

**CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI FERROVIARI
DEL GESTORE INFRASTRUTTURA ASTRAL PER
L'ANNO 2025**

Indice

Capitolo 1 - La Carta della Qualità dei Servizi	3
1.1 La Carta della Qualità dei Servizi: obiettivi e diffusione	3
1.2 Il Contratto di Servizio con la Regione Lazio	3
1.3 Le Associazioni di Tutela dei Consumatori e Comitati nel processo partecipativo	3
1.4 Le fonti normative e di indirizzo	4
1.5 Diffusione della Carta dei Servizi	4
Capitolo 2 – Astral si presenta	5
2.1 I principi dell'Azienda	5
Capitolo 3 – L'offerta del servizio	6
3.1 La Roma Lido di Ostia (Metromare)	7
3.2 La Roma - Civita Castellana - Viterbo	9
3.4 Sicurezza	11
3.5 Progetti	12
Capitolo 4 - L'attenzione alla qualità	13
4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente	13
4.2 Gli indicatori di qualità erogata	13
4.3 Le segnalazioni degli utenti	14
4.4 Indagini di customer satisfaction	15
Capitolo 5 - La Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza	17
5.1 Qualità	18
5.2 Rispetto dell'ambiente e del territorio	18
5.3 Salute e sicurezza degli utenti e dei lavoratori	18
5.4 Tutela del patrimonio	18
5.5 Sicurezza delle informazioni	19
Capitolo 6 – Canali di vendita	20
6.1 Canali di vendita	20
Capitolo 7 - Comunicazione e informazione	20
7.1 Strumenti di informazione statica	20
7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)	20
7.3 Centrale di Infomobilità	20
Capitolo 8 – Tutela dei cittadini-utenti	21
8.1 Camera Regionale di Conciliazione	21
8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni-indennizzi	21
8.3 Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose	23
8.5 Oggetti smarriti	23
8.6 Sciopero	23
Appendice A Condizioni Generali di Trasporto Ferroviario	24

Capitolo 1 - La Carta della Qualità dei Servizi

1.1 La Carta della Qualità dei Servizi: obiettivi e diffusione

La Carta della Qualità dei Servizi è il documento attraverso il quale ogni ente erogatore di pubblici servizi assume una serie di impegni nei confronti della propria utenza, dichiarando quali servizi intende erogare ed esplicitando gli obiettivi di qualità che si prefigge.

Rappresenta lo strumento fondamentale con il quale si attua il principio di trasparenza nell'erogazione di servizi pubblici.

La presente Carta della Qualità dei Servizi si riferisce ai servizi affidati ad Astral S.p.A. dalla Regione Lazio relativi alla gestione delle infrastrutture delle ferrovie regionali ex concesse, Roma-Lido di Ostia (Metromare) e Roma-Civita Castellana-Viterbo, delle relative pertinenze, delle stazioni e fermate, degli annessi locali, impianti e dei macchinari ad essi funzionali.

La presente Carta ha validità annuale. E' stata predisposta entro il termine del 31 dicembre 2024 e inviata alla Regione Lazio. Adottata entro il 31 marzo 2025 (art.23 comma 1 del Contratto di Servizio 1^ luglio 2022 – 30 giugno 2032 – di seguito CDS).

La Carta viene redatta in conformità alla normativa vigente e ai contenuti del CDS come previsto dall'art 2, comma 461 della Legge n. 244 del 24.12.2007 e ss. mm. ii. e dell'Allegato A, alla Delibera n.16 dell'8 febbraio 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti in accordo con la Regione Lazio (art.23 comma 1 del CDS).

1.2 Il Contratto di Servizio con la Regione Lazio

Il Contratto di Servizio stipulato con la Regione Lazio si riferisce ai servizi affidati ad Astral S.p.A. relativi alla gestione delle infrastrutture delle ferrovie regionali ex concesse Roma-Lido di Ostia (Metromare) e Roma-Civitacastellana -Viterbo, delle relative pertinenze, degli annessi impianti e dei macchinari ad essi funzionali.

Il Contratto di Servizio n. G08430 di durata decennale è stato sottoscritto tra le parti il 28 giugno 2022; la scadenza è prevista a giugno 2032.

Gli impegni e gli obiettivi dichiarati nel presente documento sono essenzialmente fissati nel CDS tra Regione Lazio e Astral S.p.A., che rappresenta lo strumento giuridico di regolamentazione tra le parti contrattuali.

Il CDS, oltre a regolare le condizioni economiche, definisce nel dettaglio gli standard quantitativi e qualitativi del servizio offerto, gli strumenti di monitoraggio a disposizione della Regione Lazio, le sanzioni per inadempienze e le penali per il mancato raggiungimento degli obiettivi di qualità erogata.

Il CDS è disponibile per la consultazione sul sito di Astral S.p.A. all'indirizzo <https://www.astralspa.it/wp-content/uploads/Astral-Contratto-di-Servizio-FERRO-DEF.pdf>.

La Regione Lazio corrisponde ad Astral S.p.A. – a fronte dello svolgimento delle prestazioni di cui al presente contratto – un corrispettivo, come risultante dal Piano Economico Finanziario.

1.3 Le Associazioni di Tutela dei Consumatori e Comitati nel processo partecipativo

Alla redazione della Carta della Qualità dei servizi hanno partecipato le Associazioni dei Consumatori, ai sensi della Legge 24.12.2007, n° 244 (art. 2, comma 461), della legge regionale 25 maggio 2016 n°6, le Associazioni di Tutela dei Consumatori firmatarie del Protocollo d'Intesa siglato con la Regione Lazio il 06/05/2015.

La versione finale della Carta della Qualità dei Servizi 2024 è stata condivisa dalle seguenti Associazioni dei Consumatori:

- Adiconsum Lazio Roma capitale e Rieti
- Assoconfam Aps
- Federconsumatori Roma-Lazio

- U.DI.Con.

1.4 Le fonti normative e di indirizzo

La Carta della Qualità dei Servizi viene redatta sulla base della normativa vigente. Di seguito si riportano i principali riferimenti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 - Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- 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 (Carta della Mobilità);
- Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 - Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008), Art. 2, Comma 461;
- Decreto Legge n. 1 del 24 gennaio 2012 - Disposizioni urgenti per la concorrenza, lo sviluppo delle infrastrutture e la competitività, Art.8 (Contenuto delle carte di servizio);
- Accordo della Conferenza Unificata del 26.09.2013 per l'applicazione dell'art. 2 comma 461 Legge 244/2007;
- Deliberazione n. 117 del 24 marzo 2015 - Approvazione dello schema di "Protocollo d'Intesa tra Regione Lazio - Assessorato alle Politiche del Territorio, della Mobilità e dei Rifiuti, e le Associazioni dei Consumatori facenti parte del CNCU";
- Decreto Ministeriale (Ministero Infrastrutture e Trasporti) n. 157 del 28 marzo 2018;
- Delibera ART 16/2018 approvazione di "Condizioni minime di qualità dei servizi di trasporto passeggeri per ferrovia, nazionali e locali, connotati da oneri di servizio pubblico ai sensi dell'articolo 37, comma 2, lettera d), del decreto legge 6 dicembre 2011, n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011, n. 214, avviato con delibera n. 54/2015. Conclusione del procedimento".
- Delibera ART 106/2018 approvazione di "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie".

1.5 Diffusione della Carta dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi ferroviari è disponibile sul sito internet di Astral S.p.A. al seguente link <https://www.astralspa.it/rete-ferroviaria-gestore-infrastruttura-astral/>

La Carta è altresì pubblicata sul sito web istituzionale della Regione Lazio al seguente link: <https://www.regione.lazio.it/documenti/77816>

Capitolo 2 – Astral si presenta

Astral S.p.A., società per azioni con socio unico (Regione Lazio), soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte della Regione Lazio, gestisce l'infrastruttura ferroviaria costituita dalle linee "ex concesse" e relative pertinenze, oltreché degli annessi impianti, delle attrezzature e dei macchinari ad essi funzionali.

Per gestione dell'infrastruttura ferroviaria si intende il controllo della circolazione in sicurezza dei convogli, la manutenzione e il rinnovo dell'infrastruttura ferroviaria, sul piano tecnico, commerciale e finanziario, assicurandone l'accessibilità, la funzionalità, nonché le informazioni ai vettori ed ai passeggeri; assicura altresì la revisione periodica, la manutenzione degli impianti, compresi quelli di traslazione e la pulizia degli spazi pubblici delle stazioni e delle fermate passeggeri.

2.1 I principi dell'Azienda

Astral S.p.A. adotta un proprio Codice Etico e di comportamento, consultabile sul proprio sito aziendale all'indirizzo internet <https://www.astralspa.it/modello-organizzazione-gestione-controllo-ai-sensi-del-d-lgs-n-2312001>, che rappresenta l'insieme dei valori di riferimento nello svolgimento delle proprie attività.

Con la presente Carta, Astral S.p.A. si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali:

1. *eguaglianza*: erogare i servizi ispirandosi al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti;
2. *imparzialità*: prestare il servizio con equità, giustizia e imparzialità nei confronti di tutti coloro che ne usufruiscono;
3. *continuità e regolarità dei servizi*: assicurare un servizio continuativo, regolare e senza interruzioni e impegnarsi, qualora quest'ultime dovessero verificarsi, a ridurre al minimo i tempi di disservizio e i disagi subiti dai destinatari del servizio, dandone informativa all'utenza;
4. *efficienza ed efficacia*: erogare il servizio nel rispetto degli standard assunti, impegnandosi a raggiungere gli obiettivi di miglioramento indicati;
5. *verifica adempimenti*: adozione di un sistema di monitoraggio periodico sul rispetto degli impegni che Astral S.p.A. deve assicurare - riguardo alla qualità attesa e a quella percepita dagli utenti - d'intesa con le Rappresentanze dei cittadini-utenti nonché una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi da tenersi tra Regione Lazio, Astral S.p.A., Associazioni dei Consumatori e rappresentanza dei cittadini-utenti, nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei cittadini;
6. *tutela e salvaguardia dell'ambiente*: ridurre gli impatti e migliorare costantemente le prestazioni ambientali attraverso politiche orientate allo sviluppo sostenibile;
7. *trasparenza*: garantire agli utenti/cittadini un'informazione chiara, completa e tempestiva riguardo alle procedure, ai tempi e ai criteri di erogazione, anormalità e criticità del servizio e riguardo alle obbligazioni contrattuali;
8. *partecipazione*: migliorare e favorire la partecipazione degli utenti/cittadini, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata; garantire la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Capitolo 3 – L’offerta del servizio

Astral S.p.A. si impegna a gestire e mantenere le infrastrutture ferroviarie della Roma-Lido di Ostia (Metromare) e della Roma-Civita Castellana-Viterbo e a garantire, anche in base alle specifiche normative di settore:

- la disponibilità dell’infrastruttura e l’assegnazione della capacità disponibile, coerentemente con quella necessaria per l’implementazione del modello di esercizio previsto dalla programmazione regionale;
- la conservazione, la manutenzione ordinaria e straordinaria e l’efficienza dell’infrastruttura stessa e degli impianti, fatta salva la manutenzione ordinaria degli impianti (rimesse) e delle aree in utilizzo all’impresa ferroviaria;
- la progettazione e la realizzazione di investimenti in interventi di potenziamento infrastrutturale della rete;
- la gestione in sicurezza della circolazione ferroviaria, anche mediante il presidio dei sistemi di controllo-comando della marcia dei treni;
- il monitoraggio della circolazione e la fornitura dei relativi dati;
- la gestione delle stazioni, dell’informazione al pubblico e dei servizi di accessibilità al sistema ferroviario sulle infrastrutture date in gestione al Concessionario;
- la gestione e valorizzazione degli spazi di stazione e degli edifici non direttamente funzionali all’attività di circolazione ferroviaria e ai viaggiatori.

Dati strutturali¹

	Roma-Lido	Roma-Civita Castellana - Viterbo
<i>lunghezza di esercizio – tratta urbana (km)</i>	28,359	12,496
<i>lunghezza di esercizio – tratta extraurbana (km)</i>		89,389
<i>fermate/stazioni - tratta urbana</i>	14	15
<i>fermate/stazioni - tratta extraurbana</i>		20
<i>tempo di percorrenza - tratta urbana (min)</i>	37*	22
<i>tempo di percorrenza - tratta extraurbana (min)</i>		160

Nella sezione del sito <https://infomobilita.astralspa.it/#!/prossimiArrivi> sono rinvenibili le informazioni in tempo reale afferenti tutte le modifiche del servizio (ritardi, interruzioni, soppressioni, corse straordinarie ecc.). Le stesse informazioni in real time sono esposte sui pannelli informativi posizionati nelle stazioni.

Le informazioni di maggior impatto, contestuali o programmate, sul servizio sono diffuse anche sui canali social di Astral (Telegram, Facebook, X)

**il tempo di percorrenza in ambito di esercizio può essere diverso in alcune giornate a causa dei rallentamenti in atto per lavori sull’infrastruttura e prescrizioni di esercizio che limitano la velocità per motivi di sicurezza*

¹ Dati aggiornati al 31/12/2023.

Orari di svolgimento del servizio pubblico:

Roma Lido

Capolinea	Orari
Da Porta San Paolo	
Lunedì-venerdì	05.15 – 21.00*
sabato	05.15 – 23.30
Domenica e festivi	05.15 – 23.30
Da C. Colombo	
Lunedì-venerdì	05.15 – 21.00*
sabato	05.15 – 23.30
Domenica e festivi	05.15 – 23.30

**Termine ore 21.00 per lavori di riammodernamento della linea (ved. Par.3.5)*

Roma-Viterbo (urbano)

Capolinea	Orari
Da P.le Flaminio	
Lunedì-sabato	5.25 – 23.00
Domenica e festivi	5.50 – 22.10
Da Montebello	
Lunedì-sabato	5.35 – 23.10
Domenica e festivi	6.18 – 22.38

3.1 La Roma Lido di Ostia (Metromare)

La ferrovia urbana Roma-Lido (Metromare), attiva dal 1924 e con una lunghezza di circa 29 km, collega il nucleo principale di Roma con il quartiere costiero.

La linea serve un territorio esteso di Roma comprendente molti quartieri dei Municipi X, XI e VIII e quartieri come Acilia ed Ostia, che nel corso degli anni hanno subito una forte urbanizzazione, con lo sviluppo degli insediamenti esistenti e la nascita di nuovi (Giardino di Roma, Mezzocammino - Via di Trafusa - Torrino Sud).

Il servizio è attualmente articolato in 13 fermate, di cui 3 consentono l'interscambio con la linea B della metropolitana (Porta S. Paolo-Piramide, S. Paolo Basilica e Eur Magliana). La nuova fermata di Acilia Sud-Dragona verrà aperta nel 2025.

Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della ferrovia Roma-Lido, è favorita dalla presenza di ausili per persone con disabilità motoria e per non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, banchine rialzate per l'incarozzamento delle sedie a ruote, ascensori, ecc.). Per quanto concerne la fermata Tor di Valle la attivazione degli impianti di traslazione è prevista per il 2025),

Al fine di agevolare il superamento del distacco tra treno e banchina per la salita e discesa di persone su sedia a ruote, ogni convoglio è dotato di rampe mobili pieghevoli, in caso di richiesta, dal personale in servizio sul treno (personale Cotral S.p.A.)

Astral si impegna a garantire, tranne cause eccezionali e di forza maggiore o di guasti agli impianti, l'apertura al pubblico di detti impianti per tutto l'orario di apertura delle rispettive fermate/stazioni.

Muoversi in bicicletta o in monopattino

Le biciclette ed i monopattini pieghevoli sono ammessi, nelle stazioni della Ferrovia Roma-Lido, per tutta la durata del servizio.

Per maggiori approfondimenti sulle regole per il trasporto delle biciclette e monopattini si rimanda all'appendice A art. 10 "Regolamento biciclette e monopattini".

Dotazioni e accessibilità Stazioni Roma-Lido

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC			Accessibilità Bici ²
C.Colombo 			• WC 	•	•	• P ₂ posti (interni) • P ₂ posti (esterni)
Castel Fusano 			• WC 	•	•	• P ₈ posti (esterni)
Stella Polare 			• WC 	•	•	• P ₃ posti (interni) • P ₁₇ posti(esterni)
Lido Centro 			• WC 	•	•	• P ₃ posti (interni) • P ₅ posti (esterni)
Lido Nord 	•		• WC 	•	•	• P ₅ posti (interni) • P ₃ posti (esterni)
Ostia Antica 	•		• WC 	•	•	• P ₁₉ posti (esterni)
Acilia 	•		• WC 	•	•	• P ₂₃ posti (esterni)
Casal Bernocchi – Centro Giano 	•		• WC 	•	•	• P ₂₂ posti (esterni)

Vitinia 	•		• WC 	•	•	• P2posti (interni)
Tor di Valle			• WC 	•	•	
Eur Magliana ¹ 	•		• WC  	•	•	
Basilica S.Paolo ¹ 	•		• WC  	•	•	• P10posti (esterni)
Porta S.Paolo 			• WC 		•	• P10posti (interni)

¹ le stazioni di interscambio di Basilica San Paolo e Eur Magliana sono gestite da Atac S.p.A..

² In alcune stazioni, contrassegnate dal simbolo Pxposti, sono presenti stalli dedicati al parcheggio delle biciclette (rastrelliere) sia internamente che esternamente alle stazioni.

³ In queste stazioni l'accessibilità per i disabili motori è garantita solo in presenza di personale aziendale adibito al controllo degli impianti di traslazione.

3.2 La Roma - Civita Castellana - Viterbo

La ferrovia Roma – Civita Castellana - Viterbo, è una linea regionale che collega la città di Roma al capoluogo della Tuscia, partendo da Piazzale Flaminio a Roma e terminando su Viale Trieste a Viterbo.

Sulla linea Roma-Viterbo vengono offerte due tipologie di servizio: urbano, da Piazzale Flaminio a Montebello, ed extraurbano, da Piazzale Flaminio a Viterbo. A seguito di prescrizioni di ANSFISA, dovute alle caratteristiche del sistema di segnalamento vigente, sono stati inseriti due punti di “rottura di carico”, presso la stazione di Catalano e Montebello.

Per lavori di ammodernamento e raddoppio dei binari la tratta Montebello – Morlupo sarà chiusa da giugno 2025 fino al 2026. Il servizio oggi effettuato dal treno nella tratta chiusa verrà realizzato con i bus sostitutivi gestiti dall'Impresa Ferroviaria Cotral S.p.A..

Accessibilità

L'accessibilità delle stazioni/fermate della tratta urbana della ferrovia Roma-Viterbo è favorita dall'esistenza di una serie di ausili dedicati a persone con disabilità motoria e ai non vedenti o ipovedenti (percorsi e mappe tattili, rialzo del piano banchina per l'incarozzamento a raso delle sedie a ruote, ascensori, carrelli elevatori per l'incarozzamento di persone con sedia a ruote, ecc.).

Dotazioni Stazioni Linea Roma-Viterbo (tratta urbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC			Parcheggio bici ²
Montebello 			• WC 	•	•	
La Giustiniana 				•	•	
Prima Porta 			• WC  	•	•	
La Celsa  (Ingresso lato parcheggio)				•	•	
Labaro				•	•	• P4posti (esterni)

Centro Rai 				•	•	P4posti (esterni)
Saxa Rubra 	•			•	•	P4posti (esterni)
Grottarossa 				•	•	P4posti (esterni)
Due Ponti 				•	•	
Tor di Quinto 			 	•	•	
Monte Antenne 				•	•	P4posti (esterni)
Campi Sportivi				•	•	P4posti (esterni)
Acqua Acetosa 			•	•	•	
Euclide			 	•	•	
Flaminio* 			•	•	•	

* servizio a richiesta di carrello sollevatore pe PMR (persone mobilità ridotta)

² all'esterno delle stazioni contrassegnate dal simbolo Pxposti, sono presenti stalli dedicati al parcheggio delle biciclette (rastrelliere)

Dotazioni Stazioni Roma-Viterbo (tratta extraurbana)

Stazioni	Scale mobili	Ascensori	WC			Accessibilità bici
Viterbo			•		•	
Bagnaia			•			
Vitorchiano			•			
La Fornacchia						
Soriano del Cimino			•			
Vallerano						
Vignanello			•			
Corchiano						
Fabrica di Roma			•			
Faleri						
Catalano			•			
Civita Castellana* 			•		•	
Pian Paradiso						
S.Oreste			•			
Rignano Flaminio*			•		•	

						
Magliano Romano						
Morlupo			•		•	
Castelnuovo di Porto			•		•	
Riano			•		•	
Sacrofano			•			

* servizio a richiesta di carrello sollevatore pe PMR (persone mobilità ridotta)

Legenda



Stazioni accessibili a disabili motori

Ambienti senza gradini o con soglie fino a 2,5 cm; rampe con pendenza inferiore o uguale all'8%; porte o passaggi con luce netta minima di 75 cm; congrui spazi di manovra per la fruibilità interna; collegamenti verticali (ascensore, servo scala).



Ascensore accessibile

Porta con luce netta minima di 75 cm; profondità minima della cabina 130 cm; spazio di manovra antistante di 150x150 cm.



Servizio igienico accessibile

Porta con luce netta di 75 cm; possibilità di manovra per la sedia a rotelle all'esterno ed all'interno; possibilità di accostamento laterale (min.80 cm) o obliquo al WC; presenza di sostegni accanto al WC.



Accessibilità a disabili della vista

Presenza negli ambienti di stazione o banchina di tabelloni con messaggio luminoso e vocale di orari arrivi prossimi treni in fermata e anche di linee guida artificiali e mappe tattili con scritte in rilievo ed in braille.

La presenza del simbolo nella colonna "WC" indica la disponibilità di linee guida artificiale ed eventuale dispositivo a sintesi vocale illustrativo delle sequenze di utilizzo.



Accessibilità a disabili dell'udito

Presenza di pannelli informatori luminosi in atrio e/o in banchina dotati di sintesi vocale per messaggi sonori

3.4 Sicurezza

3.4.1 Servizi di sorveglianza

La sorveglianza è garantita, sulle due Ferrovie Regionali Roma-Lido di Ostia e Roma-Civita Castellana-Viterbo, da servizi di vigilanza di tre tipi:

- Vigilanza mediante piantonamento fisso;
- Vigilanza mediante pattuglie itineranti;
- Vigilanza con autopattuglie.

I servizi di security sono coordinati e supervisionati in tempo reale dalle Centrali Operative, rispettivamente della ferrovia Roma-Lido di Ostia e Roma-Civita Castellana-Viterbo, presenti presso la sede di Porta San Paolo.

Le modalità di presidio sono suscettibili a variazioni in base alle mutate esigenze di servizio e di sicurezza in concomitanza di eventi particolari: manifestazioni in prossimità delle stazioni e interruzioni del servizio.

3.4.2 Il Sistema di Gestione della Sicurezza di esercizio (SGS)

Il Decreto Legislativo n.50 del 14 maggio 2019 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie", entrato in vigore il 16 giugno 2019, ha stabilito, a partire dal 1° luglio 2019, il passaggio delle competenze in materia di sicurezza ferroviaria dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ad ANSFISA, sulle reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario individuate dal Decreto 347 del 02.08.2019, quali la ferrovia Roma-Lido e la ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo.

Astral S.p.A., in qualità di Gestore dell' Infrastruttura, ha quindi adottato un Sistema di Gestione della Sicurezza, preordinato al rilascio del Certificato di idoneità all'esercizio e ha attuato i processi connessi al monitoraggio della loro efficacia e le eventuali azioni correttive.

Il Sistema di Gestione della Sicurezza adotta, in analogia alle ferrovie interconnesse alla rete Nazionale e per quanto possibile ed applicabile, le norme UE in ambito della sicurezza ferroviaria, al fine di ottenere la riduzione degli incidenti e di disporre di uno strumento di supporto nella gestione delle modifiche e dei cambiamenti tecnologici orientato al miglioramento sistematico degli standard di sicurezza.

3.5 Progetti

Astral S.p.A., grazie ai finanziamenti ottenuti dalla Regione Lazio e dai fondi Statali ed Europei, ha intrapreso un programma di potenziamento della rete delle Ferrovie Roma-Lido (Metromare) e Roma-Civita Castellana-Viterbo con il fine di dare continuità al processo di ammodernamento ed adeguamento, in sicurezza, dell'infrastruttura ferroviaria gestita, ottimizzandone al contempo la regolarità del servizio. Gli interventi conclusi, già in esecuzione o di prossimo avvio, sono:

sulla ferrovia Roma-Lido (Metromare)

- Nuovo ACEI di Magliana (inizio lavori 2025)
- Rinnovo della Linea aerea di contatto RM-Lido (fine lavori 2026)
- Nuova Centrale Operativa Trazione Elettrica (DOTE) e nuovo Telecomando del Traffico (fine lavori 2025)
- Avvio lavori nuovo segnalamento SCMT (avvio lavori 2026)
- Nuova fermata di Acilia SUD-Dragona (apertura 2025)
- Rinnovo stazione Ostia Antica (fine lavori 2026)
- Riqualificazione Tor di Valle con implementazione degli impianti di traslazione (attività in corso fine lavori 2025)
- Realizzazione delle nuove fermate Torrino/Mezzocammino e Giardino di Roma (avvio dei lavori inizio 2025 apertura delle stazioni 2026)
- Avvio lavori nuovo deposito/officina Lido Centro (inizio lavori 2025)
- Rifacimento ponte Giulio Rocco (attività in corso fine lavori 2025)
- Riqualificazioni stazioni Porta San Paolo, Acilia e Vitinia (inizio lavori 2025)

sulla ferrovia Roma-Civita Castellana -Viterbo

- Riqualificazione delle stazioni di Fabbrica di Roma, Sant'Oreste, Viterbo, Labaro e Euclide (attività in corso)
- Potenziamento elettrificazione con nuove SSE di Riano, Vignanello e Vitorchiano (inizio lavori 2025 fine lavori 2026)
- Rinnovo binari tratta urbana 18 km (attività in corso)
- Rinnovo binari tratta extraurbana 14 km (attività in corso)
- Raddoppio della tratta Riano - Morlupo (inizio lavori giugno 2025 fine lavori 2026)
- Lavori di predisposizione al raddoppio di binario della tratta Montebello-Riano (inizio 2025)
- Innalzamento banchina Flaminio (2025)
- Deposito/officina Acqua Acetosa (2025)
- Installazione barriere ai passaggi a livello privi di barriere (inizio lavori 2025)

Capitolo 4 - L'attenzione alla qualità

4.1 La rendicontazione dell'attività di monitoraggio permanente

Il Contratto di servizio del trasporto ferroviario che regola i rapporti tra Astral S.p.A. e Regione Lazio, prevede all'articolo 19 e seguenti, l'applicazione di un sistema di monitoraggio delle prestazioni contrattuali.

Il monitoraggio introdotto nell'ambito della Carta dei Servizi è finalizzato ad integrare i risultati forniti dalle attività di monitoraggio specialistico previste dal CDS attraverso la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo d'intesa con la Regione Lazio del 06.05.2015, quelle secondo la definizione indicata nel "glossario e acronimi" dell'allegato A alla delibera ART n.16/2018 e le eventuali osservazioni e proposte da parte di ogni cittadino. Tale processo consentirà la verifica periodica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio si rivolge.

4.2 Gli indicatori di qualità erogata

Nella Carta dei Servizi sono stati individuati per l'anno 2025 gli obiettivi di qualità più rappresentativi per valutare il servizio fornito; ciò ha permesso di identificare 4 macroaree (Regolarità, Sicurezza, Accessibilità, Pulizia)*

* I dati forniti sono elaborati da Astral in base alle notazioni di gestione di esercizio interne

Regolarità

Regolarità						
Indicatore	Obiettivi standard 2024		Valori consuntivo 2024		Obiettivi standard 2025	
	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo
Numero corse effettuate/Totale corse previste dal Programma di Esercizio			106,4%	89,2%		
Numero corse sopresse GI/Totale corse previste dal Programma di Esercizio*	4,7%	0,3%	-8,5%	0,55%	0,00%	0,50%

* non vengono contabilizzate le soppressioni dovute alla chiusura anticipata per lavori

Sicurezza

Sicurezza								
Indicatore	Obiettivi standard 2024		Valori consuntivo 2024			Obiettivi standard 2025		
	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo Urbana	Roma-CC - Viterbo Extra Urbana	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo Urbana	Roma-CC - Viterbo Extra Urbana
Stazioni dotate di sistemi di videosorveglianza aziendale (% di copertura)	95%	60%	90%	100%	25%	95%	100%	50%
Presenziamento stazioni personale aziendale (% di copertura)	80%*	60%	77%	78%		80%	80%	
Numero infortuni			1	0				
Numero molestie			0	0				

*n° 2 stazioni presenziate da Atac (eur Magliana e Basilica San Paolo)

Accessibilità

Accessibilità						
Indicatore	Obiettivi standard 2024		Valori consuntivo 2024		Obiettivi standard 2025	
	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo
Funzionamento ascensori (% media ascensori funzionanti anno)	90%	95%	90%	91%	95%	95%
Funzionamento scale mobili (% media scale mobili funzionanti anno)	90%	95%	100%	100%	100%	100%
Numero stazioni attrezzate con rastrelliere per biciclette	11	6	11	6	11	6

Pulizia

Pulizia							
Indicatore	Unità di Misura	Obiettivi standard 2024		Valori consuntivo 2024		Obiettivi standard 2025	
		Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo	Roma-Lido	Roma-CC - Viterbo
Pulizia ordinaria delle stazioni	Periodicità dell'intervento di pulizia per le stazioni	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno
Pulizia stazioni	Interventi realizzati/interventi programmati	90%	90%	90%	90%	95%	95%
Pulizia dei bagni di stazione	Periodicità dell'intervento di pulizia per le stazioni	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno	2 Passaggi al Giorno
Pulizia dei bagni	Interventi realizzati/interventi programmati	90%	90%	90%	90%	95%	95%
Per il Giubileo è previsto un potenziamento delle attività di pulizia							

4.3 Le segnalazioni degli utenti

L'analisi puntuale delle segnalazioni, delle proposte e dei reclami inviati dall'utenza ed il loro costante monitoraggio, consentono di acquisire elementi di conoscenza utili al miglioramento dei servizi offerti e ad attuare le azioni correttive, finalizzate all'incremento della customer satisfaction.

I risultati di tali analisi vengono verificati in una sessione annuale tra Regione Lazio, Astral S.p.A. e le Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo d'intesa con la Regione Lazio del 06.05.2015, quelle secondo la definizione indicata nel "glossario e acronimi" dell'allegato A alla delibera ART n.16/2018

Nell'anno di riferimento non ci sono segnalazioni che hanno originato segnalazioni di secondo livello.

Il totale delle segnalazioni pervenuto sul canale ufficiale per le due ferrovie anno 2024 è stato di n. 202. Le stesse sono state così suddivise 164 per la Roma-Lido di Ostia e 38 per la Roma-Civita Castellana-Viterbo

Causale segnalazioni Roma Lido di Ostia - Roma-Civita Castellana-Viterbo		
	2024 (TOT)	2024 (%)
Informazioni all'utenza	46	23%
Validatori biglietti e tornelli / accessibilità	27	14%
Servizi di stazione	21	11%
Altre classificazioni	20	10%
Accessibilità	18	9%
Servizi igienici	15	8%
Problematiche ambientali	13	7%
Puntualità e regolarità	9	5%
Comportamento del personale	8	4%
manutenzione stazione	8	4%
Illuminazione	5	3%
Pulizia Graffiti	4	2%
Pulizia del verde	4	2%
accessibilità / sicurezza	2	1%
Passaggi a livello	2	1%
Totale segnalazioni	202	100%

4.4 Indagini di customer satisfaction

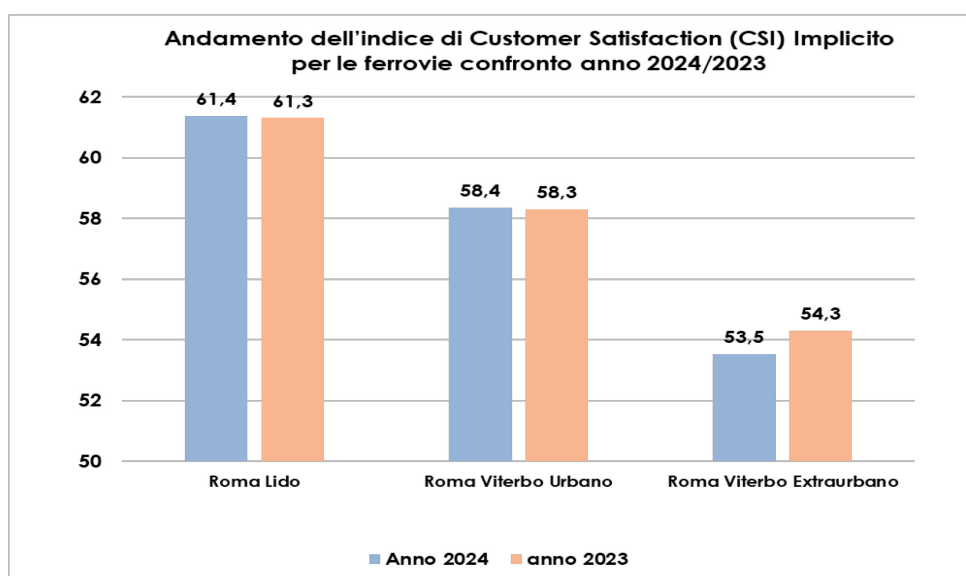
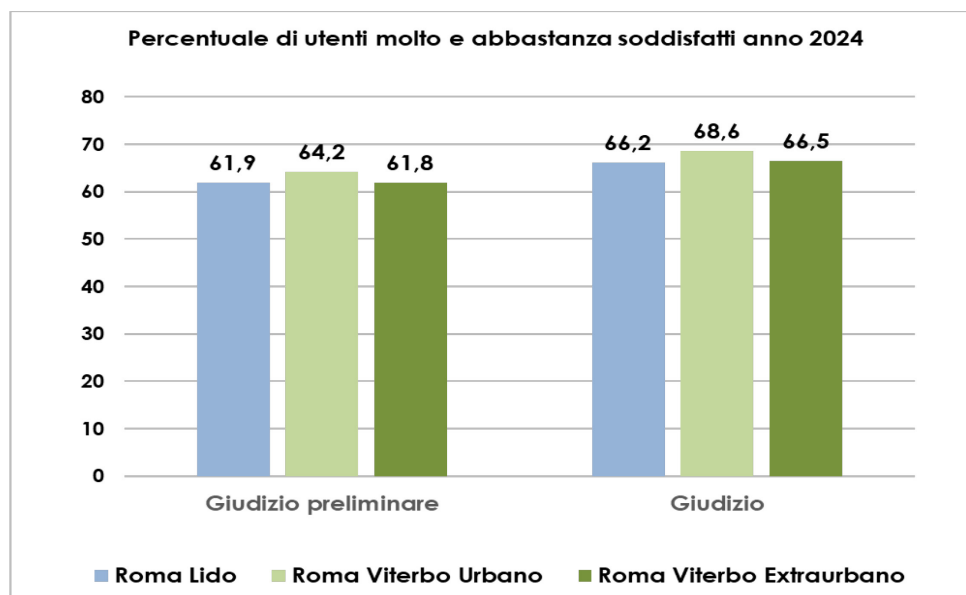
Le indagini della qualità attesa e percepita hanno come obiettivo la verifica della qualità percepita dagli utenti in relazione ai diversi elementi presi in considerazione nel processo di valutazione della qualità dei servizi.

Le rilevazioni vengono condotte ogni anno su campioni di utilizzatori dei servizi ferroviari, ognuno dei quali rappresentativo del suo universo di riferimento, con il supporto di una società specializzata (CSA Research) scelta da Astral in base alle procedure di legge, la quale agisce conformemente a quanto previsto dalle linee guida adottate dalla Regione Lazio.

Le informazioni necessarie all'aggiornamento dei questionari di indagine sono stati predisposti, una volta sentiti i rappresentanti delle Associazioni dei Consumatori, firmatarie del protocollo d'intesa con la Regione Lazio del 06.05.2015, e quelli secondo la definizione indicata nel "glossario e acronimi" dall'allegato A alla delibera ART n.16/2018 al fine di condividerne i contenuti e i criteri per la rilevazione, così da permettere di comprendere al meglio le reali esigenze dei cittadini-utenti e di orientare il miglioramento dei servizi erogati in base ad esse.

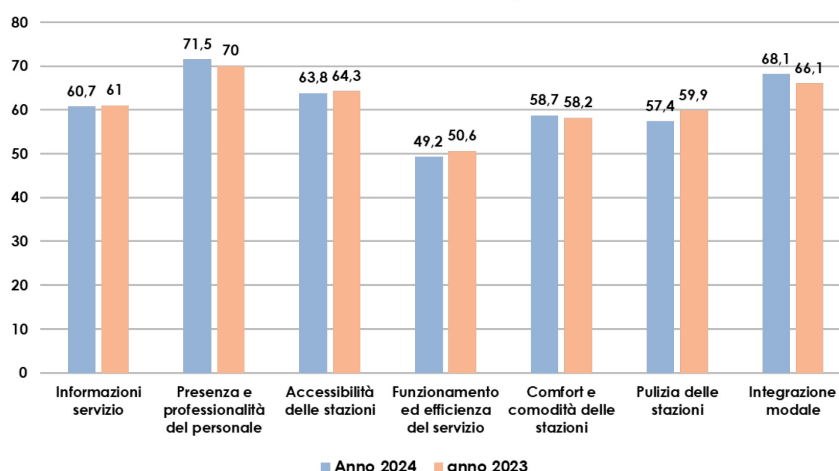
Le rilevazioni vengono condotte mediante interviste face-to-face su campioni rappresentativi di utilizzatori del trasporto pubblico. Le rilevazioni per l'anno 2024, per quanto riguarda la gestione delle infrastrutture, sono state pari a:

- 1800 passeggeri per la Roma Lido ripartiti in due sessioni di rilevazione (estiva-autunnale)
- 1800 passeggeri per la Roma Viterbo urbana ripartiti in due sessioni di rilevazione (estiva-autunnale)
- 600 passeggeri per la Roma Viterbo extra urbana ripartiti in due sessioni di rilevazione (estiva-autunnale)

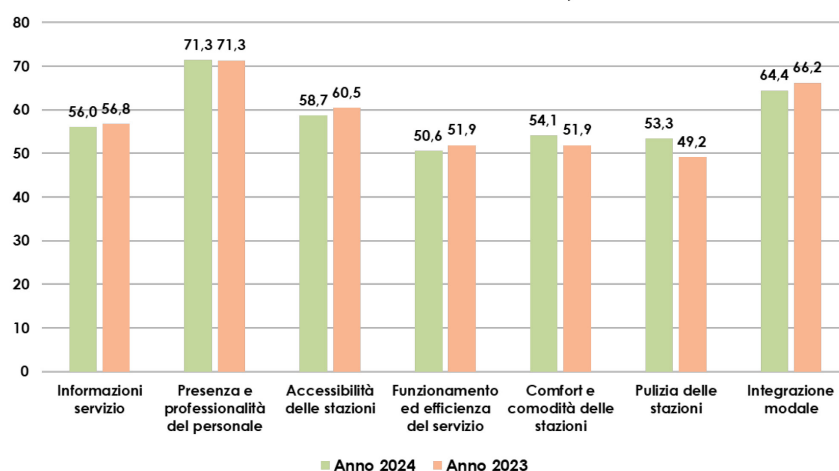


CSI Implicito – è una stima indiretta del livello di soddisfazione interiore relativo al servizio nella sua globalità. E' calcolata sulla base delle singole soddisfazioni per i vari elementi di dettaglio del servizio, ognuna "pesata" in base al suo livello di importanza. Il CSI implicito varia da 0 e 100.

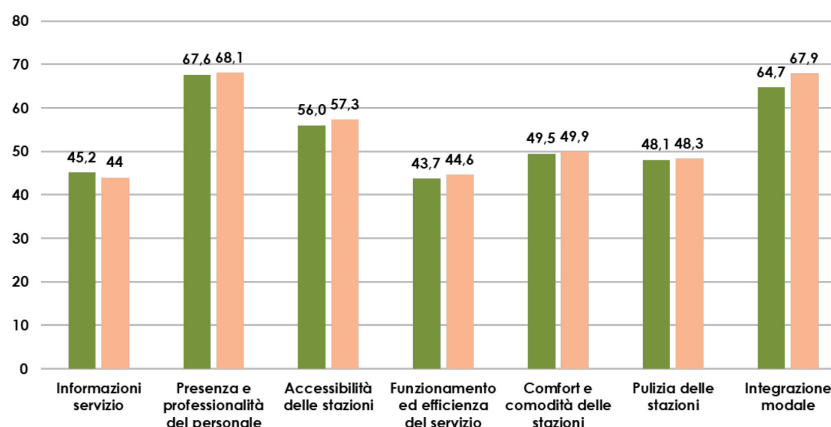
Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio della Roma Lido confronto anno 2024/2023



Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio della Roma Viterbo Urbano confronto anno 2024/2023



Indici di Soddisfazione Parziale (ISP) dei macrofattori del servizio della Roma Viterbo Extraurbano confronto anno 2024/2023



IPS: Misurano per ciascun indicatore il livello di soddisfazione espresso dagli intervistati. Sono calcolati come media dei giudizi preventivamente quantificati su una scala continua 0 – 100. La quantificazione è realizzata applicando i pesi: Molto = 1, Abbastanza = 0.7, Poco = 0.3, Per niente = 0. Gli indici sono calcolati al netto dei non rispondenti e assumono valori compresi tra 0 e 100.

Capitolo 5 - La Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza

Astral S.p.A. ritiene indispensabili, per l'erogazione dei servizi del Gestore dell'Infrastruttura, una gestione dei processi e delle attività seguendo logiche di qualità, il rispetto e la tutela dell'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori e degli utenti, la tutela del proprio patrimonio, la sicurezza delle informazioni e l'uso attento delle risorse.

5.1 Qualità

Per garantire la qualità dei servizi erogati, Astral S.p.A. si impegna a svolgere le proprie attività attraverso l'adozione dei seguenti principi:

- Rispettare i requisiti relativi al contratto di servizio sottoscritto con la Regione Lazio;
- Mantenere adeguata la qualità delle prestazioni, in particolare garantendo l'efficienza, la continuità dei servizi nel rispetto dei requisiti richiesti;
- Mantenere adeguati i servizi offerti agli utenti e ai cittadini;
- Agire preventivamente al fine di assicurare il raggiungimento dei risultati attesi e la creazione e protezione del valore di Astral S.p.A., ponendo in essere tutte le azioni necessarie per affrontare i rischi e le opportunità;
- Rispettare i tempi e ottimizzare il rapporto costo/qualità dei prodotti/servizi.

5.2 Rispetto dell'ambiente e del territorio

L'Azienda si pone l'obiettivo di prevenire e ridurre gli impatti ambientali derivanti dalle proprie attività, attraverso il contenimento dei consumi di risorse energetiche e naturali, la riduzione degli sprechi, la corretta gestione dei rifiuti e la loro riduzione, il controllo delle emissioni in atmosfera, degli scarichi idrici e del rumore.

5.3 Salute e sicurezza degli utenti e dei lavoratori

Sicurezza degli utenti

L'Azienda è impegnata:

- nel costante presidio degli impianti e infrastrutture, con particolare attenzione alle stazioni e fermate delle ferrovie;
- nella realizzazione di specifiche misure atte a salvaguardare la sicurezza degli utenti all'interno delle proprie strutture.

Salute e sicurezza dei lavoratori

L'Azienda, nel rispetto degli adempimenti previsti dalle prescrizioni di legge, dai Regolamenti e dalle norme in materia, si impegna a garantire nei luoghi di lavoro la salute e la sicurezza dei lavoratori.

Si impegna altresì alla continua attenzione ai comportamenti individuali delle proprie risorse, per la prevenzione degli infortuni e delle malattie professionali, favorendo la crescita della consapevolezza di ciascun lavoratore al rispetto della salute propria e delle altre persone che operano negli ambienti di lavoro.

A tal fine è priorità di Astral S.p.A.:

- garantire percorsi formativi ed informativi al personale per favorire conoscenze professionali capaci di sviluppare la consapevolezza necessaria a prevenire eventi infortunistici e/o comunque lesivi del benessere psicofisico;
- individuare nell'ambito dei numerosi processi lavorativi, misure e/o prassi comportamentali per prevenire ogni possibile evento lesivo della salute.

5.4 Tutela del patrimonio

Per Astral S.p.A. il personale aziendale rappresenta l'asset primario, per il quale l'azienda si impegna al fine di accrescere e tutelare il valore, nelle seguenti principali missioni:

- tenere alto il livello di fiducia tra Società e dipendenti;
- valorizzare le persone e le professionalità, garantendo la compatibilità qualitativa e quantitativa delle risorse con gli obiettivi aziendali;

- definire e realizzare iniziative di *welfare* nell'ottica di promuovere il benessere dei lavoratori e delle loro sfere familiari.

Oltre al patrimonio umano, Astral S.p.A. garantisce il mantenimento dell'efficienza dei fabbricati e delle opere civili, nel rispetto delle normative in materia e dei parametri previsti nei Contratti di Servizio.

L'organizzazione si impegna a garantire la progettazione e la realizzazione degli interventi per lo sviluppo, il potenziamento, l'ammodernamento, la ristrutturazione, l'innovazione tecnologica, nonché l'adeguamento alle normative delle infrastrutture a supporto dei mezzi di trasporto.

5.5 Sicurezza delle informazioni

Astral S.p.A. considera il patrimonio informativo un *asset* strategico indispensabile per l'erogazione di un trasporto pubblico "intelligente" e per garantire un adeguato livello di sicurezza e di governance delle informazioni. La società si impegna:

- Alla riservatezza delle informazioni, assicurandone gli accessi al personale autorizzato e la diffusione o divulgazione in maniera controllata;
- Alla integrità delle informazioni, garantendone l'adeguata protezione da alterazioni e/o cancellazioni non autorizzate, compromissione accidentale o volontaria, compresi gli errori umani, il danneggiamento del formato fisico e/o del contenuto semantico da parte di individui, entità e processi;
- Alla disponibilità delle informazioni, garantendone la continuità nella fruizione delle informazioni, fornendo l'accesso alle risorse informative con tempi e modalità in linea con le esigenze delle attività aziendali
- Alla tutela dei dati classificati come personali;
- All'esecuzione sistematica dell'analisi e della gestione dei rischi impattanti la sicurezza delle informazioni, in conformità alle policy ed ai modelli aziendali, per identificare i controlli necessari da adottare, anche in riferimento al continuo evolversi del quadro esterno delle minacce;
- Al monitoraggio a livello aziendale dello stato della sicurezza delle informazioni e dei sistemi ICT e del livello di conformità al sistema di regole interne, agli eventuali vincoli di legge e agli standard di riferimento;
- Alla tempestiva e corretta gestione degli eventi e/o degli incidenti di sicurezza delle informazioni, raccogliendo e conservando le relative registrazioni, anche ai fini di valutazioni di efficacia delle azioni di ripristino e di miglioramento;
- Alla definizione di appropriate regole comportamentali e dei principi di utilizzo delle dotazioni informatiche e degli strumenti di lavoro;
- Alla promozione e attuazione dei piani di formazione e sensibilizzazione sulla sicurezza delle informazioni.

Capitolo 6 – Canali di vendita

6.1 Canali di vendita

Nel Lazio è in vigore il sistema tariffario integrato a zone "Metrebus" del quale fanno parte le maggiori aziende di trasporto pubblico operanti nella Regione. Grazie a tale sistema, con un unico biglietto o abbonamento Metrebus è possibile viaggiare sui treni regionali, sui bus extraurbani e sulle linee urbane di Roma Capitale.

Astral S.p.A. come gestore dell'infrastruttura non effettua servizi di vendita dei titoli di viaggio, ma si impegna a mettere a disposizione gli spazi necessari, laddove possibile nelle stazioni/fermate al consorzio Metrebus e all'Impresa Ferroviaria, per la vendita presenziata o automatizzata di titoli di viaggio e abbonamenti.

Per maggiori dettagli sulla rete di vendita dei titoli di viaggio e sulle modalità di acquisto/ritiro del titolo è possibile consultare il sito di www.cotralspa.it e quello di www.atac.roma.it nelle pagine dedicate.

Capitolo 7 - Comunicazione e informazione

7.1 Strumenti di informazione statica

Astral S.p.A. si impegna a garantire un alto livello di comunicazione e informazione alla clientela sia in ordine allo stato delle infrastrutture, sia in ordine al servizio erogato.

Le informazioni sono rese disponibili all'utenza per il tramite dei canali sotto elencati:

- Astral infomobilità su <http://infomobilita.astralspa.it>
- Cartelli informativi e le mappe di Roma città affissi, nelle stazioni ferroviarie della Roma-Lido (Metromare), Roma-Civita Castellana Viterbo (tratta urbana);
- Canali social ufficiali:
 - Twitter: Astral Infomobilità (@astralmobilita) / Twitter;
 - Telegram: <https://t.me/romalidoromaviterbo>;
 - Facebook: <https://www.facebook.com/astralinfomobilita>;
 - <https://www.instagram.com/astralinfomobilita/>

7.2 Strumenti di informazione dinamica (stato del servizio in tempo reale)

Per conoscere le informazioni su orari e percorsi delle linee ferroviarie regionali, su eventuali variazioni o interruzioni temporanee del servizio, programmate o non programmate, è possibile consultare:

- le pagine web sullo stato della rete e dei servizi in tempo reale inclusa l'accessibilità all'interno del sito Astral infomobilità su <http://infomobilita.astralspa.it>;
- APP Astral infomobilità;
- i **canali social ufficiali** di Astral S.p.A.;
- **sistemi di diffusione sonora presenti** nelle stazioni della Roma-Lido (Metromare) e nelle stazioni della tratta urbana della Roma-Civita Castellana Viterbo di: Flaminio, Euclide, Saxa Rubra, Montebello;
- **display** collocati alle entrate/in banchina delle stazioni della ferrovia Roma-Lido (Metromare) e nelle stazioni della tratta urbana della ferrovia Roma-Civita Castellana Viterbo.

7.3 Centrale di Infomobilità

La centrale di Infomobilità fornisce risposte near-real-time alle singole richieste/segnalazioni dell'utenza, su servizio, stato delle infrastrutture (per la sola Metromare), titoli di viaggio e ogni altra informazione di cui il personale dispone, attraverso tutti i più utilizzati canali "social" (Twitter, Telegram, Facebook e Instagram), oltre a un servizio clienti (numero verde 800174471 e form raggiungibile al seguente link

<https://cotral.typeform.com/to/oxg4tzuC?typeformsource=infomobilita.astralspa.it#channel=web&en>

v=prod&userid=&name=), predisposto dal Gestore del Servizio e gestito da Astral spa con riguardo agli argomenti di competenza.

Capitolo 8 – Tutela dei cittadini-utenti

8.1 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 riscontrati 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 e 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 sono oggetto del Regolamento Regionale 4 Novembre 2016 n. 21: “Disposizioni relative al procedimento innanzi alla Camera Regionale di Conciliazione”. Per ulteriori approfondimenti si consiglia di consultare il sito <http://www.jemolo.it>

Gli utenti possono rivolgersi alle Associazioni dei Consumatori per ricevere supporto nelle varie fasi della procedura di Conciliazione.

8.2 Il processo di gestione delle segnalazioni-indennizzi

8.2.1 Segnalazioni guasto, reclami, suggerimenti

Le modalità con cui l'utente può entrare in contatto con Astral S.p.A. sono le seguenti:

- protocollo generale (Via del Pescaccio 96/98 00166 Roma)
- Infomobilità.tpl@astralspa.it
- protocolloastral@pec.astralspa.it
- contattaci@astralspa.it
- Form servizio clienti raggiungibile al link
Mhttps://cotral.typeform.com/to/oxg4tzuC?typeformsouce=infomobilita.astralspa.it#channel=web&env=prod&userid=&name=), predisposto dal Gestore del Servizio e gestito da Astral spa con riguardo agli argomenti di competenza.

Il riscontro alle segnalazioni è previsto entro 30 giorni dalla data di invio.

Ove l'utente dopo aver presentato reclamo ad Astral S.p.A. ritenesse che la risposta ricevuta dall'impresa non sia soddisfacente può inoltrare il proprio reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (A.R.T.) seguendo le indicazioni presenti sul sito dell'Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/>. L'intero processo viene gestito, per quanto riguarda il trattamento dei dati, in osservanza

della normativa vigente in materia di tutela dei dati personali (D.Lgs. 196/2003 e ss.mm.ii. e Regolamento UE 2016/679).

8.2.2 Indennizzi ai sensi della delibera ART 106/2018 nel caso di mancata, tardiva e/o inesatta comunicazione circa l'indisponibilità di ascensori e sollevatori, di mancato rispetto delle tempistiche comunicate necessarie per il relativo ripristino e dell'indicazione della stazione accessibile più vicina

In ottemperanza a quanto previsto dalla Delibera n. 106 del 25 ottobre 2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, Astral si impegna a riconoscere un indennizzo ai viaggiatori con disabilità e a mobilità ridotta che utilizzano servizi di trasporto sottoposti ad obbligo di servizio pubblico (OSP) nel caso di mancata, tardiva e/o inesatta comunicazione circa l'indisponibilità di ascensori e sollevatori, di mancato rispetto delle tempistiche comunicate necessarie per il relativo ripristino e dell'indicazione della stazione accessibile più vicina.

Per richiedere l'indennizzo, il viaggiatore con disabilità o a ridotta mobilità deve presentare una richiesta, indicando i riferimenti identificativi del viaggio (data, ora di partenza, origine, destinazione, e codice del biglietto/abbonamento del quale successivamente sarà richiesto l'invio) e fornendo tutte le informazioni utili alla valutazione della richiesta di indennizzo, attraverso la compilazione dell'apposito modulo per il rimborso, scaricabile dal sito web Astral

https://www.astralpa.it/wp-content/uploads/modulo-indennizzo-ASTRAL_ai-sensi-della-Delibera-ART-106-2018.pdf

o disponibile in formato cartaceo presso il box dell'Operatore di Stazione di Porta S. Paolo, sulla linea ferroviaria Roma-Lido di Ostia, ed Euclide, sulla linea ferroviaria Roma-Civita Castellana-Viterbo, dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30.

Il modulo, compilato in ogni suo campo, e la relativa documentazione richiesta per la presentazione dell'istanza possono essere:

- consegnati a mano dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 12.30, presso il box dell'Operatore di Stazione di Porta S. Paolo, sulla linea ferroviaria Roma-Lido di Ostia, oppure di Euclide, della ferrovia Roma-Civita Castellana-Viterbo;

oppure

- inviati tramite mail all'indirizzo indennizzi@astralpa.it indicando nell'oggetto "Richiesta indennizzo ai sensi della Misura 5.2 della Delibera ART 106/2018"

oppure

- spediti con raccomandata A/R a: Astral S.p.A., Direzione Infrastrutture Ferroviarie, grandi opere e Trasporto Pubblico Locale, Via del Pescaccio 96/98, 00166 Roma.

Entro 30 giorni solari dal ricezione della richiesta tramite consegna a mano, e-mail ovvero raccomandata A/R, il richiedente riceve comunicazione di esito della richiesta e, nel caso in cui venga accolta, delle modalità e delle tempistiche di erogazione dell'indennizzo.

Qualora la richiesta non venga accolta, il passeggero può inoltrare reclamo all'Autorità dei Trasporti, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito dell'indennizzo seguendo le indicazioni presenti sul sito dell'Autorità <https://www.autorita-trasporti.it/>.

L'indennizzo viene calcolato secondo i criteri riportati nella sottostante tabella, elaborati prendendo a riferimento i parametri indicati dall'Autorità di Regolazione dei Trasporti.

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO		
Parametro A	Parametro B	Parametro C

ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore ovvero del sollevatore rispetto ai tempi comunicati da Astral		distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore		assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo accessibile ed economicamente equivalente al treno per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
> 48h	50% del costo del biglietto	> 10 km	50% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €15,00
< 48h	25% del costo del biglietto	0 - 10 km	25% del costo del biglietto per la 1 ^a stazione accessibile	

L'indennizzo viene erogato a mezzo di bonifico bancario sull'IBAN indicato nel modulo di indennizzo dal richiedente.

8.3 Richiesta di risarcimento per danni a persone e/o a cose

Per il trasporto erogato sulle linee ferroviarie sono state stipulate apposite coperture assicurative - per i rischi di responsabilità civile per danni che possono occorrere a persone, cose (nell'accezione di indumenti ed oggetti di comune uso personale, esclusi preziosi e valori) o animali durante il viaggio - i cui massimali di garanzia previsti per il 2025 sono di seguito riportati.

La polizza RC Ferrovie Regionali è intesa a coprire i rischi per la responsabilità civile per danni che possano occorrere all'utenza nelle stazioni delle linee ferroviarie Roma-Lido (Metromare) Roma-Civita Castellana-Viterbo. Il massimale, per sinistro e per anno assicurativo, è pari a € 10.000.000,00.

Per rendere più agevoli e rapide le attività di istruttoria per il risarcimento del danno, le denunce devono essere corredate dei seguenti dati e documenti:

- data e ora del sinistro;
- titolo di viaggio utilizzato (in caso di sinistri occorsi a bordo vettura): biglietto correttamente vidimato, oppure - in caso di abbonamento o carta settimanale - il titolo in originale in caso sia decorsa la sua validità al momento della denuncia per sinistro, altrimenti una fotocopia dello stesso. Per i possessori di Metrebus Card, dovrà essere inviata la fotocopia della card e l'originale dello scontrino di acquisto dell'abbonamento (in caso di abbonamento scaduto al momento della denuncia) o la fotocopia dello scontrino stesso (in caso di abbonamento in corso);
- linea ferroviaria/stazione, orario, treno;
- numero di matricola del personale Astral eventualmente intervenuto;
- eventuale verbale della polizia municipale ove sia intervenuta sul posto;
- eventuale referto di Pronto Soccorso.

8.5 Oggetti smarriti

Per informazioni relative al recupero degli oggetti smarriti sulle linee ferroviarie Roma-Lido (Metromare) e Roma-Civita Castellana-Viterbo è possibile contattare il seguente numero: 3666560614 tutti i giorni dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 14.00 alle 17.00.

8.6 Sciopero

Nel territorio del Lazio, in caso di sciopero, il servizio di trasporto pubblico è garantito dall'inizio del servizio fino alle 8.30 e dalle ore 17.00 alle ore 20.00. (legge n. 146 del 1990 e successive modificazioni nel settore del trasporto pubblico locale).

Appendice A Condizioni Generali di Trasporto Ferroviario

Articolo 1 – Utilizzo dei posti riservati alle persone con disabilità	Ogni viaggiatore può occupare soltanto un posto. Tutti i posti segnalati con apposita targa-avviso sono riservati a particolari categorie e possono essere occupati dal viaggiatore solo nel caso in cui non sia presente una persona rientrante nelle categorie indicate.
Articolo 2 - Prescrizioni	Per spostarsi con i mezzi ferroviari è obbligato ad osservare le Condizioni Generali di Trasporto. Ogni infrazione verrà accertata e contestata dal personale Cotral in qualità di Polizia Amministrativa ai sensi della L.R. 16/2003.
Articolo 3 – Accessi e soste	È sempre vietato introdursi nelle aree, recinti e loro dipendenze, oltre che all'interno dei treni in sosta nei depositi, a meno che non si faccia parte del personale. I trasgressori riceveranno multe che vanno da 10,00 € a 30,00 € (art. 19, D.P.R. 753/80). Senza un titolo di viaggio valido, è vietato accedere a qualsiasi area della stazione delimitata da tornelli, varchi, o altri accessi controllati. Qualsiasi accesso o sosta non autorizzata in determinate aree, recinti e impianti che sono segnalati con appositi cartelli di divieto verranno puniti con multe che vanno 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	Attraversare i binari è vietato per tutte le persone che non lavorano nelle stazioni ferroviarie. In assenza di sovrappassaggi o sottopassaggi, è possibile attraversare i binari solo nei punti stabiliti e seguendo le regole stabilite dal personale. È sempre vietato attraversare un binario quando è in arrivo un treno o qualsiasi altro mezzo rotabile, così come è vietato attraversare i binari passando tra i veicoli in sosta. Potrebbe succedere che, in casi di emergenze, attraversare i binari sia necessario: in tal caso, però, è obbligatorio ascoltare e seguire le indicazioni del personale. Chiunque non terrà conto di queste regole riceverà una multa che va da 5,00 € a 15,00 € (art. 21, D.P.R. 753/80).
Articolo 5 - Titolo di viaggio	Per poter viaggiare è obbligatorio presentare un titolo di viaggio valido, ovvero di un documento che certifichi il pagamento del biglietto e, eventualmente, anche del bagaglio. Ogni biglietto deve essere convalidato all'ingresso e conservato durante tutto il viaggio, per poterlo mostrare al personale. Anche le tessere elettroniche e gli abbonamenti cartacei devono essere convalidati ad ogni viaggio. Sarà il viaggiatore a dover controllare l'esattezza della data e dell'orario di convalida e a compilare i titoli di viaggio che richiedono la personalizzazione manuale. Nel caso in cui i validatori elettronici non funzionino, è obbligatorio rivolgersi agli addetti della stazione. Acquistando un titolo di viaggio si accettano automaticamente le condizioni e le 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 sui servizi visitare i siti www.cotralspa.it e www.regione.lazio.it
Articolo 6 - Irregolarità di viaggio	Il viaggiatore sprovvisto di titolo di viaggio dovrà pagare, oltre che il titolo di viaggio per l'intera corsa (dal capolinea di partenza a quello di arrivo), anche una multa da 100,00 €. Un viaggiatore viene considerato sprovvisto titolo di viaggio quando: • pur avendo con sé il titolo di viaggio, non lo ha convalidato; • utilizza un biglietto o abbonamento con validità scaduta; • utilizza un biglietto o abbonamento ordinario su collegamenti che richiedono un titolo di viaggio specifico; • utilizza un biglietto o abbonamento con tariffa o tratta inferiore a quella prevista; • presenta un abbonamento di tipo personalizzato compilato male; • utilizza un titolo di viaggio scaduto; • presenta una tessera elettronica Cotral o Metrobus senza scontrino di acquisto o con scontrino illeggibile. Chiunque presenti un titolo di viaggio obliterato più volte o con segni di contraffazione o alterazione dovrà pagare, ai sensi degli artt. 465 e 466 del c.p., una multa da 103,00 € a 309,00 €. Inoltre, il titolo stesso gli verrà sequestrato (articoli depenalizzati dal D.lgs. 507/99). È vietato cedere a qualcun altro i titoli di viaggio, sia nominativi che non nominativi, dopo l'inizio del viaggio (ai sensi dell'art.24 del DPR 753/80). Chiunque ceda un titolo di viaggio personale dovrà pagare la multa descritta sopra (ai sensi dell'art.5 L689/81). Ai sensi del DPR 753/80, è vietato: • azionare allarmi e dispositivi di emergenza se non c'è necessità o pericolo;

	• salire o scendere dai mezzi che non sono ancora completamente fermi; • gettare oggetti dal finestrino; • fumare; • danneggiare o sporcare mezzi o pertinenze aziendali; • vendere, raccogliere fondi, cantare, suonare e simili; • salire a bordo in stato di ubriachezza o in condizioni che possono disturbare gli altri viaggiatori; • trasportare armi (a meno che non si tratti di agenti di pubblica sicurezza); • trasportare merci pericolose o nocive; • accedere alle banchine delle stazioni da passaggi diversi da quelli indicati. Le stazioni ferroviarie possono essere utilizzate in set cinematografici o televisivi, servizi fotografici, spot televisivi e videoclip: per girare immagini e video nelle stazioni è necessario formulare una richiesta ed ottenere una autorizzazione preventiva, in modo da poter riorganizzare i flussi e i percorsi interni della stazione coinvolti permettendo e garantendo sempre il normale svolgimento dell'esercizio ferroviario. Non sono soggette alla suddetta preventiva autorizzazione le riprese che siano effettuate in ambito di stazione normalmente accessibile al pubblico, nel rispetto di tutte le prescrizioni che seguono: a) con apparecchiature utilizzate a mano, b) senza creare intralcio e/o pericolo all'esercizio ferroviario, c) senza impegnare personale, mezzi e materiale di Astral. In tutti gli altri casi il personale addetto alla vigilanza, prima di consentire le riprese dovranno accertarsi che gli interessati siano in possesso della specifica autorizzazione.
Articolo 7 – Divieto di Fumo	Come previsto dalla legge n.3 del 16 gennaio 2003 e dalle relative modifiche successive, è assolutamente vietato fumare in tutte le aree delle stazioni e nelle relative strutture. I trasgressori dovranno pagare una multa che va da 25,00 € a 250,00 €. La multa verrà raddoppiata nel caso in cui il passeggero dovesse essere colto a fumare in presenza di una donna incinta o di bambini fino ai dodici anni (Legge n. 3 del 16 gennaio 2003 e successive modifiche ed integrazioni).
Articolo 8 - Trasporto bagagli 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. In stazione e 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, sulle ferrovie a titolo gratuito, 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 trattenere il passeggino e bloccare le ruote per evitare spostamenti in caso di brusche frenate.
Articolo 9 - 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 10 - Trasporto animali	Il trasporto di animali è permesso, ma alle seguenti condizioni: 1. cani, gatti e altri animali domestici di piccole dimensioni devono essere custoditi in apposito contenitore inferiore ai 50 cm da tutti i lati (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 solo cane per vagone; 3. cani che accompagnano persone non vedenti o ipovedenti sono ammessi 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, a eccezione dei 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 disturbare gli altri passeggeri; non devono ingombrare i passaggi né le porte di salita e discesa. In caso di disagio per gli altri

	passaggeri, 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 11 - Regolamento biciclette e monopattini	Sono ammessi gratuitamente biciclette e monopattini pieghevoli, purché da chiusi abbiano dimensioni inferiori a cm 110x80x40 e siano preferibilmente riposti nelle apposite custodie. Per il trasporto di passeggeri con bicicletta o monopattino, le condizioni sono le seguenti: • ogni passeggero può portare con sé una sola bicicletta o monopattino; • chi viaggia con bicicletta o monopattino è responsabile dei danni che provoca a cose e persone (compreso sé stesso), quindi 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 sprovviste di ascensori, comprese quelle in cui gli ascensori ci sono ma sono fuori servizio, è sempre vietato condurre biciclette: • sulle rampe di scale fisse di larghezza inferiore a 2 metri; • sulle scale mobili; • sulle rampe di scale fisse quando la scala mobile parallela è fuori servizio. Se un passeggero con bicicletta dovesse trovarsi nella situazione in cui non può entrare o uscire dalla stazione, deve cambiare stazione. Per i viaggiatori con bicicletta o monopattino è obbligatorio l'uso degli ascensori, ma la precedenza resta sempre dei passeggeri che si spostano senza. Il passeggero con bicicletta o monopattino è ammesso solo sulla prima carrozza nella direzione di marcia del treno. L'ingresso e l'uscita dalla stazione deve avvenire attraverso il varco più largo. I bambini sotto i 12 anni possono salire sui treni con la bicicletta o con il monopattino solo se accompagnati da un adulto. All'interno della carrozza, biciclette e monopattini devono essere tenuti saldamente per evitarne la caduta e posizionati in modo tale da non intralciare o disturbare l'uscita e/o entrata di viaggiatori e/o personale in servizio. I passeggeri con bicicletta o monopattino devono comunque rispettare 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 possono essere invitati dal personale di stazione ad aspettare la prossima corsa. In caso di emergenza o comunque in caso di necessità di evacuazione dei treni, la bicicletta o il monopattino deve essere lasciato a bordo o in un luogo opportuno per non intralciare gli altri viaggiatori. Se recuperabile, la bicicletta verrà restituita al proprietario che presenterà il titolo di viaggio e un documento. In caso di affollamento delle stazioni, il personale di stazione può vietare temporaneamente l'accesso dei viaggiatori con bicicletta o monopattino. All'interno della stazione non è consentito montare in sella: la bicicletta o il monopattino devono essere spinti a mano, seguendo, se presenti, gli appositi percorsi contrassegnati.
Articolo 12- Pagamento delle multe e ricorsi	Come stabilito dalla L.R. 7/2014 art. 139, il costo delle multe è inferiore se queste vengono pagate entro 5 gg dalla data del verbale (questa modalità di pagamento è ammessa anche per le violazioni riguardanti le disposizioni del 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. Nella causale del bollettino deve essere riportato il numero di verbale. I clienti multati dal personale Cotral possono presentare un ricorso entro 30 gg dalla data di notifica del verbale (non è ammesso ricorso sul preavviso di accertamento), seguendo la procedura online disponibile su https://www.cotralspa.it/scrivici. In caso di rigetto del ricorso, il trasgressore dovrà pagare anche le spese del procedimento amministrativo. I clienti che al momento del controllo dichiarano di avere 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 multa, 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 13 – Trasporto	I passeggeri in carrozzina devono utilizzare lo spazio riservato e il relativo dispositivo di

persone a mobilità ridotta	aggancio. A bordo treno il servizio è disponibile sull'intera flotta sulla linea Metromare e sulla tratta urbana della linea Roma – Viterbo. Il servizio per i passeggeri a ridotta mobilità è disponibile esclusivamente nelle stazioni di Flaminio per la tratta urbana e di Rignano Flaminio e Civita Castellana per la tratta extraurbana. Il servizio di assistenza dei passeggeri a ridotta mobilità in stazione viene fornito dal gestore dell'infrastruttura Astral Spa. È necessaria la prenotazione almeno 48 prima dell'inizio del viaggio tramite email all'indirizzo assistenza.prm@astralspa.it. Per informazioni è possibile contattare il numero 3666560614 tutti i giorni (lunedì/domenica) dalle 9 alle 12 e dalle 14 alle 17.
Articolo 14 – Rispetto della salute e dell'igiene pubblica	In caso di sintomi influenzali o respiratori, si raccomanda l'utilizzo di mascherina protettiva.
Articolo 15 Rimborsi ed indennizzi	Per i ritardi superiori a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra: 1. il rimborso completo del biglietto validato (sia per la parte o le parti del viaggio non effettuate che per la parte o le parti già effettuate), nel caso in cui il viaggio non risulti più utile ai fini del programma originario. Con la possibilità, inoltre, di ritornare al punto di partenza non appena possibile; 2. proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi. Il biglietto non è rimborsabile se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio. Nel caso 2, il passeggero ha comunque diritto ad un indennizzo determinato come segue: 1) il 25 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti; 2) il 50 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti. Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro. Gli abbonamenti non sono rimborsabili. Tuttavia, è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui più del 10% dei treni programmati subisce un ritardo superiore a 15 minuti o viene soppresso. In questo caso, l'indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile o ad 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale. Non sono previsti indennizzi inferiori ai 4 euro. È possibile richiedere rimborsi o indennizzi entro 90 giorni: • compilando il modulo web disponibile su cotralspa.it/reclami. Il modulo sarà inviato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione. • Via posta raccomandata indirizzata a Cotral Spa Servizio Clienti Via Bernardino Alimena 105 00173 Roma In questo caso è possibile utilizzare il modulo cartaceo (disponibile su cotralspa.it/reclami e presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio), che può essere stampato e trasmesso nella raccomandata. È possibile inviare la richiesta di rimborso o indennizzo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione: 1. i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente; 2. i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto. 3. copia del titolo di viaggio validato. 4. la descrizione del disservizio subito. È possibile presentare una richiesta di rimborso in italiano o inglese. Nel caso in cui una corsa indicata come accessibile ai disabili venga svolta con un treno non accessibile, o sostituita con bus non accessibile, oltre al rimborso del biglietto è previsto per il cliente un indennizzo pari a 20 €. In caso di diniego del rimborso o indennizzo, il cliente può: • presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche. • Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a pec@pec.autorita-trasporti.it.

Articolo 16 Reclami	È possibile presentare un reclamo tramite diversi canali: • Il modo più semplice e veloce è compilando il modulo web disponibile su cotralspa.it/reclami. Il modulo sarà inoltrato automaticamente e verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione. • Telefonando al nostro numero verde 800 174 471 attivo dal lunedì al sabato, dalle 7:00 alle 20:00. Al cliente verrà inviata via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione nei nostri sistemi ed un numero univoco assegnato alla segnalazione. • Via posta raccomandata indirizzata a: Cotral Spa Servizio Clienti Via Bernardino Alimena 105 00173 Roma In questo caso è possibile utilizzare il modulo disponibile su cotralspa.it/reclami ed in forma cartacea presso la stazione Metromare di Porta San Paolo e la Stazione Roma-Viterbo di Flaminio. È possibile inviare il reclamo anche senza utilizzare il modulo cartaceo, purché contenga gli elementi minimi utili alla sua elaborazione: ◦ i riferimenti identificativi del passeggero (nome, cognome, recapito) e dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità dell'utente; ◦ i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio. L'eventuale indicazione del numero del treno, se conosciuto. ◦ la descrizione del disservizio subito. • È possibile presentare un reclamo in italiano o inglese, entro 90 giorni dalla data del presunto disservizio. Verrà fornita una risposta al reclamo entro 30 giorni. In caso di mancata risposta, il cliente ha diritto ad un indennizzo automatico così calcolato: • per un ritardo tra i 91 e 120 giorni, un indennizzo pari al 10% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo. In caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi. • per un ritardo superiore ai 120 giorni, un indennizzo pari al 20% del costo del biglietto necessario a coprire la tratta oggetto del reclamo. In caso di abbonamento, il costo del biglietto sarà ottenuto dividendo il prezzo dell'abbonamento mensile per 52 viaggi e dell'abbonamento annuale per 624 viaggi. • Non sono previsti indennizzi nel caso in cui l'importo indennizzabile fosse inferiore ai 4 euro, nel caso in cui il reclamo è stato trasmesso senza le informazioni minime necessarie o nel caso in cui sia stato già corrisposto un indennizzo per un reclamo inerente lo stesso viaggio. • L'indennizzo verrà corrisposto mediante bonifico bancario. In caso di mancata risposta entro 30 giorni, o in caso di risposta insoddisfacente, il cliente può: • presentare una richiesta presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio, istituita con Legge regionale del 7 marzo 2016 n. 1 e successive modifiche. • Presentare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, oppure inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito, all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, oppure inviare una PEC a pec@pec.autorita-trasporti.it.
Articolo 17 Oggetti smarriti	La richiesta di un oggetto smarrito può essere effettuata compilando il modulo web presente su cotralspa.it
Articolo 18 Servizio sostitutivo del treno	Viene attivato in caso di disservizi alla circolazione ferroviaria o soppressione totale o parziale delle corse per garantire ai passeggeri il raggiungimento della stazione di destinazione finale del viaggio. Il servizio sostitutivo del treno soppresso prevede l'utilizzo di autobus, taxi, ncc in funzione del numero e delle caratteristiche dei viaggiatori ed è regolato nel piano di intervento pubblicato nella sezione Società trasparente del sito web.
Articolo 19 Tutela dei dati personali	Il trattamento dei dati personali viene effettuato nel rispetto del Regolamento UE 679/2016 e del D.lgs. 196/2003. Le finalità e modalità del trattamento sono riportate nell'informativa presente su cotralspa.it.