

MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI

Ferrovia Circumetnea



NORME E CONDIZIONI PER IL TRASPORTO DEI PASSEGGERI SUI TRENI E SUGLI AUTOBUS



Stazione Fontana

Indice

1. Ambito di applicazione	3
2. Principali fonti normative	5
3. L'informazione	5
4. Il contratto di trasporto	6
5. I titoli di viaggio e le tariffe	6
5.1 Tipologia dei titoli di viaggio	6
5.2 I titoli di viaggio e le tariffe	7
5.3 Acquisto dei titoli di viaggio	9
5.4 Utilizzazione dei titoli di viaggio	10
6. Obblighi, divieti e responsabilità del viaggiatore	10
6.1 Obblighi del viaggiatore	11
6.2 Divieti del viaggiatore	11
6.3 Responsabilità del viaggiatore	12
6.4 Bagagli e trasporto animali	12
7. Obblighi e responsabilità di Ferrovie Circumetnea	12
7.1 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili	12
7.2 Responsabilità per danno ai passeggeri	12
7.3 Responsabilità per danno alle cose	13
7.4 Facilità nell'acquisto dei titoli di viaggio	13
7.5 Ritardi, soppressioni e interruzioni dei servizi extraurbani	13
7.6 Trasporto di biciclette e di mezzi di micro-mobilità	13
7.7 Servizi alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta	14
7.8 Sicurezza	14
7.9 Diritto all'informazione e qualità del servizio	14
7.10 Reclami, rimborsi, indennizzi	14
8. Viaggi di gruppo e servizi per il turismo	16
8.1 Viaggi di gruppo	16
8.2 Servizi turistici organizzati	16
9. Sanzioni	16

1. Ambito di applicazione

Le presenti Norme e condizioni per il trasporto passeggeri sui treni e sugli autobus, di seguito indicate come Norme e condizioni, si applicano ai servizi di trasporto passeggeri effettuati da Ferrovia Circumetnea.

In ambito urbano i servizi avvengono tramite la **metropolitana**, mentre in quello extraurbano tramite la **ferrovia Santa Maria di Licodia Sud-Riposto** e le **line di pulmann** che garantiscono anche i collegamenti con la città di Catania.

In particolare la linea metropolitana ha una lunghezza di 8,3 km e ha 12 stazioni (Figura 1).

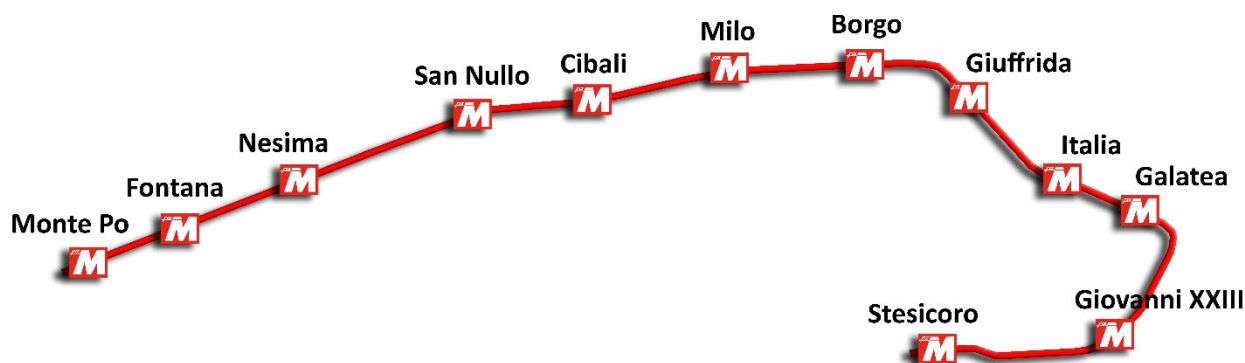


Figura 1 – Linea metropolitana di Catania.

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

La linea ferroviaria extraurbana **Santa Maria di Licodia Sud-Riposto**, ha una lunghezza di circa 83,2 km e presenta 23 stazioni (Figura 2).

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



Figura 2 – Linea ferroviaria extraurbana Santa Maria di Licodia Sud-Riposto.

2. Principali fonti normative

Le presenti Norme e condizioni fanno riferimento alle fonti normative legislative qui di seguito indicate.

- Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 28/2021 del 25 febbraio 2021.
- Regolamento (UE) 2021/782 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (rifusione).
- Decreto legislativo 4 novembre 2014, n. 169 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.
- Decreto legislativo 17 aprile 2014, n. 70 - Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.
- Regolamento n. 181/2011 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus, modifica il reg. (CE) n. 2006/2004.
- Regolamento (CE) n. 1370/2007 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2007, relativo ai servizi pubblici di trasporto di passeggeri su strada e per ferrovia e che abroga i regolamenti del Consiglio (CEE) n. 1191/69 e (CEE) n. 1107/70.
- D.P.R. 11 luglio 1980, n. 753 – Nuove norme in materia di polizia, sicurezza e regolarità dell'esercizio delle ferrovie e di altri sistemi di trasporto.

3. L'informazione

Ferrovia Circumetnea garantisce l'informazione sui servizi offerti.

Le informazioni sono fornite tramite gli orari, sia per il percorso urbano (metropolitana), sia per i percorsi extraurbani (treni e autobus), che sono affissi nelle stazioni e che sono consultabili sul sito www.circumetnea.it.

Presso l'Ufficio Informazioni (sito nella stazione ferroviaria di Catania-Borgo), presso le biglietterie delle stazioni ferroviarie presenziate, nonché sul sito www.circumetnea.it, il viaggiatore può inoltre:

- visionare le presenti Norme e condizioni;
- visionare gli orari e le condizioni per il viaggio;
- essere informato sull'ubicazione delle stazioni (ferroviarie e metropolitane) e sulle linee automobilistiche e sul loro stato di attivazione;
- essere informato sulle condizioni di accesso alle stazioni e ai mezzi;
- essere informato sulla disponibilità del servizio di assistenza per le persone con disabilità o con mobilità ridotta;

- essere informato sulle condizioni per l'eventuale accesso di biciclette o di mezzi di micromobilità 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.

4. Il contratto di trasporto

Con il contratto di trasporto Ferrovia Circumetnea si obbliga a trasportare i passeggeri dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo possesso di un titolo di viaggio valido per la tratta prescelta.

Il contratto di trasporto, concluso ai sensi delle presenti Norme e condizioni, è rappresentato da un titolo di viaggio che legittima il viaggiatore a usufruire del servizio di trasporto prescelto, urbano ed extraurbano, nei tempi e nei modi previsti dallo stesso titolo.

L'assenza, l'irregolarità o la perdita del titolo di viaggio non esonerano il passeggero dal rispetto integrale delle Norme e condizioni.

5. I titoli di viaggio e le tariffe

5.1 Tipologia dei titoli di viaggio

Per essere ammesso al trasporto, il viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio valido per il servizio che utilizzerà: trasporto metropolitano o extraurbano.

I titoli di viaggio in vigore in Ferrovia Circumetnea sono gestiti da un sistema di bigliettazione elettronica.

I titoli di viaggio consistono in:

biglietti e abbonamenti.

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.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio costituito da biglietto cartaceo con QR code, il viaggiatore che voglia effettuare il viaggio, dovrà acquistare un nuovo biglietto con

pagamento dell'intero prezzo. Nel caso si tratti, invece, di abbonamento su smart card (che è nominativo), il viaggiatore dovrà richiedere un duplicato della tessera, presentando istanza tramite il modulo scaricabile dal sito www.circumetnea.it, nella pagina *Abbonamenti*, con addebito del costo della nuova tessera.

5.2 I titoli di viaggio e le tariffe

Le tariffe dei titoli di viaggio per i sistemi di trasporto urbano (metropolitana) ed extraurbano (ferrovia e linee di autobus) sono quelle del piano tariffario entrato in vigore il primo ottobre 2024.

Le tariffe 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 sia la metropolitana, sia 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, biglietti e abbonamenti, con origine o con destinazione Catania consentono di potere effettuare una corsa in metropolitana.

Le Tabelle 1, 2, 3, 4, 5 e 6 riportano tutti i titoli e le tariffe, gli ambiti di utilizzo e i periodi di validità in vigore.

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 €

Tabella 1 – Biglietti e relative tariffe del trasporto urbano (metropolitana).

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 €

Tabella 2 – Abbonamenti e relative tariffe del trasporto urbano (metropolitana).

Servizio urbano – BIGLIETTI INTEGRATI AMTS-FCE

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Supporto	Prezzo
120 minuti AMTS-FCE	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	1,80 €
24 ore AMTS-FCE	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	4,00 €

Tabella 3 – Biglietti integrati AMTS-FCE e relative tariffe del trasporto urbano (Autobus AMTS e metropolitana).

Servizio urbano – ABBONAMENTI INTEGRATI AMTS-FCE

Tipologia	Validità	Ambito utilizzo	Corse	Supporto	Prezzo
Mensile AMTS-FCE	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 AMTS-FCE (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 €

Tabella 4 – Abbonamenti integrati AMTS-FCE e relative tariffe del trasporto urbano (Autobus AMTS e metropolitana).

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 5 – Biglietti e abbonamenti e relative tariffe del trasporto extraurbano (treni e autobus).

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 6 – Carnet di biglietti e relative tariffe per il servizio di trasporto extraurbano (treni e autobus).

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.

5.3 Acquisto dei 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.

Successivamente 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 facenti parte della rete PuntoLis e DropTicket;
- tramite il sito web di Ferrovia Circumetnea.

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.

Ulteriori e più specifiche informazioni sulle modalità di utilizzo dell’App FCE e di acquisto dei titoli di viaggio sono reperibili sulla Carta dei Servizi, visionabile e scaricabile dal sito www.circumetnea.it, o nelle apposite pagine dello stesso sito.

5.4 Utilizzazione dei titoli di viaggio

Come regola generale, i titoli di viaggio devono essere acquistati prima di salire a bordo dei mezzi di trasporto di Ferrovia Circumetnea.

A bordo dei treni della metropolitana non è previsto acquistare o rinnovare abbonamenti o acquistare biglietti (l'accesso alla metropolitana è infatti interdetto in corrispondenza dei varchi a chi è sprovvisto di un titolo di viaggio valido).

A bordo dei mezzi extraurbani (treni della linea ferroviaria e autobus) è possibile acquistare biglietti, rivolgendosi subito al capotreno (per i treni) o all'autista (per gli autobus) per evitare le sanzioni previste per chi utilizza il mezzo senza titolo di viaggio valido. I biglietti acquistati a bordo sono emessi con sovrapprezzo (diritto fisso, pari a 0,50 €) e non consentono l'accesso in metropolitana. La vendita a bordo è effettuata solo se sussistono le condizioni di sicurezza e regolarità del servizio di trasporto e in funzione del grado di affollamento dei passeggeri.

Il viaggiatore ha l'obbligo di validare il titolo di viaggio ai varchi di accesso della metropolitana, presso le stazioni ferroviarie di superficie prima dell'inizio del viaggio in treno e a bordo degli autobus per ogni salita, anche nel caso di trasbordo da un mezzo all'altro.

Nel caso in cui il titolo di viaggio non potesse essere validato, il viaggiatore è tenuto a mostrarlo al personale di controllo.

Il viaggiatore deve conservare il titolo di viaggio per la durata dell'intero percorso ed esibirlo, su richiesta del personale preposto della Ferrovia Circumetnea, in prossimità della salita, a bordo del mezzo e fino all'uscita dalla stazione.

La cessione dei titoli di viaggio non nominativi non è permessa a bordo del mezzo, nelle fasi di salita e di discesa sul e dal mezzo e fino all'uscita della stazione.

La cessione dei titoli di viaggio nominativi è sempre vietata e comporta l'immediato annullamento del titolo.

Il commercio dei titoli di viaggio non autorizzato dalla Ferrovia Circumetnea è vietato.

Il viaggiatore non ha diritto al trasporto se il titolo di viaggio presentato non è integro o se è stato contraffatto o alterato.

I bambini di età minore di 4 anni sono trasportati gratuitamente, purché non occupino un posto a sedere e viaggino accompagnati da persone adulte. Tale norma non vale per i viaggi in comitiva. Per motivi di sicurezza, nel caso di utilizzo della metropolitana, i bambini di età inferiore a 4 anni devono essere portati in braccio al momento di transitare dai varchi di accesso delle stazioni; l'apertura del varco, il cui consenso avviene in presenza di un valido titolo di viaggio, consente, infatti, il passaggio di un solo passeggero per volta.

6. Obblighi, divieti e responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dal personale preposto di Ferrovia Circumetnea. In particolare il viaggiatore non deve oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, non deve salire o scendere in fermate non riportate nell'orario ufficiale, non deve salire o scendere dai treni in movimento, non deve sostare nei passaggi di intercomunicazione dei treni, non deve fare uso improprio di allarmi o dispositivi di emergenza posti sui treni e sugli autobus, non deve sporcare

le vetture, non deve causare disagio o disturbo o comunque provocare giustificate lamentele da parte di altri viaggiatori a causa dei livelli acustici alti dei cellulari o di altri dispositivi o per il tono di voce elevato.

6.1 Obblighi del viaggiatore

Il viaggiatore deve:

- usare le precauzioni necessarie e vigilare, per quanto da lui dipenda, alla sicurezza e all'incolumità della sua persona e delle persone o degli animali e dei bagagli che sono sotto la sua custodia;
- lasciare a disposizione delle persone con disabilità o con diversa mobilità i posti a loro riservati;
- risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e dai regolamenti in vigore, i danni che dovesse determinare a Ferrovie Circumetnea (sia ai mezzi, sia alle infrastrutture).

Il viaggiatore durante il viaggio può essere allontanato senza diritto al rimborso del prezzo pagato per titolo nei casi in cui:

- rappresenti un pericolo per la sicurezza delle attività legate al servizio di trasporto o degli altri viaggiatori;
- arrechi disturbo agli altri viaggiatori;
- svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio;
- effettui, senza preventiva autorizzazione scritta della Ferrovie Circumetnea, interviste o sondaggi di opinioni, anche attraverso la distribuzione di questionari;
- distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta della Ferrovie Circumetnea, stampati o materiale pubblicitario;
- si renda responsabile di atti vandalici.

Ai viaggiatori privi di titolo di viaggio, o con un titolo di viaggio non valido e che non provvedono a regolarizzare la loro posizione, sarà imposto di sospendere il viaggio.

6.2 Divieti del viaggiatore

Il viaggiatore non può:

- trasportare armi da fuoco cariche e non smontate, come pure introdursi con esse nelle stazioni (tale divieto non vige per gli agenti delle Forze dell'Ordine);
- trasportare bagagli che arrechino ostacolo alle attività di servizio, fastidio agli altri viaggiatori, danni ai mezzi di trasporto o alle infrastrutture ferroviarie;
- portare con sé animali selvatici e per i quali è proibita la detenzione ai sensi delle normative vigenti;
- utilizzare più di un posto a sedere;
- gettare dai veicoli oggetti di qualsiasi tipo.

Al viaggiatore è imposto il divieto di fumo, anche con sigarette elettroniche, sui treni, sugli autobus e nell'ambito delle stazioni.

6.3 Responsabilità del viaggiatore

Il viaggiatore è responsabile, nei confronti di Ferrovia Circumetnea, di qualsiasi danno determinato dall'inosservanza:

- degli obblighi e dei divieti di cui alle presenti norme;
- dei divieti previsti dal regolamento internazionale per il trasporto di merci pericolose e nocive.

Il viaggiatore è responsabile, nei confronti di Ferrovia Circumetnea, di qualsiasi danno causato dagli oggetti o dagli animali che porta con sé, a meno che non provi che il danno sia stato causato da circostanze che non poteva evitare e alle cui conseguenze non poteva ovviare.

6.4 Bagagli e trasporto animali

Il viaggiatore può:

- portare con sé gratuitamente dei bagagli, a condizione che occupino lo spazio messo a sua disposizione. Se i bagagli occupano altri posti a sedere, il viaggiatore è tenuto a pagare un ulteriore biglietto per ogni posto occupato;
- portare con sé cani (purché siano muniti di museruola e guinzaglio o siano rinchiusi in appositi trasportini o siano tenuti in braccio nel caso di esemplari di piccola taglia), gatti (purché siano tenuti in braccio o siano rinchiusi in appositi trasportini) e piccoli animali domestici d'affezione (purché siano rinchiusi in appositi trasportini). In ogni caso, i suddetti animali, non possono occupare posti a sedere. I cani guida per non vedenti sono ammessi a bordo dei mezzi senza alcuna limitazione.

7. Obblighi e responsabilità di Ferrovia Circumetnea

7.1 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili

Ferrovia Circumetnea non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza, da parte del viaggiatore, delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili.

7.2 Responsabilità per danno ai passeggeri

Se il passeggero, durante la permanenza sui mezzi di trasporto urbani ed extraurbani, ovvero al momento in cui vi sale o ne discende, subisce un danno alla persona in conseguenza di un incidente che sia in relazione con l'esercizio ferroviario, Ferrovia Circumetnea ne risponde, ai sensi degli art. 13 e segg. Del Regolamento (UE) n. 2021/782, a meno che provi che l'incidente sia avvenuto per causa ad essa non imputabile.

7.3 Responsabilità per danno alle cose

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. Ferrovia Circumetnea risponde della distruzione o della perdita di cose e animali, nel caso ciò avvenga a seguito di incidente di cui la stessa è responsabile.

Agli effetti della responsabilità, Ferrovia Circumetnea non risponde degli oggetti di valore eventualmente contenuti nei bagagli.

7.4 Facilità nell'acquisto dei titoli di viaggio

Ferrovia Circumetnea favorisce l'acquisto dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri mediante le biglietterie delle stazioni ferroviarie presenziate o le emittitrici automatiche "self-service" presenti nelle stazioni della metropolitana, i punti vendita facenti parte delle reti PuntoLis e DropTicket, le App di vendita per i titoli di viaggio immateriali.

Informazioni sulle modalità di acquisto dei titoli di viaggio sono reperibili su materiale informativo o sul sito www.circumetnea.it.

7.5 Ritardi, soppressioni e interruzioni dei servizi extraurbani

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 e-mail 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 o di autobus 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.

7.6 Trasporto di biciclette e di mezzi di micro-mobilità

Ferrovia Circumetnea consente ai passeggeri di portare, gratuitamente, sui mezzi ferroviari attrezzati, sia urbani (i treni della metropolitana), sia extraurbani (i treni della ferrovia) biciclette; le biciclette possono essere trasportate se sono facili da maneggiare, non pregiudicano il servizio di trasporto, se le condizioni di affollamento lo consentono.

Il trasporto delle biciclette sui treni extraurbani è disciplinato da un apposito regolamento visionabile e scaricabile dal sito www.circumetnea.it.

Per i mezzi di micro-mobilità (monopattini, hoverboard e monowheel) l'accesso a bordo dei mezzi ferroviari, urbani ed extraurbani, è consentito se non pregiudica il servizio di trasporto e se le condizioni di affollamento lo consentono.

7.7 Servizi alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta

Ferrovia Circumetnea garantisce alle persone con disabilità e alle persone con diversa mobilità l'accessibilità, per quanto possibile, ai locali della metropolitana e a bordo dei treni, ai treni e agli autobus extraurbani. A tal fine Ferrovia Circumetnea fornisce, gratuitamente, l'assistenza a bordo dei treni e nelle stazioni (ferroviarie e metropolitane) dotate di personale.

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

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

Le persone con disabilità e le persone con diversa mobilità hanno diritto a un risarcimento se Ferrovia Circumetnea si dovesse rendere responsabile della perdita o del danneggiamento delle loro attrezzature per la mobilità.

7.8 Sicurezza

Ferrovia Circumetnea garantisce la sicurezza personale dei passeggeri, oltre che col proprio personale, favorendo una presenza a bordo dei propri mezzi e all'interno delle proprie stazioni di agenti delle Forze dell'Ordine.

7.9 Diritto all'informazione e qualità del servizio

Ferrovia Circumetnea garantisce ai passeggeri, già prima del viaggio, un'informazione accurata e completa circa i loro diritti e le condizioni applicabili al contratto di trasporto tramite il sito www.circumetnea.it. Ferrovia Circumetnea fornisce, su richiesta, informazioni relative all'acquisto dei titoli di viaggio e alle condizioni di accesso a bordo dei treni per biciclette, come meglio specificato nei punti 7.4 e 7.6.

Ferrovia Circumetnea fornisce informazioni in merito ai servizi a bordo dei mezzi di trasporto, alle fermate successive, a eventuali ritardi o interruzioni, all'ora stimata di partenza e alle principali coincidenze disponibili nelle stazioni, oltre alle informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri.

La qualità del servizio che Ferrovia Circumetnea garantisce è basata sui seguenti punti:

- informazione ai passeggeri;
- puntualità dei treni;
- pulizia del materiale rotabile e delle strutture delle stazioni;
- indagini 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 alle persone con mobilità ridotta.

7.10 Reclami, rimborsi, indennizzi

Gli utenti che vogliono presentare un reclamo a Ferrovia 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.

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.

8. Viaggi di gruppo e servizi per il turismo

8.1 Viaggi di gruppo

Ferrovia Circumetnea riconosce particolari agevolazioni per i viaggi di gruppo sui mezzi urbani (metropolitana) ed extraurbani (autobus e treni della linea ferroviaria Paternò–Riposto).

I viaggiatori in comitiva (almeno venti unità), come pure le scolaresche, che intendano avvalersi dei servizi urbani ed extraurbani di Ferrovia Circumetnea devono presentare apposita domanda allo Sportello Informazioni, tramite la casella di posta elettronica info@circumetnea.it, almeno una settimana prima del viaggio, indicando i dati identificativi del responsabile della comitiva, il mezzo di trasporto scelto, la data di partenza, l'itinerario, l'eventuale data di ritorno e l'orario e il numero di viaggiatori partecipanti. Lo Sportello Informazioni, sentito l'Ufficio commerciale e la Direzione di Esercizio, comunicherà al responsabile della comitiva l'eventuale disponibilità del viaggio e il prezzo del trasporto, che dovrà essere pagato prima di effettuare il viaggio.

8.2 Servizi turistici organizzati

Ferrovia Circumetnea collabora con l'associazione "*Strada del vino dell'Etna*" che offre un percorso alla scoperta delle più importanti cantine presenti nel territorio etneo servito dalla ferrovia.

9. Sanzioni

Come specificato al paragrafo 5.3, occorre validare obbligatoriamente i titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) prima di salire a bordo dei mezzi di trasporto. I biglietti devono essere conservati fino all'uscita della stazione di arrivo (ferroviaria o metropolitana) o alla discesa dal mezzo nel caso dei servizi automobilistici. Se si è sprovvisti di titolo di viaggio, se il titolo di viaggio non è convalidato, o riferito a un itinerario differente rispetto a quello relativo al viaggio, sono applicate le sanzioni di seguito descritte.

Il personale di verifica dei titoli di viaggio, individuabile dai viaggiatori in quanto in divisa o perché munito di tesserino di riconoscimento, riscontrando qualsiasi irregolarità o abuso imputabile al viaggiatore, regolarizzerà lo stesso mediante la redazione di un Processo Verbale di Accertamento, utilizzando il modello riportato in Figura 3.

Nello stesso modello sono specificati gli importi delle sanzioni e le modalità di pagamento delle stesse.

All'utente che provvederà a pagare la sanzione sarà rilasciata una quietanza liberatoria come quella riportata in Figura 4.



GESTIONE GOVERNATIVA FERROVIA CIRCUMETNEA
Via Caronda 352/A – 95128 CATANIA – Partita I.V.A. 00132330879

PROCESSO VERBALE DI ACCERTAMENTO

per infrazioni amministrative previste dal D.P.R. 11 luglio 1980 n. 753

Il giorno alle ore
Il sottoscritto qualifica
ha accertato che il sig.
nato a il
residente a in via/piazza
documento di identità n. rilasciato da
il in
è **risultato sprovvisto di valido titolo di viaggio** sulla relazione:

- ☐ AUTOLINEA: da a
☐ FERROVIA: da a
☐ METROPOLITANA

EVENTUALI DICHIARAZIONI DEL VERBALIZZANTE

L'entità dell'ammenda è stabilita in **30,00 €** (trenta/00 euro) per il servizio automobilistico e per quello ferroviario e in **20,00 €** (venti/00 euro) per il servizio metropolitano. Il pagamento dovrà avvenire entro **sessanta giorni** dalla data di redazione del presente verbale. Il pagamento della sanzione entro un arco di tempo non superiore a **cinque giorni** dalla data di redazione del presente verbale, riduce l'importo della sanzione stessa a **15,00 €** (quindici/00 euro) per il servizio automobilistico e per quello ferroviario e a **10,00 €** (dieci/00 euro) per il servizio metropolitano. In questo caso il pagamento deve avvenire esclusivamente presso una qualunque stazione ferroviaria della Ferrovia Circumetnea.

EVENTUALI DICHIARAZIONI DEL VIAGGIATORE

Il pagamento delle ammende successivamente a cinque giorni dalla data di redazione del presente verbale può essere effettuato dal viaggiatore a mezzo di c/c postale n. 13488952, intestato a: Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea – Via Caronda, 352/A – Catania, specificando il numero del presente verbale, oppure presso una qualunque stazione ferroviaria della Ferrovia Circumetnea. Trascorso il termine massimo di 60 giorni, il mancato pagamento, a norma dell'art. 23 del D.P.R. 753/1980, costituirà infrazione e la Ferrovia Circumetnea procederà al recupero coattivo delle somme a mezzo di agenzie di recupero crediti con i conseguenti aggravii economici per il trasgressore. Copia del presente verbale è rilasciata al viaggiatore.

Il viaggiatore

Il verbalizzante

Figura 3 – Modello di verbale di accertamento.



GESTIONE GOVERNATIVA FERROVIA CIRCUMETNEA
Via Caronda 352/A – 95128 CATANIA – Partita I.V.A. 00132330879

**Quietanza liberatoria per pagamento verbale di accertamento per infrazioni amministrative
previste dal DPR 753/1980**

Il/la sottoscritto/a Agente della Ferrovia Circumetnea.....

addetto alla biglietteria della stazione.....

DICHIARA

che la/il

ha pagato l'ammenda prevista dal D.P.R. 11 Luglio 1980 n. 753 relativa a infrazioni amministrative

di cui al verbale di accertamento del...../...../.....

pari alla somma di.....€

In fede.

.....

(Data e località)

FIRMA DELL'AGENTE

.....

Figura 4 – Modello quietanza liberatoria pagamento verbale.