

Ferrovia Circumetnea

Carta dei Servizi 2023



I. INTRODUZIONE

La Carta dei Servizi	5
La normativa	6

II. L'AZIENDA

La storia	8
Le finalità	9
La missione	9
Principi e valori	10

III. L'OFFERTA

L'offerta del servizio in cifre	13
Passeggeri trasportati nel 2022	14
La metropolitana	15
Il servizio metro navetta	16
La ferrovia	17
Le autolinee	18
Tariffe e titoli di viaggio urbani	20
Tariffe e titoli di viaggio extraurbani	23
Il sistema di bigliettazione elettronica	26
I titoli di viaggio di tipo materiale	27
I titoli di viaggio di tipo immateriale	29
Il turismo	30

IV. INDICATORI DI QUALITÀ

Migliorare la qualità dei servizi 35

V. RAPPORTO CON IL PUBBLICO

Servizio di informazione 38



Foto: Roberto Dal Negro

I. INTRODUZIONE



La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi, che nell'ambito dei servizi di trasporto pubblico prende il nome di Carta della Mobilità, è il documento che regola i rapporti tra le Aziende che offrono servizi di pubblica utilità e i fruitori di tali servizi.

La Carta dei Servizi è anche un importante strumento di comunicazione, in quanto consente agli utenti di informarsi, in maniera chiara e rapida, sui principi fondamentali che guidano l'Azienda, sui servizi offerti e sul loro livello di qualità, sull'offerta commerciale e sulle condizioni di viaggio.

Tramite la carta, inoltre, l'Azienda dichiara i risultati raggiunti nell'anno precedente e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso sulla base dei principali indicatori di qualità, in un'ottica di miglioramento continuo.

Ferrovie Circumetnea, anche attraverso la Carta dei Servizi, si prefigge il raggiungimento di due obiettivi primari:

- migliorare la qualità dei servizi forniti;
- migliorare il rapporto tra cliente e l'Azienda.



La normativa

La Carta dei Servizi è stata redatta nel rispetto delle seguenti normative:

- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- Legge n. 273 del 12 luglio 1995 recante "Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento della efficienza delle Pubbliche Amministrazioni";
- il 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.27/2012 con la quale viene stabilito l'obbligo di definire e indicare, nelle Carte dei Servizi, in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori;
- D. Lgs n.33/2013 con cui viene stabilito che le pubbliche amministrazioni e i gestori di pubblici servizi pubblicano la carta dei servizi o il documento contenente gli standard di qualità dei servizi pubblici.



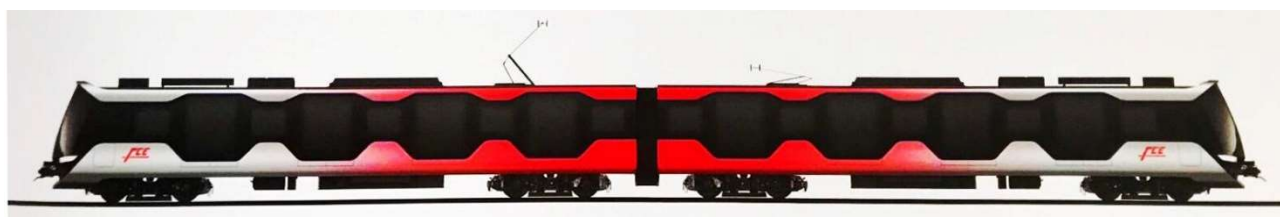


II. L'AZIENDA



La storia

- 1889** Con un provvedimento che reca la firma del Ministro del Tesoro del Governo dell'epoca, Giolitti, si decide di costruire una ferrovia attorno alle pendici dell'Etna, per collegare Catania con Riposto.
La concessione dei lavori è affidata alla "Società Siciliana dei Lavori Pubblici", che fa capo all'imprenditore inglese Robert Trehwella. Lo scartamento previsto è quello ridotto di 950 mm, con la trazione a vapore.
- 1895** È inaugurato il primo tratto di linea tra Catania Borgo e Adrano. In breve tempo si costruiscono 22 ponti e viadotti, 6 tunnel oltre a numerose opere annesse come stazioni, rimesse e case cantoniere. Subito dopo si completano i restanti tratti di linea, fino a Riposto.
- 1898** È realizzato il tratto di linea tra Catania Borgo e il porto della città.
- 1938** Entrano in esercizio le "Littorine" FIAT ALn56 a trazione Diesel, che portano progressivamente all'eliminazione della trazione a vapore.
- 1947** A causa dei gravi danneggiamenti della ferrovia, dovuti alla Seconda Guerra Mondiale, e alle difficoltà economiche della Società, il Ministero dei Trasporti revoca la concessione e istituisce la Gestione Commissariale Governativa.
- 1980** Alla fine degli anni '80 dello scorso secolo si decide di ammodernare la linea ferroviaria, sia nel tratto tra Paternò e Adrano, sia in quello urbano di Catania.
- 1999** Si decide di interrare la linea nel tratto di Catania, elettrificarla e trasformarla a doppio binario con scartamento ordinario. Nasce così la metropolitana; il primo tratto, di 4,4 km, tra Borgo e Porto, è inaugurato nel 1999.
- 2011** Si abolisce la figura del Commissario Governativo e la gestione aziendale è posta sotto la direzione del Dirigente Generale del Trasporto Pubblico Locale del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti.
- 2015** È ultimato l'ammodernamento della tratta ferroviaria Paternò-Adrano, con la predisposizione per l'elettrificazione della linea e del passaggio dallo scartamento ridotto a quello ordinario, in modo da poterla collegare, in futuro, alla metropolitana di Catania.
- 2016** Entra in esercizio la tratta metropolitana Galatea–Stesicoro.
- 2017** Entra in esercizio la tratta metropolitana Borgo-Nesima, con l'esclusione della stazione Cibali.
- 2021** È aperta al pubblico la stazione metropolitana Cibali.
- 2023** Il prossimo ampliamento della metropolitana prevede l'entrata in esercizio delle stazioni Fontana e Monte Po.



Le finalità

Ferrovia Circumetnea intende offrire un sistema di trasporto che costituisca un'attuazione delle politiche di mobilità dell'area etnea, incentrate sull'utilizzo dei mezzi pubblici, avendo come riferimento la qualità dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e il rispetto dell'ambiente.

Ferrovia Circumetnea si propone di perseguire una mobilità integrata ed efficiente, tramite processi che permettano di rispondere, velocemente, alle esigenze dei viaggiatori.

L'Azienda, inoltre, intende attuare un ampio programma di ammodernamento e sviluppo delle infrastrutture per ampliare gli spostamenti e renderli più semplici e veloci. Questo processo genererà ulteriori vantaggi ambientali, in quanto determinerà una sensibile riduzione dei consumi energetici e della congestione da traffico veicolare.

La missione

Ferrovia Circumetnea intende realizzare la propria missione aziendale tramite i seguenti obiettivi:

- adozione di comportamenti improntati alla massima cortesia, disponibilità e attenzione alle esigenze e alle aspettative dei viaggiatori, approntando meccanismi di ascolto e di verifica del livello di soddisfazione dell'utenza, anche mediante l'attivazione di canali di comunicazione e informazione;
- utilizzo accurato delle risorse energetiche, tramite una corretta gestione dei rifiuti e la riduzione delle emissioni inquinanti, attraverso il miglioramento dei sistemi di trasporto, l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale e la sistematica manutenzione dei mezzi;
- implementazione di nuovi strumenti software e hardware per uniformare la gestione del servizio di trasporto urbano ed extraurbano.

Principi e valori

Ferrovia Circumetnea eroga i servizi di trasporto pubblico nel rispetto dei seguenti principi.

Imparzialità ed eguaglianza

Ferrovia Circumetnea si impegna a garantire l'accesso ai servizi a tutti gli utenti, senza distinzione di genere, religione, etnia, lingua, opinioni politiche e condizioni sociali.

Tutela dell'ambiente

Ferrovia Circumetnea ritiene che lo sviluppo e la modernizzazione debbano rispettare criteri di rispetto dell'ambiente. A tal fine Ferrovia Circumetnea è impegnata a migliorare la qualità ambientale del territorio in cui opera, mediante un accurato utilizzo delle risorse energetiche, la riduzione delle emissioni inquinanti, il miglioramento dei sistemi di trasporto, l'acquisizione di nuovi veicoli a minore impatto ambientale.

Efficienza ed efficacia

Ferrovia Circumetnea si impegna a perseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia delle prestazioni dei servizi erogati a tutela del cittadino, in un'ottica di miglioramento continuo, adottando misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi. A tal fine si effettuano periodiche rilevazioni degli standard di qualità dei servizi erogati.

Continuità

Ferrovia Circumetnea si impegna a erogare i propri servizi, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa di settore, in modo continuo, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione di un servizio, Ferrovia Circumetnea si impegna a ricercare e adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

Principi e valori

Partecipazione

Ferrovie Circumetnea si impegna a garantire il diritto all'informazione; favorisce le occasioni di confronto, valuta le critiche, le proposte e i suggerimenti dei cittadini-utenti e delle Associazioni dei Consumatori.

Sicurezza del viaggio e dei passeggeri

Ferrovie Circumetnea considera irrinunciabile la sicurezza; per tale motivo si impegna a fornire a tutti i suoi clienti un servizio che rispetti i più rigidi standard di sicurezza del viaggio. Ferrovie Circumetnea intende garantire protezione e sicurezza ai propri passeggeri, all'interno dei propri mezzi e delle proprie strutture, attraverso la sorveglianza interna esercitata dal personale abilitato e dai sistemi di controllo e mediante la collaborazione con tutte le Forze dell'Ordine.





III. L'OFFERTA



L'offerta del servizio in cifre

Il servizio di trasporto gestito da Ferrovia Circumetnea si articola in un servizio urbano nella città di Catania, svolto mediante la metropolitana, e in un servizio extraurbano, nel territorio etneo, svolto mediante treni e autobus.

METROPOLITANA

Lunghezza della linea	6,9 km
Stazioni	10
Mezzi (2022)	13
Numero di corse annuo (2022)	47 509
Percorrenza (2022)	327 432 km

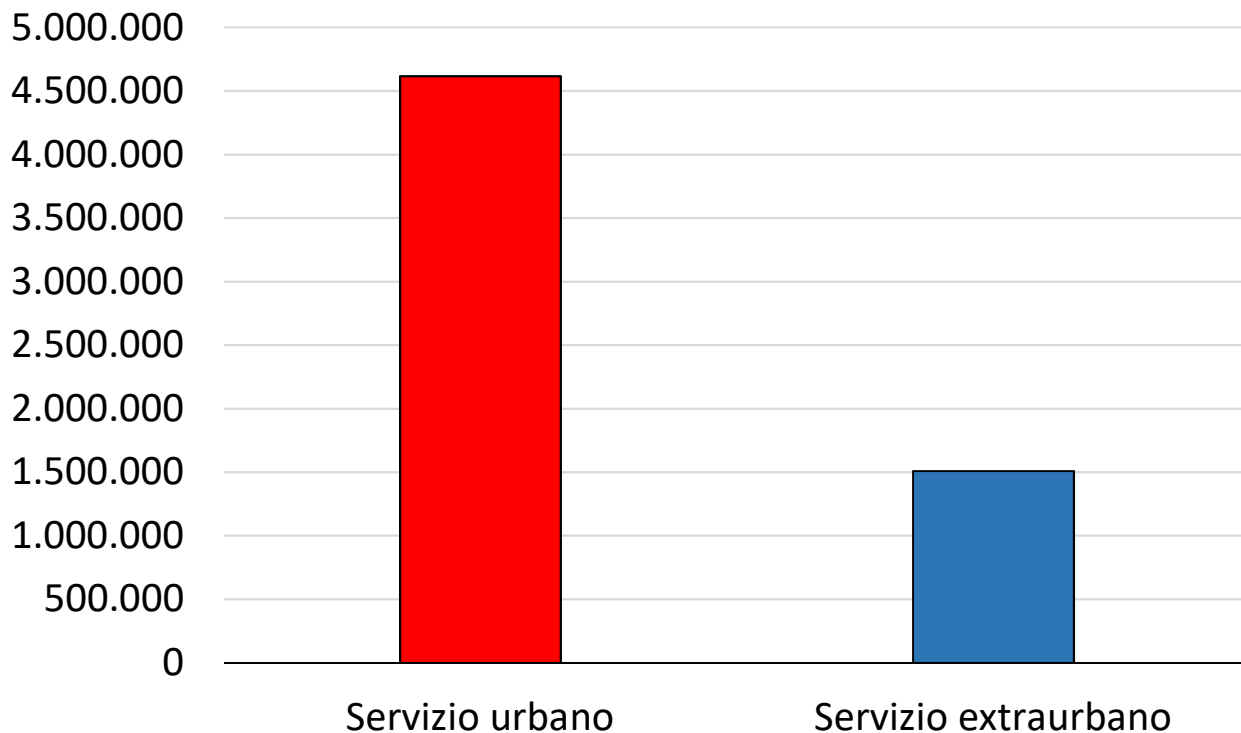
FERROVIA

Lunghezza della linea	107,4 km
Stazioni e fermate	32
Mezzi (2022)	24
Comuni serviti	16
Numero di corse annuo (2022)	10 192
Percorrenza (2022)	399 769 km

AUTOSERVIZIO

Numero delle linee	10
Lunghezza complessiva della rete	400 km
Mezzi (2022)	73
Fermate (2022)	450
Comuni serviti	22
Numero di corse annuo (2022)	50 628
Percorrenza (2022)	1 740 198 km

Passeggeri trasportati nel 2022



La metropolitana

Il servizio urbano è svolto tramite la metropolitana.

La linea è elettrificata a 3kVcc^(*) ed è a scartamento ordinario. Con le sue 10 stazioni, la linea si estende per circa 7 km, rendendo semplice e veloce lo spostamento della parte della città servita; la linea è in continuo ampliamento.

La stazione metropolitana “Giovanni XXIII” è realizzata in prossimità della stazione della Rete Ferroviaria Italiana che, in ambito urbano, svolge anche un servizio di trasporto di tipo metropolitano.

Il servizio di metropolitana è attivo dal lunedì alla domenica, con intertempi e orari consultabili nel sito aziendale www.circumetnea.it.



(*) 3kVcc: 300 Volt in corrente continua

Il servizio metro navetta

Ferrovia Circumetnea offre anche un servizio “metro navetta” per permettere agli utenti di raggiungere più facilmente alcune destinazioni.

Il servizio è svolto tramite autobus e offre 2 linee.

La **prima linea** collega la stazione metropolitana Nesima con l’istituto clinico “Humanitas” e il centro commerciale “Centro Sicilia”. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato; gli orari sono consultabili nel sito aziendale www.circumetnea.it.

La **seconda linea** collega la stazione metropolitana Milo con la Cittadella Universitaria; il servizio è svolto dagli autobus impiegati, in quel momento, nel servizio extraurbano. Gli autobus che collegano la Stazione Milo con la Cittadella sono quelli che hanno in parte la denominazione Catania, mentre gli autobus che collegano la Cittadella con Borgo sono quelli che hanno in parte la denominazione Adrano, Paternò e Randazzo. Il servizio è attivo dal lunedì al sabato; è possibile consultare gli orari nel sito aziendale www.circumetnea.it.



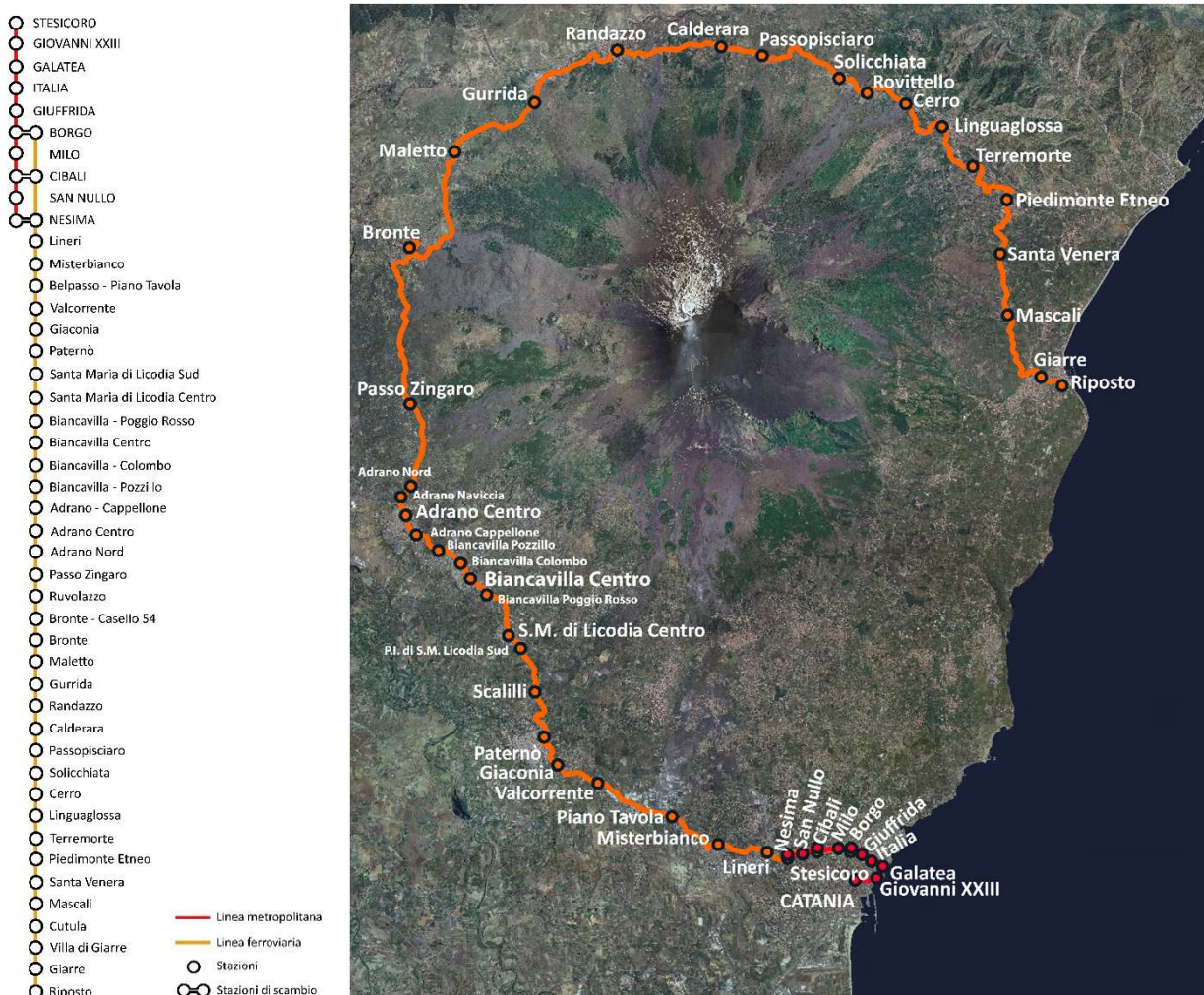
La ferrovia

La linea ferroviaria, a scartamento ridotto (950 mm), è a trazione Diesel e si estende per circa 107 km. La ferrovia è in continuo ammodernamento per un miglioramento del servizio offerto, con interventi che riguardano sia le infrastrutture, sia il parco rotabile. In relazione a quest'ultimo, sono stati recentemente acquistati dei nuovi treni, i DMU (Diesel Multiple Unit) "Vulcano", che sono entrati in esercizio nel 2016.

Ferrovia Circumetnea offre un servizio di trasporto su treno a 16 centri urbani pedemontani etnei, compresa la città di Catania.

La linea è collegata con la metropolitana in corrispondenza delle stazioni Nesima, Cibali e Borgo, consentendo ai viaggiatori di raggiungere in modo rapido le altre zone di Catania.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato; è possibile consultare gli orari sul sito www.circumetnea.it.

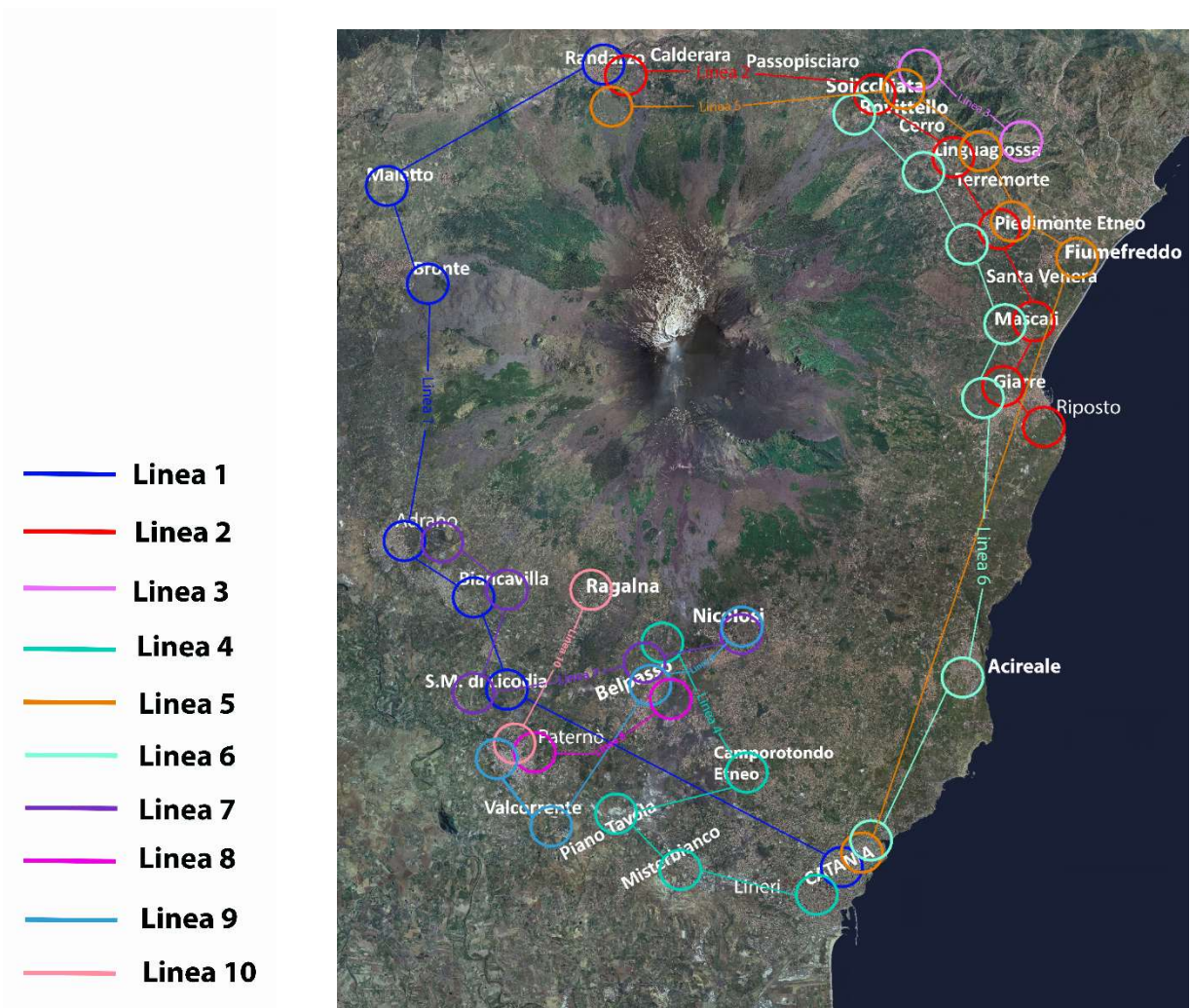


Le autolinee

Il servizio di trasporto pubblico extraurbano è svolto anche tramite autobus; con 10 linee e 450 fermate, permette di raggiungere 22 centri urbani, compresa la città di Catania.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato.

Gli orari sono consultabili sul sito www.circumetnea.it.



Le autolinee

Linea 1	Randazzo - Adrano - Catania	Centri urbani interessati
		Randazzo
		Maletto
		Bronte
		Adrano
		Biancavilla
		S.M. Licodia
		Catania

Linea 6	Castiglione - Giarre - Acireale - Catania	Centri urbani interessati
		Castiglione di Sicilia
		Linguaglossa
		Piedimonte Etneo
		Nunziata di Mascali
		Mascali
		Giarre
		Acireale
		Catania

Linea 2	Randazzo - Riposto	Centri urbani interessati
		Randazzo
		Solicchiata
		Linguaglossa
		Piedimonte Etneo
		Nunziata di Mascali
		Mascali
		Giarre
		Riposto

Linea 7	Adrano - Belpasso - Nicolosi	Centri urbani interessati
		Adrano
		Biancavilla
		S.M. Licodia
		Belpasso città
		Nicolosi

Linea 3	Castiglione - Linguaglossa	Centri urbani interessati
		Castiglione di Sicilia
		Linguaglossa

Linea 8	Paternò - Belpasso	Centri urbani interessati
		Paternò
		Belpasso città

Linea 4	Belpasso - Piano Tavola - Misterbianco - Catania	Centri urbani interessati
		Belpasso
		Camporotondo Etneo
		Piano Tavola
		Misterbianco
		Metro Nesima

Linea 9	Paternò - Belpasso - Nicolosi	Centri urbani interessati
		Paternò
		Valcorrente
		Belpasso città
		Nicolosi

Linea 5	Randazzo - Catania Via A18	Centri urbani interessati
		Randazzo
		Solicchiata
		Linguaglossa
		Piedimonte Etneo
		Fiumefreddo
		Catania

Linea 10	Ragalna - Paternò	Centri urbani interessati
		Ragalna
		Paternò



Tariffe e titoli di viaggio urbani

I titoli di viaggio urbani consentono di utilizzare i treni della metropolitana o gli autobus che svolgono lo stesso servizio nella fascia notturna dalle ore 22:30 alle ore 2:00.

Sono di due tipologie: biglietti e abbonamenti.

Biglietti urbani

Biglietto a tempo

Durata: 90 minuti – Corse disponibili: 4

Costo: 1,00 €

Impiego: Metropolitana

Biglietto giornaliero

Durata: Intera giornata (fino a mezzanotte) – Corse disponibili: 8

Costo: 2,00 €

Impiego: Metropolitana



Tariffe e titoli di viaggio urbani

Abbonamenti urbani

Abbonamento mensile

Validità temporale: Dal primo all'ultimo giorno del mese in cui è rilasciato o rinnovato

Costo: 15,00 €

Impiego: Metropolitana

Abbonamento mensile studenti^(*)

Validità temporale: Dal primo all'ultimo giorno del mese in cui è rilasciato o rinnovato

Costo: 12,00 €

Impiego: Metropolitana

^(*) Studenti di scuole medie e superiori e studenti universitari fino a 26 anni. Gli studenti universitari di età superiore a 26 anni devono compilare un modulo di autocertificazione.

Abbonamento trimestrale

Validità temporale: Tre mesi a partire dal primo giorno del mese successivo all'attivazione

Costo: 40,00 €

Impiego: Metropolitana

Abbonamento semestrale

Validità temporale: Sei mesi a partire dal primo giorno del mese successivo all'attivazione

Costo: 75,00 €

Impiego: Metropolitana

Abbonamento annuale

Validità temporale: Dodici mesi a partire dal primo giorno del mese successivo all'attivazione

Costo: 120,00 €

Impiego: Metropolitana

Tariffe e titoli di viaggio urbani

Abbonamenti urbani integrati con AMTS

Abbonamento mensile MetroBus CityS

Abbonamento integrato agevolato per studenti delle scuole secondarie di primo e secondo grado

Validità temporale: Dal primo all'ultimo giorno del mese in cui è rilasciato o rinnovato

Costo: 30,00 €

Impiego: Metropolitana e tutte le linee AMTS^(*) (escluse Alibus e 524S)

Abbonamento mensile MetroBus City

Abbonamento mensile integrato

Validità temporale: Dal primo all'ultimo giorno del mese in cui è rilasciato o rinnovato

Costo: 35,00 €

Impiego: Metropolitana e tutte le linee AMTS^(*) (escluse Alibus e 524S)



^(*) Azienda Municipale Trasporti Sostare

Tariffe e titoli di viaggio extraurbani

I titoli di viaggio extraurbani consentono di utilizzare, indifferentemente, i treni della ferrovia Catania-Riposto o gli autobus che servono lo stesso ambito territoriale.

Sono previste 8 fasce.

Fascia 1	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 2	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 3	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 4	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 5	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 6	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 7	Valida su percorsi di 10 km
Fascia 8	Valida su percorsi di 10 km

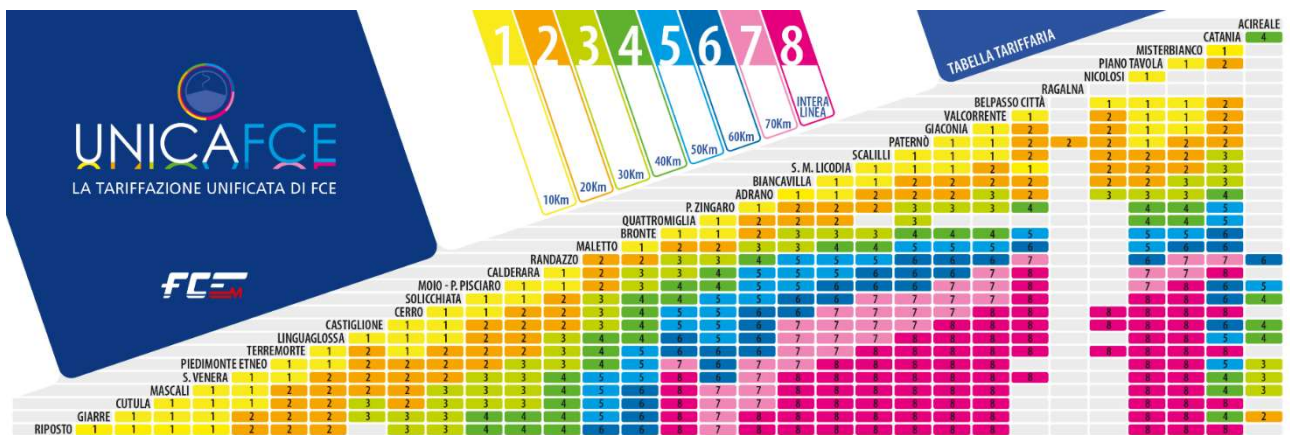


Tabella che consente di determinare la fascia del titolo da acquistare in funzione del luogo di partenza e di quello di destinazione.

Tariffe e titoli di viaggio extraurbani

I titoli di viaggio extraurbani sono di due tipologie: biglietti e abbonamenti.

Biglietti extraurbani

Biglietti di corsa semplice: consentono una corsa per una qualunque tratta origine–destinazione delle fasce da 1 a 7.

Biglietti giornalieri: consentono di viaggiare per l'intera giornata su tutta la linea (fascia 8).

Abbonamenti extraurbani

Abbonamenti settimanali: sono attivi dal primo all'ultimo giorno della settimana in cui sono rilasciato o rinnovati.

Abbonamenti mensili: sono attivi dal primo all'ultimo giorno del mese in cui sono rilasciati rilasciato o rinnovati

Il viaggiatore per acquistare un qualsiasi titolo di viaggio extraurbano deve indicare **origine e destinazione**. I sistemi automaticamente calcoleranno il costo in funzione della fascia nella quale ricade la relazione prescelta.



Tariffe e titoli di viaggio extraurbani

Km	FASCIA	BIGLIETTI		ABBONAMENTI	
		CORSA SEMPLICE	GIORNALIERO	SETTIMANALE	MENSILE
10	1	€ 1,90	€ 13,00	€ 12,90	€ 42,70
20	2	€ 2,80		€ 15,20	€ 54,60
30	3	€ 3,40		€ 19,00	€ 62,80
40	4	€ 4,20		€ 24,10	€ 72,30
50	5	€ 4,70		€ 26,60	€ 81,80
60	6	€ 5,60		€ 30,10	€ 90,10
70	7	€ 6,20		€ 32,90	€ 99,60
110	8 INTERA LINEA	€ 6,80		€ 34,30	€ 107,90

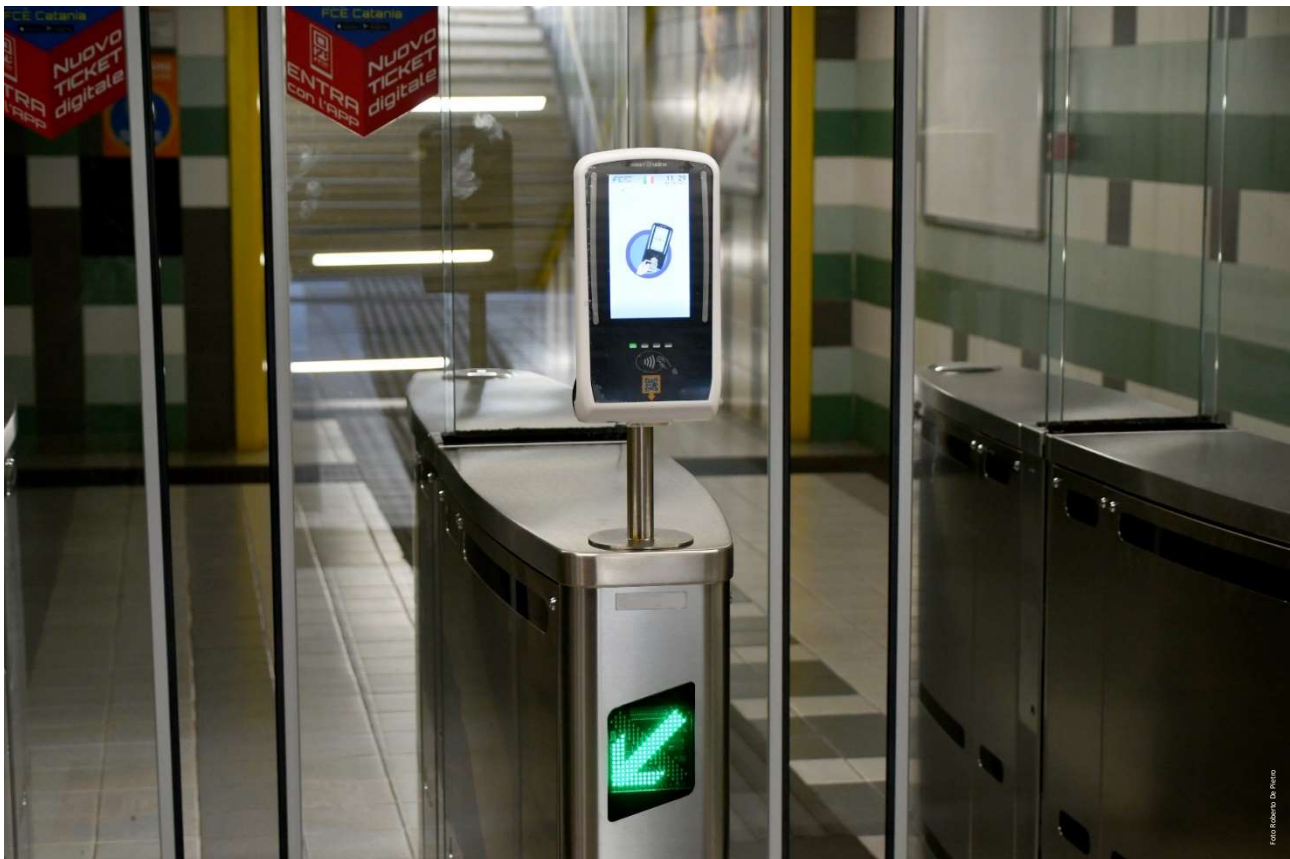


Il sistema di bigliettazione elettronica

Dal 1 luglio 2023 è entrato a pieno regime un nuovo sistema di bigliettazione elettronica a servizio di tutti i vettori di trasporto facenti capo all'Azienda: treni della metropolitana, treni, autobus.

I titoli di viaggio sono gestiti attraverso dispositivi elettronici che consentono la raccolta di informazioni sui flussi dei viaggiatori.

I titoli di viaggio sono di tipo materiale, cioè aventi un supporto fisico, (carta o plastica) o di tipo immateriale (senza un supporto fisico).



I titoli di viaggio di tipo materiale

I titoli di viaggio di tipo materiale sono basati su due tipologie supporti: smart card in plastica e biglietti in carta con QR Code.

Smartcard

Sono delle card in plastica contenenti all'interno una memoria elettronica.

Sono utilizzate per gli abbonamenti, sia urbani, sia extraurbani.

Sono emesse per la prima volta dalle biglietterie presenziate da personale delle stazioni di Ferrovia Circumetnea e possono essere successivamente ricaricate presso le stesse postazioni o presso tutte le bigliettatrici automatiche presenti nelle stazioni della metropolitana o della ferrovia o presso tutti i punti vendita facenti parte della rete PUNTOLIS. All'atto del primo acquisto della Smartcard è richiesto un contributo iniziale per l'attivazione della card pari a 5,00 €.

Il viaggiatore per validare il titolo lo dovrà avvicinare ai dispositivi di lettura (validatrici) in prossimità del simbolo dell'antenna.

Biglietti in carta con QR Code

Sono biglietti di carta sui quali, all'atto dell'acquisto, è stampato un QR Code.

Sono utilizzati per i biglietti urbani ed extraurbani.

Sono emessi dalle biglietterie presenziate da personale delle stazioni della Ferrovia Circumetnea, o dalle bigliettatrici automatiche presenti nelle stazioni della metropolitana e della ferrovia o da tutti i punti vendita facenti parte della rete PUNTOLIS.

Il viaggiatore per validare il titolo lo dovrà avvicinare ai dispositivi di lettura (validatrici) in prossimità del lettore ottico del QR Code.

I titoli di viaggio di tipo materiale

Biglietterie presenziate da personale

Stazione	Indirizzo
CATANIA Borgo	Via Caronda 352/A
Adrano Centro	Piazza della Libertà
Bronte	Piazza Stazione, 1
Giarre	Via Stazione Circumetnea
Misterbianco	Piazza Costarelli Orazio
Paternò	Via Stazione Circumetnea
Randazzo	Piazza XI Bersaglieri, 2
Riposto	Via Stazione



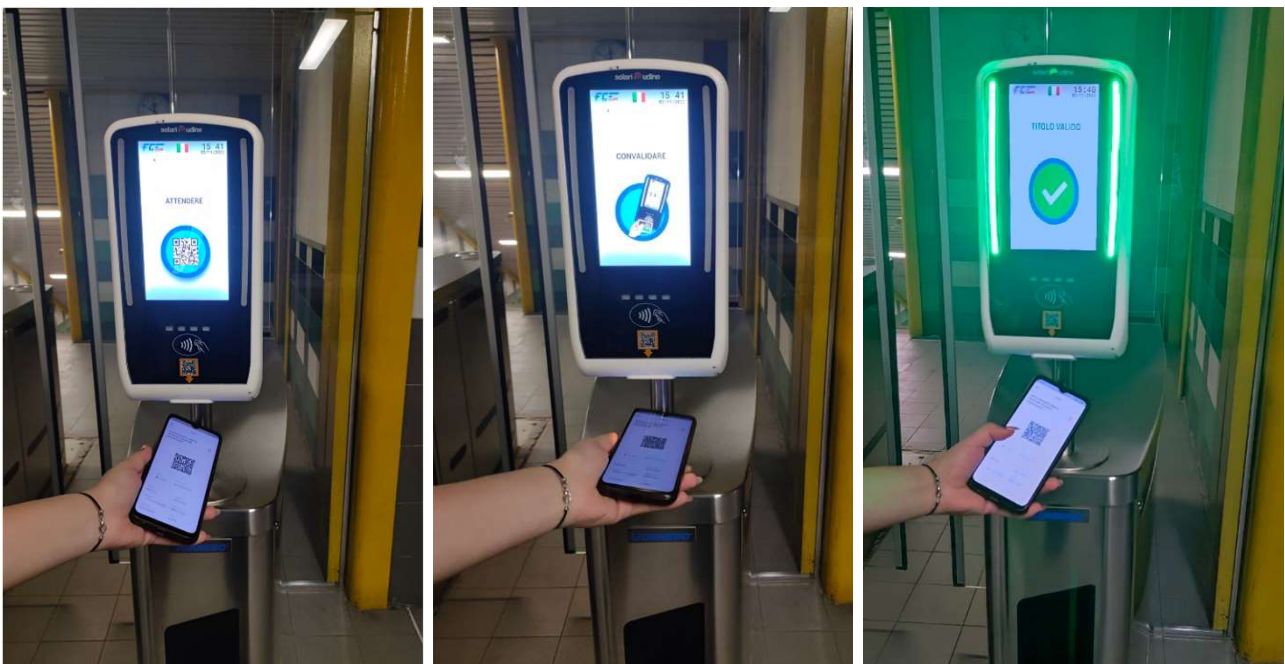
I titoli di viaggio di tipo immateriale

I titoli di tipo immateriale sono basati sull'utilizzo della **"App FCE Catania"**, l'applicazione ufficiale della Ferrovia Circumetnea che consente all'utente di acquistare, direttamente dal telefono, titoli di viaggio digitali sia urbani, sia extraurbani, sia biglietti e sia abbonamenti.

Tramite questa APP l'utente ha anche la possibilità di profilarsi su una specifica tipologia di profilo/convenzione per usufruire delle eventuali agevolazioni tariffarie di cui ha diritto (ad esempio studenti).

L'App, che contiene tutti i titoli di viaggio in vigore per utilizzare i mezzi di trasporto di Ferrovia Circumetnea, genera sul display del dispositivo di telefonia mobile un QR Code relativo al titolo acquistato (aggiornato periodicamente per evitare eventuali tentativi di frode).

La validazione del titolo, necessaria per accedere ai mezzi di trasporto, è effettuata posizionando il QR Code, che appare sul dispositivo di telefonia mobile, al lettore ottico delle validatrici presenti nelle stazioni ferroviarie e metropolitane o a bordo degli autobus



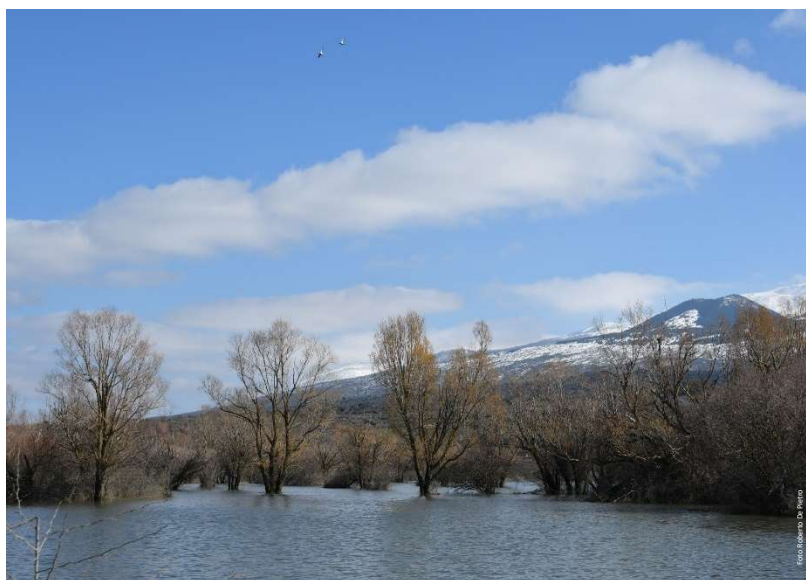
Il turismo

In viaggio con Ferrovia Circumetnea

Ferrovia Circumetnea gestisce una linea ferroviaria che collega la città di Catania con gran parte dei centri urbani situati alle pendici dell'Etna, con un tracciato di circa 108 km che giunge fino a Riposto. Viaggiando con il treno di Ferrovia Circumetnea è possibile ammirare paesaggi di particolare fascino e bellezza, che si intervallano tra aperte campagne e panorami lavici, attraversando piccoli centri urbani ricchi di testimonianze storiche, come Bronte e Randazzo.

Partendo da Catania, è a Paternò che l'Etna comincia a svelare scenari accattivanti e di richiamo turistico. Superata la tratta Paternò-Adrano, in gran parte ammodernata e interrata, la ferrovia offre, tra Adrano e Bronte, la visione di campi di pistacchi, cresciuti su rocce vulcaniche. Superato Bronte, ci si ritrova in aperta campagna; presso Rocca Calanna, si raggiunge il punto più alto della linea, a 967 m sul livello del mare; da qui, proseguendo verso Randazzo, inizia la discesa. Randazzo è un borgo medievale dal fascino antico, reso ancora più particolare dal colore delle costruzioni, edificate con gli scuri blocchi lavici; tra queste, merita una visita la Basilica di Santa Maria Assunta. A Randazzo si cambia treno per percorrere l'altra metà della tratta che porta fino a Riposto, con una lenta discesa e il mare all'orizzonte.

È consigliato effettuare una sosta per visitare alcuni centri ricchi di storia e bellezza come Giarre, Bronte e Randazzo, prima di riprendere il cammino.



Il turismo

Le aree naturali raggiungibili grazie all'accostamento treno-bicicletta

Il tracciato della linea ferroviaria si snoda alle pendici dell'Etna, lambendo il Parco Naturale Regionale dell'Etna, all'interno del quale sono compresi Siti di Interesse Comunitario - Zone Speciali di Conservazione (SIC ZSC) e l'area dichiarata Sito Unesco. Tra Adrano e Bronte, in particolare, la ferrovia segna, per gran parte del suo tracciato, il confine tra le zone D e B del Parco, mentre tra Maletto e Randazzo, interessa la zona D, traccia il confine tra le zone D e C e, per un breve tratto, nel quale ricade la fermata Gurridda, attraversa la zona B.

I centri urbani che la Ferrovia Circumetnea consente di raggiungere sono tutti esterni all'area naturale protetta. Non esistendo servizi di trasporto pubblico che consentano di raggiungere, dalle stazioni della Ferrovia Circumetnea, le aree medio-alte del Parco Naturale dell'Etna (in corrispondenza di parcheggi o punti base per l'escursionismo), occorrerà avvalersi di mezzi privati, procedere a piedi o utilizzare le biciclette, che possono essere facilmente trasportate a bordo dei treni abilitati a questo servizio (previa consultazione del sito www.circumetnea.it o delle tabelle orarie presenti all'interno delle stazioni ferroviarie). L'accostamento treno bicicletta consente ai turisti di scoprire, soprattutto se dispongono di una bicicletta capace di affrontare piste o terreni sconnessi, gli straordinari ambienti dell'Etna, con una modalità alternativa rispetto a quelle che propone il turismo di massa. Oltre alle aree del parco dell'Etna, tale accostamento consente di esplorare facilmente anche altre aree naturali. La ferrovia, infatti, presenta tratti che si snodano in prossimità dei fiumi Simeto e Alcantara. Partendo da alcune stazioni è possibile raggiungere numerosi siti di grande fascino e di particolare interesse naturalistico; tra questi meritano di essere segnalati i numerosi siti in cui entrambi i fiumi presentano spettacolari formazioni di basalti colonnari o i siti legati a fenomeni di vulcanismo secondario.



Il turismo

Collaborazione con la strada del vino dell'Etna

Ferrovia Circumetnea collabora con l'associazione "La strada del vino dell'Etna" (www.stradadelvinodelletna.it) che propone itinerari alla scoperta delle più belle cantine presenti nel territorio etneo servito dalla ferrovia. Con il percorso "Il treno dei vini dell'Etna" è possibile vivere un'esperienza di viaggio particolare, percorrendo le pendici dell'Etna a bordo delle automotrici a scartamento ridotto della Ferrovia Circumetnea. Il percorso comincia a Riposto o a Piedimonte Etneo per giungere fino a Randazzo, per visitare una cantina e degustare del buon vino e alcuni prodotti locali. Successivamente, l'offerta prevede una visita guidata in un borgo storico e in una seconda cantina.

Museo ferroviario di Bronte

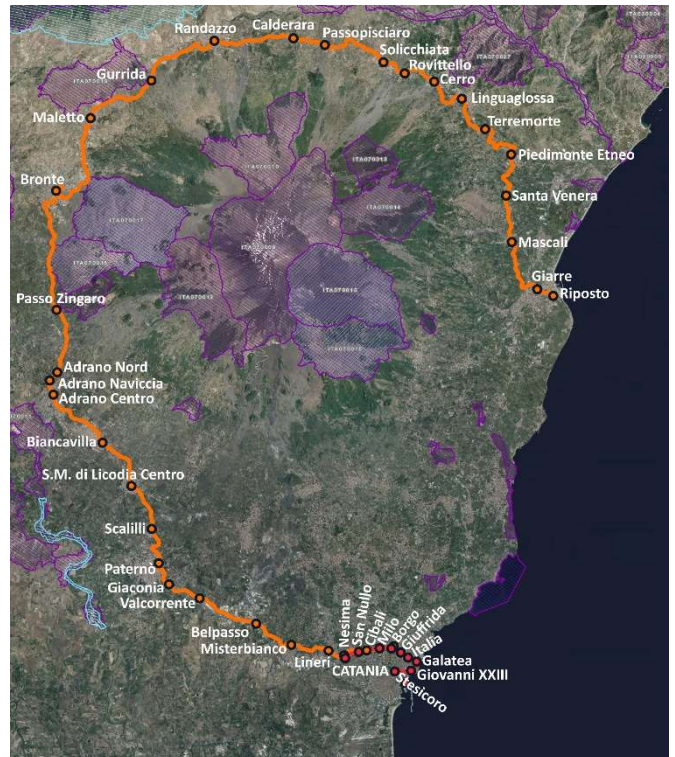
A Bronte è situato uno spazio espositivo di rotabili storici di Ferrovia Circumetnea; si tratta di una vecchia rimessa ferroviaria che è stata trasformata in un piccolo e accogliente museo. Visitandolo sembra di essere tornati indietro nel tempo, potendo ammirare alcuni dei mezzi di trasporto storici, tra cui: due automotrici ALn56 del 1936, conosciute come "littorine", delle quali una perfettamente funzionante e utilizzata per viaggi turistici; una locomotiva a vapore del 1894, denominata "Mascali"; un carro chiuso serie "HB" adibito principalmente al trasporto di animali; dei carri merci aperti. Nel museo sono presenti, inoltre, numerosi cimeli, stampe e articoli sulla storia dell'Azienda. Ferrovia Circumetnea si pone l'obiettivo di incrementare la dotazione di materiale ferroviario storico di tale spazio espositivo al fine anche di conservare, in modo duraturo, molti reperti oggi sparsi lungo la ferrovia.



Il turismo



Parco dell'Etna



Siti Natura 2000



Per informarsi
 link <https://parcoetna.it>
<https://natura2000.eea.europa.eu/>
<https://www.unesco.it/it/PatrimonioMondiale/Detail/15>



IV. INDICATORI DI QUALITÀ



Migliorare la qualità dei servizi

In conformità alla normativa nazionale, Ferrovia Circumetnea riporta i fattori di qualità del servizio pubblico, ovvero gli aspetti rilevanti per la percezione della qualità del servizio da parte dell'utente, e gli indicatori di qualità, che sono i parametri in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni del servizio erogato.

Ferrovia Circumetnea si propone di raggiungere un miglioramento dei propri standard di qualità nei servizi offerti ai viaggiatori.

Gli standard sono fissati in riferimento agli aspetti ritenuti più importanti per definire la qualità.

Informazione al pubblico

Indicatore	Unità di misura	2022	Obiettivo 2023
Orario di servizio	Presenza degli orari sul sito Internet	Si	Rendere il servizio interattivo
Sito Internet	Presenza sito Internet	Rifacimento	Implementazione
Info telefoniche	Orario del servizio al numero telefonico: 095 541250	Dal lunedì al venerdì Dalle ore 8:00 alle ore 18:00	Mantenimento

Sicurezza

Servizio	Indicatore	Unità di misura	2022	Obiettivo 2023
Metropolitana	Telecamere presenti nelle stazioni	Stazioni dotate di telecamere sul totale (%)	100%	Mantenimento
Metropolitana	Telecamere presenti a bordo dei mezzi	Mezzi dotati di telecamere sul totale (%)	38%	Mantenimento
Ferrovia	Telecamere presenti a bordo dei mezzi	Mezzi dotati di telecamere sul totale (%)	22%	Mantenimento

Regolarità, copertura

Servizio	Indicatore	Unità di misura	2022	Obiettivo 2023
Metropolitana	Regolarità	Corse effettive/Corse effettuate (%)	98,2%	Mantenimento
Metropolitana	Copertura	Ore di servizio in un giorno	15 ore e 50 min ^(*) 14 ore ^(**)	Mantenimento
Ferrovia	Regolarità	Corse effettive/Corse effettuate (%)	83,6%	Mantenimento
Ferrovia	Copertura	Ore di servizio in un giorno	16 ore e 30 min ^(*) ^(*)	Mantenimento
Autoservizio	Regolarità	Corse effettive/Corse effettuate (%)	91,5%	Mantenimento
Autoservizio	Copertura	Ore di servizio in un giorno	16 ore e 30 min ^(*) ^(*)	Mantenimento

Climatizzazione e trasporto biciclette

Servizio	Indicatore	Unità di misura	2022	Obiettivo 2023
Metropolitana	Climatizzazione	Mezzi sul totale (%)	100%	Mantenimento
Metropolitana	Trasporto biciclette	Mezzi sul totale (%)	100%	Mantenimento
Ferrovia	Climatizzazione	Mezzi sul totale (%)	39%	Incremento
Ferrovia	Trasporto biciclette	Mezzi sul totale (%)	33%	Mantenimento
Autoservizio	Climatizzazione	Mezzi sul totale (%)	100%	Mantenimento

Accessibilità

Servizio	Indicatore	Unità di misura	2022	Obiettivo 2023
Metropolitana	Pannelli informativi in Braille nelle stazioni	Pannelli	100%	Mantenimento
Metropolitana	Percorsi tattili plantari nelle stazioni	Percorsi	100%	Mantenimento

(*) Da lunedì a sabato

(**) Domeniche e giorni festivi

(*) Orario in vigore dal 26 giugno 2023



V. RAPPORTO CON IL PUBBLICO



Ferrovie Circumetnea
Metropolitana di Catania

Seguici  

[Titoli di viaggio](#) [Linee e Orari](#) [News](#) [Assistenza](#) [FCE](#) [Fornitori](#) [Concorsi](#)

Le nostre linee



Metropolitana

Il servizio è attivo dal lunedì alla domenica, escluse le **festività**, con i seguenti orari:

dal lunedì al sabato dalle ore 6.40 alle ore 21.00;

la domenica dalle 8.30 alle 21.00.

 [Orario Urbano](#)
1 file(s) 539,49 KB 6902 downloads

Ferrovia

Servizio di informazione

Informazione al cliente

Ferrovia Circumetnea garantisce l'informazione sui servizi offerti.

Le informazioni sono consultabili sul sito www.circumetnea.it o presso l'Ufficio informazioni, sito nella stazione ferroviaria Catania-Borgo.

Mediante questi servizi, il viaggiatore può:

- visionare le “Norme e condizioni”;
- visionare gli orari e le condizioni di viaggio;
- visionare gli orari di prima e ultima corsa;
- essere informato sull'ubicazione delle stazioni, sia ferroviarie, sia metropolitane e sulle linee automobilistiche e sul loro stato di attivazione;
- essere informato sulle condizioni di accesso alle stazioni e ai mezzi;
- essere informato sul servizio di assistenza disponibile per le persone con disabilità e a mobilità ridotta;
- essere informato sulle condizioni per l'eventuale accesso di biciclette a bordo dei mezzi;
- essere informato sulla disponibilità dei servizi a bordo dei mezzi;
- essere informato sulle interruzioni di linea, soppressione dei servizi, scioperi del personale;
- essere informato sulle procedure per il recupero dei bagagli smarriti e per la presentazione di reclami.

È possibile chiamare l'Ufficio informazioni al numero 095 541250 per ricevere informazioni su orari, percorsi, tariffe e iniziative dell'Azienda; il servizio è attivo dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 18:00. Nelle stazioni metropolitane sono presenti display elettronici che informano, in tempo reale, sui tempi di attesa e sulle variazioni del servizio.

Servizio di informazione

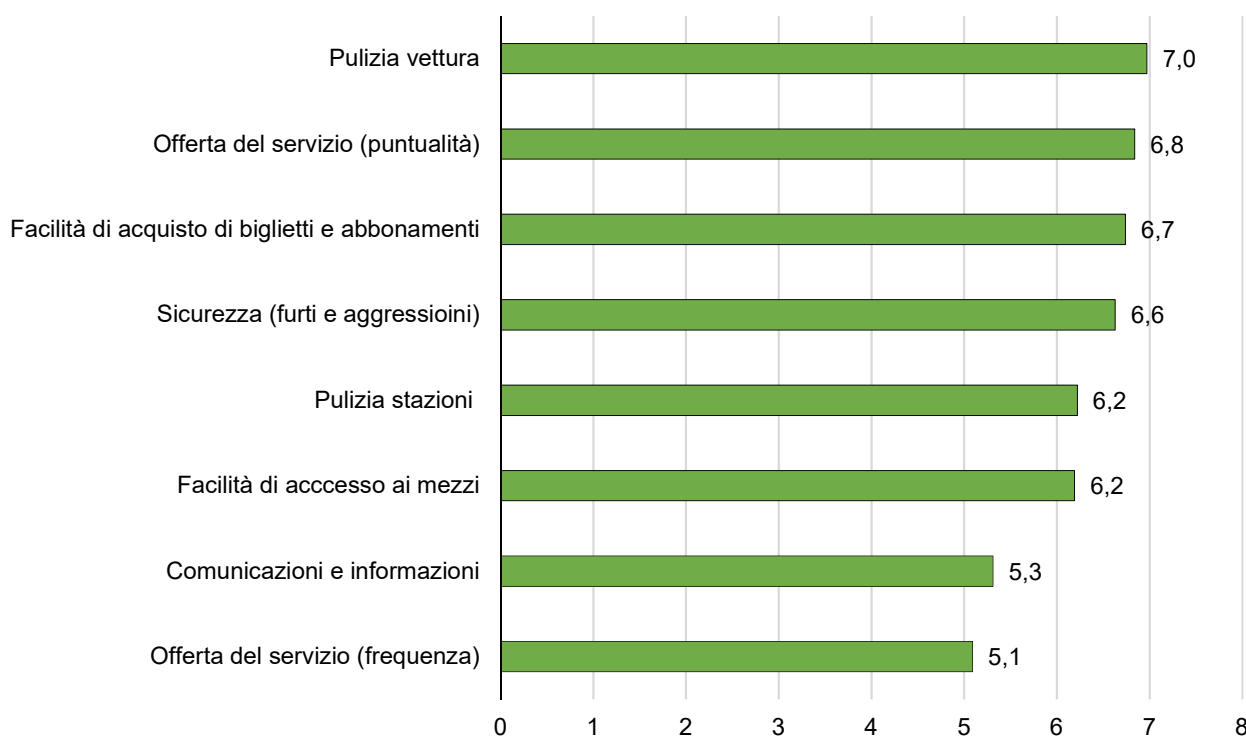
Sporgere un reclamo

Ferrovia Circumetnea garantisce un efficace meccanismo di trattamento dei reclami, provvedendo a rispondere ai passeggeri stessi, rispettando scadenze brevi. I passeggeri possono presentare reclami o suggerimenti mediante la casella di posta elettronica info@circumetnea.it.

Indagine di soddisfazione del cliente

Ferrovia Circumetnea effettua periodicamente indagini di soddisfazione dei propri clienti per monitorare i propri servizi, urbani ed extraurbani, e migliorarne la qualità.

L'ultima indagine è stata effettuata nei mesi di aprile e maggio del 2023 per monitorare il gradimento dei viaggiatori sul servizio offerto dalla metropolitana. Il diagramma sottostante riporta, con una scala di valori compresi tra 0 e 10, il livello di gradimento dei viaggiatori per i vari servizi.



FERROVIA CIRCUMETNEA

Via Caronda 352/A
95128 Catania
Telefono: 095 541111
Telefax: 095 431022

Posta elettronica: info@circumetnea.it
Posta Elettronica Certificata: direzione@pec.circumetnea.it

Social Network:



Sportello informazioni: 095 541250

Reclami e segnalazioni: tramite l'apposita pagina del sito
www.circumetnea.it