CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI

2025

CARTA DELLA QUALITÀ E DEI SERVIZI

2025

Indice

Introduzione 6

01 – Azienda 10
1.1 Il profilo aziendale 12
1.2 Qualità, ambiente e sicurezza 18
1.3 La sostenibilità 22
1.4 Obiettivo Carbon Neutrality 26
1.5 Digital Transformation 36
1.6 La tutela dei dati personali 44

02 – Il servizio di trasporto pubblico Automobilistico 46
2.1 Trasporto pubblico extraurbano su gomma 48
2.2 I nostri obiettivi di qualità del servizio bus 50
2.3 Monitoraggio della qualità 54
2.4 Tutela dei passeggeri 58
2.5 Condizioni generali di trasporto bus 64

03 – Il servizio di trasporto pubblico ferroviario 72
3.1 Trasporto pubblico ferroviario linee Metromare/Roma-Lido e Roma-Viterbo 74
3.2 I nostri obiettivi di qualità del servizio ferroviario 82
3.3 Monitoraggio della qualità 88
3.4 Tutela dei passeggeri 92
3.5 Condizioni generali di trasporto ferrovie Metromare e Roma-Viterbo 102

04 – Il sistema tariffario 112
4.1 Sistema tariffario Cotral 114
4.2 Biglietti e abbonamenti Cotral 118
4.3 Sistema tariffario Metrebus 122
4.4 Biglietti Metrebus Lazio 126
4.5 Abbonamenti Metrebus Lazio 132
4.6 Biglietti Metrebus Roma 136
4.7 Abbonamenti Metrebus Roma 138
4.8 Agevolazioni 140

Contatti 143

Introduzione

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 S.p.A. dalla Regione Lazio nel territorio di competenza, attraverso i Contratti di Servizio. Dichiara i risultati raggiunti nell’anno trascorso (2024) e indica quelli per l’anno in corso (2025), 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 e 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

Per il trasporto pubblico locale automobilistico
Il Contratto di Servizio tra Cotral S.p.A. 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 2025 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.

Per il trasporto pubblico ferroviario
La Regione ha affidato a Cotral S.p.A. 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 2025 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.

1

AZIENDA

1.1 Il profilo aziendale
1.2 Qualità, ambiente
e sicurezza
1.3 La sostenibilità
1.4 Obiettivo Carbon Neutrality
1.5 Digital Transformation
1.6 La tutela dei dati personali

1.1 Il profilo aziendale

Cotral S.p.A. 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.

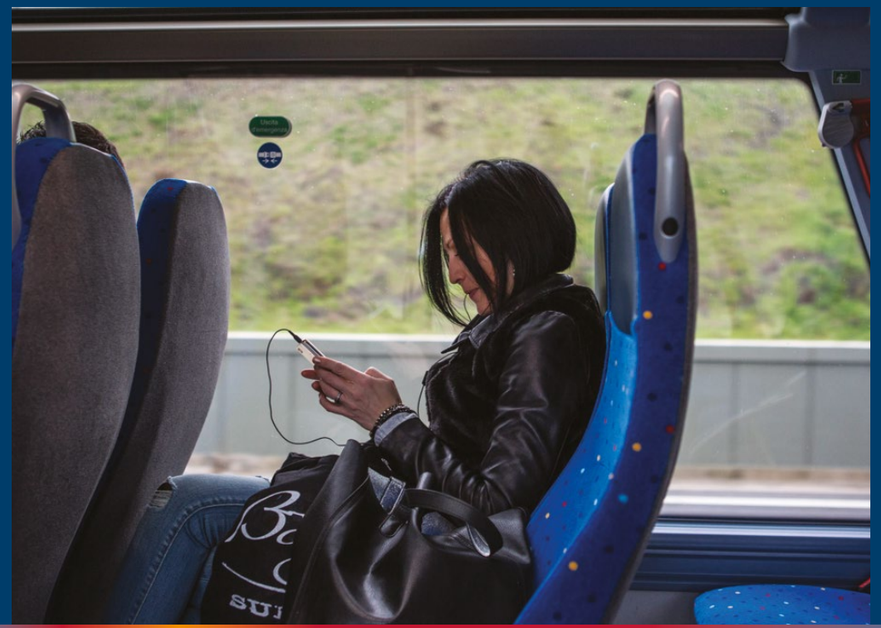
Presidente
Manolo Cipolla

Direttore Generale
Enrico Dolfi

Consiglieri
Barbara Mannucci e Maria Beatrice Scibetta

TIPO DIPENDENTI*	TOTALE COMPLESSIVO	DONNE	UOMINI
Personale amministrativo	407	160	247
Autisti	2.121	196	1.926
Personale condotta e scorta (macchinisti e capotreno)	181	41	140
Personale operativo	459	55	404
Totale complessivo	**3.168**	**451**	**2.717**

*Dati aggiornati a febbraio 2025



SEDE CENTRALE

Roma	Via Bernardino Alimena, 105 - 00173

SEDI OPERATIVE

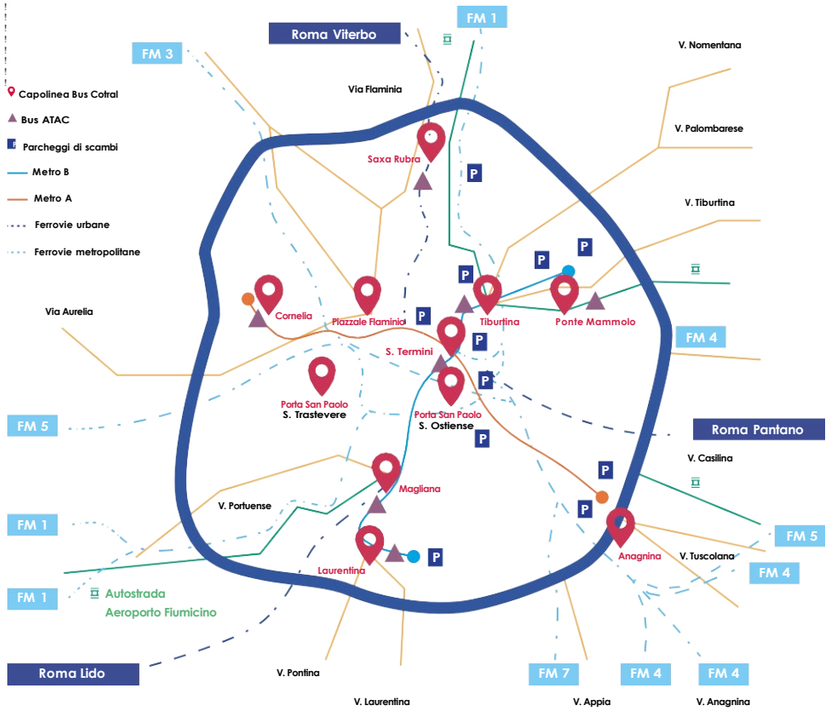
Frosinone	Via Casale n. 33
Latina	Via Ofanto s.n.c.
Rieti	Via J.F. Kennedy s.n.c.
Viterbo	Via Cassia nord km 88.400
Roma Porta San Paolo	Piazzale Ostiense, 8
Roma Acqua Acetosa	Via dei Campi Sportivi, 32
Civita Castellana	Via Falerina, 4 - Catalano (VT)

IMPIANTI

Provincia di Roma	18
Provincia di Frosinone	7
Provincia di Latina	4
Provincia di Viterbo	9
Provincia di Rieti	6
TOTALE	44

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

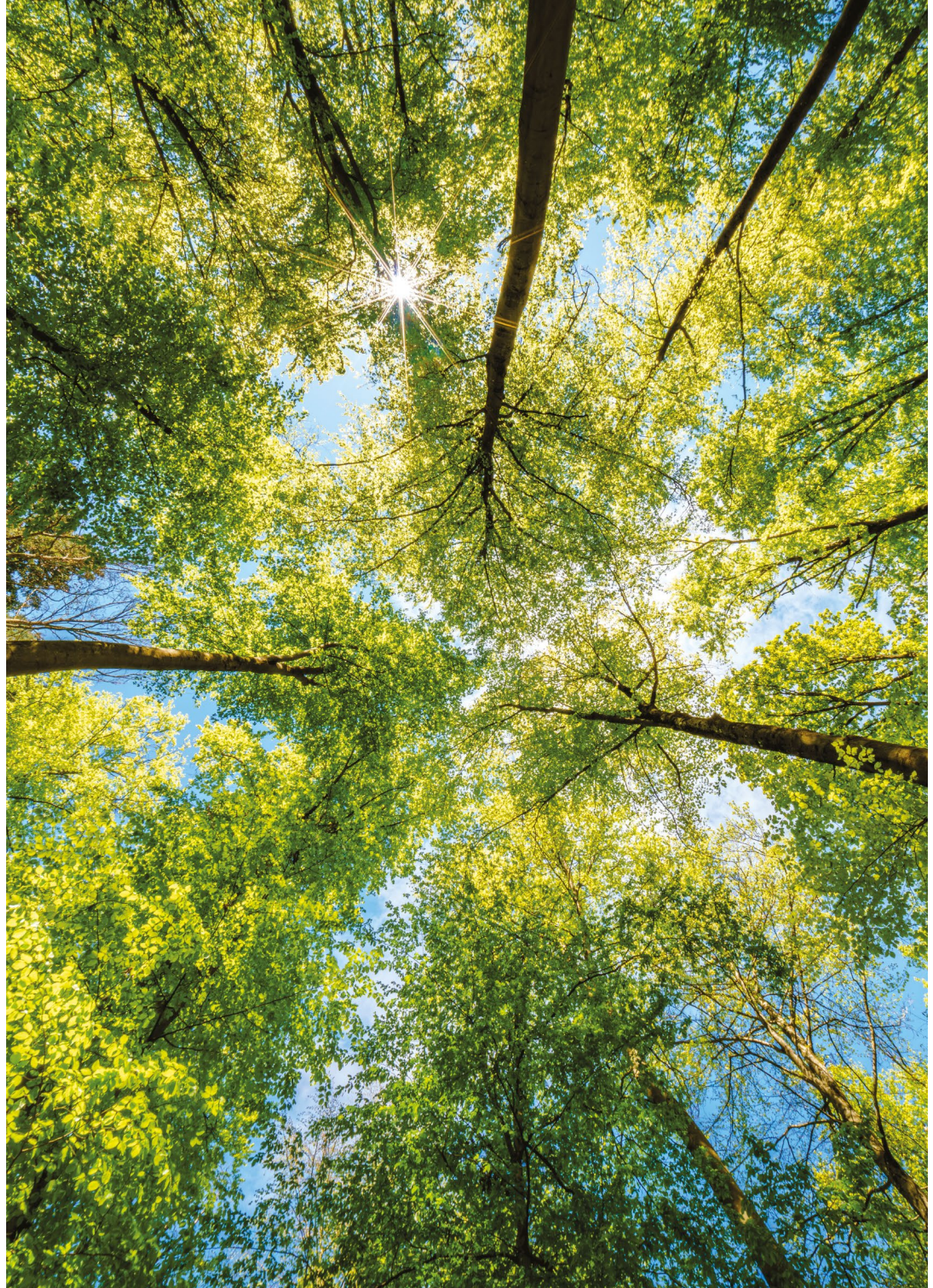


CAPOLINEA DI DIRETTRICE BUS

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 - Cassia Veientana - Cassia - Braccianese
Termini (Via Giolitti)	Autolinea Roma - Fiuggi via Autostrada A24 - A1 (Fermata di transito per Aeroporto Fiumicino)

1.2 Qualità, ambiente e sicurezza

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 S.p.A. 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.



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 emettitrici 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_2 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 e valutare i rischi associati alle aree di produzione, le criticità igienistico - occupazionali rilevate all'interno delle attività di lavoro, i rischi connessi a situazioni di incidente, di infortunio, di potenziale infortunio, le situazioni di emergenza e mettere in atto adeguate misure di prevenzione e protezione.
2. Ridurre l'esposizione ai fattori di rischio dannosi per la salute e la sicurezza dei lavoratori, formando ed informando gli stessi circa i rischi connessi all'attività di impresa, riguardo ai rischi specifici, alle procedure in atto, alla normativa vigente, attivando la sorveglianza sanitaria, assicurando la conformità dei luoghi di lavoro e mettendo a disposizione bus, treni ed attrezzature e dispositivi di protezione individuali conformi agli standard europei di sicurezza.
3. Rimuovere le criticità igienistico - occupazionali al fine di realizzare un ambiente di lavoro sicuro, igienico ed ergonomico e in ordine agli obblighi normativi vigenti al fine di prevenire l'insorgere di malattie professionali.
4. Effettuare l'analisi puntuale degli infortuni e dei "quasi-infortuni" (*near miss*) valutando le variabili condizionanti e mettendo in atto tutti gli accorgimenti al fine di prevenire l'incidente.
5. Realizzare, diffondere e consolidare tra i lavoratori la cultura del lavoro in sicurezza.
6. Monitorare costantemente tutte le variabili fenomenologiche e ambientali che caratterizzano i luoghi di lavoro tramite indagini ad hoc.
7. Valutare lo stress da lavoro correlato, nel rispetto delle tempistiche normative indicate, al fine di vigilare sulla condizione psico-fisica di tutti i lavoratori e monitorarne la salute.
8. Monitorare costantemente, su tutte le sedi, gli standard di sicurezza raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale.
9. Introdurre nei nostri bandi di gara requisiti di sicurezza affinché anche i nostri fornitori si allineino alle nostre strategie di prevenzione.

1.3 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 2024 sono stati realizzati gli impianti di depurazione delle acque reflue (acque di lavaggio, di prima pioggia, biologiche) nel nuovo impianto di Monterotondo e nell'impianto di Valentano.

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.

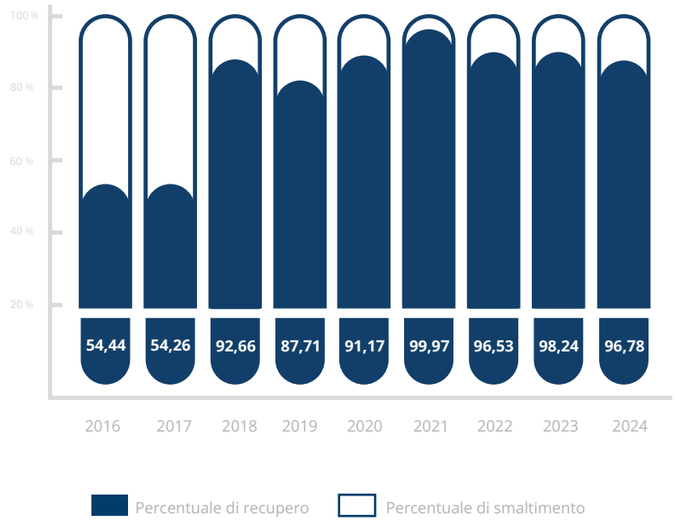
Inoltre, nel 2024 sarà realizzata l'infrastruttura relativa al progetto Smart Building nei primi sette impianti aziendali (Nettuno, Rieti, Grottaferrata, Sora, Poggio Mirteto, Frosinone, Minturno) che consentirà, oltre al monitoraggio dei consumi dei vettori energetici ed idrici e della qualità ambientale 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 2024 è stato esteso a tutti gli impianti aziendali il modello di gestione dei rifiuti urbani introdotto nel 2023 nella sede di via Alimena. Unitamente ad una campagna di informazione e sensibilizzazione del personale aziendale, 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 e ferroviari

Incidenza % dei rifiuti avviati a recupero 2016-2024
(gomma + ferro)



Comunità Energetiche Rinnovabili (CER)
Nell'ottica di una sostenibilità, non solo ambientale ma anche sociale e di governance, in linea con il paradigma ESG, è in corso lo Studio di Fattibilità per la realizzazione di Comunità Energetiche Rinnovabili in alcuni siti aziendali. Le CER sono sistemi energetici sostenibili, che, coinvolgendo cittadini, PMI e autorità locali nella produzione e condivisione di energia rinnovabile, creano sviluppo e valore per l'ambiente e per il territorio.

Progetto *Smart Building*
In un'ottica di efficientamento e riduzione degli sprechi e al fine di salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e delle comunità locali, nel 2024 sarà completata l'installazione dell'infrastruttura hardware e software in 7 siti aziendali (Nettuno, Rieti, Grottaferrata, Sora, Poggio Mirteto, Frosinone e Minturno) che consentirà di tenere sotto controllo, in tempo reale e da remoto, i parametri energetici (consumi elettrici, termici e idrici), ambientali (CO, NOx, PM) e di comfort (rumore).

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.

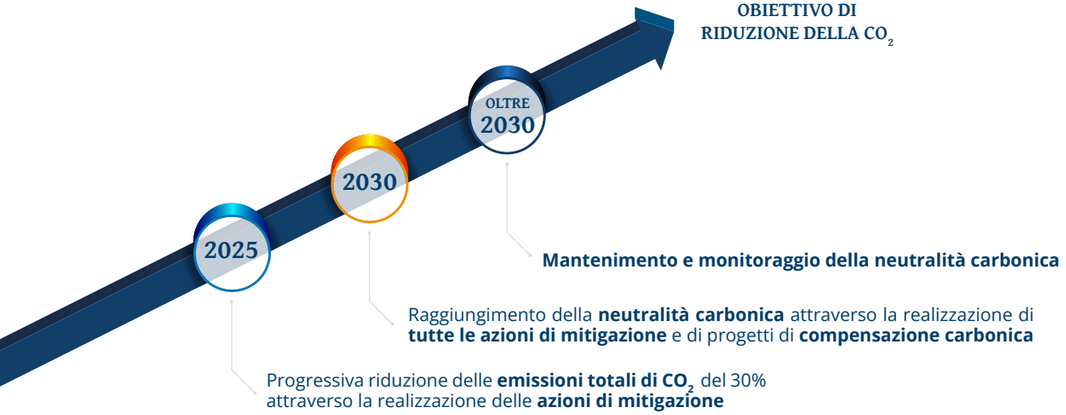
1.4 Obiettivo Carbon Neutrality

Il progetto

Cotral, coinvolta quotidianamente nella riduzione delle emissioni della flotta bus, si impegna a perseguire l'obiettivo di abbattimento della CO_2 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_2 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_2.



Riduzione dei consumi ed *Energy Management*
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_2;
• 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 si è ottenuto, rispetto alla *baseline* 2021, un abbattimento di 567 tCO_2eq del portafoglio immobiliare, equivalente a circa 26.000 alberi piantati.

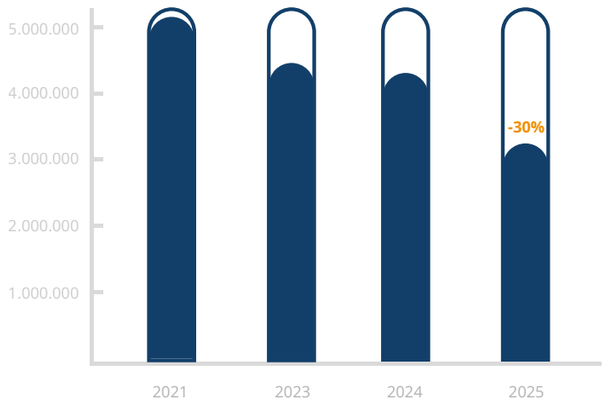
Di seguito alcuni esempi:

• attivazione impianti fotovoltaici di Minturno, Collegiove e Palombara Sabina;
• installazione di caldaie a condensazione nei depositi di Latina e Frosinone;
• installazione di pompa di calore ad alta efficienza nel deposito di Viterbo.

Al fine di conseguire l'obiettivo a breve termine della riduzione del 30% delle emissioni di CO_2 del portafoglio immobiliare, nell'anno 2025 sono in programma ulteriori azioni di efficientamento energetico tra cui:
• l'attivazione degli impianti fotovoltaici di Monterotondo e Valentano, per una produzione stimata di energia rinnovabile da fotovoltaico superiore ad 1 MWh;
• l'attivazione, nell'ambito del progetto *Smart building*, del sistema di monitoraggio dei parametri energetici e ambientali nei depositi di Nettuno, Rieti, Grottaferrata, Sora, Poggio Mirteto, Frosinone e Minturno;
• programmazione e temporizzazione degli impianti di condizionamento.

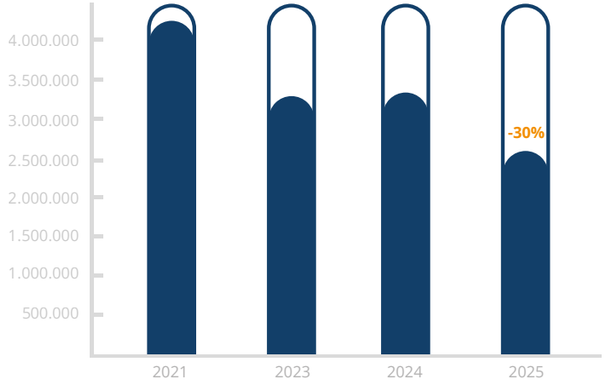
Esaminando in dettaglio i consumi energetici e idrici, si osservano le riduzioni avvenute nel periodo 2021-2024, seguite dalle previsioni di ulteriori diminuzioni fino al 2025.

Consumi energia elettrica (KWh)



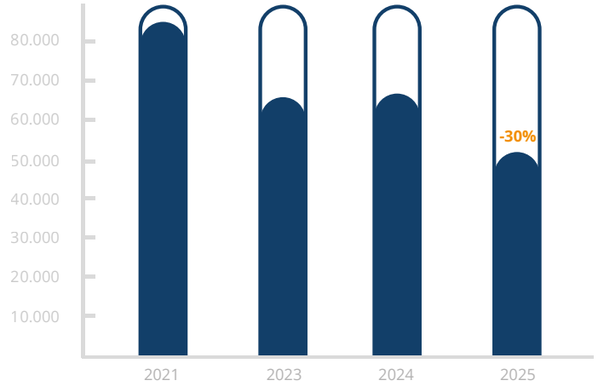
EMISSIONI CO_2 - 560 tCO_2

Consumi energia termica (KWh)



EMISSIONI CO_2 - 283 tCO_2

Consumi idrici (mc)



EMISSIONI CO_2 - 67 tCO_2

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	SCORE SOCIAL MEDIA SOCIAL	SCORE GOVERNANCE
4,5/37 + 1,5/3	2/23,5 + 1,5/6,5	14,5/30

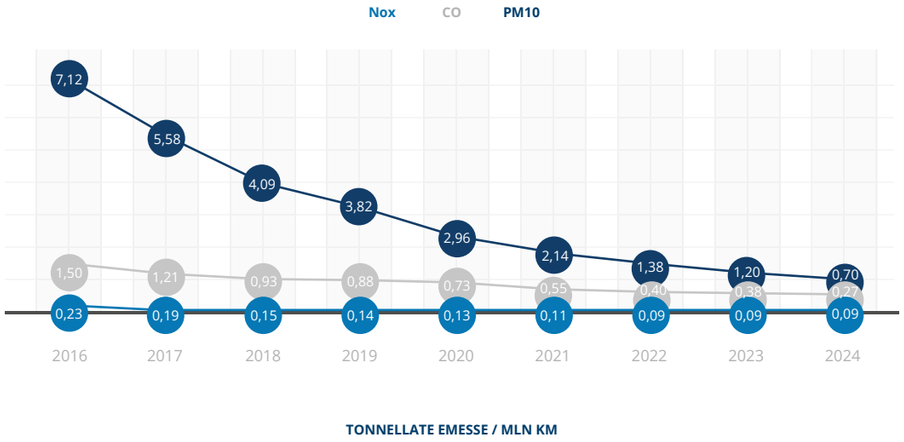
***Asset* Cotral in base all'ESG**
Gli immobili di piccole dimensioni (es. 0-100 m^2) e con ridotta presenza di personale (es. ricovero notturno dei mezzi + uffici) sono valutati unicamente in base al pilastro *Environment*, poiché non significativi o inapplicabili i pilastri *Social* e *Governance*.
Gli asset di medie dimensioni (es. 100-100 m^2) e con presenza di personale significativa vengono valutati in base ai pilastri *Environment* e *Social*.
Per le sedi di grandi dimensioni (es> 1.000 m^2) che ospitano strutture dirigenziali viene preso in considerazione anche il pilastro *Governance*.

40% ENVIRONMENTAL	**37,5%** CAMBIAMENTO CLIMATICO	• Emissioni di CO_2 dell'organizzazione 47% • Consumo energetico 30% • Vulnerabilità al cambiamento climatico 23%
	37,5% RISORSE NATURALI	• Prelievo idrico 40% • Approvvigionamento di materiali 30% • Biodiversità e consumo di suolo 30%
	25% INQUINAMENTO	• Produzione di rifiuti 50% • Scarichi idrici 20% • Sostanze pericolose 30%
30% SOCIAL	**43%** CAPITALE UMANO	• Diritti umani 47% • Salute e sicurezza 38% • Sviluppo del capitale umano 15%
	15% ACCESSIBILITÀ	• Gestione dei rischi 44% • Capitale immobiliare 56%
	43% CITTADINANZA GLOBALE	• Ascolto degli stakeholder 48% • Responsabilità sociale dei fornitori 20% • Coinvolgimento delle comunità locali 32%
30% GOVERNANCE	**66,5%** QUALITÀ DELL'ORGANO DI GOVERNO	• Gestione rischi e opportunità 12,5% • Parità di genere nei ruoli apicali 30% • Remunerazione degli amministratori 17,5% • Rendicontazione di sosteniblità 40%
	33,5% COMPORTAMENTO ETICO	• Etica del business 20% • Lotta alla corruzione • Trasparenza finanziaria

Informazioni flotta bus

Il significativo rinnovo dei mezzi bus (circa l'ottanta per cento della flotta) avviato dal 2017 con l'immissione di un totale di 1.263 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 31.12.2024 risulta essere di 7,6 anni. Nel corso della prima parte del 2025 saranno immessi in servizio 54 bus Euro VI da 12 metri alimentati a gasolio e ulteriori 62 bus da 12 metri alimentati a metano (CNG) acquistati in parte con i fondi del Giubileo di cui al DPCM 8 giugno 2023 e in parte con le risorse del Piano Nazionale Strategico Mobilità Sostenibile (PNSMS). Entro la fine dell'anno è prevista inoltre l'integrazione di tale fornitura con l'acquisto di ulteriori 20 bus di dimensioni standard e di 10 minibus, da impiegare per il collegamento tra i piccoli comuni della Regione.

Andamento delle emissioni di inquinanti ambientali ogni milione di km percorsi 2016-2024



TONNELLATE EMESSE / MLN KM

1.5 Digital Transformation

A partire dal 2023 Cotral ha intrapreso un ambizioso programma di trasformazione digitale, puntando sull'innovazione tecnologica e sull'ottimizzazione dei processi aziendali attraverso l'adozione di soluzioni ICT all'avanguardia.
Al cuore di questa trasformazione c'è l'implementazione di un *Digital Workplace*, che permette ai dipendenti di accedere a strumenti e risorse aziendali in modo sicuro e flessibile, potenziando la collaborazione e la produttività. Questo ambiente digitale avanzato consente una comunicazione più efficace e una gestione più agile delle attività quotidiane, migliorando significativamente l'efficienza operativa.
Parallelamente, Cotral sta investendo notevolmente nell'efficientamento del sito web e dell'*App mobile*, con l'obiettivo di offrire un servizio più accessibile e intuitivo per gli utenti. Questi miglioramenti permetteranno ai passeggeri di pianificare i loro viaggi, acquistare biglietti e ricevere aggiornamenti in tempo reale con maggiore facilità, migliorando l'esperienza complessiva del cliente finale.
L'azienda ha anche avviato un processo di reingegnerizzazione dei processi aziendali e del parco applicativo, volto all'ottimizzazione delle operazioni e a garantire una maggiore integrazione tra i vari sistemi. Questo consentirà a Cotral una gestione più fluida e coerente delle risorse, riducendo i tempi di risposta e aumentando l'efficacia delle operazioni.
Inoltre, Cotral sta adottando infrastrutture *cloud* per gestire i dati in modo più sicuro e scalabile, proteggendo le informazioni sensibili e migliorando la continuità del servizio, investendo in progetti di *cybersecurity*. Le soluzioni *cloud* offrono anche una maggiore flessibilità, permettendo all'azienda di adattarsi rapidamente alle esigenze in evoluzione del mercato e dei clienti. Queste iniziative tecnologiche riducono i costi operativi e migliorano la sostenibilità ambientale.
Grazie a queste trasformazioni, Cotral sta ridefinendo gli *standard* di qualità e efficienza nel settore, dimostrando un impegno costante verso l'eccellenza e l'innovazione.
L'azienda continua a esplorare nuove tecnologie e soluzioni per migliorare ulteriormente i suoi servizi, con l'obiettivo di offrire un trasporto pubblico sempre più efficiente, affidabile e sostenibile.

Digital Workspace, per un lavoro flessibile e smart

Il *management* di Cotral ha implementato una strategia che ha innescato un cambiamento culturale significativo, ripensando i processi tradizionali e superando le vecchie logiche a silos. Questo investimento in innovazione, conoscenza e formazione ha permesso di creare un *digital workplace* efficace, combinando tecnologia con fattori cruciali per il *business* come la collaborazione tra le persone, la flessibilità, la soddisfazione dei dipendenti e le opportunità di sviluppo.

Grazie all'adozione della *Suite* Microsoft 365, il *team* di Cotral ora comunica, collabora e accede rapidamente alle informazioni in sicurezza.

Questo strumento, progettato per migliorare la produttività delle persone e delle aziende, offre servizi *cloud* intelligenti, standard di sicurezza avanzati e applicazioni innovative costantemente aggiornate. La *Suite* Microsoft 365 ha trasformato il modo di lavorare, rendendo le operazioni più efficienti e sicure, creando un ambiente di lavoro più dinamico e innovativo.

Le attività di *Change Management* hanno perseguito gli obiettivi generali di miglioramento e ottimizzazione dei processi e dei sistemi informativi aziendali di Cotral. Questo ha dato vita a un nuovo modo di lavorare che coinvolge tutti i dipendenti, utilizzando al meglio la tecnologia disponibile. Cotral ha facilitato la transizione verso un ambiente di lavoro digitale migliorando la comunicazione interna, potenziando la collaborazione tra i team e facilitando l'accesso rapido e sicuro alle informazioni.

Il *Cloud Journey* di Cotral

Cotral ha intrapreso un ambizioso percorso di trasformazione digitale, spinto dalla crescente diffusione del *cloud* in Italia e dalla necessità di migliorare l'efficienza operativa. Questo cambiamento strategico mira a rendere l'organizzazione più agile e resiliente, rispondendo in modo rapido ed efficace alle esigenze degli utenti. Gli obiettivi della transizione includono la riduzione dei costi del ciclo di vita del *software*, il miglioramento dell'accessibilità dei servizi da qualsiasi dispositivo, sia *web* che *mobile*, e l'ottimizzazione degli spazi di lavoro grazie al lavoro distribuito e remoto. Gli aggiornamenti di *software* e *hardware* saranno automatici e gestiti dai fornitori di *cloud*, aumentando la sicurezza attraverso un approccio di *Security By Design* e riducendo il rischio di perdita di dati con un ambiente di *Disaster Recovery*.

Cotral sta passando da un'architettura monolitica a una *composable*, introducendo modelli di *governance* dei dati per garantire qualità e accuratezza, migliorando l'agilità nel rispondere alle esigenze del business e predisponendo l'adozione di tecnologie di Intelligenza Artificiale e *Machine Learning*; inoltre la creazione di un *Digital Twin* dell'azienda supporterà un modello operativo e decisionale semplificato e digitalizzato.

Nell'ecosistema multi-*cloud* di Cotral saranno migrati 11 database e le 113 applicazioni di cui si compone il parco applicativo attuale a valle di opportuna riprogettazione strategica, coinvolgendo fornitori come *Oracle, AWS, Salesforce, Microsoft Azure* e altri *cloud provider* minori.

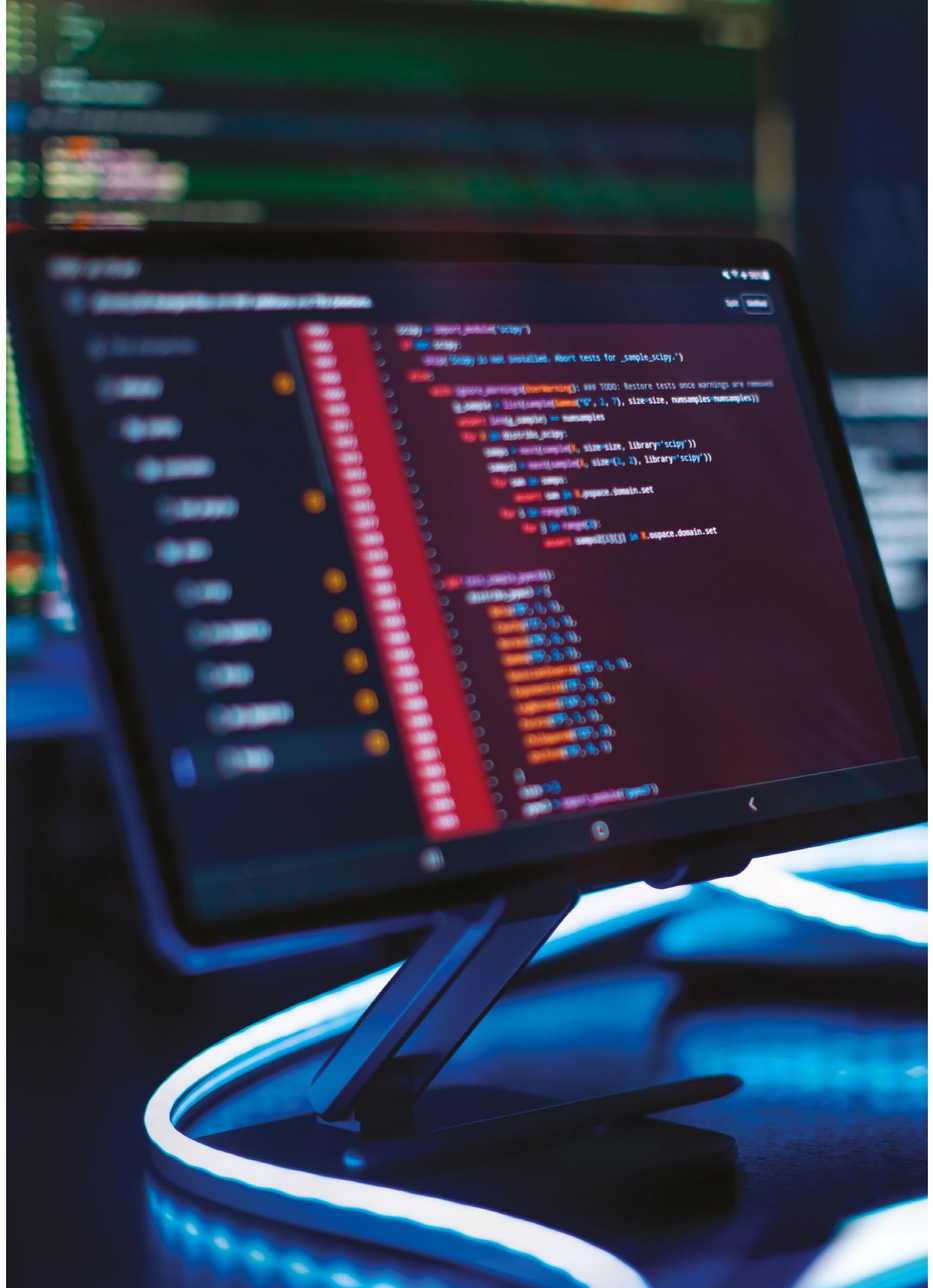
La migrazione al *cloud* offre a Cotral numerosi vantaggi, tra cui una sicurezza informatica potenziata, una maggiore sostenibilità ambientale e una gestione delle risorse IT più flessibile e scalabile. Questo miglioramento della continuità operativa e della capacità di recupero in caso di incidenti rappresenta una vera innovazione, aprendo la strada all'adozione di tecnologie avanzate come l'intelligenza artificiale e l'*Internet of Things* (IoT). La migrazione al *cloud* garantirà infrastrutture tecnologiche sicure, efficienti e affidabili, migliorando l'efficienza operativa e aprendo nuove possibilità di innovazione e crescita per Cotral.

La reingegnerizzazione del parco applicativo
Nell'ambito delle attività connesse alla riprogettazione dell'architettura IT, spicca il progetto legato alla reingegnerizzazione del parco applicativo aziendale, un'iniziativa strategica volta alla completa trasformazione dell'infrastruttura tecnologica grazie all'adozione di un approccio *User-centric* volto ad ottimizzare i processi di *business* e migliorare le performance dei sistemi in termini di *User Experience & User Interface*, tempi di risposta e usabilità.

Il processo di trasformazione ha avuto inizio avviando nel corso del 2024 un'analisi approfondita del parco applicativo esistente, al fine di identificare possibili inefficienze e opportunità di ottimizzazione dei processi attraverso la definizione di "gruppi di applicazioni" standardizzati ed omogenei, progettati in ottica *secure by design*.

A tale scopo, il Servizio ICT ha coinvolto gli stakeholder in tutte le fasi decisionali, dalla definizione dei requisiti fino al completo ridisegno del nuovo sistema, per far sì che gli obiettivi e i benefici attesi fossero in linea non solo con la strategia globale dell'azienda ma anche con le specifiche esigenze degli utenti interni ed esterni, assicurando un processo di comunicazione continuo e trasparente.

A seguito dell'*assessment*, si procederà con la progettazione e successiva realizzazione dei nuovi sistemi, assicurando la conformità con i più evoluti standard tecnologici di settore e l'adozione di soluzioni innovative basate sulla diffusione di algoritmi di Intelligenza Artificiale & *Machine Learning*.



In tale ottica, i cosiddetti "PBC" - *Packaged Business Capabilities* - rappresentano uno dei principali elementi di innovazione della nuova infrastruttura tecnologica di Cotral, poiché consentono di creare oggetti funzionali autonomi, indipendenti ed integrati, ideati per assecondare le esigenze di business delle singole strutture organizzative.
I moduli possono essere facilmente combinati e riutilizzati per più gruppi di applicazioni, promuovendo una maggiore scalabilità, flessibilità ed integrazione nell'implementazione delle soluzioni tecnologiche. Grazie all'utilizzo dei PBC, Cotral potrà quindi adattarsi più rapidamente ai cambiamenti del mercato e alle nuove esigenze dei clienti, senza dover ricorrere a complesse ed onerose modifiche da apportare ai sistemi informativi esistenti.

Questo approccio strategico contribuirà non solo a ridurre i costi operativi, grazie all'eliminazione delle inefficienze e alla razionalizzazione delle risorse, ma anche ad accelerare il time-to-market delle nuove funzionalità, permettendo all'azienda di introdurre nuove soluzioni e servizi in tempi più rapidi, migliorando la competitività di Cotral e la capacità di rispondere prontamente alle esigenze del mercato.

Una continua ricerca all'innovazione

Cotral è impegnata in una ricerca continua all'innovazione, implementando nuovi sistemi, nuove tecnologie, come strumenti di intelligenza artificiale, e strategie per migliorare la gestione del personale e garantire la sicurezza informatica, con l'obiettivo di creare un ambiente di lavoro più coinvolgente e sostenibile. Ne è un esempio l'adozione della suite SAP *SuccessFactors*, una soluzione *cloud-based* volta al miglioramento della gestione del personale e ad efficientare i processi di reclutamento, formazione, gestione delle performance e la pianificazione della successione di carriera dei dipendenti al fine di creare un ambiente di lavoro più coinvolgente e soddisfacente, supportando la crescita e lo sviluppo continuo del personale aziendale. Al contempo, l'utilizzo di nuove tecnologie basate su A.I. tradizionale e generativa consentirà di sviluppare strumenti all'avanguardia tesi ad aumentare il coinvolgimento dei clienti e la velocità di risposta alle loro necessità. Parallelamente, Cotral si sta impegnando a ottenere la certificazione ISO/IEC 27001 per garantire che le pratiche di sicurezza informatica siano allineate ai migliori standard internazionali assicurando una gestione sicura e affidabile delle informazioni. Per raggiungere tali obiettivi, sviluppare un robusto programma di *cybersecurity* risulta fondamentale per prevenire e ridurre la vulnerabilità informatica aziendale, proteggendo i dati sensibili e implementando tecnologie avanzate per mitigare le minacce cibernetiche. Questo impegno migliora la sicurezza operativa, garantisce la continuità del servizio e protegge la reputazione aziendale. Mantenere elevati standard di sicurezza informatica rafforza la fiducia dei viaggiatori, assicurando che i loro dati siano protetti secondo i più alti standard di sicurezza. Infine, una corretta gestione dei dati rappresenta un elemento essenziale per supportare decisioni rapide e consapevoli, per questo motivo il Servizio ICT intende ridisegnare l'architettura dei dati per creare un modello integrato che faciliti la condivisione e l'ottimizzazione delle informazioni. Attraverso un *repository* di metadati, sarà garantita la comprensione e la coerenza semantica, valorizzando le informazioni come asset aziendali fondamentali per la trasformazione digitale. A tal proposito, l'integrazione di un Data Lake permetterà di centralizzare e gestire grandi volumi di dati eterogenei, migliorando l'accessibilità e l'analisi delle informazioni e trasformando i dati in insight utili per supportare decisioni strategiche, grazie anche all'adozione di strumenti di *Business Intelligence*. Per garantire l'integrità, la sicurezza e la qualità dei dati verrà definito un modello di *Data Governance* studiato sulle specifiche esigenze aziendali, che aiuterà Cotral a conformarsi alle normative legali e di settore migliorando la fiducia nelle decisioni basate sui dati e ottimizzando i processi. Tutti i dipendenti saranno in grado di comprendere e utilizzare i dati per prendere decisioni informate, eliminando i silos informativi e promuovendo una cultura aziendale basata sui dati. Questo approccio integrato permetterà di migliorare l'efficienza operativa, favorire l'innovazione e offrire servizi di qualità superiore agli utenti assicurando l'integrità, la sicurezza e la qualità delle informazioni riducendo i rischi, in conformità con le normative GDPR.

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 includa anche la *Privacy*) adeguati all'evoluzione tecnologica che accompagnerà l'erogazione dei servizi di trasporto pubblico di Cotral S.p.A. 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 tutti gli utenti/cittadini.

2

2.1Trasporto pubblico
extraurbano su gomma
2.2 I nostri obiettivi di qualità
del servizio bus
2.3 Monitoraggio della qualità
2.4 Tutela dei passeggeri
2.5 Condizioni generali
di trasporto bus

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 8.274 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 22 comuni delle regioni confinanti.

PARCO AUTOBUS	BUS CON PEDANA DISABILI	COMUNI SERVITI NEL LAZIO	LINEE	PASSEGGERI OGNI ANNO
1.634	604	376	4.535	115.453.089

*Dati aggiornati a dicembre 2024

Collegamenti con comuni delle regioni confinanti

ABRUZZO	CAMPANIA	UMBRIA	TOSCANA
Avezzano	Avellino	Calvi dell'Umbria	Abbadia S. Salvatore
Balsorano	Rocca d'Evandro	Cascia	Manciano
Carsoli	S. Pietro Infine	Castel Giorgio	Piancastagnaio
Civitella Roveto		Castel Viscardo	Pitigliano
L'Aquila		Orvieto	Siena
Oricola		Porano	
Rocca di Botte		Terni	

2.2 I nostri obiettivi di qualità del servizio bus

CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025
74.539.040 Vetture/km	**75.500.000** Vetture/km

Condizioni minime di qualità del servizio 2024

Cotral s'impegna a perseguire una politica di trasparenza e informazione. In questo capitolo sono riportati gli obiettivi e i consuntivi delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) definite nel nuovo Contratto di Servizio 2023 – 2032 per il TPL extraurbano automobilistico, redatto secondo la disciplina dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

INDICATORE	DESCRIZIONE	CMQ 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025
Disponibilità posti offerti	Utilizzo di mezzi con capacità di trasporto uguale o superiore a quanto programmato	97%	99,4%	98%
Regolarità	% mensile delle corse integralmente effettuate rispetto alle corse programmate	96%	99,4%	97%
Puntualità	% mensile delle corse in orario a destinazione rispetto alle corse programmate ***(1,2)***	95,5%	95,7%	96%
Informazioni all'utenza prima del viaggio	Pubblicazione in almeno tre delle modalità di: • condizioni di trasporto; • sistema tariffario; • modalità acquisto titoli; • modalità convalida e sanzioni; • orario arrivo/partenza; • disponibiltà posti e PMR ***(3).***	Conforme	Conforme	Conforme
Informazioni all'utenza durante il viaggio	Pubblicazione, comunicazione e diffusione di: • identificativo di linea; • disponibilità posti e PRM; • informazione sicurezza passeggeri e cosa fare in caso di pericolo; • condizioni generali di trasporto e CMQ; • informazioni su reclami.	Conforme	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 ***(4)***	95,5%	100%	96,5%
Accessibilità commerciale servizi telematici	Disponibilità e funzionamento dei sistemi di vendita telematici ***(5)***	=<2,6%	0%	=<2,2%
Accessibilità commerciale validatrici	% di validatrici funzionanti (o degli analoghi sistemi di convalida) presenti sul bus	90,5%	68,8%	91%
Pulizia Esecuzione	% cicli di pulizia effettuati rispetto ai programmati	96,5%	96,5%	97%
Pulizia Conformità	Conformità degli interventi di pulizia. Numero di anomalie riscontrate rispetto al totale dei controlli dell'Ente Affidante	9,5%	1,5%	9%
Comfort	% impianti di climatizzazione autobus funzionanti rispetto al totale	93%	100%	94%
Accessibilità - PMR	% corse accessibili a PMR rispetto alle corse programmate come accessibili	95,5%	99,8%	96%
Accessibilità - USB	% di autobus dotati di prese di ricarica/porta USB rispetto al totale	36%	47,7%	37%

(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 2024	CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025
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

Servizio Bus – Sintesi dell'indagine di customer satisfaction 2025

L'indagine annuale di customer satisfaction sul servizio bus è stata realizzata da Ipsos attraverso interviste face-to-face (metodologia CAPI). Il campione rappresentativo ha incluso un'utenza eterogenea per età, genere, titolo di studio e abitudini di viaggio, distribuita su tutto il territorio regionale e presso i principali capolinea.

Profilo e abitudini dell'utenza

Il profilo degli utenti conferma la prevalenza di una componente femminile (55%), con un'età media equilibrata e una significativa presenza di lavoratori (59%) e studenti. Più della metà degli utenti (57%) utilizza Cotral da oltre tre anni, mostrando un'elevata fedeltà al servizio. L'89% viaggia con regolarità (quotidianamente o più volte a settimana) e l'85% utilizza prevalentemente la stessa linea. Le motivazioni di utilizzo sono legate soprattutto ad esigenze lavorative o di studio (53%), ma anche alla comodità del mezzo (es. evitare problemi di parcheggio).

Valutazione complessiva del servizio

La soddisfazione generale si attesta su un punteggio medio di 7,4 su 10, in lieve crescita rispetto all'anno precedente (7,3). La percezione positiva è trasversale a tutti i gruppi anagrafici, con un picco di soddisfazione tra gli over 65 (7,6). Tra i capolinea, Viterbo si distingue con il punteggio più elevato (8,1), mentre Laurentina e Tiburtina mostrano margini di miglioramento (rispettivamente 6,9 e 6,8).

Le dimensioni del servizio: organizzazione, comfort e relazioni

Le macro-aree analizzate restituiscono un quadro complessivamente favorevole. L'organizzazione del servizio e il comfort ricevono punteggi medi di 7,3-7,4, mentre l'attenzione al cliente e gli aspetti relazionali del personale si attestano a 7,5 e 7,6, in crescita rispetto al 2023. La sostenibilità ambientale raggiunge il punteggio più alto (7,6), segnalando un'attenzione crescente al tema.

Fra i micro-fattori più apprezzati si segnalano il rapporto qualità-prezzo e il rispetto degli orari di partenza (49% "molto soddisfatti"), la condotta di guida (55%) e la cura del personale (53%).

Informazione e canali digitali

Gli utenti apprezzano l'efficacia della rete di vendita dei titoli di viaggio (giudizio medio: 7,6) e l'accessibilità dei canali digitali. Il sito web Cotral è ritenuto utile e ben strutturato. L'app Cotral è valutata positivamente per funzionalità e semplicità d'uso anche se poco utilizzata come canali di vendita di biglietti. Ottime anche le performance dei canali social: il profilo X (ex Twitter) registra il 90% di soddisfatti, mentre il profilo Instagram si distingue per facilità di consultazione e chiarezza delle informazioni.

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)
Se lei dovesse dare un giudizio complessivo al servizio di trasporto offerto da Cotral, che voto darebbe?	**49%**	**6,7**
Regolarità del servizio rispetto alle corse programmate	47%	6,6
Frequenza/Disponibilità delle corse	44%	6,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto cioè coincidenza con treni, metro o altri mezzi ecc.	48%	6,7
Rispetto orari partenza	50%	6,7
Rispetto orari arrivo	46%	6,6
Capillarità del servizio	42%	6,5
Rapporto qualità/prezzo del servizio	50%	6,7
Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	34%	6,2
Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'Organizzazione del Servizio?	**43%**	**6,6**
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	38%	6,3
Pulizia del mezzo	43%	6,5
Integrità/Decoro dei mezzi	47%	6,6
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	53%	6,8
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	45%	6,6
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	41%	6,4
Condotta di guida degli autisti incolumità fisica	55%	6,8

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)
Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto al Comfort del viaggio?	**48%**	**6,6**
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	40%	6,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	37%	6,4
Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	53%	6,8
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	51%	6,8
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	40%	6,4
Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	42%	6,5
Come reputa il servizio offertoLe, nel complesso, rispetto all'attenzione verso il cliente?	**44%**	**6,6**
Cortesia/Disponibilità degli autisti	52%	6,8
Cura e aspetto del personale	53%	6,9
Efficienza servizio reclami e informazioni	39%	6,4
Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**43%**	**6,6**
Sostenibilità attenzione all'ambiente	**51%**	**6,9**
Alla luce degli aspetti considerati nelle precedenti domande, che voto darebbe a questo servizio di trasporto ferroviario nel suo complesso?	**50%**	**6,7**

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 in cui 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 https://cotralspa.it/assistenza/rimborsi/. 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 S.p.A. – Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo disponibile in lingua italiana e inglese su https://cotralspa.it/assistenza/rimborsi/ 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 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 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 al 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 al cliente la motivazione del rifiuto dell'accoglimento della richiesta e lo informa sulle modalità per contestare il diniego.
Il 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 a rispondere alle richieste degli utenti e ad offrire:

- strumenti per comunicare (sito web, contact center);
- risposte esaustive 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. Il modulo sarà inoltrato 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 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 del 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 il 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, il cliente ha la possibilità di:
• utilizzare la procedura della Camera Regionale di 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/
• presentare segnalazione all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) utilizzando il sistema SiTe disponibile alla pagina 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 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.

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 www.autorita-trasporti.it/ 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:

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

Inoltre il 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

RELAZIONI CON GLI UTENTI - SERVIZIO BUS	2024 (TOT)	2024 (%)
Reclami	7.376	4%
Informazioni	188.130	94%
Suggerimenti	1.018	1%
Oggetti smarriti	3.275	2%
Risarcimenti	6	0,003%
Regolarità del servizio	3.941	53%
Comportamento personale	991	13%
Qualità e comfort	243	
Disservizi vari	312	4%
Sito/App	1.083	15%
Titoli di viaggio	501	7%
Condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie	19	0,3%
Problematiche ambientali	0	0%
Difficoltà nella presentazione dei reclami	52	1%
Informazioni sui diritti del passeggero	66	1%
Informazioni sul viaggio	168	2%
Totale reclami	**7.376**	**100%**

Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

Cotral s'impegna a garantire il diritto all'accesso ai propri bus ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità ogni volta che la configurazione del veicolo e la fermata lo consentono.
Per pianificare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è preferibile contattare il servizio clienti con almeno 3 giorni di anticipo. Un team dedicato si occuperà dell'organizzazione del viaggio verificando:

- la disponibilità dei posti a bordo;
- la sicurezza delle fermate di salita e di discesa per passeggeri non accompagnati;
- la disponibilità del servizio in caso di sciopero e/o di altri eventi non prevedibili.

Come richiedere assistenza

L'assistenza può essere richiesta compilando il modulo disponibile qui o contattando il call center al numero 800174471.

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 il cliente è tenuto a trascrivere 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.
- Non è possibile procedere al rimborso per mancato o errato acquisto, né alla modifica della durata o delle zone di viaggio di un titolo di viaggio in corso di validità.

Articolo 1A
Uso delle validatrici di bordo per la convalida dei biglietti di viaggio.
Tutti i passeggeri sono tenuti a convalidare il proprio titolo di viaggio al momento della salita a bordo dei bus Cotral, utilizzando le apposite validatrici installate a bordo. Di seguito si riportano le modalità di convalida.
Biglietti cartacei Metrebus: il biglietto deve essere avvicinato al lettore ottico della validatrice per la scansione del codice a barre presente sul retro. Qualora il biglietto venga utilizzato anche su mezzi Atac e Trenitalia, è necessario effettuare una nuova validazione secondo le modalità previste da ciascun gestore. In assenza di convalida su ogni operatore, si incorre nelle sanzioni previste per mancata validazione del titolo di viaggio.
Biglietti cartacei Cotral: il biglietto deve essere avvicinato al lettore ottico della validatrice per la scansione del QR code o del codice a barre stampato sul retro.
Biglietto digitale: è necessario attivare il QR code tramite l'App dedicata e avvicinare il dispositivo al lettore ottico della validatrice.
Tessere elettroniche (abbonamenti, inclusi quelli gratuiti): gli abbonamenti caricati su tessere elettroniche devono essere validati ad ogni salita a bordo, avvicinando la tessera al lettore della validatrice.
Tessera sanitaria (in caso di abbonamento associato): la tessera sanitaria, se associata a un abbonamento valido, deve essere avvicinata al lettore della validatrice ogni volta che si sale a bordo.

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, il 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 personaliz-

zato 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 obliterato 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 depenalizzati 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 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, inclusi tutti i mezzi di micromobilità alimentati a batteria, ad esempio monopattini o biciclette elettrici.

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:
• abbonamento mensile convalidato prima della sanzione, più fotocopia di versamento di € 10,00 su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral S.p.A., 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 S.p.A., 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 S.p.A., 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 S.p.A. 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.

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 ultrasettantenni, 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 mutilati e gli invalidi di guerra residenti nella Regione Lazio potranno viaggiare esclusivamente con l'accettazione della gratuità del servizio con un valido documento d'identità e la tessera sanitaria.

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 e www.regione.lazio.it.

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 d'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 paniere. Sono ammessi a tariffa normale:

• cani di piccola e media taglia purché muniti di guinzaglio e museruola a paniere. 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

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, a cura del passeggero, previo informazione all'autista.

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.

I mezzi di micromobilità (come monopattini o biciclette pieghevoli) alimentati a batteria (elettrici) sono sempre vietati, indipendentemente dalle dimensioni, per ragioni di sicurezza.

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. Nessun bagaglio può occupare un posto a sedere. 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.

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

• 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;

• di persona presso la sede Cotral di via Bernardino Alimena 105, Roma;

• via posta raccomandata indirizzata a Cotral S.p.A. | Servizio Clienti via Bernardino Alimena,105 – 00173, Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su cotralspa.it/reclami e presso i capolinea di Roma Anagnina, Roma Ponte Mammolo, Roma Laurentina, Roma Cornelia, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo), che può stampare e trasmettere 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 del 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, il 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;

• 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/.

• presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizio-

ne Reclami (SiTe), accessibile dal sito 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.

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.

Articolo 13 - Trasporto persone a ridotta mobilità

Cotral s'impegna a garantire il diritto all'accesso ai propri bus ai passeggeri con disabilità o a ridotta mobilità ogni volta che la configurazione del veicolo e la fermata lo consentono.
Per pianificare al meglio il viaggio e ricevere adeguata assistenza, è preferibile contattare il servizio clienti con almeno 3 giorni di anticipo.
Un team dedicato si occuperà dell'organizzazione del viaggio verificando:

- la disponibilità dei posti a bordo;
- la sicurezza delle fermate di salita e di discesa per passeggeri non accompagnati;
- la disponibilità del servizio in caso di sciopero e/o di altri eventi non prevedibili.

La richiesta viene effettuata online su cotralspa.it. 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 il cliente un indennizzo pari a 20€.

3

IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO

3.1 Trasporto pubblico ferroviario linee Metromare/Roma-Lido e Roma-Viterbo
3.2 I nostri obiettivi di qualità del servizio ferroviario
3.3 Monitoraggio della qualità
3.4 Tutela dei passeggeri
3.5 Condizioni generali di trasporto ferrovie Metromare e Roma-Viterbo

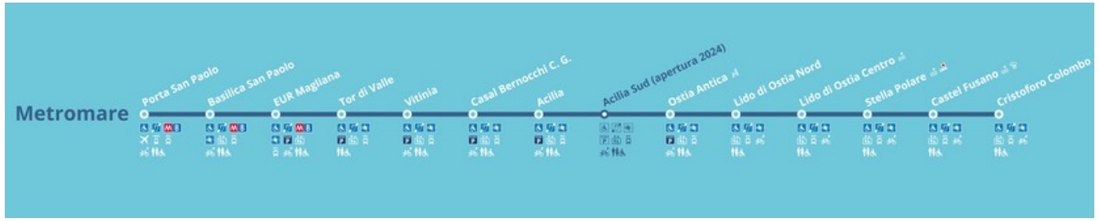
3.1 Trasporto pubblico ferroviario linee Metromare/Roma-Lido e Roma-Viterbo

Servizio offerto *(1)*
In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio, Cotral è impegnata a produrre nel 2025 1.804.000 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 5.15 alle 23.30.

CONSUNTIVO 2024	CONSUNTIVO 2025
20.341.882 MILIONI Passeggeri trasportati Roma-Lido	**12.727.748 MILIONI** Passeggeri trasportati Roma-Viterbo

(1) I dati del numero dei passeggeri trasportati sono ottenuti attraverso rilevamenti condotti sulle due linee da personale Cotral nelle varie fasce orarie di servizio. I coefficienti di riempimento delle carrozze sono correlati al consuntivo del programma di servizio effettivamente svolto. È allo studio l'installazione sui convogli di un sistema tecnologico di rilevazione delle presenze a bordo. Entro l'anno è inoltre prevista la riapertura di due biglietterie nelle stazioni di Porta San Paolo e di Piazzale Flaminio.

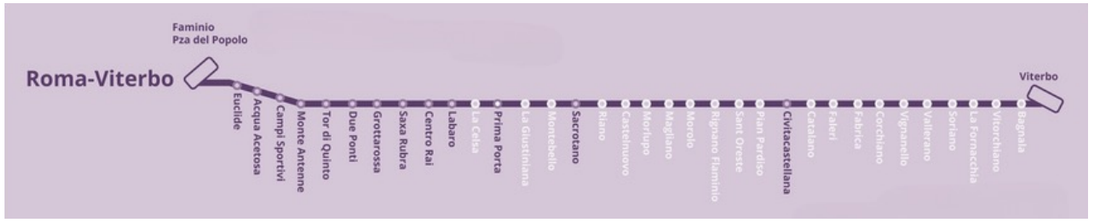
METROMARE/ROMA - LIDO



LUNGHEZZA LINEA	km	28.356
TRENI PER GIORNO PROGRAMMATI *(2)*	Lunedì/Sabato	112
TRENI PER GIORNO PROGRAMMATI *(2)*	Domenica e Festivi	102
TRENI PER GIORNO PROGRAMMATI *(3)*	Orario interruzione per lavori Lunedì/Venerdì	96
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 *(4)*	Numero	305.128.230

(2) Treni circolanti: nove Metromare e quattordici 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 perdurare dei 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.
(4) Il dato passeggeri treni/km è calcolato moltiplicando il numero di passeggeri trasportati per linea (Metromare, RM-VT Urbana e RM-VT Extraurbana) per la percorrenza media stimata: -15km Metromare, -12km RM-VT Urbana, - 45km RM-VT Extraurbana.

ROMA - VITERBO



LUNGHEZZA LINEA	km	101.885
TRENI	Numero	21
PASSEGGERI TRENO/KM	Numero	221.660.043

OFFERTA ROMA - VITERBO (URBANA)

LUNGHEZZA LINEA	km	12.496
TRENI PER GIORNO PROGRAMMATI	Lunedì/Sabato	182
TRENI PER GIORNO PROGRAMMATI	Domenica e Festivi	96
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	120.941
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	32
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-%- 28 delibera-art-numero-16-del-2018%29/doc/2342.

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

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 sulle due linee sono attivi due servizi di questo tipo ed in particolare:

Metromare/Roma-Lido
Nel corso del 2025 proseguiranno i 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
Nel corso del 2025 sono previsti lavori di ammodernamento della linea che comporterà la chiusura della stessa in alcune tratte.
Cotral in accordo con la Regione Lazio predisporrà apposito servizio con bus sostitutivi a completamento dell'offerta di trasporto.

3.2 I nostri obiettivi di qualità del servizio ferroviario

Condizioni minime di qualità del servizio 2024
Nella tabella pubblicata di seguito sono indicati gli obiettivi delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) definiti nel Contratto di Servizio, al link trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/43002-contratto-ferroviario (pagina 14) 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.

CONSUNTIVO 2024	OBIETTIVO 2025
2.819.128,42 Treni per km	**3.112.000,00** Treni per km

PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ

	Obiettivo 2024	METROMARE consuntivo 2024	ROMA-VITERBO consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Puntualità *(5)* % mensile dei treni in orario alle stazioni intermedie e a destinazione rispetto ai treni programmati (Ritardo >di 5 min; fermate rilevanti Metromare - Porta San Paolo e Cristoforo Colombo; Roma - Civita Castellana- Viterbo - Piazzale Flaminio, Civita Castellana e Viterbo).	86%	92%	91%	87%
Regolarità *(6)* % mensile delle corse integralmente effettuate rispetto alle corse programmate	91%	106% *(6)*	91%	92%

(5) Per il calcolo della puntualità sono presi in considerazione gli eventi che compromettono la regolarità del servizio imputabili all'impresa ferroviaria.
(6) Regolarità calcolata al netto delle soppressioni causate dai lavori di ammodernamento dell'infrastruttura. Per la linea Metromare effettuazione su base quotidiana di treni straordinari a completamento dell'offerta di trasporto.

ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

	Obiettivo 2024	METROMARE consuntivo 2024	ROMA-VITERBO consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Dotazione adeguata canali di vendita *(7)* % stazioni dotate di adeguati canali di vendita rispetto al totale	91%	100%	88%	92%
Funzionamento canali di vendita telematici *(8)* % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)	90,4%	100%	100%	90,8%
Funzionamento biglietterie automatiche *(9)* % biglietterie automatiche MEB funzionanti rispetto al totale delle biglietterie automatiche di competenza impresa ferroviaria (esclusi atti vandalici se ripristinati entro 72h dalla segnalazione)	90,4%	98,84%***(9)***	99,78%	90,8%
Funzionamento validatrici/tornelli *(10)* % delle validatrici/tornelli funzionanti di competenza dell'impresa ferroviaria rispetto al totale delle validatrici/tornelli	90,4%	99,46%	99,11%	90,8%

(7) Canali telematici considerati: e-commmerce 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 500 metri per stazioni dentro Roma, ovvero all'interno del territorio comunale per gli altri Comuni. Per la linea Roma-Viterbo, dal computo sono escluse le stazioni di Morolo e Faleri che sono da considerarsi di scarsa affluenza.
(8) Dato riferito ai canali telematici gestiti direttamente da Cotral S.p.A.
(9) Le biglietterie automatiche sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC S.p.A. che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.
(10) Le validatrici installate nei varchi di accesso alle stazioni ferroviarie sono integrate al sistema di bigliettazione elettronica Metrebus la cui mandataria è ATAC S.p.A. che provvede alla manutenzione ordinaria e straordinaria.

PULIZIA E COMFORT

	Obiettivo 2024	METROMARE consuntivo 2024	ROMA-VITERBO consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Esecuzione dei cicli di pulizia programmata su materiale rotabile	91%	95%	95%	92%
Non conformità rilevate dall'Ente affidante sui cicli di pulizia effettuati su materiale rotabile	9%	0,7%	0,5%	8,5%
Funzionamento impianti climatizzazione treni % impianti di climatizzazione treno funzionanti rispetto al totale	82%	100%	100%	84%
Accessibilità e funzionamento toilette treni % toilette funzionanti rispetto al totale toilette presenti	86%	Non previsto	88%	87%
Disponibilità e fruibilità servizi PMR ***(11)*** % treni fruibili alle PMR rispetto ai treni totali programmati come accessibili alle PMR	92%	100%	100%	94%
Accessibilità e funzionamento porte flotta % porte funzionanti rispetto al totale	91%	100%	100%	92%
Disponibilità servizi bici % corse attrezzate per servizi bici rispetto al programma	91%	100%	100%	92%

(11) Persone a mobilità ridotta o PMR: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta nell'uso del trasporto a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età.

ALTRI INDICATORI

	Obiettivo 2024	METROMARE consuntivo 2024	ROMA-VITERBO consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Offerta dei posti	100%	100%	100%	100%
Informazione all'utenza prima del viaggio 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 e servizi minimi garantiti in caso di sciopero • modalità di esecuzione dei servizi sostitutivi • variazione e ritardi real time • cancellazioni e soppressioni in aggiornamento	Conforme	Conforme	Conforme	Conforme

ALTRI INDICATORI

	Obiettivo 2024	METROMARE consuntivo 2024	ROMA-VITERBO consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Informazione all'utenza durante il viaggio 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	Conforme	Parzialmente conforme	Parzialmente conforme	Conforme
Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogati	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42733-servizi-erogativio/42733-servizi-erogati
Sicurezza **Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria:** https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29	Pubblicate sul sito web: https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985-piani-operativi-%28delibera-art-numero-16-del-2018%29

3.3 Monitoraggio della qualità

Servizio ferroviario – Sintesi dell'indagine di customer satisfaction 2025

L'indagine di customer satisfaction sul servizio ferroviario è stata condotta da Ipsos nel mese di maggio 2025. Le interviste, svolte con tecnica CAPI presso stazioni principali, hanno coinvolto clienti abituali e occasionali, con l'obiettivo di monitorare la qualità percepita e orientare le azioni di miglioramento.

Profilo e comportamento degli utenti

Il campione include una leggera prevalenza femminile (53% su Metromare, 52% su Roma-Viterbo), con una forte rappresentanza giovanile e occupazionale. Il 64% dei passeggeri Metromare e il 60% di quelli Roma-Viterbo utilizzano il servizio con regolarità. Gli orari di maggiore affluenza sono quelli delle fasce pendolari (7:00-9:00 e 17:00-19:00).

Sul piano motivazionale, la linea Roma-Viterbo è utilizzata principalmente per le caratteristiche del mezzo (67%), mentre per Metromare si registra un equilibrio tra motivazioni legate al mezzo e ragioni personali (es. mancanza di patente).

Soddisfazione complessiva

La soddisfazione generale per la linea Metromare ha registrato un netto miglioramento, passando da 5,6 nel 2022 a 6,6. Anche la linea Roma-Viterbo cresce, da 5,7 nel 2023 a 6,2. Gli over 65 risultano il segmento più soddisfatto su entrambe le linee.

Performance sulle dimensioni chiave

Sulla linea Metromare, gli aspetti relazionali del personale (6,8) e l'organizzazione del servizio (6,6) sono i più apprezzati. Seguono comfort (6,4) e attenzione al cliente (6,4). Migliorano anche l'efficienza nella gestione dei reclami e la qualità percepita del servizio.

Per Roma-Viterbo, le relazioni con il personale raggiungono 6,5, seguite dal comfort (6,2) e dall'organizzazione (6,0). Le criticità principali riguardano la frequenza delle corse e il rispetto degli orari di arrivo, con oltre un terzo degli utenti che si dichiara "poco soddisfatto".

Fattori specifici e suggerimenti degli utenti

Sulla Metromare, l'affollamento e la difficoltà di trovare posto rappresentano i principali elementi critici (media: 5,4). Analoga situazione per Roma-Viterbo (media: 5,7).

Gli aspetti relazionali – cortesia, cura e disponibilità del personale – sono ampiamente riconosciuti su entrambe le linee. Il giudizio positivo si estende anche all'accessibilità generale (voto medio: 7 sulla Metromare) e alla chiarezza delle informazioni sul servizio.

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)	% SODDISFATTI (7-9) METROMARE	MEDIA (SCALA 1-9) METROMARE	% SODDISFATTI (7-9) ROMA-VITERBO	MEDIA (SCALA 1-9) ROMA-VITERBO
Giudizio complessivo iniziale	**19%**	**5,9**	**23%**	**6,0**	**10%**	**5,6**
Regolarità del servizio rispetto delle corse programmate	18%	5,7	23%	5,8	10%	5,5
Frequenza/Disponibilità delle corse	19%	5,5	24%	5,6	9%	5,3
Integrazione modale con altre modalità di trasporto	33%	6,1	44%	6,4	13%	5,5
Rispetto orari partenza	22%	5,8	27%	6,0	11%	5,5
Rispetto orari arrivo	22%	5,8	28%	6,1	10%	5,4
Rapporto qualià/prezzo del servizio	26%	6,2	34%	6,4	12%	5,8
Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	21%	5,8	23%	5,8	18%	5,6
Organizzazione del servizio	**18%**	**5,9**	**23%**	**5,9**	**8%**	**5,5**
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	16%	5,0	16%	4,9	15%	5,2
Pulizia del mezzo	18%	5,6	19%	5,6	15%	5,4
Integrità/Decoro dei mezzi	17%	5,7	17%	5,8	16%	5,4
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	20%	5,8	22%	5,9	15%	5,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	18%	5,4	19%	5,5	16%	5,0
Comfort del viaggio	**17%**	**5,8**	**20%**	**5,8**	**11%**	**5,6**

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)	% SODDISFATTI (7-9) METROMARE	MEDIA (SCALA 1-9) METROMARE	% SODDISFATTI (7-9) ROMA-VITERBO	MEDIA (SCALA 1-9) ROMA-VITERBO
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	19%	5,8	25%	6,0	10%	5,5
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	19%	5,8	24%	6,0	10%	5,6
Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	25%	6,0	32%	6,3	11%	5,5
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno al capolinea	24%	5,8	26%	6,0	19%	5,5
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sul treno alle fermate	16%	5,3	18%	5,4	13%	5,1
Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	13%	5,4	18%	5,7	3%	4,8
Attenzione verso il Cliente	**15%**	**5,7**	**20%**	**5,8**	**6%**	**5,5**
Cortesia/Disponibilità del personale	26%	6,1	26%	6,1	27%	6,2
Cura e aspetto del personale	29%	6,2	27%	6,2	33%	6,3
Efficienza servizio reclami e informazioni	19%	5,8	23%	5,9	12%	5,7
Aspetti relazionali del personale dell'Azienda	**23%**	**6,0**	**27%**	**6,1**	**17%**	**5,9**
Giudizio complessivo finale	**17%**	**5,9**	**23%**	**6,0**	**5%**	**5,7**
Capillarità della rete di vendita	42%	6,6	49%	6,3	28%	6,6

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: https://cotralspa.it/assistenza/.

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://cotral.typeform.com/to/vkpXeBfn#channel=web&en- v=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 S.p.A.;
- Servizio Clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma; In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile sul cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi;
- 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 del 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 al 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 al cliente la motivazione del rifiuto dell'accoglimento della richiesta e lo informa sulle modalità per contestare il diniego. Il 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 a rispondere alle richieste degli utenti e ad offrire:
- strumenti per comunicare (*sito web, contact center*);
- risposte esaustive 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. 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 S.p.A. – Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile su cotralspa.it/reclami;
- 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 del 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 S.p.A., informando contestualmente il cliente.

	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, il 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, il 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/.

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.

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 web www.autorita-trasporti.it 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:

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

Inoltre il 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*.

METROMARE - RELAZIONI CON GLI UTENTI	2024 (TOT)	2024 (%)
Reclami	695	30%
Informazioni	1.580	68%
Suggerimenti	56	2%
Oggetti smarriti	5	0,2%
Risarcimenti	1	0,04%
METROMARE - CAUSALE DEI RECLAMI	**2024 (TOT)**	**2024 (%)**
Regolarità del servizio	321	46%
Comportamento personale	14	2%
Qualità e comfort	133	19%
Disservizi vari	24	3%
Sito/App	21	3%
Titoli di viaggio	79	11%
Trasporto alternative o rimborso in caso di soppressione	7	1%
Problematiche ambientali	20	3%
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardi	6	1%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	1	0%
Informazioni in caso di soppressioni o ritardi	8	1%
Informazioni prima e durante il viaggio	3	0,4%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	3	0,4%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale	9	1%
Ritardi, perdite di coincidenze, soppressioni	21	3%
Trasporto biciclette	1	0,1%
Sistemi di informazioni di viaggio e prenotazione	4	1%
Qualità del servizio	20	3%
TOTALE RECLAMI	**695**	**100%**

ROMA-VITERBO - RELAZIONI CON GLI UTENTI	2024 (TOT)	2024 (%)
Reclami	1.070	63%
Informazioni	603	35%
Suggerimenti	19	1%
Oggetti smarriti	8	0,5%
Risarcimenti	5	0,3%
ROMA-VITERBO - CAUSALE DEI RECLAMI	**2024 (TOT)**	**2024 (%)**
Regolarità del servizio	401	67%
Comportamento personale	10	2%
Qualità e comfort	18	3%
Disservizi vari	0	0%
Sito/App	9	1%
Titoli di viaggio	72	12%
Trasporto alternative o rimborso in caso di soppressione o ritardo	5	1%
Problematiche ambientali	3	0%
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardi	4	1%
Difficoltà nella presentazione del reclamo	2	0%
Informazioni in caso di soppressioni o ritardi	8	1%
Informazioni prima e durante il viaggio	1	0%
Informazioni sui diritti dei passeggeri	1	0%
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale	3	0%
Ritardi, perdite di coincidenze, soppressioni	56	9%
Trasporto biciclette	0	0%
Sistemi di informazioni di viaggio e prenotazione	1	0%
Qualità del servizio	7	1%
Modalità di vendita dei biglietti	2	0%
TOTALE RECLAMI	**603**	**100%**

Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

A bordo treno il servizio è disponibile sull'intera flotta sulla linea Metromare/Roma-Lido 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 Flamino e Civita Castellana. Il servizio di assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità in stazione viene fornito dal gestore dell'infrastruttura Astral S.p.A. 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 (lunedì/ domenica) dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.

Accessibilità dei passeggeri ciechi e ipovedenti

Per ottimizzare i consumi energetici e garantire un microclima confortevole a bordo, le porte dei treni si aprono solo quando necessario, grazie a pulsanti dedicati posizionati sia all'interno che all'esterno del convoglio. Un segnale acustico avvisa dell'apertura in corso.
In caso di necessità, è possibile segnalare la presenza a bordo di passeggeri con disabilità visiva contattando il nostro call center al numero 800 174 471. Provvederemo ad aprire automaticamente tutte le porte per facilitare la salita e la discesa.

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 sovrapassaggi 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 durate 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 e www.regione.lazio.it. Non è possibile procedere al rimborso per mancato o errato acquisto, né alla modifica della durata o delle zone di viaggio di un titolo di viaggio in corso di validità.

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 Metrebus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile;
- chiunque presenti un titolo di viaggio obliterato 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:
• 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);
• 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;
• 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 Ipovedenti. 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 altri mezzi di micromobilità
Sono ammessi gratuitamente biciclette pieghevoli a trazione muscolare, purché da chiusi abbiano dimensioni inferiori a cm 110x80x40 e siano preferibilmente riposti nelle apposite custodie.
È vietato il trasporto di biciclette, monopattini ed altri mezzi di micromobilità elettrici (alimentati a batteria).
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 S.p.A., 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://cotralspa.it/assistenza/. 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 S.p.A., 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 S.p.A., 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 S.p.A., 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 Metromare/Roma-Lido. Sulla tratta urbana della linea Roma–Viterbo, la fermata Flaminio è provvista di carrello elevatore, alla stregua di Civita Castellana e Rignano Flamino.
Il servizio di assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità in stazione viene fornito dal gestore dell'infrastruttura Astral S.p.A. 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:
- 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. 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;
- di persona presso la sede Cotral di via Bernardino Alimena 105, Roma e, dal 15 luglio 2023, presso le stazioni Metromare/Roma-Lido di Porta San Paolo e Roma-Viterbo di Flaminio;
- via posta raccomandata indirizzata a Cotral S.p.A. | Servizio Clienti, via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma.

In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su cotralspa.it/reclami e presso la stazione Metromare/Roma-Lido 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 dele-

ga 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.
In caso di diniego del rimborso o indennizzo, 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/.

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, 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.

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;
• 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 S.p.A. | Servizio Clienti via Bernardino Alimena 10500173 Roma.

In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su cotralspa.it/reclami ed in forma cartacea presso la stazione Metromare/Roma-Lido 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:
• i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
• 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, Roma e presso le stazioni Metromare/Roma-Lido 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, il 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:

	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

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/;
• 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, 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.

Articolo 17 - Oggetti smarriti
La richiesta di un oggetto smarrito può essere effettuata compilando il modulo web presente su 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.
È vietato filmare, fotografare, registrare il personale Cotral nello svolgimento delle proprie funzioni.

Articolo 20 – Servizi minimi in caso di sciopero
Come stabilito dalla regolamentazione provvisoria della Commissione di Garanzia per l'attuazione della Legge 146/1990, in occasione di sciopero Cotral assicura servizi di trasporto minimi.
Il servizio è garantito fino alle 08:30 e dalle 17:00 alle 20:00.

IL SISTEMA TARIFFARIO

4

4.1 Sistema tariffario Cotral
4.2 Biglietti e abbonamenti Cotral
4.3 Sistema tariffario Metrebus
4.4 Biglietti Metrebus Lazio
4.5 Abbonamenti Metrebus Lazio
4.6 Biglietti Metrebus Roma
4.7 Abbonamenti Metrebus Roma
4.8 Agevolazioni

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 22 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	BTTR 1	€0,60	BTTR 70 1	€0,30	BTT RV 1	€0,80
BTT 2	€1,30	BTTR 2	€0,70	BTTR 70 2	€0,40	BTT RV 2	€1,10
BTT 3	€2,20	BTTR 3	€1,10	BTTR 70 3	€0,70	BTT RV 3	€1,80
BTT 4	€2,80	BTTR 4	€1,40	BTTR 70 4	€0,80	BTT RV 4	€2,20
BTT 5	€3,40	BTTR 5	€1,70	BTTR 70 5	€1,00	BTT RV 5	€2,80
BTT 6	€3,90	BTTR 6	€2,00	BTTR 70 6	€1,20	BTT RV 6	€3,10
BTT 7	€4,30	BTTR 7	€2,20	BTTR 70 7	€1,30	BTT RV 7	€3,40
BTT 8	€4,50	BTTR 8	€2,30	BTTR 70 8	€1,40	BTT RV 8	€3,60
BTT 9	€5,00	BTTR 9	€2,50	BTTR 70 9	€1,50	BTT RV 9	€4,00
BTT 10	€5,30	BTTR 10	€2,70	BTTR 70 10	€1,60	BTT RV 10	€4,20
BTT 11	€6,10	BTTR 11	€3,10	BTTR 70 11	€1,80	BTT RV 11	€4,80
BTT 12	€6,90	BTTR 12	€3,50	BTTR 70 12	€2,10		

BIGLIETTI A BORDO		TICKET SPECIALI	
BAB	€7,00	TIBURTINA/TERMINI AEROPORTO FIUMICINO	€5,00

ABBONAMENTI

ABBONAMENTI A TRATTA TARIFFARIA		ABBONAMENTI A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTI DEL 50%		ABBONAMENTI 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 bus 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
• BIGLIETTERIE COTRAL • RIVENDITORI AUTORIZZATI • MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI) • APP BUSCOTRAL • POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA	• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI

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
• BIGLIETTERIE COTRAL • RIVENDITORI AUTORIZZATI • POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA	• SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO

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
• BIGLIETTERIE COTRAL • RIVENDITORI AUTORIZZATI • MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)	• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI

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

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
• A BORDO VETTURA DALL'AUTISTA, ESCLUSIVAMENTE CON MONETA CONTATA, BANCOMAT O CARTA DI CREDITO	• IN TUTTO IL TERRITORIO DELLA REGIONE LAZIO E SUI PERCORSI INTERREGIONALI

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
• A BORDO VETTURA DALL'AUTISTA, ESCLUSIVAMENTE CON MONETA CONTATA, BANCOMAT O CARTA DI CREDITO

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 del 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 dal 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 Cotral fuori dalle fasce orarie di punta: dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dopo le ore 15.00.

DOVE ACQUISTARLO
• BIGLIETTERIE COTRAL • RIVENDITORI AUTORIZZATI • MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI) • SITO INTERNET COTRALSPA.IT

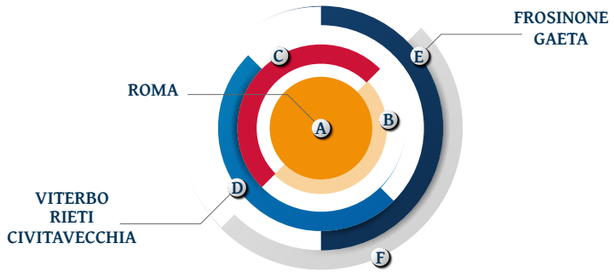
4.3 Sistema tariffario Metrebus

I biglietti e gli abbonamenti integrati Metrebus consentono di viaggiare indifferentemente sui mezzi Cotral, Atac e Trenitalia secondo le caratteristiche di validità di ciascun titolo di viaggio. Il prezzo dei biglietti e degli abbonamenti integrati Metrebus Lazio dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia 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 acquistare 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 ACQUISTARLO

BIGLIETTERIE COTRAL solo abbonamenti mensili, annuali (ordinari e studenti) e metrebus Lazio*;
BIGLIETTERIE E SITO INTERNET ATAC; BIGLIETTERIE TRENITALIA; RIVENDITORI AUTORIZZATI;
SITO INTERNET: COTRAL SPA.IT solo abbonamenti mensili, annuali (ordinari e studenti) e metrebus Lazio*.

*Gli stessi titoli sono ricaricabili tramite i pos mobili in dotazione agli assistenti alla clientela Cotral



SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA

BIGLIETTI ORDINARI		ABBONAMENTI ORDINARI	
BTT	€1,50	MENSILE PERSONALE	€35,00
ROMA 24	€8,50	MENSILE IMPERSONALE	€53,00
ROMA 48	€15,00	MENSILE DISOCCUPATI	€16,00
ROMA 72	€22,00	ANNUALI	€250,00
CIS	€29,00	/	/

BIRG - BIGLIETTO INTEGRATO REGIONALE GIORNALIERO		CIRS - CARTA INTEGRATA REGIONALE SETTIMANALE		BTR - BIGLIETTO TURISTICO REGIONALE	
BIRG 1	€4,00	CIRS 1	€16,50	BTR 1	€10,80
BIRG 2	€7,20	CIRS 2	€29,00	BTR 2	€20,00
BIRG 3	€9,50	CIRS 3	€41,50	BTR 3	€26,00
BIRG 4	€11,50	CIRS 4	€49,00	BTR 4	€31,00
BIRG 5	€14,00	CIRS 5	€61,00	BTR 5	€40,00
BIRG 6	€16,50	CIRS 6	€70,00	BTR 6	€46,00
BIRG 7	€16,50	CIRS 7	€70,00	BTR 7	€46,50

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^ 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^ 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.

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^ 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^ CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
• SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

*Le tariffe di BTR, BIRG e CIRS subiranno delle variazioni a partire dal 1° luglio 2025 come disposto dalla delibera della Giunta regionale.

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^ 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^ CLASSE (TRATTE EXTRAURBANE);
- SULLA LINEA FERROVIARIA ROMA-VITERBO NEL SOLO TRATTO EXTRAURBANO.

Manovra tariffaria titoli turistici Metrebus Roma e Lazio
Dal 1° luglio 2025 entrano in vigore le nuove tariffe dei titoli di viaggio turistici giornalieri, plurigiornalieri e settimanali Metrebus Roma e Lazio previste dalla Deliberazione della Giunta Regionale (DGR) n. 91/2025 della Regione Lazio.

Periodo di validità
I vecchi titoli di viaggio (sia quelli su supporto cartaceo che elettronico o digitale) potranno essere utilizzati fino al 31 ottobre 2025. A partire dal 1° novembre 2025 sarà possibile utilizzare solo i nuovi titoli di viaggio a tariffa aggiornata.

PERIODO	TITOLI VALIDI
1 luglio - 31 ottobre 2025	VECCHI E NUOVI
Dal 1° novembre 2025	SOLO NUOVI

Sostituzione vecchi titoli cartacei non utilizzati
A partire dal 1° novembre e fino al 31 dicembre 2025 è possibile sostituire i titoli cartacei non utilizzati (fino ad un massimo di 10 pezzi per richiesta) con le seguenti modalità:

- compila il web-form su myAtac con i dati richiesti;
- ricevi il voucher via email e nell'area personale di MyAtac;
- presenta il voucher in biglietteria e paga la differenza.

Attenzione: la sostituzione dei vecchi titoli non utilizzati è prevista solo per i titoli cartacei.
I titoli caricati su supporti digitali e/o elettronici (via App e su card Atac), acquistati prima del 1 luglio 2025, non prevedono la sostituzione pertanto dovranno essere utilizzati entro il 31 ottobre 2025.

Biglietterie autorizzate alla sostituzione

- Metro A (Lepanto, Anagnina);
- Metro B (Ponte Mammolo, Eur Fermi);
- Termini (A/B).

Assistenza
Tutte le informazioni sulla manovra tariffaria sono disponibili sul sito aziendale a questo link: https://www.atac.roma.it/biglietti-e-abbonamenti/nuova-manovra-tariffaria-titoli-turistici-metrebus-roma-e-lazio.

Per ulteriori richieste di informazioni, segnalazioni e/o reclami sono attivi i seguenti canali di contatto:

Infoatac - Whatsapp - Il canale Whatsapp ufficiale delle notizie in tempo reale sulla rete e sui servizi di Atac.
TUTTI I GIORNI DALLE ORE 5:00 ALLE ORE 24:00

Atac@Risponde - compilando il form atac@risponde su www.atac.roma.it.

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^ 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^ 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.

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^ 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^ 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 fino al giorno del compimento del 26° anno di età e valido dal 1° Settembre al 30 Giugno per un numero illimitato di viaggi all'interno delle zone scelte. Qualora lo studente compia 26 anni durante il periodo di validità dell'abbonamento, ha diritto ad utilizzarlo 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 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^ 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^ 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^ CLASSE
(SOLO TRATTO URBANO - MAGGIORI INFO SU TRENITALIA.COM);
• SULLE LINEE FERROVIARIE ROMA-LIDO, ROMA-GIARDINETTI E ROMA-VITERBO
(SOLO TRATTO URBANO);
• IL BIT È VALIDO ANCHE SULLE LINEE BUS 520 E 720 CHE COLLEGANO DIRETTAMENTE
ROMA CON CIAMPINO AEROPORTO.

SONO ESCLUSI I SEGUENTI COLLEGAMENTI SPECIALI:
• COLLEGAMENTO COTRAL ROMA TIBURTINA/TERMINI-FIUMICINO AEROPORTO;
• COLLEGAMENTO TRENITALIA "NO STOP" ROMA TERMINI-FIUMICINO 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^ 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^ 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.

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^ 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 personale

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

€ 25,00

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^ 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.

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, 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 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 del 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, il 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 accompagno. 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 Regione 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 al 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**.

@BUSCOTRAL

Per rimanere sempre aggiornato sulle nostre iniziative e novità.

APP BUSCOTRAL

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.

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.

800 174 471

Lunedì - Sabato: 07.00 - 20.00

COTRAL S.p.A.

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma
800 174 471 - 06 72051
cotralspa.it