

# **CARTA DELLA MOBILITÀ**

2021



# Indice

---

• <b>COTRAL-AMBIENTE</b>	<b>04</b>
• <b>CARTA DELLA MOBILITÀ</b>	<b>08</b>
Finalità e normativa di riferimento	08
Principi generali dell'azienda	08
• <b>COTRAL SPA</b>	<b>09</b>
Azienda	09
Missione aziendale	09
Organizzazione	10
• <b>TRASPORTO PUBBLICO NEL LAZIO</b>	<b>11</b>
Servizio offerto	11
Capolinea di Roma	12
Sistema tariffario Cotral	13
Sistema tariffario Metrebus	18



• <b>QUALITÀ E SODDISFAZIONE DELLA CLIENTELA</b>	<b>33</b>
Obiettivi per il 2021	33
Qualità	33
Ambiente	34
Sicurezza	34
I nostri obiettivi di qualità del servizio	36
Monitoraggio della qualità 2020	38
Comunicazione con la clientela	41
Canali di contatto a disposizione dei cittadini	46
• <b>CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO</b>	<b>48</b>



## Cotral – Ambiente

---

**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, in particolare:**

### **Certificazione ambientale:**

è stata ottenuta la certificazione ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 per cinque sedi aziendali ed è prevista l'estensione della certificazione ad altre quattro sedi entro la fine del 2021; ciò significa rispetto delle leggi ambientali, monitoraggio e controllo degli aspetti ambientali diretti e indiretti, attenzione al miglioramento continuo.

### **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. Nei vari impianti dislocati nella Regione Lazio, l'Azienda ha posto in atto interventi sostanziali per un migliore trattamento di tipo chimico-fisico, biologico, di filtrazione finale e disoleazione delle varie tipologie di scarico insistenti sui singoli depositi.

### **Determinazione e gestione del rumore ambientale impianti:**

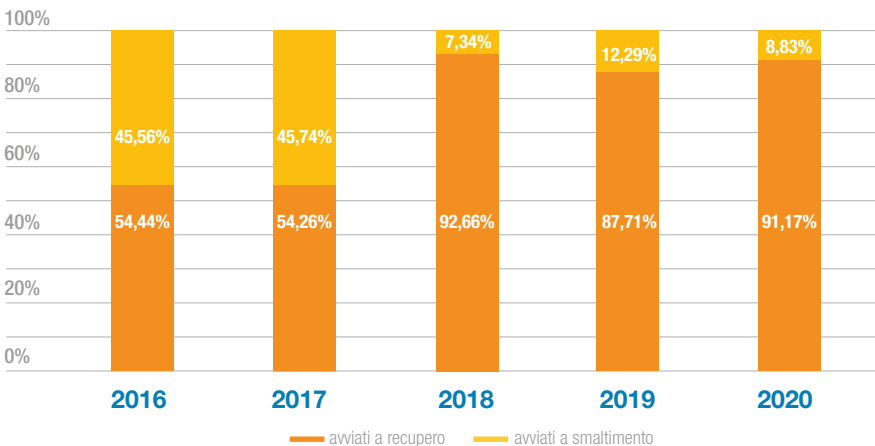
continua la campagna di monitoraggio del rumore emesso verso l'esterno dalle nostre unità produttive; le analisi acustiche sono finalizzate alla stima del rumore di emissione degli impianti sui ricettori abitativi e/o sensibili prospicienti gli impianti stessi, attraverso rilevamenti fonometrici diurni 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.

### Informazioni smaltimento rifiuti:

in ogni unità locale sono prodotti quotidianamente rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi legati all'attività di manutenzione bus; 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. In riferimento alla destinazione dei rifiuti prodotti, Cotral negli ultimi anni sta operando per privilegiare il recupero dei materiali rispetto alle operazioni di smaltimento, come evidenziato nel grafico seguente.

### INCIDENZA % DEI RIFIUTI AVVIATI A RECUPERO



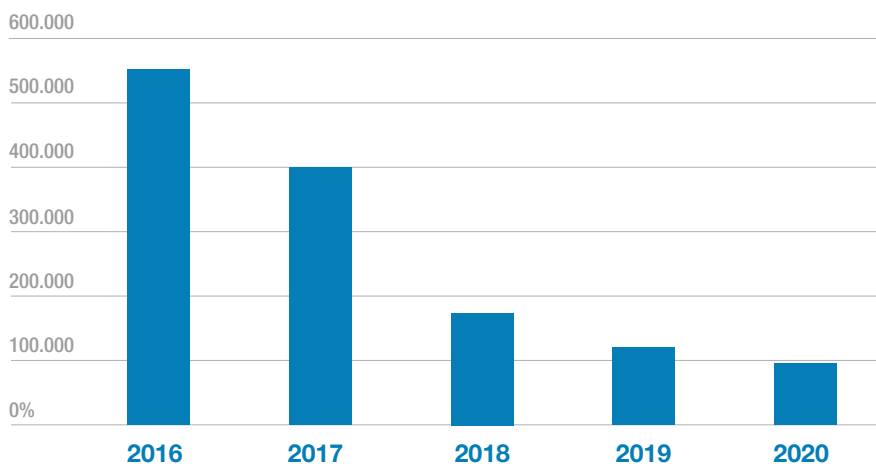
### Informazioni Energy Manager:

è proseguita l'attività volta sia alla sostituzione delle lampadine tradizionali con quelle a LED nei principali impianti aziendali sia di realizzazione di nuovi impianti che prevedono l'utilizzo di energie alternative, per ridurre l'utilizzo di energia non rinnovabile, con conseguente riduzione di emissioni di CO<sub>2</sub>. Nel 2020 si sono conclusi i lavori di rifacimento dei tetti degli impianti di Collegiove e Viterbo con la realizzazione di impianti fotovoltaici e sono in corso i lavori di installazione di impianti fotovoltaici e contestuale rifacimento del pacchetto di copertura nei depositi di Poggio Mirteto, Latina e Frosinone. In termini di efficientamento energetico sono state completate le installazioni di corpi illuminanti al led in diversi siti ed effettuati interventi di meta-nizzazione per i siti di Poggio Mirteto e Frosinone.

### Riduzione dei consumi:

sono in corso diverse azioni volte alla riduzione dei consumi. Per ridurre il consumo di plastica sono stati installati negli uffici degli erogatori di acqua e forniti ai dipendenti delle bottiglie personali riutilizzabili; per limitare il consumo di carta sono in corso di installazione asciugatori elettrici a muro per le mani, mentre per ridurre il consumo di acqua sono stati installati impianti di riciclo delle acque di lavaggio e di depurazione. Pertanto, a seguito della progressiva installazione dei sistemi di riciclo, il trend del consumo di acqua è in costante diminuzione.

### CONSUMO ACQUA IN LITRI



### 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 per il 2021 sono previsti interventi di bonifica su tre sedi aziendali, oltre al costante monitoraggio attuato in base al dm 06/09/94.

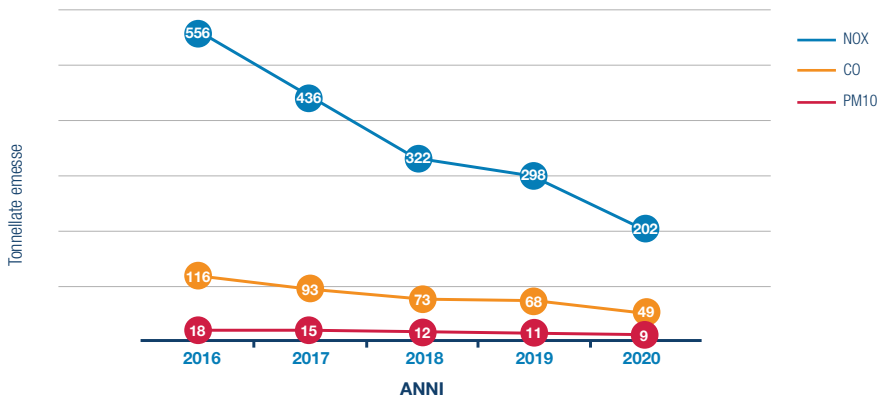
## Informazioni flotta bus:

il significativo rinnovo dei mezzi bus (circa la metà dell'intera flotta) avviato dal 2017 con l'immissione di un totale di 788 bus Euro VI ha prodotto un rilevante impatto positivo in termini ambientali ed una sostanziale riduzione dell'età media del nostro parco autobus. E' attualmente in corso di aggiudicazione la gara per ulteriori 60 bus Euro VI da 10 metri, da utilizzare anche sulle linee con limitazioni alla circolazione, la cui immissione in servizio sarà completata entro febbraio 2022.

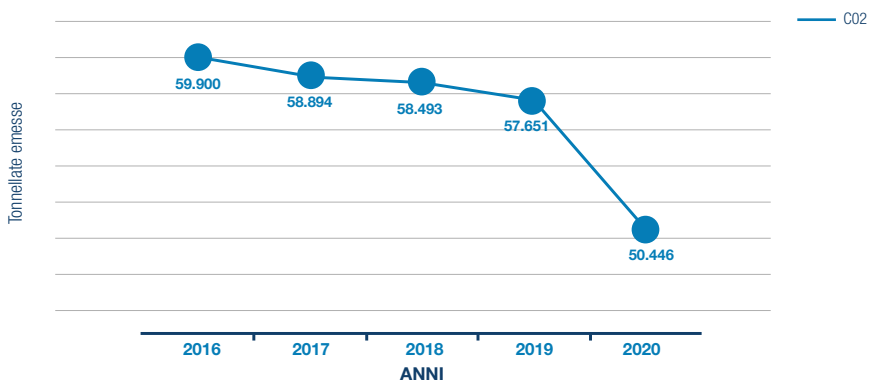
Entro il 2021 è previsto inoltre l'acquisto di ulteriori 20 minibus, ad integrazione della flotta di minibus in dotazione all'azienda che garantisce il collegamento tra i piccoli comuni della Regione.

I grafici successivi mostrano la riduzione di inquinanti ambientali e di emissione di CO2 dovuta al progressivo rinnovamento del parco bus Cotral.

### ANDAMENTO DELLE EMISSIONI DI INQUINANTI AMBIENTALI 2016-2020



### ANDAMENTO DELLE EMISSIONI DI CO2 DA TPL 2016-2020



(dati sul parco a dicembre 2020) Fonte dati emissioni: banca dati dei fattori di emissione medi per il parco circolante in Italia ISPRA 2018.



# Carta della mobilità

## Finalità e normativa di riferimento.

**Il documento ufficiale che regola i rapporti tra le aziende di pubblica utilità e chi ne usufruisce si chiama Carta dei Servizi.**

**Nel settore dei trasporti prende il nome di Carta della Mobilità ed è uno strumento di informazione e comunicazione con i cittadini-clienti che viene pubblicato una volta l'anno. Questo documento annuale informa sugli obiettivi raggiunti dall'azienda e indica le linee del processo per il miglioramento della qualità dei servizi offerti.**

### Riferimenti Normativi

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi che regolano la Carta della Mobilità:

- 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;

- Decreto Legislativo 169/2014, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011.

### Principi generali dell'azienda

- Eguaglianza e imparzialità.
- Continuità.
- Partecipazione.
- Efficienza ed efficacia.
- Rispetto per l'ambiente.

### Diffusione della Carta

Cotral provvede a diffondere la conoscenza della Carta della Mobilità attraverso il proprio sito web e con distribuzione di copie stampate presso i capolinea e i nodi di scambio.

### Validità della Carta

La Carta è revisionata e aggiornata annualmente come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Lazio affidante.





# Cotral spa

## Azienda

**Cotral è il primo vettore nazionale di autolinee di trasporto pubblico extraurbano su gomma. L'azionista unico è la Regione Lazio**

SEDE CENTRALE	
<b>Roma</b>	Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 • Tel. 06 72051
SEDI OPERATIVE DECENTRATE - INDIRIZZI	
<b>Frosinone</b>	Via Fontana del Melo s.n.c.
<b>Latina</b>	Via Ofanto s.n.c.
<b>Rieti</b>	Via J. F. Kennedy s.n.c.
<b>Viterbo</b>	Via Cassia nord km 88.400

### Presidente

Amalia Colaceci

### Consigliere

Massimo Buccioni

### Consigliere

Enrico Maria Capozzi

### Direttore Generale

Giuseppe Ferraro

Con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00167 del 21/07/2021, è stato nominato per la durata di tre anni il nuovo Consiglio di Amministrazione della Società con il subentro di Andrea Ferro in sostituzione di Enrico Maria Capozzi.

### Missione aziendale

Cotral è impegnata a svolgere un servizio di trasporto pubblico extraurbano su gomma che garantisca alle cittadine e ai cittadini del Lazio la necessaria copertura del territorio, l'integrazione con il trasporto ferroviario e con gli altri mezzi di trasporto; si impegna inoltre a fornire un'adeguata risposta alla necessità di mobilità per motivi di lavoro, di studio, di salute e di tempo libero. L'efficienza di questo servizio pubblico si misura sulla certezza di regolarità, sulla puntualità, sulla corretta informazione, sulla professionalità degli autisti, sul comfort e sulla sicurezza.

## Organizzazione

In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio, Cotral si è impegnata a produrre oltre 75,5 milioni di km/veicoli anno. L'Azienda assicura ogni giorno 8.362 corse di linea con una copertura del servizio di 20h su 24h.

DIPENDENTI	
Autisti	2095
Personale Amministrativo	333
Personale Operativo	453
<b>Totale Dipendenti</b>	<b>2881</b>

IMPIANTI TOTALI	
Provincia di Roma	18
Provincia di Frosinone	7
Provincia di Latina	5
Provincia di Viterbo	9
Provincia di Rieti	6
<b>Totale</b>	<b>45*</b>

# 1.678\*

PARCO AUTOBUS



# 331\*

BUS CON PEDANA DISABILI

\*Dati aggiornati giugno 2021



## Trasporto pubblico nel Lazio

### Servizio offerto

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. Inoltre, i bus effettuano collegamenti con 17 Comuni delle Regioni confinanti:

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

# 376\*

COMUNI SERVITI NEL LAZIO

# 4.345\*

COLLEGAMENTI/LINEE

## Capolinea di Roma

A Roma, i capolinea dei bus si trovano in corrispondenza di fermate bus Atac, stazioni metropolitane e/o ferroviarie (nodi di scambio).



CAPOLINEA DIRETTRICE	
Anagnina	Anagnina - Tuscolana; Appia - Casilina; Autostrada A1
Cornelia	Fiumicino - Aurelia
Laurentina	Laurentina - Pontina - Appia
Magliana	Autostrada A12
Ponte Mammolo	Tiburtina - Prenestina - Autostrada A24
Saxa Rubra	Tiberina - Flaminia - Cassia Veientana - Cassia - Braccianese
Termini (via Giolitti)	Autolinea Roma - Fiuggi via Autostrada A 24 - A1 (fermata di transito per Aeroporto Fiumicino)
Tiburtina	Nomentana - Palombarrese - Salaria - Autostrada A1- Aeroporto Fiumicino



### Sistema tariffario Cotral

I biglietti e 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 costo dei titoli di viaggio dipende dalla distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza.

Il sistema tariffario non prevede abbonamenti annuali ma solo mensili sui percorsi Interregionali, sui percorsi Regionali a tariffa ridotta 50% e 70% riservati ai clienti 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%	
BTT 1	1,10	BTTR50 1	0,60	BTTR70 1	0,30
BTT 2	1,30	BTTR50 2	0,70	BTTR70 2	0,40
BTT 3	2,20	BTTR50 3	1,10	BTTR70 3	0,70
BTT 4	2,80	BTTR50 4	1,40	BTTR70 4	0,80
BTT 5	3,40	BTTR50 5	1,70	BTTR70 5	1,00
BTT 6	3,90	BTTR50 6	2,00	BTTR70 6	1,20
BTT 7	4,30	BTTR50 7	2,20	BTTR70 7	1,30
BTT 8	4,50	BTTR50 8	2,30	BTTR70 8	1,40
BTT 9	5,00	BTTR50 9	2,50	BTTR70 9	1,50
BTT 10	5,30	BTTR50 10	2,70	BTTR70 10	1,60
BTT 11	6,10	BTTR50 11	3,10	BTTR70 11	1,80
BTT 12	6,90	BTTR50 12	3,50	BTTR70 12	2,10

## BIGLIETTI A BORDO

BAB	7,00
-----	------

## TICKET SPECIALI

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

## ABBONAMENTI

Abbonamenti Interregionali a Tratta Tariffaria		Abbonamenti Regionali Ridotti del 50%		Abbonamenti Regionali 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

## Titoli di viaggio cotral

# Biglietti e abbonamenti cotral

### **BTT**

#### **Biglietto di corsa semplice a tratta tariffaria**

Il biglietto a tratta tariffaria è valido per una corsa semplice sui mezzi Cotral e il suo costo è legato alla distanza tra le località di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza (vedi pagina 15).

#### **Dove acquistarlo**

- Biglietterie Cotral.
- Rivenditori autorizzati.
- MEB (macchine emettitrici biglietti).

#### **Dove utilizzarlo**

In tutto il territorio della Regione Lazio e sui percorsi interregionali.

### **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**

- Biglietterie Cotral.
- Rivenditori autorizzati.
- MEB (macchine emettrici biglietti).

### **Dove utilizzarlo**

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 mezzi Cotral. Il costo fisso di € 7,00 è indipendente dalla distanza della località di origine da quella di destinazione.

### **Dove acquistarlo**

A bordo vettura, dall'autista, esclusivamente con moneta contata.

### **Dove utilizzarlo**

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**

- Biglietterie Cotral.
- Rivenditori autorizzati.
- Sito internet cotralspa.it (solo abbonamenti metrebus Lazio).

## **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 13).

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.
- Sito internet cotralspa.it.

## AMTTR50/70

### Abbonamento mensile a tratta tariffaria ridotto 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.

## Quanto costa

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.

## Sistema tariffario Metrebus

I biglietti e 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 acquistarli

- Biglietterie Cotral (solo abbonamenti Metrebus Lazio).
- Biglietterie e sito internet Atac.
- Biglietterie Trenitalia.
- Rivenditori autorizzati.
- Sito internet cotralspa.it.

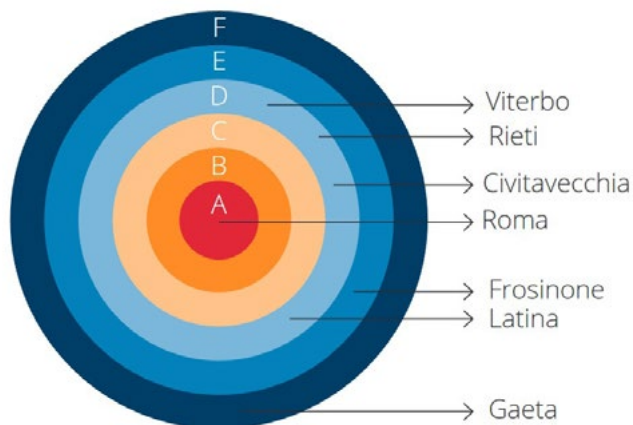
SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA			
BIGLIETTI		ABBONAMENTI ORDINARI	
BIT	1,50	MENSILE PERSONALE	35,00
ROMA 24	7,00	MENSILE IMPERSONALE	53,00
ROMA 48	12,50	MENSILE DISOCCUPATI	16,00
ROMA 72	18,00	ANNUALI	250,00
CIS	24,00		

**SISTEMA TARIFFARIO METREBUS LAZIO**
**BIGLIETTI**

BIRG - Biglietto Integrato Regionale Giornaliero		CIRS - Carta Integrata Regionale Settimanale		BTR - Biglietto Turistico Regionale	
BIRG 1 ZONA	3,30	CIRS 1 ZONA	13,50	BTR 1 ZONA	8,90
BIRG 2 ZONE	6,00	CIRS 2 ZONE	24,00	BTR 2 ZONE	16,50
BIRG 3 ZONE	8,00	CIRS 3 ZONE	34,50	BTR 3 ZONE	22,00
BIRG 4 ZONE	9,30	CIRS 4 ZONE	45,00	BTR 4 ZONE	26,10
BIRG 5 ZONE	12,00	CIRS 5 ZONE	52,50	BTR 5 ZONE	33,70
BIRG 6 ZONE	14,00	CIRS 6 ZONE	61,50	BTR 6 ZONE	39,20
BIRG 7 ZONE	14,00	CIRS 7 ZONE	61,50	BTR 7 ZONE	39,20

**ABBONAMENTI ORDINARI**

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



## Titoli Metrebus Lazio

# 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 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 perchè A (Roma) vale 2 zone.

#### **Dove utilizzarlo**

All'interno del territorio della Regione Lazio, limitatamente alle zone indicate sul biglietto:

#### Zona A - Roma

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- sui bus Cotral;
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto;
- tutti i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

#### Tutte le zone, esclusa Zona A - Roma

- sui bus Cotral (solo percorso extraurbano);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto;

- tutti i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

## **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 perchè A (Roma) vale 2 zone.

### **Dove utilizzarlo**

All'interno del territorio della Regione Lazio, limitatamente alle zone indicate sul biglietto:

#### Zona A - Roma

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su [trenitalia.com](http://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;
- tutti i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

#### Tutte le zone, esclusa Zona A - Roma

- sui bus Cotral (solo percorso extraurbano);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto;
- tutti i viaggi da e per Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

## 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 perchè A (Roma) vale 2 zone.

### Dove utilizzarla

All'interno del territorio della Regione Lazio, limitatamente alle zone indicate sul biglietto:

#### Zona A - Roma

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- sui bus Cotral;
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

#### Tutte le zone, esclusa Zona A - Roma

- sui bus Cotral (solo percorso extraurbano);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto;
- servizi turistici.

# 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: Biglietterie Cotral (solo abbonamenti Metrebus Lazio).

- sui bus Cotral
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

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 bus Cotral sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

## Annuale Lazio a zone

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

### Costo

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi.

Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma.

Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

### Dove utilizzarlo

All'interno del territorio della Regione Lazio, limitatamente alle zone indicate sul biglietto:

#### Zona A - Roma

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- sui bus Cotral
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su [trenitalia.com](http://trenitalia.com));
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

#### Tutte le zone, esclusa Zona A - Roma

- sui bus Cotral (solo percorso extraurbano);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.



## Annuale Lazio a zone - Studenti

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

### Costo

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi.

Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma.

Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

### Dove utilizzarlo

All'interno del territorio della Regione Lazio, limitatamente alle zone indicate sul biglietto:

#### Zona A - Roma

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- sui bus Cotral
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su [trenitalia.com](http://trenitalia.com));
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

#### Tutte le zone, esclusa Zona A - Roma

- sui bus Cotral (solo percorso extraurbano);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (tratte extraurbane);
- sulla linea ferroviaria Roma-Viterbo nel solo tratto extraurbano.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

## Titoli Metrebus Roma

# 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

Esclusivamente all'interno del territorio di Roma Capitale:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana (una sola corsa anche su più linee ma senza uscire dai tornelli);
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac (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.

### Roma 24/48/72 Ore

#### Biglietto integrato Metrebus Roma 24/48/72 Ore

Questi biglietti integrati Metrebus Roma valgono rispettivamente 24/48/72 ore dalla prima timbratura e per un numero illimitato di viaggi nel territorio di Roma Capitale.

#### Quanto costa

- Roma 24h € 7,00.
- Roma 48h € 12,50.
- Roma 72h € 18,00.

### **Dove utilizzarli**

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac (solo tratto urbano).

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 utilizzarla**

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac (solo tratto urbano).

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

## 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:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su [trenitalia.com](http://trenitalia.com));
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac (solo tratto urbano).

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia "No stop" Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

### Mensile Impersonale

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

#### Quanto costa

€ 53,00

#### Dove utilizzarlo

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su [trenitalia.com](http://trenitalia.com));
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac (solo percorso urbano).

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia “No stop” Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

### Annuale Roma

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

### Quanto costa

€ 250,00

### Dove utilizzarlo

All'interno del territorio di Roma Capitale:

- su bus Cotral (solo percorso urbano);
- su autobus, tram e filobus Atac;
- sulle linee della metropolitana Atac;
- sui treni regionali di Trenitalia solo 2<sup>a</sup> classe (maggiori info su trenitalia.com);
- sulle linee ferroviarie Roma-Lido, Roma-Giardinetti e Roma-Viterbo Atac.

Sono esclusi i seguenti collegamenti speciali:

- collegamento Cotral Roma Tiburtina/Termini-Fiumicino Aeroporto;
- collegamento Trenitalia “No stop” Roma Termini-Fiumicino Aeroporto.

## Agevolazioni

### Agevolazioni tariffarie Regione Lazio

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

### Gratuità

All'interno del territorio di Roma Capitale:

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

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

## Abbonamenti Metrebus Roma

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; 3. sordomuti (Art. 1 L. 26/5/70, n° 381);
- mutilati e invalidi per servizio;
- inabili, invalidi civili e del lavoro (capacità lavorativa ridotta permanente inferiore al 50%);
- pensionati con trattamento economico non superiore al minimo INPS;

- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.
- Per acquistare e utilizzare i titoli ridotti, occorre essere in possesso della card elettronica che dà diritto all'agevolazione. La card ha validità triennale (trimestrale per le categorie di cui al punto 7) e per richiederla è necessario compilare il modulo disponibile sul sito [cotralspa.it](http://cotralspa.it) nella sezione "Viaggia con noi/Agevolazioni". Accertato il possesso dei requisiti, la card viene inviata all'indirizzo del richiedente e in caso di smarrimento o deterioramento può essere chiesto il duplicato con un costo di € 7,00.

La card elettronica memorizza sul chip tutti i dati 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 accompagnamento; nel caso di diritto all'accompagnamento, al richiedente vengono inviate due tessere a lui intestate, una delle quali ospita il simbolo.

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



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

Sono inoltre strettamente personali e non possono essere utilizzate da altre persone, si richiedono attraverso il sito [cotralspa.it](http://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.

Tutte le card e le tessere elettroniche si richiedono attraverso il sito [cotralspa.it](http://cotralspa.it) e potranno essere ritirate dai clienti in uno dei 200 punti di ritiro (da scegliere al momento della compilazione della richiesta) attivati nella Regione Lazio. 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](http://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 da telefono fisso o il numero 06 7205 7205 da rete mobile con tariffa legata al gestore.





## Qualità e soddisfazione della clientela

### Obiettivi per il 2021

---

La missione di Cotral è garantire 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 clienti verso i quali ci impegniamo a garantire un servizio puntuale, efficiente e una pronta risposta a tutte le richieste.

Siamo anche consapevoli che percorrere 75 milioni di km all'anno 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 che 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 diminuire i nostri impatti ambientali, a migliorare gli standard interni di sicurezza del lavoro e a migliorare il nostro servizio nei vari aspetti in cui questo si declina. Per realizzare la propria missione, Cotral Spa ha individuato nelle norme ISO 9001, ISO 14001, e ISO 45001 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.

Ecco i nostri obiettivi più significativi.

#### QUALITÀ

1. Stabilire un dialogo continuo con i nostri clienti, attraverso vari canali di comunicazione diretta, allo scopo di intervenire tempestivamente su ogni esigenza rilevata;
2. ammodernare il parco bus attraverso l'acquisto di mezzi più comodi ed efficienti, per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela;

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 clienti più svantaggiate;
8. garantire una risposta certa e tempestiva ad ogni reclamo o segnalazione pervenuta attraverso l'implementazione di un sistema di CRM;
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 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; promuovere l'efficienza energetica ad esempio sostituendo le lampadine tradizionali con lampade a LED;
2. minimizzare al massimo l'utilizzo dell'acqua dotando i nostri impianti di lavaggio e i nostri depuratori di sistemi di riciclo;
3. monitorare costantemente il rumore emesso verso i recettori esterni dai nostri impianti produttivi, e dove necessario, adottare azioni di mitigazione;
4. introdurre nei nostri bandi di gara requisiti "verdi" affinché anche i nostri fornitori si allineino alle nostre strategie di tutela ambientale;
5. ammodernare la nostra flotta bus, aumentando la percentuale di mezzi EURO 6 sul totale e diminuendo così il loro potere inquinante;
6. privilegiare l'avvio a recupero rispetto allo smaltimento dei rifiuti speciali prodotti dalle nostre attività;
7. piantare la Foresta Cotral per compensare almeno parte delle emissioni di CO2 dei nostri bus e, al contempo, contribuire al mantenimento di piccole realtà economiche in Paesi svantaggiati.

## SICUREZZA

1. Identificare i rischi dovuti ad incidenti, potenziali fatti accidentali o situazioni di emergenza e mettere in atto le dovute misure di prevenzione e protezione;
2. ridurre i fattori di rischio per la sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione mezzi e attrezzature allineati agli standard europei di sicurezza;
3. garantire un controllo puntuale di ogni infortunio, mettendo in atto tutte le

- possibili soluzioni per prevenirne l'accadimento;
4. diffondere tra i lavoratori la cultura del lavoro in sicurezza;
  5. monitorare costantemente il microclima e tutte le condizioni ambientali in cui si trovano a lavorare i nostri dipendenti;
  6. introdurre nei nostri bandi di gara requisiti di sicurezza affinché anche i nostri fornitori si allineino alle nostre strategie di prevenzione;
  7. monitorare costantemente su tutte le sedi (certificate e non) gli standard di sicurezza raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale.

**67.655.935** km/vetture

CONSUNTIVO 2020



**75.500.000** km/vetture

OBIETTIVO 2021



# I nostri obiettivi di Qualità del Servizio

## SICUREZZA

fattori di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2019	obiettivo 2020	consuntivo 2020	obiettivo 2021
sicurezza del viaggio	Incidentalità	n. sinistri passivi/ 100.000 km di servizio	0,82	0,80	0,67	0,65
Sicurezza personale patrimoniale	Sicurezza contro furti e molestie	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	96,0%	96,0%
	Sicurezza contro furti e molestie	% di autobus dotati di telecamere a bordo/totale bus	27,0%	44,2%	39,6%	59,7%

## REGOLARITÀ DEL SERVIZIO

fattori di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2019	obiettivo 2020	consuntivo 2020	obiettivo 2021
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettuate /corse programmate	98,93%	99%	99,00%	99%
	Copertura giornaliera	n. ore servizio/giorno	17 - 22	18 - 22	18 - 22	18 - 22
	Distanza media fermate	Metri	538	538	538	538
	Velocità commerciale	Km/h guida in linea	38 km/h	38 km/h	38 km/h	38 km/h
	Rispetto degli orari di arrivo	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	96,0%	97%
	Rispetto degli orari di partenza	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	96,0%	97,0%

## PULIZIA DEI MEZZI

fattori di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2019	obiettivo 2020	consuntivo 2020	obiettivo 2021
pulizia dei mezzi	pulizia giornaliera	% mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	99%	97%	98%	99%
comfort	Disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	93,0%	94%
	Climatizzazione	% bus climatizzati su totale	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	Accessibilità per disabili	% bus dotati di pedana su totale	18,6%	39,6%	21,3%	25,2%

ATTENZIONE ALLA CLIENTELA						
fattori di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2019	obiettivo 2020	consuntivo 2020	obiettivo 2021
Informazioni alla clientela	Reclami	Tempo medio di risposta (in giorni)	10 gg (email) 25 gg. (lettera) 10 gg (URP Reg. Lazio)	7 gg (email) 25 gg. (lettera) 7 gg (URP Reg. Lazio)	7 gg (email) 25 gg. (lettera) 7 gg (URP Reg. Lazio)	7 gg (email) 25 gg. (lettera) 7 gg (URP Reg. Lazio)
	Diffusione a bordo	% bus con monitor	76,4%	95,6%	82,8%	83,9%
	Diffusione orari	n. capolinea dotati di monitor per info in tempo reale (+)	8	9	8	9
	Orari	n.orari pubblicati	pubblicati tutti su sito internet	pubblicati tutti su sito internet	pubblicati tutti su sito internet	pubblicati tutti su sito internet
	Servizio di call-center	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	78,6%	79,0%
	Sito web	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	97,3%	97,5%
cortesia del personale	Disponibilità e cortesia autisti	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	(*)	(*)	97,0%	97%
Servizi di sportello tradizionali	Punti vendita	n. punti vendita/popolazione residente/1000 abitanti	0,29	0,29	0,31	0,32
Servizi di sportello automatici	Emettitrici automatiche e web-pos	n. punti vendita elettronici	13	13	13	13
	Punti di ricarica titoli di viaggio	n. punti di ricarica titoli di viaggio	767	770	670	800

ATTENZIONE ALL'AMBIENTE						
fattori di qualità	indicatore	unità di misura	consuntivo 2019	obiettivo 2020	consuntivo 2020	obiettivo 2021
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore zolfo	% dei consumi/totale consumi	100%	100%	100%	100%
	Mezzi con carburante alternativo (GPL)	% bus su totale	2,6%	2,5%	2,4%	2,6%
	Mezzi Euro 3 o superiori	% bus su totale	77,8%	97,0%	82,8%	83,9%
	Età media parco bus	Età media dei veicoli	12,2	7,9	11,36	8,5

(\*) causa emergenza sanitaria SARS COV2 non è stato possibile procedere con la rilevazione dei dati di Customer Satisfaction

(+) si intendono capolinea in cui sono presenti monitor che forniscono informazioni in tempo reale sul servizio

## Monitoraggio della qualità 2020

A decorative graphic consisting of a horizontal bar with a rainbow gradient and a large, abstract line drawing in orange and red tones that flows across the top of the page.

Cotral ha messo a punto un modello per la rilevazione dell'indice di soddisfazione del cliente ICS (Indice di Customer Satisfaction) che consente di monitorare la qualità percepita dai clienti in tutte le sue componenti, l'immagine aziendale, la soddisfazione globale, la maggiore utilizzazione del servizio e la propensione a promuovere il mezzo pubblico attraverso il passaparola. Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti nei confronti del trasporto pubblico regionale;
- disporre di uno strumento per segmentare il mercato, al fine di progettare in modo mirato i servizi e la comunicazione relativa;
- valutare preventivamente la corretta allocazione di risorse e investimenti in qualità;
- delineare il profilo della clientela;
- determinare il grado di soddisfazione dell'utenza per ciascun fattore del servizio offerto.

### **Metodologia:**

Nell'ambito del monitoraggio della qualità del servizio sono state effettuate indagini qualitative e di Customer Satisfaction, con l'obiettivo principale di misurare la qualità percepita dalla clientela in relazione ai diversi aspetti del servizio, assicurando un giudizio sui vari momenti di viaggio. Lo studio sulla Customer Satisfaction è stato realizzato con interviste face to face ai clienti Cotral, somministrate con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) mediante utilizzo di supporto tablet. Il monitoraggio è stato effettuato in giornate feriali e ha interessato l'utenza in tutte le fasce orarie del servizio.

# Profilo del campione

L'utenza intervistata risulta di fatto equi-distribuita tra uomini e donne, con maggioranza assoluta femminile (53,0%).

La fascia di età che registra la percentuale più elevata è quella degli adulti tra i 45 e 54 anni (23,0%) seguita dalla fascia d'età tra 35 e 44 anni (21,9%) e dai giovani tra i 15 e 24 anni (17,4%); l'età media è pari a 41 anni.

La gran parte del campione (80,2%) è formata da viaggiatori di nazionalità italiana a fronte di una componente pari al 29,4% di stranieri. Gli intervistati sono nella maggioranza dei casi occupati (70,7%), principalmente operai, impiegati e insegnanti gli studenti costituiscono il 14,6% del campione.

Il titolo di studio più diffuso tra i clienti è il diploma di scuola media superiore (57,9%) e il campione è formato in larghissima maggioranza da residenti nel Lazio (99,1%). Analizzando la frequenza di utilizzo emerge che gli utenti assidui (intesi come coloro che usano la linea su cui vengono intervistati da 3 volte a settimana a tutti i giorni) costituiscono il 71,2% degli intervistati; l'utilizzo regolare (1 o 2 volte a settimana) interessa il 16,6% del campione e quello occasionale (inferiore a 1 volta a settimana) il 12,2%. L'identificazione delle persone da intervistare è stata leggermente condizionata dalla attuale emergenza COVID 19 che ha visto alternarsi periodi in zone rosse e relativi lock down. Rispetto alle indagini precedenti, premesso i motivi di cui sopra, il campione giovani e student è leggermente sotto rappresentato così come gli over 64.

		2020	2018	2017	2016	2015	2014	2013	2011	2010	2009
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Sicurezza e affidabilità dei mezzi</i>	96	82	79	76	63	72	86	87	90	87
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie</i>	94	86	80	65	58	74	77	76	85	85
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Rispetto orari partenza</i>	96	81	81	77	84	84	78	79	86	77
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Rispetto orari arrivo</i>	96	80	78	71	79	80	77	77	84	77
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)</i>	94	83	79	74	81	80	82	82	87	76
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Frequenza/Disponibilità delle corse</i>	92	77	77	64	71	74	80	80	84	72
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Capillarità del servizio</i>	95	80	78	64	80	80	82	82	85	78
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Pulizia del mezzo</i>	93	76	70	55	45	40	57	59	60	62
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Integrità/Decoro dei mezzi</i>	95	78	74	69	53	61	68	66	67	71
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione</i>	95	83	78	62	57	76	74	73	76	79
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	<i>Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi</i>	97	88	90	88	87	80	76	77	84	81
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta</i>	93	67	68	59	68	62	58	58	66	56
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	<i>Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate</i>	92	75	71	60	75	67	60	60	64	61
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	<i>Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea</i>	97	89	91	80	86	76	69	67	70	76
ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO	<i>Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)</i>	92	80	82	81	78	84	77	79	82	77
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	<i>Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari alle fermate/capolinea</i>	92	63	69	75	80	74	74	76	81	56
ATTENZIONE VERSO IL CLIENTE	<i>Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale</i>	93	68	77	83	80	80	75	75	81	53
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE	<i>Cortesia/Disponibilità degli autisti</i>	97	86	88	93	90	93	82	81	90	85
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE	<i>Cura e aspetto del personale</i>	98	92	94	89	91	92	88	89	92	88
COMFORT DEL VIAGGIO	<i>Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)</i>	97	87	91	91	90	89	90	89	93	90
ATTENZIONE ALLE PROBLEMATICHE AMBIENTALI	<i>Attenzione alle problematiche ambientali</i>	75	86	84	62	53	49	62	60	61	71
ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE	<i>Efficienza servizio reclami</i>	93*	67	48	34	51	36	-	-	-	-



# Comunicazione con la clientela

## Reclami

I reclami su disservizi e irregolarità del servizio, così come i suggerimenti utili per il miglioramento del servizio, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi registrati e analizzati.

Il processo di risposta fa parte del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente secondo gli standard UNI EN ISO 9001 e 14001, periodicamente sottoposto a verifica.

## Procedura dei reclami

Per la presentazione di reclami, richieste di informazioni, suggerimenti e oggetti smarriti sul sito [cotralspa.it](http://cotralspa.it) è a disposizione la sezione "Cotral Risponde"; è possibile inoltre inviare un reclamo scritto a:

- Comunicazione e Customer Care, Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma oppure a:
- REGIONE LAZIO Assessorato ai Lavori Pubblici e Tutela del Territorio, Mobilità Area Trasporto su gomma, Viale del Tintoretto, 432 - 00142 Roma  
Fax 06 5168 8859 - Pec: [territorio@regione.lazio.legalmail.it](mailto:territorio@regione.lazio.legalmail.it)  
(Decreto Lgs. 9 ottobre 2015 in attuazione art. 3, comma 6, Decreto legislativo 4 novembre n. 169).

Per il buon esito dell'accertamento del reclamo, sia esso in formato cartaceo o via web, è necessario fornire, oltre alle proprie generalità, tutti gli estremi relativi all'accaduto (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, numero aziendale autobus, ubicazione fermata), al fine di permettere agli uffici incaricati di procedere alla puntuale ricostruzione e valutazione dei fatti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo è possibile rivolgersi al Contact Center al numero 800 174 471 (Lunedì - Venerdì: 08.00 - 18.00).

Nel caso in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, i reclami vengono inoltrati agli uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria. Al cliente verrà comunicata la risposta per iscritto entro 30 giorni come previsto dalle normative vigenti.

Si precisa che in ogni caso il reclamo deve essere presentato a Cotral entro tre mesi dalla data in cui si è evidenziato il disservizio. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo. Tutti i reclami

sono conservati su supporto informatico e cartaceo, con l'indicazione se il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in fase di valutazione.

### Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

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

COMPLESSIVO RELAZIONI CON I CLIENTI ANNO 2020														
TIPOLOGIA	GEN.	FEB.	MAR.	APR.	MAG.	GIU.	LUG.	AGO.	SET.	OTT.	NOV.	DIC.	TOT.	(%)
RECLAMI	292	300	113	45	104	241	228	184	466	531	236	151	2891	36,77
RICHIESTE	20	6	36	64	86	109	55	29	20	33	16	10	484	6,16
SEGNALAZIONI	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
ALTRO	1	3	1	0	1	4	0	2	0	1	0	0	13	0,17
INFORMAZIONI	173	140	110	260	302	333	239	160	662	112	75	64	2630	33,45
SUGGERIMENTI	20	30	15	18	34	42	29	25	134	51	27	16	441	5,61
OGGETTI SMARRITI	180	151	65	8	23	81	82	57	219	131	65	64	1126	14,32
SEGNALAZIONI CCC	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0,00
TRASPORTO DISABILI	46	27	6	2	9	26	38	22	72	17	7	5	277	3,52
TOTALE GENERALE	732	657	346	397	559	836	671	479	1573	876	426	310	7862	100,00

### Reclami di Seconda Istanza

#### Regolamento europeo 181/2011 - Autorità di regolazione dei Trasporti

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

È possibile inoltrare in seconda istanza un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante modulo di reclamo (scaricabile online dal sito [autorita-trasporti.it](http://autorita-trasporti.it)) compilato e corredato dalla copia di un documento di identità valido del recla-

mante, da inviare:

- via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo:  
pec@pec.autorita-trasporti.it

oppure

- via posta elettronica semplice all'indirizzo reclami.bus@autorita-trasporti.it
- da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (SITe).

Tali reclami hanno natura di seconda istanza (possono essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo all'azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta) e vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

In data 4 novembre 2014 ha trovato attuazione il Decreto Lgs. n. 169 che prevede la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 181/2011.

### **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. 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.

	2020	2019
	% sul totale reclami	% sul totale reclami
Regolarità del servizio	43,86	42,74
Comportamento inadempiente del personale	27,85	25,77
Qualità e comfort del viaggio	8,16	7,47
Sito/App	2,25	1,42
Titoli di Viaggio	7,25	15,88
Dissempi Vari	10,64	4,19
<b>Totale Reclami</b>	<b>3.045</b>	<b>3.388</b>

### Misure di tutela degli utenti dei servizi di trasporto di linea

Legge n. 124 del 4 agosto 2017 “Legge annuale per il mercato e la concorrenza”.

Art.1 comma 168 “I concessionari e i gestori di servizi di linea di trasporto passeggeri su gomma e rotaia e di trasporto marittimo, in ambito nazionale, regionale e locale, rendono note ai passeggeri, entro la conclusione del singolo servizio di trasporto di cui fruiscono, le modalità per accedere alla Carta dei servizi e in particolare le ipotesi che danno loro diritto a rimborsi o indennizzi, indicandone l’entità e le modalità per accedervi, che devono necessariamente includere la possibilità per il singolo passeggero di chiedere il rimborso durante o immediatamente dopo il termine del servizio di trasporto, a semplice esibizione del titolo di viaggio e senza ulteriori formalità”.

Art.1 comma 169 “I soggetti di cui al comma 168 adeguano e integrano le proprie carte dei servizi e le proprie modalità organizzative al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni di cui al medesimo comma”.

### Esplicitazione dell’obbligo di rimborso per gli abbonati

Il D.Lgs. 24.4.2017 n. 50 (Disposizioni in materia finanziaria, iniziative a favore degli enti territoriali, ulteriori interventi per le zone colpite da eventi sismici e misure per lo sviluppo) reca, all’art. 48, la seguente rubrica “Misure urgenti per la promozione della concorrenza e la lotta all’evasione tariffaria nel trasporto pubblico locale”.

Tale disposizione prevede espressamente “Quando un servizio di trasporto pubblico subisce una cancellazione o un ritardo, alla partenza dal capolinea o da una fermata, superiore a sessanta minuti, tranne i casi di calamità naturali, di scioperi e di altre emergenze imprevedibili, i passeggeri hanno diritto al rimborso del prezzo del biglietto da parte del vettore”. Il rimborso è pari al costo completo del biglietto al prezzo a cui è stato acquistato. Per

i titolari di abbonamento, il pagamento è pari alla quota giornaliera del costo completo dell'abbonamento, fermo restando il rispetto delle regole di convalida secondo modalità determinate con disposizioni del gestore. Il rimborso è corrisposto in denaro, a meno che il passeggero non accetti una diversa forma di pagamento.

### **Cotral e 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, come ad esempio il personale delle Organizzazioni Fornitori di servizi, oppure delle Organizzazioni Clienti che possono acquistare spazi pubblicitari o servizi da 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 e a consulenti che verificano le misure organizzative e tecniche, 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 Spa.

## Canali di contatto a disposizione dei cittadini



### **SITO INTERNET | [cotralspa.it](https://cotralspa.it)**

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



### **CONTACT CENTER**

800 174 471.

Lunedì - Venerdì: 08.00 - 18.00.



### **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.



### **PUNTO COTRAL**

Per informazioni e vendita biglietti, presso gli impianti di Roma Anagnina, Rieti e Viterbo (07.40 - 13.40).



### **TWITTER | @BusCotral**

Per rimanere sempre aggiornato, inoltrare brevi suggerimenti, osservazioni e richieste.



### **INSTAGRAM | @BusCotral**

Per rimanere sempre aggiornato sulle nostre iniziative e novità.



### **TESSERE AGEVOLATE**

Il cliente può trovare tutte le informazioni necessarie per la richiesta su [cotralspa.it/agevolazioni](http://cotralspa.it/agevolazioni). Per ulteriori chiarimenti scrivere a [richiesta.tessere@cotralspa.it](mailto:richiesta.tessere@cotralspa.it) o telefonare al numero 06 7205 2867.



### **SANZIONI**

Il cliente può scrivere direttamente all'Azienda, tramite raccomandata A/R indirizzata a Cotral Spa, Ufficio Ricorsi, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma o tramite email a [ufficio.ricorsi@cotralspa.it](mailto:ufficio.ricorsi@cotralspa.it).



## Condizioni generali di trasporto

**I viaggiatori sono tenuti a rispettare le disposizioni relative all'accesso in vettura nei termini esposti dalla Società o comunicati dal personale.**

**Ai fini del contesto dell'emergenza SARS-COV-2 l'accesso ai mezzi di trasporto è subordinato alle tre seguenti condizioni che il cliente, utilizzando il mezzo accetta e conferma:**

- **non presentare febbre (>37,5 °C) e altri sintomi correlati (tosse, difficoltà respiratorie, dolori muscolari);**
- **non essere stato in contatto con persone affette da SARS-COV-2 negli ultimi 14 giorni;**
- **non essere in quarantena o residente in una zona oggetto di misure restrittive per il contenimento di focolaio epidemico per tutto il tempo di durata delle disposizioni.**

**L'accesso e l'uso del mezzo pubblico di trasporto in assenza anche di una delle tre suddette condizioni comporta la responsabilità del cliente per le conseguenze causate, mentre l'azienda è esonerata da ogni responsabilità.**

### **Utilizzo dei titoli di viaggio e norme per l'accesso in vettura**

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 corredarlo di un documento d'identità valido.

Al momento della salita a bordo, i clienti 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 ai clienti che non hanno un titolo e si rifiutano di acquistarne uno a bordo.

I clienti 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.

I clienti appartenenti alle categorie beneficiarie delle riduzioni tariffarie o delle gratuità sono tenuti a esibire la tessera nominativa rilasciata da Cotral (vedi pagina 35), insieme a 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 a 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.

## Sanzioni

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 personalizzato non correttamente compilato;
- presenti un titolo non più in uso;
- presenti una tessera elettronica Cotral o Metrebus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile.

Chiunque presenti un titolo di viaggio 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 gettare oggetti dai finestrini;
- è vietato fumare;
- è vietato arrecare danni e sporcare vetture e pertinenze aziendali;
- è vietato esercitare attività di vendita ambulante, raccolta fondi a qualunque titolo, cantare, suonare e simili;
- è vietato salire in vettura in stato di ubriachezza o in condizioni che offendano la decenza e possano arrecare disturbo ad altri viaggiatori;
- è vietato il trasporto di armi, fatto salvo gli agenti di pubblica sicurezza;
- è vietato trasportare merci pericolose o nocive.

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

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

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

### **Estinzione della sanzione**

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 utilizzando un bollettino di c/c postale intestandolo a Cotral Spa - Sanzioni Amministrative, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma, c/c n.1001517604 riportando nella causale il numero del verbale.

### **Presentazione scritti difensivi**

I clienti 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, tramite raccomandata A/R indirizzata a Cotral Spa, Ufficio Ricorsi, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma o tramite email a [ufficio.ricorsi@coltralspa.it](mailto:ufficio.ricorsi@coltralspa.it) o al numero fax 06 7205 2428. In caso di rigetto del ricorso, al trasgressore saranno addebitate, oltre alla sanzione e al titolo di viaggio, le spese del procedimento amministrativo.

### 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 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%.

### 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.

## Animali

### SONO AMMESSI GRATUITAMENTE

- 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.

## Bagagli

Nessun bagaglio può occupare un posto a sedere.

### SONO AMMESSI GRATUITAMENTE

- I bagagli a mano che abbiano le dimensioni indicative 50x30x25 cm e che possano essere posizionati sotto i sedili.
- I bagagli di piccole dimensioni che possano essere riposti nel vano cappelliera.
- I bagagli a mano che abbiano dimensioni superiori a 50x30x25 cm ma che, non potendo essere riposti sotto i sedili, andranno riposti nel vano portabagagli del bus. Questa possibilità è valida solo per viaggi da capolinea a capolinea ed è gratuito solo per un bagaglio a persona. Ogni bagaglio in più oltre il primo è soggetto al pagamento della tariffa di viaggio normale.

### NON SONO AMMESSI

- Colli con spigoli o angoli taglienti.
- Colli di materiale infiammabile o fragile.

Per altre specifiche vale quanto definito da L.R. n. 52 del 3.12.1982.

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

Il personale Cotral potrà vietare l'accesso ai bus di oggetti e colli che non rispettino le suddette regole. Qualsiasi violazione delle disposizioni di cui sopra sarà sanzionata ai sensi di quanto previsto dall'art. 42 L.R. Lazio 16/2003 e delle presenti condizioni Generali di Trasporto.

Le infrazioni alle condizioni di trasporto sono accertate e contestate dal personale Cotral in qualità di Polizia Amministrativa ai sensi della L.R. Lazio 16/2003.

## Oggetti smarriti

La richiesta riguardante gli oggetti smarriti può essere effettuata online attraverso la compilazione del modulo di richiesta presente sulla homepage del sito cotralspa.it, area “Cotral Risponde”.

Per maggiori informazioni consultare il sito cotralspa.it.

The screenshot displays the Cotral website interface. At the top, the logo for Regione Lazio and Cotral is visible. The main navigation bar includes links for HOME, AZIENDA, VIAGGIARE CON NOI, COMUNICAZIONE, PUBBLICITÀ, COMMERCIALE, BANDI E AVVISI, and CONTATTI. A central banner features a Cotral bus and the text "E CONTINUIAMO A FARLO PER VIAGGIARE SICURI INSIEME" with an "Informati" button. Below this, a vertical menu lists services: Calcola percorso e tariffe, Orari, Tempo reale, Ricarica online, and Punti vendita. A Twitter feed shows recent tweets from Cotral regarding bus routes and services. A central news section contains several articles with images and dates, such as "Agosta, divieto di transito nel centro durante l'estate" and "Apiglia, migliorato il collegamento da/per Latina". At the bottom, there are buttons for "Richiedi la tua card", "Transporto disabili", and "Società trasparente". A footer section includes "Cotral Risponde" with FAQ and contact details, "Scarica l'App" for iOS and Android, and "Condizioni di trasporto". It also lists the company's address in Rome, contact numbers, and a note that it is powered by LAZIOnova.



**Cotral Spa**

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173

Roma 800174 471 - 06 7205 7205

[cotralspa.it](http://cotralspa.it)





## Cotral Spa

Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma

 800 174 471 - 06 7205 7205

 App |  | 

[cotralspa.it](http://cotralspa.it)