



Roma 07/07/2023

Comitato Pendolari Roma Ostia

<http://ostiaroma.wordpress.com>

Al Responsabile del procedimento sanzionatorio su Cotral S.p.A.

dott. Ernesto Pizzichetta

Ufficio di vigilanza e sanzioni dell'Autorità di regolazione dei trasporti

c/o PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

e p.c. Comitato Pendolari ferrovia Roma Nord.

Osservazioni del Comitato Pendolari Roma Ostia per la consultazione sulla Delibera ART n.106/2023, relativa alla proposta di impegni a chiusura del procedimento istruttorio sanzionatorio verso Cotral S.p.A. e sulla Carta della Qualità dei Servizi ferroviari di Cotral S.p.A., infine pubblicata il 01/07/2023.

Con la presente si inviano le osservazioni relative alla proposta di impegni del Gestore del Servizio passeggeri sulle ferrovie regionali del Lazio, *Roma - Lido di Ostia* e *Roma - Civita Castellana - Viterbo*, trasmesso con nota (prot. n.0021946/2023) del 15/06/2023 a Sua firma elettronica.

Premessa

Con Delibera n.42/2023 codesta Autorità ha dato avvio ad un procedimento nei confronti di Cotral S.p.A., in qualità di Gestore dei servizi di trasporto passeggeri a mezzo ferrovia sulle linee laziali *Roma-Lido di Ostia* e *Roma-Civita Castellana-Viterbo*, per l'eventuale adozione di sanzioni per l'inottemperanza alle misure di cui all'Allegato A alla Delibera n. 106/2018 e all'Allegato A alla Delibera n. 28/2021.

Con la Delibera in oggetto, codesta Autorità ha ritenuto accoglibili le volontà di impegno del Gestore del servizio ferroviario, COTRAL S.p.A., relative alle contestazioni avanzate dall'ART stessa, aprendo al contempo detti impegni a pubblica consultazione.

Tra i punti di contestazione v'erano le mancate previsioni, nelle *Condizioni generali di trasporto* e nella *Carta della qualità dei servizi ferroviari*, delle prescrizioni fissate nelle delibere ART citate, per le informazioni, le tutele e i ristori lato passeggeri, con particolare riguardo ai P.M.R. ed a quelle riportate nella c.d. Carta della Mobilità di Cotral, scritta e fino ad ora applicata al solo trasporto su gomma, che risulta l'attività principale e originaria di tale Società mentre, per l'esercizio ferroviario, lo scrivente Comitato non ha notizia se ad oggi detta Società sia in possesso, a nome proprio, del titolo abilitativo all'esercizio dell'impresa ferroviaria (CIE).¹

¹ Cfr. fonti ANSFISA: <https://www.ansfisa.gov.it/ifn-elenco-if> e <https://www.ansfisa.gov.it/ferrovie-isolate>

In tema di *Carta della Qualità dei Servizi*, alla data di redazione della presente memoria e dopo ben 12 mesi dall'avvio della nuova gestione, **il profilo web istituzionale di Cotral S.p.A. ha finalmente pubblicato, detta Carta per i servizi ferroviari, con integrazione di quella c.d. della “Mobilità” su gomma.** Il documento è invero reperibile solo al termine di un tortuoso e non intuitivo percorso web (*> <https://cotralspa.it> >> società trasparente >>> servizi erogati >>> servizio ferroviario -metromare e roma-viterbo- >>>> Carta dei servizi e standard di qualità >>>> download* del documento in formato .pdf).

A parere dello scrivente Comitato, tale adempimento è giunto dopo un tempo troppo lungo dall'inizio della gestione dei servizi ferroviari ed ancor più dagli atti ufficiali e definitivi di affidamento delle due ferrovie da parte dell'Ente territoriale proprietario.

La predisposizione, emissione e applicazione delle *Carta della Qualità dei Servizi* sono obbligo derivante dagli atti e Contratti di concessione di servizi pubblici. Non fa eccezione il Contratto di Servizio tra COTRAL S.p.A. e Regione Lazio per le due ferrovie regionali in tema. I *Comitati Pendolari* a più riprese, **anche prima ed in vista del più volte annunciato subentro** delle società regionali *in house Astral/Cotral* ad ATAC S.p.A., avevano chiesto alla Regione Lazio ed ai vertici aziendali d'avviare i tavoli di consultazione delle due Carte, lato Gestore del Servizio -G.S.- e lato Gestore della infrastruttura – G.I.-. Tuttavia l'invito a consultazione è stato emesso solo il 24 marzo 2023 per un primo esame congiunto fissato per il successivo 28/3/23. Si deve quindi sottolineare che, prima di tale data, ai Comitati pendolari non è pervenuta alcuna proposta di Carta della Qualità dei Servizi, lato Gestore del Servizio, pur essendo tale documento un prodotto immateriale obbligato del Contratto di servizio, che il Gestore, affidatario già da prima e operativo dal 1[^] luglio 2022, avrebbe dovuto elaborare e proporre in tempo e comunque non oltre il 31/12/2022 all'attenzione dei vari stakeholders.

Nel documento editato sarebbe stato opportuno che i riferimenti alla ferrovia regionale *Roma- Lido di Ostia*, fossero riportati come “Roma-Lido di Ostia” o, brevemente, “Roma Lido”, evitando l'uso di termini che sono portatori d'informazione inesatta sul tipo di servizio erogato, sia lato infrastruttura, che lato servizi di trasporto. Qualora il G.S. voglia persistere nell'uso del termine commerciale “Metromare”®, si chiede di volerlo farlo inserire nel testo in aggiunta al più appropriato e noto “Roma Lido”.

Infine, per ridurre l'eccessiva lunghezza della Carta e alleggerirne la lettura agli utenti, i Comitati han proposto, in parte inascoltati, che tutti i primi riferimenti, fatti nel testo a documenti complessi, come il Contratto di Servizio ed i suoi Allegati integrali, il sistema tariffario regionale “Metrebus”, le parti sulle polizze assicurative o le contestazioni di sanzioni e simili, siano operati con “web link” al sito web ufficiale, che è la fonte di cognizione del documento originario.

Per il Direttivo del Comitato Pendolari Roma Ostia – -OMISSIS -

Segue la parte relativa alle proposte di impegno COTRAL Spa.

In relazione al contenuto minimo diritti degli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da OSP, di cui alla Delibera ART n.106/2018, e alle contestazioni poste a Cotral, si osserva quanto appresso.

Contestazione n.1 - Mancato rispetto della facoltà di richiesta di indennizzo dell'utente al Gestore (Misura 5.3), nei casi in cui una corsa prevista in orario ufficiale, fruibile da utenti con disabilità o a mobilità ridotta, venga invece resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo. In tali casi, l'utente con disabilità o a mobilità ridotta, che abbia già acquistato un titolo di viaggio utilizzabile, oltre al rimborso del biglietto ha diritto ad un indennizzo definito da ciascun gestore nella propria carta dei servizi.

Cotral assumerebbe impegno al “riconoscimento per l'utente con disabilità o con mobilità ridotta, oltre al rimborso del biglietto, il diritto ad un indennizzo quantificato in €20,00” .

Pare anzitutto opportuno che il G.S. fornisca, assieme alle informazioni al pubblico sulle procedure di reclamo, anche la definizione soggettiva data dal Reg.to UE 1371/2007², quindi da codesta ART, della categoria dei ‘P.M.R.’.

La formulazione d'impegno non chiarisce il trattamento che Cotral intende dare all'utente disabile/P.M.R. **in possesso di titolo di viaggio in abbonamento**, soprattutto al reiterarsi di detta carenza di materiali idonei, come avviene usualmente dal 01/07/22 nei frequenti casi di blocchi sulle 2 linee ferroviarie o di carenze di materiali rotabili efficienti, con conseguente soppressione corse e mancata o tardiva attivazione di navette sostitutive, sia a fronte di eventi imprevisti e imprevedibili, sia in caso di programmate interruzioni di servizio ordinario o di riduzione di rotabili idonee.

Alla luce del reiterarsi dei casi di interruzione dei servizi e di inadeguatezza e lentezza dei mezzi sostitutivi, **l'importo di Euro 20.00 appare inadeguato rispetto ai disagi subiti**, qualora non ne sia prevista la replica a favore del singolo abbonato a fronte di singole domande di rimborso/indennizzo relative a ulteriori episodi di viaggio non effettuato o non convenientemente compensato anche per il periodo retroattivo 1/7/2022-30/6/2023.

Nelle comunicazioni al pubblico con “vetrofanie” (*all.01*) sui treni della Roma Lido o con cartelli affissi in alcune fermate della Roma Nord nelle ultime settimane, citate più volte nella nota d'impegno del G.S. (*cfr. ad es. Impegno n.1 – 3^a periodo*), **non viene esplicitato agli utenti**, che si ritengano danneggiati per fatti accaduti e ripetutisi nei 12 mesi trascorsi, la loro facoltà di fare retroattivamente domanda d'indennizzo e di farla fino a quale data per la mancata fornitura dei servizi adeguati sopra detti³.

² Reg. UE 1371/2007, art. 3, par. 15: “«persona con disabilità» o «persona a mobilità ridotta»: qualsiasi persona la cui mobilità sia ridotta, nell'uso del trasporto, a causa di qualsiasi disabilità fisica (sensoriale o locomotoria, permanente o temporanea), disabilità o handicap mentale, o per qualsiasi altra causa di disabilità, o per ragioni di età, e la cui condizione richieda un'attenzione adeguata e un adattamento del servizio fornito a tutti i passeggeri per rispondere alle esigenze specifiche di detta persona;”.

³ Nel profilo web istituzionale del G.S. (<https://www.cotralspa.it/rimborsi-e-indennizzi>) solo nel seguente lungo testo compare un riferimento, tutt'altro che evidenziato, alla retroattività della richiesta, sotto la voce: “Rimborsi e Indennizzi - Per i ritardi superiori a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

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

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

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

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

Non sono previsti rimborsi inferiori ai 4 euro o per corse bus con percorso inferiore ai 250km.

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 o per corse bus con percorso inferiore ai 250km.

È possibile richiedere rimborsi o indennizzi entro 90 giorni:

Tra le modalità di inoltro delle richieste non compare la casella obbligatoria di *Posta Elettronica Certificata*, pure essendo Cotral una società pubblica affidataria *in house* di servizi connotati da oneri di servizio pubblico. Appare di contro ancora indicato l'invio cartaceo in posta raccomandata A/R, lento e ad onere economico del richiedente, nonché la eventuale “*Consegna di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma*”. L'ipotesi che l'utente trovi utile consegnare alle sede legale, ha del paradossale; s'osserva che la Sede del G.S. è in settore geografico del tutto divergente della Città Metropolitana di Roma Capitale; in particolare, i capolinea della Roma Lido di Porta San Paolo e C. Colombo, misurano rispettivamente 15 e 36 Km di distanza stradale, mentre quelli della Roma Nord di p.le Flaminio, Montebello, Catalano e Viterbo, vanno rispettivamente dai 24 fino ai 91 km di distanza!

Contestazione 2 – Mancato rispetto della Misura 8 (Modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi), punto 1. “*I gestori dei servizi garantiscono agli utenti modalità di richiesta ed erogazione di rimborsi e indennizzi semplici e accessibili, assicurando comunque più canali per la richiesta dei medesimi rimborsi e indennizzi,, tra cui almeno: a) presentazione della richiesta tramite il sito web, con accesso da apposito link posto nell'home page, o via e-mail, che garantisca il rilascio di apposita ricevuta; b) presentazione della richiesta presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti dell'impresa presente sul territorio nazionale, con rilascio di apposita ricevuta; c) presentazione della richiesta tramite un indirizzo o casella postale.*”. Nonché, punto 3 “*Le carte dei servizi indicano le tempistiche massime previste per il riconoscimento di rimborsi e indennizzi; nel caso in cui la richiesta non venga accolta, il gestore del servizio fornisce all'utente la relativa motivazione, informandolo sulle modalità per contestare il mancato accoglimento della richiesta nei termini indicati nelle medesime carte.*”.

La proposta di impegno 2 di Cotral, contiene informazioni che non paiono esatte. La rete di vendita dei vari titoli di viaggio del sistema tariffario regionale Lazio “*Metrebus*”, affidato dall'ente territoriale proprietario (Regione Lazio) ad ATAC S.p.A., in quanto prima azienda di trasporto nella regione Lazio per numero di passeggeri trasportati, non impedisce ai singoli gestori del Trasporto Pubblico Locale, come già avviene per Trenitalia S.p.A. o per la stessa

- *compilando questo modulo web e selezionando reclami e rimborsi. 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 presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio), che può essere stampato e 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:*
 - 1. *i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente;*
 - 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, se conosciuto.*
 - 3. *copia del titolo di viaggio validato.*
 - 4. *la descrizione del disservizio subito.*
 - 5. *Per disagi subiti dal 1 luglio 2022 al 30 giugno 2023 è prevista la riapertura dei termini per presentare richieste di rimborso o indennizzo. È possibile presentare una richiesta di rimborso in italiano o inglese.*
- Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un treno non accessibile, o sostituita con bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per il cliente un indennizzo pari a 20 €.*
- In caso di diniego del rimborso o indennizzo, il cliente può:*
- *presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche.*
 - *Presentare una richiesta di conciliazione presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile dal sito <https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>.*
 - *Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a pec@pec.autorita-trasporti.it.*

Cotral, di avere proprie biglietterie dove vendere “titoli proprietari” o, in convenzione con l’emittente, anche i titoli del sistema *Metrebus* in uso nei territori e per le fasce chilometriche attraversate dalle due ferrovie. Se pur possa essere esatto che le risorse umane degli *addetti di stazione* e, in generale, della “*assistenza alla clientela*” possano non essere transitate ai nuovi G.I. e G.S., per liberi accordi tra società cedente e società cessionarie, è altrettanto vero che tali servizi sono rimasti non forniti, poiché non vengono più erogati neppure dal personale rimasto in forza ad ATAC S.p.A. nelle stazioni delle due ferrovie, almeno in quelle che pur ancora li avevano alla data di cessione dei rami d’azienda.

Infine, gli interi fabbricati di stazione/fermata, dall’altro secolo proprietà della Regione Lazio come tutto il resto delle due infrastrutture, sono stati da questa affidati *in house* alla società regionale ASTRAL S.p.A., che non può che concederli in uso al Gestore unico del Servizio passeggeri, a patto di sua richiesta; ciò vale sicuramente per le decine di locali costruiti e, in parte, fino a pochi mesi fa adibiti a biglietterie presidiate ed ora non più gestite dalla società uscente. Per almeno le principali 3 stazioni delle 2 linee, come a più riprese chiesto al G.S. dai *Comitati Pendolari* delle due ferrovie, ma anche da vari enti pubblici di prossimità, la riattivazione delle biglietterie, per farle diventare anche punti presidiati e fissi informativi di stazione per la “*clientela*” di Cotral (come spesso il Gestore ama chiamare i misconosciuti pendolari di R.L. e R.N.), nonché punti fissi presidiati per la raccolta di reclami/domande rimborso/indennizzo, **deve rientrare tra gli impegni che il G.S. deve assumersi nel contesto di questa procedura sanzionatoria**. L’eventuale diniego di ciò non appartiene ad una “impossibilità”, bensì solo ad una “non volontà” del G.S. promittente⁴.

Di contro, l’impegno relativo alla presunta presenza di “...personale Cotral all’uopo dedicato dal lunedì al venerdì dalle ore 9:00 alle ore 14:00”, in luoghi che, a dire di Cotral, sarebbero privi di locali ad essa assegnati per la assistenza al pubblico, personale oltretutto destinato “*all’uopo*” per raccogliere solo moduli di reclamo/indennizzo, appare di scarsa efficacia ed avente un obiettivo di servizio all’utenza quantomai basso e monotematico (moduli reclamo si, titoli di viaggio, informazioni e assistenza no?), destinato a dissolversi in breve tempo.

Contestazione n.3 – Tra le numerose contestazioni avanzate a Cotral da codesta Autorità, ci si sofferma sulla carenza della previsione relativa all’indennizzo automatico nel caso di abbonamento, la cui entità da corrispondere all’utente, ove la risposta sia fornita oltre i termini fissati in conformità all’art.27, par. 2, del Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, alle condizioni generali di trasporto o alla carta dei servizi, è definita da ciascun gestore nella propria carta dei servizi.

La proposta di impegno 3 di Cotral si esprime ad un livello quantomai basso e, in partica, escludente l’erogazione di rimborsi. Nelle specifiche consultabili alla data odierna nel sito web Cotral

⁴Si rammenta che nella relazione di *Affidamento a COTRAL S.p.A. dei SERVIZI di TRASPORTO FERROVIARIO PASSEGGERI di INTERESSE ECONOMICO REGIONALE e LOCALE FERROVIE ISOLATE “EX CONCESSE” ROMA -LIDO E ROMA-VITERBO* (*Relazione illustrativa ex art. 34, comma 20, D.L. 18 ottobre 2012 n. 179 e Relazione di affidamento ex misura 2 Delibera ART n. 154/2019*), approvata con Delibera Giunta Regionale Lazio del 15/02/2022, n. 4, al punto 4. Condizioni minime di Qualità del servizio (pag.33) in tema di “*Accessibilità commerciale*” è stabilito che “...: le condizioni minime di qualità relative all’accessibilità commerciale saranno garantite, con riferimento alla fase prima del viaggio, attraverso l’obbligo di: • **dotazione adeguata di canali di vendita su tutta la rete;** • disponibilità/funzionamento dei canali telematici; • **funzionamento delle biglietterie automatiche;** • funzionamento delle validatrici;” e nell’Allegato 2 è riportato l’intero sistema tariffario *Metrebus* in uso in tutta la Regione Lazio e più oltre è attestato dalla Regione che “*A supporto della gestione del servizio ferroviario, la ferrovia Roma-Lido dispone di: Un impianto di monitoraggio e controllo delle linee di tornelleria e delle Macchine Emettitrici di Biglietti (MEB)*” e tra gli “*indicatori dei livelli minimi*” di qualità dei servizi, fissati con detta relazione di Affidamento a Cotral, è inserito anche l’indicatore n.7 “*livelli minimi di accessibilità commerciale - funzionamento delle biglietterie automatiche - self service*” a riprova del fatto che tutti questi asset di informazione tariffaria, vendita in postazione presidiata, vendita automatizzata, tornelleria di ingresso e validazione, sono da intendersi anche per l’Ente Affidante, da transitarsi ai gestori subentranti; qualora ciò non sia ancora avvenuto, deriva unicamente da convenienze e scelte aziendali; prova ulteriore ne sia che, di contro, Cotral, pur essendo il Gestore del Servizio e non delle stazioni, ha deciso di avviare da mesi un procedura di gara per l’affidamento delle nuove tornellerie, delle quali sta integralmente sostituendo, a sue cure e spese, quelle dei varchi di uscita da stazioni/fermate ferroviarie.

(<https://www.cotralspa.it/reclami>), paragrafo “*In quanto tempo riceverò una risposta?*”⁵, se da un lato il G.S. s’impegna a rispondere al reclamo in 30 gg., contestualmente si sottopone all’indennizzo solo **superati i 90 gg. di ritardo**. Inoltre, nell’apprezzare il valore del titolo di viaggio in abbonamento, ai fini della quantificazione di un improbabile indennizzo, COTRAL lo fraziona per ben 52 gg./mese, pari a 1 viaggio a/r al giorno escluse le sole domeniche e non anche i sabati, oppure a ben 624 viaggi/anno, pari a 1 viaggio a/r al giorno escluse le sole domeniche, senza neppure sottrarre le festività infrasettimanali e i 28 giorni di ferie, minimi ex Direttiva UE, di cui usualmente usufruiscono i lavoratori pendolari. Cotral riconoscerebbe poi un 10% o un 20% sugli importi così calcolati, ma se l’esito di tale operazione aritmetica lo si confronta col **diniego di rimborsi inferiori a 4 euro**, in più parti espresso dal Gestore nelle sue info al pubblico in tema di reclami o indennizzi, **si comprende quali sia la reale valenza economica di tale impegno all’indennizzo automatico**.

La riapertura dei termini per presentare indennizzi o reclami limitata ai soli mesi di luglio e agosto 2023, enunciata in questa parte ed in altre delle proposte di impegno, appare inopportunamente limitata e inadeguata a “*ripristinare l’assetto degli interessi proprio dell’utente*” per il riconoscimento retroattivo dei diritti; ciò non solo perché viene dato un periodo di circa 60 giorni, mentre di fatto il G.S. se ne garantisce 90 anche per la semplice mancata risposta a richieste, ma perché tali 60 giorni cadono in periodo estivo e feriale.

Contestazione n.4 - Mancato inserimento nella *home page* del profilo web istituzionale della Società pubblica concessionaria del link ai “Reclami”, da cui sia possibile accedere alle info di cui alla Misura 3 (Diritto all’informazione) punto 3⁶

La proposta di impegno 4 di Cotral, assicura la creazione del link “*Reclami*” ora presente (<https://www.cotralspa.it/reclami>), ma da cui non si accede alla sezione del sito contenente le informazioni della Misura 3.3. Si accede, viceversa, alle procedure per la presentazione e svolgimento dei reclami, articolate in tre paragrafi, che paiono volutamente ridondanti d’informazioni poco utili, come i punti di contatto con Cotral più sopra indicati (presentazione del passeggero alla sede legale), mentre ne mancano altri ben più funzionali al passeggero (indirizzo PEC o e-mail).

Ma più ancora, nella versione reperibile alla data del 7/7 delle istruzioni di presentazione⁷ nell’ultima frase, che

⁵ “Riceverai una risposta al tuo reclamo **entro 30 giorni**. In caso di mancata risposta, hai 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.

⁶ “...gli utenti, prima del viaggio, hanno diritto ad accedere ad informazioni, rese disponibili - con le modalità di cui alla Misura 4 (Modalità con cui sono rese le informazioni) - dai gestori dei servizi, concernenti almeno: a) le condizioni di accesso e fruibilità dei servizi e delle stazioni, con specificazione dell’eventuale disponibilità in stazione di posti a sedere in luoghi d’attesa dedicati, al riparo da condizioni atmosferiche, nonché della disponibilità di infrastrutture e servizi dedicati agli utenti con disabilità o a mobilità ridotta; b) ; c) l’accessibilità e le condizioni di accesso per le biciclette; d) la disponibilità di ulteriori servizi.”

- Reg. UE n.1371/2007, art.7: “Obbligo di fornire informazioni sulla soppressione di servizi Le imprese ferroviarie, , rendono pubbliche, con mezzi adeguati e prima di attuarle, le decisioni di sopprimere determinati servizi.”.

⁷ Come faccio a presentare un reclamo?

Il modo più semplice e veloce è compilando questo **modulo web**. Il modulo sarà inviato automaticamente e riceverai via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla tua segnalazione.

Telefonando al nostro numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. Riceverai via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla tua segnalazione.

Di persona presso la sede Cotral di Via Bernardino Alimena 105, Roma.

Via posta **raccodata** indirizzata a Cotral Spa | Servizio Clienti Via Bernardino Alimena 105 00173 Roma In questo caso è possibile utilizzare **questo modulo cartaceo** che può stampato e trasmesso nella raccomandata. Puoi trovare il modulo anche presso le stazioni ferroviarie Metromare di Porta San Paolo e Roma Viterbo di Flaminio e presso i capolinea bus di Roma Anagnina, Roma Ponte Mammolo, Roma Laurentina, Roma Cornelio, Latina, Frosinone, Rieti e Viterbo. Puoi inviarci il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché la tua lettera 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;

recita “È possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare”, non è presente alcun riferimento alla retro attività dei termini di presentazione dei reclami, asserita invece più volte nelle proposte di impegno.

Inoltre, le varie tipologie di informazioni da fornire “prima” del viaggio ai passeggeri, in base alle norme europee e nazionali più sopra indicate, non sono reperibili partendo dalla *Home page* del sito *web* di Cotral, Ci si riferisce in particolare alle soppressioni delle corse, soprattutto per quelle facilmente programmabili al deteriorarsi del servizio offerto per carenza di materiale rotabile idoneo in linea in una data giornata o momento. Ad esempio, per la Roma Lido, l’Orario Ufficiale vigente dal 2 maggio 2023, che prevede **128 corse/giorno/lun.-sab./totali**, da inizio servizio alle ore 21.00 (fine anticipata del servizio per lavori serali/notturni all’infrastruttura), può essere assicurato solo dalla presenza contemporanea in linea di sei convogli. Nelle numerosissime giornate in cui il G.S. non riesce a presentarne più di 5, è possibile stabilire, con ore di anticipo, quali partenze saranno soppresse dai due capolinea, senza oltretutto che avvenga alcuna sostituzione con corse bus, ma la cancellazione della prima corsa successiva viene sempre comunicata sul sito nell’imminenza dell’Orario schedulato e la comunicazione delle soppressioni a seguire, già prevedibili, non viene pre-fornite da Cotral al suo “cliente” che stia per acquistare un biglietto e/o iniziare un viaggio su una delle due ferrovie, contando sulla partenza d’una corsa che non ci sarà.

Contestazione n.5 - Mancato rispetto della misura 10.3 della Delibera ART n.106/2018 e della misura 8.1 della Delibera ART n.28/2021 Si segnala anche che il “*Modulo di contatto*” della sezione “Reclami” di Cotral (*link web*: <https://www.cotralspa.it/reclami> e All.02a e 02b) e non corrisponde al “*MODULO DI RECLAMO ...*” allegato alla citata Delibera 28/2021. La rappresentazione grafica, proposta sul sito Cotral, sotto il titolo “*Voglio fare un reclamo*” o nella sotto sezione che recita “*Il modo più semplice e veloce è compilando questo >modulo web<. ...*” al passeggero che intenda avanzare un reclamo *on line*, non è conforme per grafica e per impostazione logica (input sequenziale anziché a maschera complessiva con campi prefissati) al Modulo allegato alla Delibera 28. E’ impostato su un tracciato *record* differente, con campi non obbligatori per ART, come il telefono del richiedente, che lo diventano invece per Cotral.

Mentre il modello scaricabile su carta dal sito Cotral, nella parte di intestazione dati del Gestore emittente non contiene la informazione sulla casella di posta elettronica, semplice o (meglio) certificata, cui inviare lo stesso in alternativa al costoso, lento e vetusto sistema della raccomandata.

Il “*Modello di contatto*” *web* Cotral e il modello cartaceo “*made in Cotral*” non prevede d’inviare il medesimo reclamo per il medesimo disservizio sofferto da più passeggeri, non contenendo spazi o riferimenti a tale possibilità, prevista invece nel Modello ART.

Non contiene il dettaglio dei campi ove indicare i ritardi rispetto agli orari programmati di partenza e di arrivo, ma solo un generico campo “biffabile” denominato “*Puntualità e regolarità*” e un generico riferimento a “*Orario*” della corsa, da intendersi come mero orario programmato di effettuazione corsa.

I “Motivi di reclamo”, previsti e biffabili nel modello cartaceo Cotral (otto + un campo aperto “*Altro motivo*”) sono una parte ed una casistica ridotta di quelli del modello ART (quindici + un campo aperto “*Altro*”).

-
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.
- Puoi presentare un reclamo in **italiano o inglese**.
 - È possibile presentare reclami entro 90 giorni da quando avviene il fatto che si intende contestare.

Nello spazio del modulo Cotral, lasciato libero per inserimento di richieste o narrazioni libere del reclamante, non compare una indicazione necessaria, presente nel modulo ART, affinché tale parte a testo libero sia utile e funzionale all’istruttoria del reclamo, ovvero: “*Si prega di descrivere l’accaduto con riguardo a tutte le voci per cui è stato indicato il segno di spunta*”.

Infine, tra le possibilità di ristoro, il modello Cotral prevede unicamente di indicare il canale bancario, tramite “*iban:*”, non prevedendo casi di spendibilità di buoni o altri servizi compensativi.

La proposta di impegno 5 di Cotral non contiene alcun riferimento a quanto poco sopra esposto.

Comitato Pendolari Roma Ostia

Nuovi termini per presentare reclami, chiedere rimborси e indennizzi

Se sei nostro cliente dal 1° luglio 2022, hai la possibilità di presentarli fino al 30 agosto 2023.

COME FARE?

- Compilando il modulo web che trovi su cotralspa.it e selezionando reclami, rimborси e indennizzi.
- Telefonando al nostro call center 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00.
- Consegnando di persona, presso la sede Cotral Via Bernardino Alimena 105, Roma.



Modulo per Reclami via Posta

Reclamo da inviare via raccomandata a

Cotral spa | Servizio Clienti
Via Bernardino Alimena 105
00173 - Roma

Dati di chi presenta il reclamo		
Nome	Cognome	
Indirizzo		
Cap	Città	Paese
Telefono (facoltativo)		
Indicare il servizio per il quale si intende presentare il reclamo		
<input type="checkbox"/> Autobus	<input type="checkbox"/> Ferrovia Metromare	<input type="checkbox"/> Ferrovia Roma-Viterbo
Motivo del reclamo		
<input type="checkbox"/> Puntualità e regolarità	<input type="checkbox"/> Cortesia del personale	<input type="checkbox"/> Confort di viaggio e pulizia
<input type="checkbox"/> App o sito web	<input type="checkbox"/> Biglietti e tariffe	<input type="checkbox"/> Validatori biglietti e tornelli
<input type="checkbox"/> Problematiche ambientali	<input type="checkbox"/> Accessibilità	<input type="checkbox"/> Altro motivo
Eventuali dettagli della corsa		
Partenza	Destinazione	
Orario	Data	
Dati per eventuale rimborso o indennizzo (allegare titolo di viaggio)		
Iban:		

È possibile presentare un reclamo anche su cotralspa.it o telefonando al numero verde 800 174 471 dal lunedì al sabato dalle 7:00 alle 20:00

Testo del reclamo

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.

