

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI FERROVIA CIRCUMETNEA



Relazione annuale sulla qualità del servizio ferroviario



2024

Indice

1. Premessa	3
2. Finalità del documento.....	3
3. Il servizio di trasporto ferroviario	3
4. Norme minime di qualità.....	4
4.1 Informazione e biglietti	4
4.2 Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. Ritardi e soppressione dei servizi	6
4.3 Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni	7
4.4 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela	8
4.5 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.....	8

1. Premessa

Il Regolamento UE 782/2021 *“Diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario”* prevede all’art. 29 *“Norme di qualità del servizio”*, punto 1, che *“Le imprese ferroviarie stabiliscono le norme di qualità del servizio e applicano un sistema di gestione della qualità per mantenere la qualità del servizio. Le norme di qualità del servizio riguardano almeno gli elementi di cui all’allegato III”*.

È previsto, inoltre, che le imprese ferroviarie controllino le loro prestazioni in base alle norme di qualità del servizio e che, entro il 30 giugno 2023, e successivamente, ogni due anni, pubblichino una relazione sulle prestazioni in materia di qualità del servizio sui loro siti web. Tali relazioni sono messe a disposizione anche sul sito web dell’Agenzia dell’Unione europea per le ferrovie.

2. Finalità del documento

Il presente documento, redatto in ottemperanza ai dettami indicati in premessa, ha la finalità di fornire informazioni sugli standard del servizio ferroviario offerto da Ferrovia Circumetnea. In particolare si farà riferimento alle norme minime di qualità del servizio previste dall’Allegato III del Regolamento UE 782/2021.

3. Il servizio di trasporto ferroviario

Ferrovia Circumetnea è un’azienda che offre, nell’ambito del territorio etneo, due tipi di servizi di trasporto pubblico locale: un servizio urbano e un servizio extraurbano.

Il servizio urbano è svolto nella città di Catania tramite i treni della metropolitana; la linea è interamente interrata e allo stato attuale ha una lunghezza di circa 8,7 km e 12 stazioni.

Il servizio extraurbano, invece, collega tra loro e con la città di Catania il comune Paternò i principali centri pedemontani etnei compresa la città di Catania. Tale servizio è svolto, in modo equipollente e integrato, con due tipologie di mezzi: i treni a trazione Diesel della storica ferrovia a scartamento ridotto (950 mm) e gli autobus che collegano, con percorsi connessi a molteplici linee, gli stessi centri etnei.

A partire dal giugno dello scorso anno (2024) la ferrovia a scartamento ridotto Catania-Riposto, nel tratto compreso tra Catania e Paternò, è stata chiusa all’esercizio ferroviario per consentire i lavori di trasformazione della stessa in linea metropolitana. I collegamenti tra Catania e Paternò del servizio extraurbano sono attualmente garantiti tramite le linee di autobus.

Ai fini della presente relazione, che riguarda il trasporto ferroviario, si farà quindi riferimento alla linea ferroviaria a scartamento ridotto e trazione Diesel, in esercizio nella tratta Paternò-Riposto, lunga circa 89 km con 16 stazioni.

4. Norme minime di qualità

Le norme minime di qualità a cui farà riferimento il documento, secondo l'Allegato III, sono qui di seguito elencate.

- Informazioni e biglietti.
- Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico.
- Ritardi e soppressioni di servizi.
- Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni (qualità dell'aria nelle carrozze, igiene degli impianti sanitari, ecc.).
- Indagine sul grado di soddisfazione della clientela.
- Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio.
- Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta.

4.1 Informazione e biglietti

Ferrovia Circumetnea garantisce le informazioni sul servizio ferroviario offerto secondo le modalità e i canali di seguito illustrati.

La maggior parte delle informazioni possono essere reperite dal sito aziendale www.circumetnea.it. In esso sono presenti pagine tematiche relative a tutti i servizi offerti da Ferrovia Circumetnea dalle quali è possibile selezionare quelle relative al servizio ferroviario. Dal sito aziendale è, in particolare, possibile visionare e scaricare, dalle apposite pagine dedicate, gli orari ferroviari della ferrovia Paternò-Riposto. Gli orari ferroviari sono visionabili anche presso le stazioni ferroviarie, dove sono affissi, stampati in forma tabellare, in apposite bacheche.

Sempre dalle pagine del sito aziendale, è possibile visionare il tracciato della linea ferroviaria, nel quale sono riportate le stazioni e visionare e scaricare informazioni su come utilizzare la ferrovia a scartamento ridotto partendo da Catania.

Consultando il sito aziendale è possibile ricavare notizie utili su tutti i **titoli di viaggio** e sulle relative tariffe. Sono in particolare reperibili le indicazioni sulle tipologie dei titoli, biglietti e abbonamenti, sui supporti utilizzati, cartacei con Qr code, contactless RFID, digitali tramite app; il sito fornisce, inoltre, le indicazioni su come e dove acquistare i titoli di viaggio o su come rinnovarne la validità nel caso degli abbonamenti.

Nelle **Tabelle 1 e 2** si riportano, i titoli di viaggio extraurbani, con le relative tariffe, che consentono l'utilizzo della ferrovia e che, come precisato, sono validi anche nel caso in cui l'utente scegliesse di utilizzare le linee degli autobus.

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 €

Tabella 1 – Titoli di viaggio extraurbani utilizzabili per il servizio ferroviario.

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 %.

Tabella 2 – Carnet extraurbano di biglietti utilizzabile per il servizio ferroviario.

Tutte le informazioni sugli orari e le linee ferroviarie, sui titoli di viaggio sono reperibili anche consultando la *Carta dei servizi (edizione 2025)*, documento, reperibile, esso stesso, nel sito aziendale. Oltre a tali informazioni la Carta dei servizi contiene notizie riguardanti la storia dell'Azienda, le finalità, la missione e i principi e i valori ai quali essa stessa si ispira. La Carta dei servizi fornisce informazioni sulla lunghezza delle linee, sulle stazioni, sulle percorrenze effettuate, sul numero di passeggeri trasportati. Nella carta dei servizi sono pure reperibili notizie utili per i turisti; sono riportate, in particolare, indicazioni su cosa sia possibile visitare negli ambiti territoriali attraversati dalla ferrovia, sia con riferimento agli aspetti storici, architettonici e culturali, sia con riferimento a quelli ambientali. La Carta dei servizi contiene pure notizie in merito ad alcuni indicatori di qualità, fornendone quantificazioni numeriche. In essa è infine riservata una sezione relativa ai rapporti con il pubblico e alle informazioni per aiutare i clienti a potere sporgere un reclamo o a fare richiesta per ottenere, laddove lo condizioni lo prevedano, rimborsi e indennizzi. I clienti sono informati sui risultati delle indagini di soddisfazione che periodicamente Ferrovia Circumetnea effettua.

Informazioni su linee, orari, titoli di viaggio e su cosa è possibile visionare negli ambiti territoriali serviti dalla ferrovia sono disponibili anche nei *Totem* presenti nei mezzanini delle stazioni della metropolitana; si tratta, al momento, di un servizio ancora in fase di sviluppo.

Un altro documento nel quale i clienti possono reperire informazioni utili è rappresentato dalle *Norme e condizioni (Edizione 2024)*. In esse sono richiamate le informazioni, reperibili sul sito aziendale e sulla Carta dei servizi, in merito ai titoli di viaggio e alle tariffe, alla loro tipologia e alle modalità di acquisto, con particolari riferimenti di pronta utilità per una migliore organizzazione del viaggio, come ad esempio le modalità di utilizzo dei titoli di viaggio.

Consultando le Norme e condizioni i viaggiatori possono essere informati sugli obblighi, sui divieti e sulle responsabilità di loro competenza e su quelli di competenza di Ferrovia Circumetnea.

Dal documento è possibile conoscere le disposizioni previste in merito ai bagagli che è possibile trasportare e la regolamentazione relativa al trasporto di animali e di biciclette o di mezzi di micro mobilità.

Nelle Norme e condizioni sono fornite informazioni sui servizi offerti alle persone con disabilità o con mobilità ridotta.

In relazione alla sicurezza, in termine di ordine pubblico, le Norme e condizioni evidenziano che essa è garantita sia dal personale di Ferrovia Circumetnea, sia favorendo, a bordo dei mezzi e all'interno delle stazioni, la presenza di agenti delle Forze dell'Ordine.

Sia a bordo dei treni, sia nelle stazioni ferroviarie, sono presenti telecamere finalizzate a garantire la sicurezza dei viaggiatori. La copertura del servizio, come specificato nella Carta dei servizi, è pari 30% nelle stazioni e al 25% a bordo dei treni.

Nelle Norme e condizioni è specificato che i viaggiatori sono informati su eventuali ritardi o interruzioni, sull'ora stimata di partenza e sulle principali coincidenze disponibili nelle stazioni. Sono specificate anche, con maggiori dettagli di quanto avviene nella Carta dei servizi, le modalità con le quali Ferrovia Circumetnea provvede a rispondere ai passeggeri che presentano reclami e le modalità per ottenere rimborsi o indennizzi a causa di disservizi nel trasporto

Le Norme e condizioni forniscono informazioni utili anche per chi intende realizzare viaggi di gruppo e per chi intende avvalersi di servizi turistici organizzati.

Infine una sezione del documento è dedicata alle sanzioni che il personale di Ferrovia Circumetnea può elevare ai viaggiatori che utilizzino i mezzi di trasporto in assenza di titoli di viaggio o con titoli di viaggio non validi o a quei viaggiatori per i quali il personale di controllo dovesse riscontrare qualsiasi altra irregolarità.

4.2 Puntualità dei treni e principi generali in caso di perturbazioni del traffico. Ritardi e soppressione dei servizi

Nella **Tabella 3** sono riportati i dati relativi alla puntualità dei treni rilevati nello scorso 2024.

Treni puntuali p	Treni in ritardo r	Percentuale treni in ritardo (%) $r/(p+r) \cdot 100$	Indice di puntualità (%) $p/(p+r) \cdot 100$	Tempo medio di ritardo per treno (minuti:secondi) T/(p+r) dove T è la somma dei tempi di ritardo
3.344	3.303	49,69 %	50,31 %	6:59

Tabella 1 – Ritardi e puntualità del servizio ferroviario.

Nella **Tabella 2** sono riportati i dati relativi alla soppressione dei servizi ferroviari.

Ferrovia 2024		
Treni programmati s	Treni effettuati e	Percentuale di efficienza (%) $(e/s) \cdot 100$
6.907	6.647	96,24 %

Tabella 2 – Treni programmati ed effettuati e percentuale di efficienza.

In caso di criticità, connesse a perturbazioni della circolazione, Ferrovia Circumetnea garantisce i servizi di assistenza previsti dal Regolamento UE n. 782/2021, quali ad esempio:

- informazioni, in tempo reale, sulla criticità in corso, a opera del personale dei treni;
- riprogrammazione del viaggio con proseguimento su altro treno a seguito;
- utilizzo di mezzi sostitutivi laddove necessario.

I passeggeri hanno diritto al risarcimento in caso di ritardo o soppressione della corsa. I passeggeri possono richiedere un rimborso pari al 100 % del prezzo del biglietto in caso di ritardo superiore a 60 minuti, inviando la richiesta all'indirizzo email info@circumetnea.it. Nel caso di un ritardo all'arrivo o alla partenza, i passeggeri hanno diritto a ricevere informazioni sulla situazione e sull'orario previsto di partenza e di arrivo.

Ferrovia Circumetnea non assume nessuna responsabilità per ritardi o soppressioni di corse dovute a scioperi o avverse condizioni atmosferiche, ovvero a qualsiasi altra causa non imputabile alla medesima Ferrovia Circumetnea.

Se il servizio è interrotto per forza maggiore o per ordine dell'autorità pubblica, il passeggero ha diritto, esclusivamente, a essere ricondotto alla località di partenza e al rimborso del biglietto. Se, tuttavia, Ferrovia Circumetnea assicura al passeggero la prosecuzione del viaggio, anche con altro mezzo, il passeggero non ha diritto ad alcun rimborso, indipendentemente dal ritardo. Se il passeggero interrompe il viaggio per sua volontà o, comunque, per fatto proprio, non ha diritto ad alcun rimborso. In caso di interruzioni o soppressioni di treni per motivi imputabili a Ferrovia Circumetnea, i viaggiatori hanno il diritto di essere trasportati a destinazione con altri mezzi della Ferrovia Circumetnea e, ove ciò non fosse possibile, di essere riportati gratuitamente al loro luogo di partenza e ottenere, a seguito di richiesta, il rimborso del costo del viaggio.

4.3 Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni

Ferrovia Circumetnea assicura la pulizia delle stazioni ferroviarie e dei treni mediante imprese selezionate secondo le proprie procedure interne.

La pulizia dei veicoli ferroviari è effettuata secondo un programma di interventi svolti durante le soste nelle stazioni di origine o fine servizio.

La pulizia a bordo dei treni segue un programma di interventi giornalieri, periodici e, laddove occorra, occasionali.

La *pulizia giornaliera* si esegue tutti i giorni prima della partenza del treno e può essere effettuata più volte al giorno. L'intervento è mirato a ripristinare le idonee condizioni di pulizia e comprende, anche, le operazioni di rifornimento idrico e del lavaggio dei vetri frontali del treno.

Il numero di interventi in un mese è pari a 124.

La *pulizia periodica* si esegue una volta al mese. Si tratta di un intervento di pulizia di fondo che ha lo scopo di riportare il materiale rotabile in condizioni di eccellenza. Questa tipologia di intervento prevede il lavaggio della superficie esterna del treno e l'asciugatura dei finestrini esterni.

Il numero di interventi in un mese è pari a 15.

I treni circolanti nel periodo estivo sono dotati di sistema di climatizzazione. In relazione all'utilizzo dei sistemi di aria condizionata nel periodo estivo, è prevista una manutenzione all'inizio della stagione estiva e una manutenzione ordinaria, volta ad assicurare la funzionalità degli impianti.

La Ferrovia Circumetnea è attivamente impegnata nel contrasto al fenomeno vandalico dei graffiti sui treni. Questa pratica, oltre a compromettere l'estetica e il decoro dei convogli, comporta

un aumento dei tempi di fermo necessari per la pulizia e la rimozione delle scritte, generando conseguenti costi aggiuntivi per l'azienda.

Questo impegno ha consentito, nel 2024, di non registrare alcun graffito sui treni.

Criteri analoghi a quelli della pulizia del materiale rotabile sono adottati per gli interventi di pulizia nelle stazioni.

4.4 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela

Ferrovia Circumetnea svolge con periodicità indagini di soddisfazione sui servizi di trasporto offerti per valutare il grado di gradimento dei clienti allo scopo di individuare eventuali criticità e intervenire per migliorare la qualità dei servizi.

Nell'ambito di queste indagini sono effettuate periodicamente anche quelle relative al trasporto ferroviario.

Negli scorsi anni non è stata effettuata un'indagine di soddisfazione sul servizio di trasporto ferroviario in considerazione della riduzione dei servizi conseguenti alla chiusura all'esercizio della tratta Catania-Paterno richiamata al punto 3 della presente relazione.

4.5 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio

Ferrovia Circumetnea provvede a rispondere ai passeggeri che presentano reclami. La risposta è fornita entro un mese dal ricevimento dell'istanza; un'eventuale risposta definitiva è fornita entro tre mesi.

Il passeggero riceve una risposta motivata e viene informato in merito a eventuali azioni derivanti dalla sua segnalazione.

I passeggeri devono presentare i reclami utilizzando la casella di posta elettronica info@circumetnea.it.

I passeggeri che intendano ottenere un rimborso o un indennizzo a causa di disservizi devono rivolgersi, innanzitutto, a Ferrovia Circumetnea, utilizzando, anche in questo caso, la casella di posta elettronica info@circumetnea.it, indicata nel sito www.circumetnea.it.

In caso di non accoglimento di una richiesta, Ferrovia Circumetnea fornisce, comunque, risposta, chiarendo all'utente le motivazioni.

Nel caso in cui un passeggero, entro il termine di 30 giorni, ricevesse, da parte di Ferrovia Circumetnea, una risposta che reputasse insoddisfacente, oppure non avesse ricevuto risposta, può presentare, entro un anno dal reclamo o della richiesta di rimborso o indennizzo, un'istanza al Servizio conciliazioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART).

Per azionare il potere sanzionatorio dell'Autorità, i passeggeri possono presentare reclamo di seconda istanza attraverso il Sistema Telematico di acquisizione reclami – SiTe, o compilandogli appositi moduli.

Le informazioni sia in merito a reclami e richiesta di rimborsi o indennizzi sono riportate nella Carta dei Servizi.

Nella tabella seguente sono riportati il numero dei reclami pervenuti, suddivisi in base ai motivi delle segnalazioni.

RECLAMI FERROVIA ANNO 2024 PER TIPOLOGIA	
Motivo del reclamo	n.
Modalità di vendita dei biglietti	0
Sistemi di informazioni di viaggio e di prenotazione	1
Informazioni prima e durante il viaggio	2
Trasporto biciclette	0
Informazioni in caso di soppressione dei servizi o ritardo	1
Assistenza in caso di soppressione dei servizi o ritardo	1
Trasporto alternativo o rimborso in caso di soppressione dei servizi, ritardo alla partenza o perdita di coincidenza	0
Ritardi, perdite di coincidenze e soppressioni	10
Pagamenti anticipati in caso di decesso o lesioni di un passeggero/assicurazione minima	0
Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta	0
Mancata adozione di misure per la sicurezza personale dei passeggeri	0
Informazioni sui diritti dei passeggeri	0
Qualità del servizio	3
Difficoltà nella presentazione del reclamo	0
Clausole derogatorie o limitative nel contratto di trasporto	0
Altro*	1
TOTALE	19

4.6 Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Ferrovia Circumetnea si impegna a garantire alle persone con disabilità e alle persone con diversa mobilità di potere usufruire del servizio di trasporto ferroviario.

Le persone con disabilità e quelle con diversa mobilità hanno in particolare diritto:

- a un accesso non discriminatorio al trasporto, senza costi aggiuntivi;
- a essere informate, su richiesta, in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari.

A tal fine, con i limiti imposti dall'infrastruttura ferroviaria, dalle stazioni e dal materiale rotabile in dotazione, Ferrovie Circumetnea fornisce l'assistenza a bordo dei treni e nelle stazioni ferroviarie dotate di personale.

Le persone con disabilità e con mobilità ridotta che volessero essere informate sulla possibilità di potere ricevere assistenza possono inviare, almeno 24 ore prima della partenza, una email, utilizzando l'indirizzo di posta elettronica: info@circumetnea.it.

DATA DI EMISSIONE LUGLIO 2025