



Roma 13/07/2023

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](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

e p.c. Comitato Pendolari ferrovia Roma Nord.

**Integrazione osservazioni Comitato Pendolari Roma Ostia, nella consultazione sulla Delibera ART n.106/2023 relativa alla proposta di impegni nel procedimento sanzionatorio verso Cotral, con particolare riguardo alla Carta della Qualità dei Servizi ferroviari, pubblicata il 28/06/2023.**

Ad integrazione delle osservazioni, inviate da questo Comitato con nota PEC del 7 luglio u.s., avendo potuto finalmente prendere visione integrale della versione finale della Carta in oggetto, pubblicata il 28 giugno u.s. dal Gestore del Servizio passeggeri sulle ferrovie regionali del Lazio, *Roma - Lido di Ostia e Roma - Civita Castellana - Viterbo*, **si sottolineano gli aspetti che paiono non in linea con le normative** di settore o con taluni degli impegni proposti dal G.S. a codesta Autorità nazionale di regolazione e vigilanza.

Per ciascun aspetto, si riporta un estratto del testo, **in colore nero e carattere corsivo**, della Carta pubblicata o il riferimento alla pagina ed al passaggio cui ci si riferisce.

- **A pag.05 – Introduzione > Diffusione** - *Cotral provvede a diffondere la conoscenza della Carta della Qualità dei Servizi attraverso il proprio sito web.* - Relativamente alle Carte dei Servizi, l'articolo 25 del D. lgs. n.201/2022, dispone che **"il gestore dà adeguata pubblicità, anche a mezzo del proprio sito internet"**; pertanto, si ritiene occorra che vengano indicati anche altri canali di diffusione della Carta oltre al sito Internet.
- **A pag. 43 - Servizio Offerto > Passeggeri trasportati** *Metromare 10,34 milioni Passeggeri trasportati Roma – Viterbo 5,7milioni Consuntivo secondo semestre 2022 Consuntivo secondo semestre 2022 – Pur avendoli cercati sui profili web istituzionali dei soggetti interessati al servizio (G.I. e G.S) e, ripetutamente, chiesti formalmente al Gestore dell'Infrastruttura, peraltro senza esito, nonostante la nota aggiunta a piè pagina in fase di pubblicazione non si comprende chi sia il soggetto fonte del dato sui milioni di persone trasportate, nel secondo semestre del 2022, e dove tale dato sia consultabile. Ad esempio, sulla Roma Lido, anche alla luce delle note carenze di rotabili efficienti in linea, delle ripetute soppressioni corse e interruzioni di linea, avvenute nel periodo e tuttora, e della limitazione del servizio su ferro alle ore 21.00 (anche in orario antecedente in alcune settimane dell'estate 2022) il valore che deriva dall'applicazione dei treni programmati, che sono ben più di quelli realmente viaggiati, al totale dei passeggeri indicato in Carta, che è pari a circa 57.000 passeggeri/giorno, risulta sovrastimato. Si rammenta che il G.I., ASTRAL S.p.A., verbalmente in un recente incontro ci ha comunicato cifre nettamente più basse, che non arrivano ai 40.000 passaggi/giorno.*

- **A pag.45** - Tabella "Offerta Roma-Viterbo (extraurbana)" > "Treni per giorno" - Sia per il feriale che nel festivo, non sono conteggiati e evidenziati a parte i treni sostituiti da bus e in orario ufficiale, rendendo non conoscibile all'acquirente del servizio ferroviario l'accessibilità reale del trasporto, in quanto sostituito, ma non convenientemente, con ordinari pullman ed in un numero elevato e non precisato di corse.
- **A pag. 45** - Servizio sostitutivo treno -ed anche- Servizio sostitutivo programmato - Al di là delle situazioni in cui si dovrebbero attivare "navette emergenziali", cioè quelle a fronte di variazione **imprevista e imprevedibile** dell'offerta di trasporto, va redatta una seconda parte del paragrafo, dedicata al "servizio navette programmate" in casi di riduzioni/interruzioni del servizio programmate o prevedibili. Di questo servizio si deve indicare a quali orari o con quale frequenza parte, in quali punti si può salire/scendere, (la frase "transitando per tutte le stazioni della linea." non corrisponde ai punti reali di prelievo dei passeggeri lungo le due linee) rispetto alle ordinarie fermate/stazioni, quanti pullman tipo turistico o bus di tipo urbano saranno impiegati in luogo del treno/treni da 1.200 (RL) o 450 (RN) posti massimi.

Sempre in tema di servizi sostitutivi del servizio ferroviario, si ritiene che la nota a piè pagina 45 non chiarisca i diritti riconosciuti all'utenza dalla normativa di settore e sia necessario sostituirla con una citazione testuale della Delibera ART n.16/2018<sup>1</sup>.

**A pag. 45** - "**Servizio sostitutivo treno**" > frase "... è regolato nel Piano di intervento pubblicato nella sezione Società trasparente del sito web" – Per questo e per altri riferimenti a documenti presenti su profili web istituzionali ad accesso pubblico, si ritiene sia necessario riportare il *link web* con l'indirizzo URL completo. Inoltre, per questo specifico riferimento, s'osserva che nel capitolo "Società trasparente", in base alle direttive ANAC, compaiono una ventina di argomenti principali, a loro volta articolati in decine e decine di sotto voci, che non hanno un collegamento logico evidente con il tema del "Piano di intervento".

- **A pag.46** - "**Condizioni minime di qualità del servizio 2023**" - I livelli degli obiettivi 2023 qui indicati, appaiono negare il principio che vuole un indicatore, inserito nelle Carte della qualità dei servizi, essere "**sfidante**". Per essere tale, dovrebbe esser fissato ad un valore maggiore rispetto a quello raggiunto nel precedente periodo di osservazione, mai ad un livello inferiore a quello già raggiunto dal servizio. La stesura della Carta di **COTRAL appiattisce gli indicatori di qualità al livello di per sé già fissato ed obbligatorio** nel rapporto contrattuale tra Ente Affidante e Gestore del Servizio (**CMQ**). Se numero, declaratoria e target degli indicatori di qualità/quantità sono già scritti nel Contratto di Servizio, conviene semmai farvi riferimento esplicito (link e pagina) senza far passare tali obiettivi quali/quantitativi come "*offerta al pubblico*" migliorativa, di cui dovrebbe essere portatrice una Carta della qualità dei servizi.
- Si rammenta che, in base alla Delibera ART n.16/2018, **ulteriori indicatori di qualità e relativi livelli minimi integrano le CMQ; sono fissati dagli EA di norma con il concorso dei diversi stakeholder, attraverso apposite procedure di consultazione pubblica** -ndr. passaggio omissso in fase di affidamento delle due ferrovie che precedono la pubblicazione del bando di gara **o, in caso di affidamento in house, la stipula del CdS. Le osservazioni raccolte durante tale fase di consultazione e, in generale, gli esiti della stessa, sono tenuti in considerazione ai fini della scelta degli indicatori e dei livelli di qualità nei CdS. Sono anche tenuti in considerazione in sede di affidamento o modifiche allo stesso, i risultati di monitoraggi e controlli sistematici della qualità erogata, anche affidati a terzi, incluse le associazioni dei consumatori, disciplinati nei CdS; i monitoraggi delle segnalazioni, suggerimenti e reclami pervenuti** sia all'IF, sia all'EA che al GS/GI.

<sup>1</sup> (Delib. ART n.16/2018, All.A, Misura 5) "Il livello minimo per un "adeguato servizio sostitutivo" è fissato nel Piano d'intervento come di seguito specificato, relativamente almeno ai seguenti aspetti: a) informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, da garantire agli utenti sia in forma statica, in assenza di disservizi, sia in forma dinamica, tempestivamente in occasione di ogni singolo disservizio, a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio in coerenza ... .."; b) tempo di erogazione del servizio sostitutivo, minore del distanziamento temporale rispetto alla corsa successiva.

La corsa immediatamente successiva a quella soppressa è considerata una delle modalità con la quale offrire un **adeguato servizio sostitutivo se: i) è programmata entro 30 minuti dalla corsa soppressa per i servizi regionali ed entro 120 minuti per i servizi a MLP; ii) effettua le stesse fermate.**

c) tempo massimo di arrivo nella prima stazione interessata dalla soppressione della corsa, in considerazione di quanto previsto alla precedente lettera b) sub i);

d) modalità di fornitura del servizio sostitutivo (treno, bus, taxi), che deve avvenire: con numero di mezzi proporzionato al numero di passeggeri del treno soppresso; in condizioni di accessibilità e comfort quanto più possibile equivalenti a quelle garantite dal servizio soppresso al fine di garantire il raggiungimento della destinazione anche alle PMR; con equivalenti servizi di assistenza alle PMR per il raggiungimento del punto di erogazione del servizio sostitutivo, la salita e la discesa dallo stesso; con copertura di tutte le fermate previste dal treno soppresso; con organizzazione del servizio sostitutivo differenziato in caso di soppressioni su lunghi percorsi con corse sostitutive di tipo diretto per le relazioni più lunghe in modo da contenere l'aumento del tempo di percorrenza rispetto al treno soppresso; e) in caso di soppressione per qualsiasi ragione delle corse, è garantita l'effettuazione del servizio di trasporto corrispondente alla corsa di ritorno e alle corse successive a quella soppressa, per le quali era previsto l'impiego del materiale rotabile relativo alle corse.

Qualora ci si intenda appiattare la Carta della Qualità dei Servizi Cotral sui livelli minimi di qualità e quantità dei servizi ferroviario fissati nel Contratto di Servizio vigente, si rammenta che la *Misura 1 – Condizioni minime di qualità e loro criteri di applicazione; obblighi di servizio pubblico – della Delibera ART n.16/2018, stabilisce che le* condizioni minime di qualità dei servizi sono da misurare attraverso indicatori e livelli qualitativi e quantitativi, **ed individuano obblighi e/o prestazioni (minime)** che garantiscono il soddisfacimento delle esigenze essenziali di mobilità degli utenti in condizioni di uso efficiente delle risorse pubbliche. *I livelli qualitativi e quantitativi dei servizi soddisfano gli obblighi di servizio pubblico specificati in termini di relazioni da servire, frequenze, orari, periodicità, offerta di posti, disponibilità di posti a sedere per le PMR, in maniera da determinare un’offerta adeguata definita dall’EA secondo i criteri della Mis. 2.*

- **Ancora**, I livelli qualitativi e quantitativi minimi dei servizi sono individuati nelle Misure di cui al Titolo II della citata Delibera: a) Disponibilità servizi di trasporto (e offerta di posti) adeguata alla domanda di mobilità dei cittadini; b) Regolarità e puntualità del servizio; c) Informazioni all’utenza; d) Trasparenza; e) Accessibilità commerciale; f) Pulizia e comfort del materiale rotabile e delle infrastrutture al pubblico; g) Accessibilità dei mezzi e delle infrastrutture al pubblico (con particolare riferimento a PMR); h) Sicurezza del viaggio e del viaggiatore (ndr - non intesa come mera tutela delle proprietà aziendali dei Gestori) , personale e patrimoniale.

- **A pag. 46 – Puntualità e regolarità > Puntualità - Preso atto che, per motivi non comprensibili lato utenza, per il 2022 e il 2023 Ente Affidante e Gestore del servizio hanno comunemente concordato di non dare rilevanza ai ritardi accumulati a metà percorso, ma solo a quelli a destinazione, la descrizione dell’indicatore “Puntualità” può essere semplificata, a fini di chiarezza d’informazione all’utenza, come segue:** “Puntualità - % 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~~).

- **A pag. 46 –** la Nota 4, relativa ai canali di vendita adeguati, prevede come adeguati i “...rivenditori **entro 500mt per stazioni dentro Roma, ovvero all’interno del territorio comunale per gli altri Comuni**” – Si osserva viceversa che la Delibera ART n.16/2018, misura 11, punto 4, prevede adeguata una **distanza massima di 350 metri** del punto vendita titoli di viaggio dall’accesso alla stazione.

- **A pag. 47 - “Pulizia e confort” > “Esecuzione dei cicli di pulizia programmata su materiale rotabile”** - Manca un riferimento almeno a quali siano gli “elenchi della lavorazioni” fissati dai Contratti di appalto. Il servizio di trasporto pubblico, pur se estrinsecantesi in Contratti di pubbliche forniture di beni e servizi, prevede la contribuzione diretta del fruitore, passeggero occasionale o pendolare, che tramite biglietti e abbonamenti **finanzia parte significativa dell’onere di esercizio e ne è, pertanto, il destinatario giuridico ed economico** in caso di risarcimenti. Appare contrario allo spirito e alle regolazioni di settore prevedere lavorazioni che, pur impattando direttamente “lato passeggeri”, sono ad essi ignote o ne sono ad essi sottratte le rilevazioni di qualità (notare le “**Non conformità rilevate dall’Ente affidante**”), ad esempio con segnalazioni e reclami che incidano perlomeno sugli indicatori di risultato della Carta.

- **A pag. 47 - “Funzionamento impianti climatizzazione treni” > “% impianti climatizzazione treno funzionanti rispetto al totale”** – La declaratoria dell’indicatore non pare tenere conto che le rotabili in servizio (CAF300 e MA200 su Roma Lido) hanno impianti di condizionamento e ricircolo aria separati per singola cassa (vagone). Per evitare che l’indicatore non abbia alcuna significatività concreta, potendo bastare al Gestore per conseguire un dato “positivo” anche un solo vagone con aria funzionante, occorre modificarlo. Si propone quanto segue: “**Treni con impianti di climatizzazione funzionanti in tutti i vagoni > % dei treni con tutti gli impianti funzionanti**”. Alla luce dei pesanti disagi di questi giorni, che costringono talvolta a ritirare interi treni per malfunzionamenti ai condizionamenti, ci si domanda in aggiunta come e da chi vengono rilevate le non conformità?

- **A pag. 47 - indicatore “Disponibilità servizi bici”** – La declaratoria dell’indicatore non fa comprendere se COTRAL lo intenda per treni dotati di stalli fissi o di semplici zone di appoggio bici a bordo, ma anche non si comprende tali servizi s’intendano fruibili anche dai monopattini o solo da bici non pieghevoli.

- **A pag. 48 - indicatore “Sicurezza – Adozione del Piano Operativo di Sicurezza e Controlleria”** – Si ritiene che oltre a doversi indicare il link web ove sia disponibile la consultazione di tale “Piano”, l’indicatore appare interessante solo sul lato dell’esecuzione degli obblighi di Contratto di Servizio verso

l'Ente Affidante, cui non è rivolta la Carta della Qualità dei servizi. Viceversa appare irrilevante lato utenza. Oltretutto ha un banale valore obiettivo meramente binario: SI/NO.

- **A pag. 51** *“Diritto al rimborso o all’indennizzo per singolo ritardo” > “Il biglietto non è rimborsabile se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio.”* Alla luce delle continue soppressioni di corse sulle due ferrovie, che superano mediamente il 10% di quelle programmate con punte giornaliere oltre il 30%, stante il non funzionamento degli impianti di informazione sonora in quasi tutte le stazioni<sup>2</sup>, e la modalità (ancora in uso) di aggiornamento manuale dei dati di transito treni sui tabelloni elettronici di banchina (ove fatto e ove esistenti), spesso con comunicazione emesse nei pochi minuti antecedenti degli orari schedulati e, talvolta, in contemporanea al superamento di tali orari, **la frase appare inidonea a tutelare gli utenti acquirenti di titolo di viaggio**; si ritiene debba essere completata con le parole; *“...tramite annuncio/avviso alla biglietteria, sulla MEB, al punto vendita di acquisto del titolo di viaggio”* e la frase successiva *“Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro”* **dev’essere integrata con la previsione di richieste rimborsi cumulativi più viaggi per singolo passeggero o collettive per più passeggeri con delega.**

- **A pag. 51** - *“Per il “Diritto all’indennità per PRM” oltre a usare l’acronimo corretto, ovvero “P.M.R.”, occorre riportare integralmente in nota l’esatta definizione normativa di “PMR”.*

- **A pag. 51 per la frase:** *“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:”* e le seguenti del paragrafo, si valuti la conformità alle previsioni sulle modalità di presentazione di richieste di rimborso o indennizzo, con le norme ART, Delibera ART 106/2018 e alla omogeneità con le Proposte di impegno Cotral (Prot. n. 2023U0008631 del 17.05.2023)

- **A pag. 51 la frase:** *“Il modulo sarà inviato automaticamente. Il sistema restituirà una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione”* per prevenire confusione tra reclami presentati dallo stesso soggetto in giorni ravvicinati o coincidenti, come più volte accaduto ai membri del nostro Comitato Pendolari nei primi 12 mesi di gestione del servizio clienti di Cotral, **dev’essere integrata con** *“ed il testo integrale della segnalazione/reclamo dell’utente.”*; si rammenta anche che un canale ufficiale di comunicazione tra cittadini/utenti e PP.AA/Società di servizio pubblico è necessariamente anche la *“Posta Elettronica Certificata all’indirizzo PEC di Cotral Spa – Servizio clienti... ..@ ... ..”*

- **A pagina 62,** - *“Condizioni generali di trasporto ...” > “Articolo 15 – Rimborsi e indennizzi” > frase “l’eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto”* – Non si comprendere a quale numero dovrebbe fare riferimento il passeggero: la matricola della carrozza in cui si viaggia (riportata in un solo punto interno e uno esterno della carrozza) espresso da una serie alfanumerica di 5 caratteri; il numero di omologazione ferroviario, espresso da 5 serie di 13 caratteri alfanumerici; l’orario teorico di partenza della corsa (dopo 12 mesi della nuova gestione i “quadri orario” non sono ancora affissi in metà delle fermate delle 2 ferrovie); il numero aziendale della corsa programmata? In quest’ultimo caso, dove è consultabile pubblicamente tale dato?

**A conclusione si prega codesta Autorità, anche alla luce delle regole di redazione delle Carte dei servizi in tema di indicatori di raggiungimento dei risultati, di valutare quale senso e quale utilità abbia, lato utenza, la scelta COTRAL di indicare per il 2023 i valori obiettivo, di quasi tutti gli indicatori, con una % di raggiungimento inferiore a quanto raggiunto dal già scadente servizio ferroviario reale nel 2022 sulle due ferrovie regionali.**

**Comitato Pendolari Roma Ostia.**

*Per l’invio - OMISSIS -*

---

<sup>2</sup> Cfr. ad es. > sito web del G.I. - ASTRAL SpA – al link: <https://infomobilita.astralspa.it/#!/public-transport-metromare> > avviso “LAVORI RIPRISTINO IMPIANTI DIFFUSIONE SONORA” e avviso > “LAVORI DI GESTIONE DELLA SICUREZZA E DEI SISTEMI” >> “... di tutti gli impianti non di sistema, nonché dei sistemi per il controllo dei viaggiatori e l’informazione all’utenza”.