



**MINISTERO DELLE INFRASTRUTTURE E DEI TRASPORTI**



**Ferrovia Circumetnea**

**NORME E CONDIZIONI PER IL TRASPORTO  
PASSEGGERI SUI TRENI E SUGLI AUTOBUS DELLA  
FERROVIA CIRCUMETNEA**

Edizione 2016

# INDICE

- 1 **AMBITO DI APPLICAZIONE**
- 2 **PRINCIPALI FONTI NORMATIVE**
- 3 **L'INFORMAZIONE**
- 4 **IL CONTRATTO DI TRASPORTO**
- 5 **I TITOLI DI VIAGGIO**
  - 5.1 **Tipologia dei titoli di viaggio**
  - 5.2 **Acquisto dei titoli di viaggio**
  - 5.3 **Utilizzazione dei titoli di viaggio**
  - 5.4 **Intermodalità dei titoli di viaggio**
- 6 **LE TARIFFE**
- 7 **OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE**
  - 7.1 **Obblighi del viaggiatore**
  - 7.2 **Divieti al viaggiatore**
  - 7.3 **Responsabilità del viaggiatore**
  - 7.4 **Bagagli e trasporto animali**
- 8 **GLI OBBLIGHI E LE RESPONSABILITÀ DELLA FERROVIA CIRCUMETNEA**
  - 8.1 **Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili**
  - 8.2 **Responsabilità per danno alle persone**
  - 8.3 **Responsabilità per danno alle cose**
  - 8.4 **Facilità nell'acquisto dei titoli di viaggio**
  - 8.5 **Ritardi, soppressioni e interruzioni**
  - 8.6 **Trasporto biciclette**
  - 8.7 **Servizi alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta**
  - 8.8 **Sicurezza e qualità del servizio**
  - 8.9 **Reclami**
- 9 **SERVIZI TURISTICI**
  - 9.1 **Servizi turistici a richiesta dei viaggiatori**
  - 9.2 **Servizi turistici organizzati dalla Ferrovia Circumetnea**
- 10 **LE SANZIONI**

## **1 AMBITO DI APPLICAZIONE**

Le presenti “Norme e condizioni per il trasporto passeggeri sui treni e sugli autobus della Ferrovia Circumetnea”, di seguito indicate come “Norme e condizioni”, si applicano ai servizi di trasporto passeggeri effettuati dalla Ferrovia Circumetnea sulla linea ferroviaria, sulla linea ferroviaria metropolitana e su tutti i percorsi dell’area etnea di competenza effettuati dagli autobus.

## **2 PRINCIPALI FONTI NORMATIVE**

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

- Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario
- D.lgs. 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.
- 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.
- 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**

La Ferrovia Circumetnea garantisce l’informazione sui servizi offerti.

Le informazioni sono fornite tramite l’orario ferroviario (treni e metropolitana) e l’orario automobilistico, affissi nelle stazioni, disponibili su supporti cartacei e, in tempo reale, consultabili sul sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

Presso l’Ufficio Informazioni (sito nella stazione ferroviaria di Catania-Borgo), presso le biglietterie delle stazioni, nei punti vendita autorizzati di titoli di viaggio, nonché sul sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), il viaggiatore può inoltre:

- visionare le presenti “Norme e condizioni”;
- visionare gli orari e le condizioni per il viaggio più veloce e per quello al prezzo più basso;
- gli orari di prima e ultima corsa;
- essere informato sulle 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 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 treni e degli autobus;
- 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.

Nelle stazioni dove le biglietterie non sono funzionanti, o sono funzionanti per periodi limitati, è garantita l'informazione sulle modalità alternative di acquisto dei titoli di viaggio e su quali siano le stazioni più vicine in cui le biglietterie presenziate da personale o le bigliettatrici automatiche sono funzionanti.

#### **4 IL CONTRATTO DI TRASPORTO**

Con il contratto di trasporto la Ferrovia Circumetnea si obbliga a trasportare i passeggeri dal luogo di partenza fino al luogo di destinazione, previo pagamento del prezzo previsto.

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.

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

#### **5 I TITOLI DI VIAGGIO**

##### **5.1 Tipologia dei titoli di viaggio**

Per essere ammesso al trasporto, il viaggiatore deve essere in possesso di un titolo di viaggio (biglietto o abbonamento) valido per il mezzo e per il servizio che utilizzerà.

Il titolo di viaggio può essere acquistato per un singolo viaggio (biglietto di corsa semplice), per un viaggio di andata e ritorno (biglietto di andata e ritorno) o per un numero predeterminato o illimitato di viaggi da effettuare in un arco temporale predefinito (biglietto giornaliero e abbonamento).

I titoli di viaggio in vigore nella Ferrovia Circumetnea sono di tipo elettronico e riportano tutte le indicazioni necessarie a definire il contenuto del contratto di trasporto.

I titoli di viaggio possono in particolare consistere in:

- un biglietto di tipo elettronico su supporto cartaceo;
- un abbonamento di tipo elettronico su supporto plastico.

All'atto di ricevere il titolo di viaggio o prima di completare la transazione, se si tratta di un acquisto su bigliettatrici automatiche, il viaggiatore deve assicurarsi che siano esatti l'origine, la destinazione, la data e l'itinerario richiesti, che il prezzo pagato corrisponda a quello riportato sulla ricevuta rilasciata all'atto di emissione del titolo (ciò vale solo per gli abbonamenti) e che sia corretto il resto in denaro per i pagamenti in contanti.

In caso di furto, smarrimento o distruzione del titolo di viaggio non è ammesso il rilascio di un duplicato, salvo che per gli abbonamenti (che sono nominativi), previa presentazione di relativa denuncia. In tale circostanza, qualora il viaggiatore voglia effettuare il viaggio, deve acquistare un nuovo biglietto con pagamento dell'intero prezzo.

## **5.2 Acquisto dei titoli di viaggio**

Il viaggiatore può acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie di stazione, le bigliettatrici automatiche, i punti vendita autorizzati.

In particolare i biglietti (ferrovia, metropolitana, autoservizio), per qualunque tipologia di viaggio (fascia chilometrica, durata, validità), possono essere acquistati presso le biglietterie delle principali stazioni o presso le bigliettatrici automatiche presenti nelle stesse, che li emettono in base alle richieste del viaggiatore, o presso i punti vendita autorizzati, che li forniscono già prestampati in funzione delle suddette richieste.

Gli abbonamenti (ferrovia, metropolitana, autoservizio) sono emessi per la prima volta dalle biglietterie delle principali stazioni della ferrovia, i cui operatori rilasceranno al viaggiatore un tesserino plastificato (smart card) che avrà memorizzati i dati dello stesso viaggiatore e la tipologia di abbonamento prescelto all'atto dell'emissione. Gli stessi abbonamenti possono essere successivamente rinnovati, ricaricando l'importo economico presso le stesse biglietterie, o presso le bigliettatrici semiautomatiche o presso i punti vendita autorizzati dotati di POS.

L'ubicazione delle biglietterie capaci di emettere biglietti e abbonamenti, delle bigliettatrici automatiche e dei punti vendita autorizzati (con e senza POS) è resa disponibile mediante materiale informativo cartaceo, pannelli e, in ogni caso, il sito [www.cirumetnea.it](http://www.cirumetnea.it).

## **5.3 Utilizzazione dei titoli di viaggio**

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

A bordo di qualunque mezzo (treno, metropolitana, autobus) non è possibile acquistare o rinnovare gli abbonamenti.

A bordo dei treni e degli autobus (ma non della metropolitana il cui ingresso è interdetto dalla presenza di tornelli a chi è sprovvisto di valido titolo di viaggio) 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. I biglietti acquistati a bordo sono emessi con sovrapprezzo (diritto fisso).

Il diritto fisso non è richiesto al viaggiatore che sale a bordo di un treno o di un autobus da una stazione o da una fermata priva di sistema di emissione dei biglietti, fuori dai centri abitati, o in località dove non ci siano punti vendita autorizzati.

Il viaggiatore deve esibire, su richiesta del personale preposto della Ferrovia Circumetnea, in prossimità della salita, a bordo del mezzo e fino all'uscita dalla stazione il titolo di viaggio.

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

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.

## **5.4 Intermodalità dei titoli di viaggio**

Ferrovia, metropolitana e autolinee della Ferrovia Circumetnea sono integrate, ovunque possibile, in modo da offrire ai viaggiatori l'intermodalità del trasporto. Tutti i viaggiatori muniti di titolo di viaggio (corsa semplice, andata/ritorno, abbonamento) possono utilizzare sia il servizio ferroviario, sia il servizio automobilistico per la stessa relazione di traffico, purché il costo di quest'ultimo sia più elevato o uguale alla corrispondente tariffa dell'altro comparto.

I viaggiatori dotati di titoli di viaggio ferroviari o automobilistici possono proseguire o iniziare il loro viaggio in metropolitana, effettuando rotture di carico in corrispondenza delle stazioni di testa (Borgo e Porto) della tratta metropolitana in esercizio.

## 6 LE TARIFFE

Nelle tabelle che seguono sono riportate le tariffe in vigore nella Ferrovia Circumetnea per viaggi di corsa semplice o di andata/ritorno o per quelli relativi agli abbonamenti per i servizi di metropolitana, ferroviari e automobilistici, facendo riferimento, per questi ultimi due, alle rispettive fasce chilometriche. Le tariffe indicate nelle tabelle sono quelle in vigore alla data di redazione del presente documento (marzo 2016).

I ragazzi di statura inferiore a 1 metro 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.

METROPOLITANA		
Titolo	Costo	Utilizzo
Biglietto a tempo	1,00 €	Metropolitana e tratta ferroviaria da Catania Borgo a Limeri per la durata di 90 minuti a partire dalla validazione.
Biglietto integrato a tempo	1,20 €	Metropolitana, tratta ferroviaria da Catania Borgo a Limeri e autobus AMT per la durata di 120 minuti a partire dalla validazione.
Biglietto giornaliero	2,00 €	Metropolitana e tratta ferroviaria da Catania Borgo a Limeri per l'intera giornata.
Abbonamento mensile	12,00 €	Solo metropolitana per trenta giorni a partire dalla prima emissione o dalla data di rinnovo.

**Tabella 01** – Tariffe per i titoli di viaggio della metropolitana.

FERROVIA				
Titolo	Fascia	Costo		Utilizzo
		Andata	Andata Ritorno	
Biglietto ordinario	10 km	1,70 €	2,80 €	Andata: un solo viaggio nella relazione. Andata/Ritorno: due viaggi da effettuare nello stesso giorno.
	20 km	2,50 €	4,10 €	
	30 km	3,10 €	5,00 €	
	40 km	3,80 €	6,20 €	
	50 km	4,30 €	7,00 €	
	60 km	5,10 €	8,30 €	
	70 km	5,60 €	9,10 €	
	80 km	6,20 €	10,10 €	
	90 km	6,90 €	11,20 €	
	100 km	7,60 €	12,30 €	
	110 km	7,90 €	13,00 €	
Abbonamento settimanale	10 km	11,70 €		Sette giorni di validità a partire dalla prima emissione o dalla data di rinnovo.
	20 km	13,80 €		
	30 km	17,30 €		
	40 km	21,90 €		
	50 km	24,20 €		
	60 km	27,40 €		
	70 km	29,90 €		
	80 km	31,20 €		
	90 km	34,50 €		
	100 km	37,00 €		
	110 km	39,30 €		
Abbonamento mensile	10 km	38,80 €		Trenta giorni di validità a partire dalla prima emissione o dalla data di rinnovo.
	20 km	49,60 €		
	30 km	57,10 €		
	40 km	65,70 €		
	50 km	74,40 €		
	60 km	81,90 €		
	70 km	90,50 €		
	80 km	98,10 €		
	90 km	105,60 €		
	100 km	109,90 €		
	110 km	115,30 €		

**Tabella 02** – Tariffe per i titoli di viaggio della ferrovia.

AUTOSERVIZIO				
Titolo	Fascia	Costo		Utilizzo
		Andata	Andata Ritorno	
Biglietto ordinario	10 km	1,90 €	3,00 €	Andata: un solo viaggio nella relazione. Andata/Ritorno: due viaggi da effettuare nello stesso giorno.
	15 km	2,40 €	3,80 €	
	20 km	2,70 €	4,20 €	
	25 km	2,90 €	4,80 €	
	30 km	3,20 €	5,10 €	
	35 km	3,60 €	5,90 €	
	40 km	4,00 €	6,60 €	
	45 km	4,30 €	6,80 €	
	50 km	4,60 €	7,50 €	
	55 km	5,00 €	7,80 €	
	60 km	5,30 €	8,50 €	
	65 km	5,80 €	9,20 €	
	70 km	6,00 €	9,40 €	
Abbonamento settimanale	10 km	13,50 €		Sette giorni di validità a partire dalla prima emissione o dalla data di rinnovo.
	15 km	16,20 €		
	20 km	18,40 €		
	25 km	21,10 €		
	30 km	23,50 €		
	35 km	25,80 €		
	40 km	26,40 €		
	45 km	28,00 €		
	50 km	30,10 €		
	55 km	31,80 €		
	60 km	32,40 €		
	65 km	33,00 €		
	70 km	33,50 €		
Abbonamento mensile 50 corse	10 km	51,50 €		Trenta giorni di validità a partire dalla prima emissione o dalla data di rinnovo.
	15 km	61,60 €		
	20 km	70,60 €		
	25 km	80,80 €		
	30 km	90,80 €		
	35 km	99,90 €		
	40 km	102,70 €		
	45 km	112,30 €		
	50 km	120,00 €		
	55 km	126,10 €		
	60 km	128,70 €		
	65 km	130,90 €		
	70 km	134,70 €		

**Tabella 03** – Tariffe per i titoli di viaggio dell'autoservizio.

## 7 OBBLIGHI, DIVIETI E RESPONSABILITÀ DEL VIAGGIATORE

Il viaggiatore deve seguire tutte le istruzioni fornite dal personale preposto della Ferrovia Circumetnea. In particolare il viaggiatore non deve oltrepassare le strisce gialle sui marciapiedi, non deve salire o scendere in fermate non risultanti 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 della suoneria alta dei cellulari o usando un tono di voce elevato.

### 7.1 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 a mobilità ridotta i posti a loro riservati;

- risarcire, senza pregiudizio delle pene comminate dalle leggi e regolamenti in vigore, tutti i danni che determina alla Ferrovia Circumetnea (sia ai mezzi che 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 o offendano la decenza;
- svolga attività di questuante o eserciti attività di commercio;
- effettui, senza preventiva autorizzazione scritta della Ferrovia Circumetnea, interviste o sondaggi di opinioni anche attraverso la distribuzione di questionari;
- distribuisca, senza preventiva autorizzazione scritta della Ferrovia 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, potrà essere imposto di sospendere il viaggio.

## **7.2 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 della forza pubblica);
- trasportare bagagli che arrecano ostacolo alle attività di servizio, fastidio agli altri viaggiatori, danni ai mezzi di trasporto o alle infrastrutture ferroviarie;
- portare con sé animali appartenenti a specie selvatiche di comprovata pericolosità o per le 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 sui treni, sugli autobus e nell'ambito delle stazioni.

A bordo dei treni e degli autobus è inoltre vietato far uso delle sigarette elettroniche.

## **7.3 Responsabilità del viaggiatore**

Il viaggiatore è responsabile nei confronti della Ferrovia Circumetnea per qualsiasi danno determinato dall'inosservanza:

- degli obblighi e dei divieti di cui al presente punto ed in particolare degli adempimenti di formalità previste da autorità amministrative per sé e per i bagagli o gli animali che porta al suo seguito;
- dei divieti previsti dal regolamento internazionale per il trasporto di merci pericolose e nocive.

Il viaggiatore è responsabile nei confronti della Ferrovia Circumetnea per qualsiasi danno causato dagli oggetti o 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.

## **7.4 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 dovrà pagare un ulteriore biglietto per ogni posto occupato;
- portare con sé cani (purché siano muniti di museruola e guinzaglio o siano rinchiusi in appositi contenitori o siano tenuti in braccio nel caso di esemplari di piccola taglia), gatti (purché siano tenuti in braccio o siano rinchiusi in appositi contenitori) e piccoli animali domestici d'affezione (purché siano rinchiusi in appositi contenitori). In ogni caso i suddetti animali non possono occupare posti a sedere. I cani guida per non vedenti sono ammessi senza alcuna limitazione.

## **8 GLI OBBLIGHI E LE RESPONSABILITÀ DELLA FERROVIA CIRCUMETNEA**

### **8.1 Responsabilità per inosservanza delle prescrizioni di polizia, dogana, sanità e simili**

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

### **8.2 Responsabilità per danno alle persone**

Se il viaggiatore, durante la permanenza sui mezzi ferroviari o automobilistici 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, la Ferrovia Circumetnea ne risponde, a meno che si provi che l'incidente è avvenuto per causa ad essa non imputabile.

### **8.3 Responsabilità per danno alle cose**

Le cose e gli animali ammessi al trasporto restano esclusivamente sotto la custodia del viaggiatore. La Ferrovia Circumetnea risponde nei casi di perdita totale o parziale o avaria durante il viaggio a seguito di incidente se delle conseguenze dell'incidente la Ferrovia Circumetnea è tenuta a rispondere, ovvero nel caso in cui la perdita o avaria sia dovuta a colpa della Ferrovia Circumetnea.

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

### **8.4 Facilità nell'acquisto dei titoli di viaggio**

La Ferrovia Circumetnea agevola l'acquisto dei titoli di viaggio da parte dei passeggeri mediante una rete di vendita sufficientemente distribuita negli ambiti territoriali serviti e tramite le informazioni reperibili su materiale informativo o sul sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

### **8.5 Ritardi, soppressioni e interruzioni**

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.

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.

La 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 la 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 alla Ferrovia Circumetnea i viaggiatori hanno 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.

### **8.6 Trasporto biciclette**

La Ferrovia Circumetnea consente ai passeggeri di portare sui mezzi ferroviari attrezzati le biciclette se sono facili da maneggiare, se ciò non pregiudica il servizio specifico, se le condizioni di affollamento lo consentono. I viaggiatori dotati di bicicletta preventivamente dovranno rivolgersi all'ufficio informazioni per avere indicazioni certe sulla possibilità del trasporto.

Per il trasporto delle biciclette in metropolitana la Ferrovia Circumetnea ha predisposto un apposito regolamento consultabile sul sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

### **8.7 Servizi alle persone con disabilità e alle persone con mobilità ridotta**

La Ferrovia Circumetnea deve garantire l'accessibilità ai treni, alla metropolitana e agli autobus per quanto possibile alle persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta. A tal fine la Ferrovia Circumetnea dovrà fornire gratuitamente l'assistenza sui treni e nelle stazioni (ferroviarie e metropolitane) dotate di personale.

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

- ad un accesso non discriminatorio al trasporto senza costi aggiuntivi al momento dell'acquisto di un biglietto e di una prenotazione;
- ad essere informate, su richiesta, in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari, metropolitani e automobilistici.

Le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta hanno diritto ad un risarcimento se la Ferrovia Circumetnea è responsabile della perdita o del danneggiamento delle loro attrezzature per la mobilità.

### **8.8 Sicurezza e qualità del servizio**

La Ferrovia Circumetnea garantisce la sicurezza personale dei passeggeri nei treni, nei treni metropolitani, negli autobus e nelle stazioni, cooperando con le autorità pubbliche e favorendo una presenza a bordo dei propri mezzi e all'interno delle proprie stazioni delle Forze dell'Ordine.

Le norme minime di qualità del servizio che la Ferrovia Circumetnea garantisce sono:

- l'informazione ai passeggeri e sui biglietti;
- la puntualità dei treni e i principi generali in caso di perturbazioni del traffico;
- la soppressione di treni;
- la pulizia del materiale rotabile e delle strutture delle stazioni;
- le indagini sul grado di soddisfazione della clientela;
- il trattamento dei reclami, rimborsi e indennità per il mancato rispetto delle norme di qualità del servizio;

- l'assistenza fornita alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta.

## **8.9 Reclami**

La Ferrovia Circumetnea garantisce un efficace meccanismo di trattamento dei reclami, provvedendo a rispondere ai passeggeri stessi rispettando scadenze brevi. I passeggeri possono presentare reclami o suggerimenti, sia mediante la casella di posta elettronica [info@circumetnea.it](mailto:info@circumetnea.it), indicata nel sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), sia scrivendo gli stessi su fogli di carta da inserire nelle apposite cassette presenti presso le principali stazioni ferroviarie e in quelle della metropolitana.

## **9 SERVIZI TURISTICI**

### **9.1 Servizi turistici a richiesta dei viaggiatori**

I viaggiatori in comitiva (almeno venti unità) che intendono avvalersi dei servizi della Ferrovia Circumetnea (autobus e treni), devono presentare apposita domanda allo "Sportello Informazioni e Turismo", tramite la casella di posta elettronica [info@circumetnea.it](mailto: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 orario e il numero di viaggiatori partecipanti. Lo "Sportello Informazioni e Turismo", sentito l'Ufficio Commerciale e la Direzione di Esercizio, comunicherà al responsabile della comitiva la disponibilità del viaggio e il prezzo del trasporto, che dovrà essere pagato prima del viaggio.

### **9.2 Servizi turistici organizzati dalla Ferrovia Circumetnea**

La Ferrovia Circumetnea organizza, periodicamente, servizi turistici con treni, autobus o con l'impiego congiunto di treni e autobus. Le informazioni su tali servizi, sulle date di effettuazione, sui costi e sugli itinerari previsti, sono riportate su fascicoli e volantini informativi reperibili presso le principali stazioni della ferrovia Circumetnea o sul sito aziendale [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **11 SANZIONI**

Come regola generale, per viaggiare sui mezzi di trasporto della Ferrovia Circumetnea si devono validare i titoli di viaggio (biglietti o abbonamenti) prima di salire a bordo, come meglio specificato al paragrafo 5.3. I biglietti devono essere conservati fino all'uscita della stazione d'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 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 di seguito riportato.

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



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 aggravati economici per il trasgressore.

Copia del presente verbale è rilasciata al viaggiatore.

Il viaggiatore

.....

Il verbalizzante

.....