

## Servizio su Autobus | Condizioni Generali di Trasporto.

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

Il viaggiatore deve:

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

Al momento della salita a bordo, 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, insieme ad un valido documento di riconoscimento:

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

Il mancato o irregolare funzionamento dell'obliteratrice deve essere immediatamente segnalato al conducente o al personale aziendale e il cliente è tenuto a trascrivere sul titolo di viaggio il numero della vettura, la data e l'ora di salita, facendolo vistare all'autista.

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

- I biglietti a tratta tariffaria Cotral danno diritto ad un'unica relazione di viaggio senza scendere dal bus;
- gli abbonamenti a tratta tariffaria e le Metrebus danno diritto a un numero illimitato di viaggi durante il mese o anno di validità.



- In caso di ritardo o interruzione del viaggio per cause di forza maggiore, il titolo di viaggio non è rimborsabile.

## **Articolo 2 - Multe**

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 dei Clienti 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.

i Clienti 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.

i Clienti 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 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- abbonamento annuale con relativo contratto di acquisto se cartaceo, più fotocopia versamento di € 10,00 su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale;
- tessera agevolata o di libera circolazione, più fotocopia versamento di € 10,00 su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale.

### **Articolo 3 - Pagamento delle multe**

In ottemperanza alla L.R. n. 7 art. 139 del 14.7.2014, la sanzione può essere pagata in misura ridotta entro 5 gg dalla data del verbale (tale modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le disposizioni di cui al DPR 753/80 senza l'aggiunta del titolo di viaggio e fermo restando il diritto di Cotral di chiedere il risarcimento di eventuali danni). Il trasgressore è tenuto a pagare la multa utilizzando un bollettino di c/c postale intestandolo a:

Cotral Spa, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma, c/c n.1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 riportando nella causale il numero del verbale.

### **Articolo 4 - Ricorso alla multa**

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, compilando il modulo web contattaci presente su cotralspa.it.

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

#### **Articolo 5 - Agevolazioni tariffarie**

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

I cittadini residenti nella Regione Lazio appartenenti alle categorie stabilite dalla L.R. Lazio n. 30 del 16.7.1998 (succ. mod. L. R. n. 16 del 16.6.2003) hanno diritto al rilascio di tessere agevolate per l'acquisto di biglietti e abbonamenti ridotti del 50% e 70%.

#### **Articolo 6 - Bambini**

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

#### **Articolo 6 - Animali**

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

Sono ammessi a tariffa normale:

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

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

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

#### **Articolo 7 - Bagagli**

Nessun bagaglio può occupare un posto a sedere.

Sono ammessi gratuitamente:

I bagagli a mano che abbiano le dimensioni indicative 50x30x25 cm e che possano essere posizionati sotto i sedili.

I bagagli di piccole dimensioni che possano essere riposti nella cappelliera.



I bagagli a mano che abbiano dimensioni superiori a 50x30x25 cm ma che, non potendo essere riposti sotto i sedili, andranno riposti nel vano portabagagli del bus. Questa possibilità è valida solo per viaggi da capolinea a capolinea ed è gratuito solo per un bagaglio a persona.

Ogni bagaglio in più oltre il primo è soggetto al pagamento della tariffa di viaggio normale. Non sono ammessi colli con spigoli o angoli taglienti e colli di materiale infiammabile o fragile.

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

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

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

#### **Articolo 8 - Oggetti smarriti**

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

#### **Articolo 9 – 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 i capolinea di Roma Anagnina, Roma Ponte Mammolo, Roma Laurentina, Roma Cornelia, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo.), che può stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione:



1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del Cliente;
2. i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno o del bus, se conosciuto.
3. la descrizione del disservizio subito.
  - È possibile presentare un reclamo in italiano o inglese.
  - È possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare.

Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

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

- per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo. 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).

