

Formulario per la presentazione degli impegni disciplinati dagli articoli 8 e 9 del regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori di competenza dell'Autorità, approvato con delibera n. 15/2014, del 27 febbraio 2014 e successive modificazioni.

Autorità di regolazione dei trasporti
 Via Nizza, 230
 10126 Torino pec@pec.autorita-trasporti.it

Oggetto: Proposta di impegni relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 42 del 9 marzo 2023

1. Soggetto proponente

COTRAL S.p.A.

2. Estremi del procedimento e fattispecie contestata

Delibera n. 42 del 9 marzo 2023, avente ad oggetto *“Avvio di un procedimento, nei confronti di Cotral S.p.A., per l’eventuale adozione di un provvedimento sanzionatorio ai sensi dell’articolo 37, comma 3, lettera i), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, concernente l’inottemperanza alle misure di cui all’Allegato A alla delibera n. 106/2018 e all’Allegato A alla delibera 28/2021”*.

Contestazioni:

1. mancata previsione dell’indennizzo previsto dalla misura 5.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018;
2. in riferimento alle misure 8.1 e 8.3 dell’Allegato A alla delibera n. 106/2018, relative a richieste di rimborsi e indennizzi:
 - a) non è previsto che queste possano essere presentate presso qualsiasi biglietteria o servizio assistenza clienti della Società, con rilascio di apposita ricevuta, né tramite un indirizzo o casella postale;
 - b) mancata indicazione delle tempistiche massime previste per il loro riconoscimento e delle modalità per contestare l’eventuale mancato accoglimento della richiesta;
3. le Condizioni generali di trasporto della Società (e in particolare l’articolo 16, relativo ai reclami), non contengono la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3 dell’Allegato A alla delibera 28/2021, in quanto difettano:
 - a) dell’indicazione delle lingue utilizzabili e del canale postale, fruibile ai sensi della misura 3.1, lett. b2);
 - b) dell’indicazione della disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo;
 - c) dell’indicazione degli elementi minimi necessari per l’esame dei reclami;
 - d) dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo;
 - e) per quanto riguarda i rimedi che l’utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo in termini, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ed è, infine, carente della previsione relativa all’indennizzo automatico di cui alla misura 6.1.

4. dalla *home page* del sito *web* di Cotral non risulta presente l'apposito *link* denominato “*Reclami*”, da cui sia possibile accedere alla sezione del sito contenente le informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a);

5. con riferimento a quanto previsto dalla misura 10.3 dell'Allegato A alla Delibera ART 106/2018 e dalla misura 8.1 dell'Allegato A alla Delibera ART 28/2021 mancato adeguamento della Carta dei servizi.

3. Descrizione degli impegni proposti

Al fine di rimuovere le contestazioni formulate, si evidenzia che si è provveduto ad adeguare le Condizioni Generali di Trasporto integrandole con le previsioni di seguito riportate.

Impegno relativo alla contestazione n. 1

Per quanto attiene alla richiesta di adeguamento alla misura 5.3, è stato previsto il riconoscimento per l'utente con disabilità o con mobilità ridotta, oltre al rimborso del biglietto, il diritto ad un indennizzo quantificato in € 20,00.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento per lo svolgimento dei procedimenti sanzionatori (d'ora in poi, “Regolamento”), al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire all'utente con disabilità o mobilità ridotta di presentare richieste di rimborso e/o indennizzo per i disagi subiti a far data dal 1° luglio 2022.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito *web*, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 5.3, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento delle richieste di rimborso e/o indennizzo i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

La campagna informativa su entrambe le linee partirà a far data dal 12 giugno 2023.

Impegni relativi alle contestazioni n. 2 a) e 2 b)

Per quanto attiene alla richiesta di adeguamento alle misure 8.1 e 8.3, è stato previsto quanto segue:

2a) poiché Cotral dispone solo di biglietterie automatiche (essendo la rete di vendita del cartaceo per queste ferrovie di ATAC SpA e non essendo rientrato nel perimetro della cessione di ramo d'azienda il trasferimento di personale addetto a biglietterie o assistenza alla clientela, né di locali all'uopo destinati), è stata prevista la possibilità di presentare la richiesta di rimborso e indennizzo tramite casella postale, mediante modulo cartaceo da reperire presso le principali stazioni (oltre che sul sito *internet*).

Inoltre, tenuto conto di quanto sopra rappresentato circa la disponibilità per Cotral di sole biglietterie automatiche, sempre con il perspicuo intento di garantire il più possibile i diritti dell'utenza, è stata comunque prevista la possibilità di presentare la richiesta di rimborso e indennizzo tramite modulo cartaceo con rilascio di apposita ricevuta, non solo presso la sede legale sita in via B. Alimena n. 105, 00173 Roma, ma anche presso le stazioni di Porta San Paolo e Flaminio in cui verrà assicurata la presenza di personale Cotral all'uopo dedicato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 14:00.

Le due stazioni rappresentano, rispettivamente, per le due linee ferroviarie Roma-Lido e Roma-Viterbo, i due nodi di destinazione degli utenti a maggiore affluenza; pertanto, la loro individuazione quali punti per la raccolta, agevola l'utenza nella presentazione di richiesta di rimborsi/indennizzi in via alternativa ai canali digitali e senza costi per il cliente.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire all'utente di presentare richieste di rimborso e/o indennizzo per i disagi subiti a far data dal 1° luglio 2022.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito web, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

I costi relativi alla distribuzione dei moduli cartacei sono quantificabili in meno di euro 100 (cento), fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento delle richieste di rimborso e/o indennizzo i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili. Si aggiunge il costo per la realizzazione di supporti per i moduli cartacei realizzati a parete con le indicazioni di servizio e antivandalismo pari a € 20.000,00.

I costi relativi al personale Cotral addetto alla ricezione dei reclami sono quantificati in € 67.600,00 (costo annuo a regime per due risorse).

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

L'integrazione delle Condizioni Generali di Trasporto, rispetto alla versione pubblicata il 7 aprile 2023, con l'indicazione della possibilità per l'utenza a partire dal 15 luglio 2023 di presentare richieste di rimborso/indennizzo presso le due stazioni di Porta San Paolo e Flaminio, avverrà entro il 30 giugno 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

La presenza di personale Cotral nelle due stazioni Porta San Paolo e Flaminio sarà assicurata a partire dal 15 luglio 2023. Tale data è indicata tenendo conto della necessità di reperire e formare il personale e del passaggio con le OO.SS..

I moduli cartacei per reclami/rimborsi saranno disponibili nelle stazioni di Porta San Paolo, Acilia, Ostia Lido Centro, Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana e Viterbo a far data dal 15 luglio 2023.

La campagna informativa partirà a far data dal 12 giugno 2023.

2b) sono state indicate le tempistiche per il riconoscimento delle richieste di rimborso o indennizzo, nonché le modalità per contestare l'eventuale mancato accoglimento della richiesta. Inoltre, a far data dal 7 aprile 2023 è stato creato uno specifico link posto nell'*home page* del sito web per le richieste di rimborsi/indennizzi.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire all'utente di presentare richieste di rimborso e/o indennizzo per i disagi subiti a far data dal 1° luglio 2022.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito web, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 8.3, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento delle richieste di rimborso e/o indennizzo i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

La campagna informativa partirà a far data dal 12 giugno 2023.

Impegni relativi alle contestazioni n. 3 a), 3 b), 3 c), 3 d), 3 e);

Per quanto attiene alla richiesta di adeguamento alla misura 3.3, è stato previsto quanto segue:

3a) è stata prevista la possibilità di utilizzare, per la presentazione di un reclamo, sia la lingua italiana che la lingua inglese, fornendo la risposta nella medesima lingua di presentazione e sono state aggiornate le pagine del sito internet dedicate alle relative informazioni prevedendo la versione in lingua inglese.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista per gli utenti stranieri la riapertura dei termini per consentire la presentazione di reclami in lingua inglese per disservizi avvenuti a far data dal 1° luglio 2022.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 3.3, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento dei reclami, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Aggiornamento del sito internet avvenuto in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

I moduli cartacei in lingua inglese per reclami/rimborsi saranno disponibili nelle stazioni di Porta San Paolo, Acilia, Ostia Lido Centro, Flaminio, Montebello, Saxa Rubra, Civita Castellana e Viterbo a far data dal 15 luglio 2023.

3b) sono state specificate le modalità di presentazione del reclamo e le modalità con cui reperire il modulo. In particolare, è stata prevista la possibilità di presentare il reclamo tramite canale postale, reperendo il modulo cartaceo presso le principali stazioni ferroviarie.

Inoltre, in linea con gli impegni di cui al punto 2 a), è stata prevista la possibilità di presentare non solo richieste di rimborso/indennizzo ma, più in generale, anche reclami tramite modulo cartaceo con rilascio di apposita ricevuta, presso la sede legale sita in via B. Alimena n. 105, 00173 Roma e presso le due stazioni principali di Porta San Paolo e Flaminio in cui verrà assicurata la presenza di personale Cotral all'uopo dedicato dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 14:00, a far data dal 15 luglio 2023.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire la presentazione di reclami per disservizi avvenuti a far data dal 1° luglio 2022.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito web, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 3.3, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento dei reclami, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

I costi per il personale Cotral nelle due stazioni coincidono con quanto previsto al paragrafo "Costi previsti" di cui agli impegni 2 a).

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Integrazione delle Condizioni Generali di Trasporto con l'inserimento delle due stazioni di Porta San Paolo e Flaminio per la presentazione dei reclami entro il 30 giugno 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

La campagna informativa partirà a far data dal 12 giugno 2023.

3c) sono stati indicati gli elementi minimi necessari per l'esame del reclamo.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire la presentazione di integrazioni per quei reclami già presentati a partire dal 1 luglio 2022 e respinti/non accolti da Cotral S.p.A., in quanto ritenuti incompleti.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito web, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 3.3, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento dei reclami, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

La campagna informativa partirà a far data dal 12 giugno 2023.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

3d) sono stati indicati i termini massimi entro i quali il gestore fornisce la risposta al reclamo.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stato dato avviso a tutti gli utenti che hanno presentato un reclamo a fare data dal 1 luglio 2022 della circostanza che, in caso di mancato riscontro nel termine ad oggi fissato, sarà riconosciuto agli stessi l'indennizzo automatico da ritardo, con riapertura dei termini per eventuali contestazioni aventi tale oggetto.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alla misura 3.3, fermo restando gli oneri derivanti dagli indennizzi automatici, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta della Servizi entro il 30 giugno 2023.

L'indennizzo automatico agli aventi diritto verrà corrisposto entro il 15 luglio 2023.

3e) sono stati indicati i rimedi che l'utente può utilizzare in caso di mancato riscontro ovvero di risposta insoddisfacente. In particolare è stata prevista la possibilità di: • 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@autorita-trasporti.it.

È stata inoltre inserita la previsione relativa all'indennizzo automatico.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per consentire contestazioni relative al mancato e/o insoddisfacente riscontro per reclami presentati a far data dal 1 luglio 2022.

A tal fine sarà data adeguata informativa all'utenza della riapertura dei termini fino al 31 agosto 2023, non solo attraverso l'indicazione sul sito web, app cotral e canali social, ma anche attraverso l'attivazione di una

specifica campagna informativa che prevede l'affissione di vetrofanie sui treni della linea Metromare e la distribuzione capillare di materiale informativo nelle principali stazioni della Roma-Viterbo.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alle misure 3.3 e 6.1, fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento dei reclami o dal riconoscimento degli indennizzi automatici, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Per la campagna informativa è previsto un costo pari a € 50.000,00.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

La campagna informativa partirà a far data dal 12 giugno 2023.

Impegno relativo alla contestazione n. 4

È stato creato uno specifico link posto nell'*home page* del sito web di Cotral per l'inoltro dei reclami e per le relative informazioni all'utenza.

Inoltre, ai sensi dell'art. 16 del Regolamento, al fine di ripristinare l'assetto degli interessi proprio dell'utente o comunque ad eliminare, almeno in parte, le conseguenze immediate e dirette sullo stesso, è stata prevista la riapertura dei termini per la presentazione di reclami per disservizi subiti a far data dal 1 luglio 2022.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alle misure 3.4 fermo restando gli oneri derivanti dall'accoglimento dei reclami, i cui costi, tuttavia, non sono allo stato preventivabili.

Tempi e modalità di attuazione

Attuazione avvenuta mediante modifica delle Condizioni Generali di Trasporto pubblicate in data 7 aprile 2023.

Pubblicazione ulteriore della Carta dei Servizi entro il 30 giugno 2023.

Impegno relativo alla contestazione n. 5

Con riferimento a quanto previsto dalla misura 10.3 dell'Allegato A alla Delibera ART 106/2018 e dalla misura 8.1 dell'Allegato A alla Delibera ART 28/2021 circa l'adeguamento della Carta dei Servizi, si evidenzia che il documento in questione è stato redatto anche in conformità alle richieste presentate da codesta spettabile Autorità e che, allo stato, sono in corso le consultazioni con gli "stakeholder" interessati, secondo quanto previsto dal Contratto di Servizio, prima della relativa pubblicazione.

Costi previsti

Non è rinvenibile un costo diretto derivante dall'adeguamento alle misure richiamate.

Tempi e modalità di attuazione

La pubblicazione della Carta dei Servizi verrà effettuata entro il 30 giugno 2023 in quanto la stessa dovrà recepire le risultanze della *Customer Satisfaction* che sarà disponibile entro la suddetta data del 30 giugno 2023.