

Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti

FERROVIA CIRCUMETNEA



Carta dei Servizi

2026

Aggiornamento giugno 2026

Indice

INTRODUZIONE.....	3
1. La Carta dei Servizi.....	4
2. La normativa.....	4
L'AZIENDA.....	5
3. La storia	6
4. Le finalità	8
5. Principi e valori	8
I SERVIZI OFFERTI.....	10
6. Le linee.....	11
6.1 Servizio urbano	11
6.2 Servizio extraurbano.....	12
6.3 Servizio navette	13
7. L'offerta del servizio in cifre	13
7.1 Lunghezze e percorrenze.....	13
7.2 Passeggeri trasportati (2025)	15
8. Titoli di viaggio e tariffe	15
8.1 Titoli di viaggio e tariffe urbani.....	17
8.2 Titoli di viaggio e tariffe urbani.....	18
8.3 Come e dove acquistare i titoli di viaggio.....	18
9. Il turismo.....	20
9.1 Come utilizzare la linea ferroviaria per fini turistici	20
9.2 Cosa è possibile vedere o visitare.....	23
9.3 Collaborazione con la strada del vino dell'Etna.....	23
9.4 Museo ferroviario di Bronte	23
INDICATORI DI QUALITÀ	25
10. Migliorare la qualità dei servizi.....	26
RAPPORTI CON IL PUBBLICO.....	28
11. Servizi di informazione	29
11.1 Informazione al cliente	29
11.2 Reclami, rimborsi, indennizzi.....	29
11.3 Indagini di soddisfazione del cliente.....	31

INTRODUZIONE



1. 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. *Ferrovia 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 il cliente e l'azienda.

2. La normativa

La *Carta dei Servizi* è stata redatta nel rispetto della normativa di riferimento e delle delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) e in particolare:

- della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
 - della 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";
 - del 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);
 - della 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;
 - del 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;
- della Legge n. 124 del 4 agosto 2017 "Legge annuale per il mercato e la concorrenza";
- della delibera n. 106/2018 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e dell'Allegato A alla stessa: "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";
 - della delibera n. 28/2021 dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e dell'Allegato A alla stessa: "Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami".

L'AZIENDA



3. 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 ottanta 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.
- 2015** È ultimato l'ammodernamento della tratta ferroviaria Paternò-Adrano, con la predisposizione per l'elettificazione 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.
- 2024** Nel luglio del 2024 entrano in esercizio le stazioni Fontana e Monte Po.
- 2025** Sono in corso i lavori di trasformazione della tratta ferroviaria a scartamento ridotto
- 2026** Misterbianco Centro Paternò in metropolitana.



GIOVANNI XXIII

ICE
M

4. Le finalità

La finalità di *Ferrovia Circumetnea* è offrire, nel territorio etneo, servizi di trasporto pubblico locale sicuri e affidabili, sia in ambito urbano, sia in quello extraurbano.

Per perseguire tali finalità, che costituiscono la missione aziendale, *Ferrovia Circumetnea* opera in modo da garantire la qualità dei servizi, la soddisfazione dell'utenza e il rispetto dell'ambiente.

In particolare *Ferrovia Circumetnea*

- persegue una mobilità integrata ed efficiente, tramite processi che permettano di rispondere, velocemente, alle esigenze dei viaggiatori;
- effettua un 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;
- ottimizza i percorsi, gli orari e le frequenze, integrando nuove tecnologie per rendere i servizi più rapidi ed efficienti;
- implementa nuovi strumenti software e hardware per uniformare la gestione del servizio di trasporto urbano ed extraurbano.

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

5. Principi e valori

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

Rispetto dei viaggiatori

Ferrovia Circumetnea adotta 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.

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 ispirarsi a criteri di rispetto dell'ambiente. A tal fine *Ferrovia Circumetnea*, oltre alle azioni di carattere ambientale prima richiamate per il perseguimento della missione aziendale, è anche impegnata a promuovere attività che possano contribuire a conservare e migliorare elementi del territorio e del paesaggio

etneo, sia naturali, sia antropici, ricadenti nelle aree attraversate dalle proprie linee di trasporto o a esse contigue, al fine elevare l'attrattività dei propri servizi e migliorare la qualità del viaggio.

Efficienza ed efficacia

Ferrovia Circumetnea si impegna a perseguire gli obiettivi di efficienza ed efficacia delle prestazioni dei servizi erogati, in una prospettiva 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.

Partecipazione

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

Sicurezza del viaggio e dei passeggeri

Ferrovia 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. *Ferrovia 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.

I SERVIZI OFFERTI



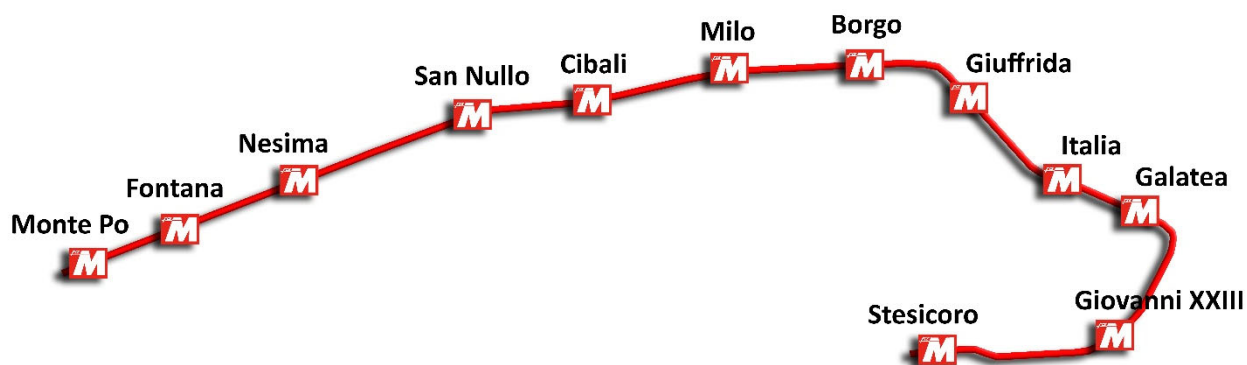
6. Le linee

6.1 Servizio urbano

La metropolitana

In ambito urbano i servizi di trasporto avvengono tramite la metropolitana.

Attualmente la linea ha una lunghezza di 8,3 km e ha 12 stazioni.



Il servizio è attivo tutti i giorni, con frequenze e orari consultabili nel sito aziendale www.circumetnea.it alla sezione *Linee e Orari*.

Il programma di ammodernamento e sviluppo prevede l'estensione della linea dalla stazione Stesicoro verso l'aeroporto Fontanarossa "Vincenzo Bellini" e dalla stazione Monte Po verso Paternò.



6.2 Servizio extraurbano

In ambito extraurbano il servizio di trasporto è basato, in modo complementare e integrato, sulla ferrovia Santa Maria di Licodia Sud-Riposto, lunga circa 83,2 km e avente 23 stazioni, e sulle autolinee che garantiscono, oltre ai collegamenti con i centri pedemontani etnei, anche quelli con la città di Catania.

Il servizio è attivo dal lunedì al sabato, con frequenze e orari consultabili nel sito aziendale www.circumetnea.it alla sezione *Linee e Orari*.



6.3 Servizio navette

Ferrovia Circumetnea offre servizi navetta, svolti tramite pullman, per collegare la metropolitana con destinazioni non servite nel Comune di Catania e nei Comuni limitrofi.

Navetta Metropolitana-Lineri – Il servizio collega le stazioni metropolitane Nesima, Fontana e Monte Po a Lineri, frazione del Comune di Misterbianco.

Navetta Metropolitana-Misterbianco-Motta Sant’Anastasia – Il servizio collega la stazione metropolitana Monte Po, con i centri urbani di Misterbianco e di Motta Sant’Anastasia.

Navetta Metropolitana-Humanitas-Centro Sicilia – Il servizio collega la stazione metropolitana Nesima con l’istituto clinico “Humanitas” e con il centro commerciale “Centro Sicilia”.

I servizi sono attivi tutti i giorni, tranne le domeniche e i festivi.

Dettagli sui percorsi, sulle frequenze e sugli orari del servizio sono consultabili nel sito aziendale www.circumetnea.it alla sezione *Linee e Orari*.

7. L’offerta del servizio in cifre

7.1 Lunghezze e percorrenze

METROPOLITANA

Lunghezza della linea	8,16 km
Stazioni	12
Mezzi (2025)	9
Numero di corse in un anno (2025)	60.268
Percorrenza (2025)	448.508 km

FERROVIA

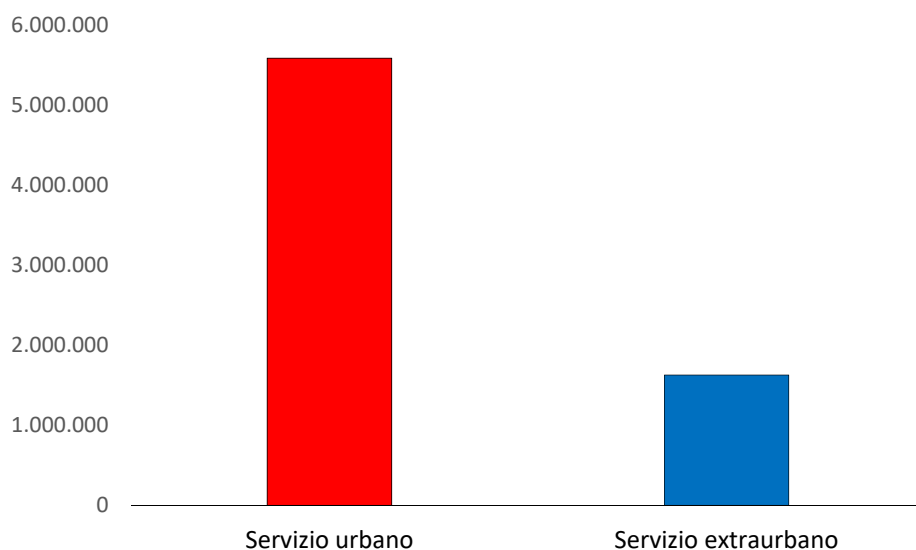
Lunghezza della linea	89 km
Stazioni	29 (24 attive)
Comuni serviti	13
Mezzi (2025)	17
Numero di corse in un anno (2025)	5.249
Percorrenza (2025)	215.666 km

AUTOSERVIZIO

Numero delle linee (2025)	19
Lunghezza complessiva delle linee (2025)	420 km
Fermate (2025)	460
Comuni serviti (2025)	19
Mezzi (2025)	79
Numero di corse in un anno (2025)	62.204
Percorrenza (2025)	1.883.291 km



7.2 Passeggeri trasportati (2025)



8. Titoli di viaggio e tariffe

I titoli di viaggio possono essere *biglietti* (dedicati a durate brevi, ore o qualche giorno al massimo) o *abbonamenti* (dedicati a durate di diversi giorni o mesi).

Entrambe le tipologie di titoli possono avere un supporto fisico (cosiddetti titoli *materiali*) o esserne privi (cosiddetti titoli *immateriali* o *digitali*).

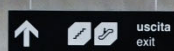
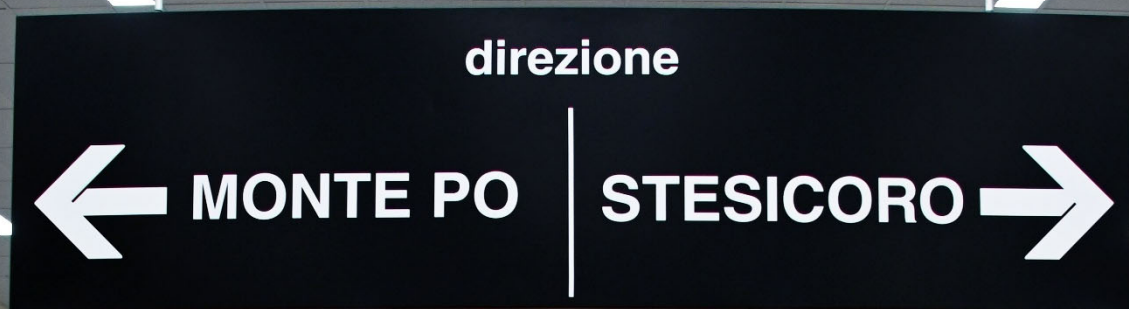
In particolare i *biglietti* con un supporto fisico, possono averlo sia di carta, con identificazione tramite QR Code, sia di plastica con card contactless, con identificazione RFID (Radio Frequency Identification). I *biglietti* di tipo digitale fanno ricorso all'utilizzo di *App* sui dispositivi di telefonia mobile.

Gli *abbonamenti*, possono avere come supporto fisico solo la card contactless, con identificazione RFID, oppure possono essere di tipo digitale tramite utilizzo di *App* sui dispositivi di telefonia mobile.

Le tariffe dei titoli di viaggio sono differenziate in base al servizio: urbano ed extraurbano.

In ambito urbano i *biglietti* e gli *abbonamenti* consentono l'uso dell'intera linea metropolitana, secondo le modalità previste dalla tipologia dello stesso titolo. In ambito urbano esistono pure dei titoli di viaggio, sia *biglietti*, sia *abbonamenti*, che consentono di utilizzare la metropolitana e gli autobus del trasporto urbano dell'azienda Metropolitana Trasporti e Sostare (AMTS). Questi titoli sono definiti, per tale motivo, integrati.

In ambito extraurbano i biglietti e gli abbonamenti prevedono l'utilizzo di una tratta ricadente in una delle otto fasce tariffarie vigenti. Il calcolo della fascia e, quindi, della relativa tariffa da applicare, avviene specificando, da parte del passeggero, l'origine e la destinazione.



Tutti i titoli extraurbani, biglietti e abbonamenti, con origine o con destinazione Catania consentono di potere effettuare una corsa in metropolitana.

Informazioni di maggior dettaglio sui titoli di viaggio possono essere reperite presso le stazioni della ferrovia o presso la sede di Catania Borgo (Via Caronda 353/A - Catania) o consultando il sito di *Ferrovia Circumetnea* www.circumetnea.it alla sezione *Titoli di viaggio*.

8.1 Titoli di viaggio e tariffe urbani

Servizio urbano - BIGLIETTI

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Prezzo	
				Cartaceo QR code	Digitale
Corsa semplice	Il biglietto consente di effettuare una sola corsa.	Metropolitana	1	1,00 €	1,00 €
120 minuti	Il biglietto è valido per 120 minuti a partire dalla validazione; in tale arco temporale consente di effettuare un massimo di due corse.	Metropolitana	2	1,40 €	1,40 €
24 ore	Il biglietto è valido dal momento della validazione per le 24 ore successive; in tale arco temporale, è consentito effettuare un massimo di quattro corse.	Metropolitana	4	3,00 €	3,00 €
Carnet urbano	30 giorni dall'acquisto.	Metropolitana	10	-	8,00 €

Servizio urbano - ABBONAMENTI

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Prezzo	
				Card	Digitale
Mensile	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del mese di riferimento.	Metropolitana	Illimitate	20,00 €	19,00 €
Trimestrale	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del periodo di riferimento.	Metropolitana	Illimitate	50,00 €	47,50 €
Semestrale	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del periodo di riferimento.	Metropolitana	Illimitate	90,00 €	85,50 €
Annuale	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del periodo di riferimento.	Metropolitana	Illimitate	140,00 €	133,00€
9 mesi-Giovani	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del periodo di riferimento.	Metropolitana	Illimitate	90,00 €	85,50 €

Servizio urbano – BIGLIETTI INTEGRATI AMTS-FCE

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Supporto	Prezzo
120 minuti FCE-AMTS	Due ore a partire dalla validazione. Il biglietto potrà essere validato entro 3 gg dalla data di emissione.	Metropolitana e tutte le linee AMTS (esclusi Alibus e 524S)	1 in metropolitana; illimitate nei mezzi di AMTS	Cartaceo e digitale	2,00 €
24 ore FCE-AMTS	Il biglietto è valido dal momento della validazione per le 24 ore successive. Il biglietto potrà essere validato entro 7gg dalla data di emissione.	Metropolitana e tutte le linee AMTS (esclusi Alibus e 524S)	4 in metropolitana; illimitate nei mezzi di AMTS	Cartaceo e digitale	4,50 €

Servizio urbano – ABBONAMENTI INTEGRATI AMTS-FCE

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Supporto	Prezzo
Mensile FCE-AMTS	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del mese di riferimento.	Metropolitana e tutte le linee AMTS (esclusi Alibus e 524S)	Illimitate	Cartaceo e digitale	35,00 €
Mensile Giovani FCE-AMTS (under 27)	Dal primo giorno del primo mese di validità fino all'ultimo giorno del mese di riferimento.	Metropolitana e tutte le linee AMTS (esclusi Alibus e 524S)	Illimitate	Cartaceo e digitale	30,00 €

8.2 Titoli di viaggio e tariffe urbani

Servizio extraurbano – BIGLIETTI E ABBONAMENTI

km	Fascia	BIGLIETTI		ABBONAMENTI			
		Corsa semplice	Giornaliero	Settimanale		Mensile	
				Card	Digitale	Card	Digitale
10	1	2,20 €	15,00 €	14,90 €	13,41 €	49,40 €	44,46 €
20	2	3,30 €		17,50 €	15,75 €	63,10 €	56,79 €
30	3	3,90 €		21,90 €	19,71 €	72,60 €	65,34 €
40	4	4,80 €		27,80 €	25,02 €	83,50 €	75,15 €
50	5	5,50 €		30,80 €	27,72 €	94,50 €	85,05 €
60	6	6,50 €		34,80 €	31,32 €	104,10 €	93,69 €
70	7	7,10 €		38,00 €	34,20 €	115,10 €	103,59 €
80-110	8 INTERA LINEA	7,90 €		39,60 €	35,64 €	124,60 €	112,14 €

Servizio extraurbano – BIGLIETTI

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Prezzo	
				Cartaceo QR code	Digitale
Carnet extraurbano	30 giorni dall'acquisto	Extraurbano	Illimitate	-	Prezzo determinato automaticamente dal sistema in base all'inserimento, da parte dell'utente, dell'origine e della destinazione del viaggio che intende effettuare; il prezzo è calcolato moltiplicando il prezzo del biglietto di corsa semplice della fascia in cui ricade il percorso di origine e destinazione per 5 e applicando, al prodotto, lo sconto del 10 %.

8.3 Come e dove acquistare i titoli di viaggio

Titoli materiali - Biglietti (urbani ed extraurbani)

Il viaggiatore può acquistare i titoli di viaggio materiali aventi supporto cartaceo con QR Code

- presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie presenziate;
- presso le emettitrici automatiche *self-service* di tutte le stazioni della metropolitana;
- presso tutti i punti vendita facenti parte della rete PuntoLis e DropTicket.

Titoli materiali - Abbonamenti (urbani ed extraurbani)

Il viaggiatore che desidera acquistare un abbonamento tessera plastificata (smart card) deve recarsi, per la prima volta, in una delle biglietterie delle stazioni ferroviarie presenziate. Gli operatori rilasceranno al viaggiatore la smart card che consente la memorizzazione dei dati dello stesso viaggiatore e della tipologia di abbonamento prescelto all'atto dell'emissione.

Le smart card potranno essere ricaricate per i successivi rinnovi dello stesso abbonamento o anche per acquistare nuove tipologie di titoli

- presso le stesse le biglietterie delle stazioni ferroviarie presenziate;
- presso le emettitrici automatiche *self-service* di tutte le stazioni della metropolitana;
- presso tutti i punti vendita (prevalentemente rivendite di tabacchi) facenti parte della rete PuntoLis e DropTicket;
- tramite il sito web di *Ferrovia Circumetnea* www.circumetnea.it.



FCE METRO CATANIA 12:17
Stesicoro 3'
Stesicoro 13'



Titoli immateriali - Biglietti e abbonamenti (urbani ed extraurbani)

I titoli di tipo digitale sono utilizzabili tramite App su dispositivi personali di telefonia mobile. Essi sono acquistabili tramite APP e sul sito di *Ferrovia Circumetnea* www.circumetnea.it.

Ferrovia Circumetnea ha una propria App ufficiale denominata App FCE Catania. Questa App 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.

Gli *abbonamenti* in versione digitale hanno un prezzo scontato (del 5% per quelli urbani e del 10 % per quelli extraurbani) esclusivamente se acquistati tramite l'App FCE Catania.

9. Il turismo

9.1 Come utilizzare la linea ferroviaria per fini turistici

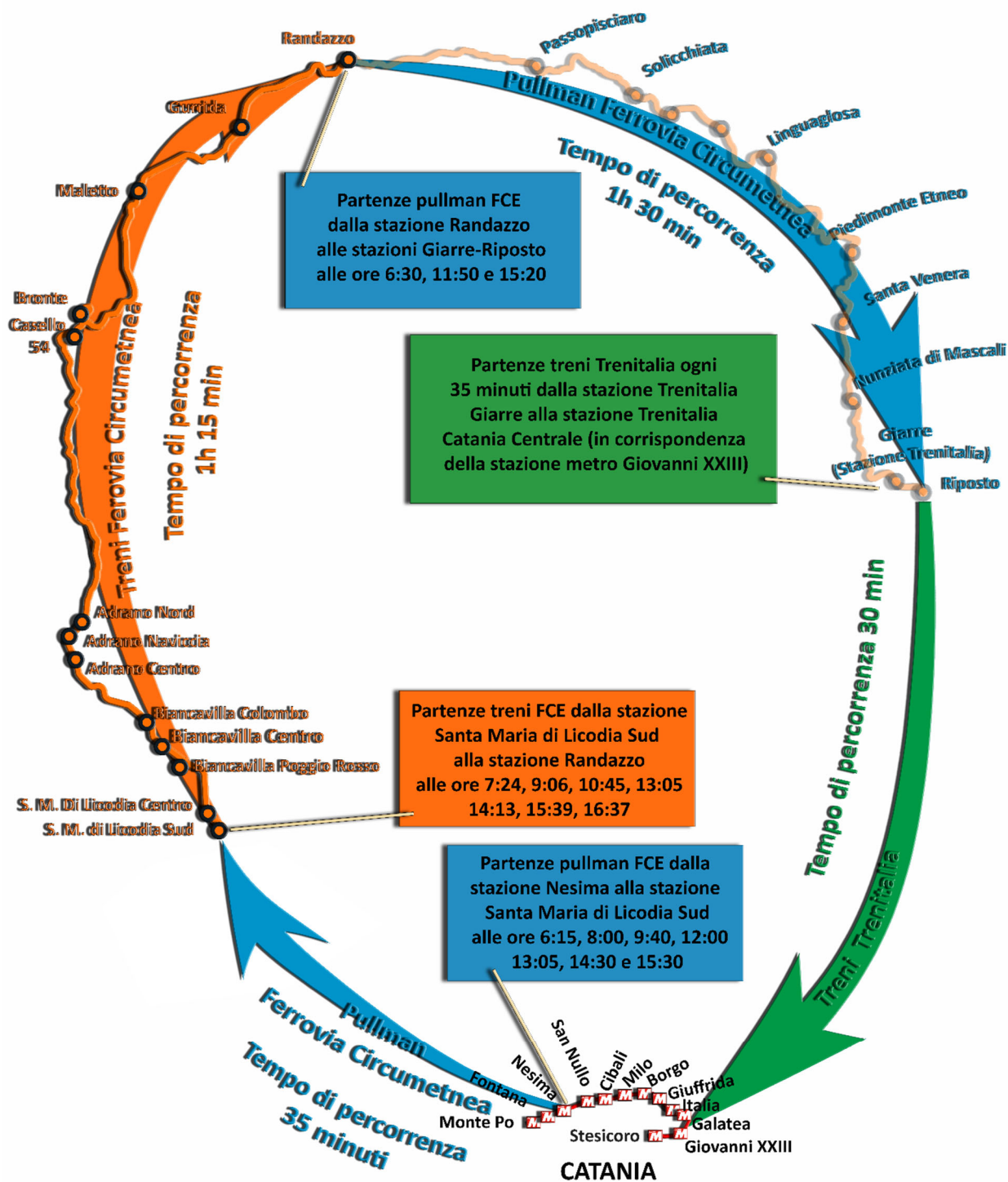
La linea ferroviaria extraurbana, oltre a servire i centri urbani attraversati, possiede una connotazione turistica in forza del suo tracciato che si svolge in parte al confine e in parte all'interno del Parco Naturale Regionale dell'Etna.

La percorrenza dell'intera tratta tra Paternò e Riposto per fini turistici può avvenire anche partendo da Catania. Da Catania, infatti, è possibile raggiungere, mediante gli autobus di *Ferrovia Circumetnea*, la stazione ferroviaria di Paternò (tempo di percorrenza di 25 minuti). Da essa inizia il viaggio sul treno che si conclude, attualmente in via temporanea, alla stazione ferroviaria di Randazzo (tempo di percorrenza di un'ora e mezza). Da qui è possibile proseguire con i pullman di *Ferrovia Circumetnea* fino alle stazioni di Giarre e Riposto (tempo di percorrenza di un'ora e mezza). Il rientro a Catania avviene utilizzando i servizi ferroviari di Trenitalia, partendo dalla stazione di Giarre per giungere alla stazione di piazza Giovanni XXIII, in corrispondenza della quale si trova la stazione metropolitana Giovanni XXIII di *Ferrovia Circumetnea* (tempo di percorrenza di 30 minuti).

Ferrovia Circumetnea



Come utilizzare la linea ferroviaria partendo da Catania





9.2 Cosa è possibile vedere o visitare

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.

All'interno del Parco Naturale Regionale dell'Etna sono compresi Siti della rete Natura 2000 e l'area dichiarata Sito Unesco.

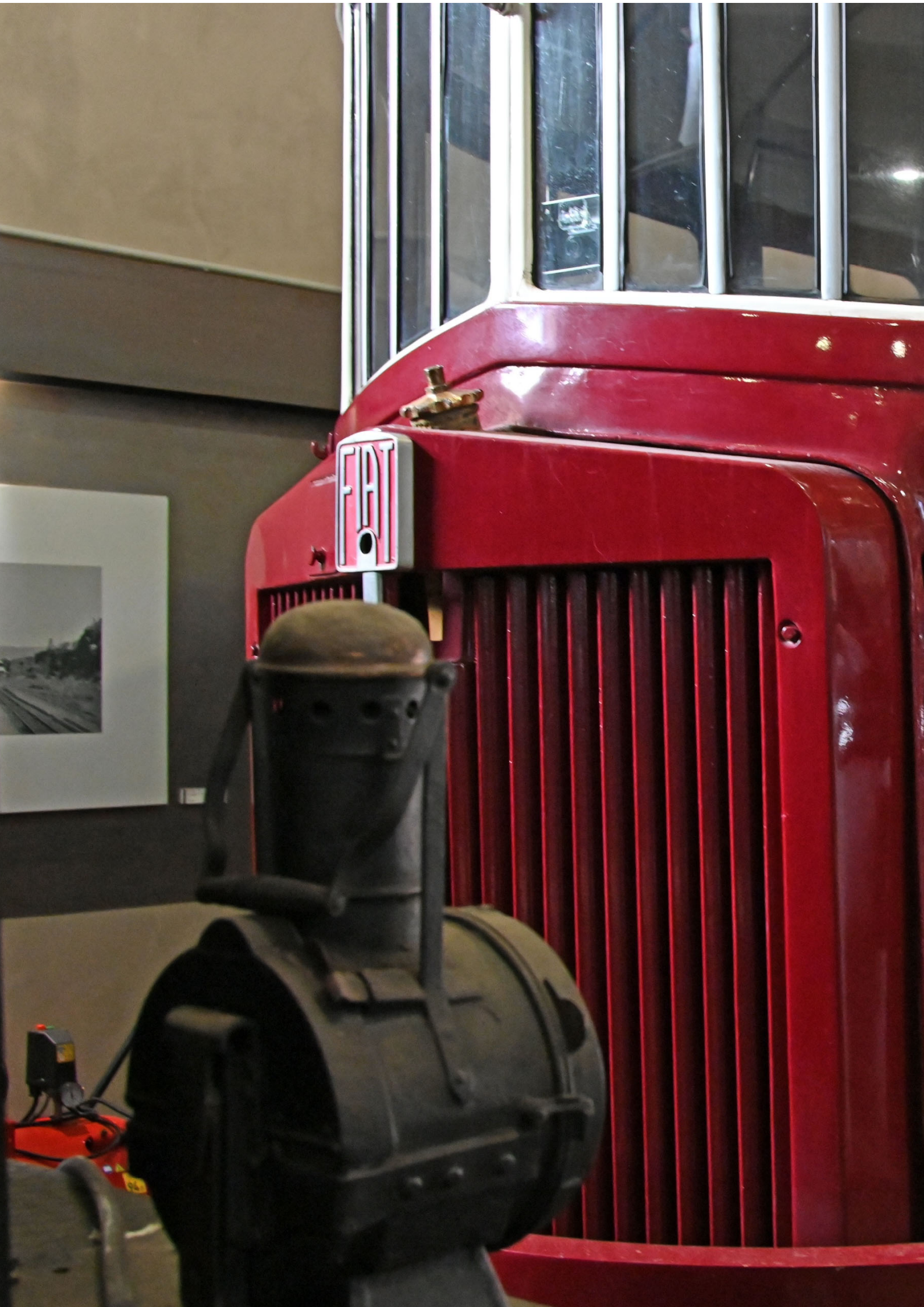
I centri urbani che la *Ferrovia Circumetnea* consente di raggiungere sono tutti esterni all'area naturale protetta. Non esistendo servizi di trasporto pubblico che consentano di raggiungere, dalle stazioni della *Ferrovia Circumetnea*, le aree medio-alte del Parco Naturale dell'Etna (in corrispondenza di parcheggi o punti base per l'escursionismo), occorrerà avvalersi di mezzi privati, procedere a piedi o utilizzare le biciclette; queste ultime 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 e tra questi vanno segnalati quelli in cui entrambi i fiumi presentano spettacolari formazioni di basalti colonnari o i siti legati a fenomeni di vulcanismo secondario.

9.3 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 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.

9.4 Museo ferroviario di Bronte

A Bronte, presso la stazione ferroviaria, è presente 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: un'automotrice ALn56 del 1936, conosciuta come *littorina*, perfettamente funzionante e utilizzata per viaggi turistici; una locomotiva a vapore del 1894, denominata *Mascoli*; un carro chiuso serie *HB* che era adibito principalmente al trasporto di animali; carri merci aperti. Nel museo sono presenti 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.



INDICATORI DI QUALITÀ



10. 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	Attuazione	2025	Obiettivo 2026
Orario di servizio	Presenza degli orari sul sito Internet	Si	Si
Sito Internet	Presenza	Si	Si
Info telefoniche	Orario del servizio al numero telefonico: +39 095 541250	Si	Si

Sicurezza nelle stazioni				
Servizio	Indicatore	Parametro di misura	2025	Obiettivo 2026
Metropolitana	Telecamere nelle stazioni	Stazioni dotate di telecamere	100%	100%
Ferrovia	Telecamere nelle stazioni	Stazioni dotate di telecamere	30%	30%

Sicurezza a bordo dei mezzi				
Servizio	Indicatore	Parametro di misura	2025	Obiettivo 2026
Metropolitana	Telecamere a bordo dei mezzi	Mezzi dotati di telecamere	100%	100%
Ferrovia	Telecamere a bordo dei mezzi	Mezzi dotati di telecamere	25%	25%
Autoservizio	Telecamere a bordo dei mezzi	Mezzi dotati di telecamere	-	-

Regolarità e copertura del servizio				
Servizio	Indicatore	Parametro di misura	2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Regolarità	Corse programmate/corse effettuate	99,8%	100%
Metropolitana	Copertura	Ore di servizio in un giorno	18	18
Ferrovia	Regolarità	Corse programmate/corse effettuate	91,8%	100%
Ferrovia	Copertura	Ore di servizio in un giorno	12	12
Autoservizio	Regolarità	Corse programmate/corse effettuate	99,4%	100%
Autoservizio	Copertura	Ore di servizio in un giorno	16	16

Climatizzazione e trasporto biciclette				
Servizio	Indicatore	Parametro di misura	2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Climatizzazione	Mezzi climatizzati	100%	100%
Metropolitana	Trasporto biciclette	Mezzi attrezzati al trasporto	100%	100%
Ferrovia	Climatizzazione	Mezzi climatizzati	100%	100%
Ferrovia	Trasporto biciclette	Mezzi attrezzati al trasporto	45%	45%
Autoservizio	Climatizzazione	Mezzi climatizzati	100%	100%
Autoservizio	Trasporto biciclette	Mezzi attrezzati al trasporto	-	-

Accessibilità				
Servizio	Indicatore	Parametro di misura	2024	Obiettivo 2025
Metropolitana	Pannelli informativi in Braille nelle stazioni	Stazioni con pannelli	100 %	100%
Metropolitana	Percorsi tattili nella pavimentazione delle stazioni	Stazioni con percorsi tattili	100%	100%
Ferrovia	Pannelli informativi in Braille nelle stazioni	Stazioni con pannelli	-	-
Ferrovia	Percorsi tattili nella pavimentazione delle stazioni	Stazioni con percorsi tattili	33%	33%



RAPPORTI CON IL PUBBLICO



11. Servizi di informazione

11.1 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 +39 095 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.

11.2 Reclami, rimborsi, indennizzi

Gli utenti che vogliono presentare un reclamo a Ferrovie Circumetnea possono farlo, sia in lingua italiana, sia in lingua inglese, ricevendo, in tal caso, la risposta nella medesima lingua.

Per inoltrare un reclamo possono essere utilizzate più modalità, che di seguito sono indicate:

- on-line nel sito web www.circumetnea.it, con accesso da apposito link posto nella sezione dedicata "Reclami";
- mediante e-mail, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica info@circumetnea.it, che garantisce il rilascio di ricevuta;
- mediante posta raccomandata, utilizzando il seguente indirizzo: Ferrovie Circumetnea, via Caronda 352/A - 95128 Catania".

Per formulare il reclamo l'utente, se lo desidera, ha a disposizione un modulo di reclamo, in modalità stampabile, reperibile sempre nella sezione "Reclami" del sito web di Ferrovie Circumetnea; il modulo di reclamo è scritto sia in lingua italiana, sia in lingua inglese.

Nel caso l'utente volesse presentare reclamo senza utilizzare i moduli di cui al precedente punto, dovrà indicare almeno:

- i riferimenti identificativi dell'utente (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;
- la descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto ad uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla Carta dei servizi;

diversamente Ferrovie Circumetnea non sarà tenuta a rispondere.

L'utente deve presentare il reclamo entro il termine perentorio di tre mesi dalla data in cui si è verificato l'evento o in cui il servizio è stato prestato o doveva essere prestato.

Ferrovie Circumetnea provvede a rispondere ai passeggeri che presentano reclami e fornirà una risposta motivata entro un mese dal ricevimento dell'istanza, informando il passeggero sull'esito. In casi particolari, in cui sia richiesta un'istruttoria superiore a un mese, Ferrovie Circumetnea informerà l'utente sullo stato della pratica; una risposta definitiva sarà comunque fornita entro tre mesi.

L'utente, nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di un mese dalla ricezione del reclamo o nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta può attivare:

- procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
- presentare in merito un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, precisando le relative modalità: tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it, oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica pec@pec.autorita-trasporti.it.

L'utente ha diritto a un indennizzo automatico qualora Ferrovie Circumetnea non risponda al reclamo entro i termini previsti, commisurato al prezzo del titolo di viaggio riferibile al servizio di trasporto in misura non inferiore al:

- 10% nel caso di risposta fornita tra il novantunesimo ed il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo;
- 20% nel caso di risposta non fornita entro il centoventesimo giorno dal ricevimento del reclamo.

Nel caso di abbonamento si seguono gli stessi criteri, secondo quanto previsto dalle Norme e condizioni di Ferrovie Circumetnea.

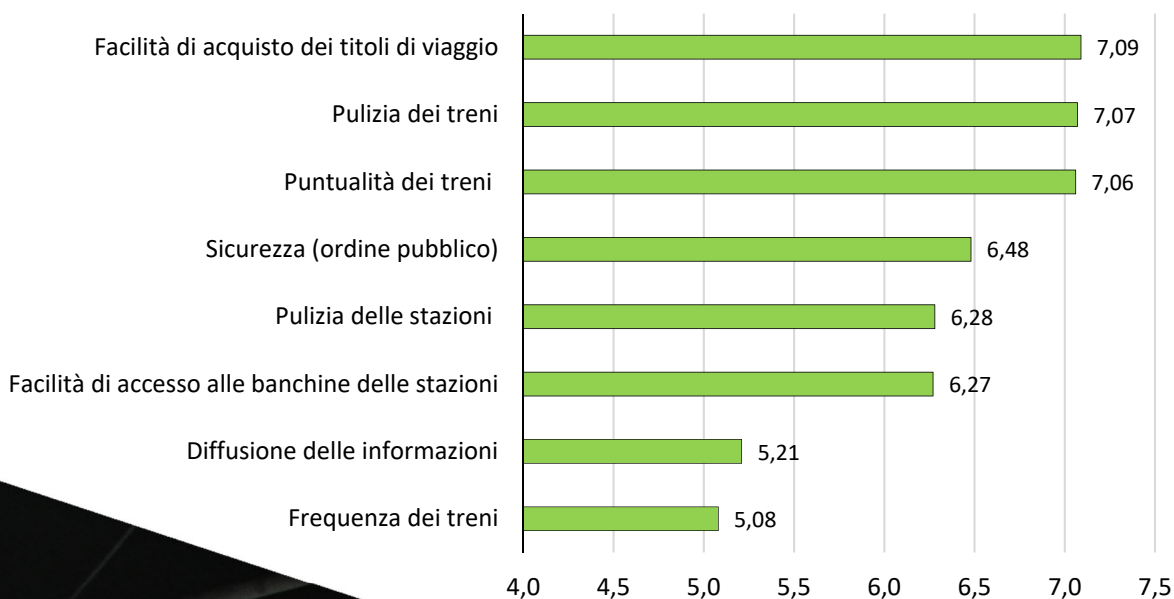
L'indennizzo automatico non è dovuto nel caso in cui:

- l'importo dello stesso è inferiore a 4 euro;
- il reclamo non è trasmesso dall'utente con le modalità, gli elementi minimi e le tempistiche indicate;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

11.3 Indagini 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 nel maggio del 2024 per monitorare il gradimento dei viaggiatori sul servizio offerto dalla metropolitana.





FERROVIA CIRCUMETNEA

Via Caronda 352/A

95128 Catania

Telefono: + 39 095 541111

Posta Elettronica Certificata: direzione@pec.circumetnea.it

Social Network:



facebook



Sportello informazioni: +39 095 541250

Reclami e segnalazioni: tramite la casella di posta elettronica

info@circumetnea.it indicata nel sito

www.circumetnea.it