

Ferrovie Metromare e Roma-Viterbo | Condizioni Generali di Trasporto

Articolo 1 - Prescrizioni per l'uso delle vetture: posti riservati alle persone con disabilità.

Il viaggiatore che accede alla carrozza non può occupare più di un posto a sedere. Alcuni posti espressamente segnalati con apposita targa-avviso sono riservati a particolari categorie; in questo caso il viaggiatore può occupare detti posti ma è tenuto a lasciarli liberi in presenza dei soggetti rientranti nelle categorie indicate.

Articolo 2 - Prescrizioni.

Chiunque utilizzi le linee del servizio ferroviario è obbligato ad osservare le Condizioni Generali di Trasporto. Le infrazioni sono accertate e contestate dal personale Cotral in qualità di Polizia Amministrativa ai sensi della L.R.16/2003.

Articolo 3 - Divieto di accesso nelle aree e loro dipendenze e nei veicoli in sosta.

Alle persone estranee al servizio è proibito introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, nonché all'interno dei treni in sosta nei depositi.

I trasgressori sono soggetti alla sanzione amministrativa da € 10,00 a € 30,00.

È fatto divieto di accedere alle aree delle stazioni ferroviarie delimitate da tornelli, varchi e/o altri accessi controllati, senza valido titolo di viaggio.

L'accesso e la sosta non autorizzati in determinate aree, recinti e impianti, segnalati con appositi cartelli di divieto e stabiliti dagli organi regionali, sono puniti con l'ammenda da € 51,00 a € 258,00 e con l'arresto fino a due mesi (D.P.R. 753/80).

Articolo 4 - Divieto di attraversamento binari.

Nelle stazioni ferroviarie è vietato l'attraversamento dei binari a persone estranee al servizio. Ove non esistano appositi sovrappassaggi o sottopassaggi l'attraversamento è ammesso solo nei punti stabiliti e attenendosi alle avvertenze specifiche.

È vietato, comunque, attraversare un binario quando, sullo stesso, stia sopraggiungendo un treno o altro materiale rotabile. È vietato, inoltre, attraversare i binari in immediata vicinanza dei veicoli fermi, oppure introducendosi negli stessi o tra due veicoli in sosta, siano essi agganciati o disgiunti.

I trasgressori alle suddette norme sono soggetti alla sanzione amministrativa da € 5,00 a € 15,00 (art. 21, D.P.R. 753/80).

Articolo 5 - Titolo di viaggio.

Per essere ammessi al trasporto, i viaggiatori devono munirsi di valido titolo di viaggio, ovvero di documento che dimostri l'avvenuto pagamento del prezzo, anche per l'eventuale bagaglio eccedente quello ammesso gratuitamente. Sono tenuti a convalidare il titolo ai tornelli d'ingresso e a conservarlo per la durata dell'intero percorso, esibirlo al personale incaricato.

Gli abbonamenti cartacei e le tessere elettroniche devono essere convalidate ad ogni viaggio.

Il viaggiatore è tenuto a controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida.

Il cliente deve obbligatoriamente attenersi alla compilazione dei titoli di viaggio per i quali è prevista la personalizzazione manuale.



In caso di malfunzionamento dei validatori in stazione, per la convalida del titolo, il viaggiatore deve rivolgersi all'addetto di stazione.

L'acquisto del titolo di viaggio comporta la piena accettazione delle condizioni e normative relative al trasporto.

Il titolo di viaggio è personale e non è cedibile. Gli abbonamenti, compresi quelli agevolati, non sono cumulabili.

Per le agevolazioni o le gratuità sui servizi consultare i siti www.cotralspa.it e www.regione.lazio.it

Articolo 6 - Irregolarità di viaggio.

Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio è soggetto, oltre al pagamento del titolo di viaggio per l'intera corsa dal capolinea di partenza a quello di arrivo, anche ad una sanzione amministrativa pecuniaria da € 50,00 a € 100,00.

È da considerarsi come sprovvisto di titolo di viaggio il viaggiatore che:

- Pur in possesso del titolo di viaggio non lo abbia convalidato
- Utilizzi un biglietto o abbonamento oltre il periodo di validità
- Utilizzi un biglietto o abbonamento ordinario su collegamenti speciali che richiedono un titolo di viaggio specifico
- Utilizzi un biglietto o abbonamento con tariffa o tratta inferiore a quella prevista
- Presenti un abbonamento di tipo personalizzato non correttamente compilato
- Utilizzi un titolo di viaggio non più in uso
- Presenti una tessera elettronica Cotral o Metrebus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile.

Chiunque presenti un titolo di viaggio obliterato più volte o con visibili segni di contraffazione o alterazione è soggetto, ai sensi degli artt. 465 e 466 del c.p., alla sanzione amministrativa da € 103,00 € 309,00 oltre che al sequestro del titolo (articoli depenalizzati dal D.lgs. 507/99).

È vietata la cessione di titoli di viaggio nominativi e di quelli non nominativi dopo l'inizio del viaggio ai sensi dell'art.24 del DPR 753/80.

Chiunque ceda un titolo di viaggio di tipo personale è soggetto alla sanzione amministrativa sopra descritta ai sensi dell'art.5 L689/81.

Ai sensi del DPR 753/80 è fatto divieto di:

- Azionare allarmi e dispositivi di emergenza se non in caso di necessità o pericolo
- Salire o scendere dai mezzi quando non sono completamente fermi
- Gettare oggetti dal finestrino
- Fumare
- Arrecare danni o sporcare mezzi o pertinenze aziendali
- Esercitare attività di vendita ambulante, raccolta fondi a qualunque titolo, cantare, suonare e simili
- Salire in vettura in stato di ubriachezza o in condizioni che offendano il decoro e possano arrecare disturbo ad altri viaggiatori
- Trasportare armi, fatto salvo gli agenti di pubblica sicurezza

- Trasportare merci pericolose o nocive.
- Accedere nelle banchine delle stazioni da passaggi diversi da quelli indicati

Ferme restando le disposizioni del DPR 753/80 e successive modifiche in materia di sicurezza e per la privacy dei clienti, è fatto divieto in ambito ferroviario, anche nelle zone normalmente accessibili al pubblico, di foto e riprese cinematografiche senza una preventiva autorizzazione.

Articolo 7 - Trasporto bagagli o colli a mano.

Ad ogni viaggiatore è consentito il trasporto di bagaglio a mano, a condizione che non superi, anche per un solo lato, i 90 cm.

Durante il viaggio, i bagagli devono essere collocati in modo da non arrecare fastidio, intralcio o ingombro per gli altri passeggeri.

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

Fanno eccezione gli strumenti musicali in custodia (dimensioni massime 150x50x20 cm), le cartelle portadisegni (dimensioni massime 100x70x5 cm) e le borse a rotelle per la spesa.

Sono ammessi passeggini per bambini, attenendosi alle seguenti norme di comportamento:

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

Articolo 8 - Trasporto bambini.

I bambini fino al compimento del decimo anno d'età viaggiano gratis sui mezzi Cotral nel territorio di Roma Capitale, se accompagnati da un adulto. Sulla rete regionale viaggiano gratis i bambini di altezza inferiore al metro, uno per ogni adulto accompagnatore.

Articolo 9 - Trasporto animali.

È ammesso il trasporto di animali alle seguenti condizioni:

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

Sulle scale mobili i cani devono essere tenuti in braccio. Fanno eccezione i cani guida per persone non vedenti dichiarati idonei al transito sulla scala mobile o tappeto mobile da strutture o scuole specifiche riconosciute dall'Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti; il cane guida che accompagna la persona non vedente deve essere, inoltre, assicurato contro terzi per il transito sulle scale mobili o tappeti mobili. Agli ascensori possono accedere solo i cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti, tenuti al guinzaglio. Gli animali trasportati devono essere tenuti in modo da non arrecare disturbo ad altri passeggeri; non devono ingombrare i passaggi né le porte di salita e discesa. Qualora si verificano condizioni di disagio per gli altri passeggeri, l'animale può essere fatto allontanare su richiesta del personale Cotral o Astral. I passeggeri che accompagnano animali ne sono responsabili e quindi sono tenuti al risarcimento di eventuali danni causati a persone, mezzi o cose.

Articolo 10 – Regolamento biciclette e monopattini.

Sono ammessi gratuitamente biciclette e monopattini pieghevoli, purché da chiusi abbiano dimensioni non superiori a cm 110x80x40, preferibilmente riposti nelle apposite custodie.

Condizioni e modalità per il trasporto di passeggeri con bicicletta o monopattino al seguito:

Ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta o monopattino al seguito.

Chi viaggia con bicicletta o monopattino al seguito è personalmente responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso se stesso). Pertanto deve prestare la massima attenzione sia durante il viaggio sia nei percorsi di ingresso ed uscita dal treno e dalla stazione assicurandosi, in particolare, che le ruote siano pulite.

Nelle stazioni provviste di ascensori, per i viaggiatori con bicicletta o monopattino al seguito è obbligatorio l'uso degli ascensori, fermo restando il diritto di precedenza per i viaggiatori senza bicicletta o monopattino al seguito.

Il passeggero con bicicletta o monopattino al seguito è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno.

L'ingresso e l'uscita in stazione deve avvenire attraverso il varco di maggiore larghezza.

I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta o monopattino al seguito solo se accompagnati da un adulto.

All'interno della carrozza la bicicletta o monopattino al seguito devono essere tenuti saldamente per evitarne la caduta e posti, comunque, in modo tale da non costituire intralcio o disturbo all'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio.

I passeggeri con bicicletta o monopattino al seguito devono comunque attenersi ad eventuali ulteriori istruzioni impartite dal personale, direttamente o a mezzo di diffusione sonora.

In caso di eccessivo affollamento delle carrozze, i passeggeri con bicicletta o monopattino al seguito possono essere invitati dal personale di stazione ad attendere un convoglio successivo.

In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta o il monopattino deve essere lasciata a bordo o in caso di uscita dalle stazioni in luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori.

In caso di affollamento delle stazioni il personale di stazione può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta o monopattino al seguito.



All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta o il monopattino devono essere spinti a mano, seguendo, ove presenti, gli appositi percorsi contrassegnati.

Articolo 11 - Pagamento delle multe e ricorsi.

In ottemperanza alla L.R. 7/2014 art. 139, la sanzione può essere pagata in misura ridotta entro 5 gg dalla data del verbale (tale modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le disposizioni di cui al DPR 753/80 senza l'aggiunta del titolo di viaggio e fermo restando il diritto di Cotral di richiedere il risarcimento di eventuali danni).

Il trasgressore è tenuto a pagare la multa utilizzando un bollettino di c/c postale n. 1001517604 intestato a: Cotral SpA, Via Bernardino Alimena 105, 00173 Roma. Nel bollettino deve essere riportato, nella causale, il numero di verbale.

I clienti sottoposti a sanzione amministrativa dal personale Cotral possono presentare, entro 30 gg dalla data di notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), possono presentare un ricorso esclusivamente seguendo la procedura online disponibile su <https://www.cotralspa.it/scrivici>.

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

I clienti che al momento del controllo dichiarano di possedere un abbonamento mensile o annuale, oppure la tessera agevolata o di libera circolazione, dovranno presentare entro 5 gg dalla data del verbale la seguente documentazione, in originale se consegnata a mano ai presidi Cotral, in copia se inviata all'indirizzo mail ufficio.ricorsi@cotralspa.it:

- Abbonamento mensile convalidato prima della sanzione, più fotocopia di versamento € 10,00 su c/cp n.1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale
- Abbonamento annuale con relativo contratto di acquisto se cartaceo, più fotocopia di versamento di € 10,00 su c/cp n. 1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale
- Tessera agevolata o di libera circolazione, più fotocopia versamento di € 10,00 su c/cp n. 1001517604 intestato a Cotral Spa, specificando nella causale "spese procedimento" e il numero del verbale.

Articolo 12 - Disabili.

I passeggeri con disabilità in carrozzina sono tenuti ad utilizzare lo spazio riservato e il relativo dispositivo di aggancio.

Articolo 13 - Rispetto della salute e dell'igiene pubblica.

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

Articolo 14 - Rimborsi e Indennizzi.

Qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo alla destinazione finale prevista



sarà superiore a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- A. rimborso integrale del biglietto validato, alle condizioni alle quali è stato acquistato, per la parte o le parti del viaggio non effettuate e per la parte o le parti già effettuate, qualora il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario di viaggio del passeggero, oltre ad avere la possibilità, se del caso, di ritornare al punto di partenza non appena possibile.
- B. proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi.

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

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

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

Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro.

Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Tuttavia, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso. Detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile o ad 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro.

È possibile richiedere rimborsi o indennizzi nella sezione "scrivici" del sito web

<https://www.cotralspa.it/>

Articolo 15 - Reclami.

È possibile presentare reclami sul sito web <https://www.cotralspa.it/> o contattando il numero gratuito 800 174 471 dal lunedì al sabato, dalle 7 alle 20.

È inoltre possibile presentare reclami di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti sul sito web <https://www.autorita-trasporti.it/>