



Progetto Consumatore Tutelato

Programma generale di intervento della Regione Lazio con l'utilizzo dei fondi del Ministero delle Imprese e del Made in Italy ai sensi del D.M. 6 maggio 2022

RIMBORSO RITARDI COTRAL

Quando si parla di linee autobus a livello di viaggi nella Regione Lazio, il pensiero corre subito alla COTRAL ed ai frequenti ritardi che spesso costringono pendolari e turisti a muoversi con largo anticipo rispetto all'orario previsto di arrivo.

Pochi tra gli utilizzatori del servizio sanno che, anche per i viaggi in autobus, è possibile richiedere rimborsi e/o indennizzi in caso di ritardo nell'orario di arrivo effettivo rispetto a quello indicato sul titolo di viaggio o comunicato presso le fermate/stazioni.

Sullo stesso sito della COTRAL è possibile verificare le condizioni in costanza delle quali può essere riconosciuto un indennizzo, nonché l'importo potenziale dello stesso: condizioni ed importi che ricalcano gli importi percentuali minimi stabiliti dalla normativa di settore.

In primo luogo va specificato che gli indennizzi sono previsti solo in caso di ritardi superiori a 60 minuti rispetto all'orario di arrivo indicato sul titolo di viaggio o modificato con comunicazione al pubblico. Il biglietto non è rimborsabile, inoltre, se il passeggero è informato del ritardo prima della validazione del titolo di viaggio.

Per i ritardi superiori a 60 minuti, in assenza di servizi di trasporto sostitutivi, il passeggero può scegliere immediatamente tra:

- 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 (ovviamente con onere a proprio carico di attestare/dimostrare l'intervenuta inutilità del viaggio: es. perdita coincidenze, danni diretti ecc.). In questo caso il passeggero ha anche la possibilità di richiedere senza spese e con gli stessi mezzi, di essere riportato al punto di partenza non appena possibile;
- proseguire il viaggio verso la destinazione finale non appena possibile, anche con servizi di trasporto sostitutivi e, solo in questo caso, avvalersi del diritto di richiedere un indennizzo pari ad una percentuale del costo effettivo del biglietto.

In questa ultima ipotesi, senza necessità di alcuna prova di aver subito danni, il passeggero ha diritto ad un indennizzo pari al 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti e pari al 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Il diritto all'indennizzo, però, incontra due grosse limitazioni per quanto riguarda i viaggi in autobus, che ne riducono fortemente l'utilità specie per i pendolari, ossia il fatto che: non sono previsti rimborsi inferiori a euro

4,00 (quindi il biglietto deve avere un costo superiore ad euro 8,00 per ritardi superiori a 120 minuti o di euro 16,00 per ritardi inferiori a 120 minuti) e le corse in autobus devono avere un percorso superiore ai 250 km.

Ammesso che il nostro viaggio in autobus, quindi, rispetti i due requisiti succitati e che sia stato affetto da ritardo, non preavvisato, superiore ai 60 minuti, potremo richiedere l'indennizzo cui abbiamo diritto, entro il termine di 90 giorni dall'arrivo.

Per presentare la richiesta il passeggero può procedere in autonomia, utilizzando le seguenti modalità di invio e presentazione:

- con la compilazione online di un [modulo web](#) selezionando l'opzione reclami e rimborsi e verificando di ricevere via email una ricevuta che attesta la corretta registrazione della richiesta e l'assegnazione di un numero univoco (mail da conservare in quanto necessaria anche ai fini probatori per attestare le tempistiche di presentazione ed il numero di pratica);
- recandosi direttamente presso le sedi Cotral di Via Bernardino Alimena 105 a Roma, presso la stazione Metromare di Porta San Paolo (lun-ven 09:00-14:00) e presso la stazione Roma-Viterbo di Flaminio (lun-ven 09:00-14:00). In questo caso è possibile utilizzare un [modulo cartaceo](#) pubblicato sia sul sito al link riportato, sia messo a disposizione presso varie stazioni (Metromare di Porta San Paolo, Acilia, Lido Centro e la Stazione Roma-Viterbo Flaminio, Saxa Rubra; Civita Castellana e Viterbo) ricordandosi di conservare (in copia cartacea o fotografica) il modulo presentato e la ricevuta;
- mediante raccomandata con avviso di ricevimento indirizzata a "Cotral S.p.A. - Servizio Clienti" Via Bernardino Alimena n. 105 - 00173 - Roma. Anche in questo caso è possibile utilizzare il [modulo cartaceo](#) (ed anche in questo caso va conservata una copia del modulo o della richiesta inviati e della ricevuta) ovvero inviare la richiesta di rimborso o indennizzo in carta libera, purché contenga i suddetti elementi minimi necessari alla lavorazione della richiesta, ovvero: i dati del passeggero (nome, cognome, recapito) o dell'eventuale rappresentante, allegando in tal caso la delega e un documento di identità del cliente; i riferimenti identificativi del viaggio effettuato o programmato (data, ora di partenza, origine e destinazione) e la copia del titolo di viaggio; la copia del titolo di viaggio validato e la descrizione del disservizio subito.

Purtroppo non sempre COTRAL procede al riconoscimento ed accredito dell'importo richiesto: cosa possiamo fare nel caso in cui ci sia negato il diritto all'indennizzo e siamo comunque convinti di avere tutti i requisiti previsti dalla normativa e riconosciuti espressamente anche dalla compagnia? Ebbene in questo caso, senza necessità di procedere immediatamente in giudizio, anche perché spesso un'azione giudiziaria potrebbe costringerci ad anticipare somme maggiori rispetto all'indennizzo spettante, è possibile in autonomia ovvero mediante associazione consumatori o legale, presentare una richiesta di conciliazione ovvero un cosiddetto reclamo di seconda istanza.

In caso di diniego del rimborso o indennizzo, infatti, possiamo alternativamente procedere con due modalità stragiudiziali:

- presentare una richiesta di conciliazione, presso la Camera di Conciliazione della Regione Lazio ovvero (di gran lunga preferibile) presso l'Autorità di Regolazione dei Trasporti, direttamente online, tramite lo strumento ConciliaWeb accessibile con SPID o CIE (Carta di Identità Elettronica) dal sito

<https://www.autorita-trasporti.it/conciliaweb/>. Diciamo che, per i semplici indennizzi, specie di modico valore, è preferibile procedere con il tentativo di conciliazione attraverso il quale è spesso possibile trovare un accordo ed una certa misura di soddisfazione.

- 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 “Autorità di Regolazione dei Trasporti” - Via Nizza n. 230 – 10126 – Torino (TO), oppure inviare una PEC a pec@pec.autorita-trasporti.it.

Avvocato Massimo Rosica

Progetto “Consumatore tutelato” a cura delle Associazioni di Consumatori:



CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO

ROMA (RM) VIA GIUSEPPE BELLUZZO 1

Telefono: **06 / 5530 1808**

Sito web: <https://www.codici.org/codici.org>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE CULTURALE CENTO GIOVANI

ROMA (RM) VIA EMILIO ALBERTARIO 56

Telefono: **06 / 6603 0599**

Sito web: <https://www.codici.org/www.centogiovani.it>

email: segreteria_nazionale@codici.org



ASSOCIAZIONE KONSUMER ITALIA APS C.F.

ROMA (RM) VIA TOR DE' SCHIAVI 233

Telefono: **06 / 8902 0610**

Sito web: <https://www.konsumer.it/>

email: info@konsumer.it



ASSOCIAZIONE CONSUMATORI E FAMIGLIE APS

ROMA (RM) VIA DEI GLADIOLI 5/7

Telefono: **06 / 7016 1221**

Sito web: <https://www.assoconfam.it/>

email: info@assoconfam.it



A.E.C.I. APS LAZIO

ROMA (RM) VIA PALMIRO TOGLIATTI 1613

Telefono: **06 / 451 0914**

Sito web: <https://www.aecilazio.it/>

email: lazio@euroconsumatori.eu