



## *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

CATANIA \_\_\_\_\_

PROT. N. \_\_\_\_\_

UFF. \_\_\_\_\_

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 Torino  
Ufficio Vigilanza e Sanzioni  
[pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)  
Responsabile del procedimento  
dott. Ernesto Pizzichetta

**Oggetto: proposta di impegni** relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 75 del 26 maggio 2026, avente in oggetto “Misure 3 e 8.1 dell’Allegato “A” alla delibera n. 28/2021, nei confronti di Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea”

### **Soggetto proponente**

Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea.

### **Estremi del procedimento e fattispecie contestata**

Notificazione della delibera con nota prot. N.0036873/2026 del 26/5/2026, introitata al prot. FCE 8541 del 26/5/2026.

Le contestazioni relative alla delibera in oggetto e alle quali ciascun impegno fa, rispettivamente, riferimento sono di seguito indicate:

#### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 5.**

dai rilievi svolti sulla home page del sito web di Gestione Governativa Ferrovia risulta che la Società non assicura la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all’italiano, anche la lingua inglese secondo quanto previsto dalla misura 3.1, lettera a) e, inoltre, la Società non garantisce la disponibilità di più canali per l’inoltro dei reclami, tra cui la possibilità di presentare il reclamo a mezzo di posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, secondo quanto dispone la misura 3.1 , lettera b.2);

#### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 6.**

dagli stessi rilievi risulta che la sezione dello stesso sito web, alla quale è possibile accedere per il tramite dell’apposito link “Reclami”, non contiene la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. citato prot. AR n. 27543/2026 del 16 aprile 2026), in quanto difetta, quantomeno, dell’indicazione delle lingue utilizzabili per l’inoltro dei reclami e della disponibilità del modulo di reclamo in lingua inglese; inoltre, con riferimento agli elementi minimi del reclamo di cui alla misura 3.2, la stessa sezione del sito web difetta dei riferimenti identificativi dell’eventuale rappresentante che può presentare il reclamo per l’utente nonché dell’indicazione della delega e del documento di identità dello stesso utente e della descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi;

#### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 7.**

dagli stessi rilievi, la richiamata sezione del sito web risulta, altresì, carente dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall’articolo 27, paragrafo 2, del



## *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, delle condizioni generali di trasporto oppure della carta dei servizi qualora prevista;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 8.**

dai rilievi suindicati, emerge, inoltre, che la Società non abbia provveduto a pubblicare nell'apposita sezione del sito web dedicata ai "Reclami", le informazioni relative ai rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, in particolare, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, precisando le relative modalità nonché le informazioni in merito alla spettanza e agli indennizzi di cui alla misura 6.1 e alle modalità per la relativa erogazione, conformemente a quanto previsto dalla misura 6.3 dell'Allegato "A" della delibera 2/2021;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 9.**

Dall'esame delle Norme e condizioni per il trasporto dei passeggeri sui treni e sugli autobus risulta inoltre che non sia stata recepita la disciplina concernente l'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, la disciplina relativa alla disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, la disciplina relativa agli elementi minimi di reclamo di cui alla misura 3.2, la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nonché la spettanza dell'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.1;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 10.**

Dall'analisi della Carta dei Servizi della società risulta, altresì. Che non sia stata recepita la disciplina concernente l'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, la disciplina relativa alla disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, la disciplina relativa agli elementi minimi del reclamo di cui alla misura 3.2, la disciplina relativa ai termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'art. 27 paragrafo 2, del Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi qualora prevista;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 11.**

Dall'esame della stessa Carta dei Servizi risultano carenti i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, la possibilità di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti nonché la spettanza di indennizzo automatico previsto dalla misura 6.1

## **Descrizione degli impegni proposti**

La presente proposta di impegni è formulata ai sensi della normativa vigente con l'obiettivo di rimuovere le criticità rilevate e garantire la piena conformità di Ferrovia Circumetnea alla delibera ART n. 28/2021 e alla disciplina europea e nazionale in materia di diritti dei passeggeri.

Ferrovia Circumetnea formula la presente proposta di impegni, finalizzata alla rimozione delle criticità rilevate e al conseguimento della piena e stabile conformità regolatoria.

## **Impegno n. 1 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 5**

### **1.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito aziendale [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), garantendo la possibilità, per la presentazione del reclamo, di utilizzare, oltre all'italiano, anche la lingua inglese e di ricevere la risposta nella medesima lingua.



## *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

Specificare che per la formulazione del reclamo l'utente può ricorrere all'utilizzo di un modulo, in modalità stampabile, reperibile presso la stessa sezione "Reclami"; sono disponibili un modulo in lingua italiana e uno in lingua inglese.

Aggiornare la pagina, indicando la possibilità di utilizzare tutti i canali previsti dalla Misura 3, garantendo, in particolare:

- la possibilità di presentazione del reclamo on-line tramite il sito web, [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), con accesso da apposito link, cliccando il pulsante "Clicca per presentare un reclamo"; Il form online per la presentazione dei reclami sarà strutturato in modo da consentire la compilazione guidata e il rilascio di ricevuta di avvenuta trasmissione.
- la possibilità di presentare reclamo tramite e-mail, utilizzando l'indirizzo [info@circumetnea.it](mailto:info@circumetnea.it), che rilascia apposita ricevuta;
- la possibilità di presentare reclamo a mezzo posta raccomandata utilizzando il seguente indirizzo: Ferrovia Circumetnea, via Caronda 352/A - 95128 Catania".

### **1.b Costi previsti**

Acquisto e implementazione di pacchetto informatico dedicato per la gestione del form online: costo € 2.000,00 (euro duemila/00). Per le restanti attività, utilizzo di personale interno.

### **1.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Il form on line per la presentazione del reclamo sarà disponibile entro il 15 luglio 2026.

Gli altri impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 2 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 6**

### **2.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), con le seguenti indicazioni:

- dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
- della disponibilità del modulo di reclamo sia in italiano, sia in inglese e delle modalità per reperirlo;
- degli elementi minimi necessari per presentare il reclamo nel caso in cui l'utente non intendesse avvalersi del suddetto modulo:
  - nome, cognome, recapito dell'utente 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;



## *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

- 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.

informando in tal caso l'utente che se tali elementi minimi non sono inseriti, Ferrovia Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso a Ferrovia Circumetnea, in conformità a quanto previsto dal Regolamento autobus;
- dei termini massimi entro i quali Ferrovia Circumetnea fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dal Regolamento ferroviario e dal Regolamento autobus e dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi;
- dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui al punto precedente, in particolare della possibilità: 1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; 2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, precisando le relative modalità;
- dell'indennizzo automatico previsto.

### **2.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

### **2.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 3 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 7**

### **3.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), riportando le informazioni sui tempi entro i quali Ferrovia Circumetnea fornirà una risposta motivata all'utente, specificando che tali tempi sono pari a un mese e che, qualora per motivate ragioni istruttorie, non sia possibile fornire la risposta entro tale termine, Ferrovia Circumetnea comunicherà all'utente il termine entro il quale sarà fornita la risposta definitiva, che non potrà, comunque, eccedere tre mesi dalla ricezione del reclamo.

### **3.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

### **3.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 4 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 8**

### **4.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it) "Reclami" precisando i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di un mese dalla ricezione del reclamo:

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

Aggiornare la pagina riportando che il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico qualora Ferrovia Circumetnea non risponda al reclamo entro i termini previsti.

Aggiornare la pagina riportando che l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalle Norme e condizioni e riportato anche dalla Carta dei servizi, 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 in questa pagina;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

### **4.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

#### **4.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

#### **Impegno n. 5 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 9**

##### **5.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare le Norme e condizioni, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo

- può utilizzare, oltre alla lingua italiana, quella inglese;
- ha la disponibilità del modulo di reclamo (in italiano e in inglese) e le informazioni sulle modalità per reperirlo;
- è informato sugli elementi minimi necessari da inserire nel caso in cui non volesse utilizzare i suddetti moduli:

- nome, cognome, recapito dell'utente 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.

ed è informato che nel caso in cui tali elementi minimi non siano inseriti, Ferrovia Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- può attivare 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;
  - procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
  - presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità: tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
- 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalla dalle Norme e condizioni e riportato anche nella Carta dei servizi, gli stessi criteri.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

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

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

### **5.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

### **5.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento delle Norme e Condizioni reperibili nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 6 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 10**

### **6.a Obblighi che Ferrovie Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la Carta dei Servizi, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo:

- può utilizzare, oltre alla lingua italiana, quella inglese,
- ha la disponibilità del modulo di reclamo (in italiano e in inglese) e le informazioni sulle modalità per reperirlo;
- è informato sugli elementi minimi necessari da inserire nel caso in cui non volesse utilizzare i suddetti moduli:
  - nome, cognome, recapito dell'utente 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.

ed è informato che nel caso in cui tali elementi minimi non siano inseriti, Ferrovie Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- è informato sui tempi entro i quali Ferrovie Circumetnea fornirà una risposta motivata, che sono pari a un mese e che, qualora per motivate ragioni istruttorie non sia possibile fornire la risposta entro tale termine, Ferrovie Circumetnea comunicherà all'utente il termine entro il quale sarà fornita la risposta definitiva, che non potrà, comunque, eccedere tre mesi dalla ricezione del reclamo.



## **6.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

## **6.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della Carta dei Servizi reperibile nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 7 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 11**

### **7.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la Carta dei servizi, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo:

- può attivare 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:
  - procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
  - presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità: tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
- 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalla Norme e condizioni 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.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

### **7.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

### **7.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della Carta dei Servizi nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

---

La proposta qui sotto riportata è formulata nell'ottica di offrire interventi aggiuntivi volti al costante miglioramento dei servizi all'utenza, superando i meri obblighi normativi. In tal senso Ferrovie Circumetnea sottopone alla Vostra attenzione la seguente proposta di impegni, da considerarsi quid **pluris** rispetto agli impegni sopra elencati.

## **8 Impegno quid pluris – Riduzione dei tempi di risposta ai reclami**

### **8.a Impegno che Ferrovie Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Al fine di assicurare una maggior efficacia, tempestività e qualità nelle relazioni con l'utenza, Ferrovie Circumetnea si impegna a ridurre i tempi di risposta ai reclami, rispetto ai tempi massimi stabiliti dal Regolamento CE 181/2011, fornendo una risposta entro 20 giorni, anziché entro un mese.

### **8.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

### **8.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni saranno attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" del sito web aziendale, nonché delle Norme e condizioni e della Carta dei servizi.

## **9 Impegno quid pluris – Uso della lingua francese e spagnola per l'invio dei reclami**

### **9.a Impegni che Ferrovie Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Al fine di migliorare la facilità di accesso ai servizi all'utenza non italiana, Ferrovie Circumetnea si impegna a fornire all'utente, che voglia avanzare un reclamo, la possibilità di utilizzare, oltre alle lingue italiana e inglese, anche le lingue francese e spagnola e a fornire le risposte nella rispettiva lingua.

Contestualmente Ferrovie Circumetnea si impegna a rendere disponibile un modulo di reclamo, in modalità stampabile, anche in lingua francese e spagnola, entrambi reperibili nella pagina "Reclami" del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it)



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

## **9.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

## **9.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni saranno attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" del sito web aziendale, nonché delle Norme e condizioni e della Carta dei servizi.

## **10 Impegno *quid pluris* – Ulteriori interventi migliorativi di accessibilità digitale del sito web, rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa vigente**

### **10.a Impegni che Ferrovie Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Ferrovie Circumetnea procederà all'implementazione di ulteriori misure finalizzate ad accrescere la fruibilità del proprio sito web da parte di tutti gli utenti, con particolare attenzione alle persone con disabilità sensoriali, cognitive o motorie e agli utenti con specifiche esigenze di accesso ai contenuti digitali.

Il portale risulta già sviluppato nel rispetto dei principi di accessibilità, usabilità, percepibilità, operabilità, comprensibilità previsti dalle *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*, nonché nel rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile in materia di accessibilità dei servizi digitali.

Al fine di incrementare ulteriormente il livello di inclusione digitale e personalizzazione dell'esperienza utente, Ferrovie Circumetnea provvederà all'integrazione del plugin "*AccessiYes Accessibility Widget*" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

Tale soluzione consiste in uno strumento software che consente agli utenti di personalizzare le modalità di visualizzazione e interazione con i contenuti attraverso un pannello di controllo facilmente attivabile durante la navigazione.

In particolare, l'integrazione del *Widget* consentirà di rendere disponibili le seguenti funzionalità:

- personalizzazione visiva dell'interfaccia;
- supporto alla lettura e alla comprensione dei contenuti;
- profili di accessibilità pre-configurati.

L'implementazione delle suddette funzionalità garantirà una maggiore autonomia nella fruizione dei servizi online e delle informazioni pubblicate sul sito.

Tali interventi rappresentano una misura migliorativa che si affianca al rispetto della normativa vigente e agli standard tecnici applicabili in materia di accessibilità digitale, nell'ambito del percorso di costante miglioramento della qualità dei servizi digitali erogati.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

### **10.b Costi previsti**

Per l'adeguamento conseguente dei contenuti del sito Internet, Ferrovia Circumetnea sosterrà costi stimati in circa € 5.000,00.

### **10.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni saranno attuati mediante affidamento dell'implementazione alla Società che gestisce il sito internet aziendale entro trenta giorni dall'approvazione da parte di codesta Autorità.

---

Con tutte le misure sopra indicate, Ferrovia Circumetnea intende garantire la piena e stabile conformità alle prescrizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, assicurando il costante allineamento del proprio sito web, delle Norme e condizioni di trasporto e della Carta dei Servizi alla disciplina vigente.

La Gestione si impegna inoltre a garantire il coordinamento sistematico tra i suddetti documenti, al fine di evitare difformità interpretative o applicative.

Ferrovia Circumetnea dichiara che, in relazione alla presente proposta di impegni, non sussistono esigenze di riservatezza o segretezza e che la stessa può essere integralmente pubblicata.

La Gestione resta a disposizione dell'Autorità per eventuali richieste di chiarimento, integrazione documentale, incontri o audizioni che dovessero ritenersi opportuni.

Il Direttore Generale  
Dott. ing. Salvatore Fiore

Il Dirigente Amministrativo  
Dott. Mario Lo Bello



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

CATANIA \_\_\_\_\_

PROT. N. \_\_\_\_\_

UFF. \_\_\_\_\_

Autorità di Regolazione dei Trasporti  
Via Nizza, 230  
10126 Torino  
Ufficio Vigilanza e Sanzioni  
pec@pec.autorita-trasporti.it  
Responsabile del procedimento  
dott. Ernesto Pizzichetta

**Oggetto: proposta di impegni** relativi al procedimento sanzionatorio avviato con delibera n. 75 del 26 maggio 2026, avente in oggetto "Misure 3 e 8.1 dell'Allegato "A" alla delibera n. 28/2021, nei confronti di Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea"

**Soggetto proponente**

Gestione Governativa Ferrovia Circumetnea.

**Estremi del procedimento e fattispecie contestata**

Notificazione della delibera con nota prot. N.0036873/2026 del 26/5/2026, introitata al prot. FCE 8541 del 26/5/2026.

Le contestazioni relative alla delibera in oggetto e alle quali ciascun impegno fa, rispettivamente, riferimento sono di seguito indicate:

**Contestazione relativa al CONSIDERATO 5.**

dai rilievi svolti sulla home page del sito web di Gestione Governativa Ferrovia risulta che la Società non assicura la possibilità di utilizzare, per la presentazione del reclamo, oltre all'italiano, anche la lingua inglese secondo quanto previsto dalla misura 3.1, lettera a) e, inoltre, la Società non garantisce la disponibilità di più canali per l'inoltro dei reclami, tra cui la possibilità di presentare il reclamo a mezzo di posta raccomandata tramite un indirizzo o casella postale, secondo quanto dispone la misura 3.1, lettera b.2);

**Contestazione relativa al CONSIDERATO 6.**

dagli stessi rilievi risulta che la sezione dello stesso sito web, alla quale è possibile accedere per il tramite dell'apposito link "Reclami", non contiene la totalità delle informazioni di cui alla misura 3.3, conformemente a quanto disposto dalla misura 3.4, lettera a) (cfr. citato prot. AR n. 27543/2026 del 16 aprile 2026), in quanto difetta, quantomeno, dell'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami e della disponibilità del modulo di reclamo in lingua inglese; inoltre, con riferimento agli elementi minimi del reclamo di cui alla misura 3.2, la stessa sezione del sito web difetta dei riferimenti identificativi dell'eventuale rappresentante che può presentare il reclamo per l'utente nonché dell'indicazione della delega e del documento di identità dello stesso utente e della descrizione della non coerenza del servizio rilevata rispetto a uno o più requisiti definiti dalla normativa europea o nazionale, dalle condizioni generali di trasporto o dalla carta dei servizi;

**Contestazione relativa al CONSIDERATO 7.**

dagli stessi rilievi, la richiamata sezione del sito web risulta, altresì, carente dei termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'articolo 27, paragrafo 2, del



## *Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, delle condizioni generali di trasporto oppure della carta dei servizi qualora prevista;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 8.**

dai rilievi suindicati, emerge, inoltre, che la Società non abbia provveduto a pubblicare nell'apposita sezione del sito web dedicata ai "Reclami", le informazioni relative ai rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, in particolare, della possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie e di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, precisando le relative modalità nonché le informazioni in merito alla spettanza e agli indennizzi di cui alla misura 6.1 e alle modalità per la relativa erogazione, conformemente a quanto previsto dalla misura 6.3 dell'Allegato "A" della delibera 2/2021;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 9.**

Dall'esame delle Norme e condizioni per il trasporto dei passeggeri sui treni e sugli autobus risulta inoltre che non sia stata recepita la disciplina concernente l'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, la disciplina relativa alla disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, la disciplina relativa agli elementi minimi di reclamo di cui alla misura 3.2, la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie nonché la spettanza dell'indennizzo automatico previsto dalla misura 6.1;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 10.**

Dall'analisi della Carta dei Servizi della società risulta, altresì, che non sia stata recepita la disciplina concernente l'indicazione delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami, la disciplina relativa alla disponibilità del modulo di reclamo e delle modalità per reperirlo, la disciplina relativa agli elementi minimi del reclamo di cui alla misura 3.2, la disciplina relativa ai termini massimi entro i quali il gestore del servizio fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dall'art. 27 paragrafo 2, del Regolamento ferroviario o, qualora più favorevoli, dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi qualora prevista;

### **Contestazione relativa al CONSIDERATO 11.**

Dall'esame della stessa Carta dei Servizi risultano carenti i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini, la possibilità di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, la possibilità di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti nonché la spettanza di indennizzo automatico previsto dalla misura 6.1

## **Descrizione degli impegni proposti**

La presente proposta di impegni è formulata ai sensi della normativa vigente con l'obiettivo di rimuovere le criticità rilevate e garantire la piena conformità di Ferrovia Circumetnea alla delibera ART n. 28/2021 e alla disciplina europea e nazionale in materia di diritti dei passeggeri.

Ferrovia Circumetnea formula la presente proposta di impegni, finalizzata alla rimozione delle criticità rilevate e al conseguimento della piena e stabile conformità regolatoria.

## **Impegno n. 1 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 5**

### **1.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito aziendale [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), garantendo la possibilità, per la presentazione del reclamo, di utilizzare, oltre all'italiano, anche la lingua inglese e di ricevere la risposta nella medesima lingua.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

Specificare che per la formulazione del reclamo l'utente può ricorrere all'utilizzo di un modulo, in modalità stampabile, reperibile presso la stessa sezione "Reclami"; sono disponibili un modulo in lingua italiana e uno in lingua inglese.

Aggiornare la pagina, indicando la possibilità di utilizzare tutti i canali previsti dalla Misura 3, garantendo, in particolare:

- la possibilità di presentazione del reclamo on-line tramite il sito web, [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), con accesso da apposito link, cliccando il pulsante "Clicca per presentare un reclamo"; Il form online per la presentazione dei reclami sarà strutturato in modo da consentire la compilazione guidata e il rilascio di ricevuta di avvenuta trasmissione.
- la possibilità di presentare reclamo tramite e-mail, utilizzando l'indirizzo [info@circumetnea.it](mailto:info@circumetnea.it), che rilascia apposita ricevuta;
- la possibilità di presentare reclamo a mezzo posta raccomandata utilizzando il seguente indirizzo: Ferrovia Circumetnea, via Caronda 352/A - 95128 Catania".

#### **1.b Costi previsti**

Acquisto e implementazione di pacchetto informatico dedicato per la gestione del form online: costo € 2.000,00 (euro duemila/00). Per le restanti attività, utilizzo di personale interno.

#### **1.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Il form on line per la presentazione del reclamo sarà disponibile entro il 15 luglio 2026.

Gli altri impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

### **Impegno n. 2 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 6**

#### **2.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), con le seguenti indicazioni:

- dei canali e delle lingue utilizzabili per l'inoltro dei reclami;
- della disponibilità del modulo di reclamo sia in italiano, sia in inglese e delle modalità per reperirlo;
- degli elementi minimi necessari per presentare il reclamo nel caso in cui l'utente non intendesse avvalersi del suddetto modulo:
  - nome, cognome, recapito dell'utente 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;



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

- 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.

informando in tal caso l'utente che se tali elementi minimi non sono inseriti, Ferrovia Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- per i passeggeri del trasporto effettuato con autobus, dei termini entro cui il reclamo deve essere trasmesso a Ferrovia Circumetnea, in conformità a quanto previsto dal Regolamento autobus;
- dei termini massimi entro i quali Ferrovia Circumetnea fornisce la risposta al reclamo, in conformità a quanto previsto dal Regolamento ferroviario e dal Regolamento autobus e dalle condizioni generali di trasporto oppure dalla carta dei servizi;
- dei rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di cui al punto precedente, in particolare della possibilità: 1) di utilizzare procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie; 2) di presentare in merito un reclamo all'Autorità di regolazione dei trasporti, precisando le relative modalità;
- dell'indennizzo automatico previsto.

## **2.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

## **2.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 3 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 7**

### **3.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina "Reclami" del sito [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it), riportando le informazioni sui tempi entro i quali Ferrovia Circumetnea fornirà una risposta motivata all'utente, specificando che tali tempi sono pari a un mese e che, qualora per motivate ragioni istruttorie, non sia possibile fornire la risposta entro tale termine, Ferrovia Circumetnea comunicherà all'utente il termine entro il quale sarà fornita la risposta definitiva, che non potrà, comunque, eccedere tre mesi dalla ricezione del reclamo.

### **3.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

### **3.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

## **Impegno n. 4 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 8**

### **4.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la pagina del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it) "Reclami" precisando i rimedi che l'utente può attivare nel caso di mancata risposta al reclamo nei termini di un mese dalla ricezione del reclamo:

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

Aggiornare la pagina riportando che il passeggero ha diritto a un indennizzo automatico qualora Ferrovia Circumetnea non risponda al reclamo entro i termini previsti.

Aggiornare la pagina riportando che l'utente ha diritto a ricevere un indennizzo automatico 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalle Norme e condizioni e riportato anche dalla Carta dei servizi, 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 in questa pagina;
- all'utente è già stato corrisposto un indennizzo, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

### **4.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

#### **4.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

#### **Impegno n. 5 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 9**

##### **5.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare le Norme e condizioni, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo

- può utilizzare, oltre alla lingua italiana, quella inglese;
- ha la disponibilità del modulo di reclamo (in italiano e in inglese) e le informazioni sulle modalità per reperirlo;
- è informato sugli elementi minimi necessari da inserire nel caso in cui non volesse utilizzare i suddetti moduli:

- nome, cognome, recapito dell'utente 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.

ed è informato che nel caso in cui tali elementi minimi non siano inseriti, Ferrovia Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- può attivare 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;
  - procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
  - presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità: tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
- 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalla dalle Norme e condizioni e riportato anche nella Carta dei servizi, gli stessi criteri.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

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

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

#### **5.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

#### **5.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento delle Norme e Condizioni reperibili nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

### **Impegno n. 6 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 10**

#### **6.a Obblighi che Ferrovie Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la Carta dei Servizi, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo:

- può utilizzare, oltre alla lingua italiana, quella inglese,
- ha la disponibilità del modulo di reclamo (in italiano e in inglese) e le informazioni sulle modalità per reperirlo;
- è informato sugli elementi minimi necessari da inserire nel caso in cui non volesse utilizzare i suddetti moduli:
  - nome, cognome, recapito dell'utente 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.

ed è informato che nel caso in cui tali elementi minimi non siano inseriti, Ferrovie Circumetnea non è tenuta a rispondere;

- è informato sui tempi entro i quali Ferrovie Circumetnea fornirà una risposta motivata, che sono pari a un mese e che, qualora per motivate ragioni istruttorie non sia possibile fornire la risposta entro tale termine, Ferrovie Circumetnea comunicherà all'utente il termine entro il quale sarà fornita la risposta definitiva, che non potrà, comunque, eccedere tre mesi dalla ricezione del reclamo.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

## **6.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

## **6.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della Carta dei Servizi reperibile nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

### **Impegno n. 7 - Contestazione relativa al CONSIDERATO 11**

#### **7.a Obblighi che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Aggiornare la Carta dei servizi, riportando che l'utente, ai fini di inoltrare un reclamo:

- può attivare 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:
  - procedure di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ove previste;
  - presentare in merito un reclamo all'Autorità, precisando le relative modalità: tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), accessibile dal sito [www.autorita-trasporti.it](http://www.autorita-trasporti.it), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it).
- 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, l'entità di tale indennizzo seguirà, secondo quanto previsto dalla Norme e condizioni 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.



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*  
DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

#### **7.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

#### **7.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni sono stati già attuati mediante l'aggiornamento della Carta dei Servizi nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

---

La proposta qui sotto riportata è formulata nell'ottica di offrire interventi aggiuntivi volti al costante miglioramento dei servizi all'utenza, superando i meri obblighi normativi. In tal senso Ferrovia Circumetnea sottopone alla Vostra attenzione la seguente proposta di impegni, da considerarsi *quid pluris* rispetto agli impegni sopra elencati.

### **8 Impegno *quid pluris* – Riduzione dei tempi di risposta ai reclami**

#### **8.a Impegno che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Al fine di assicurare una maggior efficacia, tempestività e qualità nelle relazioni con l'utenza, Ferrovia Circumetnea si impegna a ridurre i tempi di risposta ai reclami, rispetto ai tempi massimi stabiliti dal Regolamento CE 181/2011, fornendo una risposta entro 20 giorni, anziché entro un mese.

#### **8.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

#### **8.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni saranno attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" del sito web aziendale, nonché delle Norme e condizioni e della Carta dei servizi.

### **9 Impegno *quid pluris* – Uso della lingua francese e spagnola per l'invio dei reclami**

#### **9.a Impegno che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Al fine di migliorare la facilità di accesso ai servizi all'utenza non italiana, Ferrovia Circumetnea si impegna a fornire all'utente, che voglia avanzare un reclamo, la possibilità di utilizzare, oltre alle lingue italiana e inglese, anche le lingue francese e spagnola e a fornire le risposte nella rispettiva lingua.

Contestualmente Ferrovia Circumetnea si impegna a rendere disponibile un modulo di reclamo, in modalità stampabile, anche in lingua francese e spagnola, entrambi reperibili nella pagina "Reclami" del sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it)



*Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti*

DIREZIONE GENERALE PER IL TRASPORTO PUBBLICO LOCALE

GESTIONE GOVERNATIVA  
FERROVIA CIRCUMETNEA

### **9.b Costi previsti**

Costi interni aziendali.

### **9.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni**

Gli impegni saranno attuati mediante l'aggiornamento della pagina "Reclami" del sito web aziendale, nonché delle Norme e condizioni e della Carta dei servizi.

## **10 Impegno *quid pluris* – Ulteriori interventi migliorativi di accessibilità digitale del sito web, rispetto ai requisiti minimi previsti dalla normativa vigente**

### **10.a Impegni che Ferrovia Circumetnea dichiara di essere disposta ad assumere**

Ferrovia Circumetnea procederà all'implementazione di ulteriori misure finalizzate ad accrescere la fruibilità del proprio sito web da parte di tutti gli utenti, con particolare attenzione alle persone con disabilità sensoriali, cognitive o motorie e agli utenti con specifiche esigenze di accesso ai contenuti digitali.

Il portale risulta già sviluppato nel rispetto dei principi di accessibilità, usabilità, percepibilità, operabilità, comprensibilità previsti dalle *Web Content Accessibility Guidelines (WCAG)*, nonché nel rispetto della normativa nazionale ed europea applicabile in materia di accessibilità dei servizi digitali.

Al fine di incrementare ulteriormente il livello di inclusione digitale e personalizzazione dell'esperienza utente, Ferrovia Circumetnea provvederà all'integrazione del plugin "*AccessiYes Accessibility Widget*" nel sito web [www.circumetnea.it](http://www.circumetnea.it).

Tale soluzione consiste in uno strumento software che consente agli utenti di personalizzare le modalità di visualizzazione e interazione con i contenuti attraverso un pannello di controllo facilmente attivabile durante la navigazione.

In particolare, l'integrazione del *Widget* consentirà di rendere disponibili le seguenti funzionalità:

- personalizzazione visiva dell'interfaccia;
- supporto alla lettura e alla comprensione dei contenuti;
- profili di accessibilità pre-configurati.

L'implementazione delle suddette funzionalità garantirà una maggiore autonomia nella fruizione dei servizi online e delle informazioni pubblicate sul sito.

Tali interventi rappresentano una misura migliorativa che si affianca al rispetto della normativa vigente e agli standard tecnici applicabili in materia di accessibilità digitale, nell'ambito del percorso di costante miglioramento della qualità dei servizi digitali erogati.



### 10.b Costi previsti

Per l'adeguamento conseguente dei contenuti del sito Internet, Ferrovia Circumetnea sosterrà costi stimati in circa € 5.000,00.

### 10.c Tempi e modalità di attuazione degli impegni

Gli impegni saranno attuati mediante affidamento dell'implementazione alla Società che gestisce il sito internet aziendale entro trenta giorni dall'approvazione da parte di codesta Autorità.

---

Con tutte le misure sopra indicate, Ferrovia Circumetnea intende garantire la piena e stabile conformità alle prescrizioni dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti, assicurando il costante allineamento del proprio sito web, delle Norme e condizioni di trasporto e della Carta dei Servizi alla disciplina vigente.

La Gestione si impegna inoltre a garantire il coordinamento sistematico tra i suddetti documenti, al fine di evitare difformità interpretative o applicative.

Ferrovia Circumetnea dichiara che, in relazione alla presente proposta di impegni, non sussistono esigenze di riservatezza o segretezza e che la stessa può essere integralmente pubblicata.

La Gestione resta a disposizione dell'Autorità per eventuali richieste di chiarimento, integrazione documentale, incontri o audizioni che dovessero ritenersi opportuni.

Il Direttore Generale

Dott. ing. Salvatore Fiore  
Firmato digitalmente da  
**Salvatore Fiore**

SerialNumber = TINIT-FRISVT63H03C351W  
C = IT

Il Dirigente Amministrativo

Dott. Mario Lo Bello  
Firmato digitalmente da  
**Mario Lo Bello**

SerialNumber = TINIT-LBLMRA64S15G273V  
C = IT  
Data e ora della firma: 26/06/2026 12:05:43

---

**POSTA CERTIFICATA: 0010181/26: PROPOSTA DI IMPEGNI RELATIVI A  
PROCEDIMENTO SANZIONATORIO**

**Mittente:** direzione@pec.circumetnea.it  
**Destinatari:** pec@pec.autorita-trasporti.it  
**Inviato il:** 26/06/2026 13.16.42  
**Posizione:** .PEC istituzionale AOO Autorita di Regolazione dei Trasporti/Posta in ingresso

---

PROPOSTA DI IMPEGNI RELATIVI A PROCEDIMENTO SANZIONATORIO

=== LISTA DEGLI ALLEGATI ===

8736d18c-3327-4dc8-a238-000000541975.pdf ( )

26.06.2026 - Proposta impegni e quid pluris ART-signed-signed.pdf ( )