MNISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI
FERROVIA CIRCUMETNEA

Relazione annuale sulla qualità del servizio ferroviario



2025

Indice

1. Premessa 3

2. Finalità del documento 3

3. Il servizio di trasporto ferroviario 3

4. Norme minime di qualità 3

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 5

4.3 Pulizia del materiale rotabile e delle stazioni 6

4.4 Indagine sul grado di soddisfazione della clientela 7

4.5 Trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio 7

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.

Il documento fa riferimento ai dati a consuntivo del 2025.

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 8,3 km e dodici stazioni.

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 presente documento fa riferimento al servizio effettuato tramite la ferrovia a scartamento ridotto Santa Maria di Licodia Sud-Riposto.

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 Santa Maria di Licodia Sud-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 visionale 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.

Tutte le informazioni sugli orari e le linee ferroviarie, sui titoli di viaggio sono reperibili anche consultando la *Carta dei servizi (edizione ottobre 2026)*, 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.

Un altro documento nel quale i clienti possono reperire informazioni utili è rappresentato dalle *Norme e condizioni (Edizione ottobre 2026)*. 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.

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.

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 di un servizio attualmente in fase di sviluppo.

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

Nella Tabella 1 sono riportati i dati relativi alla puntualità dei treni rilevati nel 2025.

Treni puntuali	**Treni in ritardo**	**Percentuale treni in ritardo (%)**	**Indice di puntualità (%)**	**Tempo medio di ritardo per treno (minuti:secondi)**
p	r	r/(p+r)·100	p/(p+r)·100	T/(p+r) dove T è la somma dei tempi di ritardo (T=26.593 minuti)
3.138	2.111	40,22 %	59,78 %	5:04

Tabella 1 – Ritardi e puntualità del servizio ferroviario.

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

Ferrovia 2025		
Treni programmati s	**Treni effettuati** e	**Percentuale di efficienza (%)** (e/s)·100
5.738	5.249	91,48 %

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.

Ferrovia Circumetnea è impegnata a contrastare la pratica vandalica di effettuare graffiti sui treni; tale pratica danneggia, infatti, l'estetica e il decoro dei treni, aumenta i tempi di fermo per la pulizia, giacche a questi tempi si aggiungono, appunto, quelli per la rimozione dei graffiti, determina dei costi.

Questo impegno ha consentito, nel 2025, 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 effettuante 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 e Paternò-Santa Maria di Licodia Sud.

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 stata fornita entro un mese dal ricevimento dell'istanza e, a partire dall'ottobre 2026, sarà fornita entro 20 giorni; 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.

Gli utenti che vogliono presentare un reclamo a Ferrovia Circumetnea possono farlo, sia in lingua italiana, sia in lingua inglese, sia in lingua francese, sia in lingua spagnola, ricevendo 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, oppure tramite PEC;
- mediante posta raccomandata, utilizzando il seguente indirizzo: Ferrovia 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 Ferrovia Circumetnea; il modulo di reclamo è scritto sia in lingua italiana, sia in lingua inglese, sia in lingua francese, sia in lingua spagnola.

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 Ferrovia 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.

Ferrovia Circumetnea provvede a rispondere ai passeggeri che presentano reclami e fornirà una risposta motivata entro venti giorni dal ricevimento dell'istanza, informando il passeggero sull'esito. In casi particolari, in cui sia richiesta un'istruttoria superiore a venti giorni, Ferrovia Circumetnea informerà l'utente sullo stato della pratica; una risposta definitiva sarà comunque fornita entro novanta giorni, a partire dalla data di ricezione del reclamo.

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 Ferrovia 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.

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 a un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

4.6 Assistenza fornita alle persone con disabilità e a mobilità ridotta

Ferrovia Circumetnea si impegna a garantisce 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, Ferrovia Circumetnea fornisce, gratuitamente, 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.