

# Carta della Qualità e dei Servizi 2024

 cotral



REGIONE  
LAZIO

# Indice

## **INTRODUZIONE** p. 4

Cos'è la Carta della Qualità e dei Servizi p. 4

I Contratti di Servizio p. 5

## 01

### Azienda

## **1.1 IL PROFILO AZIENDALE** p. 8

## **1.2 LA POLITICA DELLA QUALITÀ** p. 11

Qualità p. 11

Ambiente p. 11

Sicurezza dei lavoratori p. 12

## **1.3 IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI** p. 13

## **1.4 LA SOSTENIBILITÀ** p. 14

Acque reflue industriali p. 14

Determinazione e gestione del rumore ambientale impianti p. 14

Informazioni smaltimento rifiuti p. 14

Impianti bus p. 15

Impianti ferroviari p. 15

Monitoraggio dell'amianto p. 15

## **1.5 OBIETTIVO CARBON NEUTRALITY** p. 16

Il progetto p. 16

Riduzione dei consumi p. 16

Risultato azioni di piano Carbon Neutraliy 2030 p. 17

ESG Rating p. 19

Informazioni flotta bus p. 21

## **1.6 LA TUTELA DEI DATI PERSONALI** p. 23

## 02

### Il servizio di trasporto pubblico automobilistico

## **2.1 TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO SU GOMMA** p. 26

Servizio offerto p. 26

## **2.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO BUS** p. 28

Standard di qualità del servizio 2023 p. 28

Condizioni minime di qualità del servizio 2024 p. 28

## **2.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ** p. 31

Metodologia	p. 33
Profilo dei passeggeri	p. 33
Customer Satisfaction servizio ferroviario 2023	p. 32

**2.4 TUTELA DEI PASSEGGERI p. 34**

Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo	p. 34
Diritto al rimborso o all'indennizzo per i titolari degli abbonamenti	p. 34
Diritto all'indennizzo per PMR	p. 34

Come richiedere rimborsi e indennizzi	p. 34
---------------------------------------	-------

Decorrenza dei termini	p. 35
------------------------	-------

Reclami	p. 35
---------	-------

Come presentare un reclamo	p. 36
----------------------------	-------

Decorrenza dei termini	p. 36
------------------------	-------

Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)	p. 37
--	-------

Cosa fare in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente	p. 37
---	-------

Camera regionale di conciliazione	p. 37
-----------------------------------	-------

Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	p. 38
---	-------

Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti	p. 39
--	-------

Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità	p. 39
---	-------

**2.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO BUS p. 40**

**03**  
**Il servizio di trasporto ferroviario**

**3.1 TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO LINEE METROMARE E ROMA-VITERBO p. 50**

Servizio offerto	p. 50
------------------	-------

Servizio sostitutivo treno	p. 52
----------------------------	-------

Servizio sostitutivo programmato	p. 53
----------------------------------	-------

**3.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO p. 55**

Condizioni minime di qualità del servizio 2023	p. 55
--	-------

**3.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ p. 59**

Soddisfazione sul servizio	p. 59
----------------------------	-------

Customer Satisfaction servizio ferroviario 2023	p. 60
---	-------

**3.4 TUTELA DEI PASSEGGERI p. 64**

Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo	p. 64
--	-------

Diritto all'indennità per PRM	p. 65
-------------------------------	-------

Come richiedere rimborsi e indennizzi	p. 65
---------------------------------------	-------

Decorrenza dei termini	p. 66
------------------------	-------

Reclami	p. 66
---------	-------

Come presentare un reclamo	p. 66
----------------------------	-------

Decorrenza dei termini	p. 67
------------------------	-------

Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)	p. 68
--	-------

Cosa fare in caso di mancata risposta ad un reclamo	p. 68
---	-------

Camera regionale di conciliazione	p. 68
-----------------------------------	-------

Reclami all'autorità di regolazione dei trasporti	p. 69
---	-------

Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti	p. 70
--	-------

Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità	p. 71
---	-------

**3.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO FERROVIE METROMARE E ROMA - VITERBO p. 72**

**04**  
**Il sistema tariffario**

**4.1 SISTEMA TARIFFARIO COTRAL p. 84**

**4.2 BIGLIETTI E ABBONAMENTI COTRAL p. 87**

BTT	p. 87
-----	-------

BTT-RV	p. 87
--------	-------

BTT50/70	p. 87
----------	-------

BAB	p. 88
-----	-------

Biglietto Stazione Tiburtina/ Termini - Terminal Aeroporto Fiumicino	p. 88
--	-------

AMTTIR	p. 88
--------	-------

AMTTR50/70	p. 89
------------	-------

**4.3 SISTEMA TARIFFARIO METREBUS p. 90**

**4.4 BIGLIETTI METREBUS LAZIO p. 92**

BIRG	p. 92
------	-------

BTR	p. 93
-----	-------

CIRS	p. 94
------	-------

**4.5 ABBONAMENTI METREBUS LAZIO p. 95**

Mensile Lazio a zone	p. 95
----------------------	-------

Annuale Lazio a zone	p. 96
----------------------	-------

Annuale Lazio a zone - Studenti	p. 97
---------------------------------	-------

**4.6 BIGLIETTI METREBUS ROMA p. 98**

BIT	p. 98
-----	-------

CIS	p. 99
-----	-------

**4.7 ABBONAMENTI METREBUS ROMA p. 100**

Mensile personale	p. 100
-------------------	--------

Mensile impersonale	p. 101
---------------------	--------

Annuale Roma	p. 101
--------------	--------

**4.8 AGEVOLAZIONI p. 102**

Agevolazioni tariffarie Regione Lazio	p. 102
---------------------------------------	--------

Agevolazioni del Sistema Tariffario Cotral	p. 102
--	--------

Tessera di Libera circolazione (gratuita)	p. 103
---	--------



## Cos'è la Carta della Qualità e dei Servizi

È il documento ufficiale che regola i rapporti tra le aziende di pubblica utilità e chi ne usufruisce. È uno strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini-utenti che viene pubblicato ogni anno. Descrive i servizi affidati a Cotral Spa dalla Regione Lazio nel territorio di competenza, attraverso i Contratti di Servizio. Dichiara i risultati raggiunti nell'anno trascorso (2023) e indica quelli per l'anno in corso (2024), in base agli indicatori previsti dai Contratti di servizio. Questo documento annuale inoltre è uno strumento utile per conoscere le modalità per sporgere un reclamo, il sistema tariffario, i risultati delle indagini di Customer satisfaction, la tipologia di servizio offerto e le molteplici attività dell'azienda.

### Diffusione

Cotral provvede a diffondere la conoscenza della Carta della Qualità dei Servizi attraverso il proprio sito web.

### Riferimenti Normativi che regolano la Carta

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei pubblici servizi";
- Legge 11 luglio 1995, n. 273 "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 30 dicembre 1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei Servizi pubblici del settore trasporti";
- Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011 relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il Regolamento (CE) n. 2006/2004;
- Regolamento UE n.1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, così come aggiornato dal Regolamento UE n. 782/2021;
- Decreto Legislativo n. 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011;
- Decreto Legislativo n. 201/2022, Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica;
- Delibera Art n. 154/2019;
- Delibera Art n. 106 del 2018;
- Delibera Art n. 28 del 2021;
- Delibera Art n. 120 del 2018;
- Delibera Art n. 16/2018 relativa alle condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia.

## PRINCIPI GENERALI DELL'AZIENDA

EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ.

CONTINUITÀ.

PARTECIPAZIONE.

EFFICIENZA ED EFFICACIA.

RISPETTO PER L'AMBIENTE.

## I Contratti di Servizio

### Il Contratto di Servizio per il trasporto pubblico locale automobilistico

Il Contratto di Servizio tra Cotral Spa e la Regione Lazio regola la gestione del servizio di trasporto pubblico locale nell'ambito del territorio regionale. Il Contratto ha una durata di 10 anni per le annualità dal 2023 al 2032. La quantità dei servizi è pari per l'anno 2024 a 75.500.000 km/vetture. In virtù del Contratto di Servizio la Regione Lazio stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le prestazioni di Cotral che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori.

### Il Contratto di Servizio il trasporto pubblico ferroviario

La Regione ha affidato a Cotral Spa la concessione per lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse economico regionale e locale relativo alle ferrovie ex concesse "Roma-Viterbo" e "Roma-Lido" per 10 anni, dal luglio 2022 al giugno 2032. In attuazione del Contratto Cotral è impegnata a produrre nel 2024 1.571.000 treni/km anno sulla linea Metromare/Roma Lido e 1.308.000 treni/km anno sulla linea Roma - Civita Castellana - Viterbo.

In virtù del Contratto di Servizio la Regione Lazio stabilisce precisi standard quantitativi e qualitativi per le prestazioni di Cotral che vengono misurate sulla base di una serie di indicatori.



The image features a dark blue background with several thick, light blue lines and arrows. One arrow points left from the top left, another points down from the bottom left, and a third points down from the right side. A central circular element contains the number '01'.

01

Azienda

# 1.1 IL PROFILO AZIENDALE

Cotral Spa è il primo vettore nazionale di autolinee di trasporto pubblico extraurbano su gomma: con oltre ottomila corse al giorno i bus del trasporto regionale collegano i 376 comuni della regione Lazio tra loro e con Roma. Gli oltre tremila dipendenti di Cotral sono impegnati quotidianamente a garantire la mobilità dei cittadini che viaggiano per motivi di lavoro, di studio, di salute e di svago su un territorio che interessa sei milioni di abitanti.

Da luglio 2022 l'azienda è anche un'impresa ferroviaria, impegnata nella gestione delle linee Metromare (Roma - Lido) e Roma - Civita Castellana - Viterbo. Con l'acquisizione di questo ramo, l'azienda ha esteso il proprio perimetro industriale e intrapreso una nuova sfida con l'obiettivo di riqualificare i collegamenti tra Roma e Ostia e tra la Capitale e i comuni dell'area nord.



TIPO DIPENDENTI	TOTALE COMPLESSIVO	DONNE	UOMINI
personale amministrativo	398	157	241
autisti	2225	200	2025
personale condotta e scorta (macchinisti e capotreno)	191	44	147
personale operativo	455	49	406
Totale complessivo	3269	450	2819

## SEDE CENTRALE

Roma	Via Bernardino Alimena, 105 -00173
------	------------------------------------

## SEDI OPERATIVE

Frosinone	via Casale n. 33
Latina	Via Ofanto s.n.c.
Rieti	Via J.F. Kennedy s.n.c.
Viterbo	Via Cassia nord km 88.400
Roma	Porta San Paolo - Piazzale Ostiense, 8
Roma	Acqua Acetosa - Via dei Campi sportivi, 32
Civita Castellana	Via Falerina, 4 - Catalano (VT)

## IMPIANTI

Provincia di Roma	20
Provincia di Frosinone	7
Provincia di Latina	4
Provincia di Viterbo	10
Provincia di Rieti	6
TOTALE	47

## CAPOLINEA FERROVIARI

Porta San Paolo	Ferrovia Metromare/Roma - Lido di Ostia
Cristoforo Colombo	Ferrovia Metromare/Roma - Lido di Ostia
Roma Flaminio	Ferrovia Roma - Civita Castellana - Viterbo
Montebello	Ferrovia Roma - Civita Castellana - Viterbo
Civita Castellana	Ferrovia Roma - Civita Castellana - Viterbo
Viterbo	Ferrovia Roma - Civita Castellana - Viterbo



## 1.2 LA POLITICA DELLA QUALITÀ



### CAPOLINEA DI DIRETTRICE BUS

Anagnina	Anagnina - Tuscolana; Appia - Casilina; Autostrada A1
Cornelia	Fiumicino - Aurelia
Laurentina	Laurentina - Pontina - Appia
Magliana	Autostrada A12
Ponte Mammolo	Tiburtina - Prenestina - Autostrada A12
Saxa Rubra	Tiberina - Flaminia - Cassia Veientana - Cassia - Braccianese
Termini (Via Giolitti)	Autolinea Roma - Fiumicino via Autostrada A24 - A1 (Fermata di transito per Aeroporto Fiumicino)

### Qualità

1. Stabilire un dialogo continuo con i nostri utenti, attraverso vari canali di comunicazione diretta, allo scopo di intervenire tempestivamente su ogni esigenza rilevata;
2. ammodernare la flotta attraverso l'acquisto di bus e treni più comodi, sicuri ed efficienti, per migliorare l'esperienza di viaggio degli utenti;
3. garantire la reperibilità dei titoli di viaggio su tutto il territorio servito, attraverso l'installazione di nuove postazioni emittitrici di biglietti e mediante la vendita online attraverso il sito istituzionale Cotral;
4. ridurre il fenomeno dell'evasione tariffaria, attraverso il potenziamento delle attività di verifica a bordo e di controllo a vista;
5. incentivare l'installazione di pensiline nei Comuni serviti, al fine di migliorare i tempi di attesa alle fermate;
6. installare nuove paline di fermata sul territorio contribuendo alla riconoscibilità del brand;
7. garantire la mobilità gratuita e/o agevolata agli anziani e alle categorie di utenti più svantaggiate;
8. garantire una risposta certa e tempestiva ad ogni reclamo o segnalazione pervenuta attraverso un sistema di Customer Relation Management;
9. migliorare il decoro delle nostre sedi e dei capolinea/nodi di scambio attraverso attività di restyling strutturale.

### Ambiente

1. Promuovere le fonti energetiche rinnovabili dotando le sedi di pannelli solari o impianti fotovoltaici; sostituire le fonti energetiche con maggior impatto ambientale con fonti energetiche più pulite, per esempio sostituendo le centrali termiche a gasolio con centrali termiche a metano;
2. promuovere l'efficienza e la riduzione energetica ad esempio sostituendo le lampadine tradizionali con lampade a LED e utilizzando temporizzatori che regolino l'accensione e lo spegnimento delle luci;
3. minimizzare al massimo l'utilizzo dell'acqua dotando i nostri impianti di lavaggio e i nostri depuratori di sistemi di riciclo;
4. monitorare costantemente il rumore emesso verso i recettori esterni dai nostri impianti produttivi e, dove necessario, adottare azioni di mitigazione;



5. introdurre nei nostri bandi di gara requisiti “verdi” in modo da tenere sotto controllo gli impatti ambientali indiretti dei fornitori, affinché si allineino alle strategie aziendali di tutela ambientale;
6. diminuire le emissioni della nostra flotta, acquistando costantemente nuovi bus di categorie meno inquinanti;
7. privilegiare l'avvio a recupero rispetto allo smaltimento dei rifiuti speciali prodotti dalle nostre attività;
8. gestire e monitorare costantemente i serbatoi interrati;
9. monitorare costantemente in tutte le sedi, certificate e non, gli standard ambientali raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale;
10. diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente;
11. contribuire all'abbattimento della CO<sub>2</sub> a livello globale, con l'obiettivo di azzerare/compensare il carbon footprint del portafoglio immobiliare aziendale entro il 2030 (Progetto Carbon Neutrality).

### Sicurezza dei lavoratori

1. Identificare i rischi dovuti ad incidenti, potenziali fatti accidentali o situazioni di emergenza e mettere in atto le dovute misure di prevenzione e protezione;
2. ridurre i fattori di rischio per la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione bus, treni e attrezzature allineati agli standard europei di sicurezza;
3. garantire un controllo puntuale di ogni infortunio, mettendo in atto tutte le possibili soluzioni per prevenirne l'accadimento;
4. diffondere tra i lavoratori la cultura del lavoro in sicurezza;
5. creare un ambiente di lavoro sicuro, igienico ed ergonomico, al fine di prevenire l'insorgere di malattie professionali;
6. monitorare costantemente il microclima e tutte le condizioni ambientali in cui si trovano a lavorare i nostri dipendenti;
7. introdurre nei nostri bandi di gara requisiti di sicurezza affinché anche i nostri fornitori si allineino alle nostre strategie di prevenzione;
8. monitorare costantemente su tutte le sedi (certificate e non) gli standard di sicurezza raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale.

## 1.3 IL SISTEMA DELLE CERTIFICAZIONI



### La politica Cotral per un servizio di qualità, attento all'ambiente e alla sicurezza sul lavoro

La missione di Cotral è consentire la mobilità dei cittadini del Lazio, garantendo al contempo la sicurezza dei lavoratori e minimizzando il più possibile l'impatto ambientale creato dal trasporto pubblico.

Abbiamo a cuore la piena soddisfazione dei nostri utenti, verso i quali ci impegniamo a garantire un servizio puntuale, efficiente e una pronta risposta a tutte le richieste.

Siamo anche consapevoli che il servizio erogato crea un notevole impatto sull'ambiente, non solo in termini di inquinamento dell'aria ma anche in termini di riscaldamento globale dell'atmosfera.

Inoltre, produrre tanti km ci impegna anche a garantire degli standard di sicurezza sia per i nostri lavoratori sia per i passeggeri trasportati, in linea con le leggi e con gli standard europei.

Per questo ci impegniamo, con piccoli e grandi investimenti, a tenere sotto controllo e a diminuire i nostri impatti ambientali, a migliorare gli standard interni di sicurezza del lavoro.

Per realizzare la propria missione, Cotral Spa ha individuato nelle norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015, e UNI ISO 4500:2018 un riferimento a cui ispirare e conformare tutte le scelte che riguardano la qualità, la tutela ambientale e la sicurezza dei lavoratori nel rispetto dei relativi requisiti normativi applicabili in un'ottica di miglioramento continuo.



# 1.4 LA SOSTENIBILITÀ

La missione di Cotral è assicurare il servizio di Tpl della regione Lazio, fornendo un servizio efficiente e rispettoso del territorio e dell'ambiente su cui opera. Un servizio ecocompatibile rientra negli obiettivi del piano industriale adottato dalla società. Diverse sono le iniziative intraprese per la limitazione dell'impatto ambientale causato dalle attività manutentive e dal servizio di trasporto pubblico esercitato nel territorio laziale.

## Acque reflue industriali

Da alcuni anni una nuova politica di sostenibilità ambientale è finalizzata alla garanzia della qualità delle acque di scarico dei depuratori di prima pioggia e degli archi di lavaggio nel rispetto delle normative di settore vigenti. Nel 2023 sono stati realizzati gli impianti di depurazione delle acque reflue (acque di lavaggio, di prima pioggia, biologiche) nel nuovo impianto di Minturno. Nel 2024 saranno realizzati gli impianti di depurazione delle acque reflue (acque di lavaggio e di prima pioggia) nel nuovo impianto di Monterotondo.

## Determinazione e gestione del rumore ambientale impianti

Continua la campagna di monitoraggio del rumore emesso verso l'esterno dalle nostre unità produttive; le analisi acustiche sono finalizzate alla stima del rumore di emissione degli impianti sui ricettori abitativi e/o sensibili prospicienti gli impianti stessi, attraverso rilevamenti fonometrici diurni e notturni del livello del rumore ambientale e residuo. Le analisi sono effettuate seguendo le indicazioni contenute nelle normative tecniche di settore a livello nazionale e locale. Inoltre, nel 2024 sarà realizzata l'infrastruttura relativa al progetto Smart Building nei primi sette impianti aziendali (Nettuno, Rieti, Grottaferrata, Sora, Poggio Mirteto, Frosinone, Minturno) che consentirà, oltre al monitoraggio dei consumi dei vettori energetici ed idrici e della qualità ambientale finalizzata ad un efficientamento, la determinazione e la gestione del rumore ambientale contribuendo a migliorare ulteriormente le condizioni di comfort degli impianti aziendali.

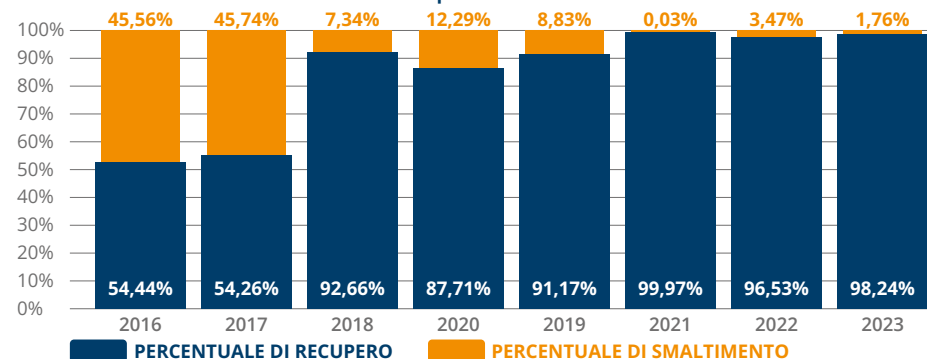
## Informazioni smaltimento rifiuti

Nel 2023 è stato introdotto nella sede di Via Alimena, unitamente ad una campagna di informazione e sensibilizzazione del personale aziendale, il nuovo modello di gestione dei rifiuti che consentirà una riduzione della percentuale di rifiuti indifferenziati, in un'ottica di ciclo integrato. In ogni unità locale sono prodotti quotidianamente rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi legati all'attività di manutenzione dei bus e ferroviaria; più raramente

sono prodotti rifiuti speciali legati alla manutenzione di infrastrutture. Ogni unità locale gestisce, attraverso un deposito temporaneo, lo stoccaggio dei rifiuti prodotti in loco. Lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti avviene secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia: vi è infatti una particolare cura e attenzione nel seguire e rispettare tutti gli adempimenti previsti in materia ambientale.

## Impianti bus

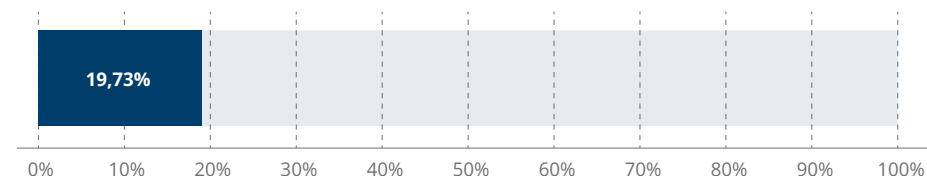
Incidenza % dei rifiuti avviati a recupero 2016 - 2023



## Impianti ferroviari

Incidenza % dei rifiuti avviati a recupero nelle officine ferroviarie di Acqua Acetosa e Catalano

Secondo semestre 2022



## Monitoraggio dell'amianto

In linea con la vigente normativa ambientale, è tenuta sotto costante controllo la verifica della presenza di amianto nelle sedi aziendali, in particolar modo quelle più vetuste; dopo una ricognizione iniziale, individuati i manufatti da bonificare o da preservare, si è provveduto a svolgere tutte le attività pianificate e a bonificare i siti di Frosinone e Terracina. Con la presa in carico delle ex ferrovie concesse, negli impianti di Acqua Acetosa e Catalano si è provveduto ad effettuare sul campo un raffronto tra le situazioni mappate e censite da Atac/ Astral per poterli inserire nel programma di controllo dei materiali di amianto in sede.

# 1.5 OBIETTIVO CARBON NEUTRALITY



## Il progetto

Cotral, coinvolta quotidianamente nella riduzione delle emissioni della flotta bus, si impegna a perseguire l'obiettivo di abbattimento della CO<sub>2</sub> a livello globale, estendendolo a tutto il portafoglio immobiliare, con l'ambizioso obiettivo di azzerare/compensare il carbon footprint del portafoglio immobiliare aziendale al 2030, con un target intermedio del -30% al 2025.

Le azioni previste dalla strategia globale di Carbon Neutrality interessano in primis l'energia utilizzata, ma anche le risorse idriche e la produzione di rifiuti.

Il Piano definisce una baseline al 2022 che rappresenta il livello attuale di emissioni di Cotral che derivano dai consumi energetici del proprio patrimonio immobiliare, dal ciclo dei rifiuti (uffici, depositi e officine), dai prelievi e consumi idrici e dai consumi di carburante delle vetture aziendali. Dopo aver definito il livello di partenza, sono state individuate delle azioni di mitigazione delle emissioni che consentiranno nel breve periodo (2025) di ridurre le emissioni di CO<sub>2</sub> in maniera rilevante e ulteriori azioni (anche di compensazione) che nel medio periodo (entro la fine del 2030) porteranno all'azzeramento delle emissioni di CO<sub>2</sub>.

## Obiettivo di riduzione della CO<sub>2</sub>



## Riduzione dei consumi

La strategia prevede di individuare e attuare una serie di azioni per la riduzione dell'impatto ambientale quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- miglioramento del rendimento energetico degli impianti;
- auto produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e auto consumo;

- riduzione degli sprechi e dei consumi di acqua e recupero dell'acqua meteorica per usi consentiti;
- diminuzione della produzione dei rifiuti e ottimizzazione della filiera di recupero dei rifiuti (compreso il trasporto);
- acquisto di forniture green e mantenimento del contratto di fornitura di elettricità prodotta da fonti rinnovabili con certificato di annullamento della CO<sub>2</sub>;
- monitoraggio e comunicazione interna ed esterna dei risultati intermedi e finali;
- transizione full green dell'autoparco aziendale.

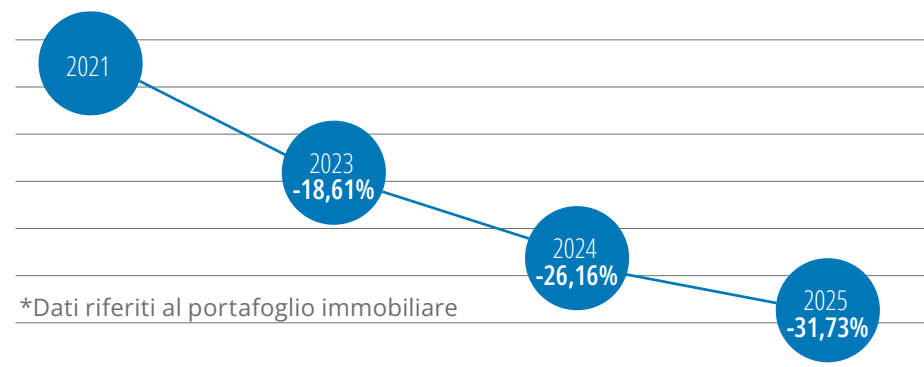
Tutte le azioni di riduzione delle emissioni e miglioramento dei parametri ESG sono sviluppate in coerenza con tutte le altre iniziative di Cotral per la sostenibilità ambientale, etica e sociale.

Grazie all'esecuzione degli interventi previsti nel Piano Carbon Neutrality 2030, tra i quali:

- L'attivazione impianti fotovoltaici di Blera, Civita Castellana, Frosinone, Latina, Viterbo;
- Gli interventi di regolazione temperatura, temporizzazione impianti, installazione sensori presenza e movimento e Relamping led presso la sede centrale di Roma; si è ottenuta una riduzione, rispetto alla Baseline 2021, del 19,38% in termini di risparmio energetico, con un conseguente abbattimento del 18,61% delle emissioni di CO<sub>2</sub> del portafoglio immobiliare.

## Risultato azioni di piano Carbon Neutrality 2030\*

Emissioni CO<sub>2</sub>:



\*Dati riferiti al portafoglio immobiliare

Al fine di conseguire l'obiettivo a breve termine della riduzione del 30% delle emissioni di CO<sub>2</sub> del portafoglio immobiliare, nell'anno 2024 sono in programma ul-

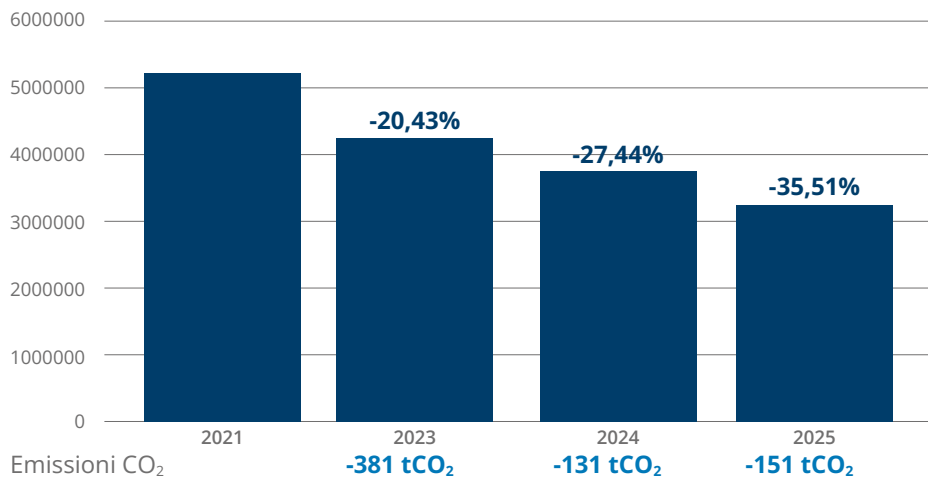




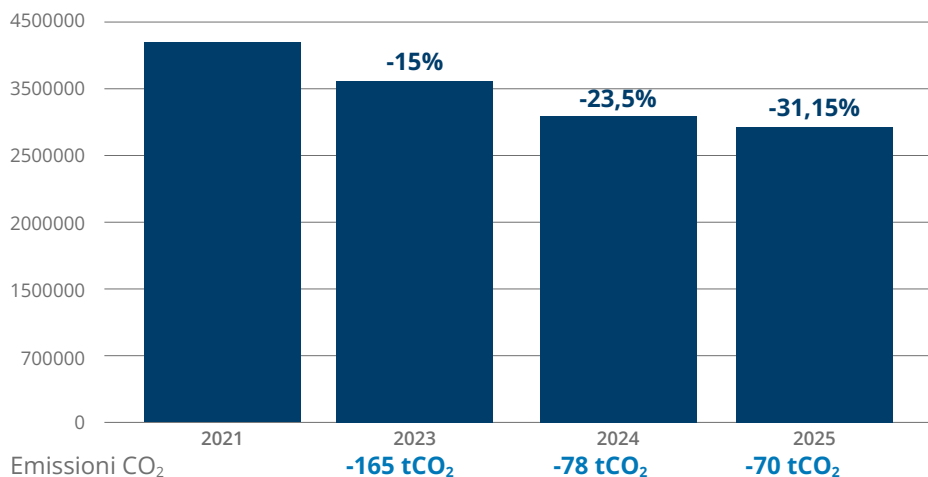
riori azioni di efficientamento energetico tra cui l'attivazione degli impianti fotovoltaici di Palombara Sabina, Collegiove, Minturno, Pontecorvo, Fiuggi, Sora e Genazzano, per una produzione stimata di energia rinnovabile da fotovoltaico superiore ad 1 MWh.

Esaminando in dettaglio i consumi energetici, si osservano le riduzioni avvenute nel periodo 2021-2023, seguite dalle previsioni di ulteriori diminuzioni fino al 2025.

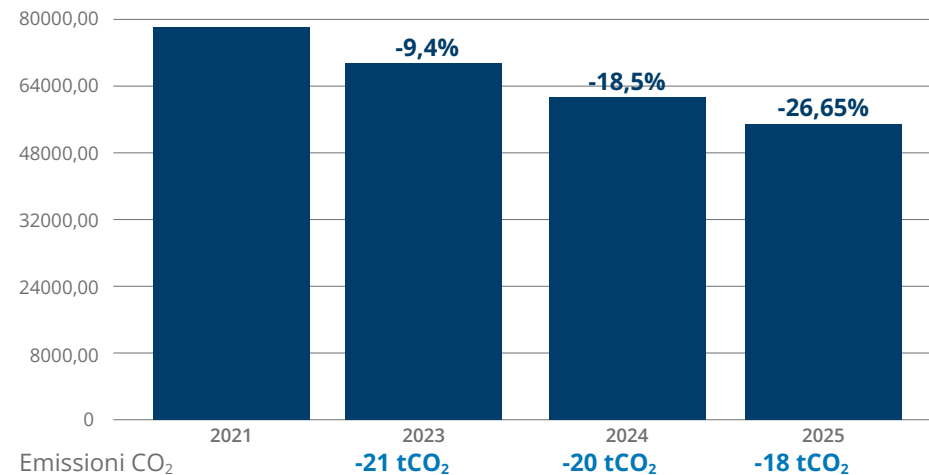
### Consumi Energia Elettrica (kWh)



### Consumi Energia Termica (kWht)



### Consumi Idrici



### ESG Rating

Rappresenta lo strumento di valutazione di cui Cotral si avvale per misurare le performance ambientali, sociali e di governance del portafoglio immobiliare. Il punteggio ottenuto (Score Index ESG), potrà essere confrontato con periodicità annuale al fine di apprezzarne l'evoluzione verso il massimo valore raggiungibile.

**SCORE ENVIRONMENTAL**    **MEDIA ENVIRONMENTAL**  
 4,5/37    +    1,5/3

**SCORE SOCIAL**    **MEDIA SOCIAL**  
 2/23,5    +    1,5/6,5

**SCORE GOVERNANCE**  
 14,5/30



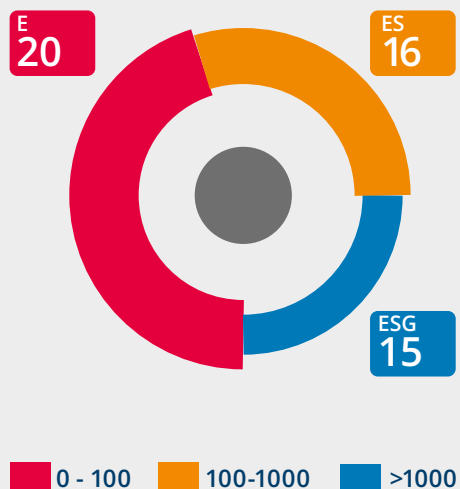
<b>40%</b> ENVIRONMENTAL 	<b>37,5% CAMBIAMENTO CLIMATICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• EMISSIONI DI CO<sub>2</sub> DELL'ORGANIZZAZIONE 47%</li> <li>• CONSUMO ENERGETICO 30%</li> <li>• VULNERABILITÀ AL CAMBIAMENTO CLIMATICO 23%</li> </ul>
	<b>37,5% RISORSE NATURALI</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRELIEVO IDRICO 40%</li> <li>• APPROVVIGIONAMENTO DI MATERIALI 30%</li> <li>• BIODIVERSITÀ E CONSUMO DI SUOLO 30%</li> </ul>
	<b>25% INQUINAMENTO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• PRODUZIONE DI RIFIUTI 50%</li> <li>• SCARICHI IDRICI 20%</li> <li>• SOSTANZE PERICOLOSE 30%</li> </ul>
<b>30%</b> SOCIAL 	<b>43% CAPITALE UMANO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• DIRITTI UMANI 47%</li> <li>• SALUTE E SICUREZZA 38%</li> <li>• SVILUPPO DEL CAPITALE UMANO 15%</li> </ul>
	<b>15% ACCESSIBILITÀ</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIONE DEI RISCHI 44%</li> <li>• CAPITALE IMMOBILIARE 56%</li> </ul>
	<b>43% CITTADINANZA GLOBALE</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ASCOLTO DEGLI STAKEHOLDER 48%</li> <li>• RESPONSABILITÀ SOCIALE DEI FORNITORI 20%</li> <li>• COINVOLGIMENTO DELLE COMUNITÀ LOCALI 32%</li> </ul>
<b>30%</b> GOVERNANCE 	<b>66,5% QUALITÀ DELL'ORGANO DI GOVERNO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• GESTIONE RISCHI E OPPORTUNITÀ 12,5%</li> <li>• PARITÀ DI GENERE NEI RUOLI APICALI 30%</li> <li>• REMUNERAZIONE DEGLI AMMINISTRATORI 17,5%</li> <li>• RENDICONTAZIONE DI SOSTENIBILITÀ 40%</li> </ul>
	<b>33,5% COMPORTAMENTO ETICO</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ETICA DEL BUSINESS 20%</li> <li>• LOTTA ALLA CORRUZIONE</li> <li>• TRASPARENZA FINANZIARIA</li> </ul>

### Asset Cotral in base all'ESG

**Gli immobili di piccole dimensioni** (es. 0-100 m<sup>2</sup>) e con ridotta presenza di personale (es. ricovero notturno dei mezzi + uffici) sono valutati unicamente in base al **pilastro Environment**, poiché non significativi o inapplicabili i pilastri Social e Governance.

**Gli asset di medie dimensioni** (es. 100-100 m<sup>2</sup>) e con presenza di personale significativa vengono valutati in base ai pilastri **Environment e Social**.

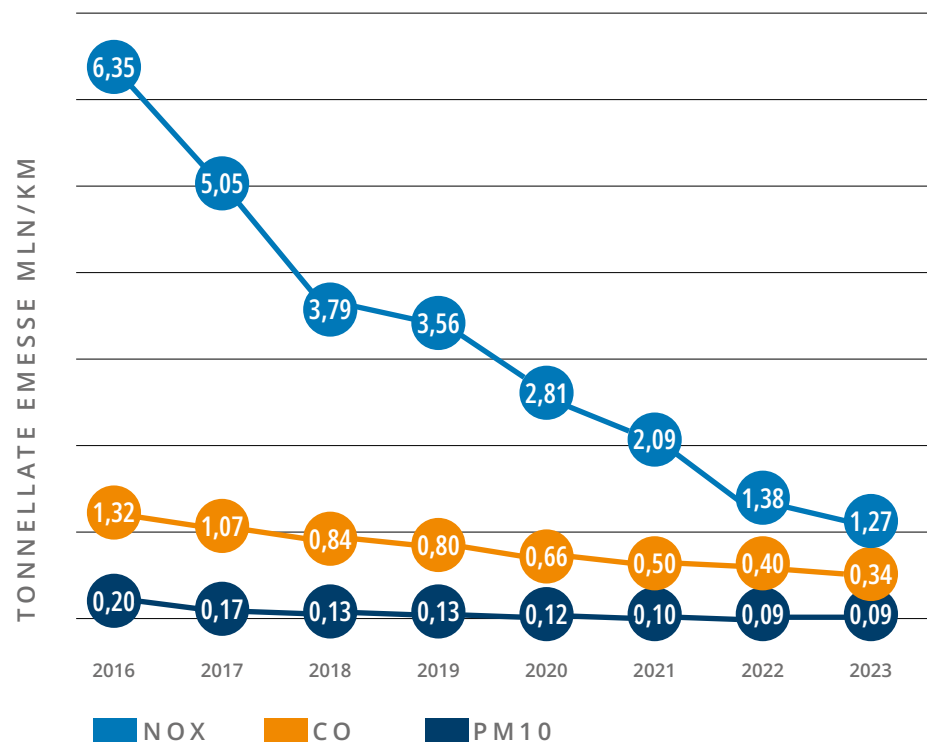
**Per le sedi di grandi dimensioni** (es. > 1000m<sup>2</sup>) che ospitano strutture dirigenziali viene preso in considerazione anche il **pilastro Governance**.



## Informazioni flotta bus

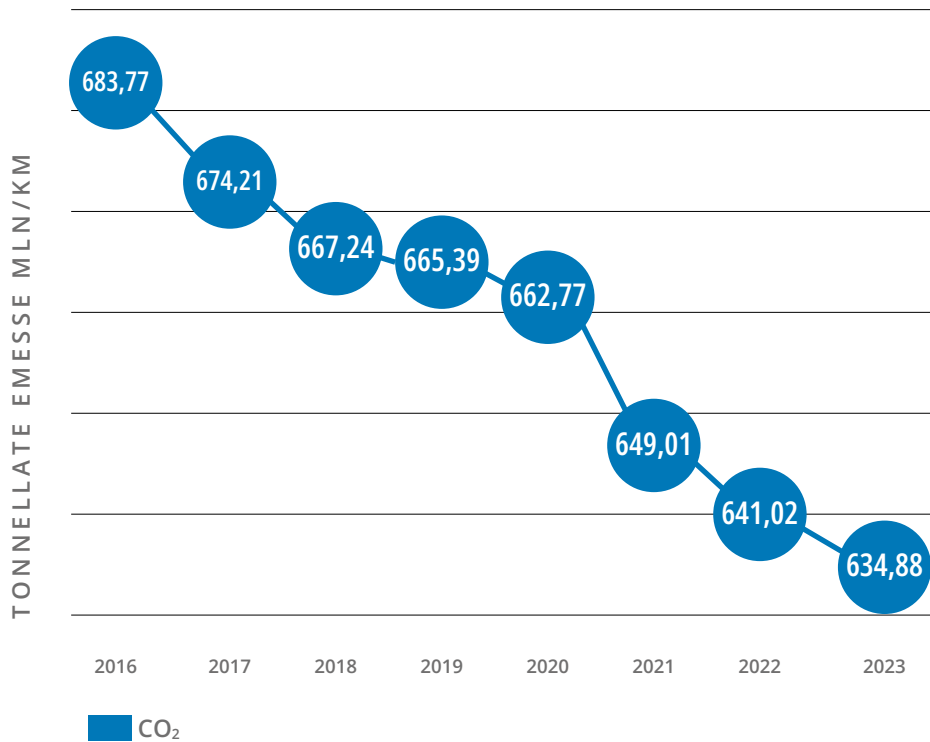
Il significativo rinnovo dei mezzi bus (circa due terzi della flotta) avviato dal 2017 con l'immissione di un totale di 1122 bus Euro VI, ha prodotto un rilevante impatto positivo in termini ambientali ed una sostanziale riduzione dell'età media del nostro parco autobus che al 31.12.2023 risulta essere di 8,5 anni. Nel corso della prima parte del 2024 saranno immessi in servizio 56 bus Euro VI da 12 metri alimentati a gasolio e ulteriori 79 bus da 12 metri alimentati a metano (CNG) che completeranno la fornitura dei complessivi 178 veicoli acquistata con i fondi del Piano Nazionale Complementare al PNRR. Entro la fine dell'anno è prevista inoltre l'integrazione di tale fornitura con l'acquisto di ulteriori 42 bus CNG e di 10 mini-bus, da impiegare per il collegamento tra i piccoli comuni della Regione.

### Andamento delle emissioni di inquinanti ambientali ogni milione di km percorsi 2016 - 2023





Andamento delle emissioni di CO<sub>2</sub> ogni milione di km percorsi 2016-2023



Dati sul parco a dicembre 2022 Fonte dati emissioni: banca dati dei fattori di emissione medi per il parco circolante in Italia ISPRA 2021.

## 1.6 LA TUTELA DEI DATI PERSONALI



Cotral pone una grande attenzione alla tutela dei dati personali e alla sicurezza delle informazioni. Nell'esercizio dei propri compiti istituzionali, si impegna dunque a mettere in atto costantemente misure specifiche per la protezione dei dati che si riferiscono agli utenti dei servizi, ai nostri dipendenti e collaboratori, inclusi gli eventuali candidati all'assunzione, e in generale a tutte le persone fisiche che si relazionano con Cotral. Ovviamente l'esigenza di riservatezza viene bilanciata dalle esigenze di tutela della sicurezza del trasporto pubblico e del patrimonio, nonché dalle normative in materia di trasparenza e anticorruzione.

Con la piena applicazione del Regolamento Generale sulla Protezione Dati (REG. UE 679/2016) Cotral ha già da tempo intrapreso un percorso di sensibilizzazione e formazione al personale sui temi della Privacy affinché le tutele per gli interessati vengano inserite direttamente nella progettazione dei trattamenti.

Sia i vertici, ma anche tutte le funzioni aziendali sono impegnate, insieme al Responsabile della protezione dati, nell'applicazione di una cultura della sicurezza e del rispetto (che include anche la Privacy) adeguati all'evoluzione tecnologica che accompagnerà l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico di Cotral Spa.

La società perseguendo delle policy di contrasto alla corruzione e di trasparenza, in linea con la normativa in materia, ha provveduto sia a nominare il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT) sia a predisporre sul sito web aziendale la pagina "Società Trasparente" dove risultano pubblicate tutte le informazioni previste dalla normativa appunto sulla trasparenza, di facile consultazione per gli tutti gli utenti/cittadini.

The background is a solid dark orange color. It features several thick, lighter orange lines that flow and curve across the page. Some of these lines end in arrowheads, pointing in various directions. A small, light orange circle is positioned in the upper right quadrant, containing the number '02' in white.

02

Il servizio di trasporto  
pubblico automobilistico

## 2.1 TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO SU GOMMA

### Servizio offerto

In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio, Cotral si è impegnata a produrre oltre 75,5 milioni di km/vetture anno. L'Azienda assicura ogni giorno 8.196 corse di linea con una copertura del servizio di 20h su 24h. Cotral assicura il collegamento tra tutti i Comuni della Regione Lazio con una rete di trasporto estesa su una superficie di circa 17.000 km quadrati. I bus effettuano inoltre collegamenti con 17 comuni delle regioni confinanti.

1655\*

Parco autobus

492\*

Bus con pedana per disabili

376\*

Comuni serviti nel Lazio

4489\*

Linee

97.446.550\*

passengeri trasportati ogni anno

### COLLEGAMENTI CON I COMUNI DELLE REGIONI CONFINANTI

Abruzzo	Campania	Umbria	Toscana
Avezzano	Rocca d'Evandro	Calvi dell'Umbria	Abbadia S.Salvatore
Carsoli	S. Pietro Infine	Cascia	Manciano
L'Aquila		Castel Giorgio	Piancastagnaio
Oricola		Castel Viscardo	
Rocca di Botte		Orvieto	
		Porano	
		Terni	

\* Dati aggiornati a dicembre 2023



## 2.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO BUS

Cotral s’impegna a perseguire una politica di trasparenza e informazione. In questo capitolo sono riportati gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si pone di raggiungere nel 2024.

74.101.638

Vetture - Km  
CONSUNTIVO 2023

75.500.000

Vetture - Km  
OBIETTIVO 2024

### Condizioni minime di qualità del servizio 2024

Nella tabella pubblicata di seguito sono indicati gli obiettivi delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) definiti nel nuovo Contratto di Servizio 2023 – 2032 per il Tpl extraurbano automobilistico, redatto secondo la disciplina dell’Autorità di Regolazione dei Trasporti.

#### CONDIZIONI MINIME DI QUALITÀ GOMMA

Indicatore	Descrizione	CMQ 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Disponibilità posti offerti	Utilizzo di mezzi con capacità di trasporto uguale o superiore di quanto programmato	100%	97.70%	100%
Regolarità	% mensile delle corse integralmente effettuate rispetto alle corse programmate	95%	99.20%	96.00%
Puntualità	% mensile delle corse in orario a destinazione rispetto alle corse programmate <sup>1 2</sup>	95%	95.60%	95.50%

Indicatore	Descrizione	CMQ 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Pubblicazione in almeno 3 delle modalità di <sup>3</sup> : <b>a.</b> condizioni di trasporto <b>b.</b> sistema tariffario <b>c.</b> modalità acquisto titoli <b>d.</b> modalità convalida e sanzioni <b>e.</b> orario arrivo/partenza <b>f.</b> disponibilità posti e PMR	Conforme alle prescrizioni del Contratto di Servizio	Parzialmente conforme	Conforme
Informazioni all'utenza durante il viaggio	Pubblicazione, comunicazione e diffusione di: <b>a.</b> identificativo di linea <b>b.</b> disponibilità posti e PRM <b>c.</b> informazione sicurezza passeggeri e cosa fare in caso di pericolo <b>d.</b> condizioni generali di trasporto e CMQ <b>e.</b> informazioni su reclami	Conforme alle prescrizioni del Contratto di Servizio	Parzialmente conforme	Conforme
Accessibilità commerciale canali di vendita	% di corse rispetto alle corse programmate per le quali è possibile acquistare il titolo di viaggio con un canale di vendita telematico e uno fisico <sup>4</sup>	95%	100%	95.5%
Accessibilità commerciale servizi telematici	Disponibilità e funzionamento dei sistemi di vendita telematici <sup>5</sup>	=<3%	0%	=<2,6%
Accessibilità commerciale validatrici	% di validatrici funzionanti (o degli analoghi sistemi di convalida) presenti sul bus	90%	82.30%	90.5%
Pulizia Esecuzione	% cicli di pulizia effettuati rispetto ai programmati	96%	100%	96.50%
Pulizia Conformità	Conformità degli interventi di pulizia. Numero di anomalie riscontrate rispetto al totale dei controlli dell'Ente Affidante	10%	4.50%	9,5%
Comfort	% impianti di climatizzazione autobus funzionanti rispetto al totale	92%	100%	93%

1 - Corse in ritardo: ritardo maggiore di 5 minuti (per corse di durata fino a 20 minuti); 10 minuti (per corse di durata da 20 a 60 minuti) e di 15 minuti (per corse di durata superiore a 60 minuti).

2 - Fermate rilevanti nel primo periodo regolatorio: Nodi di scambio di Roma (Saxa Rubra, Anagnina, Ponte Mammolo, Laurentina, Tiburtina, Cornelia, Magliana), Frosinone, Latina, Rieti, Viterbo.

3 - a) modalità statiche al capolinea b) monitor di bordo o affissi a bordo c) sito web in apposita sezione d) App e) numero verde contact center f) canali social Instagram e Twitter.

4 - canale di vendita fisico: MEB ovvero rivendita entro 1 km da un capolinea ovvero 200 mt da una fermata rilevante ovvero vendita a bordo ovvero vendita a terra.

5 - indisponibilità: mancato funzionamento del sistema superiore alle 8 ore consecutive.





Indicatore	Descrizione	CMQ 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
Accessibilità - PMR	% corse accessibili a PMR rispetto alle corse programmate come accessibili	95%	98.70%	95.50%
Accessibilità - USB	% di autobus dotati di prese di ricarica/porta Usb rispetto al totale	35%	37.90%	36%
Trasparenza	Pubblicazioni obbligatorie ai sensi del Contratto di Servizio	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente
Sicurezza	Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente	Pubblicato sul sito web nella sezione Società trasparente

## 2.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ



### La soddisfazione complessiva degli utenti

- Con un giudizio medio del 7,3, anche in questa rilevazione si conferma l'alto gradimento dell'utenza per il servizio autobus Cotral. Benché i dati evidenzino valutazioni medie più basse rispetto al 2022, il 94% dell'utenza è molto soddisfatto (voto tra 8-10) o abbastanza soddisfatto (voto tra 6 e 7) del servizio, con i molto soddisfatti che superano di 12 punti percentuali gli utenti «abbastanza soddisfatti»;
- Rispetto alla distribuzione per bacino dell'utenza, le linee dei bacini di Roma-Frosinone (voto medio 7,6) e Roma-Latina (7,6) sono quelle che riscuotono le valutazioni più positive. Gli utenti del bacino Roma-Rieti esprimono invece un grado di soddisfazione inferiore, sebbene ampiamente sopra la sufficienza (6,9);
- Gli utenti in media più soddisfatti del servizio autobus sono quelli nelle fasce di età over 55 (giudizio medio di 7,4);
- Per quanto riguarda i Capolinea, gli utenti di Latina si confermano i più soddisfatti, con un voto medio finale di 8 punti. Anche gli utenti intervistati presso il capolinea Anagnina esprimono un livello di soddisfazione superiore al dato complessivo medio (7,6);
- Gli utenti del bacino Roma-Rieti sono, invece, quelli che esprimono valutazioni meno positive (media 5,6). In particolare, i punteggi più bassi sono stati espressi dagli utenti intervistati presso il capolinea di Rieti. Dall'analisi e codifica dei suggerimenti degli utenti sono state rilevate varie segnalazioni sul malfunzionamento del tabellone orario in stazione, circostanza che può aver influito sulle valutazioni degli utenti del servizio;
- Una valutazione particolarmente positiva riguarda i canali informativi, sia online che telefonici, dato che conferma un trend positivo anche nel confronto con le passate rilevazioni.

6 - Nel corso dell'anno 2024 Cotral si avvarrà della collaborazione delle associazioni dei consumatori e dei comitati dei pendolari ai fini della predisposizione dell'indagine di Customer Satisfaction, come previsto dalla legge 244/2007.



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### Indicatori riproporzionati su scala 1-9

Codice Domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
<b>BUS.D11</b>	<b>Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al servizio di trasporto offerto da Cotral, che voto darebbe?</b>	<b>45,1</b>	<b>6,6</b>
BUS.D_12_1_1	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	39,8	6,4
BUS.D_12_1_2	Frequenza/Disponibilità delle corse	34,4	6,3
BUS.D_12_1_3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto cioè coincidenza con treni, metro o altri mezzi ecc.	41,4	6,4
BUS.D_12_1_4	Rispetto orari partenza	42,1	6,4
BUS.D_12_1_5	Rispetto orari arrivo	37,9	6,5
BUS.D_12_1_6	Capillarità del servizio	35,4	6,4
BUS.D_12_1_7	Rapporto qualità/prezzo del servizio	45,6	6,6
BUS.D_12_1_8	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	35,1	6,2
<b>BUS.D_12_1</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?</b>	<b>39,2</b>	<b>6,5</b>
BUS.D_12_2_1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	33,9	6,2
BUS.D_12_2_2	Pulizia del mezzo	39,8	6,4
BUS.D_12_2_3	Integrità/Decoro dei mezzi	43,5	6,6
BUS.D_12_2_4	Sicurezza e affidabilità dei mezzi	47,8	6,7
BUS.D_12_2_5	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	41,2	6,5
BUS.D_12_2_6	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	39,1	6,4
BUS.D_12_2_7	Condotta di guida degli autisti incolumità fisica	47,7	7,7



Codice Domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
<b>BUS.D_12_2</b>	<b>Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del Viaggio?</b>	<b>42,6</b>	<b>6,6</b>
BUS.D_12_3_1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	33,3	6,6
BUS.D_12_3_2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	32,3	6,2
BUS.D_12_3_3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	45,1	6,6
BUS.D_12_3_4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	45,7	6,6
BUS.D_12_3_5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	36,3	3,3
BUS.D_12_3_6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	34,3	6,2
<b>BUS.D_12_1</b>	<b>Come reputa il servizio offertole, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il cliente?</b>	<b>38,5</b>	<b>6,4</b>
BUS.D_12_4_1	Cortesia/Disponibilità degli autisti	44,7	6,6
BUS.D_12_4_2	Cura e aspetto del personale	51,9	6,8
BUS.D_12_4_3	Efficienza servizio reclami e informazioni	33,3	6,2
<b>BUS.D_12_4_4</b>	<b>Aspetti relazionali del personale dell'Azienda</b>	<b>39,0</b>	<b>6,5</b>
<b>BUS.D_12_4_5</b>	<b>Sostenibilità attenzione all'ambiente</b>	<b>44,9</b>	<b>6,7</b>
<b>BUS.D13</b>	<b>Alla luce degli aspetti considerati nelle precedenti domande, che voto darebbe a questo servizio di trasporto ferroviario nel suo complesso?</b>	<b>45,3</b>	<b>6,6</b>
<b>BUS.D16</b>	<b>Capillarità della rete di vendita</b>	<b>52,5</b>	<b>6,9</b>

Indagine svolta dall'istituto di ricerca IPSOS, giugno 2024.

## 2.4 TUTELA DEI PASSEGGERI



### Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo

Non è riconosciuta alcuna indennità in base a quanto disposto dall'articolo 2 del Regolamento europeo n. 181 del 2011 per corse di lunghezza inferiore a 250km.

### Diritto al rimborso o all'indennizzo per i titolari degli abbonamenti

Non è riconosciuta alcuna indennità in base a quanto disposto dall'articolo 2 del Regolamento europeo n. 181 del 2011 per corse di lunghezza inferiore a 250km.

### Diritto all'indennizzo per Persone a ridotta mobilità

Cotral garantisce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un indennizzo di 20 euro, oltre al rimborso del biglietto nel caso nel quale la corsa programmata indicata come fruibile venga resa con bus non accessibile o non idoneo.

Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

Per persone a mobilità ridotta s'intende coloro i quali la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento alle esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri (Regolamento UE 181/2011).

### Come richiedere rimborsi e indennizzi

Cotral garantisce ai propri utenti la possibilità di richiedere rimborsi e indennizzi in lingua italiana e in lingua inglese e di ricevere le comunicazioni sulle modalità di indennizzo o rimborso e le tempistiche massime per l'ottenimento degli stessi in entrambe le lingue.

La richiesta di rimborso o indennità può essere inoltrata entro 90 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio attraverso diversi canali:

- web form dedicato sul sito web aziendale all'indirizzo [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](http://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) (link). Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione;
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
- via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa – Servizio clienti, via Bernardino

Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo disponibile in lingua italiana e inglese su [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](http://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) (link) e presso i capolinea di Roma Anagnina, Ponte Mammolo, Laurentina e Cornelia, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo. Il modulo può essere stampato e trasmesso via raccomandata.

La richiesta di rimborso o indennizzo deve necessariamente contenere gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

- i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'cliente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del bus, se conosciuto;
- copia del titolo di viaggio validato;
- la descrizione del disservizio subito.

La richiesta può essere presentata in lingua italiana e inglese.

Cotral invierà all'cliente una comunicazione entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo, sia in caso di mancato riconoscimento. Cotral fornisce all'cliente la motivazione del rifiuto dell'accoglimento della richiesta e lo informa sulle modalità per contestare il diniego.

L'cliente, qualora non ritenesse soddisfacente la risposta ricevuta, può contestare il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo o di rimborso attraverso la procedura della Camera regionale di conciliazione o presentando un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

### Decorrenza dei termini

La richiesta di rimborso o di indennizzo s'intende ricevuta:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite web form come attestato dalla ricevuta emessa dal sistema;
- il giorno della consegna a Cotral, se inviato per posta raccomandata A/R o consegnato di persona.

### Reclami

I reclami rappresentano per Cotral un'occasione per comunicare con i propri utenti e sviluppare soluzioni per il miglioramento del servizio e possono essere presentati sia in lingua italiana sia in lingua inglese.





Per questo l'azienda è impegnata rispondere alle richieste degli utenti e ad offrire:

- strumenti per comunicare (sito web, contact center);
- risposte esauritive e comprensibili entro 30 giorni;
- risposte sia in lingua italiana sia in lingua inglese;
- indicazioni sulle modalità e i tempi di contestazione qualora la risposta non risultasse soddisfacente;
- intervenire velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Per facilitare il soddisfacimento di questi standard Cotral si avvale di un avanzato sistema di Customer Relation Management.

## Come presentare un reclamo

Cotral fornisce risposta motivata al reclamo entro 30 giorni indicando se il reclamo è stato accolto o respinto. Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](https://cotralspa.it/reclami) (link). Il modulo sarà inoltrato automaticamente. Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione;
- il numero verde **800 174 471** attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00.

Al cliente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;

- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
- via posta raccomandata indirizzata a: Cotral Spa | Servizio Clienti, via Bernardino Alimena 105 - 00173 Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su [cotralspa.it/reclami](https://cotralspa.it/reclami) (link) ed in forma cartacea presso i capolinea di Roma Anagnina, Ponte Mammolo, Tiburtina, Cornelia, Laurentina e Saxa Rubra, di Frosinone, Rieti, Viterbo e Latina.

I reclami devono contenere necessariamente:

- i riferimenti identificativi dell'cliente (nome, cognome, recapito);
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) la copia del titolo di viaggio;
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

È possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare.

## Decorrenza dei termini

Il reclamo s'intende ricevuto:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite web form come attestato dalla ricevuta emessa dal sistema;
- il giorno della consegna a Cotral, se inviato per posta raccomandata A/R o di persona.



Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Cotral, l'azienda provvederà ad informare l'cliente indicando il gestore competente a cui inviare il reclamo.

## Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)

- Per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, è previsto un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo. In caso di abbonamento il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi;
- per un ritardo superiore ai 120 giorni, un indennizzo pari al 20% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo.

In caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi. Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

L'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari sopra indicati;
- il passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/ mancata relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

## Cosa fare in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo, della richiesta di rimborso o indennizzo, o di risposta ritenuta insoddisfacente, l'cliente ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Camera regionale Conciliazione;
- presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/> (link);
- presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) utilizzando il sistema Site disponibile alla pagina [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/) (link).

## Camera Regionale di Conciliazione

Camera Regionale di Conciliazione Legge Regionale n.1 del 7 marzo 2016 "Disposizioni per favorire la conciliazione delle controversie sanitarie e in materia di servizi pubblici". Art. 2 comma 1 - Clausola conciliativa: "Gli utenti del servizio hanno facoltà di rivolgersi alla Camera Regionale di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale



delle controversie nascenti in seguito a disservizi o irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente Carta. Gli utenti hanno facoltà di rivolgersi alla Camera regionale di conciliazione anche per mezzo delle associazioni di consumatori presso le quali sono iscritti e dalle quali intendono farsi rappresentare. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione è volontario ed è definito, in caso di accordo tra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile. In caso di mancata accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera Regionale di Conciliazione o di mancata formulazione di una proposta transattiva, è fatto salvo il diritto di ricorrere o dare corso alle tutele giudiziarie riconosciute dalla legge. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione determina l'obbligo, per le aziende sanitarie locali e i soggetti erogatori di servizi pubblici, di nominare un referente e di rimettere documentato rapporto informativo sulla questione alla Camera medesima, entro dieci giorni dalla data di comunicazione di avvio del procedimento. In caso di accordo, le parti si obbligano ad adempiere agli impegni assunti entro il termine di trenta giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di conciliazione". Le modalità e i criteri per la presentazione delle domande sono oggetto del Regolamento Regionale 4 Novembre 2016 n. 21: "Disposizioni relative al procedimento innanzi alla Camera Regionale di Conciliazione". Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito [jemolo.it](http://jemolo.it) al link.

## Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) è stata istituita ai sensi dell'art. 37 del Decreto Legge 6 dicembre 2011, n. 201 (convertito in legge, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214). L'ART, tra l'altro, è responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'erogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi (ove legittimate).

Solo dopo aver presentato reclamo a Cotral, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito web [autorita-trasporti.it](http://autorita-trasporti.it) alla pagina [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/) (link) oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it):

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
  - in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.
- Inoltre l'cliente tramite la piattaforma **ConciliaWeb** può presentare, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un'associa-



zione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi in treno, nave, autobus e aereo. Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione Servizio conciliazioni ART. La procedura si svolge interamente on-line.

## Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti

RELAZIONI CON GLI UTENTI - SERVIZIO BUS	2023 (TOT)	2023 (%)
Reclami	6,642	3.6
Informazioni	172,183	94.1
Suggerimenti	854	0.5
Oggetti Smarriti	3,245	1.8

CAUSALE DEI RECLAMI	2023 (TOT)	2023 (%)
Regolarità del servizio	2,560	38.5
Comportamento personale	678	10.2
Qualità e comfort	196	3.0
Disservizi vari	1,990	30.0
Sito/App	701	10.6
Titoli di viaggio	479	7.2
Altro	38	0.6
Problematiche ambientali	0	0.0
<b>Totale reclami</b>	<b>6,642</b>	<b>100.00</b>

## Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

A bordo bus il servizio è disponibile per tutti coloro che ne facciano richiesta con un preavviso minimo di tre giorni lavorativi al fine di organizzare un servizio adeguato alle specifiche esigenze. La richiesta viene effettuata online compilando il modulo a cui si accede dal banner dedicato "Trasporto persone a mobilità ridotta" presente in homepage del sito [cotralspa.it](http://cotralspa.it), e avendo cura di inserire, oltre ai dati personali e numeri di contatto, la data, l'orario di partenza e la destinazione della corsa.

## 2.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO BUS



### Articolo 1 - Utilizzo dei titoli di viaggio e norme per l'accesso a bordo dei bus

Il viaggiatore deve:

- munirsi di idoneo titolo di viaggio prima di salire sull'autobus, accertandosi che il prezzo pagato corrisponda alla tariffa in vigore sul percorso che intende effettuare;
- salire sull'autobus dalla porta anteriore;
- convalidare il titolo di viaggio non appena salito a bordo della vettura e mostrarlo all'autista;
- in caso di biglietti cartacei, controllare che la data e l'ora stampati dall'obliteratrice siano esatti;
- in caso di abbonamenti cartacei, controllare che la data e l'ora stampati il primo giorno di utilizzo siano esatti;
- convalidare gli abbonamenti cartacei e le tessere elettroniche ad ogni viaggio;
- dove richiesto (es. abbonamenti cartacei), compilare il titolo a penna nelle parti di competenza e portare con sé un documento d'identità valido.

Al momento della salita a bordo, gli utenti sprovvisti di titolo di viaggio possono acquistare dall'autista il biglietto a tariffa unica di € 7,00, pagando esclusivamente con moneta contata.

L'autista è tenuto a vietare l'accesso in vettura agli utenti che non hanno un titolo e si rifiutano di acquistarne uno a bordo.

Gli utenti sprovvisti di titolo possono salire in vettura solo dopo aver ricevuto la sanzione amministrativa; nel caso in cui rifiutino la verbalizzazione, l'autista è tenuto a chiedere l'intervento dei verificatori o delle Forze dell'Ordine.

In nessun caso l'autista può partire con persone a bordo che non siano in regola con il titolo di viaggio.

Gli utenti appartenenti alle categorie beneficiarie delle riduzioni tariffarie o delle gratuità sono tenuti a esibire la tessera nominativa rilasciata da Cotral, insieme ad un valido documento di riconoscimento:

- ai rivenditori, al momento dell'acquisto dei titoli di viaggio a tariffa ridotta;
- all'autista, al momento della salita a bordo;
- ai verificatori, in caso di controllo.

Il mancato o irregolare funzionamento dell'obliteratrice deve essere immediatamente segnalato al conducente o al personale aziendale e l'cliente è tenuto a tra

scrivere sul titolo di viaggio il numero della vettura, la data e l'ora di salita, facendolo vistare all'autista.

Il titolo di viaggio è personale, non è cedibile né cumulabile con altri titoli, deve essere conservato integro e riconoscibile per tutta la durata del viaggio fino alla fermata di discesa e, su richiesta, deve essere mostrato al personale di controllo, insieme a un valido documento d'identità, nel caso sia nominativo.

- I biglietti a tratta tariffaria Cotral danno diritto ad un'unica relazione di viaggio senza scendere dal bus;
- gli abbonamenti a tratta tariffaria e le Metrebus danno diritto a un numero illimitato di viaggi durante il mese o anno di validità;
- in caso di ritardo o interruzione del viaggio per cause di forza maggiore, il titolo di viaggio non è rimborsabile.

### Articolo 2 - Multe e divieti

Chiunque venga trovato dal personale di verifica sprovvisto di titolo di viaggio dovrà pagare l'intera corsa, dal capolinea di partenza a quello di arrivo, e la sanzione amministrativa pecuniaria da € 100,00 a € 500,00 prevista dalla L.R. n. 16 del 16.6.2003 art. 42 comma 2. È considerato a tutti gli effetti sprovvisto di titolo di viaggio, ed è soggetto alla sanzione, l'cliente che:

- al momento di salire in vettura, si rifiuti di mostrare il titolo di viaggio;
- all'autista o di acquistarne uno a bordo a tariffa unica;
- pur essendo in possesso del titolo di viaggio non lo abbia convalidato come previsto;
- utilizzi un biglietto o un abbonamento oltre il tempo di validità;
- utilizzi un biglietto o abbonamento ordinario su collegamenti speciali che richiedono invece un titolo di viaggio specifico;
- utilizzi un biglietto o abbonamento di tariffa o tratta inferiore a quella prevista;
- presenti un abbonamento/biglietto agevolato non corredato dalla documentazione prevista;
- presenti un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato;
- presenti un titolo non più in uso;
- presenti una tessera elettronica Cotral o Metrebus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile.

Chiunque presenti un titolo di viaggio obliterated più volte o con visibili segni di contraffazione o di alterazione ai sensi degli artt. 465 e 466 del c.p. è soggetto a sanzione amministrativa da € 103,00 a € 309,00 oltre che al sequestro del titolo (articoli de penalizzati dal D.lgs. 507/99).

È vietata la cessione di titoli di viaggio o altri documenti di trasporto nominativi e di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio ai sensi dell'art. 24 del DPR 753/80. Chiunque ceda un titolo di viaggio di tipo personale, sia esso cessionario o cedente, è soggetto alla sanzione amministrativa sopra descritta ai sensi dell'art. 5 L.689/81.





Chiunque violi le disposizioni riguardanti il comportamento degli utenti di pubbliche imprese di trasporto contenute nel DPR 753/80 è soggetto a una sanzione amministrativa pecuniaria da € 30,00 a € 250,00 oltre ad eventuali importi per il rimborso dei danni arrecati al patrimonio aziendale. Cotral non risponde per danni arrecati da cose, persone o animali in violazione delle norme seguenti:

- è vietato azionare allarmi e dispositivi di emergenza se non in caso di necessità e pericolo;
- è vietato salire e scendere dai mezzi quando non sono completamente fermi e dalle porte diverse da quelle indicate sulla vettura;
- è vietato gettare oggetti dai finestrini;
- è vietato fumare;
- è vietato arrecare danni e sporcare vetture e pertinenze aziendali;
- è vietato esercitare attività di vendita ambulante, raccolta fondi a qualunque titolo, cantare, suonare e simili;
- è vietato salire in vettura in stato di ubriachezza o in condizioni che offendano la decenza e possano arrecare disturbo ad altri viaggiatori;
- è vietato il trasporto di armi, fatto salvo gli agenti di pubblica sicurezza;
- è vietato trasportare merci pericolose o nocive.

Gli utenti che arrechino danno o disturbo agli altri viaggiatori e al personale di guida potranno essere allontanati dalla vettura a discrezione del personale stesso e senza alcun tipo di risarcimento. I trasgressori che all'atto dell'accertamento da parte del personale di verifica diano false generalità o rifiutino di comunicarle, o si rendano colpevoli di reati contro Pubblici Ufficiali ai sensi del vigente Codice Penale, saranno denunciati all'autorità competente.

Gli utenti che al momento del controllo dichiarano di possedere l'abbonamento mensile o annuale, oppure la tessera agevolata o di libera circolazione, dovranno presentare entro 5 gg dalla data del verbale la seguente documentazione, in copia fronte e retro se inviata tramite email a [ufficio.ricorsi@cotralspa.it](mailto:ufficio.ricorsi@cotralspa.it):

- abbonamento mensile convalidato prima della sanzione, più fotocopia di versamento di € 10,00 su c/ cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- abbonamento annuale con relativo contratto di acquisto se cartaceo, più fotocopia versamento di € 10,00 su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- tessera agevolata o di libera circolazione, più fotocopia versamento di € 10,00 su c/cp 1001517604 intestata a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- è vietato filmare, fotografare, registrare il personale Cotral nello svolgimento delle proprie funzioni.



### Articolo 3 - Pagamento delle multe

In ottemperanza alla L.R. n. 7 art. 139 del 14.7.2014, la sanzione può essere pagata in misura ridotta entro 5 gg dalla data del verbale (tale modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le disposizioni di cui al DPR 753/80 senza l'aggiunta del titolo di viaggio e fermo restando il diritto di Cotral di chiedere il risarcimento di eventuali danni). Il trasgressore è tenuto a pagare la multa tramite versamento su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa e riportando nella causale il numero del verbale.

### Articolo 4 - Ricorso alla multa

Gli utenti sottoposti a sanzioni amministrativa dal personale Cotral possono presentare, entro il termine di 30 giorni dalla data della notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), scritti difensivi direttamente all'Azienda, compilando il modulo web contattaci presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it).

In caso di rigetto del ricorso, al trasgressore saranno addebitate, oltre alla sanzione e al titolo di viaggio, le spese del procedimento amministrativo.

### Articolo 5 - Agevolazioni tariffarie

I cittadini ultrasessantenni, i mutilati e gli invalidi di guerra residenti nella Regione Lazio possono viaggiare gratuitamente, purché in possesso di tessera personale vitalizia rilasciata da Cotral o Trenitalia, corredata da documento d'identità valido che ne certifichi l'effettiva residenza.

I cittadini residenti nella Regione Lazio appartenenti alle categorie stabilite dalla L.R. Lazio n. 30 del 16.7.1998 (succ. mod. L. R. n. 16 del 16.6.2003) hanno diritto al rilascio di tessere agevolate per l'acquisto di biglietti e abbonamenti ridotti del 50% e 70%. Per le agevolazioni al sistema tariffario Metrebus, visitare i Link: [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) (link) e [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it) (link)

### Articolo 6 - Bambini

Sulla rete regionale viaggiano gratis i bambini di altezza inferiore al metro, uno per ogni adulto accompagnatore munito di idoneo titolo di viaggio, purché non occupino un posto a sedere. I bambini in numero superiore a uno, dovranno essere muniti di idoneo titolo di viaggio. Nel solo territorio del Comune di Roma la gratuità è estesa ai bambini fino a 10 anni di età (non più di uno per adulto). Per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere ripiegati, rientrare per misura nei limiti previsti, ed essere disposti sotto il sedile.



## Articolo 7 - Animali

Sono ammessi gratuitamente i cani guida per non vedenti purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino. Sono ammessi a tariffa normale:

- cani di piccola e media taglia purché muniti di guinzaglio e museruola a panierino. Sono ammessi non più di due cani per vettura purché viaggino esclusivamente nella parte posteriore degli autobus;
- gatti e uccelli purché trasportati in gabbie o ceste di dimensioni non superiori a 40x30x30 cm.

Non sono ammessi cani (o altri animali) di grande taglia.

Gli animali, le gabbie e i contenitori durante il trasporto devono essere tenuti in modo da non arrecare fastidio e danno a persone o cose. I passeggeri che accompagnano gli animali ne sono responsabili e saranno tenuti a risarcire eventuali danni provocati alla vettura, a cose o ad altri viaggiatori.

## Articolo 8 - Bagagli

Nessun bagaglio può occupare un posto a sedere. Sono ammessi gratuitamente:

- i bagagli a mano che abbiano le dimensioni indicative 50x30x25 cm e che possano essere posizionati sotto i sedili;
- i bagagli di piccole dimensioni che possano essere riposti nella cappelliera;
- i bagagli a mano che abbiano dimensioni superiori a 50x30x25 cm ma che, non potendo essere riposti sotto i sedili, andranno riposti nel vano portabagagli del bus.

Questa possibilità è valida solo per viaggi da capolinea a capolinea ed è gratuito solo per un bagaglio a persona.

Ogni bagaglio in più oltre il primo è soggetto al pagamento della tariffa di viaggio normale.

Non sono ammessi colli con spigoli o angoli taglienti e colli di materiale infiammabile o fragile. Per altre specifiche vale quanto definito da L.R. n. 52 del 3.12.1982.

Per motivi di sicurezza, i viaggiatori devono segnalare al personale Cotral eventuali oggetti trovati incustoditi sui veicoli e nei capolinea di partenza e di arrivo.

Il personale Cotral potrà vietare l'accesso ai bus di oggetti e colli che non rispettino le suddette regole. Qualsiasi violazione delle disposizioni di cui sopra sarà sanzionata ai sensi di quanto previsto dall'art. 42 L.R. Lazio 16/2003 e delle presenti condizioni Generali di Trasporto. Le infrazioni alle condizioni di trasporto sono accertate e contestate dal personale Cotral in qualità di Polizia Amministrativa ai sensi della L.R. Lazio 16/2003.



## Articolo 9 - Oggetti smarriti

La richiesta di un oggetto smarrito può essere effettuata compilando il modulo web presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it). (link)

## Articolo 10 - Reclami

È possibile presentare un reclamo in diversi modi:

- il modo più semplice e veloce è compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) (link). Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
  - telefonando al nostro numero verde **800 174 471** attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. All'cliente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
  - di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
  - via posta raccomandata indirizzata a Cotral Spa | Servizio Clienti Via Bernardino Alimena, 105 - 00173, Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) e presso i capolinea di Roma Anagnina, Roma Ponte Mammolo, Roma Laurentina, Roma Cornelia, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo.), che può stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:
    1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'cliente;
    2. i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno o del bus, se conosciuto;
    3. la descrizione del disservizio subito.
- è possibile presentare un reclamo in italiano o inglese;
  - è possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare.

Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

In caso di mancata risposta, l'cliente ha diritto ad un indennizzo automatico così calcolato:

- per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- in caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi;





- per un ritardo superiore ai 120 giorni, un indennizzo pari al 20% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- in caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi;
- non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio;
- l'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario.

In caso di mancata risposta entro 30 giorni, o in caso di risposta insoddisfacente, l'cliente può:

- presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche;
- presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>; (link)
- presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) (link), oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).

### **Articolo 11 – Rispetto della salute e dell'igiene pubblica**

In caso di sintomi influenzali o respiratori, si raccomanda l'utilizzo di mascherina protettiva.

### **Articolo 12 - Tutela dei dati personali**

Il trattamento dei dati personali viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003. Le finalità e modalità del trattamento sono riportate nell'informativa presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it).

### **Articolo 13 - Trasporto persone a ridotta mobilità**

A bordo bus il servizio è disponibile per tutti coloro che ne facciano richiesta con un preavvisominimo di tre giorni lavorativi al fine di organizzare un servizio adeguato alle specifiche esigenze. La richiesta viene effettuata online su [cotralspa.it](http://cotralspa.it) o chiamando il numero verde 800 174 471. Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per l'cliente un indennizzo pari a 20€.





03

Il servizio di trasporto  
ferroviario

# 3.1 TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO

## LINEE METROMARE E ROMA-VITERBO

### Servizio offerto<sup>1</sup>

In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio Cotral è impegnata a produrre nel 2024 1.571.000 treni/km anno sulla linea Metromare/Roma Lido con una copertura del servizio dalle 5.15 alle 23.30 e 1.308.000 treni/km anno sulla linea Roma – Civita Castellana – Viterbo con una copertura del servizio dalle 5.30 alle 22.30 sulla tratta urbana e dalle 5 alle 20 sulla tratta extraurbana.

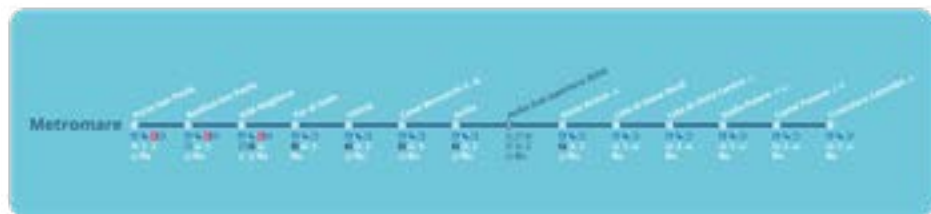
19,47 MILIONI

Passeggeri trasportati Metromare consuntivo 2023

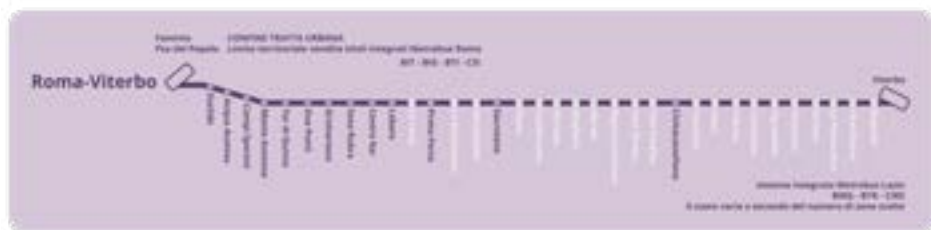
12,21 MILIONI

Passeggeri trasportati Roma – Viterbo consuntivo 2023

## METROMARE



## ROMA - VITERBO



1-I dati del numero dei passeggeri trasportati sono ottenuti attraverso rilevamenti condotti sulle due linee nelle varie fasce orarie di servizio. I coefficienti di riempimento delle carrozze sono correlati al consuntivo del programma di servizio effettivamente svolto.

### METROMARE ROMA - LIDO

Lunghezza linea	Km	28,356
Treni per giorno programmati <sup>2</sup>	Lunedì/Sabato	112
Treni per giorno programmati <sup>2</sup>	Domenica e Festivi	102
Treni per giorno programmati <sup>3</sup>	Orario estivo - Lunedì/Venerdì	96
Treni per giorno programmati	Orario estivo - Sabato	112
Treni per giorno programmati	Orario estivo - Domenica e Festivi	102
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	135.296
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	123.216
Fermate/Stazioni	Numero	13
Treni	Numero	12
Passeggeri Treno/Km	Numero	292 milioni

### LINEA ROMA - VITERBO

Lunghezza linea	Km	101,885
Treni	Numero	21
Passeggeri Treno/Km	Numero	207 milioni

### OFFERTA ROMA – VITERBO (URBANA)

Lunghezza linea	Km	12,496
Treni per giorno programmati	Lunedì/Sabato	172
Treni per giorno programmati	Domenica e Festivi	96

2-Treni circolanti: sette Metromare e sedici Roma - Viterbo. Il numero dei treni circolanti varia in base al programma di rientro dei convogli dalla revisione generale.

3-il numero dei treni in programma è calcolato sulla base della chiusura notturna della linea per il lavori di rinnovo dell'infrastruttura. Dal lunedì al venerdì gli ultimi treni in programma partiranno alle 21:00 da Porta San Paolo e da Cristoforo Colombo.)



## OFFERTA ROMA – VITERBO (URBANA)

Treni per giorno programmati	Orario estivo - Lunedì/Sabato	130
Treni per giorno programmati	Orario estivo - Domenica e Festivi	96
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	108.016
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	60.288
Località servite/Fermate	Numero	15

## OFFERTA ROMA – VITERBO (EXTRAURBANA)

Lunghezza linea	Km	89,38
Treni per giorno programmati	Lunedì/Sabato	42
Treni per giorno programmati	Domenica e Festivi	16
Treni per giorno programmati	Orario estivo - Lunedì/Sabato	38
Treni per giorno programmati	Orario estivo - Domenica e Festivi	16
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	22,260
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	8,480
Località servite/Fermate	Numero	26

## Servizio sostitutivo treno

Il servizio sostitutivo treno viene attivato in caso di perturbazione della circolazione ferroviaria o soppressione totale o parziale delle corse per garantire ai passeggeri il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio. Il servizio sostitutivo del treno soppresso prevede l'utilizzo di autobus, taxi, ncc in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori ed è regolato dal Piano di intervento disponibile nella sezione del sito web aziendale Società trasparente alla pagina <https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29/doc/2342> (link).

Il "Programma di Esercizio", individua in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo.



Il "Programma di Esercizio" è stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, se:

1. è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa;
2. è programmata oltre 30 minuti dalla corsa soppressa - normalmente entro 60 minuti e comunque non oltre 85 minuti - come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa, laddove questa soluzione assicuri comunque il più tempestivo arrivo a destinazione rispetto all'auto servizio (considerata la somma del tempo di invio dei mezzi sul luogo richiesto e del maggior tempo di percorrenza su strada piuttosto che su ferrovia).

Il "Programma di Esercizio" è stato anche predisposto prevedendo le eventuali sostituzioni parziali.

Nel caso in cui il treno soppresso non possa essere sostituito con il successivo treno nei termini di cui sopra, la Sala Operativa Aziendale programma e gestisce l'autoservizio, tenendo conto di tutti gli elementi utili a minimizzare il disservizio.

In particolare:

- numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso;
- condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti al servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle persone con mobilità ridotta (PMR), nonché garantire equivalenti servizi di assistenza;
- copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso;
- organizzazione del servizio sostitutivo differenziato, in ragione della lunghezza del percorso del treno soppresso e laddove giustificato, con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso.

## Servizio sostitutivo programmato

In caso di interruzioni programmate del servizio ferroviario sulle linee Metromare (Roma – Lido) e Roma-Viterbo, Cotral predispone, in funzione della tratta e della fascia oraria interessata, un idoneo servizio sostitutivo effettuato con bus.

Tale servizio può svolgersi mediante l'utilizzo di mezzi aziendali, o attraverso l'attivazione di un servizio effettuato da vettori privati che hanno un contratto con l'azienda.

Il dimensionamento del numero delle vetture da impiegare tiene conto della fascia oraria dell'interruzione e dell'afflusso medio di passeggeri registrato nella tratta interessata. Attualmente le due linee sono attive due servizi di questo tipo ed in particolare:



**Metromare:** Nel corso del 2024 sono previsti lavori di ammodernamento dell'infrastruttura che comporteranno la chiusura anticipata della linea dalle ore 21:00. Cotral ha già predisposto un programma di servizio sostitutivo effettuato con 8 vetture adibite a trasporto pubblico che garantiscono il collegamento tra i capolinea di Porta San Paolo e Cristoforo Colombo, transitando per tutte le località di servizio della linea.

**Roma Viterbo – tratta Urbana:** dal lunedì al venerdì è previsto un servizio di bus sostitutivi per la chiusura anticipata della linea dalle 22:00 alle 23:30 effettuato con 4 vetture che fanno spola tra i capolinea Montebello e P.le Flaminio.

**Roma Viterbo – tratta Extraurbana:** per il rispetto dell'offerta programmata è previsto un servizio sostitutivo dal lunedì al sabato effettuato con 12 vetture. Programmazione del Servizio Sostitutivo Il "Programma di Esercizio", individua in funzione del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva i treni che possono essere sostituiti, in caso di soppressione, con il treno successivo. È stato predisposto considerando la corsa immediatamente successiva a quella soppressa come la modalità con la quale offrire un adeguato servizio sostitutivo, se: è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa, come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa; è programmata oltre 30 minuti dalla corsa soppressa - normalmente entro 60 minuti e comunque non oltre 85 minuti- come tempo massimo di arrivo nella prima stazione successiva interessata dalla soppressione, ed effettua le stesse fermate, eventualmente assegnate in gestione operativa, laddove questa soluzione assicuri comunque il più tempestivo arrivo a destinazione rispetto all'autoservizio (considerata la somma del tempo di invio dei mezzi sul luogo richiesto e del maggior tempo di percorrenza su strada piuttosto che su ferrovia).



## 3.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO

### Condizioni minime di qualità del servizio 2023

Nella tabella pubblicata di seguito sono indicati gli obiettivi delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) definiti nel nuovo Contratto di Servizio, al Link: <https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/43002-contratto-ferroviario/doc/2337,2022-2032> (pagine 15-17) per il servizio di trasporto pubblico ferroviario sulle linee Metromare (Roma- Lido) e Roma Viterbo, redatto secondo la disciplina dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

2.629.421,16

Treni per Km  
consuntivo 2023

2.715.000

Treni per Km  
obiettivo 2024

### PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ

	Obiettivo 2023	Metromare Consuntivo 2023	Roma – Viterbo Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
<b>Puntualità</b> % mensiledi treni in orario alle stazioni intermedie e a destinazione rispetto ai treni programmati (Ritardo > di 5 min; Fermate rilevanti nel primo e secondo anno METROMARE - Porta San Paolo e Cristoforo Colombo; ROMA - CIVITA CASTELLANA - VITERBO - Piazzale Flaminio, Civita Castellana e Viterbo)	85%	91%	92%	86%
<b>Regolarità</b> % mensile delle corse integralmente effettuate rispetto alle corse programmate	90%	95%	91%	91%



## ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

	Obiettivo 2023	Metromare Consuntivo 2023	Roma – Viterbo Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
<b>Dotazione adeguata canali di vendita<sup>4</sup></b> % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale.	90%	100%	83%	91%
<b>Funzionamento canali di vendita telematici<sup>5</sup></b> % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)	90%	100%	100%	90%
<b>Funzionamento biglietterie automatiche<sup>6</sup></b> % biglietterie automatiche MEB funzionanti rispetto al totale delle biglietterie automatiche di competenza IF (esclusi atti vandalici se ripristinati entro 72h dalla segnalazione)	90%	97,7%	98,7%	90,4%
<b>Funzionamento validatrici/tornelli<sup>7</sup></b> % delle validatrici/tornelli funzionanti di competenza IF rispetto al totale delle validatrici/tornelli	90%	99,3%	99,15%	90,4%

4 - Canali telematici considerati: e-commerce Atac; titoli digitali Atac; e-commerce Cotral; Tap&Go Atac. Per la tratta extraurbana della linea Roma-Viterbo i canali di vendita telematici includono esclusivamente gli abbonamenti integrati Metrebus. Canali fisici considerati: MEB Atac, rivenditori entro 500mt per stazioni dentro Roma, ovvero all'interno del territorio comunale per gli altri Comuni. Per la Roma-Viterbo, dal computo sono escluse le stazioni di Morolo e Faleri che sonoda considerarsi di scarsa affluenza.

5 - Dato riferito ai canali telematici gestiti direttamente da Cotral SpA.

6 - Le biglietterie automatiche sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC SpA che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

7 - Le validatrici installate nei varchi di accesso alle stazioni ferroviarie sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC SpA che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

8 - Indicatore relativo al materiale rotabile



## PULIZIA E COMFORT

	Obiettivo 2023	Metromare Consuntivo 2023	Roma – Viterbo Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
<b>Esecuzione dei cicli di pulizia programmata su materiale rotabile</b>	90%	98,81%	99,92%	91%
<b>Non conformità rilevate dall'Ente affidante sui cicli di pulizia effettuati su materiale rotabile</b>	9,5%	3,75%	3,75%	9%
<b>Funzionamento impianti climatizzazione treni</b> % impianti di climatizzazione autobus funzionanti rispetto al totale	80%	100%	100%	82%
<b>Accessibilità e funzionamento toilette treni</b> % toilette funzionanti rispetto al totale toilette presenti	85%	NON previste	85%	86%
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR<sup>8</sup></b> % treni fruibili alle PMR rispetto ai treni totali programmati come accessibili alle PMR	90%	100%	100%	92%
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta</b> % porte funzionanti rispetto al totale	90%	100%	100%	91%
<b>Disponibilità servizi bici</b> % corse attrezzate per servizi bici rispetto al programma	90%	100%	100%	91%

4 - Canali telematici considerati: e-commerce Atac; titoli digitali Atac; e-commerce Cotral; Tap&Go Atac. Per la tratta extraurbana della linea Roma-Viterbo i canali di vendita telematici includono esclusivamente gli abbonamenti integrati Metrebus. Canali fisici considerati: MEB Atac, rivenditori entro 500mt per stazioni dentro Roma, ovvero all'interno del territorio comunale per gli altri Comuni. Per la Roma-Viterbo, dal computo sono escluse le stazioni di Morolo e Faleri che sonoda considerarsi di scarsa affluenza.

5 - Dato riferito ai canali telematici gestiti direttamente da Cotral SpA.

6 - Le biglietterie automatiche sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC SpA che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

7 - Le validatrici installate nei varchi di accesso alle stazioni ferroviarie sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC SpA che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

8 - Indicatore relativo al materiale rotabile

## ALTRI INDICATORI

	Obiettivo 2023	Metromare Consuntivo 2023	Roma – Viterbo Consuntivo 2023	Obiettivo 2024
<b>Offerta dei posti</b>	100%	100%	100%	100%
<b>Informazione all'utenza prima del viaggio</b> Avvenuta pubblicazione/diffusione ai passeggeri a bordo treno di: Condizioni Generali di trasporto; modalità acquisto titoli di viaggio e tipologie di biglietteria; modalità dei canali di contatto per reclami; procedure per presentazione reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti; indicazione dei canali di contatto con IF per informazioni; sistema tariffario e modalità di validazione; Carta dei Servizi; orari; servizi a bordo; servizi minimi garantiti in caso di sciopero; modalità di esecuzione dei servizi sostitutivi; variazione e ritardi real time, cancellazioni e soppressioni in aggiornamento.	Conformità	Conformità	Conformità	Conformità
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b> Avvenuta pubblicazione/diffusione ai passeggeri a bordo treno di: informazioni in real time; contatti aziendali per la predisposizione di reclami; disponibilità di servizi a bordo; disponibilità posti e PMR; sito internet e/o App; servizi a bordo; informazioni su reclami; annuncio prossima fermata; aggiornamento ritardi; anomalie alla circolazione.	Conformità	Parzialmente conforme	Parzialmente conforme	Conformità
<b>Trasparenza<sup>a</sup></b> Pubblicazioni obbligatorie ai sensi del CdS	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati</a>
<b>Sicurezza<sup>b</sup></b> Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi</a>	Pubblicate su sito web (link): <a href="https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi">https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi</a>

a) Link: <https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42981-servizio-ferroviario-%28metromare-e-roma-viterbo%29>

b) Link: <https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29/doc/2341>

## 3.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ

**Un'utenza altamente fidelizzata. Spostamenti per lavoro e studio i motivi prevalenti per l'utilizzo dei treni Cotral.**

- In linea con la precedente rilevazione, la componente femminile del campione prevale su quella maschile (53% per gli utenti della Metromare e 57% per la Roma Viterbo). La componente di occupati prevale per entrambe le linee. Operai e impiegati sono le professioni prevalenti. Tra gli inoccupati gli studenti sono la componente più ampia per entrambe le linee;
- L'utenza dei servizi Cotral si conferma un'utenza "fedele": più di un utente su due usa le linee Cotral da almeno 3 anni, 8 su 10 sono utenti assidui o regolari per entrambe le linee;
- Più di 6 utenti su 10 usano i servizi Cotral per ragioni legate al mezzo, come la possibilità di arrivare più velocemente a destinazione, la maggiore sicurezza e i minori costi rispetto al mezzo privato. Recarsi a lavoro o a scuola/università sono le motivazioni principali per l'uso delle linee Metromare e Roma Viterbo;
- Più di sette utenti su 10 per entrambe le linee sono soddisfatti della capillarità della rete di vendita. I biglietti sono i titoli di viaggio più utilizzati.

### Soddisfazione sul servizio.

- I livelli più alti di gradimento per il servizio ferroviario Cotral si riscontrano tra i più giovani (gli utenti fino ai 34 anni) e la fascia di età dei più anziani (over 65). I più critici rispetto alla qualità del servizio nel suo complesso sono, invece, gli utenti di età compresa tra i 35 e i 44 anni;
- Lo stesso dato si conferma per entrambe le linee ferroviarie;
- Per quanto riguarda l'aspetto dell'informazione sul servizio, la modalità più utilizzata per orari e tragitti è ancora quella delle informazioni in stazione;
- Le valutazioni degli utenti sono in media molto positive su tutte le modalità e dimensioni riguardanti i canali di informazione dell'azienda, e in modo particolare i social network, sia per le informazioni presenti, la facilità di consultazione, l'utilità e il grado di aggiornamento.

8 - Nel corso dell'anno 2023 Cotral si avvarrà della collaborazione delle associazioni dei consumatori e dei comitati dei pendolari ai fini della predisposizione dell'indagine di Customer Satisfaction, come previsto dalla legge 244/2007.



## INDAGINE DI CUSTOMER SATISFACTION

### Indicatori riproporzionati su scala 1-9

Codice Domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	TOTALE PASSEGGERI		LINEA METROMARE		LINEA ROMA - VITERBO	
		% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
<b>TRENO.D11</b>	<b>Giudizio complessivo iniziale</b>	<b>10,0</b>	<b>5,2</b>	<b>9,1</b>	<b>5,3</b>	<b>11,7</b>	<b>5,1</b>
TRENO.D_12_1_1	Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	9,8	5,0	9,2	5,1	11	4,8
TRENO.D_12_1_2	Frequenza/Disponibilità delle corse	7,8	4,6	5,8	4,7	11,7	4,8
TRENO.D_12_1_3	Integrazione modale con altre modalità di trasporto	13,3	5,2	17,5	5,5	5,3	4,6
TRENO.D_12_1_4	Rispetto orari partenza	9,0	5,0	9,1	5,0	8,9	5,0
TRENO.D_12_1_5	Rispetto orari arrivo	8,0	5,1	7,7	5,1	8,6	5,1
TRENO.D_12_1_6	Rapporto qualità/prezzo del servizio	10,3	5,3	10,9	5,3	9	5,2
TRENO.D_12_1_7	Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	14,7	5,3	16,6	5,6	10,7	4,9
<b>TRENO.D_12_1</b>	<b>Organizzazione del Servizio</b>	<b>9,0</b>	<b>5,1</b>	<b>9,9</b>	<b>5,2</b>	<b>7,1</b>	<b>5,0</b>
TRENO.D_12_2_1	Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,5	4,3	6,3	4,0	6,8	4,8
TRE-NO.D_12_2_2	Pulizia del mezzo	7,5	4,5	8,9	4,5	4,6	4,5
TRE-NO.D_12_2_3	Integrità/Decoro dei mezzi	7,9	4,6	9,1	4,7	5,5	4,6
TRE-NO.D_12_2_4	Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	8,5	4,8	9,8	4,8	6,1	4,8
TRE-NO.D_12_2_5	Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	7,5	4,7	9,1	4,8	4,2	4,5
<b>TRENO.D_12_2</b>	<b>Comfort del Viaggio</b>	<b>8,2</b>	<b>4,9</b>	<b>9,3</b>	<b>4,8</b>	<b>6,1</b>	<b>5,0</b>
TRENO.D_12_3_1	Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	8,2	4,8	9,2	5,1	6,1	4,3
TRE-NO.D_12_3_2	Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	8,9	4,8	10,3	5,0	6,1	4,4
TRE-NO.D_12_3_3	Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	12,8	5,4	16,4	5,6	5,5	5,2
TRE-NO.D_12_3_4	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno al capolinea	11,8	5,3	12,6	5,4	10,4	5,3
TRE-NO.D_12_3_5	Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno alle fermate	7,0	4,6	7,1	4,4	6,8	5,1
TRE-NO.D_12_3_6	Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	6,0	4,5	7,4	4,7	3,3	4,2





Codice Domanda	Indicatori di Customer Satisfaction riproporzionati su scala 1-9, come previsto dalla delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n.16/2018, misura 5, punto 4/C.	<b>TOTALE PASSEGGERI</b>		<b>LINEA METROMARE</b>		<b>LINEA ROMA - VITERBO</b>	
		% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)	% soddisfatti (7-9)	Media (scala 1-9)
<b>TRENO.D_12_3</b>	<b>Attenzione verso il Cliente</b>	<b>6,3</b>	<b>5,0</b>	<b>7</b>	<b>5,0</b>	<b>4,9</b>	<b>5,0</b>
TRENO.D_12_4_1	Cortesìa/Disponibilità del personale	13,7	5,5	13,4	5,5	14,4	5,6
TRE-NO.D_12_4_2	Cura e aspetto del personale	16,9	5,7	17,1	5,8	16,4	5,7
TRENO.D_12_4	Efficienza servizio reclami e informazioni	11,6	5,0	11,7	4,9	11,3	5,1
<b>TRENO.D_12_4</b>	<b>Aspetti relazionali del personale dell'Azienda?</b>	<b>11,7</b>	<b>5,3</b>	<b>13,2</b>	<b>5,4</b>	<b>8,7</b>	<b>5,2</b>
<b>TRENO.D13</b>	<b>Comfort del Viaggio</b>	<b>10,3</b>	<b>5,2</b>	<b>10,3</b>	<b>5,2</b>	<b>10,5</b>	<b>5,2</b>
TRENO.D16	Capillarità della rete di vendita	20,5	5,7	20,5	5,8	20,4	5,6

Indagine svolta dall'istituto di ricerca IPSOS, giugno 2024.

## 3.4 TUTELA DEI PASSEGGERI



### Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo

Nel caso di ritardi superiori ai 60 minuti, in assenza di servizi sostitutivi, il passeggero può richiedere:

- il rimborso completo del biglietto validato (sia per la parte o le parti del viaggio non effettuate sia per la parte o le parti già effettuate), nel caso in cui il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario. Con la possibilità, inoltre, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;
- proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi.

Il biglietto non è rimborsabile se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio.

Nel caso in cui il passeggero decida di proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi, ha comunque diritto ad un indennizzo pari a:

- il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario. Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro.

Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Tuttavia, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui più del 10% dei treni programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. In questo caso, l'indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile o ad 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro. L'indennizzo è effettuato entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.

### Diritto all'indennità per Persone a ridotta mobilità

Cotral garantisce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un indennizzo di 20 euro, oltre al rimborso del biglietto, nel caso nel quale la corsa programmata indicata come fruibile venga resa con bus non accessibile o non idoneo. Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario. La richiesta può essere effettuata attraverso il modulo web disponibile alla pagina, Link : <https://www.cotralspa.it/scrivici>. (link)

L'indennizzo è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

La richiesta può essere effettuata attraverso il modulo web disponibile alla pagina, Link: <https://www.cotralspa.it/scrivici>. (link)

L'indennizzo è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.

Per persone a mobilità ridotta s'intende coloro i quali la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di una disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o minorazione mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento alle sue esigenze specifiche del servizio fornito a tutti i passeggeri (Regolamento UE 2021/782).

### Come richiedere rimborsi e indennizzi

Cotral garantisce ai propri utenti la possibilità di richiedere rimborsi e indennizzi in lingua italiana e in lingua inglese e di ricevere le comunicazioni sulle modalità di indennizzo o rimborso e le tempistiche massime per l'ottenimento degli stessi in entrambe le lingue.

La richiesta di rimborso o indennità può essere inoltrata, allegando copia del titolo di viaggio validato, entro 90 giorni dalla data in cui si è verificato il disservizio attraverso diversi canali:

- web form dedicato sul sito web aziendale all'indirizzo [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](https://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) (link) (<https://cotral.typeform.com/to/vkpXeBfn#channel=web&env=prod&userid=>). Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione e il testo integrale della segnalazione/reclamo dell'cliente;
- Via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa;
- Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma; In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile sul [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](https://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) (link)
- Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105 a Roma;
- Presso le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma – Lido) e piazzale Flaminio per la linea Roma – Viterbo.

I moduli cartacei in lingua italiana e in lingua inglese per richiedere rimborsi e indennizzi saranno disponibili nelle stazioni di Porta San Paolo, Acilia, Ostia Lido Centro per la linea Metromare (Roma – Lido) e nelle stazioni di piazzale Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana, e Viterbo dal 15 luglio 2023.

La richiesta di rimborso o indennizzo deve necessariamente contenere gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

- i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'cliente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione);
- la copia del titolo di viaggio validato;
- l'eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto;
- la descrizione del disservizio subito.





Cotral invierà all'cliente una comunicazione entro 30 giorni dalla presentazione della richiesta, sia in caso di riconoscimento del rimborso o dell'indennizzo, sia in caso di mancato riconoscimento. Cotral fornisce all'cliente la motivazione del rifiuto dell'accoglimento della richiesta e lo informa sulle modalità per contestare il diniego. L'cliente, qualora non ritenesse soddisfacente la risposta ricevuta, può contestare il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo o di rimborso attraverso la procedura della Camera regionale di Conciliazione o presentando un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti. Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

## Decorrenza dei termini

La richiesta di rimborso o di indennizzo s'intende ricevuta:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite web form come attestato dalla ricevuta emessa dal sistema;
- il giorno della consegna a Cotral, se inviato per posta raccomandata A/R o di persona presso la sede di via Bernardino Alimena, le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma - Lido) e di piazzale Flaminio per la linea Roma - Viterbo.

## Reclami

I reclami rappresentano per Cotral un'occasione per comunicare con i propri utenti e sviluppare soluzioni per il miglioramento del servizio e possono essere presentati sia in lingua italiana sia in lingua inglese.

Per questo l'azienda è impegnata rispondere alle richieste degli utenti e ad offrire:

- strumenti per comunicare (sito web, contact center);
- risposte esauritive e comprensibili entro 30 giorni;
- risposte sia in lingua italiana sia in lingua inglese;
- indicazioni sulle modalità e i tempi di contestazione qualora la risposta non risultasse soddisfacente;
- intervenire velocemente per risolvere i problemi segnalati.

Per facilitare il soddisfacimento di questi standard Cotral si avvale di un avanzato sistema di Customer Relation Management.

## Come presentare un reclamo

Cotral fornisce risposta motivata al reclamo entro 30 giorni indicando se il reclamo è stato accolto o respinto. Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il modulo web disponibile su (link) [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami). Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- il numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00.

Al cliente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;



- via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa - Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 - Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) (link);
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105 a Roma e presso le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma - Lido) e piazzale Flaminio per la linea Roma - Viterbo (lunedì/venerdì dalle 9 alle 14);

I moduli cartacei in lingua italiana e in lingua inglese per presentare i reclami saranno disponibili nelle stazioni di Porta San Paolo, Acilia, Ostia Lido Centro per la linea Metromare (Roma - Lido) e nelle stazioni di piazzale Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana, e Viterbo.

I reclami devono contenere necessariamente:

- i riferimenti identificativi dell'cliente (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del passeggero;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) la copia del titolo di viaggio;
- la descrizione del disservizio subito e/o della difformità rilevata rispetto alla normativa europea o nazionale, alle Condizioni Generali di Trasporto o alle Carte dei Servizi.

È possibile presentare reclami entro 90 giorni dalla data del presunto disservizio.

## Decorrenza dei termini

Il reclamo s'intende ricevuto:

- il giorno dell'invio, se inoltrato tramite web form come attestato dalla ricevuta emessa dal sistema o dal call center;
- il giorno della consegna a Cotral, se inviato per posta raccomandata A/R o di persona presso la sede di via Bernardino Alimena, le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma - Lido) e di piazzale Flaminio per la linea Roma - Viterbo. Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Cotral, l'azienda provvederà a trasmetterlo entro 30 giorni al gestore dell'infrastruttura Astral Spa, informando contestualmente l'cliente.

ZONE METREBUS	COSTO ABBONAMENTO MENSILE	INDENNIZZO PER RISPOSTA > 90 GIORNI	INDENNIZZO RISPOSTA > 120 GIORNI	COSTO ABBONAMENTO ANNUALE	INDENNIZZO PER RISPOSTA > 90 GIORNI	INDENNIZZO RISPOSTA > 120 GIORNI
1	€24,50	€4,00	€8,00	€172,00	€10,00	€20,00
2	€35,00	€4,00	€8,00	€245,30	€10,00	€20,00
3	€59,50	€4,00	€8,00	€404,00	€10,00	€20,00
4	€73,50	€4,00	€8,00	€488,10	€10,00	€20,00
5	€91,00	€4,00	€8,00	€590,80	€10,00	€20,00
6 - 7	€108,50	€4,00	€8,00	€688,40	€10,00	€20,00



## Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)

In caso di mancata risposta, l'cliente ha diritto ad un indennizzo automatico così calcolato:

- per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- In caso di abbonamento, l'entità del rimborso è calcolata come segue:

Per gli abbonamenti mensili è riconosciuto un solo indennizzo nel corso di validità del titolo di viaggio. Per abbonamenti annuali l'indennizzo è riconosciuto per un massimo di 6 volte nel corso di validità del titolo di viaggio.

- Non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio;
- L'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario.

## Cosa fare in caso di mancata risposta ad un reclamo o richiesta di rimborso o indennizzo, o di risposta insoddisfacente

In caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo o di risposta ritenuta insoddisfacente, l'cliente ha la possibilità di:

- utilizzare la procedura della Conciliazione Paritetica;
- presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>;
- presentare segnalazione all'Autorità di regolazione dei trasporti (ART) utilizzando il sistema Site disponibile alla pagina [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/).

## Camera Regionale di Conciliazione

Camera Regionale di Conciliazione Legge Regionale n.1 del 7 marzo 2016 "Disposizioni per favorire la conciliazione delle controversie sanitarie e in materia di servizi pubblici". Art. 2 comma 1 - Clausola conciliativa: "Gli utenti del servizio hanno facoltà di rivolgersi alla Camera Regionale di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie nascenti in seguito a disservizi o irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente Carta. Gli utenti hanno facoltà di rivolgersi alla Camera regionale di conciliazione anche per mezzo delle associazioni di consumatori presso le quali sono iscritti e dalle quali intendono farsi rappresentare. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione è volontario ed è definito, in caso di accordo tra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile. In caso di mancata accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera Re-



gionale di Conciliazione o di mancata formulazione di una proposta transattiva, è fatto salvo il diritto di ricorrere o dare corso alle tutele giudiziarie riconosciute dalla legge. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione determina l'obbligo, per le aziende sanitarie locali e i soggetti erogatori di servizi pubblici, di nominare un referente e di rimettere documentato rapporto informativo sulla questione alla Camera medesima, entro dieci giorni dalla data di comunicazione di avvio del procedimento. In caso di accordo, le parti si obbligano ad adempiere agli impegni assunti entro il termine di trenta giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di conciliazione". Le modalità e i criteri per la presentazione delle domande sono oggetto del Regolamento Regionale 4 Novembre 2016 n. 21: "Disposizioni relative al procedimento innanzi alla Camera Regionale di Conciliazione". Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito [jemolo.it](http://jemolo.it).

## Reclami all'autorità di regolazione dei trasporti

L'Autorità di regolazione dei trasporti (ART- DL 6 dicembre 2011 n'201 22/2011), è anche responsabile dell'accertamento delle violazioni delle disposizioni del Regolamento (CE) n. 1371/2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario e dell'erogazione delle sanzioni previste, in base al Decreto legislativo 17 aprile 2014 n. 70. L'ART, pertanto, può procedere all'accertamento di eventuali inadempienze da parte delle imprese ferroviarie d'ufficio o a seguito di reclamo presentato dai passeggeri, anche mediante associazioni rappresentative dei loro interessi, ove legittimate.

Solo dopo aver presentato reclamo a Cotral, il passeggero può inoltrare il proprio reclamo all'ART mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it) alla pagina [www.autorita-trasporti.it/site/](http://www.autorita-trasporti.it/site/) oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART - all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it):

- quando ritiene che la risposta ricevuta non sia soddisfacente;
- in caso di mancata risposta entro 30 giorni dalla data di presentazione del reclamo.

Inoltre l'cliente tramite la piattaforma **ConciliaWeb** può presentare, in prima persona o tramite un proprio delegato (una qualsiasi persona fisica di fiducia, un'associazione di consumatori, un ente esponenziale, un avvocato), istanze di conciliazione per risolvere determinate controversie relative a viaggi in treno, nave, autobus e aereo. Per maggiori informazioni è possibile consultare la sezione Servizio conciliazioni ART. La procedura si svolge interamente on-line.



## Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti

METROMARE - RELAZIONI CON GLI UTENTI	2023 (TOT)	2023 (%)
Reclami	1.268	28,9
Informazioni	3.027	69,0
Suggerimenti	83	1,9
Oggetti Smarriti	8	0,2
METROMARE - CAUSALE DEI RECLAMI	2023 (TOT)	2023 (%)
Regolarità del servizio	882	69,6
Comportamento personale	12	0,9
Qualità e comfort	103	8,1
Disservizi vari	17	1,3
Sito/App	3	0,2
Titoli di viaggio	39	3,1
Altro	201	15,9
Problematiche ambientali	11	0,9
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>1.268</b>	<b>100,00</b>



ROMA-VITERBO - RELAZIONI CON GLI UTENTI	2023 (TOT)	2023 (%)
Reclami	309	19
Informazioni	1.290	79
Suggerimenti	31	2
Oggetti Smarriti	10	1
ROMA-VITERBO - CAUSALE DEI RECLAMI	2023 (TOT)	2023 (%)
Regolarità del servizio	226	73,1
Comportamento personale	3	1,0
Qualità e comfort	6	1,9
Disservizi vari	8	2,6
Sito/App	2	0,6
Titoli di viaggio	28	9,1
Altro	30	9,7
Problematiche ambientali	6	1,9
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>309</b>	<b>100,00</b>

## Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

A bordo treno il servizio è disponibile sull'intera flotta sulla linea Metromare e sulla tratta urbana della linea Roma - Viterbo, ad esclusione della fermata Flaminio. Sulla tratta extraurbana il servizio per i passeggeri a ridotta mobilità è disponibile esclusivamente nelle stazioni di Rignano Flaminio e Civita Castellana. Il servizio di assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità in stazione viene fornito dal gestore dell'infrastruttura Astral Spa. È necessaria la prenotazione almeno 48 prima dell'inizio del viaggio tramite email all'indirizzo assistenza.prm@astralspa.it. Per informazioni è possibile contattare il numero 3666560614 tutti i giorni (lunedì/domenica) dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.

## 3.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO FERROVIE METROMARE E ROMA - VITERBO

### Articolo 1 - Utilizzo dei posti riservati alle persone con disabilità

Ogni viaggiatore può occupare soltanto un posto. Tutti i posti segnalati con apposita targa-avviso sono riservati a particolari categorie e possono essere occupati dal viaggiatore solo nel caso in cui non sia presente una persona rientrante nelle categorie indicate.

### Articolo 2 - Prescrizioni

Per spostarsi con i mezzi ferroviari è obbligato ad osservare le Condizioni Generali di Trasporto. Ogni infrazione verrà accertata e contestata dal personale Cotral in qualità di Polizia Amministrativa ai sensi della L.R. 16/2003.

### Articolo 3 - Accessi e soste

È sempre vietato introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, oltre che all'interno dei treni in sosta nei depositi, a meno che non si faccia parte del personale. I trasgressori riceveranno multe che vanno da 10,00 € a 30,00 € (art. 19, D.P.R. 753/80). Senza un titolo di viaggio valido, è vietato accedere a qualsiasi area della stazione delimitata da tornelli, varchi, o altri accessi controllati.

Qualsiasi accesso o sosta non autorizzata in determinate aree, recinti e impianti che sono segnalati con appositi cartelli di divieto verranno puniti con multe che vanno da 51,00 € a 258,00 € e con l'arresto fino a due mesi (D.P.R. 753/80).

### Articolo 4 - Divieto di attraversamento binari

Attraversare i binari è vietato per tutte le persone che non lavorano nelle stazioni ferroviarie. In assenza di sovrappassaggi o sottopassaggi, è possibile attraversare i binari solo nei punti stabiliti e seguendo le regole stabilite dal personale.

È sempre vietato attraversare un binario quando è in arrivo un treno o qualsiasi altro mezzo rotabile, così come è vietato attraversare i binari passando tra i veicoli in sosta. Potrebbe succedere che, in casi di emergenze, attraversare i binari sia necessario: in tal caso, però, è obbligatorio ascoltare e seguire le indicazioni del personale. Chiunque non terrà conto di queste regole riceverà una multa che va da 5,00 € a 15,00 € (art. 21, D.P.R. 753/80).

### Articolo 5 - Titolo di viaggio

Per poter viaggiare è obbligatorio presentare un titolo di viaggio valido, ovvero di un documento che certifichi il pagamento del biglietto e, eventualmente, anche del bagaglio. Ogni biglietto deve essere convalidato all'ingresso e conservato durante tutto il viaggio, per poterlo mostrare al personale. Anche le tessere elettroniche e gli abbonamenti cartacei devono essere convalidati ad ogni viaggio. Sarà il viaggiatore a dover controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida e a compilare i titoli di viaggio che richiedono la personalizzazione manuale. Nel caso in cui i validatori elettronici non funzionino, è obbligatorio rivolgersi agli addetti della stazione. Acquistando un titolo di viaggio si accettano automaticamente le condizioni e le normative relative al trasporto. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile. Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili. Per le agevolazioni sui servizi visitare i siti [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) e [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it) (link).

### Articolo 6 - Irregolarità di viaggio

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio dovrà pagare, oltre che il titolo di viaggio per l'intera corsa (dal capolinea di partenza a quello di arrivo), anche una multa da 100,00 €. Un viaggiatore viene considerato sprovvisto titolo di viaggio quando:

- pur avendo con sé il titolo di viaggio, non lo ha convalidato;
- utilizza un biglietto o abbonamento con validità scaduta;
- utilizza un biglietto o abbonamento ordinario su collegamenti che richiedono un titolo di viaggio specifico;
- utilizza un biglietto o abbonamento con tariffa o tratta inferiore a quella prevista;
- presenta un abbonamento di tipo personalizzato compilato male;
- utilizza un titolo di viaggio scaduto;
- presenta una tessera elettronica Cotral o Metrobus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile;
- Chiunque presenti un titolo di viaggio oblitterato più volte o con segni di contraffazione o alterazione dovrà pagare, ai sensi degli artt. 465 e 466 del c.p., una multa da 103,00 € a 309,00 €. Inoltre, il titolo stesso gli verrà sequestrato (articoli depenalizzati dal D.lgs. 507/99).

È vietato cedere a qualcun altro i titoli di viaggio, sia nominativi che non nominativi, dopo l'inizio del viaggio (ai sensi dell'art.24 del DPR 753/80).

Chiunque ceda un titolo di viaggio personale dovrà pagare la multa descritta sopra (ai sensi dell'art.5 L689/81).

Ai sensi del DPR 753/80, è vietato:

- azionare allarmi e dispositivi di emergenza se non c'è necessità o pericolo;
- salire o scendere dai mezzi che non sono ancora completamente fermi;



- gettare oggetti dal finestrino;
- fumare;
- danneggiare o sporcare mezzi o pertinenze aziendali;
- vendere, raccogliere fondi, cantare, suonare e simili;
- salire a bordo in stato di ubriachezza o in condizioni che possono disturbare gli altri viaggiatori;
- trasportare armi (a meno che non si tratti di agenti di pubblica sicurezza);
- trasportare merci pericolose o nocive;
- accedere alle banchine delle stazioni da passaggi diversi da quelli indicati.

### Articolo 7 – Divieto di fumo

Come previsto dalla legge n.3 del 16 gennaio 2003 e dalle relative modifiche successive, è assolutamente vietato fumare in tutte le aree delle stazioni e nelle relative strutture.

I trasgressori dovranno pagare una multa che va da 25,00 € a 250,00 €. La multa verrà raddoppiata nel caso in cui il passeggero dovesse essere colto a fumare in presenza di una donna incinta o di bambini fino ai dodici anni (Legge n. 3 del 16 gennaio 2003 e successive modifiche ed integrazioni).

### Articolo 8 - Trasporto bagagli a mano

Ogni viaggiatore può portare con sé un bagaglio a mano inferiore ai 90 cm da ogni lato. Sia in stazione che durante il viaggio, i bagagli devono essere posizionati in modo da non creare alcun fastidio per gli altri passeggeri.

Non sono ammessi bagagli con spigoli o angoli taglienti, infiammabili o fragili, fatta eccezione per gli strumenti musicali in custodia (dimensioni massime 150x50x20 cm), le cartelle portadisegni (dimensioni massime 100x70x5 cm) e le borse a rotelle per la spesa.

I passeggini per bambini sono ammessi gratuitamente, ma è necessario seguire delle norme di comportamento:

- L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso i varchi di maggiore larghezza appositamente predisposti;
- sulle scale mobili e sulle scale fisse i bambini devono essere tenuti in braccio o per mano e il passeggino deve essere ripiegato;
- dove presente, servirsi dell'ascensore;
- all'interno dei vagoni i passeggini vanno collocati in posizione tale da non creare intralcio agli altri passeggeri. Durante il viaggio occorre trattenere il passeggino e bloccarne le ruote per evitare spostamenti in caso di brusche frenate.



### Articolo 9 – Trasporto bambini

I bambini fino a dieci anni accompagnati da un adulto viaggiano gratis sui mezzi Cotral nel territorio di Roma Capitale. Sulla rete regionale viaggiano gratis i bambini di altezza inferiore al metro, uno per ogni adulto accompagnatore.

### Articolo 10 – Trasporto animali

Il trasporto di animali è permesso, ma alle seguenti condizioni:

1. cani, gatti e altri animali domestici di piccole dimensioni devono essere custoditi in apposito contenitore inferiore ai 50 cm da tutti i lati (massimo due contenitori per passeggero);
2. cani di piccola o media taglia muniti di museruola e tenuti al guinzaglio sono ammessi dall'inizio del servizio fino alle 7.30, dalle 9.30 alle 17.30 e dalle 20.30 a fine servizio. È ammesso il trasporto di un solo cane per vagone;
3. cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi senza limitazioni di orario, anche se non muniti di museruola. Il cane dovrà indossare la museruola solo se esplicitamente richiesto dal personale o dai passeggeri.

Sulle scale mobili i cani devono essere tenuti in braccio, a eccezione dei cani guida per persone non vedenti dichiarati idonei al transito sulla scala mobile o tappeto mobile da strutture o scuole specifiche riconosciute dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipo-vedenti. Il cane guida che accompagna la persona non vedente deve essere, inoltre, assicurato contro terzi per il transito sulle scale mobili o tappeti mobili. Agli ascensori possono accedere solo i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti, tenuti al guinzaglio. Gli animali trasportati devono essere tenuti in modo da non disturbare gli altri passeggeri; non devono ingombrare i passaggi né le porte di salita e discesa. In caso di disagio per gli altri passeggeri, l'animale può essere fatto allontanare su richiesta del personale Cotral o Astral. I passeggeri che accompagnano animali ne sono responsabili e quindi sono tenuti al risarcimento di eventuali danni causati a persone, mezzi o cose.

### Articolo 11 – Regolamento biciclette e monopattini

Sono ammessi gratuitamente biciclette e monopattini pieghevoli, purché da chiusi abbiano dimensioni inferiori a cm 110x80x40 e siano preferibilmente riposti nelle apposite custodie. Per il trasporto di passeggeri con bicicletta o monopattino, le condizioni sono le seguenti:

- ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta o monopattino;
- chi viaggia con bicicletta o monopattino è responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso sé stesso), quindi deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio, sia nei percorsi di ingresso ed uscita dal treno e dalla stazione (assicurandosi, in particolare, che le ruote siano pulite).



Nelle stazioni provviste di ascensori, comprese quelle in cui gli ascensori ci sono ma sono fuori servizio, è sempre vietato condurre biciclette:

- sulle rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri;
- sulle scale mobili;
- sulle rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio.

Se un passeggero con bicicletta dovesse trovarsi nella situazione in cui non può entrare o uscire dalla stazione, deve cambiare stazione. Per i viaggiatori con bicicletta o monopattino è obbligatorio l'uso degli ascensori, ma la precedenza resta sempre dei passeggeri che si spostano senza. Il passeggero con bicicletta o monopattino è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno.

L'ingresso e l'uscita dalla stazione deve avvenire attraverso il varco più largo.

I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta o con il monopattino solo se accompagnati da un adulto.

All'interno della carrozza, biciclette e monopattini devono essere tenuti saldamente per evitarne la caduta e posizionati in modo tale da non intralciare o disturbare l'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio.

I passeggeri con bicicletta o monopattino devono comunque rispettare eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale, direttamente o a mezzo di diffusione sonora. In caso di eccessivo affollamento delle carrozze, i passeggeri con bicicletta o monopattino possono essere invitati dal personale di stazione ad aspettare la prossima corsa.

In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta o il monopattino deve essere lasciato a bordo o in un luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabile, la bicicletta verrà restituita al proprietario che presenterà il titolo di viaggio e un documento.

In caso di affollamento delle stazioni, il personale di stazione può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta o monopattino.

All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta o il monopattino devono essere spinti a mano, seguendo, se presenti, gli appositi percorsi contrassegnati.

### Articolo 12 – Pagamento delle multe e ricorsi

Come stabilito dalla L.R. 7/2014 art. 139, il costo delle multe è inferiore se queste vengono pagate entro 5 gg dalla data del verbale (questa modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le disposizioni del DPR 753/80, senza l'aggiunta del titolo di viaggio e fermo restando il diritto di Cotral di richiedere il risarcimento di eventuali danni).

Il trasgressore è tenuto a pagare la multa utilizzando un bollettino di c/c postale n.

1001517604 intestato a: Cotral SpA, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma.

Nella causale del bollettino deve essere riportato il numero di verbale.

I clienti multati dal personale Cotral possono presentare un ricorso entro 30 gg dalla



data di notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), seguendo la procedura online disponibile su <https://www.cotralspa.it/scrivici>. (link)  
In caso di rigetto del ricorso, il trasgressore dovrà pagare anche le spese del procedimento amministrativo.

I clienti che al momento del controllo dichiarano di avere un abbonamento mensile o annuale, oppure la tessera agevolata o di libera circolazione, dovranno presentare entro 5 gg dalla data del verbale la seguente documentazione (in originale se consegnata a mano ai presidi Cotral, in copia se inviata all'indirizzo mail ufficio.ricorsi@cotralspa.it):

- abbonamento mensile convalidato prima della multa, più fotocopia di versamento 10,00 € su c/cp n.1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- abbonamento annuale con relativo contratto di acquisto se cartaceo, più fotocopia di versamento di 10,00 € su c/cp n. 1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- tessera agevolata o di libera circolazione, più fotocopia versamento di 10,00 € su c/cp n. 1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale.

### Articolo 13 – Trasporto Persone a Mobilità Ridotta

I passeggeri in carrozzina devono utilizzare lo spazio riservato e il relativo dispositivo di aggancio. A bordo treno il servizio è disponibile sull'intera flotta sulla linea Metro-mare. Sulla tratta urbana della linea Roma – Viterbo, la fermata Flaminio è provvista di carrello elevatore, alla stregua di Civita Castellana e Rignano Flaminio. Il servizio di assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità in stazione viene fornito dal gestore dell'infrastruttura Astral Spa. È necessaria la prenotazione almeno 48 ore prima dell'inizio del viaggio tramite email all'indirizzo assistenza.prm@astralspa.it. Per informazioni è possibile contattare il numero 3666560614 tutti i giorni dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.

### Articolo 14 – Rispetto della salute e dell'igiene pubblica

In caso di sintomi influenzali o respiratori, si raccomanda l'utilizzo di mascherina protettiva.

### Articolo 15 – Rimborsi e indennizzi

Per i ritardi superiori a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- 1) il rimborso completo del biglietto validato (sia per la parte o le parti del viaggio non effettuate che per la parte o le parti già effettuate), nel caso in cui il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario. Con la possibilità, inoltre, di ritornare al punto di partenza non appena possibile;





2) proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi.

Il biglietto non è rimborsabile se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio.

Nel caso 2, il passeggero ha comunque diritto ad un indennizzo determinato come segue:

- 1) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- 2) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

**Il risarcimento del prezzo del biglietto è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.**

Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro.

Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Tuttavia, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui più del 10% dei treni programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. In questo caso, l'indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile o ad 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

**L'indennizzo è effettuato entro 60 giorni dalla presentazione della domanda.**

Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro.

È possibile richiedere rimborsi o indennizzi entro 90 giorni:

- compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it](http://cotralspa.it)  
Il modulo sarà inviato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma e, dal 15 luglio 2023, presso le stazioni Metromare di Porta San Paolo e Roma-Viterbo di Flaminio;
- Via posta raccomandata indirizzata a Cotral Spa | Servizio Clienti, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma.

In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) e presso la stazione Metromare di Porta San Paolo, Acilia, Lido Centro e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana e Viterbo), che può essere trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare la richiesta di rimborso o indennizzo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

- i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente;
- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio.

L'eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto;

- copia del titolo di viaggio validato;
- la descrizione del disservizio subito.



È possibile presentare una richiesta di rimborso in italiano o inglese.

Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un treno non accessibile, o sostituita con bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per il cliente un indennizzo pari a 20 €. La richiesta può essere effettuata attraverso [questo modulo](#).

**L'indennizzo è effettuato entro 30 giorni dalla presentazione della domanda.**

### Articolo 16 - Reclami

È possibile presentare un reclamo tramite diversi canali:

- Il modo più semplice e veloce è compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami);
- Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione. Telefonando al nostro numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. Al cliente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- Via posta raccomandata indirizzata a: Cotral Spa | Servizio Clienti, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma; In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) (link) ed in forma cartacea presso la stazione Metromare di Porta San Paolo, Acilia, Lido Centro e la Stazione Roma-Viterbo di Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana e Viterbo. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

ZONE METREBUS	COSTO ABBONAMENTO MENSILE	INDENNIZZO PER RISPOSTA > 90 GIORNI	INDENNIZZO RISPOSTA > 120 GIORNI	COSTO ABBONAMENTO ANNUALE	INDENNIZZO PER RISPOSTA > 90 GIORNI	INDENNIZZO RISPOSTA > 120 GIORNI
1	€24,50	€4,00	€8,00	€172,00	€10,00	€20,00
2	€35,00	€4,00	€8,00	€245,30	€10,00	€20,00
3	€59,50	€4,00	€8,00	€404,00	€10,00	€20,00
4	€73,50	€4,00	€8,00	€488,10	€10,00	€20,00
5	€91,00	€4,00	€8,00	€590,80	€10,00	€20,00
6 - 7	€108,50	€4,00	€8,00	€688,40	€10,00	€20,00



i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'cliente;

- i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione), la copia del titolo di viaggio e la descrizione del disservizio subito;
- Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Rom e presso le stazioni Metromare di Porta San Paolo e Roma-Viterbo di Flaminio.
- È possibile presentare un reclamo in italiano o inglese, entro 90 giorni dalla data del presunto disservizio. Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

In caso di mancata risposta, l'cliente ha diritto ad un indennizzo automatico così calcolato:

- per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- In caso di abbonamento, l'entità del rimborso è calcolata come segue:

Per gli abbonamenti mensili è riconosciuto un solo indennizzo nel corso di validità del titolo di viaggio. Per abbonamenti annuali l'indennizzo è riconosciuto per un massimo di 6 volte nel corso di validità del titolo di viaggio.

- Non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio;
- L'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario.

In caso di mancata risposta entro 30 giorni, o in caso di risposta insoddisfacente, il cliente può:

- presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche;
- Presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>. (link)
- Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it);

### Articolo 17 - Oggetti smarriti

La richiesta di un oggetto smarrito può essere effettuata compilando il modulo web presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it).



### Articolo 18 - Servizio sostitutivo del treno

Viene attivato in caso di disservizi alla circolazione ferroviaria o soppressione totale o parziale delle corse per garantire ai passeggeri il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio. Il servizio sostitutivo del treno soppresso prevede l'utilizzo di autobus, taxi, in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori ed è regolato nel piano di intervento pubblicato nella sezione Società trasparente del sito web.

### Articolo 19 - Tutela dei dati personali

Il trattamento dei dati personali viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003. Le finalità e modalità del trattamento sono riportate nell'informativa presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it).

È vietato filmare, fotografare, registrare il personale Cotral nello svolgimento delle proprie funzioni.

The background is a solid dark blue color. It features several thick, light blue lines that flow and curve across the page. Some of these lines end in arrowheads, pointing in various directions. In the upper right quadrant, there is a circular graphic element consisting of two concentric circles, with the number '04' centered within the inner circle.

04

Il sistema tariffario

## 4.1 SISTEMA TARIFFARIO COTRAL

Cotral è proprietaria di due sistemi tariffari a tratta chilometrica: uno per i servizi automobilistici e l'altro per quelli ferroviari. Il biglietto a tratta tariffaria per i servizi automobilistici consente di viaggiare solo sui bus Cotral in tutto il territorio regionale e di raggiungere 17 Comuni delle Regioni confinanti. Il biglietto a tratta tariffaria per i servizi ferroviari consente invece di viaggiare esclusivamente sui treni della linea Roma - Viterbo.

Il costo dei titoli di viaggio a tratta tariffaria (BTT) per viaggiare sui bus Cotral dipende dalla distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza. Il costo dei titoli di viaggio a tratta tariffaria (BTT-RV) per viaggiare sui treni della linea Roma - Civita Castellana -Viterbo dipende dalla distanza tra la stazione di partenza e quella di destinazione, in base a 11 fasce chilometriche di percorrenza.

Gli abbonamenti a tratta tariffaria Cotral consentono di viaggiare solo sui bus Cotral in tutto il territorio regionale e di raggiungere 17 Comuni delle Regioni confinanti coperte dal servizio. Il sistema tariffario non prevede abbonamenti annuali ma solo mensili sui percorsi Interregionali, sui percorsi Regionali a tariffa ridotta 50% e 70% riservati agli utenti che ne hanno diritto come da Legge Regionale 30/1998. È inoltre riservata agli over 70 e ad alcune categorie speciali una tessera per viaggiare gratuitamente su tutta la rete Cotral e alcune tratte regionali Trenitalia.

### DOVE ACQUISTARLI

BIGLIETTERIE COTRAL

RIVENDITORI AUTORIZZATI

MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)

SITO INTERNET COTRALSPA.IT.

### BIGLIETTI

BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA		BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTI DEL 50%		BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTI DEL 70%		BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA ROMA VITERBO	
BTT 1	1,10€	BTTR50 1	0,60€	BTTR70 1	0,30€	BTT-RV 1	0,80€
BTT 2	1,30€	BTTR50 2	0,70€	BTTR70 2	0,40€	BTT-RV 2	1,10€
BTT 3	2,20€	BTTR50 3	1,10€	BTTR70 3	0,70€	BTT-RV 3	1,80€
BTT 4	2,80€	BTTR50 4	1,40€	BTTR70 4	0,80€	BTT-RV 4	2,20€
BTT 5	3,40€	BTTR50 5	1,70€	BTTR70 5	1,00€	BTT-RV 5	2,80€
BTT 6	3,90€	BTTR50 6	2,00€	BTTR70 6	1,20€	BTT-RV 6	3,10€
BTT 7	4,30€	BTTR50 7	2,20€	BTTR70 7	1,30€	BTT-RV 7	3,40€
BTT 8	4,50€	BTTR50 8	2,30€	BTTR70 8	1,40€	BTT-RV 8	3,60€
BTT 9	5,00€	BTTR50 9	2,50€	BTTR70 9	1,50€	BTT-RV 9	4,00€
BTT 10	5,30€	BTTR50 10	2,70€	BTTR70 10	1,60€	BTT-RV 10	4,20€
BTT 11	6,10€	BTTR50 11	3,10€	BTTR70 11	1,80€	BTT-RV 11	4,80€
BTT 12	6,90€	BTTR50 12	3,50€	BTTR70 12	2,10€	// // //	// // //

### BIGLIETTI A BORDO

BAB	7,00€
-----	-------

### TICKET SPECIALI

TIBURTINA/TERMINI - AEROPORTO FIUMICINO	5,00€
---	-------



## ABBONAMENTI

BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA		BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTI DEL 50%		BIGLIETTI A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTI DEL 70%	
AMTTIR 1	22,00€	AMTTR50 1	11,00€	AMTTR70 1	6,60€
AMTTIR 2	26,40€	AMTTR50 2	13,20€	AMTTR70 2	7,90€
AMTTIR 3	41,80€	AMTTR50 3	20,90€	AMTTR70 3	12,50€
AMTTIR 4	55,10€	AMTTR50 4	27,60€	AMTTR70 4	16,50€
AMTTIR 5	68,30€	AMTTR50 5	34,20€	AMTTR70 5	20,50€
AMTTIR 6	77,10€	AMTTR50 6	38,60€	AMTTR70 6	23,10€
AMTTIR 7	83,70€	AMTTR50 7	41,90€	AMTTR70 7	25,10€
AMTTIR 8	90,30€	AMTTR50 8	45,20€	AMTTR70 8	27,10€
AMTTIR 9	99,10€	AMTTR50 9	49,60€	AMTTR70 9	29,70€
AMTTIR 10	105,70€	AMTTR50 10	52,90€	AMTTR70 10	31,70€
AMTTIR 11	121,10€	AMTTR50 11	60,60€	AMTTR70 11	36,30€
AMTTIR 12	138,70€	AMTTR50 12	69,40€	AMTTR70 12	41,60€

## 4.2 BIGLIETTI E ABBONAMENTI COTRAL



### BTT Biglietto di corsa semplice a tratta tariffaria

Il biglietto a tratta tariffaria è valido per una corsa semplice sui mezzi Cotral e il suo costo è legato alla distanza tra le località di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza.

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIGLIETTERIE COTRAL</li> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> <li>• MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)</li> <li>• APP BUSCOTRAL</li> <li>• POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI</li> </ul>

### BTT-RV

Il biglietto a tratta tariffaria valido per una corsa semplice sui treni Cotral esclusivamente della linea Roma – Civita Castellana – Viterbo e il suo costo è legato alla distanza tra le stazioni di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza.

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIGLIETTERIE COTRAL (VITERBO)</li> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> <li>• POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA (IN VIA DI ATTIVAZIONE)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA - VITERBO</li> </ul>

### BTTR50/70 Biglietto di corsa semplice a tratta tariffaria ridotto 50%-70%

I biglietti a tariffa ridotta del 50% - 70% sono riservati ai cittadini residenti nel Lazio che godono dei diritti previsti dalla Legge Regionale 30/1998:

- over 65 (Decreto legislativo 509/88);
- privi della vista con cecità assoluta, residuo visivo non superiore a 1/10;
- sordomuti (Art. 1 L. 26/5/70, n° 381);
- mutilati e invalidi per servizio;
- inabili, invalidi civili e del lavoro (capacità lavorativa ridotta permanente inferiore al 50%);
- pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.



Il biglietto a tariffa ridotta è valido per una corsa semplice sui mezzi Cotral e il suo costo è legato alla distanza tra le località di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza. L'origine deve coincidere con il Comune di residenza. È possibile utilizzare i titoli a tariffa ridotta del 70% solo fuori dalle fasce orarie di punta, ossia dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dopo le ore 15.00.

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIGLIETTERIE COTRAL</li> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> <li>• MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI</li> </ul>

### BAB Biglietto di corsa semplice venduto a bordo:

L'cliente sprovvisto di titolo di viaggio può acquistare a bordo del bus dall'autista un biglietto di corsa semplice valido solo sui mezzi Cotral. Il costo fisso di € 7,00 è indipendente dalla distanza della località di origine da quella di destinazione.

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A BORDO VETTURA DALL'AUTISTA, ESCLUSIVAMENTE CON MONETA CONTATA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI</li> </ul>

### Biglietto Stazione Tiburtina/Termini - Terminal Aeroporto Fiumicino

Su questo collegamento speciale è possibile utilizzare il biglietto a costo fisso di € 5,00 (prezzo per singola corsa di andata o ritorno). Non valgono i titoli Metrebus.

DOVE ACQUISTARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> </ul>

### AMTTIR abbonamento mensile interregionale

L'abbonamento mensile interregionale è valido esclusivamente per percorsi che hanno origine o destinazione nel territorio delle regioni limitrofe al Lazio coperte dal servizio (vedi pagina 11). Come il biglietto di corsa semplice, il prezzo dell'abbonamento è definito secondo una tariffa a tratta chilometrica sulla base di classi di percorrenza.



#### DOVE ACQUISTARLO

- BIGLIETTERIE COTRAL;
- RIVENDITORI AUTORIZZATI;

### AMTTR50/70 abbonamento mensile a tratta tariffaria ridotto a 50% - 70%

Gli abbonamenti a tariffa ridotta del 50% - 70% sono riservati ai cittadini residenti nel Lazio che godono dei diritti previsti dalla Legge Regionale 30/1998:

- over 65 (Decreto legislativo 509/88);
- privi della vista con cecità assoluta, residuo visivo non superiore a 1/10;
- sordomuti (Art. 1 L. 26/5/70, n° 381);
- mutilati e invalidi per servizio;
- inabili, invalidi civili e del lavoro (capacità lavorativa ridotta permanente inferiore al 50%);
- pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.

L'abbonamento a tariffa ridotta è valido solo sui mezzi Cotral per un numero illimitato di corse semplici nel periodo di validità, esclusivamente nel collegamento richiesto dall'cliente, la cui origine deve coincidere con il Comune di residenza. Il suo costo è legato alla distanza tra le località di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza. Il prezzo di questi abbonamenti dipende dalla distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza. È possibile utilizzare abbonamenti a tariffa ridotta del 70% solo per uso delle linee

#### DOVE ACQUISTARLO

- BIGLIETTERIE COTRAL;
- RIVENDITORI AUTORIZZATI;
- MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI);
- SITO INTERNET COTRALSPA.IT.

## 4.3 SISTEMA TARIFFARIO METREBUS

I biglietti e gli abbonamenti integrati Metrebus consentono di viaggiare indifferente-  
mente sui mezzi Cotral, Atac e Trenitalia secondo le caratteristiche di validità di  
ciascun titolo di viaggio. Il prezzo dei biglietti e degli abbonamenti integrati Metre-  
bus Lazio dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipolo-  
gia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. I titoli Metrebus si dividono in  
Metrebus Roma, per viaggiare con i mezzi pubblici nel territorio di Roma Capitale e  
Metrebus Lazio per gli spostamenti in tutta la Regione Lazio, inclusa o esclusa Roma  
secondo necessità.

A questo scopo, il territorio regionale è suddiviso in sette zone concentriche e ogni  
Comune del Lazio fa parte di una sola zona. Le zone sono contrassegnate dalle lettere  
A B C D E F. Ogni zona include più Comuni ad esclusione della zona A che include solo  
Roma Capitale. Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a  
Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile ac-  
quistare un abbonamento "Metrebus Lazio 2 zone" che contenga Roma. Perché Roma  
sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

### DOVE ACQUISTARLI

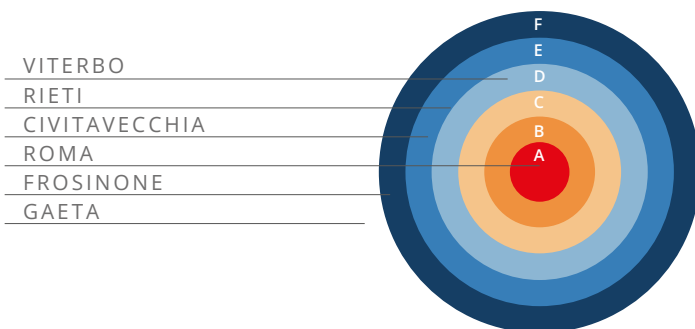
BIGLIETTERIE COTRAL (SOLO ABBONAMENTI METREBUS LAZIO);

BIGLIETTERIE E SITO INTERNET ATAC;

BIGLIETTERIE TRENITALIA;

RIVENDITORI AUTORIZZATI;

SITO INTERNET: COTRALSPA.IT



### SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA

BIGLIETTI ORDINARI		ABBONAMENTI ORDINARI	
BTT	1,50€	MENSILE PERSONALE	35,00€
ROMA 24	7,00€	MENSILE IMPERSONALE	53,00€
ROMA 48	12,50€	MENSILE DISOCCUPATI	16,00€
ROMA 72	18,00€	ANNUALI	250,00€
CIS	24,00€	// // //	// // //

### SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA

BIRG - BIGLIETTO INTEGRATO REGIONALE GIORNALIERO		CIRS - CARTA INTEGRATA REGIONALE SETTIMANALE		BTR - BIGLIETTO TURISTICO REGIONALE	
BIRG 1	3,30€	CIRS 1	13,50€	BTR 1	8,90€
BIRG 2	6,00€	CIRS 2	24,00€	BTR 2	16,50€
BIRG 3	8,00€	CIRS 3	34,50€	BTR 3	22,00€
BIRG 4	9,30€	CIRS 4	45,00€	BTR 4	26,10€
BIRG 5	12,00€	CIRS 5	52,50€	BTR 5	33,70€
BIRG 6	14,00€	CIRS 6	61,50€	BTR 6	39,20€
BIRG 7	14,00€	CIRS 7	61,50€	BTR 7	39,20€

### SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA

AIMZ - MENSILE A ZONE		AIAZ - ANNUALE A ZONE		AIAZS - ANNUALE A ZONE STUDENTI	
AIMZ 1	24,50€	AIAZ 1	172,00€	AIAZS 1	141,00€
AIMZ 2	35,00€	AIAZ 2	245,30€	AIAZS 2	198,80€
AIMZ 3	59,50€	AIAZ 3	404,00€	AIAZS 3	329,50€
AIMZ 4	73,50€	AIAZ 4	488,10€	AIAZS 4	401,10€
AIMZ 5	91,00€	AIAZ 5	590,80€	AIAZS 5	490,10€
AIMZ 6	108,50€	AIAZ 6	688,40€	AIAZS 6	576,40€
AIMZ 7	108,50€	AIAZ 7	688,40€	AIAZS 7	576,40€

## 4.4 BIGLIETTI METREBUS LAZIO



### BIRG biglietto integrato regionale giornaliero

Il BIRG vale fino alle ore 24.00 del giorno di validazione e per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone indicate sul titolo.

#### QUANTO COSTA

Il costo del BIRG dipende dal numero di zone all'interno delle quali si vuole viaggiare. Ai fini del numero di zone da acquistare, si ricorda che la zona A (Roma) vale 2 zone. Se ad esempio si vuole viaggiare nelle zone A e B, occorre acquistare un BIRG 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- SERVIZI TURISTICI
- NON È UTILIZZABILE SU TRENITALIA PER VIAGGI CON ORIGINE O DESTINAZIONE AEROPORTO FIUMICINO

##### TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

### BTR biglietto turistico regionale

Il BTR vale 3 giorni dalla data di prima timbratura (incluso il giorno di attivazione) e fino alle ore 24.00 del terzo giorno, per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone indicate sul titolo. Il costo del BTR dipende dal numero di zone all'interno delle quali si vuole viaggiare.

#### QUANTO COSTA

Il costo del BTR dipende dal numero di zone all'interno delle quali si vuole viaggiare. Ai fini del numero di zone da acquistare, si ricorda che la zona A (Roma) vale 2 zone. Se ad esempio si vuole viaggiare nelle zone A e B, occorre acquistare un BTR 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- SERVIZI TURISTICI
- NON È UTILIZZABILE SU TRENITALIA PER VIAGGI CON ORIGINE O DESTINAZIONE AEROPORTO FIUMICINO

##### TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.







## CIRS carta integrata regionale settimanale

La CIRS vale 7 giorni dalla data di prima timbratura (incluso il giorno di attivazione) e fino alle ore 24.00 del settimo giorno, per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone indicate sul titolo.

### QUANTO COSTA

Il costo della CIRS dipende dal numero di zone all'interno delle quali si vuole viaggiare. Ai fini del numero di zone da acquistare, si ricorda che la zona A (Roma) vale 2 zone. Se ad esempio si vuole viaggiare nelle zone A e B, occorre acquistare un CIRS 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

##### **ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:**

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

##### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- SERVIZI TURISTICI

##### **TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA**

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.



## 4.5 ABBONAMENTI METREBUS LAZIO

### Mensile Lazio a zone

Titolo integrato valido nel mese oggetto dell'abbonamento e per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone scelte.

### QUANTO COSTA

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma. Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

##### **ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA**

##### **ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:**

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

##### **TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA**

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI BUS COTRAL E SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

##### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO.



## Annuale Lazio a zone

Titolo integrato valido 365 giorni dalla data di ricarica su card elettronica Metrebus, per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone scelte.

### QUANTO COSTA

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma. Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perchè A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

#### **ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA**

ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

#### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO.

#### **TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA**

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

#### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO.



## Annuale Lazio a zone - Studenti

Titolo riservato agli studenti di età inferiore a 26 anni e valido dal 1° Settembre al 30 Giugno per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone scelte. Se il 26° compleanno ricade nel periodo di validità dell'abbonamento, può essere comunque utilizzato fino a giugno.

### QUANTO COSTA

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma. Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perchè A (Roma) vale 2 zone.

#### DOVE UTILIZZARLO

#### **ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO, LIMITATAMENTE ALLE ZONE INDICATE SUL BIGLIETTO: ZONA A - ROMA**

ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO.

#### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO.

#### **TUTTE LE ZONE, ESCLUSA ZONA A - ROMA**

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO EXTRAURBANO);
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

#### **SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:**

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO.

## 4.6 BIGLIETTI METREBUS ROMA



### BIT biglietto integrato a tempo

Il BIT vale 100 minuti dalla prima timbratura, in metropolitana vale per una sola corsa anche su più linee senza uscire dai tornelli per effettuare il cambio di linea A – B – B1, oltrepassando i tornelli per effettuare il cambio di linea A – C.

#### QUANTO COSTA

€ 1,50

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO. (SOLO TRATTO URBANO)

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- IL BIT È VALIDO ANCHE SULLE LINEE BUS 520 E 720 CHE COLLEGANO DIRETTAMENTE ROMA CON CIAMPINO AEROPORTO.

### CIS carta integrata settimanale

La CIS vale 7 giorni dalla data di prima timbratura (va incluso il giorno di attivazione) e fino alle ore 24.00 del settimo giorno, per un numero illimitato di viaggi esclusivamente nel territorio di Roma Capitale.

#### QUANTO COSTA

€ 24,00

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO. (SOLO TRATTO URBANO)

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;



## 4.7 ABBONAMENTI METREBUS ROMA



### Mensile personale

L'abbonamento mensile personale è valido nel mese riportato sull'abbonamento o nella card elettronica, per un numero illimitato di viaggi esclusivamente nel territorio di Roma Capitale. È un titolo strettamente personale e non può essere ceduto.

#### QUANTO COSTA

€ 35,00

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO. (SOLO TRATTO URBANO)

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;

### Mensile impersonale

L'abbonamento mensile impersonale è valido nel mese riportato sull'abbonamento o sullo scontrino di ricarica in caso di tessera elettronica, per un numero illimitato di viaggi esclusivamente nel territorio di Roma Capitale. Questo tipo di abbonamento non è nominativo e può essere utilizzato alternativamente da persone diverse.

#### QUANTO COSTA

€ 53,00

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO. (SOLO TRATTO URBANO)

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;

### Annuale Roma

Abbonamento valido per 365 giorni dalla data di ricarica su tessera elettronica Metrebus, per un numero illimitato di viaggi esclusivamente nel territorio di Roma Capitale (zona A).

#### QUANTO COSTA

€ 250,00

#### DOVE UTILIZZARLO

##### ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
- SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO. (SOLO TRATTO URBANO)

##### SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:

- COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
- COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;



## 4.8 AGEVOLAZIONI

### Agevolazioni tariffarie Regione Lazio

Ogni anno vengono concesse dalla Regione Lazio agevolazioni tariffarie per l'acquisto di abbonamenti annuali Metrebus Lazio. Per informazioni sui requisiti e le modalità di richiesta si può consultare il sito [regione.lazio.it](http://regione.lazio.it).

#### GRATUITÀ

Possono viaggiare gratuitamente senza biglietto o abbonamento:

##### 1- I bambini:

- fino a un metro d'altezza, uno per ogni adulto accompagnatore munito di idoneo titolo di viaggio, purché non occupino un posto a sedere. I bambini in numero superiore a uno per accompagnatore devono essere muniti di idoneo titolo di viaggio;
- nel solo territorio del comune di Roma, i bambini fino a 10 anni di età, ma non più di uno per accompagnatore;
- per ragioni di sicurezza non è possibile salire sull'autobus con bambini su carrozzine e passeggini, che devono essere ripiegati, rientrare per misura nei limiti previsti, ed essere disposti sotto il sedile.

##### 2- Forze dell'ordine

Gli agenti e gli ufficiali di pubblica sicurezza appartenenti all'Arma dei Carabinieri, alle forze di Polizia, alla Polizia Penitenziaria, alla Guardia di Finanza, alla Polizia Municipale e alle altre Forze dell'Ordine e della sicurezza pubblica, appartenenti ai Vigili del Fuoco, alle Capitanerie di Porto, personale ANAS munito di tessera per l'espletamento del servizio di Polizia stradale, membri dell'Esercito, della Marina militare, dell'Aeronautica militare, del Corpo forestale e ai corpi di vigilanza privata purché indossino la divisa di ordinanza del corpo o istituto di appartenenza, e utilizzino la tessera di servizio.

Per gli appartenenti alla Polizia Municipale la circolazione è limitata ai servizi di trasporto svolti nell'ambito del territorio comunale (L.R. 16/2003 e successive modifiche e integrazioni).

### Agevolazioni del Sistema Tariffario Cotral

Per alcune categorie di cittadini residenti nella Regione Lazio è prevista una riduzione del 50% sul prezzo dei biglietti e degli abbonamenti Cotral. La riduzione arriva fino al 70% per i viaggi al di fuori delle ore di punta (dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dopo le ore 15.00).

Nel caso di diritto all'accompagnamento, al richiedente vengono inviate 2 tessere

a lui intestate, una delle quali ospita il simbolo "A". L'accompagnatore viaggia con la medesima agevolazione del titolare della card e solo in sua presenza. Il titolo di viaggio non è valido sui mezzi Atac e Trenitalia. Come tutte le tessere elettroniche, anche quelle a tariffa ridotta devono essere validate a ogni viaggio ed esibite insieme a un documento d'identità valido. Sono strettamente personali e non possono essere utilizzate da altre persone. Il biglietto ridotto è valido solo sui mezzi Cotral per una corsa semplice sulle tratte per cui è stato acquistato. Hanno diritto alla riduzione:

- over 65 (Decreto legislativo 509/88);
- privi della vista con cecità assoluta, residuo visivo non superiore a 1/10;
- sordomuti (Art. 1 L. 26/5/70, n° 381);
- mutilati e invalidi per servizio;
- inabili, invalidi civili e del lavoro (capacità lavorativa ridotta permanente inferiore al 50%);
- pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.

Per acquistare e utilizzare i titoli ridotti, occorre essere in possesso della card elettronica che dà diritto all'agevolazione. La card ha validità triennale (trimestrale per le categorie di cui al punto 7) e per richiederla è necessario compilare il modulo disponibile sul sito [cotralspa.it](http://cotralspa.it) nella sezione "Viaggia con noi/Agevolazioni".

Accertato il possesso dei requisiti, la card viene inviata all'indirizzo del richiedente e in caso di smarrimento o deterioramento può essere chiesto il duplicato con un costo di € 7,00. La card elettronica memorizza sul chip tutti i dati dell'cliente, inclusa la tratta con origine e destinazione, correlata alla tariffa corrispondente; al momento della ricarica di un abbonamento, qualsiasi dispositivo abilitato propone solo soluzioni compatibili con la specifica tratta tariffaria. Allo scadere dell'agevolazione, l'cliente che intende rinnovarla deve inoltrare nuova richiesta.

### Tessera di Libera circolazione (gratuita)

Ai sensi della L.R. 30/98, viene rilasciata una tessera elettronica di libera circolazione (gratuita) ai cittadini over 70 che risiedono nel Lazio e ai mutilati di guerra con e senza accompagnamento; Nel caso di diritto all'accompagnamento, al richiedente vengono inviate due tessere a lui intestate, una delle quali ospita il simbolo.

L'accompagnatore viaggia gratuitamente solo in presenza del titolare della tessera. Il titolo è valido per viaggiare sui mezzi Cotral e sulle linee ferroviarie regionali su cui circolano i treni del Contratto di Servizio tra Trenitalia e la Regina Lazio e su cui sono valide le gratuità previste dalla normativa regionale. La gratuità non è valida per i viaggi, sui convogli ferroviari, con origine e destinazione all'interno del territorio di Roma capitale e sui servizi gestiti da Atac e Roma Tpl.

Come tutte le tessere elettroniche, anche queste di libera circolazione devono essere validate a ogni viaggio ed esibite insieme a un documento d'identità valido.



Sono inoltre strettamente personali e non possono essere utilizzate da altre persone, si richiedono attraverso il sito cotralspa.it accedendo alla sezione “Viaggia con noi/ Agevolazioni” e compilando il modulo dedicato.

Verificata la richiesta, la tessera verrà successivamente inviata all’indirizzo indicato e in caso di smarrimento o deterioramento può essere chiesto il duplicato con un costo di € 7,00. La ricarica degli abbonamenti può essere fatta presso le biglietterie Cotral e i rivenditori del Lazio dotati di POS, l’elenco degli oltre 700 punti vendita è disponibile online sul sito cotralspa.it nella sezione “Punti vendita”. Dal 26 di ogni mese è possibile ricaricare l’abbonamento del mese successivo mentre non ci sono vincoli di data per ricaricare l’abbonamento annuale.

Le tessere di libera circolazione e le agevolate saranno inviate direttamente all’cliente che ne fa richiesta all’indirizzo di residenza o altro indirizzo indicato sul modulo compilato per la richiesta. Per maggiori informazioni è possibile chiamare il contact center al numero **800 174 471**.



---

**TWITTER E INSTAGRAM**

**@BUSCOTRAL**

---

Per rimanere sempre aggiornato sulle nostre iniziative e novità.

---

**APP**

**BUS COTRAL**

---

Disponibile per tablet e smartphone, su Apple store, Google Play e WP Store, per consultare gli orari programmati e conoscere il reale tempo di attesa in fermata.

---

**SITO INTERNET**

**COTRALSPA.IT**

---

Offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto in tempo reale ed è possibile trovare: orari, percorsi, tariffe. Nell'Area "Scrivici" si possono inoltrare richieste, suggerimenti, reclami e oggetti smarriti.

---

**CONTACT CENTER**

**800 174 471**

---

Lunedì - Sabato: 07.00 - 20.00.



**COTRAL SPA**

Via Bernardino Alimena,  
105 - 00173 Roma  
800 174 471 - 06 72051  
[cotralspa.it](http://cotralspa.it)