

## **Ferrovie Metromare e Roma-Viterbo | Condizioni Generali di Trasporto.**

### **Articolo 1 – Utilizzo dei posti riservati alle persone con disabilità**

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

### **Articolo 2 – Prescrizioni**

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

### **Articolo 3 – Accessi e soste**

È sempre vietato introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, oltre che all'interno dei treni in sosta nei depositi, a meno che non si faccia parte del personale.

I trasgressori riceveranno multe che vanno da 10,00 € a 30,00 € (art. 19, D.P.R. 753/80).

Senza un titolo di viaggio valido, è vietato accedere a qualsiasi area della stazione delimitata da tornelli, varchi, o altri accessi controllati.

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

### **Articolo 4 – Divieto di attraversamento binari**

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

È sempre vietato attraversare un binario quando è in arrivo un treno o qualsiasi altro mezzo rotabile, così come è vietato attraversare i binari passando tra i veicoli in sosta.

Potrebbe succedere che, in casi di emergenze, attraversare i binari sia necessario: in tal caso, però, è obbligatorio ascoltare e seguire le indicazioni del personale.

Chiunque non terrà conto di queste regole riceverà una multa che va da 5,00 € a 15,00 € (art. 21, D.P.R. 753/80).

### **Articolo 5 – Titolo di viaggio**

Per poter viaggiare è obbligatorio presentare un titolo di viaggio valido, ovvero di un documento che certifichi il pagamento del biglietto e, eventualmente, anche del bagaglio.

Ogni biglietto deve essere convalidato all'ingresso e conservato durante tutto il viaggio, per poterlo mostrare al personale.

Anche le tessere elettroniche e gli abbonamenti cartacei devono essere convalidati ad ogni viaggio.

Sarà il viaggiatore a dover controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida e a compilare i titoli di viaggio che richiedono la personalizzazione manuale.

Nel caso in cui i validatori elettronici non funzionino, è obbligatorio rivolgersi agli addetti della stazione.

Acquistando un titolo di viaggio si accettano automaticamente le condizioni e le normative relative al trasporto.

Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile. Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili.

Per le agevolazioni sui servizi visitare i siti [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) e [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

### **Articolo 6 – Irregolarità di viaggio**

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

Un viaggiatore viene considerato sprovvisto titolo di viaggio quando:

- pur avendo con sé il titolo di viaggio, non lo ha convalidato;
- utilizza un biglietto o abbonamento con validità scaduta;
- utilizza un biglietto o abbonamento ordinario su collegamenti che richiedono un titolo di viaggio specifico;
- utilizza un biglietto o abbonamento con tariffa o tratta inferiore a quella prevista;
- presenta un abbonamento di tipo personalizzato compilato male;
- utilizza un titolo di viaggio scaduto;
- presenta una tessera elettronica Cotral o Metrobus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile.

Chiunque presenti un titolo di viaggio 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.

Tenendo conto delle disposizioni del DPR 753/80 e delle successive modifiche in materia di sicurezza e privacy dei clienti, è vietato fare foto o riprese cinematografiche nelle ferrovie (comprese le zone normalmente accessibili al pubblico) senza autorizzazione.

### **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:

### **Articolo 9 – Trasporto bambini**

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

### **Articolo 10 – Trasporto animali**

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

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

Sulle scale mobili i cani devono essere tenuti in braccio, a eccezione dei cani guida per persone non vedenti dichiarati idonei al transito sulla scala mobile o tappeto mobile da strutture o scuole specifiche riconosciute dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli 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 monopattini**

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

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

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

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

Se un passeggero con bicicletta dovesse trovarsi nella situazione in cui non può entrare o uscire dalla stazione, deve cambiare stazione.

Per i viaggiatori con bicicletta o monopattino è obbligatorio l'uso degli ascensori, ma la precedenza resta sempre dei passeggeri che si spostano senza.

Il passeggero con bicicletta o monopattino è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno.

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

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

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

I passeggeri con bicicletta o monopattino devono comunque rispettare eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale, direttamente o a mezzo di diffusione sonora.

In caso di eccessivo affollamento delle carrozze, i passeggeri con bicicletta o monopattino possono essere invitati dal personale di stazione ad aspettare la prossima corsa.

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

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

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

#### **Articolo 12 – Pagamento delle multe e ricorsi**

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

Il trasgressore è tenuto a pagare la multa utilizzando un bollettino di c/c postale n. 1001517604 intestato a: Cotral SpA, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma. Nella causale del bollettino deve essere riportato il numero di verbale.

I clienti multati dal personale Cotral possono presentare un ricorso entro 30 gg dalla data di notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), seguendo la procedura online disponibile su <https://www.cotralspa.it/scrivici>.

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](mailto:ufficio.ricorsi@cotralspa.it)):

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



- tessera agevolata o di libera circolazione, più fotocopia versamento di 10,00 € su c/cp n. 1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale “spese procedimento” e il numero del verbale.

### **Articolo 13 – Disabili**

I passeggeri con disabilità in carrozzina devono utilizzare lo spazio riservato e il relativo dispositivo di aggancio.

### **Articolo 14 – Rispetto della salute e dell’igiene pubblica**

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

### **Articolo 15 – Rimborsi e Indennizzi**

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

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

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

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

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

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.

È possibile richiedere rimborsi o indennizzi entro 90 giorni:

- compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami).  
Il modulo sarà inviato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione.
- Via posta raccomandata indirizzata a  
Cotral Spa | Servizio Clienti  
Via Bernardino Alimena 105



00173 Roma

In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) e presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio), che può stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:

1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente;
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 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 disabile **un indennizzo pari a**

In caso di diniego del rimborso o indennizzo, il cliente può:

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

## **Articolo 16 – Reclami**

È possibile presentare un reclamo tramite:

- Il modo più semplice e veloce è compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami).  
Il modulo sarà inviato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione.





- Telefonando al nostro numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. Un nostro addetto al servizio clienti prenderà nota del reclamo e, dopo aver riletto il testo, lo registrerà nel nostro sistema di gestione della relazione con i clienti e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione.
- Via posta raccomandata indirizzata a  
Cotral Spa | Servizio Clienti  
Via Bernardino Alimena 105  
00173 Roma  
In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) e presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio), che può stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:
  4. 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;
  5. 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.
  6. 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. Oppure, in caso di abbonamento, il 10% del valore del viaggio singolo, ottenuto come rapporto del valore del costo abbonamento rispetto al numero di viaggi medi di cui al regolamento del consorzio Metrebus.
- per un ritardo superiore ai 120 giorni, un indennizzo pari al 20% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo. Oppure, in caso di abbonamento, il 20% del valore del viaggio singolo, ottenuto come rapporto del valore del costo abbonamento rispetto al numero di viaggi medi di cui al regolamento del consorzio Metrebus.
- Non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile è inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime





necessarie (indicate nel punto precedente) 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 di conciliazione presso la camera di conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche.
- Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).