

Carta della Mobilità 2016

Passenger's Charter

 COTRAL 



REGIONE
LAZIO 

Carta
della
Mobilità
2016

Passenger's Charter



4 La Carta della Mobilità

The Passenger Charter

- 4 **NORMATIVA DI RIFERIMENTO E FINALITÀ**
LEGAL FRAMEWORK AND PURPOSE
- 6 **PRINCIPI GENERALI DELL'AZIENDA**
THE COMPANY'S GENERAL PRINCIPLES



8 Cotral Spa

- 8 **L'AZIENDA**
THE COMPANY
- 9 **MISSIONE AZIENDALE**
MISSION
- 10 **ORGANIZZAZIONE**
ORGANIZATION

12 Il Trasporto Pubblico nel Lazio

Public Transport in Lazio

- 12 **IL SERVIZIO OFFERTO**
SERVICES PROVIDED
- 13 **CAPOLINEA DI ROMA**
BUS STATIONS IN ROME

- 19 **SISTEMA TARIFFARIO**
PRICE SYSTEM
- 27 **PUNTI VENDITA**
TICKET OFFICES
- 27 **TESSERA GRATUITA "OVER 70"**
FREE OVER 70's BUS CARD

30 Qualità e Soddisfazione della Clientela

Quality and Customer Satisfaction

- 30 **OBIETTIVI PER IL 2016**
2016 TARGET
- 34 **MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ 2015**
QUALITY ASSURANCE 2015
- 37 **COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA**
DIALOGUE WITH CUSTOMERS



44 Condizioni generali di trasporto

General terms and conditions of transport





NORMATIVA DI RIFERIMENTO E FINALITÀ

La Carta dei Servizi è il documento ufficiale che regola i rapporti fra le aziende di pubblica utilità e chi ne usufruisce. Nel settore trasporti la Carta dei Servizi prende il nome di Carta della Mobilità ed è un documento che Cotral elabora annualmente. La Carta della Mobilità rappresenta uno strumento di informazione e comunicazione con i cittadini-clienti e di impegno di Cotral al suo rispetto, indica le linee del processo di miglioramento della qualità dei servizi offerti.

In termini operativi, l'Azienda informa i propri clienti dei traguardi raggiunti nel precedente anno e gli obiettivi che si impegna ad ottenere nel corso dell'anno, in termini di quantità che di qualità del servizio offerto.

Per i clienti è strumento per conoscere l'Azienda e i suoi obiettivi.

RIFERIMENTI NORMATIVI

Di seguito sono riportati i principali riferimenti normativi che regolano la Carta della Mobilità:

- **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 169/2014**, recante disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del Regolamento UE 181/2011

LEGAL FRAMEWORK AND PURPOSE

The Charter of Services is the official document that governs the relationship between companies of public utility and their users. In the transport sector, the Charter of Services is called Charter of Mobility and is a document that Cotral Spa processes annually.

The Charter of Mobility is a tool to inform and communicate with the citizens-customers and Cotral's commitment to respect it, indicates the path of the improvement process of the quality of the services offered.

In operational terms, the Company informs their clients about the goals achieved and the goals it strives to achieve during the year, both in terms of quantity and quality of the service offered.

As far as customers are concerned, this is an effective tool to get to know the Company and their objectives.

NORMATIVE REQUIREMENTS

Following are the main regulations that govern the Mobility Card:

- **Directive of the President of the Council of Ministers January 27, 1994** "Principles on the Provision of Public Services"
- **Law n. 273 of 11 July 1995**, "Urgent Measures for the Simplification of Administrative Procedures and to Improve the efficiency of Public Administration"
- **Decree of the President of the Council of Ministers of 30 December 1998** "General Reference Framework for the Preparation of the Charter of Public Services in the Transport Sector"
- **Commission Regulation (EU) No. 181/2011 of the European Parliament** and of the Council of 16 February 2011 concerning the rights of passengers in bus and coach transport and amending Regulation (EC) No. 2006/2004
- **Legislative Decree 169/2014** laying down rules on penalties for infringements of the provisions of EU Regulation 181/2011.



7

PRINCIPI GENERALI DELL'AZIENDA

I principi su cui si basa la Carta della Mobilità e in base ai quali Cotral si impegna ad erogare il proprio servizio garantendo il rispetto dei principi generali dettati dal DPCM del 30/12/98 sono:



DIFFUSIONE DELLA CARTA

Per assicurare un'efficace diffusione della Carta della Mobilità, Cotral provvede a veicolare la conoscenza attraverso il proprio sito www.cotralspa.it e a distribuirli presso i capolinea e i nodi di scambio.

VALIDITÀ DELLA CARTA

La Carta è sottoposta a revisione e aggiornamento annuale, contestualmente alla sottoscrizione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio affidante.

8

THE COMPANY'S GENERAL PRINCIPLES

The principles on which the Passenger Charter and Cotral's services are based are as follows, ensuring compliance with the General principles laid down by DPCM del 12/30/98:



PUBLICATION OF THE CHARTER

In order to assure the effective publication of the Charter, Cotral will post the Charter on the Internet Site www.cotralspa.it and make it available at bus stations and interchanges.

VALIDITY OF THE CHARTER

The Charter is reviewed and updated every year to coincide with the signature of the Service Contract with the Lazio Regional Authority.



L'AZIENDA

L'Azienda è il primo vettore su scala regionale e nazionale di autolinee di trasporto pubblico extraurbano su gomma. L'azionista unico è la Regione Lazio.

THE COMPANY

The Company is the leading regional and national provider of public extra-urban bus transportation. The shareholder is Lazio Regional Authority.

Presidente

President
Amalia Colaceci

Amministratore Delegato

C.E.O.
Arrigo Giana

Consigliere

Board member*
Marco Marafini
* (dal 08/07/2015)

SEDE CENTRALE / HEAD OFFICE

Roma Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 • Tel. +39 067205.1

SEDI OPERATIVE DECENTRATE / OUTLYING OPERATING FACILITIES

Frosinone Via Fontana del Melo s.n.c. • Tel. +39 0775 837938

Latina Via Ofanto s.n.c. • Tel. +39 0773 418851/39

Rieti Via J.F. Kennedy • Tel. +39 0746 25671

Viterbo Via Cassia nord km 88.400 • Tel. +39 0761 2526230

MISSIONE AZIENDALE

Cotral è impegnata a svolgere un servizio di trasporto pubblico extra urbano su gomma per le cittadine e i cittadini del Lazio che garantisca la necessaria copertura del territorio e la fondamentale integrazione con il trasporto ferroviario.

Fornire una adeguata risposta alla necessità di mobilità per motivi di lavoro, di studio, di salute e di tempo libero è il nostro primo obiettivo consapevole che l'efficienza di questo basilare servizio pubblico si misura sulla certezza di svolgimento del servizio, sulla puntualità, sulla corretta informazione, sulla professionalità degli operatori d'esercizio, sul comfort e sulla sicurezza. Concentreremo su questi obiettivi il nostro impegno quotidiano.

MISSION

Cotral is committed to providing a suburban public transport service for the citizens of Lazio to ensure the necessary coverage of the territory and the fundamental integration with rail transport.

Providing an adequate response to the need for mobility for the purpose of work, study, health and leisure is our primary goal, aware that the efficiency of this basic public service is measured on the certainty of performance of the service, on its punctuality, on correct information, on the professionalism of its drivers, on comfort and safety.

Our daily commitment is to focus on these goals.



ORGANIZZAZIONE

In attuazione del Contratto di Servizio con la Regione Lazio, Cotral si è impegnata a produrre oltre 80,5 milioni di vetture/km.

L'Azienda assicura ogni giorno 8.472 corse di linea con una copertura del servizio per 20 ore.

ORGANIZATION

Under the terms of the Service Contract with Lazio Regional Authority, Cotral is required to provide over 80.5 million vehicle kilometres.

The Company provides 8.472 route services per 20-hour day.

1.565

PARCO AUTOBUS
BUS FLEET (VEHICLES)



146

BUS CON PEDANA DISABILI
BUS WITH PLATFORM DISABLED



DIPENDENTI / EMPLOYEES

Autisti / Drivers	2413
Personale Amministrativo / Administrative staff	333
Personale Operativo / Operation staff	470
Totale Dipendenti / Total	3216

IMPIANTI TOTALI / OFFICES AND BUS STATIONS

Provincia di Roma / Province of Roma	18
Provincia di Frosinone / Province of Frosinone	8
Provincia di Latina / Province of Latina	5
Provincia di Viterbo / Province of Viterbo	10
Provincia di Rieti / Province of Rieti	7
Totale / Total	48



Il Trasporto Pubblico nel Lazio

Public Transport in Lazio

13

IL SERVIZIO OFFERTO

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. Inoltre, i pullman Cotral effettuano collegamenti con i seguenti 18 Comuni delle Regioni confinanti.

SERVICES PROVIDED

Cotral serves all municipalities in the Lazio region through a road network covering over 17.000 square kilometres. Cotral buses also serve the following 18 municipalities in neighbouring Regions.

ABRUZZO	CAMPANIA	UMBRIA	TOSCANA
Avezzano	Rocca d'Evandro	Calvi dell'Umbria	Abbadia
Carsoli	S. Pietro Infine	Cascia	S. Salvatore
L'Aquila		Castel Giorgio	Manciano
Oricola		Castel Viscardo	Piancastagnaio
Rocca di Botte		Orvieto	
		Porano	
		Terni	

376

COMUNI SERVITI NEL LAZIO
MUNICIPALITIES SERVED IN LAZIO REGION

4.451

COLLEGAMENTI / LINEE
SERVICES

CAPOLINEA DI ROMA

A Roma, i capolinea dei bus Cotral sono situati in corrispondenza di stazioni metropolitane o ferroviarie.

BUS STATIONS IN ROME

Cotral bus routes terminate in Rome at either underground or railway stations.



14

CAPOLINEA BUS STATION	TELEFONO TELEPHONE	COINCIDENZA CONNECTING TO	DIRETTRICE ROUTE
Anagnina	+39 06 79880711	Metro A	Anagnina - Tuscolana Appia-Casilina Autostrada A1
Cornelia	+39 06 6623555	Metro A	Fiumicino - Aurelia
Laurentina	+39 06 5910531	Metro B	Laurentina - Pontina - Appia
Magliana		Metro B - Roma Lido	Autostrada A12
Ponte Mammolo	+39 06 41812135	Metro B	Autostrada A24
Saxa Rubra	+39 06 3328331	Ferrovia Roma nord	Tiberina - Flaminia - Cassia Veientana - Cassia - Braccianese
Termini		Metro A, Metro B Trenitalia	Roma Fuggi via Autostrada
Tiburtina	+39 06 44242419	Metro B, Trenitalia	Nomentana - Salaria Palombarese



Comuni della Provincia di Roma raggiungibili direttamente o tramite cambio
Municipalities in the Province of Rome served by direct and connecting services

AFFILE LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE / MAIN LOCATIONS SERVED					
Affile	PM	Galliciano	PM	Riano	SR
Agosta	PM	Gavignano	AN	Rignano	SR
Albano	AN-EUR	Genazzano	AN	Riofreddo	PM
Allumiere	SR	Genzano	AN-EUR	Rocca Canterano	PM
Anguillara	CO-SR	Gerano	PM	Rocca di Cave	PM-AN
Anticoli Corrado	PM	Gorga	AN	Rocca di Papa	AN
Anzio	AN-EUR	Grottaferrata	AN	Rocca Priora	AN
Arcinazzo Romano	PM	Guidonia	TI-PM	Rocca Santo Stefano	PM-AN
Ardea	EUR	Jenne	PM	Roccagiovine	PM
Ariccia	AN-EUR	Labico	AN	Roiate	PM-AN
Arsoli	PM	Ladispoli	CO	Roviano	PM
Artena	AN	Lanuvio	AN	Sacrofano	SR
Bellegra	PM-AN	Lariano	AN	Sambuci	PM
Bracciano	SR	Licenza	PM	San Cesareo	EUR-AN-TER
Camerata Nuova	PM	Magliano	SR	San Gregorio da Sassola	PM
Campagnano	SR	Mandela	PM	San Polo dei Cavalieri	PM
Canale Monterano	SR	Manziana	CO-SR	San Vito Romano	PM-AN
Canterano	PM	Marano	PM	Santa Marinella	CO
Capena	SR	Marcellina	PM	Sant'Angelo Romano	TI-PM
Capranica	SR	Marino	AN-EUR	Sant'Oreste	SR
Carpineto	AN	Mazzano	SR	Saracinesco	PM
Casape	PM	Mentana	TI	Segni	AN
Castel Gandolfo	AN-EUR	Monte Porzio Catone	AN	Subiaco	PM
Castel Madama	PM	Montecompatri	PM-AN	Tivoli	PM-TI
Castel San Pietro R.	PM-AN	Monteflavio	TI	Tolfa	CO-SR
Castelnuovo di Porto	SR	Montelanico	AN	Torrita Tiberina	SR
Cave	PM-AN	Montelibretti	TI	Trevignano	CO
Cerreto	PM	Monterotondo	TI	Vallepietra	PM
Cervara di Roma	PM	Montorio	TI	Vallinfreda	PM
Cerveteri	EUR-CO	Moricone	TI	Valmontone	AN
Ciampino	AN-EUR	Morlupo	SR	Velletri	AN-EUR
Ciciliano	PM	Nazzano	SR	Vicovaro	PM
Cineto Romano	PM	Nemi	AN-EUR	Vivaro Romano	PM
Civitavecchia	EUR-CO	Nerola	TI	Zagarolo	PM-AN
Civitella San Paolo	SR	Nettuno	AN-EUR	CAPOLINEA - Bus Station	
Colleferro	AN	Olevano	EUR-PM-AN	Anagnina	AN
Colonna	AN	Palestrina	PM-AN	Cornelia	CO
Fiano Romano	SR-TI	Palombara	TI-PM	Laurentina	EUR
Filacciano	SR	Percile	PM	Magliana	MA
Fiumicino	CO-MA	Pisoniano	PM	Ponte Mammolo	PM
Fiumicino (notturno)	TI	Poli	PM	Saxa Rubra	SR
Formello	SR	Pomezia	EUR	Termini	TER
Frascati	AN	Ponzano	SR	Tiburtina	TI

Comuni fuori della Provincia di Roma raggiungibili direttamente da Roma
Municipalities outside the Province served directly from Rome

LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE / MAIN LOCATIONS SERVED			
FROSINONE			
Acuto	AN-TER	Monte San Giovanni Campano	AN-PM
Alatri	AN-PM	Paliano	AN
Anagni	PM-AN-TER	Piglio	AN-TER
Boville	AN	Ripi	AN
Cassino	AN	Serrone	AN
Castelliri	AN-PM	Sora	AN-PM
Ferentino	AN	Strangolagalli	AN
Filettino	AN	Trevi nel Lazio	AN
Fiuggi	AN-TER	Veroli	AN-PM
Frosinone	AN	Vico nel Lazio	AN
Isola Liri	AN-PM	San Giovanni Incarico	SR
LATINA			
Aprilia	AN-EUR	Priverno	EUR
Cisterna	AN-EUR	Sabaudia	EUR
Cori	AN	San Felice Circeo	EUR
Latina	AN-EUR	Sezze	EUR
Pontinia	EUR	Terracina	EUR
RIETI			
Borgorose	PM	Poggio San Lorenzo	TI
Fara	TI	Rieti	TI
Forano	SR	Scandriglia	TI
Poggio Mirteto	SR	Stimigliano	SR
Poggio Moiano	TI	Torricella in Sabina	TI
VITERBO			
Barbarano Romano	SR	Monterosi	SR
Bassano Romano	SR	Nepi	SR
Blera	SR	Oriolo Romano	SR
Calcata	SR	Ronciglione	SR
Canepina	SR	Soriano nel Cimino	SR
Caprarola	SR	Sutri	SR
Carbognano	SR	Vallerano	SR
Castel Sant'Elia	SR	Vejano	SR
Civita Castellana	SR	Vetralla	SR
Corchiano	SR	Vignanello	SR
Fabrica di Roma	SR	Viterbo	SR
Faleria	SR		



Il Trasporto Pubblico nel Lazio
Public Transport in Lazio

17



- **Collegamenti con Roma**
Services with Roma
- **Collegamenti con la provincia di Frosinone**
Services with the province of Frosinone
- **Collegamenti con la provincia di Latina**
Services with the province of Latina
- **Collegamenti con la provincia di Rieti**
Services with the province of Rieti
- **Collegamenti con la provincia di Viterbo**
Services with the province of Viterbo



CAPOLINEA DI PROVINCIA / PROVINCE BUS STATION

Frosinone	Piazza Pertini • Tel. +39 0775 837 974
Latina	Via Romagnoli • Tel. +39 0773 418 850
Rieti	Piazzale Stazione F.S. - Viale Canali • Tel. +39 0746 201328
Viterbo	Località Riello • Tel. +39 0761 251572

18

LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE NELLA PROVINCIA DI FROSINONE

MAIN LOCATIONS SERVED IN THE PROVINCE OF FROSINONE

Acquafondata	Falvaterra	San Giorgio a Liri
Acuto	Ferentino	San Giovanni Incarico
Alatri	Filetino	Sant'Ambrogio sul Garigliano
Alvito	Fiuggi	Sant'Andrea del Garigliano
Amaseno	Fontana Liri	Sant'Apollinare
Anagni	Fontechiari	Sant'Elia Fiumerapido
Aquino	Frosinone	Santopadre
Arce	Fumone	San Vittore del Lazio
Arnara	Gallinaro	Serrone
Arpino	Giuliano di Roma	Settefrati
Atina	Guarcino	Sgurgola
Ausonia	Isola del Liri	Sora
Belmonte Castello	Monte San Giovanni Campano	Strangolagalli
Boville Ernica	Morolo	Supino
Broccostella	Paliano	Terelle
Campoli Appennino	Pastena	Torre Cajetani
Casalattico	Patrica	Torrice
Casalvieri	Pescosolido	Trevi nel Lazio
Cassino	Picinisco	Trivigliano
Castelliri	Pico	Vallecorsa
Castelnuovo Parano	Piedimonte San Germano	Vallemaio
Castrocielo	Piglio	Vallerotonda
Castro dei Volsci	Pignataro Interamna	Veroli
Ceccano	Pofi	Vicalvi
Ceprano	Pontecorvo	Vico nel Lazio
Cervaro	Posta Fibreno	Villa Latina
Colfelice	Ripi	Villa Santa Lucia
Colleparado	Rocca d'Arce	Villa Santo Stefano
Coreno Ausonio	Roccasecca	Vitucoso
Esperia	San Biagio Saracinisco	San Donato Val di Comino

LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE NELLA PROVINCIA DI LATINA

MAIN LOCATIONS SERVED IN THE PROVINCE OF LATINA

Aprilia	Gaeta	Pontinia	Santi Cosma e Damiano
Bassiano	Itri	Priverno	Sermoneta
Campodimele	Latina	Prossedi	Sezze
Castelforte	Lenola	Roccagorga	Sonnino
Cisterna di Latina	Maenza	Rocca Massima	Sperlonga
Cori	Minturno	Roccasecca dei Volsci	Spigno Saturnia
Fondi	Monte San Biagio	Sabaudia	Terracina
Formia	Norma	San Felice Circeo	



LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE NELLA PROVINCIA DI RIETI

MAIN LOCATIONS SERVED IN THE PROVINCE OF RIETI

Accumoli	Contigliano	Pescorocchiano
Amatrice	Cottanello	Petrella Salto
Antrodoco	Fara in Sabina	Poggio Bustone
Ascrea	Fiamignano	Poggio Catino
Belmonte in Sabina	Forano	Poggio Mirteto
Borbona	Frasso Sabino	Poggio Moiano
Borghose	Greccio	Poggio Nativo
Borgo Velino	Labro	Poggio San Lorenzo
Cantalice	Leonessa	Posta
Cantalupo in Sabina	Longone Sabino	Pozzaglia Sabina
Casaprota	Magliano Sabina	Rieti
Casperia	Marcatelli	Rivodutri
Castel di Tora	Micigliano	Roccantica
Castelnuovo di Farfa	Mompeo	Rocca Sinibalda
Castel Sant'Angelo	Montasola	Salisano
Cittaducale	Montebuono	Scandriglia
Cittareale	Monteleone Sabino	Selci
Collalto Sabino	Montenero Sabino	Stimigliano
Colle di Tora	Monte San Giovanni in Sabina	Tarano
Collegiove	Montopoli di Sabina	Toffia
Collevecchio	Morro Reatino	Torricella in Sabina
Colli sul Velino	Nespolo	Torri in Sabina
Concerviano	Orvinio	Turania
Configni	Paganico	Vacone

LOCALITÀ PRINCIPALI SERVITE NELLA PROVINCIA DI VITERBO

MAIN LOCATIONS SERVED IN THE PROVINCE OF VITERBO

Acquapendente	Carbognano	Ischia di Castro	San Lorenzo Nuovo
Arlena di Castro	Castel Sant'Elia	Latera	Soriano nel Cimino
Bagnoregio	Castiglione in Teverina	Lubriano	Sutri
Barbarano Romano	Celleno	Marta	Tarquinia
Bassano Romano	Cellere	Montalto di Castro	Tessennano
Bassano in Teverina	Civita Castellana	Montefiascone	Tuscania
Blera	Civitella d'Agliano	Monte Romano	Valentano
Bolsena	Corchiano	Monterosi	Vallerano
Bomarzo	Fabrica di Roma	Nepi	Vasanello
Calcata	Faleria	Onano	Vejano
Canepina	Farnese	Oriolo Romano	Vetralla
Canino	Gallese	Orte	Vignanello
Capodimonte	Gradoli	Piansano	Villa S. Giovanni in Tuscia
Capranica	Graffignano	Proceno	Viterbo
Caprarola	Grotte di Castro	Ronciiglione	Vitorchiano

SISTEMA TARIFFARIO

Cotral, per favorire al massimo la mobilità di studenti, lavoratori, anziani, turisti e viaggiatori occasionali, dà l'opportunità di servirsi di due differenti sistemi tariffari comprendenti ciascuno una vasta gamma di titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti).

Questi due sistemi tariffari sono suddivisi in:

1. Titoli di viaggio Cotral;
2. Titoli di viaggio Metrebus Roma e Metrebus Lazio.

1. TITOLI DI VIAGGIO COTRAL

Biglietti e Abbonamenti validi solo sui Servizi Extraurbani nella Regione Lazio ed Interregionali gestiti dalla Cotral.

Titoli di Viaggio a Tratta Tariffaria Chilometrica

Il Cliente acquista un titolo con tariffa corrispondente al numero di chilometri percorsi dalla località di origine a quella di destinazione (es. Tratta Tariffaria 1 da Km 01 a Km 10, Tratta Tariffaria 2 da Km 11 a Km 20 e così via fino alla 10° tratta. Le tratte tariffarie 11 e 12 hanno una percorrenza di 25 Km ognuna). I Titoli di Viaggio a Tratta Tariffaria possono essere Ordinari o Agevolati.

Le categorie aventi diritto a tariffe agevolate (ridotte del 50% o 70%), definite dalla Legge Regionale n.30/98, sono:

- privi di vista con cecità assoluta, residuo visivo non sup.1/10;
- sordomuti;
- mutilati ed invalidi per servizio.
- inabili, invalidi civili e del lavoro;
- ultrasessantacinquenni;
- pensionato con trattamento economico non superiore al minimo INPS;
- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.



FARES

In order to facilitate travel by students, workers, senior citizens, tourists and occasional passengers, Cotral has developed two different types of fare, each of which incorporates a wide range of both single tickets and travel passes.

The two types of fare are:

1. Cotral tickets;
2. Metrebus Rome and Metrebus Lazio Cards.

1. COTRAL TICKETS

Valid single tickets and travel passes for Extra-urban Services in the Lazio Region operated by Cotral and Interregionals.

Kilometre Zone Tickets

The customer buys a ticket with a fare corresponding to the number of kilometres travelled between the point of departure and the destination (e.g. Fare category 1 from 1 to 10 km, Fare category 2 from 11 to 20 km, etc. to Fare category 10. Fare categories 11 and 12 are for 25 km each). The one-way tickets can be Ordinary or Special Rate Tariff.

The categories entitled to discounted rates (reduced by 50% or 70%), defined by regional law No. 30/98, are:

- With total blindness, Visual acuity no higher than 1/10;
- Deaf-mutes;
- Maimed and disabled veterans;
- Incapacitated, disabled civilians and workers;
- Over 65 year-olds;
- Retired with minimum INPS payment;
- Unemployed, workers on temporary lay-off or unemployment benefits.

Titoli di viaggio a Tratta Tariffaria Unica

BIGLIETTO VENDUTO A BORDO

Biglietto a tratta tariffaria unica, indipendente dai chilometri percorsi, venduto a bordo e valido per singola corsa.

Collegamento Roma Tiburtina - Aeroporto di Fiumicino

Biglietto a tariffa fissa, valido per una sola corsa unicamente per il servizio speciale tra la Stazione Roma Tiburtina e l'Aeroporto di Fiumicino (con transito alla stazione Termini).

Ulteriori località che hanno collegamenti con l'Aeroporto di Fiumicino:

- Roma Cornelia
- Roma Magliana
- Ostia Lido
- Vejano
- Tolfa

Per orari, percorsi e tariffe rivolgersi al Contact Center Cotral o visitare il sito www.cotralspa.it



€ 5

BIGLIETTO DI COLLEGAMENTO SPECIALE
ROMA - AIR TERMINAL FIUMICINO
SPECIAL ROME FIUMICINO AIRPORT TICKETS

€ 7

BIGLIETTO EXTRAURBANO
DI CORSA SEMPLICE EMESSO A BORDO
SINGLE EXTRA-URBAN TICKETS ISSUED ON BOARD

Nota

Cotral opera anche normali servizi a tratta tariffaria da Roma Cornelia (Metro A) e Fiumicino Aeroporto e tra Magliana (Metro B) e Fiumicino Aeroporto. Esistono inoltre collegamenti extraurbani Cotral tra l'aeroporto di Fiumicino e Ostia Lido e Fiumicino paese.





Single Fare Tickets

TICKET SOLD ON BOARD

Single fare ticket, regardless of the kilometres covered, sold onboard and valid for a single journey.

CONNECTION ROME TIBURTINA – FIUMICINO AIRPORT

Fixed-rate ticket, valid for a single journey only for the special service between the Rome Station and Fiumicino Airport (with transit to Termini station).

More places that have links with Fiumicino Airport:

- Roma Cornelia
- Roma Magliana
- Ostia Lido
- Vejano
- Tolfa



For timetables, routes and fares contact the Contact Center Cotral or visit the website www.cotralspa.it

Nota

Cotral also operates regular services each-way fare from Rome Cornelia (Metro A) and between Rome and Fiumicino Airport, Magliana (metro B) and Fiumicino Airport. There are also links between suburban Cotral Fiumicino Airport and Ostia and Fiumicino town.



SERVIZIO EXTRAURBANO SU TUTTO IL TERRITORIO REGIONALE RURAL FARES FOR TRAVEL ENTIRELY WITHIN THE REGION

Biglietti	Tickets
Corsa semplice	Single
Corsa semplice ridotto al 50%	Single with 50% reduction
Corsa semplice ridotto al 70%	Single with 70% reduction
Tariffa unica emesso a bordo	Single tickets issued on board
Biglietto di collegamento speciale Roma Tiburtina/Fiumicino Aeroporto	Special Rome Fiumicino Airport tickets
Abbonamenti	Travel passes
Mensile interregionale	Monthly interregional
Mensile ridotto al 50%*	Monthly with 50% reduction*
Mensile ridotto al 70% *	Monthly with 70% reduction*

* L.R. del 16.07.1998 n. 30 Agevolazione tariffaria sui servizi di trasporto pubblico: hanno diritto al rilascio di biglietti e abbonamenti a tariffa agevolata i cittadini residenti nella Regione Lazio, appartenenti alle seguenti categorie:

- privi di vista;
- sordomuti in possesso di certificato rilasciato ai sensi dell'art. 1, L. 381/70;
- mutilati e invalidi per servizio nonché loro accompagnatori, se previsti dalla legge;
- inabili, invalidi civili e invalidi del lavoro, ai quali sia stata accertata una capacità lavorativa, inferiore al 50% nonché i loro accompagnatori, se previsti dalla legge;
- ultrasessantacinquenni riconosciuti invalidi ai sensi del D.Lgs. 509/88;

- pensionati con trattamento economico non superiore al minimo Inps;
- disoccupati, lavoratori in cassa integrazione e lavoratori in mobilità.

La riduzione tariffaria è determinata nella misura del 50% del prezzo previsto dalla tariffa ordinaria.
Ove il viaggio avvenga dalle ore 9.00 alle ore 12.30 e dopo le ore 15.00 la riduzione è determinata nella misura del 70% del prezzo indicato.
ore 00.00 ---> ore 09.00 = 50%
ore 09.00 ---> ore 12.30 = 70%
ore 12.30 ---> ore 15.00 = 50%
ore 15.00 ---> ore 24.00 = 70%
La riduzione tariffaria può essere concessa limitatamente a una sola relazione di viaggio con inizio nel territorio del Comune di residenza.

Per fruire delle agevolazioni di cui all'art. 31 gli interessati devono munirsi di apposita tessera personale di riconoscimento rilasciata dalla Cotral (la tessera non costituisce titolo di viaggio), inviata tramite i Comuni o municipi di Roma, su domanda degli stessi.
La suddetta tessera ha validità trimestrale (lettera G) e triennale (lettera A, B, C, D, E, F).
Le informazioni necessarie sulla documentazione che deve essere presentata per ottenere la riduzione tariffaria sono reperibili sui siti www.cotralspa.it o telefonando al Call Center (da telefono fisso 800 174 471/ da cellulare +39 06 72057205).

* Regional Law 30 of 16 July 1998 - Residents of the Lazio region belonging to the following groups are entitled to reduced fare single and travel passes:

- the blind;
- deaf-mutes in possession of a certificate issued in accordance with Law 381/70;
- incapacitated and disabled veterans and, where permitted by law, their companions;
- incapacitated and disabled civilians with a certified occupational disability of less than 50% and, where provided by law, their companions;
- persons above sixty-five years of

age certified as disabled pursuant to Legislative Decree 509/88;

- pensioners in receipt of minimum INPS pensions;
- the unemployed, workers collecting unemployment benefits or redundancy benefits.

The fare reduction is 50% of the ordinary single fare.
For travel between 9.00 a.m. and 12.30 p.m. and after 3.00 p.m., the reduction is 70% of the ordinary fare.
midnight ---> 9.00 a.m. = 50%
9.00 a.m. ---> 12.30 p.m. = 70%
12.30 p.m. ---> 3.00 p.m. = 50%
3.00 p.m. ---> midnight = 70%
Fare reductions are applicable to only one

journey starting in the town of residence. In order to obtain reductions under art. 31, passengers must obtain a card from Cotral (the card is not a ticket) by applying to the local municipal authorities or to that of Rome.
The card must be valid for either three months (letter G) or three years (letters A, B, C, D, E, F).
The necessary information or the documentation that must be submitted to obtain the tariff reduction can be found on the website www.cotralspa.it or the Call Center (by calling Freephone 800 174 471/from any mobile phone +39 06 72057205).



BIGLIETTI PER SERVIZI EXTRAURBANI

TICKET FOR EXTRA-URBAN SERVICES

Tratta Tariffaria Fare Category	Ordinari Full Fare (€)	Ridotti al 50% 50% Reduction (€)	Ridotti al 70% 70% Reduction (€)
1	1.10	0.60	0.30
2	1.30	0.70	0.40
3	2.20	1.10	0.70
4	2.80	1.40	0.80
5	3.40	1.70	1.00
6	3.90	2.00	1.20
7	4.30	2.20	1.30
8	4.50	2.30	1.40
9	5.00	2.50	1.50
10	5.30	2.70	1.60
11	6.10	3.10	1.80
12	6.90	3.50	2.10

ABBONAMENTI

SEASON TICKET

Tratta Tariffaria Fare Category	Interregionali Interregional (€)	Ridotti al 50% 50% Reduction (€)	Ridotti al 70% 70% Reduction (€)
1	22.00	11.00	6.60
2	26.50	13.20	7.90
3	41.80	20.90	12.50
4	55.10	27.60	16.50
5	68.30	34.20	20.50
6	77.10	38.60	23.10
7	83.70	41.90	25.10
8	90.30	45.20	27.10
9	99.10	49.60	29.10
10	105.70	52.90	31.70
11	121.10	60.60	36.30
12	138.70	69.40	41.60

2. TITOLI DI VIAGGIO INTEGRATI METREBUS ROMA E METREBUS LAZIO

Biglietti e Abbonamenti a Zone Tariffarie validi sui servizi Urbani di Roma (Metrebus Roma) e sui servizi extraurbani della Regione Lazio (Metrebus Lazio) gestiti da Cotral, Atac e Trenitalia.

Il territorio regionale è suddiviso in n.6 zone tariffarie: Zona A per il Metrebus Roma e dalla Zona A alla zona F per il Metrebus Lazio.

La zona A per i servizi di trasporto extraurbano offerti da Cotral, Atac e Trenitalia, equivale a due Zone tariffarie.

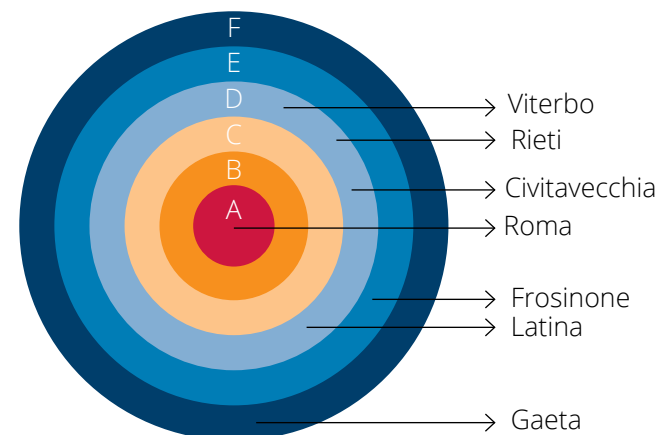
La tariffa del titolo integrato dipende unicamente dalle zone attraversate, indipendentemente dai mezzi utilizzati e dai chilometri percorsi.

2. METREBUS ROME AND METREBUS LAZIO COMBINED TICKETS

Valid fare-zone single tickets and travel passes for Rome Urban Services (Metrebus Rome) and extra-urban services in the Lazio region (Metrebus Lazio) are issued by Cotral, Atac and Trenitalia.

The Region has been divided into 6 fare zones: Zone A for Metrebus Rome and Zones A to Zone F for Metrebus Lazio. Zone A for Cotral, Atac and Trenitalia is equivalent to two fare zones.

The ticket fare only depends on integrated cross zones, regardless of the means used and the kilometres travelled.





METREBUS ROMA		
Servizio Urbano Comune di Roma (Zona A)		Urban City of Rome (Zone A)
Biglietti		Tickets
B.I.T. Biglietto Integrato a Tempo	€ 1.50	B.I.T. Single 100 minute ticket
H24	€ 7.00	H24
H48	€ 12.50	H48
H72	€ 18.00	H72
C.I.S. Carta Integrata Settimanale	€ 24.00	C.I.S. Seven day combined ticket
Abbonamenti		Travel passes
Integrato Mensile Ordinario	€ 35.00	Integrated subscription monthly ordinary
Integrato Annuale Ordinario	€ 250.00	Integrated subscription annual ordinary

SERVIZIO EXTRAURBANO REGIONALE		
Servizio Extraurbano Regionale		Extraurban Service
Biglietti		Tickets
B.I.R.G. Bigl. Integrato Regionale Giornaliero		B.I.R.G. Regional combined full day ticket
B.T.R. Biglietto Turistico Regionale		B.T.R. Regional tourist ticket
C.I.R.S. Carta Integrata Reg. Settimanale		C.I.R.S. Seven day unlimited combined regional ticket
Abbonamenti		Travel passes
Mensile a zona		Monthly subscription zone
Annuale a zone		Annual subscription zone
Annuale a zone studenti		Annual subscription zone student

BIGLIETTI E ABBONAMENTI A ZONE METREBUS LAZIO						
Zona	B.I.R.G.	B.T.R.	C.I.R.S.	Mensile Lazio	Annuale Lazio	Studenti
Zone	B.I.R.G.	B.T.R.	C.I.R.S.	Monthly Lazio	Annual Lazio	Student
Una zona-One zone	€ 3.30	€ 8.90	€ 13.50	€ 24.50	€ 172.00	€ 141.00
Due zone-Two zone	€ 6.00	€ 16.50	€ 24.00	€ 35.00	€ 245.30	€ 198.80
Tre zone-Three zone	€ 8.00	€ 22.00	€ 34.50	€ 59.50	€ 404.00	€ 329.50
Quattro zone-Four zone	€ 9.30	€ 26.10	€ 42.00	€ 73.50	€ 488.10	€ 401.30
Cinque zone-Five zone	€ 12.00	€ 33.70	€ 52.50	€ 91.00	€ 590.80	€ 490.10
Sei zone-Six zone	€ 14.00	€ 39.20	€ 61.50	€ 108.50	€ 688.40	€ 576.40
Sette zone-Seven zone	€ 14.00	€ 39.20	€ 61.50	€ 108.50	€ 688.40	€ 576.40

PUNTI VENDITA

La rete di vendita riferita ai titoli Cotral viene effettuata attraverso distributori incaricati mediante gli oltre 1.300 esercizi commerciali (tabaccherie, edicole, bar, nodi di scambio e distributori automatici) dislocati nell'intero territorio del Lazio.

TICKET OFFICES

Cotral tickets are on sale at over 1,300 sales points (tobacconists, newsstands, bars, interchange points and self-service ticket machines) located throughout the Lazio region.

TESSERA GRATUITA "OVER 70"

Le seguenti categorie di passeggeri residenti nella Regione Lazio, in attuazione della legge regionale 30/98 e successive modifiche ed integrazioni, hanno diritto alla tessera gratuita di libera circolazione:

- **cittadini che abbiano superato i settant'anni di età;**
- **mutilati ed invalidi di guerra;**
- **grandi invalidi e mutilati di guerra con accompagnamento (diritto di accompagnamento se indicato nella documentazione presentata).**

In caso di richiesta da parte di terzi, è necessario, oltre alla documentazione richiesta, dotare l'incaricato al ritiro della tessera di regolare delega.

L'utente può ricevere direttamente al proprio domicilio la tessera gratuita "Over 70" provvedendo a trasmettere a mezzo posta a: Direzione Cotral - Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma o mediante fax +39 06 72052496 copia della carta di identità (fronte-retro) e codice fiscale.

CARATTERISTICHE

La tessera gratuita potrà essere utilizzata gratuitamente nel territorio regionale sui mezzi Cotral, Trenitalia (solo sui treni del contratto di servizio tra Trenitalia e Regione Lazio su cui sono valide le gratuità), e A.T.A.C. (solo per il collegamento extraurbano della tratta Roma P.le Flaminio - C. Castellana - Viterbo).

La tessera è valida solo ed esclusivamente in ambito della Regione Lazio.

La seguente tabella mostra l'ubicazione, indirizzo ed ore di apertura degli uffici Cotral e i capolinea dove poter richiedere la tessera gratuita "Over 70".



FREE OVER 70'S BUS CARD

FREE TRAVEL CARD

The following categories of resident passengers in the Lazio Region, in realization of the regional law 30/98 and following changes and integrations, have the right for the issuance of free travel card:

- **Persons above 70 years of age**
- **The handicapped and disabled war veterans**
- **Persons accompanying the severely handicapped and disabled war veterans (companions are required to present proof of entitlement to free travel).**

Persons applying for free bus cards on behalf of others must be in possession of an authorisation to collect the card in addition to all other required documentation.

Free Over 70's bus cards will be sent directly to passengers' homes upon receipt of a copy of the front and back of their identity cards and tax code number by mail to: Direzione Cotral - Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Rome; or, by facsimile to 06 7205 2496

VALIDITY

Free bus cards are valid for travel in the Region of Lazio on Cotral, Trenitalia (only on the trains in the service contract between Trenitalia and Region Lazio on which the gratuities are valid) and Atac (only for the Rome Piazzale Flaminio - Civita Castellana - Viterbo route).

The following table shows the location, address and opening hours of Cotral offices and bus stations where free bus passes may be obtained by qualifying persons.

LOCALITÀ LOCATION	INDIRIZZO ADDRESS	ORARIO OPENING HOURS
C.Castellana	Via Terni, km 1500	9:00 - 12:00
Collegiove	Via Turanense, snc	9:00 - 12:00
Colleferro	Via del Commercio,10	9:00 - 12:30
Frosinone	Via F. del Melo	9:00 - 12:30
Genazzano	Via della Stazione, 9	9:00 - 12:30
Latina	Via Ofanto, snc	9:00 - 12:30
Monterotondo	P.zza Mentana, 2	9:00 - 12:30
Palombara	Via Rieti, 2	9:00 - 12:30
Poggio Mirteto	Via Provinciale	9:00 - 12:30
Poggio Moiano	Viale dello sport, snc	9:00 - 12:00
Saxa Rubra	Capolinea Cotra	
Sora	Via di Villa Carrara, snc	9:00 - 12:30
Subiaco	Corso Cesare Battisti, 194	9:00 - 12:30
Priverno	Via Madonna della Grazie, snc	9:00 - 12:30
Tivoli	Via di Monitola, 8	9:00 - 12:30
Villa S. Lucia	Via Casilina Nord	9:00 - 12:30
Punto Cotral Roma Anagnina	Capolinea Cotral metro A Anagnina	7:10 - 17:50
Punto Cotral Rieti	Piazza E. Berlinguer snc	7:00 - 18:10
Punto Cotral Viterbo	Capolinea Cotral loc. Riello	7:00 - 13:10



Qualità e Soddisfazione della Clientela

Quality and Customer Satisfaction

31

OBIETTIVI PER IL 2016

Cotral è costantemente impegnata nella concreta realizzazione di una mobilità sostenibile, volta al miglioramento continuo del servizio erogato in base a prestabiliti fattori di efficacia, efficienza e qualità e al raggiungimento di obiettivi programmatici e produttivi, tali da soddisfare le esigenze di tutta la comunità.

Nel 2015 sono stati 76.507.393 i km/vetture percorsi; l'obiettivo 2016 è 75.478.222 km/vetture in virtù dell'ottimizzazione del servizio al territorio, produttività aziendale e nel rispetto del Contratto di Servizio Cotral-Regione Lazio. Si attesta una regolarità del servizio nel 2015 pari all'95,5% sull'intera rete in termini di rapporto tra corse effettuate e corse programmate; l'obiettivo del 2016 è il 98%, ottenibile attraverso la minimizzazione del numero di guasti di linea, l'aumento del numero di mezzi disponibili e della flessibilità delle risorse umane.

2016 TARGET

Cotral is constantly involved in the concrete realization of sustainable mobility, aiming to continuously improve the service provided according to a predetermined factors of effectiveness, efficiency and quality and the achievement of programmatic and productive goals, such as to meet the needs of the whole community.

In 2015, 76.507.393 km were covered by our carriages; the goal in 2016 is 75.478.222 km by virtue of optimization of service to the territory, business productivity and in accordance with the Contract of Cotral-Region Lazio Service. Regular service in 2015 amounted to 95,5% on the entire network in terms of the relationship between the scheduled runs and the ones actually carried out; the objective in 2016 is to reach 98%, a result obtainable through the minimization of the number of line faults, the increase in the number of available means and the flexibility of human resources.

I NOSTRI OBIETTIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

SERVICE TARGETS

Sicurezza / Safety

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	CONSUNTIVO 2015 RESULTS 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
Sicurezza del viaggio Road Safety	Incidentalità Accidents	n. sinistri passivi/ 100.000 km di servizio No. of accidents per 100,000 km of routes	1,32	1,32
Sicurezza personale patrimoniale Safety of employees	Sicurezza contro furti e molestie Protection against theft and harassment	% soddisfatti indagini di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	58%	59%

Regolarità del servizio / Regularity of services

FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	CONSUNTIVO 2015 RESULTS 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
	Regolarità complessiva Overall regularity	% corse effettuate su corse programmate Actual trips as a % of scheduled trip	95,5%	98%
	Copertura giornaliera Daily frequencies	N. ore servizio/giorno Number of hours service per day	16-22	16-22
	Distanza media fermate Average distance between stops	Metri Metres	538	538
Regolarità del servizio Regularity of services	Velocità commerciale Route speed	Km/h guida in linea Km/h on routes	34,4 km/h	35 km/h
	Rispetto degli orari di arrivo On-time arrivals	% soddisfatti indagini di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	79%	79%
	Rispetto degli orari di partenza On-time departures	% soddisfatti indagini di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	84%	86%



Qualità e Soddisfazione della Clientela
Quality and Customer Satisfaction

Pulizia dei mezzi e confort / Cleanliness of buses and Comfort				
FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	CONSUNTIVO 2015 RESULTS 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
Pulizia dei mezzi Cleanliness of buses	Pulizia giornaliera Daily cleaning	% mezzi in uscita sottoposti a pulizia ordinaria giornaliera % of departing buses cleaned daily	83%	85%
	Comfort Comfort	Disponibilità di posti a sedere nelle ore di punta Percentage of seated passengers at rush hours	68%	70%
	Climatizzazione Air conditioning	% bus su totale % of all buses	74,4%	80,0%
	Accessibilità per disabili Disabled access	% bus su totale % of all buses	11,5%	11,5%

Attenzione all'ambiente / Environmental protection				
FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	CONSUNTIVO 2015 RESULTS 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET
Attenzione all'ambiente Environmental protection	Carburante a basso tenore zolfo Fuels with low sulphur content	% dei consumi/totale consumi % of total fuels	100%	100%
	Mezzi con carburante alternativo (GPL) Buses with alternative fuels (LPG)	% su totale parco % total buses	2,6%	2,6%
	Mezzi Euro 3 o superiori Euro 3 vehicles or superior	% su totale parco % total buses	50,1%	56,0%
	Vetustà dei mezzi Average age of buses	Età media dei veicoli Average age of buses	14,64	14,64*

(*) nell'ipotesi di radiazione di 50 bus vetusti e immissione di circa 50-100 bus nuovi
(*) in the case of radiation of 50 ancient buses and emission of approximately 50-100 new buses

Attenzione alla clientela / Customers care					
FATTORI DI QUALITÀ QUALITY FACTOR	INDICATORE INDICATOR	UNITÀ DI MISURA UNIT OF MEASURE	CONSUNTIVO 2015 RESULTS 2015	OBIETTIVO 2016 2016 TARGET	
Informazioni alla clientela Customers information	Reclami Complaints	Tempo medio di risposta (in giorni) Average response time (in days)	20 gg.e-mail 30 gg. cartaceo 15 gg. URP Regione Lazio (Obblighi Contratto di servizio)	"20 gg.e-mail 30 gg. cartaceo 15 gg. URP Regione Lazio (Obblighi Contratto di servizio)	
	Diffusione a bordo On board communication	% bus con monitor % of buses with monitors	52,5%	58,0%	
	Diffusione orari Schedules	N. capolinea con orari Number of bus stations with timetables	35	35	
		N. capolinea con monitor Number of bus stations with monitor	6	6	
	Orari cartacei Booklets timetables	N. copie annuali Number of copies per year	50.000	non previsti **	
	Servizio di call-center Call-center service	% soddisfatti indagine di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	82,6%	84,0%	
		Sito web Internet Site	% soddisfatti ultima indagine di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	92,2%	94,0%
	Cortesia del personale Staff courtesy	Disponibilità e cortesia autisti Helpfulness and courtesy of drivers	% soddisfatti indagine di customer satisfaction % customer satisfaction shown by most recent survey	90%	91%
	Servizi di sportello Counter Service	Punti vendita Ticket offices	N. punti vendita/ popolazione residente/ 1000 abitanti Number of ticket offices per 1.000 residents	0,24	0,24

(**) non previsti in quanto pubblicati in formato digitale sul sito aziendale
(**) not covered because published in digital format on the company website



MONITORAGGIO DELLA QUALITÀ 2015

Cotral ha messo a punto un modello per la rilevazione dell'indice di soddisfazione del cliente ICS (Indice di Customer Satisfaction) che consente di monitorare la qualità percepita dai clienti in tutte le sue componenti, l'immagine aziendale, la soddisfazione globale, la maggiore utilizzazione del servizio e la propensione a promuovere il mezzo pubblico attraverso il passaparola.

Obiettivi del sistema di monitoraggio sono:

- rilevare costantemente l'emergere di nuove attese, aspettative ed esigenze dei clienti 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 Cotral;
- determinare il grado di soddisfazione dell'utenza per ciascun fattore del servizio offerto da Cotral.

METODOLOGIA

Sono state effettuate indagini di customer e qualitative mediante interviste personali face to face agli utenti Cotral con tecnica CAPI (Computer Assisted Personal Interview) mediante utilizzo di supporto tablet. Sono state effettuate interviste in giornate feriali e festive e in diverse fasce orarie.

PROFILO DEL CAMPIONE

L'utenza intervistata risulta sostanzialmente equi-distribuita tra uomini e donne. Le fasce di età che registrano le percentuali più elevate sono quelle degli adulti tra 35 e 44 anni e tra 45 e 54 anni; l'età media è pari a 42 anni.

Nel campione è presente una componente pari al 21,1% di viaggiatori di nazionalità non italiana. Poco meno del 60% degli intervistati è costituito da occupati, principalmente impiegati, insegnanti e operai; gli studenti registrano una percentuale complessiva pari a 17,9%. Il titolo di studio più diffuso è il diploma di scuola media superiore (58,7%). Il campione è formato in larghissima maggioranza da residenti nel Lazio (95,2%). Analizzando la frequenza di utilizzo emerge che gli utenti assidui (intesi come coloro che usano la linea su cui vengono intervistati da 3 volte a settimana a tutti i giorni) costituiscono il 71,91% degli intervistati.

Gli utenti occasionali (utilizzo 1 o 2 volte a settimana) costituiscono il 18,5% e quelli occasionali (utilizzo inferiore a 1 volta a settimana) il 9,6%.

QUALITY ASSURANCE 2015

Cotral has developed an index to measure customer satisfaction (the Customer Satisfaction Index or CSI) that serves to assure the quality of services provided as perceived by all customer groups, the image of the Company, overall satisfaction, the increased use of services and the likelihood of customers promoting Cotral's services by word of mouth.

The objectives of quality assurance are:

- Continual monitoring of customers' new expectations and needs with respect to regional public transportation;
- To serve as an instrument for the segmentation of the market in order to tailor combined services and the release of related information;
- To determine that resources and investments into quality have been correctly allocated;
- To define Cotral customer profiles;
- To determine the degree of customer satisfaction for each of aspect of Cotral's services.

METHODOLOGY

Quantitative and qualitative surveys were conducted on passengers. We conducted interviews on weekdays and weekends.

PROFILE OF CUSTOMERS

The users interviewed are substantially equi-distributed between men and women. Ages that record the highest percentages are those of adults between 35 and 44 years and between 45 and 54 years; the average age is 42 years. 21,1% of travellers in the sample are not Italian.

Just under 60% of respondents consists of office employees, mainly office employees, teachers and workers; students recorded an overall percentage of 17,9%. The most common qualification is the secondary school diploma. The sample consists of a very large majority of residents in Lazio (95,2%). An analysis of frequency of use shows that frequent users (defined as those who use the line on which they are interviewed from three times a week to every day) constitute 71,91% of respondents.

Occasional users (use 1 or 2 times a week) make up 18,5% and less occasional (less than 1 time per week) 9,6%.

CUSTOMER SATISFACTION - I FATTORI DI QUALITÀ

Tavola trend fattori del servizio – Area delle valutazioni positive (% di voti 6 – 10)

Trend Area delle valutazioni positive	2015	2014	2013	2011	2010	2009	Delta '15-'14
Sicurezza ed affidabilità dei mezzi Safety and reliability of buses	63	72	86	87	90	87	-9,7
Sicurezza rispetto a furti, borseggi, molestie Security with respect to theft, harassment, attacks	58	74	77	76	85	85	-15,4
Rispetto degli orari di partenza On-time departures	84	84	78	79	86	77	0,3
Rispetto degli orari di arrivo On-time arrivals	79	80	77	77	84	77	-1,6
Rispetto delle corse programmate Buses as scheduled	81	80	82	82	87	76	1,0
Frequenza - Disponibilità delle corse Frequency of buses	71	74	80	80	84	72	-2,8
Capillarità del servizio Distance to bus stop	80	80	82	82	85	78	0,0
Pulizia del mezzo Cleanliness of buses	45	40	57	59	60	62	5,0
Integrità -Decoro dei mezzi General condition of bus interior	53	61	68	66	67	71	-8,2
Temperatura a bordo Bus temperature	57	76	74	73	76	79	-18,7
Comodità di salita-discesa dai mezzi Ease of boarding and alighting from buses	87	80	76	77	84	81	6,2
Disponibilità dei posti a sedere nelle ore di punta Availability of seats at rush hour	68	62	58	58	66	56	6,2
Disponibilità di posti a sedere alle fermate Availability of seating at bus stops	75	67	60	60	64	61	8,4
Disponibilità posti a sedere al capolinea Availability of seating at bus stations	86	76	69	67	70	76	10,2
Coincidenze con altri mezzi Connections with other means of transport	78	84	77	79	82	77	-6,4
Diffusione e chiarezza delle informazioni-orari alle fermate-capolinea Connections with other means of transport	80	74	74	76	81	56	6,1
Diffusione e chiarezza delle informazioni sul servizio in generale Availability of published timetables	80	80	75	75	81	53	0,8
Cortesia-Disponibilità degli autisti Helpfulness and courtesy of drivers	90	93	82	81	90	85	-2,6
Cura e aspetto del personale Appearance of staff	91	92	88	89	92	88	-0,4
Condotta di guida degli autisti Drivers' driving skills	90	89	90	89	93	90	1,0
Attenzione alle problematiche ambientali Environmental protection	53	49	62	60	61	71	4,6
Efficienza del servizio reclami the claims service efficiency	51	36	-	-	-	-	15,5
Giudizio complessivo sul servizio trasporto offerto da Cotral - Overall the transport service offered by Cotral	82	78	-	-	-	-	4,5

COMUNICAZIONE CON LA CLIENTELA

I reclami su disservizi ed irregolarità del servizio, e quindi relativi alla violazione degli standard di qualità previsti dalla presente Carta della Mobilità, così come suggerimenti utili per il miglioramento del servizio, sono considerati strumenti preziosi e vengono quindi registrati ed analizzati.

PROCEDURA DEI RECLAMI

Reclami e suggerimenti presentati in modalità cartacea devono essere inoltrati al seguente indirizzo:

Comunicazione e Customer Care

via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma

La presentazione del reclamo può essere effettuata anche online attraverso il sito web www.cotralspa.it – Area *Cotral Risponde* presente nel footer del sito.

Oppure:

REGIONE LAZIO

Assessorato Politiche del Territorio e Mobilità
Area Trasporto su Gomma
Viale del Tintoretto, 432 – 00142 Roma
Tel. +39.06.51688766 – fax. +39.06.51688859
Pec: territorio@regione.lazio.legalmail.it

Decreto Lgs 9 ottobre 2015 in attuazione art. 3, comma 6, decreto legislativo 4 novembre n. 169.

Per il buon esito dell'accertamento del reclamo, sia esso pervenuto in formato cartaceo o via web, è necessario fornire, oltre alla proprie generalità, tutti gli estremi relativi all'accaduto o a quanto si ritiene sia stato oggetto di violazione (indicazione precisa del giorno, dell'ora, della linea, numero aziendale autobus, ubicazione fermata), al fine di permettere agli uffici preposti di procedere alla ricostruzione e valutazione dei fatti.

I reclami anonimi non sono presi in considerazione.

Il personale Cotral è a disposizione dell'utente per l'assistenza necessaria alla presentazione del reclamo e se possibile fornire risposta immediata. Nel caso in cui sia necessaria un'indagine circa le irregolarità denunciate, i reclami vengono inoltrati agli Uffici interessati che procederanno quindi alla necessaria istruttoria; all'utente viene comunicata la risposta per scritto entro 30 giorni come previsto dalle normative vigenti.

Si precisa che in ogni caso il reclamo deve essere presentato a Cotral entro tre mesi dalla data in cui si è evidenziato per il disservizio. Entro un mese dal ricevimento del reclamo, Cotral si impegna a notificare al passeggero che il reclamo è stato accolto, respinto o ancora in esame. Il tempo necessario per fornire una risposta definitiva non supera i tre mesi dal ricevimento del reclamo.



DIALOGUE WITH CUSTOMERS

Complaints regarding poor service and irregularities are very important to Cotral, since they show that services are below the quality standards required by the Passenger Charter, as well as suggestions, since they give useful information for providing services that meet customer expectations. Complaints and suggestions are, consequently, collected, recorded and analysed.

REPORTS AND COMPLAINTS

Complaints and suggestions presented in paper must be forwarded to the following address:

Communication and Customer Care
Via Bernardino Alimena, 105-00173 Rome

Complaints can also be filed online

through the website www.cotralspa.it - Area *Cotral Answer* - in the footer of the website.

Or: **LAZIO REGION**

Department of Territory and Mobility Policies
Area Road Transport
Viale del Tintoretto, 432-00142 Rome
Tel. +39.06.51688766 - Fax. +39.06.51688859
Pec: territorio@regione.lazio.legalmail.it

Legislative Decree 9 October 2015 implementing Article. 3, paragraph 6 of Legislative Decree Num. 169.

You can discuss your complaint with our company customer service team. They will try to solve the problem without you having to submit a formal complaint. If a complaint must be investigated, it will be forwarded to our offices to find out the necessary information. Anonymous complaints will not be considered. When you submit your complaint please make sure you provide, in addition to your personal details, any information related to the incident or what you claim has been infringed (precise indication of the day, time, route, business number, bus stop location) in order to allow the relevant office to proceed with the reconstruction and evaluation of the facts. If you are not satisfied with their response, you can submit a formal complaint. A written reply will be sent within thirty days in accordance with current laws (regulatory requirements).

mo. Tutti i reclami sono conservati su supporto informatico e cartaceo.

RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Regolamento europeo 181/2011 - Autorità di regolazione dei Trasporti

Per eventuali violazioni ai sensi del Regolamento UE n. 181/2011 e limitatamente ai casi previsti:

- condizioni contrattuali o tariffe discriminatorie;
- inosservanza degli obblighi a tutela di persone con disabilità o mobilità ridotta;
- informazione al passeggero sul viaggio e sui suoi diritti;
- mancata adozione del sistema per il trattamento dei reclami;
- mancata comunicazione dell'esito definitivo del reclamo.

È possibile inoltrare in **seconda istanza** un reclamo *all'Autorità di Regolazione dei Trasporti*, mediante *modulo di reclamo* (scaricabile all'indirizzo internet www.autorita-trasporti.it) compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) al seguente indirizzo: pec@pec.autorita-trasporti.it oppure via posta elettronica semplice all'indirizzo: reclami.bus@autorita-trasporti.it oppure, quando sarà operativo, da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (**SITE**).

Tali reclami hanno natura di seconda istanza (**possono essere presentati solo dopo che si è inviato un reclamo all'azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta**) e vanno presentati entro tre mesi dalla data in cui è stato prestato o avrebbe dovuto essere prestato il servizio regolare.

In data 4 novembre 2014 ha trovato attuazione il decreto Legislativo n.169 che prevede la disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento Europeo 181/2011.

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 rison-



It should be noted that in any case the complaint must be submitted to Cotral within three months from the date on which the service was or should have been provided in the manner outlined above.

In case of a deeper investigation it may take a little longer to provide a final answer, which will not exceed three months from the receipt of the complaint and Cotral will inform the customer whether the complaint has been accepted, rejected or still under consideration.

All complaints are stored both as hardcopies and digital texts.

SECOND LEVEL COMPLAINTS

European regulation 181/2011-Transport Regulatory Authorities

For any violations pursuant to EU Regulation No. 181/2011 and limited to cases provided for:

- Contractual conditions or discriminatory rates.
- Failure to comply with the obligations to protect people with disabilities or reduced mobility;
- Passenger information on travel and on their rights;
- Failure to adopt the system for handling complaints;
- Failure to communicate the final outcome of the complaint;

You can submit a **second level complaint** to the *Regulatory Authority of Transport*, using a complaint form (downloadable at internet address www.autorita-trasporti.it) compiled and accompanied by a copy of a valid identity document belonging to the complainant, to be sent by registered letter with return receipt, via certified electronic mail (CEM) to the following address: pec@pec.autorita-trasporti.it or by email to the address: reclami.bus@autorita-trasporti.it or, when up and running, a special electronic system for submission and handling of complaints (**SITe**).

Such complaints are second level (**they can be submitted only after a complaint has been sent to the company that handles the transport and the time limit for the reply has elapsed**) and must be submitted within three months from the date on which the regular service was or should have been delivered.

On November 4, 2014 Legislative Decree 169, which provides for the rules on penalties for infringements of the provisions of European Regulation 181/2011 was implemented.

trati nello svolgimento del servizio o nell'erogazione delle prestazioni e in ogni caso di violazione degli standard di qualità previsti nella presente carta. 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 ed 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 saranno oggetto di successivo regolamento della Camera di Conciliazione.

Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito web www.jemolo.it



Qualità e Soddisfazione della Clientela
Quality and Customer Satisfaction

REGIONAL CHAMBER OF CONCILIATION

Regional Law n. 1 of 7 March 2016 "Provisions to Support the Reconciliation of Healthcare Disputes and Matters of Public Services".

Article 2 - paragraph 1 - Conciliatory clause: "Service users have the right to contact the Regional Chamber of Conciliation for extrajudicial resolution of disputes arising as a result of outages or irregularities observed in the performance of the service or the payment of benefits and any case of violation of the quality standards set out in this paper. The activation of the proceedings before the Regional Chamber of conciliation is voluntary and is defined, in case of agreement between the parties, with a negotiating act of private law in accordance with Article 1965 of the Civil Code. In case of rejection of the compromise proposal made by the Regional Chamber of conciliation or failure to formulate a compromise proposal it is subject to the right to use or give effect to the judicial protections recognized by law. The activation of the proceedings before the Regional Chamber of conciliation determines the requirement for the local health authorities and providers of public services, to appoint a contact person and to submit a documented report on the issue to the same room, within ten days from the date of the initiation. In case of agreement, the parties undertake to comply with their commitments within a period of thirty days from the date of the signing of the conciliation report ". The procedures and criteria for the submission of applications will be subject to subsequent regulation of the Chamber of Conciliation. For further information please consult the website www.jemolo.it

REPORT UFFICIO RECLAMI 2014-2014		
COMPLAINTS OFFICE REPORT 2014-2015		
	2014	2015
Causale disservizi Cause of complaint	% sul totale reclami % of total complaints	% sul totale reclami % of total complaints
Regolarità del servizio Regularity of services	53,90	49,96
Comportamento inadempiente del personale Non compliant staff behaviour	19,14	19,59
Qualità e comfort del viaggio Quality and comfort of the journey	22,50	23,08
Disservizi Vari Other complaints	4,28	6,35
Totale Reclami Total complaints	1.765	1.627



SITO INTERNET

Cotral offre alla clientela l'accesso alle informazioni sul trasporto e in tempo reale grazie al sito internet www.cotralspa.it dove è possibile trovare: orari, percorsi, tariffe e nell'Area *Cotral Risponde* inoltrare richieste e segnalazioni specifiche.

INTERNET SITE

Cotral provides real-time information to customers at its internet site www.cotralspa.it which contains the following information: timetables, routes, fares and in the area *Cotral Answer* for sending requests and messages.



CONTACT CENTER

Chiamando da numero fisso il numero 800 174 471 si possono ricevere gratuitamente informazioni sul servizio, orari, tariffe e percorsi oppure chiamando il numero +39 06 7205 7205 da telefono cellulare (il costo di rete mobile è legato all'operatore utilizzato). Il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle 8.00 alle 18.00.

CONTACT CENTER

Information about services timetables, fares and routes can be obtained by calling Freephone 800 174 471 from any land line and +39 06 7205 7205 from any mobile phone (the cost of mobile calls depends on the operator used). Lines are open from Monday to Friday between 8.00 a.m. and 6.00 p.m..



APPLICAZIONI MOBILE

Il cliente in mobilità può avvalersi dell'AppCotral per tablet e smartphone disponibile su Apple store, Google Play e Windows Store.

MOBILE APPLICATIONS

The customer on the move can use the App Cotral for tablet and smartphone available on Apple store, Google Play and Windows Store.



PUNTO COTRAL

Presso gli impianti di: Anagnina, Rieti e Viterbo, per informazioni e vendita biglietti.

PUNTO COTRAL

At the sites of: Anagnina, Rieti and Viterbo, for informations and tickets sale.



Condizioni Generali di Trasporto

General terms and conditions of transport

45

I signori viaggiatori sono tenuti a rispettare le avvertenze e le disposizioni relative all'accesso e all'uso delle vetture, esposti dalla Società o comunicati dal personale incaricato.

UTILIZZO DEI TITOLI DI VIAGGIO

Il viaggiatore deve:

- munirsi d'idoneo titolo di viaggio prima di salire sull'autobus accertandosi che il prezzo pagato corrisponda alla tariffa in vigore sul percorso che intende effettuare;
- compilare il titolo a penna, dove richiesto (abbonamenti), per la parte di competenza prima dell'uso e corredarli di un documento d'identità valido;
- convalidare il titolo nella macchinetta obliteratrice non appena salito a bordo secondo le modalità previste sulle vetture, controllando l'esattezza della data e dell'ora di obliterazione;
- convalidare l'abbonamento mensile all'inizio del primo viaggio.

Gli utenti appartenenti alle categorie beneficiarie della riduzione ai sensi dell'art.31 L.R.Lazio 30/98 sono tenuti ad esibire la tessera nominativa rilasciata da Cotral, sia ai rivenditori autorizzati al momento dell'acquisto dei Titoli di Viaggio, sia ai verificatori al momento del controllo, unitamente ad un valido documento di riconoscimento.

Il mancato o irregolare funzionamento della obliteratrice dovrà essere segnalato immediatamente al conducente ed al personale aziendale.

In questi casi il viaggiatore è tenuto a trascrivere il numero di vettura, la data e l'ora di utilizzo sul titolo di viaggio, facendolo vistare dall'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 percorso sino alla fermata di discesa e mostrato a richiesta al personale di controllo. Il titolo dà diritto a un'unica relazione di viaggio, non a fermate intermedie, nel caso di biglietti, e a un numero illimitato di viaggi, durante il mese di validità, per gli abbonamenti. In caso di ritardo o in caso di interruzione del viaggio per causa di forza maggiore, il titolo di viaggio non sarà rimborsato.

In via eccezionale è data la possibilità agli utenti che lo richiedano all'autista all'atto della salita e tramite moneta contata, l'acquisto del titolo di viaggio- biglietto a tariffa unica di € 7,00. In caso di segnalazione, da parte del personale di bordo, della mancanza dei suddetti titoli, il passeggero che non sia in possesso di alcun titolo valido è ritenuto a tutti gli effetti passibile di sanzione amministrativa.

Passengers are required to comply with instructions given by Cotral personnel and Company by-laws for the boarding and use of vehicles.

TICKETS

Passengers shall:

- obtain tickets for their journeys prior to boarding buses being sure to pay the correct fare for the intended journey;
- fill in the blank spaces on passes by pen before use and exhibit the ticket together with valid proof of identity;
- validate tickets by time-stamping them in the validation machines, immediately upon boarding, as required for the particular type of bus, and assure that the date and time is correct;
- validate monthly passes on the first journey.

Passengers entitled to reductions pursuant to art. 31 of Lazio Regional Law 30/98 are required to exhibit valid proof of identity and a travel pass in their name, issued by Cotral, to authorised ticket offices when purchasing season tickets, as well as to ticket inspectors. Malfunctioning ticket validation machines must be immediately reported to the driver or other company personnel. In such cases the passenger must ask the driver to mark their ticket with the time, day, month and year of their journey and the number of the bus.

Tickets are not transferable and may not be combined with other tickets; they must be in one piece and legible for the entire journey to the destination bus stop and shown to ticket inspectors on request.

Single tickets give the right to one journey without intermediate stops, whereas travel passes give their holders the right to an unlimited number of journeys during the ticket's validity.

Tickets will not be refunded in the event that services are delayed or cancelled for reasons of force majeure.

It is permitted, in exceptional circumstances, for passengers offering the correct change to purchase tickets at the standard fare of € 7.00 from bus drivers upon boarding.

Passengers travelling without a valid ticket will be reported by bus personnel and fined.

FINES

Persons not in possession of valid tickets for themselves, other persons in their care, animals or luggage will be required to purchase a ticket for the full length of the route from the first stop to its terminus and be fined an amount between 100.00 and 500.00 euros in accordance with art. 42, paragraph 2 of Regional Law 16 of 16 January 2003.

Passengers shall be deemed to be travelling without a valid ticket and fined the same amount, in the event that they are in possession of:

46



SANZIONI

Chiunque venga trovato sprovvisto di titolo di viaggio, per le persone sotto la propria tutela, per gli animali o per il bagaglio, sarà assoggettato al pagamento del titolo corrispondente per l'intera corsa dal capolinea di partenza a quello di arrivo e della sanzione amministrativa pecuniaria da € 100,00 a € 500,00 euro prevista dalla L.R. Lazio n. 16 del 16.6.2003, art. 42 comma 2.

E' altresì considerato a tutti gli effetti privo di titolo di viaggio e sarà assoggettato alla medesima sanzione l'utente che:

- pur essendo in possesso del biglietto non lo ha convalidato come previsto
- utilizza il biglietto o l'abbonamento oltre il tempo di validità;
- utilizza un biglietto o un abbonamento ordinario su collegamenti speciali che richiedono invece un titolo di viaggio specifico;
- utilizza un biglietto o un abbonamento di tariffa (o di tratta) inferiore a quella prevista;
- presenta un abbonamento agevolato (l.r. Lazio n. 30 del 16.7.1998) non corredato dalla documentazione prevista;
- presenta un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato o non accompagnato da documentazione di riconoscimento;
- presenta un titolo non più in uso;
- presenta una Metrebus card agevolata senza scontrino e/o illeggibile.

Chiunque venga trovato con titolo di viaggio obliterato più volte, oppure alterato o contraffatto ai sensi degli artt. 465 e 466 del codice penale sarà sottoposto alla sanzione amministrativa pecuniaria da 103,00 a 309,00 euro oltre che al sequestro dello stesso (articoli depenalizzati dal D.Lgs 507/99), fatte salve le azioni penali previste dall'art.462 c.p. E' vietata la cessione di biglietti e altri documenti di trasporto nominativi, di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio ai sensi dell'art.24 del DPR 753/80.

Chiunque utilizzi indebitamente un titolo di viaggio di tipo personale, sia esso cessionario o cedente, sarà sottoposto alla sanzione amministrativa come sopra descritta, ai sensi dell'art.5 della L.689/81 ("Quando più persone concorrono in una violazione amministrativa, ciascuna di esse soggiace alla sanzione per questa disposta").

Chiunque violi le disposizioni concernenti il comportamento degli utenti di pubbliche imprese di trasporto contenute dal DPR 753/80 e recepite nell'elenco sottostante soggiace ad una sanzione amministrativa pecuniaria da € 30,00 a € 250,00, oltre ad eventuali cifre per il rimborso dei danni arrecati al patrimonio aziendale. La Cotral non risponde per danni arrecati da cose, persone o animali in violazione delle seguenti norme:

- a ticket that has not been validated as required;
- an expired single or travel pass;
- an ordinary single ticket or travel pass for special services requiring a specific type of ticket;
- a single ticket or travel pass at a fare or for a distance less than required;
- a reduced-fare travel pass (Regional Law 30 of 16 July 1998) without the necessary documentation;
- a personal travel pass that has not been correctly completed or the passenger is not in possession of proof of identity;
- tickets which are no longer in use;
- a special Metrebus card without receipt and/or illegible.

Any passengers found with counterfeit tickets, tickets that have been validated more than once or altered shall, pursuant to arts. 465 and 466 of the Penal Code, be liable to an administrative fine of between 103.00 and 309.00 euros in addition to seizure of the ticket (items decriminalised by Legislative Decree 507/99), as well as prosecution under art. 462 of the Penal Code. Pursuant to art. 24, Presidential Decree 753/80. Tickets and other travel documents, regardless of whether they bear the name of the passenger, may not be transferred after the commencement of the journey. Anyone found to have transferred or to be illegitimately using tickets bearing another person's name shall be liable to the above administrative fine as provided by art. 5 of Law 689/81 ("Persons concurrently committing an administrative offence shall each be liable to the fine for that offence"). Any persons in violation of the rules of good conduct listed below for passengers of public transport companies pursuant to Presidential Decree 753/80 shall be liable to a fine of between 30.00 and 250.00 euros in addition to the payment of any damages to company property.

Cotral accepts no liability for damages caused to property, persons or animals as a result of breaches of the following rules:

- no boarding and alighting unless a vehicle has come to a complete stop; passengers must board and alight from vehicles by using the appropriately marked doors;
- alarms and emergency equipment may only be activated in case of need and danger;
- objects may not be thrown from the windows;
- smoking is not allowed;
- it is prohibited to damage and soil company vehicles;
- peddling is not allowed;
- individuals in a state of intoxication or in a condition that would offend decency and disturb other passengers are not permitted to board;
- the transport of arms, except for law enforcement officers, is not permitted;
- the transport of dangerous and noxious products is not permitted.



- è vietato salire e scendere dai mezzi quando non sono completamente fermi e dalle porte diversamente indicate sulla vettura;
- è vietato azionare allarmi e dispositivi di emergenza se non in caso di necessità e pericolo;
- è vietato gettare oggetti dai finestrini;
- è vietato fumare;
- è vietato arrecare danni e sporcare le vetture e le pertinenze aziendali.
- è vietato esercitare attività di vendita ambulante, raccolta fondi a qualunque titolo, cantare, suonare e simili;
- è vietato salire in stato di ubriachezza o in condizioni che offendano la decenza e possano arrecare disturbo agli altri viaggiatori;
- è vietato il trasporto di armi, fatto salvo gli agenti di pubblica sicurezza;
- è vietato trasportare merci pericolose e nocive.

gli utenti che arrechino danno o disturbo agli altri viaggiatori ed al personale di guida, potranno essere; allontanati dalla vettura a discrezione del personale stesso, senza alcun tipo di risarcimento.

I trasgressori che, all'atto dell'accertamento da parte del personale di verifica, diano false generalità o rifiutino di declinarle, o si rendano colpevoli di reati contro Pubblici Ufficiali ai sensi del vigente Codice Penale, saranno denunciati alle Autorità competenti.

Gli utenti che dichiarano di essere possessori dell'abbonamento mensile e/o annuale dovranno consegnare presso i presidi Cotral (entro 5 gg. dalla data di elevazione del verbale) la seguente documentazione:

- Abbonamento Mensile originale (convalidato prima della sanzione) + fotocopia del versamento di € 10,00 su C/C P 1001517604 – intestato a Cotral, specificando nella causale “spese di procedimento” e il numero del verbale;
- Abbonamento Annuale originale + fotocopia del contratto di acquisto e versamento di € 10,00 su C/C P 1001517604 – intestato a Cotral, specificando nella causale “spese di procedimento” e il numero del verbale.

Il trasgressore dovrà pagare la multa utilizzando un qualsiasi bollettino c/c intestandolo a: **Cotral Spa – Via Bernardino Alimena, 105 00173 Roma – n. c/c 1001517604.**

ESTINZIONE DELLA SANZIONE

In ottemperanza alla L.R. del 14.07.2014, n.7 di cui all'art.139, la sanzione può essere pagata in misura ridotta, entro 5gg. dalla data di elevazione del verbale. (Tale modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le Disposizioni di cui al D.P.R. 753/80, senza l'aggiunta del titolo di viaggio, e fermo restando il diritto di Cotral di chiedere il risarcimento di eventuali danni).

Passengers causing damage or disturbing other passengers and the driver may be ordered off the vehicle at the discretion of personnel without giving rise to a claim for damages.

Any persons committing such acts who, when questioned by inspectors, either give a false name or refuse to give their name or who commit an offence pursuant to the Penal Code against Public Officials, will be reported to the relevant Authorities.

Users who claim to be monthly and /or annual subscription holders, are to hand in (within 5 days from the date they were issued the fine) the following documents at the Cotral offices:

- Original Monthly Subscription (validated before the sanction) + photocopy of the € 10.00 paid on the payment form on account number 1001517604 to Cotral, specifying the reason "expenses for proceedings" along with the record number of the fine.
- Original Annual Subscription + photocopy of the purchase agreement and payment of € 10.00 on account number 1001517604 - to Cotral, specifying the reason "expenses for proceedings" along with the record number of the fine.

WAIVER AND REDUCTION OF FINES

In accordance with the regional law No. 14.07.2014 of 7 referred to in article 139, the fine may be paid to a reduced extent, including the value of the travel ticket from the departure to the arrival point, within 5 days from the date of receiving the fine. (This method of payment is also permitted for violations concerning the Passengers Regulation and President Decree 753/80, without adding the ticket, and without prejudice to the right of Cotral bus to seek compensation for damages).

The transgressor can pay the fine by using a postal payment slip payable to: **Cotral Spa - Via Bernardino Alimena, 00173 Roma, 105 - c/c 1001517604, including the fine number.**

SUBMITTING WRITTEN DEFENSIVE

Those who have been subjected to administrative sanctions by the Cotral staff may submit, written defensive within 30 days from the date of notification of the minutes (it is not possible to appeal the notice of assessment), directly to the Company, by registered post addressed to Cotral Spa, Appeals Office, Via B. Alimena, 105 00173 Roma or to **ufficio.ricorsi@cotralspa.it** by calling the phone number **06.72056020** or fax number **06.72052428**.

In case of dismissal of the appeal, the offender will be charged the expenses of the administrative procedure in addition to the sanction and the travel document.

For more information please visit www.cotralspa.it



Il trasgressore potrà pagare la multa utilizzando un bollettino di c/c postale intestandolo a:

Cotral Spa - Via Bernardino Alimena, 105 - 00173 Roma, c/c 1001517604, e riportando nella causale il numero del verbale.

PRESENTAZIONE SCRITTI DIFENSIVI

Coloro che sono stati sottoposti a sanzione amministrativa dal personale Cotral, potranno presentare entro il termine di 30 giorni dalla data di notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), scritti difensivi direttamente all'Azienda, tramite raccomandata A/R indirizzata a Cotral, Ufficio Ricorsi, Via B. Alimena, 105 00173 Roma oppure a ufficio.ricorsi@cotralspa.it o chiamando al numero **06.72056020** o al numero di fax **06.72052428**.

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

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 e Trenitalia, corredata da valido documento di identità che ne garantisca 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. Reg. 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%.

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 ad anni 10 (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.

ANIMALI

SONO AMMESSI GRATUITAMENTE

- Cani guida per non vedenti purché muniti di guinzaglio e museruola a paniere.

CONCESSIONARY FARES

Senior citizens over 70 years of age, the handicapped and disabled war veterans resident in the Region of Lazio may travel free of charge provided they are in a possession of a life-time pass card issued by Cotral and Trenitalia bearing their names together with valid proof of residence.

Passengers eligible for fare reductions pursuant to Lazio Regional Law 30 of 16 July 1998 as amended by Regional Law 16 of 16 June 2003 shall be entitled to a reduced fare pass card entitling them to purchase ordinary tickets and travel passes reduced by 50% and 70%.

CHILDREN

Children of less than one meter in height may travel free of charge anywhere on the Regional Network provided that each fare-paying adult is accompanied by no more than one child carried free of charge and that the child does not occupy a seat.

Any additional children must be in possession of a valid ticket. Children under ten years of age are carried free of charge within the city limits of Rome (only one child per adult).

ANIMALS

For reasons of safety, it is not permitted to board buses with children in prams and push-chairs, which may not be oversized and must be folded in such a manner as to fit under a seat.

THE FOLLOWING ARE CARRIED FREE OF CHARGE

- Guide dogs for the blind provided they are on a lead and muzzled.

THE FOLLOWING ARE CARRIED AT FULL FARE

- Small to medium sized dogs provided they are on a lead and muzzled. No more than two dogs are permitted on each bus and must be carried at the rear of the bus
- Cats and birds if transported in cages or baskets of no more than 40 x 30 x 30 cm in size.

THE FOLLOWING ARE NOT PERMITTED

- Large sized dogs or other animals. Animals, cages and containers must be carried during the journey in such a manner as to not disturb or injure other persons or cause damage to property. Passengers travelling with animals are liable for any damage caused to the bus or any property, or injury caused to other passengers.



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 cm 40 x 30 x 30.

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.

BAGAGLI

SONO AMMESSI GRATUITAMENTE

- I bagagli con nessuno dei lati superiore a 50 cm.

SONO AMMESSI A TARIFFA NORMALE

- I bagagli con anche solo un lato superiore a 50 cm e fino ad un massimo di 90 cm. Il bagaglio va collocato sotto il sedile.

NON SONO AMMESSI

- Colli che superino, anche in un solo lato, 90 cm;
- colli con spigoli o angoli taglienti;
- colli di materiale infiammabile o fragile.

Per motivi di sicurezza, i viaggiatori devono segnalare al personale Cotral eventuali oggetti trovati incustoditi sulle vetture e nei capolinea di partenza e di arrivo. Il personale Cotral potrà vietare l'accesso alle vetture di oggetti e colli che non siano nel rispetto delle 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.

OGGETTI SMARRITI

Telefonare alla Sede provinciale di competenza.

Per maggiori informazioni consultare il sito www.cotralspa.it, sezione *Cotral Risponde*.

LUGGAGE

THE FOLLOWING ARE CARRIED FREE OF CHARGE

- Luggage with no side exceeding 50 cm;

THE FOLLOWING ARE CARRIED AT FULL FARE

- Luggage measuring between 50 and 90 cm on any one side; Luggage must be placed under seats.

THE FOLLOWING ARE NOT PERMITTED

- parcels measuring more than 90 cm on any one side;
- parcels with sharp edges and corners;
- inflammable or fragile parcels.

For reasons of safety, passengers are required to advise Cotral staff of any objects left unattended on vehicles and at bus termini.

Cotral personnel may refuse the carriage of objects and parcels not compliant with the above.

Any violations of these rules shall be subject to fines in accordance with art. 42, Lazio Regional Law 16 of 2003 and these General Terms and Conditions of Transport.

Non-compliance with the General Terms and Conditions of Transport shall be ascertained and charged by Cotral personnel acting in their capacity as Administrative Police in accordance with Lazio Regional Law 16 of 2003.

LOST PROPERTY

Telephone the relevant provincial operations centre.

For more information visit our website www.cotralspa.it, area *Cotral Answer*.

Sede centrale Via Alimena e Via Fosso della Magliana certificate ISO 9001,
Stabilimenti di Latina, Frosinone, Viterbo, Poggio Mirteto certificati ISO 9001-
ISO 14001-OHSAS 18001



Stampato su carta ecologica Fedrigoni Symbol Freeliffe Satin



Cotral Spa

Via B. Alimena, 105 00173 Roma

T +39 06 72 05 1 F +39 06 72 05 23 22

www.cotralspa.it