

# Carta della Qualità dei Servizi 2023

INTRODUZIONE	5
Cos'è la Carta della Qualità e dei Servizi	5
I Contratti di Servizio	6
<b>1 AZIENDA</b>	<b>7</b>
1.1 IL PROFILO AZIENDALE	8
1.2 LA POLITICA DELLA QUALITÀ	11
Il sistema delle certificazioni	11
Qualità	11
Ambiente	12
Sicurezza	12
1.3 LA SOSTENIBILITÀ	13
Acque reflue industriali	13
Determinazione e gestione del rumore ambientale impianti	13
Informazioni smaltimento rifiuti	13
Monitoraggio dell'amianto	14
Impianti bus	14
Impianti ferroviari	14
1.4 OBIETTIVO CARBON NEUTRALITY	15
Il progetto	15
Riduzione dei consumi	15
Energy management	15
ESG Rating	16
Informazioni flotta bus	18
1.5 LA TUTELA DEI DATI PERSONALI	19
<b>2 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO AUTOMOBILISTICO</b>	<b>20</b>
2.1 TRASPORTO PUBBLICO EXTRAURBANO SU GOMMA	21
Servizio offerto	21
2.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO BUS	22
Standard di qualità del servizio 2022	22
Condizioni minime di qualità del servizio 2023	26
2.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ	28
Metodologia	28
Profilo dei passeggeri	28
Customer Satisfaction servizio ferroviario 2022	30

<b>2.4 TUTELA DEI PASSEGGERI</b>	<b>31</b>
Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo	31
Diritto al rimborso o all'indennizzo per i titolari degli abbonamenti	31
Diritto all'indennizzo per PMR	31
Come richiedere rimborsi e indennizzi	31
Decorrenza dei termini	32
Reclami	32
Come presentare un reclamo	32
Decorrenza dei termini	33
Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)	33
Cosa fare in caso di mancata risposta o di risposta insoddisfacente	33
Camera regionale di conciliazione	33
Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti	34
Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti	35
Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità	35
<b>2.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO BUS</b>	<b>36</b>
<b>3 IL SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO</b>	<b>42</b>
<b>3.1 TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO LINEE METROMARE E ROMA-VITERBO</b>	<b>43</b>
Servizio offerto	43
Servizio sostitutivo treno	45
Servizio sostitutivo programmato	45
<b>3.2 I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO FERROVIARIO</b>	<b>46</b>
Condizioni minime di qualità del servizio 2023	46
<b>3.3 MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ</b>	<b>49</b>
Metodologia	49
Profilo dei passeggeri	49
Customer Satisfaction servizio ferroviario 2022	50
<b>3.4 TUTELA DEI PASSEGGERI</b>	<b>51</b>
Diritto al rimborso o all'indennizzo per singolo ritardo	51
Diritto all'indennità per PRM	51
Come richiedere rimborsi e indennizzi	51
Decorrenza dei termini	52
Reclami	52
Come presentare un reclamo	53
Decorrenza dei termini	53
Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)	53
Cosa fare in caso di mancata risposta ad un reclamo	54
Camera regionale di conciliazione	54
Reclami all'autorità di regolazione dei trasporti	54
Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti	55
Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità	56
<b>3.5 CONDIZIONI GENERALI DI TRASPORTO FERROVIE METROMARE E ROMA - VITERBO</b>	<b>57</b>

<b>4 IL SISTEMA TARIFFARIO</b>	<b>65</b>
4.1 SISTEMA TARIFFARIO COTRAL	66
4.2 BIGLIETTI E ABBONAMENTI COTRAL	68
BTT	68
BTT-RV	68
BTTR50/70	69
BAB	69
Biglietto Stazione Tiburtina/Termini - Terminal Aeroporto Fiumicino	69
AMTTIR	70
AMTTR50/70	70
4.3 SISTEMA TARIFFARIO METREBUS	71
4.4 BIGLIETTI METREBUS LAZIO	73
BIRG	73
BTR	74
CIRS	75
4.5 ABBONAMENTI METREBUS LAZIO	76
Mensile Lazio a zone	76
Annuale Lazio a zone	77
Annuale Lazio a zone - Studenti	78
4.6 BIGLIETTI METREBUS ROMA	79
BIT	79
CIS	80
4.7 ABBONAMENTI METREBUS ROMA	81
Mensile personale	81
Mensile impersonale	82
Annuale Roma	83
4.8 AGEVOLAZIONI	83
Agevolazioni tariffarie Regione Lazio	83
Abbonamenti Metrebus Roma	84
Tessera di Libera circolazione (gratuita)	85

# Introduzione

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

È il documento ufficiale che regola i rapporti tra le aziende di pubblica utilità e chi ne usufruisce. È uno strumento di informazione e di comunicazione con i cittadini-utenti che viene pubblicato ogni anno. Descrive i servizi affidati a Cotral Spa dalla Regione Lazio nel territorio di competenza, attraverso i Contratti di Servizio. Dichiara i risultati raggiunti nell'anno trascorso (2022) e indica quelli per l'anno in corso (2023), in base agli indicatori previsti dai Contratti di servizio. Questo documento annuale inoltre è uno strumento utile per conoscere le modalità per sporgere un reclamo, il sistema tariffario, i risultati delle indagini di Customer satisfaction, la tipologia di servizio offerto e le molteplici attività dell'azienda.

### Diffusione

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

### Riferimenti Normativi che regolano la Carta

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

### PRINCIPI GENERALI DELL'AZIENDA

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

## I Contratti di Servizio

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

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

### Il Contratto di Servizio il trasporto pubblico ferroviario

La Regione ha affidato a Cotral Spa la concessione per lo svolgimento dei servizi ferroviari di trasporto pubblico di interesse economico regionale e locale relativo alle ferrovie ex concesse "Roma-Viterbo" e "Roma-Lido" per 10 anni, dal luglio 2022 al giugno 2032. In attuazione del Contratto Cotral è impegnata a produrre nel 2023 1.335.000 treni/km anno sulla linea Metromare/Roma Lido e 1.166.000 treni/km anno sulla linea Roma - Civita Castellana - Viterbo.

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



# 1 AZIENDA

# 1.1 Il profilo aziendale

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

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

**PRESIDENTE**  
AMALIA COLACECI

**CONSIGLIERE**  
ANDREA FERRO

**CONSIGLIERE**  
MASSIMO BUCCIONI

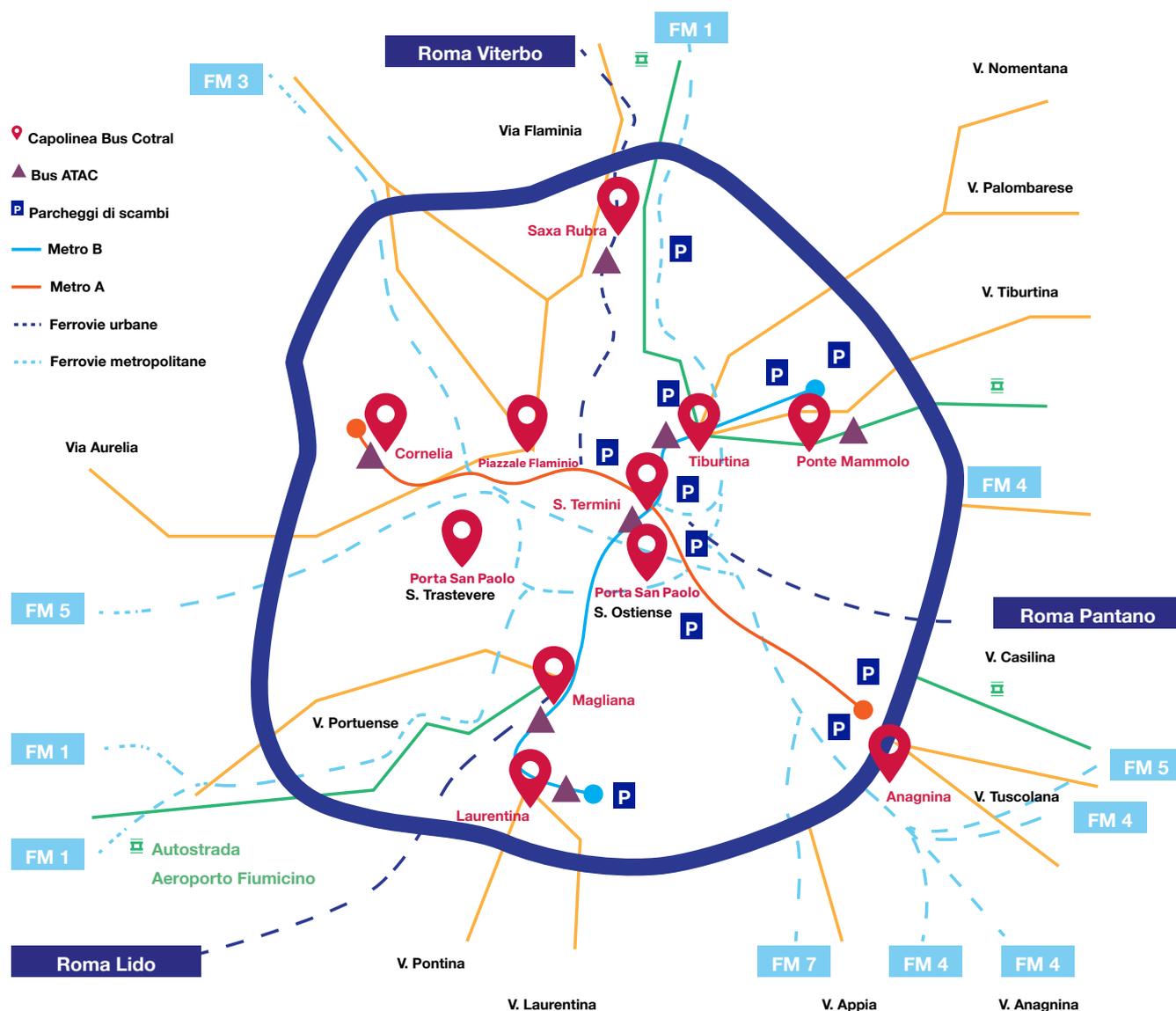
**DIRETTORE GENERALE**  
GIUSEPPE FERRARO

DIPENDENTI	TOTALE COMPLESSIVO	DONNE	UOMINI
Totale Autisti	2206	205	2001
Personale Amministrativo	386	149	237
Personale Operativo	448	44	404
Personale condotta e scorta (macchinisti e capotreno)	195	46	149
<b>TOTALE FORZA</b>	<b>3235</b>	<b>444</b>	<b>2791</b>

<b>SEDE CENTRALE</b>	
Roma	Via Bernardino Alimena, 105 -00173 Tel 06 72051
<b>SEDI OPERATIVE</b>	
Frosinone	Via Fontana del Melo s.n.c.
Latina	Via Ofanto s.n.c.
Rieti	Via J.F. Kennedy s.n.c.
Viterbo	Via Cassia nord km 88.400
Roma	Porta San Paolo – Piazzale Ostiense, 8
Roma	Acqua Acetosa - Via dei Campi sportivi
Civita Castellana	Via Falerina, 4 – Catalano (VT)

<b>IMPIANTI</b>	
Provincia di Roma	29
Provincia di Frosinone	9
Provincia di Latina	7
Provincia di Viterbo	11
Provincia di Rieti	8
<b>TOTALE</b>	<b>48</b>

<b>CAPOLINEA FERROVIARI</b>	
Porta San Paolo	Ferrovia Metromare/ Roma – Lido di Ostia
Cristoforo Colombo	Ferrovia Metromare/ Roma – Lido di Ostia
Roma Flaminio	Ferrovia Roma – Civita Castellana - Viterbo
Montebello	Ferrovia Roma – Civita Castellana - Viterbo
Civita Castellana Catalano	Ferrovia Roma – Civita Castellana - Viterbo
Viterbo	Ferrovia Roma – Civita Castellana - Viterbo



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

# 1.2 La politica della qualità

## Il sistema delle certificazioni

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

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

Siamo anche consapevoli che il servizio erogato crea un notevole impatto sull'ambiente, non solo in termini di inquinamento dell'aria ma anche in termini di riscaldamento globale dell'atmosfera. Inoltre, produrre tanti km ci impegna anche a garantire degli standard di sicurezza sia per i nostri lavoratori sia per i passeggeri trasportati, in linea con le leggi e con gli standard europei.

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

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

La certificazione ambientale secondo lo standard UNI EN ISO 14001:2015 è stata ottenuta per dieci sedi aziendali ed è previsto il mantenimento della certificazione ambientale delle due principali sedi ferroviarie di Catalano e di Acqua Acetosa acquisite da ATAC nel 2023, nel rispetto delle leggi ambientali, del monitoraggio e del controllo degli aspetti ambientali diretti e indiretti, dell'attenzione al miglioramento continuo.

Ecco i nostri obiettivi più significativi:

## Qualità

1. Stabilire un dialogo continuo con i nostri utenti, attraverso vari canali di comunicazione diretta, allo scopo di intervenire tempestivamente su ogni esigenza rilevata;
2. Ammodernare 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 utenti 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 re-styling strutturale.

## Ambiente

1. Promuovere le fonti energetiche rinnovabili dotando le sedi di pannelli solari o impianti fotovoltaici; sostituire le fonti energetiche con maggior impatto ambientale con fonti energetiche più pulite, per esempio sostituendo le centrali termiche a gasolio con centrali termiche a metano; promuovere l'efficienza e la riduzione energetica ad esempio sostituendo le lampadine tradizionali con lampade a LED e utilizzando temporizzatori che regolino l'accensione e lo spegnimento delle luci;
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" in modo da tenere sotto controllo gli impatti ambientali indiretti dei fornitori, affinché si allineino alle strategie aziendali 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. Gestire e monitorare costantemente i serbatoi interrati;
8. Monitorare costantemente in tutte le sedi, certificate e non, gli standard ambientali raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale;
9. Diffondere la cultura del rispetto dell'ambiente;
10. 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. Creare un ambiente di lavoro sicuro, igienico ed ergonomico, al fine di prevenire l'insorgere di malattie professionali;
6. Monitorare costantemente il microclima e tutte le condizioni ambientali in cui si trovano a lavorare i nostri dipendenti;
7. Introdurre nei nostri bandi di gara requisiti di sicurezza affinché anche i nostri fornitori si allineino alle nostre strategie di prevenzione;
8. Monitorare costantemente su tutte le sedi (certificate e non) gli standard di sicurezza raggiunti attraverso l'utilizzo del monitoraggio locale.

## 1.3 La Sostenibilità

La missione di Cotral è assicurare il servizio di TPL della regione Lazio, fornendo un servizio efficiente e rispettoso del territorio e dell'ambiente su cui opera. Un servizio ecocompatibile rientra negli obiettivi del piano industriale adottato dalla società.

Diverse sono le iniziative intraprese per la limitazione dell'impatto ambientale causato dalle attività manutentive e dal servizio di trasporto pubblico esercitato nel territorio laziale.

### Acque reflue industriali

Da alcuni anni una nuova politica di sostenibilità ambientale è finalizzata alla garanzia della qualità delle acque di scarico dei depuratori di prima pioggia e degli archi di lavaggio nel rispetto delle normative di settore vigenti.

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.

Nel 2022 sono state fornite in opera 3 nuove monospazzole, con relativi impianti di depurazione delle acque di lavaggio per i siti di Ronciglione, Acquapendente e Bagnoregio, è stato inoltre ampliato il depuratore di Grottaferrata e avviato il completamento della depurazione dell'impianto di Sora.

### 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.

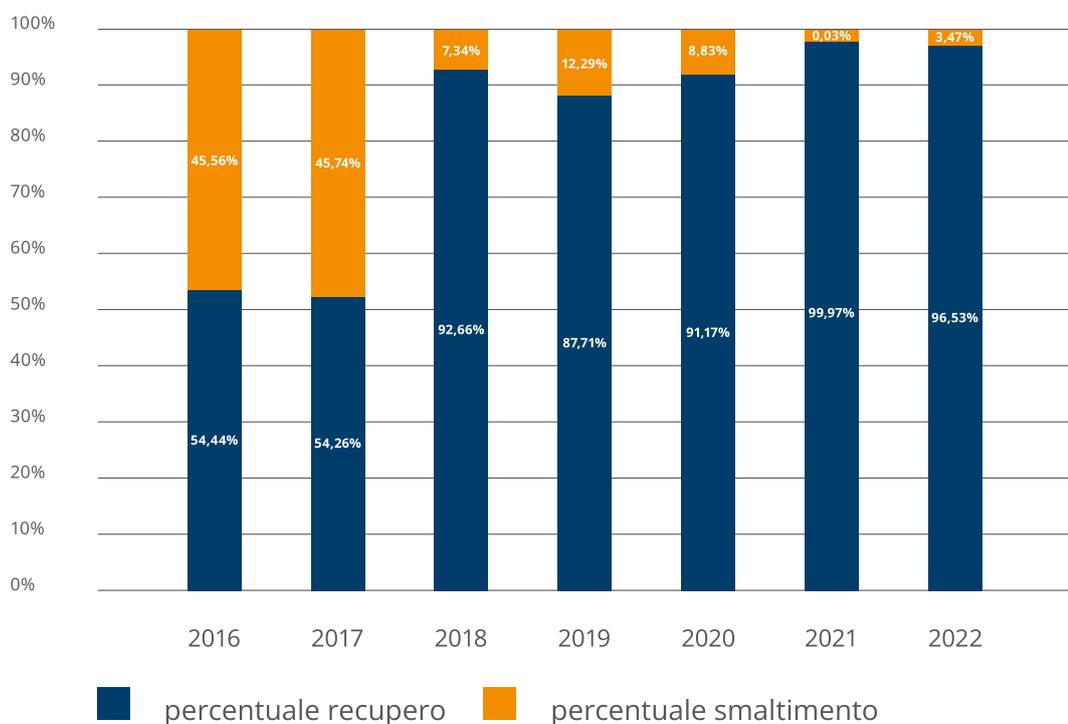
### Informazioni smaltimento rifiuti

In ogni unità locale sono prodotti quotidianamente rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi legati all'attività di manutenzione dei bus e ferroviaria; più raramente sono prodotti rifiuti speciali legati alla manutenzione di infrastrutture. Ogni unità locale gestisce, attraverso un deposito temporaneo, lo stoccaggio dei rifiuti prodotti in loco. Lo smaltimento di tutti i rifiuti prodotti avviene secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia: vi è infatti una particolare cura e attenzione nel seguire e rispettare tutti gli adempimenti previsti in materia ambientale. A questo scopo nel 2022 sono state realizzate negli impianti di Grottaferrata, Poggio Mirteto, Rieti e Viterbo nuove isole ecologiche, accessibili solo dal personale autorizzato. Nel corso del 2023 altre isole ecologiche verranno realizzate negli impianti di Frosinone e Latina.

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.

## Impianti bus

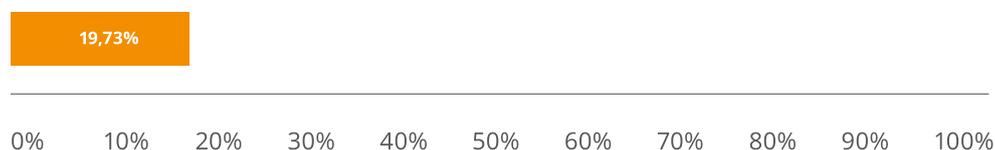
### Incidenza % dei rifiuti avviati a recupero negli impianti bus



## Impianti ferroviari

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

SECONDO SEMESTRE 2022



## Monitoraggio dell'amianto

In linea con la vigente normativa ambientale, è tenuta sotto costante controllo la verifica della presenza di amianto nelle sedi aziendali, in particolar modo quelle più vetuste; dopo una ricognizione iniziale, individuati i manufatti da bonificare o da preservare, si è provveduto a svolgere tutte le attività pianificate e a bonificare i siti di Pontecorvo, di Colleferro, di Grottaferrata e di Castel Gandolfo.

# 1.4 Obiettivo Carbon Neutrality

## Il progetto

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

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

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

In questa ottica è stato inoltre avviato il progetto Smart Building, che prevede la realizzazione di un'infrastruttura di sensori connessa e relativa piattaforma gestionale per monitorare i consumi dei vettori energetici principali e la qualità ambientale (reflui, aria, acqua) dei siti aziendali.

Tale infrastruttura consentirà inoltre la determinazione e gestione del rumore ambientale verso l'interno e/o esterno contribuendo a migliorare ulteriormente le condizioni di comfort degli impianti aziendali.

## Riduzione dei consumi

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

- miglioramento del rendimento energetico degli impianti;
- auto produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili e auto consumo;
- riduzione degli sprechi e dei consumi di acqua e recupero dell'acqua meteorica per usi consentiti;
- diminuzione della produzione dei rifiuti e ottimizzazione della filiera di recupero dei rifiuti (compreso il trasporto);
- acquisto di forniture green e mantenimento del contratto di fornitura di elettricità prodotta da fonti rinnovabili con certificato di annullamento della CO<sub>2</sub>;
- acquisto di crediti di carbonio per la compensazione della CO<sub>2</sub> rimanente;
- azioni di miglioramento e monitoraggio dei parametri ESG (ambientale, sociale e di governance);
- monitoraggio e comunicazione interna ed esterna dei risultati intermedi e finali;
- transizione full green dell'autoparco aziendale.

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

## Energy management

Prosegue, in coerenza con gli obiettivi di Carbon Neutrality, il processo di contenimento di dei consumi elettrici e termici del portafoglio immobiliare.

Nel 2022 è stata avviata la realizzazione di ulteriori 4 impianti fotovoltaici per i siti di Pontecorvo (100kW),

Fiuggi (60kW), Sora (60kW) e Genazzano (40kW).

Parallelamente si è proceduto ad estendere la campagna di relamping LED nei siti Bagnoregio, Palombara e Frosinone.

Al fine di ridurre i consumi termici, sono stati inoltre avviati i lavori per il revamping, con caldaie a condensazione di ultima generazione, delle centrali termiche di Viterbo, Frosinone e Latina.

## ESG Rating

Rappresenta lo strumento di valutazione di cui Cotral si avvale per misurare le performance ambientali, sociali e di governance del portafoglio immobiliare.

Il punteggio ottenuto (Score Index ESG), potrà essere confrontato con periodicità annuale al fine di apprezzarne l'evoluzione verso il massimo valore raggiungibile.

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

## SCORE ENVIRONMENTAL

4,5/37



## MEDIA ENVIRONMENTAL

1,5/3



## SCORE SOCIAL

2/23,5



## MEDIA SOCIAL

1,5/6,5



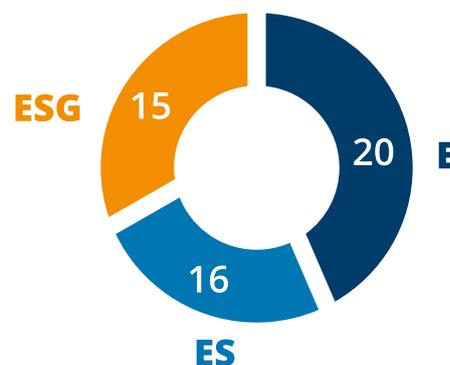
## SCORE GOVERNANCE

14,5/30



## ASSET COTRAL IN BASE ALL'ESG

- Gli **immobili di piccole dimensioni** (es. 0-100 m<sup>2</sup>) e con ridotta presenza di personale (es. ricovero notturno dei mezzi + uffici) sono valutati unicamente in base al **pilastro Environment**, poiché non significativi o inapplicabili i pilastri Social e Governance.
- Gli **asset di medie dimensioni** (es. 100-1000 m<sup>2</sup>) e con presenza di personale significativa vengono valutati in base ai **pilastri Environment e Social**.
- Per le sedi di **grandi dimensioni** (es. > 1000m<sup>2</sup>) che ospitano strutture dirigenziali viene preso in considerazione **anche il pilastro Governance**.



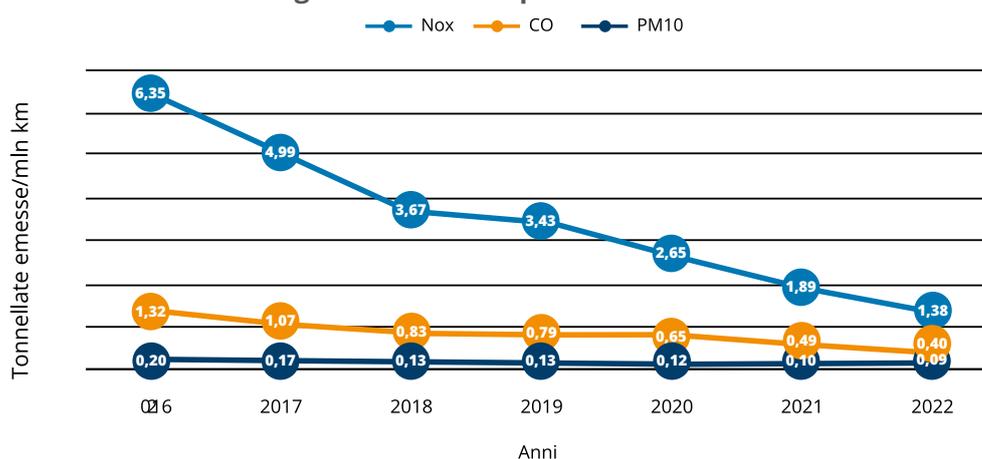
■ 0 - 100 ■ 100 - 1000 ■ >1000

## Informazioni flotta bus

Il significativo rinnovo dei mezzi bus (circa due terzi della flotta) avviato dal 2017 con l'immissione di un totale di 954 bus Euro VI, ha prodotto un rilevante impatto positivo in termini ambientali ed una sostanziale riduzione dell'età media del nostro parco autobus. Nel corso della prima parte del 2023 saranno immessi in servizio ulteriori 63 bus Euro VI da 12 metri e 12 bus Euro VI da 10 metri da utilizzare anche sulle linee con limitazioni alla circolazione. È prevista invece per luglio l'immissione in servizio dei primi bus da 12 metri alimentati a metano della fornitura acquistata con i fondi del PNRR che sarà completata entro il mese di dicembre con l'immissione di 178 veicoli. Entro la fine dell'anno è previsto inoltre l'acquisto di ulteriori 56 bus Euro VI da 12 metri e di 8 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 CO<sub>2</sub> dovuta al progressivo rinnovamento del parco bus Cotral.

Andamento delle emissioni di inquinanti ambientali  
ogni milione di km percorsi 2016 - 2022



Andamento delle emissioni di CO<sub>2</sub>  
ogni milione di km percorsi 2016-2022



## 1.5 La tutela dei dati personali

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

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

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





## **2 IL SERVIZIO DI TRASPORTO PUBBLICO AUTOMOBILISTICO**

## 2.1 Trasporto pubblico extraurbano su gomma

### Servizio offerto

In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio, Cotral si è impegnata a produrre oltre 75,5 milioni di km/vetture anno. L'Azienda assicura ogni giorno 8.192 corse di linea con una copertura del servizio di 20h su 24h. Cotral assicura il collegamento tra tutti i Comuni della Regione Lazio con una rete di trasporto estesa su una superficie di circa 17.000 km quadrati. I bus effettuano inoltre collegamenti con 17 comuni delle regioni confinanti.

**1648\***

Parco autobus

**326\***

Bus con pedana  
per disabili

**376\***

Comuni serviti  
nel Lazio

**4.301\***

Linee

**320mila\***

Passeggeri trasportati  
al giorno

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

\* Dati aggiornati a dicembre 2022

## 2.2 I nostri obiettivi di Qualità del Servizio Bus

Cotral s'impegna a perseguire una politica di trasparenza e informazione. In questo capitolo sono riportati gli obiettivi e i consuntivi dello scorso anno, nonché gli obiettivi che si pone di raggiungere nel 2023.

75.672.494

Vetture - Km  
CONSUNTIVO 2022

75.500.000

Vetture - Km  
OBIETTIVO 2023

### Standard di qualità del servizio 2022

Nelle tabelle pubblicate di seguito sono indicati gli obiettivi e i consuntivi in base agli standard di qualità (SLA) definiti dal Contratto di Servizio 2011 - 2022.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO				
Fattori di qualità	Indicatore	Unità di misura	Obiettivo 2022	Consuntivo 2022
Regolarità del servizio	Regolarità complessiva	% corse effettuate/cor-se programmate	99%	98,4%
	Copertura giornaliera	Numero ore di servizio al giorno	18-22	18-22
	Distanza media fermate	Metri	538	538
	Velocità commerciale	Km/h guida in linea	38 km/h	38 km/h
	Rispetto degli orari di arrivo	% soddisfazione ultima indagine di customer satisfaction	93%	96%

<b>SICUREZZA</b>				
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Consuntivo 2022</b>
Sicurezza del viaggio	Incidentalità	Numero sinistri passivi/100mila km di servizio	0,67	0,62
	Sicurezza contro furti e molestie	% soddisfatti ultima indagine customer satisfaction	92%	88%
Sicurezza personale patrimoniale	Sicurezza contro furti e molestie	% soddisfatti ultima indagine customer satisfaction	92%	88%
	Sicurezza contro furti e molestie	% di autobus dotati di telecamere a bordo/totale bus	62,5%	55,8%

<b>PULIZIA E COMFORT DEI MEZZI</b>				
<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Consuntivo 2022</b>
Pulizia dei mezzi	Pulizia giornaliera	% mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera	99%	99%
Comfort	Disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta	% soddisfatti ultima indagine customer satisfaction	92%	88%
	Climatizzazione	% bus climatizzati sul totale	100%	100%
	Accessibilità per disabili	% bus dotati di pedana sul totale	25,6%	19,8%

**ATTENZIONE ALL'AMBIENTE**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Consuntivo 2022</b>
Attenzione all'ambiente	Carburante a basso tenore di zolfo	% dei consumi/totale dei consumi	100%	100%
	Mezzi con carburante alternativo (Gpl)	% bus sul totale	1,9%	1,6%
	Mezzi Euro 3 o superiori	% bus sul totale	100%	91,2%
	Età media parco bus	Età media dei veicoli	8,4	9,7

**ATTENZIONE ALLA CLIENTELA**

<b>Fattori di qualità</b>	<b>Indicatore</b>	<b>Unità di misura</b>	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Consuntivo 2022</b>
Informazioni alla clientela	Reclami	Tempo medio di risposta (in giorni)	5 giorni (web form) 10 giorni (lettera/Pec) 5 giorni (Urp Regione Lazio)	7 giorni (web form) 10 giorni (lettera/Pec) 7 giorni (Urp Regione Lazio)
	Diffusione a bordo	% bus con monitor	100%	91,1%
	Diffusione orari	Numero di capolinea dotati di monitor per info in tempo reale	10	10
	Orari	Numero orari pubblicati	Pubblicati tutti su sito web	Pubblicati tutti su sito web
	Servizio di call center	% di soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	98,5%	66%
Cortesìa del personale	Disponibilità e cortesia autisti	% di soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction	99%	97%
Servizi di sportello tradizionali	Punti vendita	Numero punti vendita/popolazione residente/1000 abitanti	0,74	0,84
Servizi di sportello automatici	Emettitrici automatiche e web pos	Numero punti vendita elettronici	154 Inclusi pos mobili su palmare	158
	Punti di ricarica titoli di viaggio	Numero punti di ricarica titoli di viaggio	2500	3116

## Condizioni minime di qualità del servizio 2023

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

Indicatore	Descrizione	CMQ 2023
Disponibilità Posti Offerti	Utilizzo di mezzi con capacità di trasporto uguale o superiore di quanto programmato	100%
Regolarità	% mensile delle corse integralmente effettuate rispetto alle corse programmate	95%
Puntualità	% mensile delle corse in orario a destinazione rispetto alle corse programmate <sup>1 2</sup>	95%
Informazioni all’utenza prima del viaggio	Pubblicazione in almeno 3 delle modalità di <sup>3</sup> : a. condizioni di trasporto b. sistema tariffario c. modalità acquisto titoli d. modalità convalida e sanzioni e. orario arrivo/partenza f. disponibilità posti e PMR	Conforme alle prescrizioni del Contratto di Servizio
Informazioni all’utenza durante il viaggio	Pubblicazione, comunicazione e diffusione di a. identificativo di linea b. disponibilità posti e PRM c. informazioni sicurezza passeggeri e cosa fare in caso di pericolo d. condizioni generali di trasporto e CMQ e. informazioni su reclami	Conforme alle prescrizioni del Contratto di Servizio
Accessibilità commerciale canali di vendita	% di corse rispetto alle corse programmate per le quali è possibile acquistare il titolo di viaggio con un canale di vendita telematico e/o uno fisico <sup>4</sup>	95%
Accessibilità Commerciale servizi telematici	Disponibilità e funzionamento dei sistemi di vendita telematici <sup>5</sup>	97%

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

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

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

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

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

Accessibilità Commercia- le validatrici	% delle validatrici funzionanti (o degli analoghi sistemi di convalida) presenti sui bus	90%
Pulizia Esecuzione	% di cicli di pulizia effettuati rispetto ai programmati	96%
Pulizia Conformità	Conformità degli interventi di pulizia. Numero di anomalie riscontrate rispetto al totale dei controlli dell'Ente Affidante	90%
Comfort	% impianti di climatizzazione autobus funzionanti rispetto al totale	92%
Accessibilità - PMR	% corse accessibili ai PMR rispetto alle corse programmate come accessibili.	95%
Accessibilità - USB	% di autobus dotati di prese di ricarica/porta Usb rispetto al totale	35%
Trasparenza	Pubblicazioni obbligatorie ai sensi del Contratto di Servizio	Pubblicato sul sito web nella sezione <a href="#">Società trasparente</a>
Sicurezza	Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria	Pubblicato sul sito web nella sezione <a href="#">Società trasparente</a>

## 2.3 Monitoraggio della qualità

Cotral ha messo a punto un modello per la rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utente ICS (Indice di Customer Satisfaction) che consente di monitorare la qualità percepita dagli utenti in tutte le sue componenti (immagine aziendale, soddisfazione generale, maggiore utilizzazione del servizio, propensione a promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico) ed ad individuare i necessari adeguamenti delle condizioni minime di qualità (CMQ) di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. La rilevazione della customer satisfaction si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 5 della delibera 16/2018 dell'Autorità di regolazione dei trasporti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze degli utenti 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;
- rilevare gli i risultati di Customer Satisfaction secondo le previsioni del Contratto di Servizio e in conformità alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

### Metodologia

Nell'ambito del monitoraggio della qualità del servizio è stata effettuata un'indagine 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 agli utenti 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<sup>6</sup>.

### Profilo dei passeggeri

Il campione di passeggeri intervistato risulta di fatto equi-distribuito tra uomini e donne, con maggioranza assoluta femminile (56%) e si presenta, in linea con i monitoraggi precedenti, con le seguenti caratteristiche socio-demografiche:

- presenza di tutte le fasce d'età, con una minore rilevanza dei 25-34enni e degli over 65, e un peso maggiore dei 45-54enni (età media: 45,1 anni);
- il profilo scolare evidenzia una netta prevalenza di soggetti con diploma di scuola superiore (60%);
- 2 passeggeri su 3 sono occupati (dipendenti 54% e autonomi 13%), mentre il 33% non lavora (si tratta soprattutto di studenti, 17%);
- prevalgono i passeggeri di nazionalità italiana (76%), ma gli stranieri rappresentano un quarto degli utilizzatori delle linee extraurbane Cotral, con un picco registrato nelle interviste realizzate al capolinea Saxa Rubra;

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

- la maggioranza assoluta degli intervistati risiede in provincia di Roma (57%), rispecchiando, in termini un po' attenuati, la distribuzione effettiva della popolazione nel Lazio.

L'indagine conferma il profilo di un utente fortemente fidelizzato:

- quasi i 3/4 dei viaggiatori utilizzano sempre la stessa linea, mentre solo il 21% usa linee diverse in base alle esigenze (pratica più diffusa nel bacino di Latina);
- il 50% utilizza le linee Cotral da più di 5 anni e un ulteriore 21% da 3 a 5 anni;
- i 2/3 del campione è costituito da viaggiatori assidui, che utilizzano le linee Cotral almeno 3-4 volte a settimana; la frequenza media di utilizzo si attesta sul valore di 3,6 volte a settimana, con valori più elevati tra i 35-54enni e un'a drastica riduzione tra gli anziani.

Questi dati, in continuità con quanto emerso nelle indagini degli scorsi anni, garantiscono la raccolta di opinioni e valutazioni da parte di utenti esperti e molto familiarizzati con il servizio.

Da notare che rispetto al periodo pre-pandemia, gli intervistati in larghissima maggioranza (77%) dichiarano di non aver modificato le proprie abitudini di utilizzo delle linee, mentre per il 16% ci sono stati cambiamenti, in particolare nella direzione di un utilizzo più assiduo, particolarmente evidente per gli under 34.

In un giorno feriale, l'utilizzo dei mezzi Cotral è ripartito su tutte le fasce orarie, con una maggiore concentrazione (88% degli utenti) nell'arco della mattinata (fino alle 12) e un picco tra le 7:00 e le 8:00. Piuttosto diffuso anche l'utilizzo nelle fasce del pomeriggio (56%) e della sera (53%). La distribuzione oraria risulta coerente con le motivazioni prevalenti dell'utilizzo: andare al lavoro (53%) o a scuola/università (14%).

## Customer Satisfaction servizio ferroviario 2022

La scala di valutazione dei giudizi e l'indice di Customer Satisfaction prevedono valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo, come previsto dalla delibera Art n.16/2018, misura 5, punto 4/C. L'indice di Customer Satisfaction rappresenta il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime.

<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO - GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,8</b>
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	6,9
Frequenza/Disponibilità delle corse	6,5
Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	6,8
Rispetto orari partenza	7,1
Rispetto orari arrivo	6,8
Capillarità del servizio	6,7
Rapporto qualità/prezzo del servizio	6,9
Funzionamento delle validatrici/dei tornelli	6,6
<b>COMFORT DEL VIAGGIO - GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,8</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	6,4
Pulizia del mezzo	6,7
Integrità/Decoro dei mezzi	6,8
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	6,9
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	6,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi e/o molestie	6,7
Condotta di guida degli autisti (incolumità fisica)	7,0
<b>ATTENZIONE VERSO GLI UTENTI - GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,7</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	6,6
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	6,6
Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	7,0
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	7,1
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	6,5
Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	6,1
<b>ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA - GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>6,8</b>
Cortesìa/Disponibilità degli autisti	6,9
Cura e aspetto del personale	6,9
Efficienza servizio reclami e informazioni	6,5
<b>Attenzione alla sostenibilità e alle problematiche ambientali</b> (utilizzo di Bus Euro 6, cura in materia di smaltimento dei rifiuti e controllo del rumore negli impianti, impianti con pannelli solari, illuminazione a led)	<b>6,8</b>
<b>Rete di vendita di biglietti e abbonamenti</b>	<b>7,3</b>
<b>ICS - Giudizio complessivo sul servizio bus ferroviario offerto da Cotral</b>	<b>7,1</b>

## 2.4 Tutela dei passeggeri

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

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

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

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

### Diritto all'indennizzo per PMR<sup>9</sup>

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

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

### Come richiedere rimborsi e indennizzi

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

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

- [web form](#) dedicato sul sito web aziendale all'indirizzo [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](http://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) ([link](#)). Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione;
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
- via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa – Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo disponibile in lingua italiana e inglese su [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](http://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) ([link](#)) e presso i capolinea di Roma Anagnina, Ponte Mammolo, Laurentina e Cornelia, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo. Il modulo può essere stampato e trasmesso via raccomandata.

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

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

---

9- Persone a ridotta mobilità

La richiesta può essere presentata in lingua italiana e inglese.

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

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

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

## Decorrenza dei termini

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

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

## Reclami

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

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

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

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

## Come presentare un reclamo

Cotral fornisce risposta motivata al reclamo entro 30 giorni indicando se il reclamo è stato accolto o respinto.

Per inviare reclami è possibile utilizzare:

- il [modulo web](#) disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) ([link](#)). Il modulo sarà inoltrato automaticamente. Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione;
- il numero verde **800 174 471** attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. All'utente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
- via posta raccomandata indirizzata a: Cotral Spa | Servizio Clienti, via Bernardino Alimena 105 - 00173 Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) ed in forma cartacea presso i capolinea di Roma Anagnina, Ponte Mammolo, Tiburtina, Cornelia, Laurentina e Saxa Rubra, di Frosinone, Rieti, Viterbo e Latina.

I reclami devono contenere necessariamente:

- i riferimenti identificativi dell'utente (nome, cognome, recapito);

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

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

## Decorrenza dei termini

Il reclamo s'intende ricevuto:

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

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

## Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)

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

In caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi.

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

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

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

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

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

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

## Camera regionale di conciliazione

Camera Regionale di Conciliazione Legge Regionale n.1 del 7 marzo 2016 "Disposizioni per favorire la conciliazione delle controversie sanitarie e in materia di servizi pubblici". Art. 2 comma 1 - Clausola con-

ciliativa: “Gli utenti del servizio hanno facoltà di rivolgersi alla Camera Regionale di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie nascenti in seguito a disservizi o irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente Carta. Gli utenti hanno facoltà di rivolgersi alla Camera regionale di conciliazione anche per mezzo delle associazioni di consumatori presso le quali sono iscritti e dalle quali intendono farsi rappresentare.

L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione è volontario ed è definito, in caso di accordo tra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile. In caso di mancata accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera Regionale di Conciliazione o di mancata formulazione di una proposta transattiva, è fatto salvo il diritto di ricorrere o dare corso alle tutele giudiziarie riconosciute dalla legge. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione determina l'obbligo, per le aziende sanitarie locali e i soggetti erogatori di servizi pubblici, di nominare un referente e di rimettere documentato rapporto informativo sulla questione alla Camera medesima, entro dieci giorni dalla data di comunicazione di avvio del procedimento. In caso di accordo, le parti si obbligano ad adempiere agli impegni assunti entro il termine di trenta giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di conciliazione”. Le modalità e i criteri per la presentazione delle domande sono oggetto del Regolamento Regionale 4 Novembre 2016 n. 21: “Disposizioni relative al procedimento innanzi alla Camera Regionale di Conciliazione”. Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito [jemolo.it](http://jemolo.it) al [link](#).

## Reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti

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

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

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

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

## Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti

Relazioni con gli utenti - Servizio Bus	tot	%
	2022	2022
Reclami	10433	8
Informazioni	11912	89
Suggerimenti	959	1
Oggetti Smarriti	2861	2
<b>Causali dei reclami</b>		
	2021	2022
	tot	% sul totale reclami
Regolarità del servizio	4398	42
Comportamento personale	770	7
Qualità e comfort	332	3
Disservizi vari	3912	37
Sito/App	423	4
Titoli di viaggio	598	6
<b>Totale reclami</b>	<b>100%</b>	<b>10433</b>

## Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

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

## 2.5 Condizioni generali di trasporto Bus

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

Il viaggiatore deve:

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

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

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

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

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

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

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

Il mancato o irregolare funzionamento dell'obliteratrice deve essere immediatamente segnalato al conducente o al personale aziendale e l'utente 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, l'utente 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 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 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 tramite versamento su c/cp 1001517604 o bonifico IBAN IT24A0760103200001001517604 intestato a Cotral Spa e riportando nella causale il numero del verbale.

### Articolo 4 - Ricorso alla multa

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

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

### Articolo 5 - Agevolazioni tariffarie

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

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

Per le agevolazioni al sistema tariffario Metrebus, visitare: [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) e [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it).

### Articolo 6 - Bambini

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

## Articolo 7 - Animali

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

Sono ammessi a tariffa normale:

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

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

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

## Articolo 8 - Bagagli

Nessun bagaglio può occupare un posto a sedere.

Sono ammessi gratuitamente:

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

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

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

Non sono ammessi colli con spigoli o angoli taglienti e colli di materiale infiammabile o fragile.

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

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

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

## Articolo 9 - Oggetti smarriti

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

## Articolo 10 – Reclami

È possibile presentare un reclamo in diversi modi:

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

Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

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

- per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- in caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi;
- per un ritardo superiore ai 120 giorni, un indennizzo pari al 20% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo;
- in caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi;
- non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio;
- l'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario.

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

- presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche;
- presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>;
- presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](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 11 - Rispetto della salute e dell'igiene pubblica**

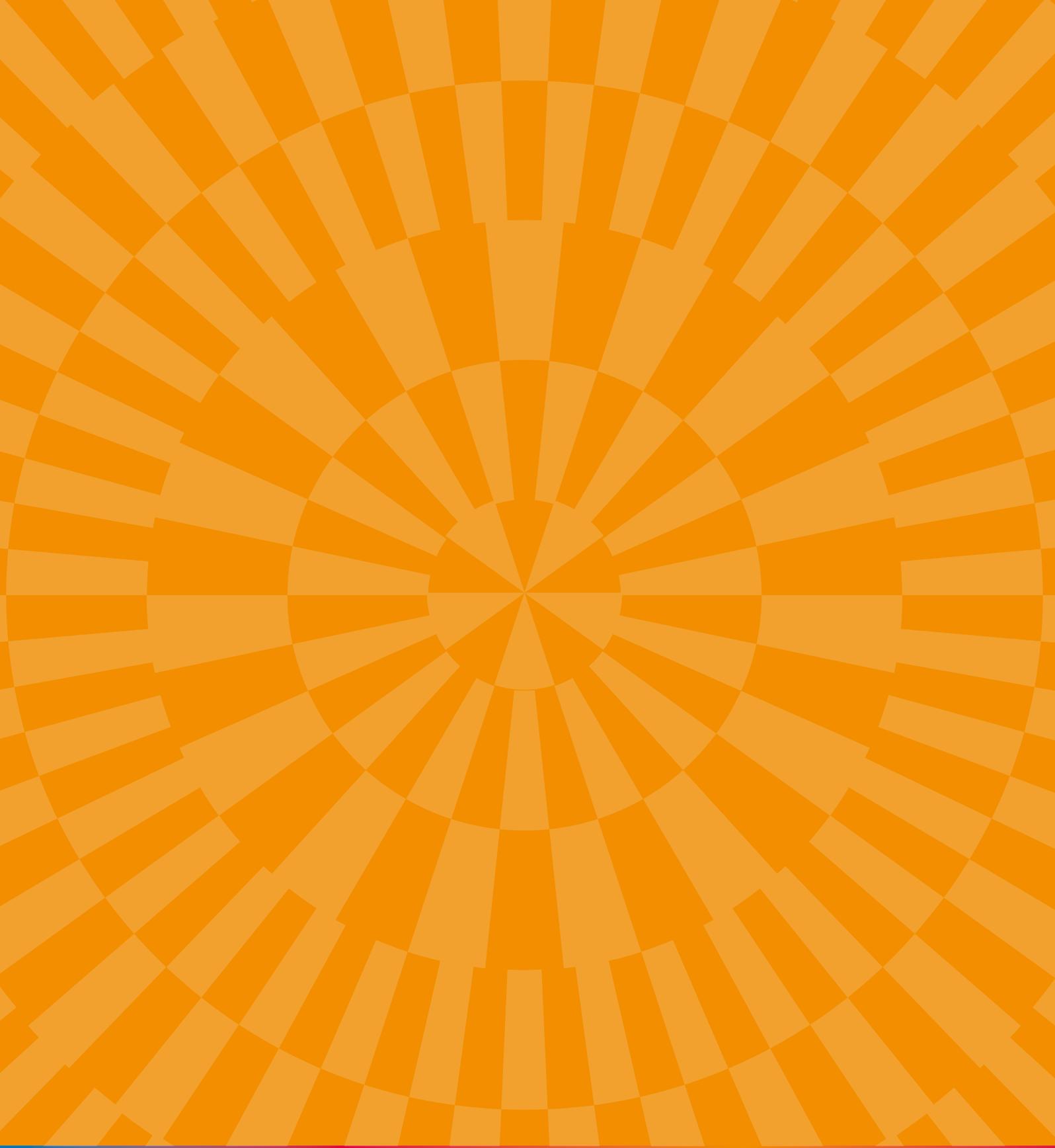
In caso di sintomi influenzali o respiratori, si raccomanda l'utilizzo di mascherina protettiva.

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

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

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

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



# **3 IL SERVIZIO DI TRASPORTO FERROVIARIO**



**METROMARE ROMA - LIDO**

Lunghezza linea	Km	28,356
Treni per giorno	Lunedì/Sabato	138 <sup>2</sup>
Treni per giorno	Domenica e Festivi	112
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	166.704
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	135.296
Fermate/Stazioni	Numero	13
Treni	Numero	15
Passeggeri Treno/Km <sup>3</sup>	Numero	155 milioni

**LINEA ROMA - VITERBO**

Lunghezza linea	Km	101,885
Treni	Numero	21
Passeggeri Treno/Km	Numero	98 milioni

**OFFERTA ROMA - VITERBO (URBANA)**

Lunghezza linea	Km	12,496
Treni per giorno	Lunedì/Sabato	170
Treni per giorno	Domenica e Festivi	80
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	106,760
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	50,240
Località servite/Fermate	Numero	15

2-Dei quali 10 sostituiti da bus dal lunedì al venerdì, dalle 21 a fine servizio, fino al termine dei lavori.

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

OFFERTA ROMA – VITERBO (EXTRAURBANA)		
Lunghezza linea	Km	89,38
Treni per giorno	Lunedì/Sabato	42
Treni per giorno	Domenica e Festivi	12
Posti offerti per giorno Lunedì/Sabato	Numero	22,260
Posti offerti per giorno Domenica e Festivi	Numero	7,420
Località servite/Fermate	Numero	26

## Servizio sostitutivo treno

Il servizio sostitutivo treno viene attivato in caso di perturbazione della circolazione ferroviaria o soppressione totale o parziale delle corse per garantire ai passeggeri il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio. Il servizio sostitutivo del treno soppresso prevede l'utilizzo di autobus, taxi, ncc in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori ed è regolato nel Piano di intervento pubblicato nella sezione [Società trasparente](#) del sito web alla pagina [trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985](https://trasparenza.strategicpa.it/cotral/archivio/42985).

## Servizio sostitutivo programmato

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

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

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

**Metromare** – interruzione lunedì/venerdì dalle 21 a fine servizio. È stato predisposto un servizio sostitutivo effettuato da 11 vetture adibite a trasporto pubblico che garantiscono il collegamento tra i capolinea di Porta San Paolo e Cristoforo Colombo e transitano in tutte le stazioni della linea.

**Roma-Viterbo** - nonostante il rispetto del programma di servizio nella tratta extraurbana Cotral al fine di fornire un rafforzamento dell'offerta, effettua con propri mezzi 9 coppie di corse quotidiane a supporto del servizio ferroviario.

---

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

## 3.2 I nostri obiettivi di Qualità del Servizio Ferroviario

### Condizioni minime di qualità del servizio 2023

Nella tabella pubblicata di seguito sono indicati gli obiettivi delle Condizioni Minime di Qualità (CMQ) definiti nel nuovo Contratto di Servizio 2022 - 2032 per il servizio di trasporto pubblico ferroviario sulle linee Metromare (Roma- Lido) e Roma Viterbo, redatto secondo la disciplina dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

1.199.986

Treni x Km  
CONSUNTIVO SECONDO SEMESTRE 2022

2.501.000

Treni x Km  
OBIETTIVO 2023

PUNTUALITÀ E REGOLARITÀ				
	Obiettivo 2022	Metromare Consuntivo 2022	Roma - Viterbo Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
<b>Puntualità</b> % mensile dei treni in orario alle stazioni intermedie e a destinazione rispetto ai treni programmati (Ritardo > di 5 min; Fermate rilevanti nel primo e secondo anno METROMARE -Porta San Paolo e Cristoforo Colombo; ROMA-CIVITACASTELLANA-VITERBO - Piazzale Flaminio, Civita Castellana e Viterbo).	85%	86%	85%	85%
<b>Regolarità</b> % mensile dei treni circolati rispetto ai treni programmati	90%	94%	84%	90%
ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE				
	Obiettivo 2022	Metromare Consuntivo 2022	Roma - Viterbo Consuntivo 2022	Obiettivo 2023
<b>Dotazione adeguata canali di vendita<sup>4</sup></b> % stazioni dotate di adeguati canali di vendita, rispetto al totale,	90%	100%	100%	90%
<b>Funzionamento canali di vendita telematici<sup>5</sup></b> % giorni con adeguata funzionalità (nessuna interruzione superiore a 12 ore)	90%	100%	100%	100%
<b>Funzionamento biglietterie automatiche<sup>6</sup></b> % biglietterie automatiche MEB funzionanti rispetto al totale delle biglietterie automatiche di competenza IF (esclusi atti vandalici se ripristinati entro 72h dalla segnalazione)	90%	100%	100%	90%
<b>Funzionamento validatrici/tornelli<sup>7</sup></b> % delle validatrici/tornelli funzionanti di competenza IF rispetto al totale delle validatrici/tornelli	90%	100%	100%	90%

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

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

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

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

<b>PULIZIA E COMFORT</b>				
	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Metromare Consuntivo 2022</b>	<b>Roma - Viterbo Consuntivo 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Esecuzione dei cicli di pulizia programmata su materiale rotabile</b>	90%	100%	100%	90%
<b>Non conformità rilevate dall'Ente affidante sui cicli di pulizia effettuati su materiale rotabile</b>	10%	0%	0%	9,5%
<b>Funzionamento impianti climatizzazione treni</b> <small>% impianti climatizzazione treno funzionanti rispetto al totale</small>	80%	100%	80%	100%
<b>Accessibilità e funzionamento toilette treni</b> <small>% toilette funzionanti rispetto al totale toilette presenti</small>	95%	NON previste	85%	85%
<b>Disponibilità e fruibilità servizi PMR</b> <small>% treni fruibili alle PMR rispetto ai treni totali programmati come accessibili alle PMR</small>	90%	100%	100%	90%
<b>Accessibilità e funzionamento porte flotta</b> <small>% porte funzionanti rispetto al totale</small>	90%	100%	100%	90%
<b>Disponibilità servizi bici</b> <small>% corse attrezzate per servizi bici rispetto al programma</small>	90%	100%	100%	90%

<b>ALTRI INDICATORI</b>				
	<b>Obiettivo 2022</b>	<b>Metromare Consuntivo 2022</b>	<b>Roma - Viterbo Consuntivo 2022</b>	<b>Obiettivo 2023</b>
<b>Offerta dei posti</b>	100%	100%	100%	100%
<b>Informazione all'utenza durante il viaggio</b> <b>Avvenuta pubblicazione/diffusione ai passeggeri a bordo treno di</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• informazioni in real time</li> <li>• contatti aziendali per la predisposizione di reclami</li> <li>• disponibilità di servizi a bordo</li> <li>• disponibilità posti e PMR</li> <li>• sito internet e/o App</li> <li>• servizi a bordo</li> <li>• informazioni su reclami</li> <li>• annuncio prossima fermata</li> <li>• aggiornamento ritardi</li> <li>• anomalie alla circolazione</li> </ul>	Conformità	Contratto di Servizio	Contratto di Servizio	Conformità
<b>Trasparenza</b> Pubblicazioni obbligatorie ai sensi del CdS				<a href="#">Link</a>
<b>Sicurezza</b> Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria				<a href="#">Link</a>

## 3.3 Monitoraggio della qualità

Cotral ha messo a punto un modello per la rilevazione dell'indice di soddisfazione dell'utente ICS (Indice di Customer Satisfaction) che consente di monitorare la qualità percepita dagli utenti in tutte le sue componenti (immagine aziendale, soddisfazione generale, maggiore utilizzazione del servizio, propensione a promuovere l'utilizzo del mezzo pubblico) ed ad individuare i necessari adeguamenti delle condizioni minime di qualità (CMQ) di erogazione del servizio rispetto alle esigenze della domanda. La rilevazione della customer satisfaction si conformerà progressivamente ai requisiti della misura 5 della delibera 16/2018 dell'Autorità di regolazione dei trasporti.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze degli utenti 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;
- rilevare i risultati di Customer Satisfaction secondo le previsioni del Contratto di Servizio e in conformità alle deliberazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

### Metodologia

Nell'ambito del monitoraggio della qualità del servizio è stata effettuata un'indagine 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 agli utenti 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<sup>8</sup>.

### Profilo dei passeggeri

Il campione di passeggeri intervistato presenta le seguenti caratteristiche socio-demografiche:

- per la Metromare un sostanziale equilibrio di genere (49% maschi, 51% femmine), mentre c'è una prevalenza femminile (56%) sulla Roma-Viterbo;
- presenza di tutte le fasce d'età, con una minore rilevanza degli over 65, e un peso maggiore dei 45 - 54enni (età media: 43,3 anni sulla Metromare e 43,1 anni sulla Roma-Viterbo);
- il profilo scolare evidenzia, per entrambe le linee, una netta prevalenza di soggetti con diploma di scuola superiore (60%);
- su entrambe le linee la maggioranza degli intervistati ha un'occupazione (62% Metromare - 76% Roma - Viterbo); sulla Metromare è più rilevante la quota di studenti (22%);
- se sulla Metromare i passeggeri di nazionalità italiana rappresentano la netta maggioranza (87%), sulla Roma-Viterbo la quota di stranieri sale al 38%;
- tutti gli utenti della Metromare intervistati risultano residenti nella provincia di Roma, mentre per la linea Roma-Viterbo il campione è ripartito tra provincia di Roma (59%) e provincia di Viterbo (41%).

I passeggeri intervistati sono in buona misura degli habitués del servizio:

- oltre 8 intervistati su 10 utilizzano sempre la stessa linea (84% Metromare - 87% Roma-Viterbo);
- la larga maggioranza utilizza le due linee ferroviarie da più di 3 anni, si tratta nello specifico del 77% per la Roma Viterbo e del 68% per la Metromare, che presenta una quota rilevante di utenti «recenti»;

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

- prevale, su entrambe le linee, un'elevata frequenza di utilizzo: i viaggiatori assidui (che utilizzano le linee Cotral almeno 3-4 volte a settimana) sono il 65% per la Metromare e salgono all'84% per la Roma-Viterbo.

## Customer Satisfaction servizio ferroviario 2022

La scala di valutazione dei giudizi e l'indice di Customer Satisfaction prevedono valori compresi tra 1 e 9, dove 7 rappresenta il primo livello di soddisfazione e 9 il massimo, come previsto dalla delibera Art n. 16/2018, misura 5, punto 4/C. L'indice di Customer Satisfaction rappresenta il livello di soddisfazione e il giudizio d'importanza degli utenti in relazione alle singole condizioni minime.

	Metromare	Roma Viterbo
<b>ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO – GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,1</b>	<b>5,5</b>
Regolarità del servizio (rispetto delle corse programmate)	4,8	5,5
Frequenza/Disponibilità delle corse	4,8	5,6
Integrazione modale con altre modalità di trasporto (cioè coincidenza di orari, fermate, ecc.)	5,5	5,5
Rispetto orari partenza	4,8	5,5
Rispetto orari arrivo	4,9	5,6
Capillarità del servizio	5,2	5,4
Rapporto qualità/prezzo del servizio	5,7	5,5
<b>COMFORT DEL VIAGGIO – GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,0</b>	<b>5,3</b>
Affollamento/Possibilità di trovare posto a sedere nelle ore di punta	3,9	5,4
Pulizia del mezzo	4,8	5,1
Integrità/Decoro dei mezzi	4,9	4,8
Sicurezza e affidabilità dei mezzi	5,1	4,8
Adeguatezza della temperatura interna/climatizzazione	5,0	5,6
<b>ATTENZIONE VERSO GLI UTENTI – GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,1</b>	<b>5,4</b>
Diffusione e chiarezza delle informazioni/orari	4,8	5,2
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale	4,7	5,2
Accessibilità al servizio, facilità di salita/discesa dai mezzi	5,8	5,3
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus al capolinea	5,4	5,4
Disponibilità di posti a sedere quando si sale sull'autobus alle fermate	4,1	5,2
Accessibilità al servizio per persone con mobilità ridotta	4,0	4,8
<b>ASPETTI RELAZIONALI DEL PERSONALE DELL'AZIENDA – GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	<b>5,7</b>	<b>6,0</b>
Cortesìa/Disponibilità degli autisti	5,9	6,2
Cura e aspetto del personale	6,0	6,3
Efficienza servizio reclami e informazioni	5,5	5,8
<b>RETE DI VENDITA DI BIGLIETTI E ABBONAMENTI</b>	<b>5,7</b>	<b>6,3</b>
<b>ICS - GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO FERROVIARIO OFFERTO DA COTRAL</b>	<b>5,3</b>	<b>5,6</b>

## 3.4 Tutela dei passeggeri

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

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

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

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

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

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

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

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

### Diritto all'indennità per PRM<sup>11</sup>

Cotral garantisce al passeggero con disabilità o a mobilità ridotta un indennizzo di 20 euro, oltre al rimborso del biglietto, nel caso nel quale la corsa programmata indicata come fruibile venga resa con bus non accessibile o non idoneo. Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

### Come richiedere rimborsi e indennizzi

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

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

- web form dedicato sul sito web aziendale all'indirizzo [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](https://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) ([link](#)). Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e contiene il numero identificativo assegnato alla segnalazione;

11 - Persone a ridotta mobilità

via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa – Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile su [cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi](http://cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi) ([link](#)).

di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105 a Roma e presso le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma – Lido) e piazzale Flaminio per la linea Roma – Viterbo.

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

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

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

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

L'utente, qualora non ritenesse soddisfacente la risposta ricevuta, può contestare il mancato accoglimento della richiesta di indennizzo o di rimborso attraverso la procedura della Camera regionale di Conciliazione o presentando un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (pag. 44 e 45). Il pagamento del rimborso o dell'indennizzo avverrà mediante accredito su conto corrente bancario.

## Decorrenza dei termini

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

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

## Reclami

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

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

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

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

## Come presentare un reclamo

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

- il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) (link: [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami)). Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- il numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. All'utente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- via raccomandata A/R da inviare a Cotral Spa – Servizio clienti, via Bernardino Alimena, 105 - 00173 – Roma. In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo, disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) ([link](#));
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105 a Roma e presso le stazioni di Porta San Paolo per la linea Metromare (Roma – Lido) e piazzale Flaminio per la linea Roma – Viterbo;

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

I reclami devono contenere necessariamente:

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

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

## Decorrenza dei termini

Il reclamo s'intende ricevuto:

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

Qualora il reclamo ricevuto non sia di competenza di Cotral, l'azienda provvederà a trasmetterlo entro 30 giorni al gestore dell'infrastruttura Astral Spa, informando contestualmente l'utente.

## Ritardo nella risposta (indennizzo automatico)

- In caso di biglietto, per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, è previsto un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo, mentre per un ritardo superiore ai 120 giorni, hai diritto ad un indennizzo pari al 20%.
- In caso di abbonamento, per un ritardo tra 91 e 120 giorni, indipendentemente dalla fascia tariffaria Metrebus, l'indennizzo è di 4 euro in caso di abbonamento mensile e di 8 euro in caso di abbonamento annuale. Per un ritardo superiore ai 120 giorni, l'indennizzo è di 10 euro in caso di abbonamento mensile e di 20 euro in caso di abbonamento annuale. Per gli abbonamenti mensili viene riconosciuto un unico indennizzo nel periodo di validità. Per gli abbonamenti annuali l'indennizzo è riconosciuto per un massimo di 6 volte nel periodo di validità.

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

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

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

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

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

## Camera regionale di conciliazione

Camera Regionale di Conciliazione Legge Regionale n.1 del 7 marzo 2016 "Disposizioni per favorire la conciliazione delle controversie sanitarie e in materia di servizi pubblici". Art. 2 comma 1 - Clausola conciliativa: "Gli utenti del servizio hanno facoltà di rivolgersi alla Camera Regionale di Conciliazione per la risoluzione stragiudiziale delle controversie nascenti in seguito a disservizi o irregolarità riscontrati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente Carta. Gli utenti hanno facoltà di rivolgersi alla Camera regionale di conciliazione anche per mezzo delle associazioni di consumatori presso le quali sono iscritti e dalle quali intendono farsi rappresentare. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione è volontario ed è definito, in caso di accordo tra le parti, con un atto negoziale di diritto privato ai sensi dell'articolo 1965 del codice civile. In caso di mancata accettazione della proposta transattiva formulata dalla Camera Regionale di Conciliazione o di mancata formulazione di una proposta transattiva, è fatto salvo il diritto di ricorrere o dare corso alle tutele giudiziarie riconosciute dalla legge. L'attivazione del procedimento davanti alla Camera Regionale di Conciliazione determina l'obbligo, per le aziende sanitarie locali e i soggetti erogatori di servizi pubblici, di nominare un referente e di rimettere documentato rapporto informativo sulla questione alla Camera medesima, entro dieci giorni dalla data di comunicazione di avvio del procedimento. In caso di accordo, le parti si obbligano ad adempiere agli impegni assunti entro il termine di trenta giorni dalla data di sottoscrizione del verbale di conciliazione". Le modalità e i criteri per la presentazione delle domande sono oggetto del Regolamento Regionale 4 Novembre 2016 n. 21: "Disposizioni relative al procedimento innanzi alla Camera Regionale di Conciliazione". Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito [jemolo.it](http://jemolo.it).

## Reclami all'autorità di regolazione dei trasporti

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

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

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

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

## Rendicontazione dei reclami e delle interazioni con gli utenti

METROMARE	TOT	%
	SECONDO SEMESTRE 2022	SECONDO SEMESTRE 2022
RECLAMI	548	26,55%
INFORMAZIONI	1452	70,35%
SUGGERIMENTI	59	2,86%
OGGETTI SMARRITI	5	0,24%
<b>METROMARE- CAUSALE DISSERVIZI</b>	<b>2022</b>	<b>% SUL TOTALE RECLAMI</b>
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	391	71,35%
COMPORAMENTO PERSONALE	2	0,36%
QUALITÀ E COMFORT	13	2,37%
SITO/APP	28	5,11%
TITOLI DI VIAGGIO	10	1,82%
ALTRO	104	18,98%
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>548</b>	<b>100%</b>

ROMA VITERBO	TOT	%
	SECONDO SEMESTRE 2022	SECONDO SEMESTRE 2022
RECLAMI	340	36,32%
INFORMAZIONI	578	61,75%
SUGGERIMENTI	12	1,28%
OGGETTI SMARRITI	6	0,64%
ROMA VITERBO	TOT	%
	2022	2022
REGOLARITÀ DEL SERVIZIO	242	71,18%
COMPORAMENTO PERSONALE	9	2,65%
QUALITÀ E COMFORT	6	1,76%
SITO/APP	10	2,94%
TITOLI DI VIAGGIO	10	2,94%
ALTRO	63	18,53%
<b>TOTALE RECLAMI</b>	<b>340</b>	<b>100%</b>

## Trasporto persone con disabilità e a ridotta mobilità

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

## 3.5 Condizioni generali di trasporto ferrovie Metromare e Roma - Viterbo

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

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

### Articolo 2 - Prescrizioni

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

### Articolo 3 - Accessi e soste

È sempre vietato introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, oltre che all'interno dei treni in sosta nei depositi, a meno che non si faccia parte del personale. I trasgressori riceveranno multe che vanno da 10,00 € a 30,00 € (art. 19, D.P.R. 753/80). Senza un titolo di viaggio valido, è vietato accedere a qualsiasi area della stazione delimitata da tornelli, varchi, o altri accessi controllati. Qualsiasi accesso o sosta non autorizzata in determinate aree, recinti e impianti che sono segnalati con appositi cartelli di divieto verranno puniti con multe che vanno da 51,00 € a 258,00 € e con l'arresto fino a due mesi (D.P.R. 753/80).

### Articolo 4 - Divieto di attraversamento binari

Attraversare i binari è vietato per tutte le persone che non lavorano nelle stazioni ferroviarie. In assenza di sovrappassaggi o sottopassaggi, è possibile attraversare i binari solo nei punti stabiliti e seguendo le regole stabilite dal personale. È sempre vietato attraversare un binario quando è in arrivo un treno o qualsiasi altro mezzo rotabile, così come è vietato attraversare i binari passando tra i veicoli in sosta. Potrebbe succedere che, in casi di emergenze, attraversare i binari sia necessario: in tal caso, però, è obbligatorio ascoltare e seguire le indicazioni del personale. Chiunque non terrà conto di queste regole riceverà una multa che va da 5,00 € a 15,00 € (art. 21, D.P.R. 753/80).

### Articolo 5 - Titolo di viaggio

Per poter viaggiare è obbligatorio presentare un titolo di viaggio valido, ovvero di un documento che certifichi il pagamento del biglietto e, eventualmente, anche del bagaglio. Ogni biglietto deve essere convalidato all'ingresso e conservato durante tutto il viaggio, per poterlo mostrare al personale. Anche le tessere elettroniche e gli abbonamenti cartacei devono essere

convalidati ad ogni viaggio. Sarà il viaggiatore a dover controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida e a compilare i titoli di viaggio che richiedono la personalizzazione manuale. Nel caso in cui i validatori elettronici non funzionino, è obbligatorio rivolgersi agli addetti della stazione. Acquistando un titolo di viaggio si accettano automaticamente le condizioni e le normative relative al trasporto. Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile. Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili. Per le agevolazioni sui servizi visitare i siti [www.cotralspa.it](http://www.cotralspa.it) e [www.regione.lazio.it](http://www.regione.lazio.it)

## 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 degli utenti, 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:

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

## Articolo 9 - Trasporto bambini

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

## Articolo 10 - Trasporto animali

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

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

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

Gli utenti 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 – Trasporto Persone a Mobilità Ridotta

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

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

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

### Articolo 15 – Rimborsi e indennizzi

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

- 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; 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'abbonamen-

to 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;
- di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma;
- via posta raccomandata indirizzata a Cotral Spa | Servizio Clienti Via Bernardino Alimena 105 00173 Roma.

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

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

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

Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un treno non accessibile, o sostituita con bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per l'utente un indennizzo pari a 20 €.

In caso di diniego del rimborso o indennizzo, l'utente può:

- presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche;
- presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>;
- presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](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 diversi canali:

- il modo più semplice e veloce è compilando il modulo web disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami). Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- telefonando al nostro numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. All'utente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione;
- via posta raccomandata indirizzata a: Cotral Spa | Servizio Clienti Via Bernardino Alimena 105 - 00173 Roma.

In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su [cotralspa.it/reclami](http://cotralspa.it/reclami) ed in forma cartacea presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo di Flaminio. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi

minimi utili alla sua elaborazione:

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

Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma. È possibile presentare un reclamo in italiano o inglese, entro 90 giorni dalla data del presunto disservizio.

Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni.

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

- In caso di biglietto, per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, è previsto un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo, mentre per un ritardo superiore ai 120 giorni, hai diritto ad un indennizzo pari al 20%.
- In caso di abbonamento, per un ritardo tra 91 e 120 giorni, indipendentemente dalla fascia tariffaria Metrebus, l'indennizzo è di 4 euro in caso di abbonamento mensile e di 8 euro in caso di abbonamento annuale. Per un ritardo superiore ai 120 giorni, l'indennizzo è di 10 euro in caso di abbonamento mensile e di 20 euro in caso di abbonamento annuale. Per gli abbonamenti mensili viene riconosciuto un unico indennizzo nel periodo di validità. Per gli abbonamenti annuali l'indennizzo è riconosciuto per un massimo di 6 volte nel periodo di validità.

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

L'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario.

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

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

## Articolo 17 - Oggetti smarriti

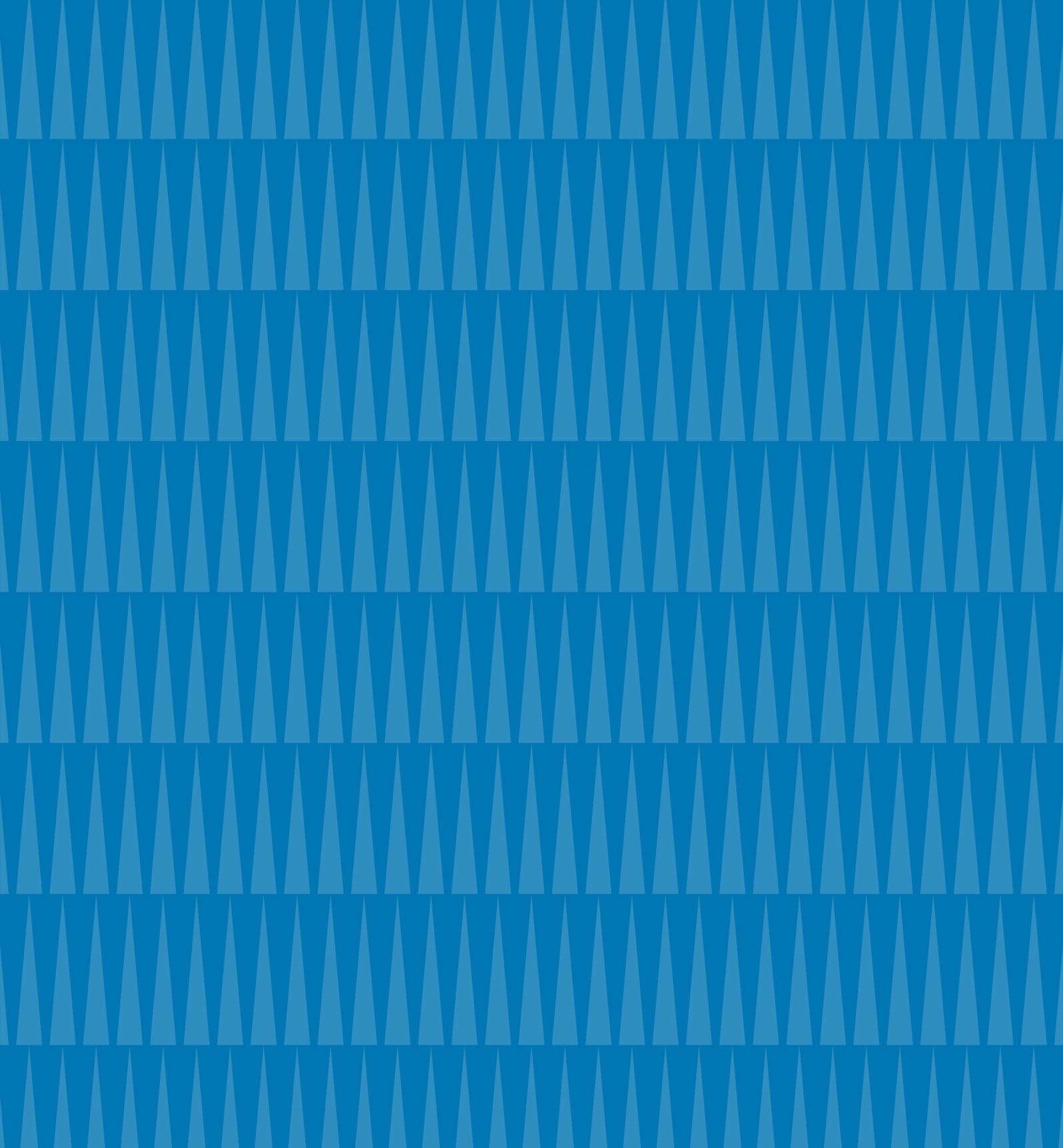
La richiesta di un oggetto smarrito può essere effettuata compilando il modulo web presente su [cotralspa.it](http://cotralspa.it).

## Articolo 18 - Servizio sostitutivo del treno

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

## Articolo 19 - Tutela dei dati personali

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



## 4 IL SISTEMA TARIFFARIO

## 4.1 Sistema tariffario Cotral

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

Il costo dei titoli di viaggio a tratta tariffaria (BTT) per viaggiare sui bus Cotral dipende dalla distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza.

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

Gli abbonamenti a tratta tariffaria Cotral consentono di viaggiare solo sui bus Cotral in tutto il territorio regionale e di raggiungere 17 Comuni delle Regioni confinanti coperte dal servizio.

Il sistema tariffario non prevede abbonamenti annuali ma solo mensili sui percorsi Interregionali, sui percorsi Regionali a tariffa ridotta 50% e 70% riservati agli utenti che ne hanno diritto come da Legge Regionale 30/1998. È inoltre riservata agli over 70 e ad alcune categorie speciali una tessera per viaggiare gratuitamente su tutta la rete Cotral e alcune tratte regionali Trenitalia.

### DOVE ACQUISTARLI

- Biglietterie Cotral.
- Rivenditori autorizzati.
- MEB (macchine emettitrici biglietti).
- Sito internet cotralspa.it.



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

BIGLIETTI A BORDO	
BAB	7,00

TICKET SPECIALI	
TIBURTINA/TERMINI - AEROPORTO FIUMICINO	5,00

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

## 4.2 Biglietti e abbonamenti Cotral

### BTT

#### BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE A TRATTA TARIFFARIA

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

DOVE ACQUISTARLO	DOVE UTILIZZARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIGLIETTERIE COTRAL</li> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> <li>• MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)</li> <li>• APP BUSCOTRAL</li> <li>• POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• BIGLIETTERIE COTRAL</li> <li>• RIVENDITORI AUTORIZZATI</li> <li>• MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI)</li> <li>• APP BUSCOTRAL</li> <li>• POS MOBILI DEGLI ASSISTENTI ALLA CLIENTELA</li> </ul>

### BTT-RV

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

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

## BTTR50/70

### BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE A TRATTA TARIFFARIA RIDOTTO 50%-70%

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

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

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

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

## BAB

### BIGLIETTO DI CORSA SEMPLICE VENDUTO A BORDO:

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

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

## Biglietto Stazione Tiburtina/Termini - Terminal Aeroporto Fiumicino

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

DOVE ACQUISTARLO
<ul style="list-style-type: none"> <li>• A BORDO VETTURA DALL'AUTISTA, ESCLUSIVAMENTE CON MONETA CONTATA.</li> <li>• SITO INTERNET COTRALSPA.IT (SOLO ABBONAMENTI METREBUS LAZIO)</li> </ul>

## AMTTIR

### ABBONAMENTO MENSILE INTERREGIONALE

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

#### DOVE ACQUISTARLO

- BIGLIETTERIE COTRAL;
- RIVENDITORI AUTORIZZATI;
- 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 dall'utente, la cui origine deve coincidere con il Comune di residenza. Il suo costo è legato alla distanza tra le località di origine e destinazione, espressa in classi di percorrenza. Il prezzo di questi abbonamenti dipende dalla distanza tra la località di partenza e quella di destinazione, in base a 12 fasce chilometriche di percorrenza. È possibile utilizzare abbonamenti a tariffa ridotta del 70% solo per uso delle linee Cotral fuori dalle fasce orarie di punta: dalle ore 09.00 alle ore 12.30 e dopo le ore 15.00.

#### DOVE ACQUISTARLO

- BIGLIETTERIE COTRAL;
- RIVENDITORI AUTORIZZATI;
- MEB (MACCHINE EMETTITRICI BIGLIETTI).

## 4.3 Sistema tariffario Metrebus

I biglietti e gli abbonamenti integrati Metrebus consentono di viaggiare indifferentemente sui mezzi Cotral, Atac e Trenitalia secondo le caratteristiche di validità di ciascun titolo di viaggio.

Il prezzo dei biglietti e degli abbonamenti integrati Metrebus Lazio dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi.

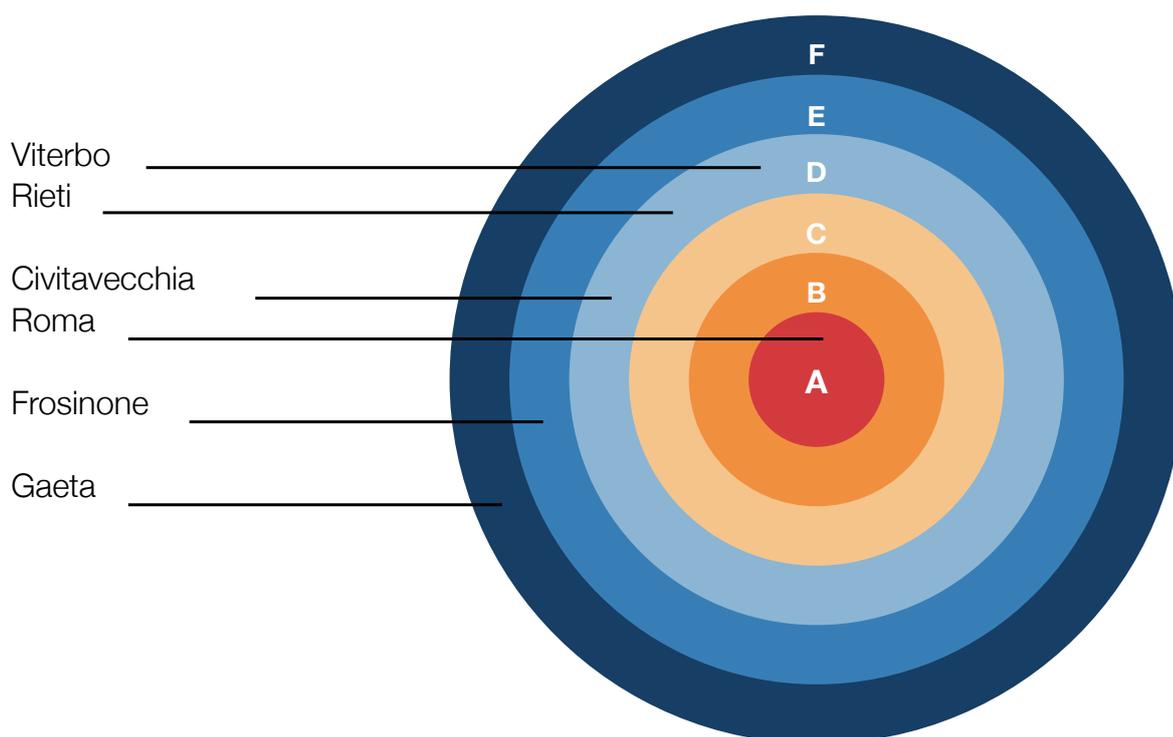
I titoli Metrebus si dividono in Metrebus Roma, per viaggiare con i mezzi pubblici nel territorio di Roma Capitale e Metrebus Lazio per gli spostamenti in tutta la Regione Lazio, inclusa o esclusa Roma secondo necessità.

A questo scopo, il territorio regionale è suddiviso in sette zone concentriche e ogni Comune del Lazio fa parte di una sola zona. Le zone sono contrassegnate dalle lettere A B C D E F. Ogni zona include più Comuni ad esclusione della zona A che include solo Roma Capitale.

Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare un abbonamento "Metrebus Lazio 2 zone" che contenga Roma. Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

### DOVE ACQUISTARLI

- BIGLIETTERIE COTRAL (SOLO ABBONAMENTI METREBUS LAZIO);
- BIGLIETTERIE E SITO INTERNET ATAC;
- BIGLIETTERIE TRENITALIA;
- RIVENDITORI AUTORIZZATI;
- SITO INTERNET [cotralspa.it](http://cotralspa.it)



## SISTEMA TARIFFARIO METREBUS ROMA

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

## SISTEMA TARIFFARIO METREBUS LAZIO

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

## ABBONAMENTI ORDINARI

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

## 4.4 Biglietti Metrebus Lazio

### **BIRG**

#### **BIGLIETTO INTEGRATO REGIONALE GIORNALIERO**

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

Quanto costa

Il costo del BIRG dipende dal numero di zone all'interno delle quali si vuole viaggiare.

Ai fini del numero di zone da acquistare, si ricorda che la zona A (Roma) vale 2 zone.

Se ad esempio si vuole viaggiare nelle zone A e B, occorre acquistare un BIRG 3 zone perché A (Roma) vale 2 zone.

#### **DOVE UTILIZZARLO**

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

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

## BTR

### BIGLIETTO TURISTICO REGIONALE

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

### QUANTO COSTA

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

### DOVE UTILIZZARLO

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

- SUI BUS COTRAL;
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<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.

## CIRS

### CARTA INTEGRATA REGIONALE SETTIMANALE

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

### QUANTO COSTA

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

#### DOVE UTILIZZARLO

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

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

# 4.5 Abbonamenti Metrebus Lazio

## Mensile Lazio a zone

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

### QUANTO COSTA

Il costo dell'abbonamento dipende unicamente dal numero di zone attraversate e non dalla tipologia di mezzi utilizzati o dalla lunghezza dei percorsi. Nel calcolo delle zone si deve tenere conto che la zona A, riservata a Roma, vale 2 zone; per via dell'estensione del territorio di Roma, non è possibile acquistare

un abbonamento Lazio 2 zone che contenga Roma. Perché Roma sia inclusa, occorre acquistare almeno un titolo a 3 zone 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:

- 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.

##### 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.

### QUANTO COSTA

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

### DOVE UTILIZZARLO

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

ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

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

### QUANTO COSTA

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

### DOVE UTILIZZARLO

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

ALL'INTERNO DEL TERRITORIO DI ROMA CAPITALE:

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

# 4.6 Biglietti Metrebus Roma

## BIT

### BIGLIETTO INTEGRATO A TEMPO

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

### QUANTO COSTA

€ 1,50

#### DOVE UTILIZZARLO

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

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (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;
- IL BIT È VALIDO ANCHE SULLE LINEE BUS 520 E 720 CHE COLLEGANO DIRETTAMENTE ROMA CON CIAMPINO 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

## CIS

### CARTA INTEGRATA SETTIMANALE

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

### QUANTO COSTA

€ 24,00

#### DOVE UTILIZZARLO

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

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (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;

# 4.7 Abbonamenti Metrebus Roma

## Mensile personale

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

### QUANTO COSTA

€ 35,00

#### DOVE UTILIZZARLO

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

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (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.

## Mensile impersonale

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

### QUANTO COSTA

€ 53,00

#### DOVE UTILIZZARLO

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

- SUI BUS COTRAL (SOLO PERCORSO URBANO);
- SU AUTOBUS, TRAM E FILOBUS ATAC;
- SULLE LINEE DELLA METROPOLITANA ATAC;
- SUI TRENI REGIONALI DI TRENITALIA SOLO 2<sup>A</sup> CLASSE (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.

## 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.

# 4.8 Agevolazioni

## Agevolazioni tariffarie Regione Lazio

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

### GRATUITÀ

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- Forze dell'ordine

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

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

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

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

Accertato il possesso dei requisiti, la card viene inviata all'indirizzo del richiedente e in caso di smarrimento o deterioramento può essere chiesto il duplicato con un costo di € 7,00.

La card elettronica memorizza sul chip tutti i dati dell'utente, inclusa la tratta con origine e destinazione, correlata alla tariffa corrispondente; al momento della ricarica di un abbonamento, qualsiasi dispositivo abilitato propone solo soluzioni compatibili con la specifica tratta tariffaria. Allo scadere dell'agevolazione, l'utente che intende rinnovarla deve inoltrare nuova richiesta.

## Tessera di Libera circolazione (gratuita)

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

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

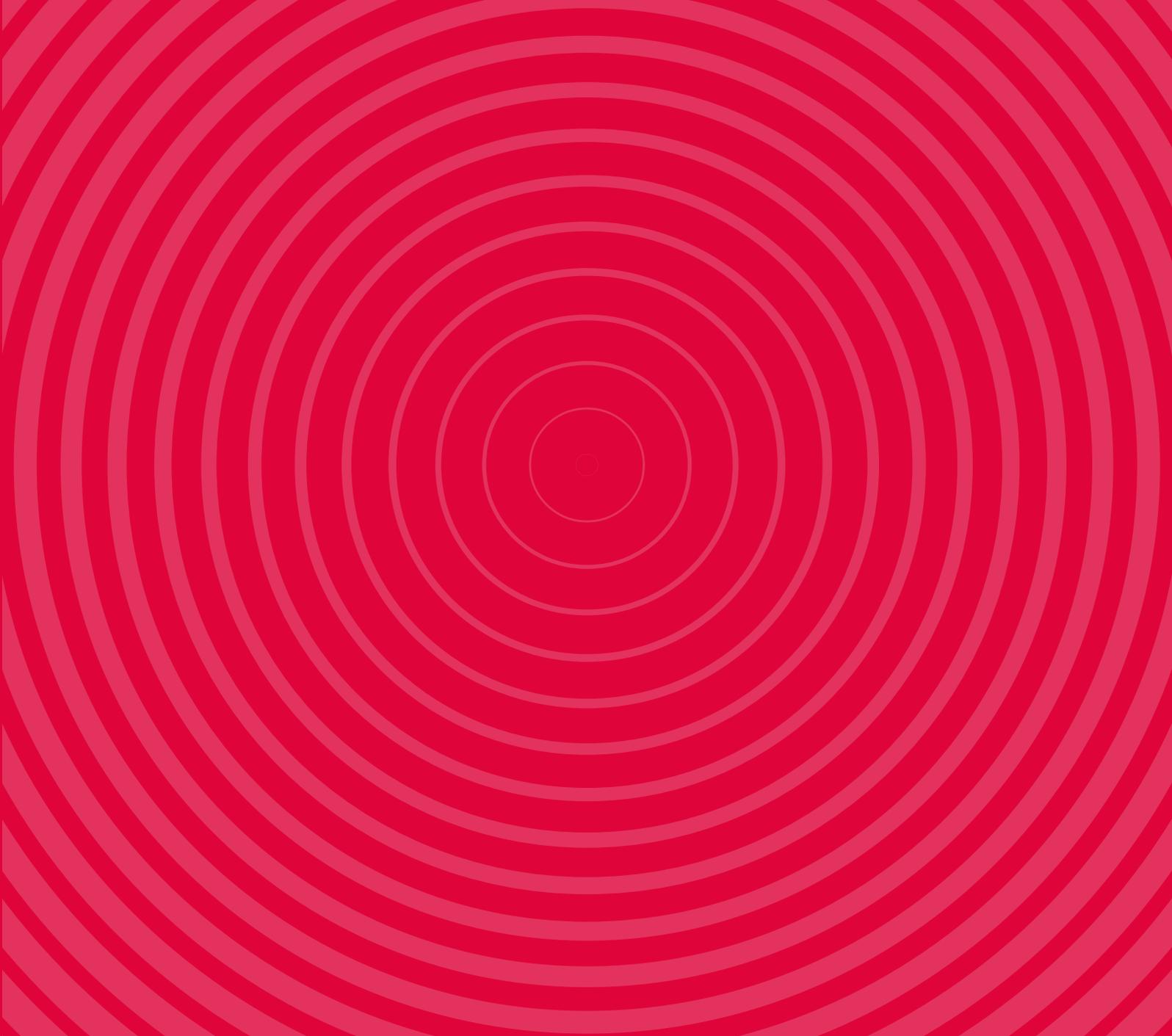
Come tutte le tessere elettroniche, anche queste di libera circolazione devono essere validate a ogni viaggio ed esibite insieme a un documento d'identità valido.

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

Verificata la richiesta, la tessera verrà successivamente inviata all'indirizzo indicato e in caso di smarrimento o deterioramento può essere chiesto il duplicato con un costo di € 7,00. Tutte le card e le tessere elettroniche si richiedono attraverso il sito **cotralspa.it** e potranno essere ritirate dagli utenti 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** nella sezione "Punti vendita".

Dal 26 di ogni mese è possibile ricaricare l'abbonamento del mese successivo mentre non ci sono vincoli di data per ricaricare l'abbonamento annuale.

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



**TWITTER | @BUSCOTRAL  
E INSTAGRAM | @BUSCOTRAL**

Per rimanere sempre aggiornato sulle nostre iniziative e novità.

**APP | BUS COTRAL**

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

**SITO INTERNET | COTRALSPA.IT**

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

**CONTACT CENTER**

800 174 471 Lunedì - Sabato: 07.00 - 20.00.

# COTRAL SPA

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



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