



# Carta *della* Mobilità



# 2015

## INDICE

Premessa	1
I Principi fondamentali della Carta	1
La Politica della qualità	2
L'Azienda	4
Il Servizio ferroviario - Dati 2014	6
Rapporti con la Clientela	7
Tariffe e Titoli di viaggio	10
Viaggiare con i bambini	28
Viaggiare con animali	28
Viaggiare con oggetti	28
Trasporto biciclette	28
Sanzioni	29
Reclami	30
Oggetti smarriti	32
Valutazione della Qualità del Servizio	32
I fattori di qualità	35
Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario	35
Gestione delle Emergenze	36
Sicurezza a bordo e nelle stazioni	36
Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi	37
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	38
Comfort del viaggio	38
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	38
Informazioni alla Clientela	40
Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela	43
Servizi aggiuntivi	43
Livelli di servizio nelle operazioni di sportello	43
Attenzione all'Ambiente	43

### Appendici

Tabella riepilogo principali indicatori
Schema Tariffario
Circumdriin

## **Premessa**

EAV pubblica la sua prima Carta della Mobilità - edizione 2015, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2016, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi .

Attraverso la Carta della Mobilità, EAV si impegna a fornire un servizio di qualità, che insieme all'esame critico delle proprie prestazioni le permette di individuare – nel limite delle risorse disponibili – le azioni di miglioramento per il raggiungimento di standard di qualità del servizio il più possibile vicini alle attese dei Clienti.

## **I Principi fondamentali della Carta**

La normativa di riferimento in materia si rinviene:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998;
- nel Regolamento 16 marzo 2012 n. 3, relativo alla Carta dei Servizi del trasporto pubblico di linea adottato dalla Regione Campania;
- nel 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;
- nel D. Lgs. 70 del 17 aprile 2014 – Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario.

La Carta dei Servizi nel settore trasporti richiama la garanzia della Libertà di Circolazione (Mobilità) dei cittadini prevista: dall'art. 16 della Costituzione Italiana («...ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...»); «...ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...»); dall'art. 8 del Trattato di Maastricht («...ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...»).

Enunciamo, di seguito, i principi ispiratori della Carta della Mobilità.

### **Eguaglianza ed Imparzialità**

EAV si impegna a garantire:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;

- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di Clientela, sia fra le diverse categorie o fasce di Clienti.

### **Continuità**

EAV si impegna a garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).

### **Partecipazione**

EAV si impegna a garantire la partecipazione dei Clienti, anche attraverso organismi di rappresentanza organizzata (Associazioni dei Consumatori), a tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, come previsto dall'*Accordo sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, in attuazione dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.*

### **Efficacia ed Efficienza**

EAV si impegna ad adottare le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi (ed infrastrutture) di trasporto nell'ottica di un continuo miglioramento dell'Efficienza e dell'Efficacia, nell'ambito delle sue competenze.

### **Libertà di scelta**

EAV si impegna a garantire il Diritto alla Mobilità dei Cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

### **La Politica della Qualità**

La missione di EAV è quella di assicurare lo Sviluppo Sostenibile del territorio su cui opera attraverso la fornitura di un servizio pubblico di trasporto su ferro efficace, affidabile e sicuro, in grado di soddisfare le esigenze della collettività riducendo così, quanto più possibile, l'utilizzo del mezzo privato e delle relative emissioni.

Per realizzare la propria missione, EAV ha individuato nelle norme ISO 9001:2008 e ISO 14001:2004 le linee guida a cui ispirare e conformare le proprie scelte.

A tal fine l'Azienda, nonostante la grave crisi economica che ha colpito il trasporto pubblico locale, si impegna a:

- **pianificare e realizzare** i servizi definiti all'interno del Contratto con la Regione Campania;
- **raggiungere e mantenere** le Certificazioni conformi alle Norme UNI EN ISO 9001:2008 (Sistema di gestione per la qualità) e UNI EN ISO 14001:2004 (Sistema di gestione ambientale)
- **soddisfare** i requisiti dei Sistemi di Gestione della Qualità e Ambientale attraverso l'analisi dei processi e dei relativi parametri ad essi associati secondo la logica del miglioramento continuo;
- **sviluppare**, nell'attività aziendale, competenza ed efficienza;
- **monitorare** con continuità le esigenze e le aspettative dei Clienti;
- **operare** nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e normative applicabili in materia ambientale;
- **ridurre** i consumi di energia e acqua;
- **limitare** la produzione di rifiuti attraverso, ove possibile, iniziative tese alla prevenzione, riutilizzo e riciclaggio;
- **monitorare/ridurre** l'impatto ambientale delle attività gestite in proprio e di quelle gestite in outsourcing mediante l'identificazione e valutazione degli aspetti ambientali e il coinvolgimento dei propri fornitori nel piano di miglioramento aziendale;
- **adottare** misure di riduzione dei rischi connessi alle attività aziendali al fine di prevenire incidenti, fatti accidentali e/o emergenze ambientali;
- **effettuare** valutazioni in merito alle migliori tecnologie disponibili a minor impatto ambientale che siano economicamente praticabili;
- **tutelare** la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte.

E' impegno della Direzione Aziendale il perseguimento degli obiettivi definiti e, di conseguenza, impegno inderogabile per ogni dipendente.

La Direzione si prodiga affinché la "Politica Aziendale" sia comunicata e compresa, all'interno dell'Azienda, a tutti i livelli.

Per una capillare diffusione, copia del presente documento è esposta in tutti i luoghi frequentati dai lavoratori e pubblicata sul **Portale Aziendale**.

La Politica è, inoltre, diffusa all'esterno dell'Azienda, sia tramite il **Sito Internet** della società, che tramite la pubblicazione sulla **Carta della Mobilità**.

## **L'Azienda**

Con atto di fusione del 27/12/2012 l'Ente Autonomo Volturno S.r.l. – socio unico Regione Campania – ha incorporato le società Circumvesuviana, Metro Campania Nord Est e Sepsa.

In seguito a tale incorporazione, EAV:

- esercita il servizio ferroviario regionale;
- cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale;
- gestisce il patrimonio infrastrutturale.

Inoltre fornisce supporto alla Regione Campania nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali nel campo della mobilità e del trasporto.

Infine, con il contratto di affidamento provvisorio – stipulato il 31/07/2013 e valevole fino al 31/12/2015 – la Regione Campania ha affidato all'EAV anche il trasporto pubblico su gomma di interesse regionale, provinciale e comunale, esercito sul territorio delle province di Napoli, Benevento ed Avellino, in precedenza gestite dalla società EavBus S.r.l.

EAV rappresenta una delle principali realtà del Trasporto Pubblico Locale campano e italiano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata: trasporta, infatti, circa 46 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario grazie all'impegno dei suoi 2227 dipendenti

L'inizio di quest'anno è stato caratterizzato dall'entrata in vigore del nuovo sistema tariffario regionale, che prevede la reintroduzione del biglietto aziendale accanto a quello integrato, come sarà illustrato più diffusamente in seguito.

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile ed al revamping dei convogli già nel parco sociale:

- per le linee vesuviana attivato il revamping di 37 treni
- per le linee flegree attivati la fornitura per 12 nuovi treni ed il revamping di 13 treni, di cui 4 già consegnati
- per la linea Napoli-Benevento, attivati la fornitura per 12 nuovi treni ed il revamping di 3 convogli
- per la metropolitana Piscinola -Aversa, attivato il revamping di 3 convogli

Gli interventi di revamping permetteranno di adeguare i rotabili alle mutate esigenze della clientela, installando nuovi impianti di bordo e rinnovando, nel contempo, i componenti obsoleti al fine di migliorare l'affidabilità di marcia ed il confort dei passeggeri.

In particolare sono previsti nuovi impianti che consentono - per tutti i treni:

–il condizionamento del comparto passeggeri nella stagione estiva con un controllo automatico dei parametri termici interni rispetto a quelli esterni, in modo da garantire un maggior benessere dei viaggiatori nelle ore più calde, senza comunque compromettere la salute degli stessi;

per i rotabili in servizio sulle linee flegree e suburbane:

–il miglioramento dell'informazione ai passeggeri con l'installazione di monitor per la visualizzazione delle tratte in percorrenza, della prossima fermata, nonché di palinsesti a carattere informativo. Le informazioni visive sono completate con quelle audio, mediante un sistema di diffusione sonora;

–la sicurezza di viaggio con un sistema di video sorveglianza che consente il continuo monitoraggio dell'interno delle carrozze da parte del personale di bordo presente nelle cabine di guida. Le stesse riprese sono continuamente registrate per una successiva verifica.

A maggio scorso è partito il servizio Campania Express: finanziato nell'ambito del Programma Operativo Interregionale - (FESR) 2007 – 2013 -“Attrattori culturali, naturali e turismo”, il progetto che la Regione Campania ha messo su con EAV, EAVBUS e SCABEC ha l'obiettivo di creare un'immagine unitaria del sistema di offerta turistica, collegato al patrimonio culturale e naturale della Regione, attraverso una strategia di promozione e comunicazione istituzionale integrata e coordinata a livello interregionale per garantirne una migliore fruizione.

Compito di EAV è stata la promozione turistica del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale vesuviano alla costiera sorrentina su 6 corse giornaliere tra Napoli-Ercolano-Pompei-Sorrento, un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Pompei e Sorrento, con posti prenotati a tariffa dedicata, fino al 15 ottobre, per poi riprendere la prossima primavera.

SCABEC, invece, ha curato i servizi di informazione e animazione per preparare i turisti alla visita culturale

Diverse le tipologie di biglietti, tutte con prenotazione del posto, acquistabili on line sul sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), negli Uffici relazione con il Pubblico di Napoli Porta Nolana e Napoli Garibaldi, nelle biglietterie aziendali di Sorrento, Pompei Villa Misteri ed Ercolano, tramite il circuito Campania>Artecard.

Il solo biglietto “last minute”, corsa semplice senza prenotazione del posto, è emesso dal personale di bordo, sulla banchina delle quattro stazioni dove effettua fermata.



## Integrazione con il territorio

Da sempre i nostri servizi sono parte integrante del territorio e di questo abbiamo raccolto le istanze firmando un protocollo di intesa con il CSV, Centro Servizi per il Volontariato, per l'affidamento di alcune stazioni ora impresenziate che ritorneranno ad essere vive grazie ai volontari ed alle attività che questi assicureranno.

Non poteva non starci a cuore la Settimana della Mobilità Sostenibile 2015 – 16/22 settembre: abbiamo così introdotto una tariffazione a condizioni più favorevoli per quanto riguarda la corsa semplice, la possibilità di fruire del parcheggio gratuito nei parcheggi di Piscinola e Mugnano così da incentivare l'utilizzo del mezzo pubblico fruendo, a titolo gratuito, del parcheggio per l'auto privata; la possibilità di trasportare le biciclette sui treni.

L'iniziativa ha avuto luogo nei giorni del 19 e 20 settembre 2015 ed ha riscosso un **buon livello di apprezzamento da parte dell'utenza**.

## IL SERVIZIO FERROVIARIO – Dati 2014

Attraverso la sua rete infrastrutturale e le sue **150** stazioni, l'Ente Autonomo Volturno, nel 2014, ha trasportato circa **44.000.000** di passeggeri.

La rete infrastrutturale comprende le **linee Circumvesuviana, MetroCampania NordEst e Sepsa**.

Le linee **Circumvesuviana** sono sei e si sviluppano intorno al Vesuvio, sia lungo la direttrice costiera verso Sorrento, sia sul versante interno alle pendici del Monte Somma, fino a raggiungere Nola, Baiano e l'Agro nocerino-sarnese.

Con le stazioni di Scafati, S. Valentino e Sarno, infatti, la ferrovia entra nella provincia di Salerno, mentre con Avella e Baiano, in quella di Avellino.

- Napoli – Pompei Scavi – Sorrento
- Napoli – Ottaviano – Sarno
- Napoli – Scafati – Poggiomarino
- Napoli – Nola – Baiano
- Napoli – Pomigliano – Acerra
- Napoli – San Giorgio (via Centro Direzionale)

Le linee **MetroCampania NordEst** sono 2 di tipo suburbano:

- ex FBN (Ferrovia Benevento-Napoli)
- ex Alifana (Napoli-Piedimonte Matese)

e 1 di tipo metropolitano che parte da Piscinola, dove interscambia con la Metropolitana Linea 1 di Napoli, e giunge ad Aversa attraverso Mugnano e Giugliano.

Le linee Sepsa sono due e corrono lungo due direttrici parallele in direzione ovest, una costiera (Cumana) ed una interna (Circumflegrea), entrambe con partenza da Napoli Montesanto e arrivo a Torregaveta.

- Napoli – Bagnoli – Pozzuoli – Torregaveta
- Napoli – Pianura – Quarto – Torregaveta

- Comuni serviti 71

- Popolazione interessata 2.821.408 (dati censimento ISTAT 2011)

	LINEE VESUVIANE	LINEA SUBURBANA NAPOLI - BENEVENTO	LINEA SUBURBANA NAPOLI - PIEDIMONTE MATESE	LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	LINEE FLEGREE	TOTALE EAV
<b>viaggiatori giorno</b>	95.553	2.489	1.420	8.464	37.239	<b>145.165</b>
<b>km lunghezza rete</b>	142,705	46,8	41,24	10,227	46,852	<b>287,824</b>
<b>parco rotabili</b>	143	8	14	12	30	<b>207</b>

## Rapporti con la Clientela

### Diritti e Doveri del viaggiatore

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando Servizi di Trasporto Pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti ex **art.8 Reg. R.C.16/3/12**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;

- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di anormalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.) ed ai varchi;

possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi similari);

- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

A tale proposito occorre una precisazione. La normativa vigente in materia di divieto di fumo si applica in tutti i luoghi chiusi aperti al pubblico, pubblici e privati. Per quanto riguarda, invece, le banchine ferroviarie ubicate in luoghi aperti non vige tale divieto. La nostra stazione di Piazza Garibaldi, ad esempio, è classificata dalla normativa luogo aperto. A conferma di questo orientamento vi è anche il protocollo d'intesa stipulato il 27/09/2007 tra il Ministero della Salute e le Ferrovie dello Stato sull'argomento. Assicuriamo, comunque, che il divieto di fumo è stato apposto in tutte le sale di attesa ubicate in luoghi chiusi delle stazioni ferroviarie, così come specifica la legge.

- facile accessibilità alla procedura dei reclami e veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il Cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare ex **art.8 Reg. R.C.16/3/12**::

- dotarsi di valido titolo di viaggio, validandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio.

Ricordiamo in proposito che il prezzo del trasporto deve, di norma, essere pagato con denaro contante, fermo restando che quando possibile è nell'interesse dell'Azienda attivarsi per una gestione del resto soddisfacente. All'atto di ricevere il titolo di viaggio, il viaggiatore deve assicurarsi, sotto pena di

decadenza da qualunque eventuale diritto, che sia stata applicata la riduzione di prezzo eventualmente spettante per la destinazione e per l'itinerario richiesti; che il prezzo pagato corrisponda, per le tipologie di biglietti che ne prevedono l'indicazione, a quello esposto sul proprio titolo di viaggio; che nel cambio delle monete non vi sia stato errore;

- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

I principali strumenti di tutela dei diritti del Cliente e del Cittadino sono le Associazioni dei Consumatori e dei Clienti, accreditate ai sensi dell'art. 3 della L. R. 1/2000, e il Difensore Civico.

**All'indirizzo di seguito indicato è possibile consultare tutta la documentazione e la normativa ai sensi del Regolamento CE 1371/2007 più volte citato:**

**[http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/index\\_en.htm](http://ec.europa.eu/transport/themes/passengers/rail/index_en.htm)**

### **Le Associazioni dei Consumatori**

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, oltre all'impegno di tutto il personale di EAV, c'è bisogno anche della partecipazione degli altri soggetti attivi del Trasporto Pubblico, i Clienti.

Questa Carta rappresenta una proposta di collaborazione al Cliente: gli si chiede di partecipare attivamente con richieste, osservazioni, suggerimenti, il tutto teso al miglioramento del servizio. Anche per questo EAV vuole intraprendere un percorso comune con le Associazioni dei Consumatori che agiscono sul territorio, istituendo un tavolo dove il confronto ed il dialogo sono gli strumenti indispensabili per la comprensione dei bisogni e delle attese dei Clienti.

- ACU Onlus

Via A. Telesino , 13 - Napoli;

- ADICONSUM Campania  
Via Medina, 5 - 80133 Napoli;
- ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori  
Piazzale Immacolatella Nuova, 5 Int. Porto Varco  
Duomo - 80100 Napoli;
- AU AssoUtenti  
Via Bagnara, 6- 80055 Portici;
- CITTADINANZATTIVA  
Via Degni, 25 - 80125 Napoli;
- CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino  
Via L. Muriald, 26 - 80047 San Giuseppe V. (NA);
- Ente Nazionale Sordomuti  
Piazza Nolana, 13 - 80142 Napoli;
- FederConsumatori  
Corso Umberto I, 381- 80100 Napoli;
- Lega Consumatori ACLI  
Via Fiumicello, 7 - 80142 Napoli;
- LEGAMBIENTE  
Piazza Cavour, 168 - 80137 Napoli;
- Movimento Difesa del Cittadino  
Via Buongiovanni, 59 - S.Giorgio a C. (NA);
- Unione Nazionale Consumatori  
Piazza Matteotti 26- 81100 Caserta.

### **Tariffe e Titoli di viaggio**

I biglietti possono essere preacquistati – oltre che nelle biglietterie aziendali - in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale e nei distributori automatici presenti nelle stazioni di Giugliano, Mugnano, Aversa e Aversa Ippodromo della linea Piscinola-Aversa, e nelle stazioni di Seiano e Madonna dell'Arco delle linee Vesuviane.

Nei distributori automatici è possibile, al momento, acquistare solo titoli integrati.

A questo proposito si ricorda che **in caso di somme non erogate dalle emettitrici** le verifiche contabili sono solitamente effettuate entro la prima metà del mese successivo a quello di riferimento. A partire da tale data, pertanto, il cliente potrà recarsi con lo scontrino o la copia del reclamo compilato in stazione o sul sito (in caso di mancata stampa dello scontrino) presso l'Ufficio COT sito in Via M. Parise - nel fabbricato adiacente la nostra stazione di Poggioreale - tutti i giovedì di ogni mese, dalle ore 09:00 alle ore 15:00, munito di un valido documento di riconoscimento. Dopo le opportune verifiche, si provvederà quindi a ritirare lo scontrino ed a consegnare l'importo. Si riporta di seguito l'elenco degli impianti delle reti sociali con i relativi orari di presenziamento.

<b>IMPIANTO FERROVIARIO</b>	<b>SERV. BIGLIETTERIA</b>
ACERRA	6.00-19.00
AGNANO	8.30 - 15.00
ALFA LANCIA 2	NO
ALFA LANCIA 4	NO
ALIFE	05,40 - 12,10
ALVIGNANO	06,15 - 12,45
ANFITEATRO	NO
ARCO FELICE	7.00-13.30
ARGINE PALASPORT	6.10-19.05
ARPAIA - AIROLA - SANT'AGATA DEI GOTI	6.20-19.10
AVELLA	5.55-21.00
AVERSA CENTRO	NO
AVERSA IPODROMO	NO
BAGNOLI	7.00 - 13.30
BAIA	NO
BAIANO	5.55-21.00
BARRA*	6.00-12.30
BARTOLO LONGO	6.10-19.05
BELLAVISTA	5.45-23.00
BENEVENTO APPIA	04.04 - 10.20 - 13.00 - 19.22
BENEVENTO PONTECORVO	NO
BENEVENTO RIONE LIBERTÀ	NO
BOSCOREALE	5.55-21.00
BOSCOTRECASE	5.55-21.00
BOTTEGHELLE	NO
BRUSCIANO	NO
CAIAZZO	5.13-09,53; 12.49 - 20.29
CAMPOSANO	5.55-21.00
CANGIANI	5.55-21.00
CANTIERI	NO
CAPPUCCINI	NO
CASALNUOVO*	6.00-12.30
CASILLI	5.55-21.00
CASTEL CISTERNA	NO
CASTELLAMMARE DI STABIA	5.45-23.00
CAVALLI DI BRONZO	5.45-23.00
CENTRO DIREZIONALE	5.55-21.00
CERCOLA	5.55-21.00
CERVINARA	6.00-12.30
CICCIANO	5.55-21.00

CIMITILE	5.55-21.00
CORSO VITTORIO EMANUELE	7.00 - 19.30
CUMA	
DAZIO	NO
DE RUGGIERO	5.55-21.00
DRAGONI	13.06-19.16
EDENLANDIA	NO
ERCOLANO - MIGLIO D'ORO	NO
ERCOLANO SCAVI	5.45-23.00
FLOCCO	5.55-21.00
FUORIGROTTA	5.00-22.40
FUSARO	5.10 - 11.50
GEROLOMINI	NO
GIANTURCO	NO
GIUGLIANO	NO
GROTTA DEL SOLE	7.00 - 13.30
GUINDAZZI	5.55-21.00
LA PIGNA	NO
LEOPARDI	NO
LICOLA	6.50 - 19.50
LIDO FUSARO	NO
LUCRINO	7.00 - 13.30
MADONNA DELL'ARCO	NO
MADONNELLE	6.10-19.05
MARIGLIANO	5.55-21.00
MARINA DI LICOLA	NO
MERCATO VECCHIO	5.55-21.00
META	5.45-23.00
MONTESANTO	5.00-22.50
MOREGINE	NO
MOSTRA	5.00-22.40
MUGNANO	NO
NAPOLI PIAZZA GARIBALDI	5.45-23.00
NAPOLI PORTA NOLANA	5.45-23.00
NOLA	5.55-21.00
OTTAVIANO	5.55-21.00
PARCO PIEMONTE	5.55-21.00
PIANA DI MONTE VERNA	06,32 - 13,02
PIANO*	6.00-12.30
PIANURA	5.10-22.20
PIAVE	5.10-22.00
PIEDIMONTE MATESE	4.40 - 21.00
PIOPPAINO	5.45-23.00

PISANI	NO
PISCINOLA	NO
POGGIOMARINO	NO
POGGIOREALE	5.55-21.00
POLLENA TROCCHIA	NO
POMIGLIANO D'ARCO*	6.00-12.30
POMPEI SANTUARIO	5.55-21.00
POMPEI VILLA DEI MISTERI	5.45-23.00
PONTE PERSICA	NO
PONTELATONE	NO
PONTICELLI	NO
POZZANO	NO
POZZUOLI	7.00-20.10
PRATOLA PONTE	NO
QUARTO	5.20-22.10
QUARTO CENTRO	5.20-22.10
QUARTO OFFICINA	7.00 - 13.30
RIONE TRIESTE	5.55-21.00
ROCCARAINOLA	5.55-21.00
ROTONDI - PAOLISI	NO
S. ANTONIO	NO
S. GIOVANNI A TEDUCCIO	5.45-23.00
S. GIUSEPPE VESUVIANO	5.55-21.00
S. LEONARDO	5.55-21.00
S. MARCO	NO
S. PIETRO	5.55-21.00
S. VALENTINO TORIO	5.55-21.00
S. VITALIANO	NO
S.M. DEL POZZO	NO
SALICE	NO
SAN FELICE A CANCELLO	5.45 - 12.15
SAN GIORGIO A CREMANO	5.45-23.00
SAN MARTINO V. C. MONT. - PANNARANO	4.39-17.29
SANTA MARIA A VICO	4.04 - 22.34
SANT'AGNELLO	6.00-12.30
SANT'ANASTASIA	5.55-21.00
SANT'ANGELO IN FORMIS	6.45-12.55 ; 13.05 – 19.35
SARNO	5.55-21.00
SAVIANO	NO
SCAFATI	5.55-21.00
SCISCIANO	5.55-21.00
SCRAJO	NO

SEIANO	NO
SOCCAVO	5.10-22.20
SOMMA VESUVIANA	5.55-21.00
SORRENTO	5.45-23.00
STRIANO	5.55-21.00
TALONA	NO
TERZIGNO	5.55-21.00
TORRE ANNUNZIATA*	6.00-12.30
TORRE DEL GRECO	5.45-23.00
TORREGAVETA	7.00 - 20.00
TRAIANO	5.10-22.20
TRECASE	5.45-23.00
TRENCIA	5.20-22.20
TRIFLISCO	NO
TUFARA VALLE - ARPAISE - CEPPALONI	-
VESUVIO DE MEIS (INFERIORE)	6.10-19.05
VESUVIO DE MEIS (SUPERIORE)	NO
VIA DEI MONACI	NO
VIA DEL MONTE	NO
VIA LIBERTÀ*	6.00-12.30
VIA NOCERA	5.45-23.00
VIA VITTORIO VENETO	5.55-21.00
VIA VIULI	NO
VICO EQUENSE	5.45-23.00
VILLA DELLE GINESTRE	NO
VILLA ORTENSIA	NO
VILLA VISCONTI	6.10-19.05
VOLLA	12.30-20.15

\* presenziate dal lunedì al sabato

Il primo gennaio 2015 è entrata in vigore la nuova struttura tariffaria regionale.

Due le tipologie di titoli di viaggio previste:

- **titoli aziendali**, che consentono, nell'ambito della propria validità temporale e/o territoriale, di utilizzare qualunque mezzo appartenente ad una singola azienda (ad eccezione del titolo di corsa semplice, utilizzabile, per definizione, una sola volta su un solo mezzo);
- **titoli integrati**, che consentono di utilizzare più di un mezzo, anche appartenente ad aziende diverse (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria), nell'ambito della propria validità temporale e/o territoriale.
-

Dal punto di vista dell'ambito degli spostamenti, la Nuova Struttura Tariffaria ne individua due principali categorie:

<b>Ambito spostamento</b>	<b>Descrizione spostamento</b>	<b>Classe tariffaria</b>
URBANO / SUBURBANO	Spostamenti con origine e destinazione nell'area urbana di Napoli	URBANO NAPOLI
	Spostamenti con origine e destinazione nell'area urbana/suburbana di Salerno	URBANO SALERNO
	Spostamenti con origine e destinazione nell'area urbana/suburbana di Avellino	URBANO AVELLINO
	Spostamenti con origine e destinazione nell'area urbana/suburbana di Benevento	URBANO BENEVENTO
	Spostamenti con origine e destinazione nell'area urbana/suburbana di Caserta	URBANO CASERTA
EXTRAURBANO	Spostamenti con origine o destinazione nell'area urbana di Napoli	EXTRAURBANO NAPOLI
	Spostamenti con origine e destinazione all'esterno dell'area urbana di Napoli che transitano all'interno della stessa (indipendentemente dall'effettuazione o meno dell'interscambio)	

	Spostamenti con origine e destinazione all'esterno dell'area urbana di Napoli che non transitano all'interno della stessa	EXTRAURBANO ALTRI COMUNI
--	---	-----------------------------

Per quanto riguarda gli spostamenti extraurbani, tutte le possibili relazioni O/D (Comune di Origine/Comune di Destinazione) sono contenute in 16 fasce chilometriche come riportato nella seguente tabella.

<b>Fascia chilometrica</b>
Fascia 1 – distanza inferiore ad 11 km
Fascia 2 – distanza compresa fra 11 e 21 km
Fascia 3 – distanza compresa fra 21 e 31 km
Fascia 4 – distanza compresa fra 31 e 41 km
Fascia 5 – distanza compresa fra 41 e 51 km
Fascia 6 – distanza compresa fra 51 e 61 km
Fascia 7 – distanza compresa fra 61 e 71 km
Fascia 8 – distanza compresa fra 71 e 81 km
Fascia 9 – distanza compresa fra 81 e 91 km
Fascia 10 – distanza compresa fra 91 e 101 km
Fascia 11 – distanza compresa fra 101 e 126 km
Fascia 12 – distanza compresa fra 126 e 151 km
Fascia 13 – distanza compresa fra 151 e 176 km
Fascia 14 – distanza compresa fra 176 e 201 km

Fascia 15 – distanza compresa fra 201 e 251 km
Fascia 16 – distanza superiore a 251 km

Tutti i titoli di viaggio, una volta convalidati, sono personali e incedibili e devono essere conservati fino all'uscita dalla stazione od alla discesa dal bus

Per i titoli da convalidare, sui treni la convalida non può essere fatta dal Cliente, che è tenuto a recarsi dal Capotreno.

Qualora il Cliente debba riportare sul titolo le proprie generalità, a richiesta è tenuto a esibire un documento di riconoscimento.

In caso di mancata indicazione dei dati richiesti, di omissione degli stessi o di mancata esibizione di un valido documento di riconoscimento, il viaggiatore sarà considerato privo di biglietto.

### ***Classe Tariffaria “URBANO NAPOLI”***

La classe tariffaria “URBANO NAPOLI” è applicata agli spostamenti con origine e destinazione all'interno dell'area urbana di Napoli, dove per “area urbana di Napoli” si intende quella contenuta entro i confini amministrativi del Comune di Napoli.

I titoli di viaggio previsti per la classe tariffaria “URBANO NAPOLI” sono i seguenti:

<b>Classe tariffaria</b>	<b>Titolo aziendale NAPOLI</b>	<b>TIC NAPOLI Titolo integrato Napoli</b>
<b>URBANO NAPOLI</b>	Corsa singola	-
	-	Orario
	Giornaliero	
	Settimanale	
	Mensile	
	Annuale ordinario e forme agevolate	

- **corsa singola:** con questo titolo, previsto solo a livello aziendale, l'utente può effettuare un singolo spostamento utilizzando un solo mezzo di una sola azienda di trasporto.

Tale titolo assume due differenti livelli tariffari a seconda della tipologia di servizio utilizzato:

- I livello: servizi bus urbani, linee metropolitane e funicolari;
- II livello: servizi bus extraurbani o suburbani che effettuano anche servizio urbano, servizi ferroviari su rete EAV o RFI.

Il titolo deve essere convalidato all'atto di intraprendere il viaggio ed è valido per una sola corsa fino a che l'utente non scende dal mezzo utilizzato. Nel caso di obliterazione a terra, il titolo non può essere utilizzato oltre 90' dalla convalida, ovvero il viaggio dell'utente deve iniziare entro 90' dalla convalida; in caso di scadenza dei 90' a bordo del mezzo l'utente può arrivare fino a destinazione.

- **orario:** con questo titolo, previsto solo a livello integrato, l'utente può effettuare uno o più spostamenti utilizzando una o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria) nell'ambito della validità temporale prefissata.

Il titolo è valido 90 minuti a partire dalla prima convalida da effettuarsi all'atto di intraprendere il viaggio. Allo scadere della validità temporale prefissata il titolo si intende non più valido, pertanto l'utente è sanzionabile. Inoltre, nell'ambito della validità temporale definita, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti su bus, filobus e tram mentre consente di effettuare una sola corsa su ognuna delle seguenti linee: Linea 1, Linea 6, ognuna delle quattro funicolari, Cumana, Circumflegrea, passante ferroviario, linee EAV - ex Circumvesuviana.

Nella stazione di Montesanto l'utente può utilizzare la linea Cumana e la linea Circumflegrea purché non oltrepassi i tornelli. Nelle stazioni di Porta Nolana e Garibaldi l'utente può utilizzare le linee Circumvesuviana purché non oltrepassi i tornelli.

- **giornaliero:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 del giorno di validazione.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna data di utilizzo, nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

- **settimanale:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 della domenica immediatamente successiva.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna il primo giorno di utilizzo, il nominativo e la data di nascita negli appositi spazi.

**mensile:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese solare di riferimento.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

Nel caso di titolo elettronico, il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento.

**annuale:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido 12 mesi solari consecutivi a partire dal primo giorno del mese di validità fino alle 24.00 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese di validità.

Il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento.

**Classe** **Tariffaria** **"URBANO**  
**SALERNO/CASERTA/BENEVENTO/AVELLINO**

La classe tariffaria "URBANO SALERNO" /CASERTA/BENEVENTO/AVELLINO è applicata agli spostamenti con origine e destinazione all'interno delle RELATIVE AREE urbane e suburbana, costituite dal Comune capoluogo e dai Comuni indicati:

**"area suburbana di Salerno"** - Baronissi, Cava de' Tirreni, Cetara, Fisciano, Pellezzano, San Mango Piemonte, Vietri sul Mare. Il titolo orario consente di effettuare una sola corsa su ognuna delle seguenti linee/tratte: Metro Salerno, tratta RFI Fisciano – Salerno, tratta RFI Cava - Salerno

**"area suburbana di Caserta"** - Capodrise, Casapulla, Casagiove, Castel Morrone, Curti, Macerata Campania, Maddaloni, Marcianise, Portico di Caserta, Recale, San Marco Evangelista, San Nicola La Strada, San Prisco, San Tammaro, **Santa Maria Capua Vetere**, Valle di Maddaloni. Il titolo orario consente di effettuare una sola corsa su ognuna delle seguenti linee/tratte: tratta RFI/EAV Caserta – Santa Maria Capua Vetere - Anfiteatro, tratta RFI Caserta – Maddaloni Inferiore, tratta RFI Caserta – Valle di Maddaloni, tratta RFI Caserta – Marcianise.

**"area suburbana di Avellino"** Aiello del sabato, Atripalda, Capriglia Irpina, Cesinali, Contrada, Grottolella, Manocalzati, Mercogliano, Monteforte Irpino, Ospedaletto d'Alpinolo, San Michele di Serino, San Potito Ultra, Summonte. Il

titolo orario consente di effettuare una sola corsa sulla tratta RFI Avellino – S. Michele di Serino

**“area suburbana di Benevento” Apollosa**, Castelpoto, Ceppaloni, Pietrelcina, San Giorgio del Sannio, San Leucio del Sannio, San Martino Sannita, San Nicola Manfredi, Sant’Angelo a Cupolo. Il titolo orario consente di effettuare una sola corsa sulla tratta EAV Benevento – Tufara - Valle.

**Classe Tariffaria “EXTRAURBANO NAPOLI”**

La classe tariffaria “EXTRAURBANO NAPOLI” è applicata agli spostamenti con origine o destinazione all’interno dell’area urbana di Napoli, dove per “area urbana di Napoli” si intende quella contenuta entro i confini amministrativi del Comune di Napoli. Tale classe è applicata anche agli spostamenti che hanno origine e destinazione all’esterno dell’area urbana di Napoli ma che transitano all’interno della stessa (indipendentemente dall’effettuazione o meno dell’interscambio): in quest’ultimo caso, in particolare, nel caso in cui la distanza tra il Comune di origine e di destinazione sia minore della distanza tra il Comune di origine o di destinazione rispetto a Napoli, si considererà quest’ultima distanza nel calcolo della tariffa.

I titoli di viaggio previsti per la classe tariffaria “EXTRAURBANO NAPOLI” sono i seguenti:

Classe tariffaria	Titolo aziendale EXTRAURBANO NAPOLI	TIC EXTRAURBANO NAPOLI
		Titolo integrato
EXTRAURBANO NAPOLI FASCE 1 - 9	Corsa singola	-
	-	Orario
	Mensile	
	Annuale ordinario e forme agevolate	
EXTRAURBANO NAPOLI FASCE 10 - 16		-
		Orario
		Mensile
		Annuale ordinario e forme agevolate

- **corsa singola:** con questo titolo, previsto solo a livello aziendale, l’utente può effettuare un singolo spostamento utilizzando un solo mezzo di una sola azienda di trasporto nell’ambito della fascia chilometrica prefissata.

Il titolo deve essere convalidato all’atto di intraprendere il viaggio ed è valido fino a che l’utente non scende dal mezzo utilizzato. Nel caso di obliterazione a terra, il titolo non può essere utilizzato oltre 90’ dalla convalida, ovvero il viaggio dell’utente deve iniziare entro 90’ dalla convalida; in caso di scadenza dei 90’ a bordo del mezzo l’utente può arrivare fino a destinazione.

- **orario:** con questo titolo, previsto solo a livello integrato, l’utente può effettuare uno o più spostamenti utilizzando una o più aziende di trasporto (fra

quelle aderenti all'integrazione tariffaria) nell'ambito della validità temporale prefissata e della fascia chilometrica di appartenenza.

Il titolo è valido a partire dalla prima convalida, da effettuarsi all'atto di intraprendere il viaggio, fino alla scadenza della validità temporale prefissata: allo scadere di quest'ultima il titolo si intende non più valido, pertanto l'utente è sanzionabile.

<b>EXTRAURBANO NAPOLI</b>	<b>TIC NA - VALIDITA' BIGLIETTO ORARIO INTEGRATO</b>
<b>Fascia 1</b>	Orario (100 minuti)
<b>Fascia 2</b>	Orario (120 minuti)
<b>Fascia 3</b>	Orario (140 minuti)
<b>Fascia 4</b>	Orario (160 minuti)
<b>Fascia 5</b>	Orario (180 minuti)
<b>Fascia 6</b>	Orario (190 minuti)
<b>Fascia 7</b>	Orario (200 minuti)
<b>Fascia 8</b>	Orario (210 minuti)
<b>Fascia 9</b>	Orario (220 minuti)
<b>Fascia 10</b>	Orario (230 minuti)
<b>Fascia 11</b>	Orario (240 minuti)
<b>Fascia 12</b>	
<b>Fascia 13</b>	
<b>Fascia 14</b>	
<b>Fascia 15</b>	
<b>Fascia 16</b>	

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, in ambito extraurbano consente di effettuare un solo spostamento dal Comune di Origine a quello di destinazione (o viceversa). Nell'ambito del Comune di origine e destinazione, consente un numero illimitato di spostamenti su bus mentre consente di effettuare un solo spostamento su ogni infrastruttura ferroviaria.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione dello spostamento.

- **mensile:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese solare di riferimento.

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione dello spostamento, nonché nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

Nel caso di titolo elettronico, il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento.

- **annuale:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido 12 mesi solari consecutivi a partire dal primo giorno del mese di validità fino alle 24.00 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese di validità.

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano.

Il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento

### **Classe Tariffaria "EXTRAURBANO ALTRI COMUNI"**

La classe tariffaria "EXTRAURBANO ALTRI COMUNI" è applicata agli spostamenti con origine e destinazione all'esterno dell'area urbana di Napoli (senza effettuare interscambio o attraversamento della stessa), dove per "area urbana di Napoli" si intende quella contenuta entro i confini amministrativi del Comune di Napoli.

I titoli di viaggio previsti per la classe tariffaria "EXTRAURBANO ALTRI COMUNI" sono i seguenti:

Classe tariffaria	Titolo aziendale EXTRAURBANO ALTRI COMUNI	TIC EXTRAURBANO ALTRI COMUNI
		Titolo integrato
EXTRAURBANO ALTRI COMUNI FASCE 1 - 6	Corsa singola	-
	-	Orario
	Mensile	
	Annuale ordinario e forme agevolate	
EXTRAURBANO ALTRI COMUNI FASCE 7 - 16		-
		Orario
		Mensile

- corsa singola:** con questo titolo, previsto solo a livello aziendale, l'utente può effettuare un singolo spostamento utilizzando un solo mezzo di una sola azienda di trasporto nell'ambito della fascia chilometrica prefissata.

Il titolo deve essere convalidato all'atto di intraprendere il viaggio ed è valido fino a che l'utente non scende dal mezzo utilizzato. Nel caso di obliterazione a terra, il titolo non può essere utilizzato oltre 90' dalla convalida, ovvero il viaggio dell'utente deve iniziare entro 90' dalla convalida; in caso di scadenza dei 90' a bordo del mezzo l'utente può arrivare fino a destinazione.

- orario:** con questo titolo, previsto solo a livello integrato, l'utente può effettuare uno o più spostamenti utilizzando una o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria) nell'ambito della validità temporale prefissata e della fascia chilometrica di appartenenza.

Il titolo è valido a partire dalla prima convalida, da effettuarsi all'atto di intraprendere il viaggio, fino alla scadenza della validità temporale prefissata: allo scadere di quest'ultima il titolo si intende non più valido, pertanto l'utente è sanzionabile.

EXTRAURBANO ALTRI COMUNI	TIC AC - VALIDITA' BIGLIETTO ORARIO INTEGRATO
<b>Fascia 1</b>	Orario (60 minuti)
<b>Fascia 2</b>	Orario (80 minuti)
<b>Fascia 3</b>	Orario (100 minuti)
<b>Fascia 4</b>	Orario (110 minuti)
<b>Fascia 5</b>	Orario (120 minuti)
<b>Fascia 6</b>	Orario (130 minuti)
<b>Fascia 7</b>	Orario (140 minuti)
<b>Fascia 8</b>	Orario (150 minuti)
<b>Fascia 9</b>	
<b>Fascia 10</b>	
<b>Fascia 11</b>	Orario (160 minuti)
<b>Fascia 12</b>	
<b>Fascia 13</b>	

<b>Fascia 14</b>	
<b>Fascia 15</b>	
<b>Fascia 16</b>	

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, in ambito extraurbano consente di effettuare un solo spostamento dal Comune di Origine a quello di destinazione. Nell'ambito del Comune di origine e destinazione, consente un numero illimitato di spostamenti su bus mentre consente di effettuare un solo spostamento su ogni infrastruttura ferroviaria.

Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione dello spostamento.

- **mensile:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido fino alle ore 24:00 dell'ultimo giorno del mese solare di riferimento.

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di Destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano (cioè all'interno del Comune di origine e destinazione).

Il possessore è tenuto ad indicare a penna i comuni di origine e di destinazione dello spostamento, nonché nominativo e data di nascita negli appositi spazi.

Nel caso di titolo elettronico, il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento.

**annuale:** con questo titolo, previsto sia a livello aziendale che integrato, l'utente può effettuare un numero illimitato di spostamenti utilizzando la stessa azienda (nel caso di titolo aziendale) o più aziende di trasporto (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria nel caso di titolo integrato).

Il titolo deve essere convalidato al primo utilizzo e su ogni mezzo di trasporto utilizzato ed è valido 12 mesi solari consecutivi a partire dal primo giorno del mese di validità fino alle 24.00 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese di validità.

Nell'ambito della validità temporale e della fascia territoriale di appartenenza, consente di effettuare un numero illimitato di spostamenti dal Comune di Origine a quello di Destinazione (e viceversa), compresi i relativi servizi in ambito urbano (cioè all'interno del Comune di origine e destinazione).

Il possessore è tenuto ad esibire, a richiesta, un documento di riconoscimento.

### **Precisazioni.**

Il possessore di abbonamento integrato di tipo AC o NA può effettuare fermate intermedie tra il Comune di origine e quello di destinazione.

Il titolare di abbonamento integrato tipo NA con interscambio a Napoli può effettuare anche spostamento diretto tra l'origine e la destinazione previsti senza passare per Napoli.

Il possessore di abbonamento integrato tipo NA con interscambio a Napoli tra un Comune di origine e un Comune di destinazione può utilizzare lo stesso nei servizi urbani dell'origine, della destinazione e su Napoli.

Per gli spostamenti non compresi nella tariffa acquistata, ai viaggiatori in possesso di abbonamento annuale, mensile o settimanale, è consentito di cumulare il proprio titolo di viaggio con un BIGLIETTO ORARIO o GIORNALIERO per il restante percorso. Ciò solo nel caso in cui si utilizzi un treno o un bus che effettui regolare fermata nella stazione o nel Comune di destinazione. La convalida del biglietto cumulativo deve essere effettuata comunque non oltre il Comune di validità dell'abbonamento posseduto, in particolare, sui treni dal capotreno, sui bus nel Comune di destinazione.

In caso di spostamento da un Comune di origine a una destinazione con interscambio/fermata per altro Comune per il quale è prevista una tariffa maggiore rispetto al Comune di destinazione, sarà necessario acquistare il titolo con tariffa maggiore dal Comune di origine, a meno che non esista la possibilità di effettuare lo spostamento attraverso un collegamento diretto

#### **VENDITA BIGLIETTI A BORDO**

A partire dall'8 giugno p.v., come previsto dal comma 3 dell'art. 9 del regolamento 1371/2007 - ovvero che *"le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita: a) biglietterie o distributori automatici; b) a bordo dei treni"* - sarà consentito acquistare **eccezionalmente** a bordo biglietti di corsa semplice o orario con le modalità di seguito specificate.

**ACQUISTO SENZA SOVRAPPREZZO:** è ammesso nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

- a. prive di qualsiasi canale di vendita;
- b. con biglietteria chiusa, prive di emittitrici automatiche e con rivendite di biglietti convenzionate ad una distanza superiore ai 250 metri dall'impianto stesso.

Di seguito l'elenco degli impianti aziendali che presentano tali caratteristiche: **nel caso di impianti parzialmente presenziati la vendita a bordo, senza sovrapprezzo, sarà possibile solo negli orari di assenza del personale addetto alla vendita di titoli di viaggio.**

<b>IMPIANTI PER CUI È POSSIBILE EMETTERE BIGLIETTI A BORDO SENZA SOVRAPPREZZO</b>	
<b>IMPIANTO FERROVIARIO</b>	<b>ORARIO DI IMPRESENZIAMENTO</b>
Alfa Lancia 2	da inizio servizio fino a fine servizio
Alfa Lancia 4	da inizio servizio fino a fine servizio
Alife	da inizio servizio fino alle 05.40; dalle 12.10 fino a fine servizio
Anfiteatro	da inizio servizio fino a fine servizio

Arco Felice	da inizio servizio fino alle 07.00; dalle 13.30 fino a fine servizio
Arpaia – Airola – Sant’Agata dei Goti	da inizio servizio fino alle 6.20; dalle 19.10 fino a fine servizio
Benevento Appia	dalle 10.20 alle 13.00; dalle 19.22 a fine servizio
Benevento Pontecorvo	da inizio servizio a fine servizio
Benevento Rione Libertà	da inizio servizio a fine servizio
Botteghelle	da inizio servizio a fine servizio
Caiazzo	dalle 09,53 alle 12.49; dalle 20.29 fino a fine servizio
Castelcisterna	da inizio servizio a fine servizio
Cervinara	da inizio servizio alle 6,00; dalle 12,30 fino a fine servizio
Dragoni	da inizio servizio alle 13,06; dalle 19,16 fino a fine servizio
Gerolomini	da inizio servizio fino a fine servizio
Gianturco	da inizio servizio fino a fine servizio
La Pigna	da inizio servizio fino a fine servizio
Lido Fusaro	da inizio servizio fino a fine servizio
Marina Di Licola	da inizio servizio fino a fine servizio
Moregine	da inizio servizio fino a fine servizio
Pisani	da inizio servizio fino a fine servizio
Pollena Trocchia	da inizio servizio fino a fine servizio
Ponte Persica	da inizio servizio fino a fine servizio
Pontelatone	da inizio servizio fino a fine servizio
Pozzano	da inizio servizio fino a fine servizio
Pratola Ponte	da inizio servizio fino a fine servizio
Rotondi - Paolisi	da inizio servizio fino a fine servizio
S. Antonio	da inizio servizio fino a fine servizio
S. Marco	da inizio servizio fino a fine servizio
S. Vitaliano	da inizio servizio fino a fine servizio
Salice	da inizio servizio fino a fine servizio
San Felice A Canello	dalle 12.15 fino a fine servizio
San Martino V. C. Mont. - Pannarano	dalle 17.29 fino a fine servizio
Sant'Angelo In Formis	da inizio servizio fino alle 6,45; dalle 12,55 fino alle 13.05; dalle 19.35 fino a fine servizio
Scrajo	da inizio servizio fino a fine servizio
Seiano	da inizio servizio fino a fine servizio
Triflisco	da inizio servizio fino a fine servizio
Tufara Valle - Arpaise - Ceppaloni	da inizio servizio fino a fine servizio
Vesuvio De Meis (Superiore)	da inizio servizio fino a fine servizio

Via Dei Monaci	da inizio servizio fino a fine servizio
Via Del Monte	da inizio servizio fino a fine servizio
Via Viuli	da inizio servizio fino a fine servizio
Villa Delle Ginestre	da inizio servizio fino a fine servizio
Villa Ortensia	da inizio servizio fino a fine servizio
Volla	da inizio servizio fino alle 12,30; dalle 20,15 fino a fine servizio

Di seguito l'elenco degli altri impianti impresenziati per i quali – in considerazione del giorno di chiusura degli esercizi commerciali - la **domenica pomeriggio** potranno essere venduti i biglietti a bordo senza sovrapprezzo.

IMPIANTI PER CUI È POSSIBILE EMETTERE BIGLIETTI A BORDO SENZA SOVRAPREZZO LA DOMENICA POMERIGGIO				
AGNANO	BAGNOLI	BARRA	BRUSCIANO	CANTIERI
CAPPUCCINI	CASALNUOVO	C. V. EMANUELE	DAZIO	EDENLANDIA
ERCOLANO - MIGLIO D'ORO	FUSARO	GROTTA DEL SOLE	LEOPARDI	LUCRINO
LICOLA	MADONNA DELL'ARCO	PIANO	POGGIOMARINO	POMIGLIANO D'ARCO
PONTICELLI	POZZUOLI	QUARTO OFFICINA	S.M. DEL POZZO	SANT'AGNELLO
SAVIANO	TALONA	TORRE ANNUNZIATA	TORREGAVETA	VIA LIBERTÀ

Si precisa che gli elenchi di cui sopra sono suscettibili di aggiornamenti, che saranno prontamente comunicati.

**ACQUISTO CON SOVRAPPREZZO:** è ammesso, altresì, eccezionalmente l'acquisto a bordo dei treni con sovrapprezzo di € 5,00, nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da qualsiasi altra stazione/fermata non fornita di varchi di accesso e non presente negli elenchi di cui sopra.

**In tutti i casi, il passeggero è obbligato - appena salito a bordo - a recarsi dal capotreno per la richiesta di acquisto del titolo di viaggio: in mancanza, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto di titolo di viaggio.**

**Il prezzo del trasporto deve essere pagato con denaro contante, non essendo tenuta la società al cambio della moneta.** Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, erogherà normalmente il resto.

L'elenco completo delle rivendite è consultabile all'indirizzo:

<http://www.unicocampania.it/?lang=it&center=inside&colonna=puntovendita&action=start>

E' disponibile sulla home page del sito aziendale un app per smartphone, sviluppata da risorse interne, che consente di individuare la rivendita più vicina al Cliente.

In ogni stazione non presenziata è disponibile l'elenco delle rivendite che servono la stessa.

#### Viaggiare con i bambini

I minori di 6 anni, accompagnati singolarmente da un passeggero adulto munito di regolare titolo di viaggio, viaggiano gratuitamente purché non occupino posto a sedere e abbiano un documento di riconoscimento comprovante l'età.

#### Viaggiare con animali

- **Piccoli animali:** sono ammessi al trasporto purché rinchiusi in ceste, gabbiette o contenitori similari, nel numero di uno per ogni viaggiatore, sempre che sia possibile tenerli sulle ginocchia o collocarli sull'apposito supporto bagagli e non arrechino disturbo agli altri viaggiatori.

- **Cani** - tutti i cani devono essere muniti di museruola ed essere tenuti al guinzaglio

**Cani di piccola taglia:** oltre che nelle modalità previste per il trasporto dei piccoli animali, possono viaggiare tenuti in braccio e sempre che gli altri viaggiatori lo permettano.

**Cani di grossa taglia:** possono viaggiare solo quelli che guidano i non vedenti e quelli da caccia.

Non possono, comunque, mai occupare un posto a sedere destinato ai viaggiatori.

**In caso di eccessivo affollamento, potranno essere ammessi a viaggiare solo i cani guida dei non vedenti.**

#### Viaggiare con oggetti

Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente sui mezzi colli a mano a condizione che, in complesso, non superino il peso di 20 kg, non eccedano le misure di mt. 0,50-0,30-0,25 e non arrechino disturbo agli altri viaggiatori od ingombrino il passaggio.

#### Trasporto Biciclette

Il trasporto biciclette non è ammesso. Eccezionalmente, è consentito il trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi, previa richiesta da inoltrare all'URP almeno cinque giorni prima del viaggio ed a seguito dell'autorizzazione da questo trasmessa, verificata la disponibilità negli orari richiesti.

### **Sanzioni amministrative.**

La Legge Regionale n. 16 del 7 agosto 2014, al comma 115 – punto n) ha modificato integralmente l'art. 40 della Legge Regionale 3/2002 denominandolo **“Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico”**.

La Legge citata ha abrogato la predente normativa regionale in materia - Legge 13/98, ad eccezione del comma 1 dell'art.4 e dell'alinea del comma 1 dell'art. 5, modificati come stabilito dai commi 116 e 117 della L.R. 16/2014.

La Legge Regionale 16/2014 è stata pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 57

### **REGOLE GENERALI**

Il primo comma dell'art. 40 della Legge Regionale 3/2002, come modificato dalla Legge 16/2014, prevede che l'utente **dei servizi del trasporto pubblico regionale e locale** debba munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo all'inizio del viaggio e conservarlo fino al termine dello stesso nonché esibirlo su richiesta del personale addetto agli accertamenti ed alle contestazioni delle violazioni punite con sanzione amministrativa pecuniaria in materia di Tpl.

La convalida dei titoli di viaggio elettronici mensili ed annuali deve essere effettuata in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

Il comma 7 dell'art. 40 prevede che la violazione di tale obbligo comporti a carico dell'utente una sanzione pecuniaria fissa di Euro 6,00, pagabile con le modalità previste nell'apposito paragrafo.

### **SANZIONI PREVISTE**

Le sanzioni previste per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono le seguenti:

#### **• Trasporto pubblico urbano**

Una sanzione amministrativa pari a 100 volte il costo del biglietto, oltre al pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice e delle spese di notifica;

#### **• Trasporto pubblico extraurbano**

Una sanzione amministrativa pari a 100 volte la tariffa ordinaria di corsa semplice, oltre al pagamento della tariffa ordinaria per il percorso già effettuato e che il viaggiatore dichiara di voler effettuare, calcolato dal capolinea di partenza nonché al pagamento delle spese di notifica.

**Tali sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico, non sia in condizione di esibirlo alla richiesta dell'agente verificatore, a meno che l'utente non presenti il documento di viaggio entro i successivi cinque giorni dalla violazione, purchè l'abbonamento risulti convalidato dall'obliteratrice in data anteriore all'accertamento della violazione.**

**Anche in questo caso a carico dell'utente è prevista una sanzione fissa di Euro 6,00 - comma 6 - da pagarsi esclusivamente presso gli uffici EAV in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.-**

### **SANZIONI RIDOTTE**

E' ammesso il pagamento della sanzione amministrativa **in misura ridotta** di una somma pari ad un terzo della sanzione, oltre le spese di procedimento, entro 60 giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione - comma 8 -

Tale somma è ridotta del 30% se il pagamento viene effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione - comma 8 -.

### **DOVE SI PAGA LA SANZIONE**

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio all'utente sprovvisto va pagata

1. Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
2. Presso le biglietterie presenziate delle linee Circumvesuviana;
3. Presso gli uffici EAV in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.
4. Con un versamento sul conto corrente postale n. 33173048, intestato a Ente Autonomo Volturino SRL – Napoli Via Cisterna dell'Olio,44

### **RECLAMI**

E' sempre possibile sporgere reclamo a mezzo posta indirizzandolo a:

EAV S.r.l. Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

o a mezzo telefono chiamando al numero:

800211388

o inviandolo a mezzo fax al numero:

081 7722450

o utilizzando l'apposito modulo presente alla pagina dei Contatti sul sito

[www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it)

o servendosi degli appositi registri presso gli impianti presenziati (stazioni, fermate, etc.).

In tal ultimo caso, del reclamo presentato sarà rilasciata copia al reclamante. In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo della documentazione eventualmente in suo possesso e/o indicando le circostanze che possano facilitare la ricostruzione dei fatti da parte di EAV (linea, luogo, ora, ecc.).

Qualora il reclamo sia relativo al comportamento del personale, dovrà essere debitamente firmato; in caso contrario, non saranno adottati provvedimenti disciplinari, se necessari. EAV è impegnata alla conclusione del procedimento

del reclamo, con comunicazione al reclamante ove in possesso dei dati dello stesso, entro 30 giorni dal ricevimento.

Nei casi in cui la formulazione della risposta al reclamo richieda accertamenti e/o interventi complessi tali da presumere tempi di risposta maggiori di trenta giorni, EAV provvederà a fornire una risposta preliminare interlocutoria, in attesa di quella definitiva.

### **Reclami di seconda istanza**

Ai sensi del regolamento CE 1371/2007, per eventuali violazioni dello stesso è possibile inoltrare in **seconda istanza, cioè solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta**, un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Modulo di reclamo (scaricabile all'indirizzo [internet http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/07/Modulo-di-reclamo-4-7-2014-Allegato-A.pdf](http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2014/07/Modulo-di-reclamo-4-7-2014-Allegato-A.pdf)

compilato e corredato dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via posta elettronica certificata (pec) o, quando sarà operativo, da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (**SITe**).

### **Autorità di Regolazione dei Trasporti**

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

### **Risarcimenti per danni alle persone e/o cose**

Per garantire la Sicurezza dei Passeggeri, EAV ha in essere polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose qualora sia ravvisabile la sua responsabilità, anche in mancanza di un obbligo di legge, come accade per la circolazione ferroviaria. Per ogni necessità è possibile contattare l'Ufficio Assicurazioni di EAV al numero:

081 7722391

lun-ven 9.00÷13.00 - lun e giov 14.30÷18.00

### **Integrazione con altre modalità di trasporto**

Attraverso la Stazione Napoli Garibaldi, la ferrovia EAV consente un rapido e comodo interscambio con i servizi offerti da Trenitalia (Stazione Napoli Centrale) e dalle autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza da piazza Garibaldi), nonché dai taxi. Delle nostre stazioni e fermate ferroviarie, 18 sono dotate di parcheggio auto. È possibile, inoltre, utilizzando gli autobus EAVBUS, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio) ed a Sorrento (Porto).

## **Oggetti smarriti**

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sul treno, in stazione o in fermata, EAV, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

I viaggiatori possono chiamare al numero verde 800211388 per dare avvio alle procedure di ricerca. Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti tranne che non si tratti di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.

Se sono rinvenuti valori, questi sono consegnati - previa dettagliata specifica - all'Ufficio Titoli di Viaggio/COS per la custodia.

## **VALUTAZIONE DELLA QUALITÀ DEL SERVIZIO**

Per la Valutazione della Qualità del Servizio erogato e della Percezione della stessa da parte della Clientela sono svolti i seguenti monitoraggi:

1. Indagine Customer Satisfaction, realizzata annualmente;
2. raccolta ed analisi quotidiana dei dati relativi alla circolazione ferroviaria;
3. monitoraggio periodico di tutti gli altri parametri.

1: l'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti del Servizio Ferroviario, commissionata alla Praxi S.p.A, si inserisce nel quadro delle azioni individuate da EAV per il monitoraggio ed il miglioramento della Qualità del Servizio Offerto, per migliorare le relazioni con la Clientela e recepirne i suggerimenti.

I risultati dell'indagine costituiscono, infatti, uno strumento per la definizione del Piano Annuale della Qualità e della Carta degli Standard di Servizio.

Scopo dell'indagine svolta è stato quello di raccogliere informazioni relative al giudizio dell'utenza sul servizio delle aziende di trasporto pubblico campano afferenti al gruppo EAV, in particolare rispetto a :

- soddisfazione complessiva sui Servizi offerti (qualità percepita);
- soddisfazione sui singoli fattori di Qualità;
- correlazione dei dati più significativi a parametri del campione considerato (età, occupazione, residenza, motivazione ecc.)
- individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento.

Una prima rilevazione è stata realizzata attraverso la somministrazione di un questionario strutturato ad un campione di 2.529 viaggiatori, nel periodo compreso tra il 2 ed il 14 giugno 2014. Ferma restando la metodologia illustrata, la rilevazione sulla linea Napoli-Caserta-Piedimonte Matese è stata

realizzata nel periodo compreso tra il 1 ed il 6 dicembre 2014 attraverso la somministrazione di un questionario strutturato ad un campione di 50 viaggiatori, poiché nel primo periodo indicato il servizio ferroviario è stato sostituito da servizio bus, con un numero di corse ferroviarie insufficiente ai fini dell'indagine stessa

Per garantire la massima completezza ed attendibilità della rilevazione, Praxi ha cercato di ottenere la massima rappresentatività del campione di intervistati, attraverso una presenza distribuita sulla tipologia di servizio, sulle linee interessate, sulle tratte di riferimento e sul luogo dell'intervista. Inoltre, le interviste sono state effettuate in due distinte fasce orarie, definite come mattutina dalle 07.00 14.00 e come pomeridiana dalle 14.00 alle 21.00.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

- la prima sezione ha acquisito le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista (data e fascia oraria, tipologia di servizio, linea, tratta e luogo);
- la seconda sezione ha definito, attraverso 14 domande e numerose opzioni di risposta, la tipologia di viaggiatore (sesso, professione, età, residenza ecc.) e le abitudini d'uso del mezzo di trasporto pubblico (frequenza, tipologia biglietto, motivi del viaggio ecc.).
- la terza sezione ha rilevato la qualità percepita del servizio, articolata in 20 fattori primari oltre un giudizio complessivo e 4 aree di valutazione comparativa di secondo livello sui primi venti fattori.

Per tutte le domande sui fattori primari della Qualità Percepita, era prevista la possibilità di rispondere esprimendo un giudizio su una scala pentenaria con equivalenza decimale così proporzionata

:	<b>Scala</b>	<b>Descrizione</b>	<b>Scala decimale</b>
	<b>pentenaria</b>		
1		Insufficiente	da 1 a 4
2		Mediocre	5
3		Sufficiente	6
4		Buono	da 7 a 8
5		Ottimo	da 9 a 10

Le valutazioni sono state considerate negative con valori fino a 1,9/Insufficiente/4,9, in area critica se fino a 2,9/Mediocre/5,9 e positive se uguali o superiori a 3/Sufficiente/6.

Il giudizio complessivo

Media punteggi per linee ferroviarie							
FATTORE PRIMARIO		GENERALE FERROVIA	TOTALE CIRCUM.	CUMANA-CIRCU MF.	PISCINOLA-AVERSA	NAPOLI-BENEVENTO	NAPOLI-PIEDIMONTE MATESE
1	Puntualità	1,98	2,15	1,4	3,11	2,9	3,66
2	Regolarità	1,96	2,12	1,44	2,86	2,93	2,42
3	Sicurezza del viaggio	2,61	2,59	2,4	3,6	3,13	3,72
4	Sicurezza a bordo	2,35	2,26	2,27	3,16	3,02	3,28
5	Sicurezza nelle stazioni	2,3	2,2	2,26	3,02	2,93	2,56
6	Affollamento a bordo	1,57	1,5	1,39	2,22	3,07	2,3
7	Comfort del viaggio	1,86	1,88	1,61	2,43	2,85	2,36
8	Comfort delle stazioni	2,22	2,22	2,05	2,68	2,98	2,36
9	Pulizia dei mezzi	1,73	1,71	1,59	2,4	2,11	2,34
10	Pulizia delle stazioni	2,05	2,1	1,82	2,57	2,55	2,3
11	Informazioni fornite a bordo	1,96	2,16	1,59	2,15	2,36	2,58
12	Informazioni fornite nelle stazioni	2,38	2,57	2	2,63	2,82	2,92
13	Reperibilità di informazioni	2,5	2,91	1,82	2,55	3,04	2,94

14	Servizio numero verde	1,81	2,02	1,24	1,61	2,7	2,8
15	Servizi di biglietteria	2,63	2,85	2,22	2,66	3,31	2,84
16a	Comportamento del personale	2,85	3	2,5	3,3	3,04	3,86
17	Accessibilità ai mezzi	2,65	2,75	2,34	3,17	3,18	3,3
18	Servizi per i diversamente abili	1,56	1,7	1,23	2,18	1,56	1,58
19	Integrazione modale altri vettori	2,28	2,44	1,94	2,55	2,62	3,06
20	Attenzione ai problemi ambientali	1,92	2,1	1,55	2,35	2,12	1,52
21	<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO</b>	2,26	2,39	1,84	2,88	3,17	2,74
<b>Media Punteggi</b>		2,16	2,26	1,83	2,67	2,78	2,73

## I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

### Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario

La Sicurezza della Circolazione Ferroviaria sulle linee aziendali Circumvesuviana, Piscinola-Aversa e Sepsa è presidiata da norme molto restrittive, approvate e controllate dal Ministero dei Trasporti tramite gli organi periferici denominati USTIF.

Per le linee Napoli - Piedimonte e Napoli – Benevento, invece, la competenza è dall'Agenzia Nazionale della Sicurezza Ferroviaria (ANSF): EAV è impegnata nell'acquisizione del Certificato di Sicurezza parte A e parte B rilasciato, ai sensi dell'art. 10 della Direttiva 2004/49/CE e dell'art.14 D. Lgs. 10 agosto 2007 n.162. In tale ambito è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza

dell'Esercizio Ferroviario che garantisce l'applicazione di tutte le norme e direttive europee e nazionali sulla sicurezza ferroviaria necessarie per poter circolare sull'Infrastruttura Nazionale (RFI).

A fronte di circa 44 milioni di Viaggiatori trasportati, il valore per milione di passeggeri dei feriti per cause varie (lancio di pietre, atti vandalici, microcriminalità a bordo dei treni e nelle stazioni) è pari allo 0,003.

### **Gestione delle Emergenze**

Poiché i treni percorrono sede propria, la continuità della circolazione ferroviaria è sempre garantita.

Qualora però si verificano casi di interruzione della circolazione ferroviaria, di qualunque natura, (eventi atmosferici, guasti del materiale ecc.) è attivata una Procedura di Emergenza. Le Dirigenze Centrali Operative, appena a conoscenza dell'evento, dispongono l'invio sul posto di eventuali mezzi di soccorso, se del caso, di Forze dell'Ordine e, quando necessario, organizzano il servizio sostitutivo automobilistico.

Il personale, sui treni o di stazione, coordinato dagli addetti alle DCO assicura alla Clientela l'assistenza e le informazioni necessarie alla prosecuzione del viaggio.

I tempi di attesa per l'invio sul posto di mezzi ferroviari sostitutivi e/o di mezzi su gomma alternativi sono quelli tecnici minimi per organizzare il servizio.

### **Sicurezza a bordo e nelle stazioni**

Per tutte le problematiche inerenti la sicurezza sui nostri treni è possibile - oltre che chiedere soccorso al Capotreno - utilizzare il citofono di emergenza e/o il n.° verde 800 181313, gratuito anche da cellulari, che consente di mettersi in contatto con un Centro Operativo per la Sicurezza – COS (la risposta e l'eventuale invio di pattuglie di Forze dell'Ordine o di Guardie Giurate sono sempre garantite).

Il Centro, inoltre, per le linee Circumvesuviana controlla, monitora e gestisce gli allarmi, attiva le comunicazioni di emergenza e videosorveglia le aree controllate relativamente alle stazioni ed ai treni.

Continuiamo a sensibilizzare i nostri Clienti all'utilizzo, quando necessario, di tutti gli strumenti utili alla sicurezza personale propria e degli altri.

Tutte le segnalazioni inerenti la sicurezza personale sono mensilmente inoltrate alla Prefettura, alla Questura, al Comando Provinciale dei Carabinieri nonché alla Regione Campania - Servizio Trasporti.

I servizi di controlleria sono programmati settimanalmente in base alle necessità:

- sulle linee vesuviane: n° 21 operatori qualificati della mobilità sia nei giorni feriali che nelle domeniche e festivi infrasettimanali; n° 84 capitreno nei giorni feriali e n° 69 nelle domeniche e festivi infrasettimanali (i capitreno sono presenti su tutti i treni ad eccezione di quelli ad “agente solo” con funzioni di scorta e, di conseguenza, a bordo non effettuano solo attività di controlleria).
- Mediamente 200 agenti al mese sulle linee flegree

Il piano prevede l'impiego di squadre dedicate che svolgono attività di verifica dei titoli di viaggio sia a bordo dei treni sia negli impianti lungo la linea.

Si ricorda che sulle linee Circumvesuviana è possibile comunicare con i telefoni cellulari di qualsiasi operatore in ogni punto della rete ferroviaria nonché in galleria (solo operatore TIM), ovvero anche effettuare chiamate di emergenza.

24 impianti, tra cui 3 impresenziati sono attrezzati con citofoni di emergenza, per mettere l'utilizzatore in contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza.

59 stazioni sulle linee Circumvesuviana, tutte le stazioni della linea Piscinola-Aversa e 8 sulle linee flegree sono dotate di telecamere: le immagini registrate possono essere visionate solo su autorizzazione dell'Autorità. Consigliamo, pertanto, anche ai nostri viaggiatori di inoltrare regolare denuncia alle autorità competenti se coinvolti in un evento criminoso.

Al personale treni ci si può rivolgere per qualunque tipo di assistenza.

### **Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi**

Le difficoltà economiche ci hanno accompagnato per tutto il 2013, fino a che con la sottoscrizione dell'accordo con il Ministero del dicembre 2013 è stato riattivato il ciclo dei pagamenti e delle forniture di attività e prestazioni relative alle manutenzioni, con ricadute positive su tutti gli indicatori condizionati da questo elemento.

Nella tabella riassuntiva allegata si riportano i dati 2014 consuntivi e gli obiettivi 2015 per gli indici di Regolarità e di Puntualità.

### **Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni**

Le operazioni di Pulizia delle stazioni sono effettuate con cadenza giornaliera mentre con cadenza mensile sono effettuate le operazioni di Pulizia radicale di tali impianti. La disinfezione e la disinfestazione si effettuano 5 volte all'anno, ma - in caso di necessità - è prevista l'effettuazione di ulteriori interventi oltre quelli programmati.

I treni circolanti sono sottoposti a pulizia ordinaria tutti i giorni e tre volte al mese sono sottoposti a lavaggio radicale. La disinfestazione si effettua all'occorrenza.

### **Comfort del viaggio**

I perduranti problemi tecnici al materiale rotabile e la carenza dello stesso si riflettono negativamente anche su questo fattore, considerato che la ridotta disponibilità di elettrotreni e la riduzione del programma di esercizio ha inevitabilmente comportato maggior affollamento.

Ultimato il montaggio delle ruote silenziate Syope su tutti gli elettrotreni in servizio sulle linee vesuviane.

Diminuita la soddisfazione per il Comfort nelle stazioni probabilmente anche a causa dell'impossibilità di utilizzare gli impianti di risalita quando le stazioni sono impresenziate.

### **Servizi per Viaggiatori diversamente abili**

Il concetto di diversamente abili si riferisce a diverse situazioni di disagio, ognuna meritevole di una risposta appropriata.

Sul sito web aziendale [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), alla pagina "Servizi di stazione" sono disponibili le informazioni relative a tutti gli impianti delle linee EAV.

Per ciascuno sono indicati, tra le altre informazioni, i servizi per i viaggiatori diversamente abili.

Sulla Homepage, nella sezione News, è riportato un avviso riepilogativo degli stessi servizi, di più immediata ed agevole consultazione, unitamente alla procedura prevista dal Regolamento 1371/2007 relativamente agli artt. da 21 a 24. per la prenotazione dei servizi di assistenza per le ferrovie suburbane connesse.

In ogni stazione non accessibile è posto l'avviso recante la stazione accessibile più vicina. Si è dato avvio alla procedura per l'approvvigionamento della cartellonistica necessaria in sostituzione di quella cartacea attualmente affissa.

Non è stato possibile, per mancanza di finanziamenti, proseguire nell'adeguamento delle stazioni e delle fermate alle norme regolanti la normativa per il superamento delle barriere architettoniche: nel 2014 il 25% dei nostri impianti risulta adeguato alla normativa.

Illustriamo la situazione attuale dei nostri impianti.

- Scale mobili

**Linee Circumvesuviana:** Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi. Centro Direzionale, S.Giorgio Cavalli di Bronzo, Pomigliano, Vittorio Veneto,

Marigliano, Scisciano, Bartolo Longo, Acerra, Argine Palasport, Villa Visconti, Madonnelle, Boscoreale, Boscotrecase e Vesuvio-De Meis;

**Linee Flegree:** Mostra, Montesanto, Piave, Soccavo, Trencia

**Linea Piscinola – Aversa:** Piscinola, Mugnano, Aversa Centro, Aversa Ippodromo, Giugliano

• Ascensori

**Linee Circumvesuviana:** Napoli Porta Nolana, San Giorgio a Cremano, Portici Bellavista, Torre del Greco, Sorrento, Centro Direzionale, Poggioreale, Acerra, Parco Piemonte, Pomigliano, De Ruggiero, Vittorio Veneto, Marigliano, Scisciano, Bartolo Longo, Vesuvio-De Meis, Villa Visconti, Argine Palasport, Madonnelle, Boscoreale, Boscotrecase;

**Linee Flegree:** Mostra, Fuorigrotta, Montesanto, Piave, Soccavo, Traiano, Trencia, Pianura, Quarto Centro, Quarto Stazione

**Linea Piscinola – Aversa:** Piscinola, Mugnano, Aversa Centro, Aversa Ippodromo, Giugliano

• Rampe

San Giorgio a Cremano, Portici Via Libertà, Pompei Villa Misteri, Moregine, Via Nocera, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta, Piano, Sorrento, Pompei Santuario, Scafati, Ponticelli, Pollena, Madonna dell'Arco, Mercato Vecchio, Flocco, Terzigno, San Giuseppe Vesuviano, Striano, S.Valentino Torio, Sarno, Nola, Cimitile, Cicciano, Baiano;

• Servoscale

Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Volla;

• Percorsi Loges

Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Argine Palasport, Barra (1a, 2a e 3a linea), Bartolo Longo, Bruscianno, Centro Direzionale, Cercola, Cicciano, Cisterna, De Ruggiero, Ercolano, Scavi, Leopardi, Madonnelle, Marigliano, Miglio d'Oro, Moregine, Poggioreale, Pollena, Pomigliano, Ponticelli, Portici Bellavista, Rione Trieste, S. Giorgio a Cremano S. Giovanni a Teduccio, S. Giorgio Cavalli di Bronzo, San Valentino Torio, S. Vitaliano, Saviano, Somma Vesuviana, Torre Annunziata Oplonti, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio De Meis, Vico Equense, Villa Visconti, Vittorio Veneto, Volla.

**Per il solo impianto ascensore nella Stazione di Napoli Porta Nolana, l'utilizzo è subordinato ad esplicita richiesta avanzata al personale della biglietteria, come per l'utilizzo dei montascale ove installati.**

**Si ricorda che se una stazione/fermata è impresenziata, gli impianti di risalita debbono essere posti fuori servizio per motivi di sicurezza degli utilizzatori, anche se è allo studio un sistema di controllo a distanza che garantisca gli stessi standard di sicurezza in caso di guasto o malfunzionamento.**

In attesa del superamento delle barriere architettoniche in tutti i nostri impianti, sulle linee Circumvesuviana, su richiesta del viaggiatore diversamente abile al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero: 081 7722432, è possibile far effettuare la fermata del treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, in modo da evitare sotto o sopra passaggi negli impianti di seguito elencati:

- Linea Napoli -Sorrento: Pioppaino, Castellammare di Stabia, Meta, Piano, Sorrento
- Linea Torre Ann.ta-Poggiomarino: Pompei, Scafati;
- Linea Napoli-Ottaviano-Sarno: Cercola, Pollena, S.Anastasia, Somma Vesuviana, Ottaviano, S.Giuseppe Vesuviano, Terzigno, Poggiomarino, S.Valentino;
- Linea Napoli -Nola -Baiano: Nola, Cimitile, Cicciano, Roccarainola.

La percentuale di mezzi aziendali dotati di agganci per le carrozzine è di seguito specificata:

- linee Circumvesuviana	42%
- linee Flegree	100%
- linea Piscinola-Aversa	100%
- linea Napoli- Benevento	13%
- linea Napoli-Piedimonte	0%

La percentuale di mezzi aziendali con accessibilità facilitata – a livello banchina – è la seguente:

- linee Circumvesuviana	100%
- linee Flegree	33%
- linea Piscinola-Aversa	100%
- linea Napoli- Benevento	0%
- linea Napoli-Piedimonte	0%

### **Informazioni alla Clientela**

Alla base della relazione tra EAV e la propria Clientela vi sono l'Informazione e la Comunicazione, due fattori fondamentali per offrire un Servizio di Qualità. Molteplici i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV:

- Uffici Relazione con il Pubblico – Stazioni Napoli Porta Nolana e Napoli Garibaldi (tutti i giorni dalle 7.35 alle 19.15) e Napoli Montesanto (tutti i giorni dalle 7.45 alle 19.00)
- Numero verde gratuito 800211388 URP EAV dalle 7.30 alle 19.15 tutti i giorni
- Sito internet [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it) - All'interno del sito è possibile, in particolare, reperire:
  - gli orari ferroviari, per ogni singola stazione;

- informazioni su interruzioni del servizio, deviazioni e scioperi;
- notizie di carattere generale.

Ulteriori informazioni eventualmente non presenti sul sito si possono richiedere tramite e-mail, ricevendo riscontro nell'orario di presenziamento dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico, utilizzando l'apposito modello *Informazioni* on line nella pagina dei contatti del sito o chiamando al numero verde.

- Pagina FB: dal mese di agosto abbiamo deciso di utilizzare anche questo canale per comunicare, in trasparenza, senza nascondere i problemi, condividendo i miglioramenti che ci saranno
- Avvisi e/o comunicati affissi nelle bacheche disposte in ogni stazione e fermata.
- Pubblicazione annuale della Carta della Mobilità, completa di tutti i dati e delle informazioni occorrenti a chi viaggia con EAV.
- Televideo regionale alla pagina 424.
- Muoversi in Campania: trasmettiamo il notiziario ACAM sul TPL ogni mezzora in tutte le nostre stazioni dotate del nuovo sistema di diffusione sonora IP, di seguito riportate:

Agnano	Pompei Scavi - Villa dei Misteri
Arco Felice	Ponticelli
Cappuccini	Portici Via Libertà
Casalnuovo	Pozzuoli
Centro Direzionale	Quarto Centro
Corso Vittorio Emanuele	S.Maria del Pozzo
Dazio	Salice
Edenlandia	Sant'Agnello
Ercolano - Miglio d'Oro	Saviano
Fuorigrotta	Scrajo
Gerolomini	Seiano
Gianturco	Soccavo
La Pigna	Sorrento
La Trencia	Torregaveta
Leopardi	Traiano
Madonna dell'Arco	Vesuvio De Meis (superiore)
Moregine	Via del Monte
Mostra	Via S. Antonio
Piano di Sorrento	Via Viuli
Pianura	Villa delle Ginestre
Piave	Volla
Pollena	

Sulle linee Circumvesuviana e Piscinola-Aversa, tutti gli impianti e tutti i treni sono inoltre muniti di impianti di diffusione sonora; sulle prime 31 stazioni sono munite di avvisatori acustici automatici bilingue, che informano circa il binario di arrivo del treno e la sua destinazione.

Nell'ambito del Sistema Informatico di Bordo, gli ETR in servizio sulle linee Circumvesuviana sono stati dotati di indicatori visivi ed acustici per l'annuncio in continuo delle fermate.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono affissi in tutti gli impianti 5 giorni prima del verificarsi dello stesso, con l'esatta indicazione delle fasce orarie di garanzia previste dalla legge nel caso di scioperi di 24 ore, come di seguito specificato:

- linee Circumvesuviana 6.18÷8.02 e 13.18÷17.32.
- linee Flegree da inizio servizio alle 8.30 e dalle 16.30 alle 20.00
- linea Piscinola-Aversa da inizio servizio alle 8.30 e dalle 14.30 alle 17.00
- linea Napoli- Benevento da inizio servizio alle 9.00 e dalle 18.00 alle 21.00
- linea Napoli-Piedimonte da inizio servizio alle 8.30 e dalle 17.00 alle 20.00

Analoghi comunicati sono previsti in caso di lavori interessanti la circolazione ferroviaria ed affissi in anticipo rispetto all'effettuazione degli stessi, con l'indicazione degli eventuali servizi sostitutivi predisposti.

Operativo il sistema Circumdriin per fornire informazioni sugli orari delle linee Circumvesuviana ai Clienti attraverso un SMS, con l'associazione di un Numero Verde ad ogni stazione, riportati in Appendice. Le informazioni richieste comprendono 2 orari per la destinazione Napoli e 1 per tutte le altre. Nel 2014 sono state evase 37.000 richieste di orari.

Sempre nell'ottica di migliorare i Servizi d'Informazione offerti alla Clientela è stato implementato sugli impianti delle linee Circumvesuviana Napoli-Sorrento e S.Giorgio-Napoli (via Centro Direzionali) e sperimentalmente sulla stazione Piave delle linee Circumflegrea un sistema di telediffusione sonora per la trasmissione alle stazioni ed alle fermate di messaggi sul servizio ferroviario in tempo reale da un Sistema centralizzato.

Continua la sua attività Video Metrò, un sistema completo di informazione al pubblico di stazione ora attivo negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, Trecia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare, Portici, Pianura.

#### Integrazione Modale

Negli impianti di seguito elencati è possibile l'interscambio con i Servizi Automobilistici:

- Linee Vesuviana: Acerra, Baiano, Castelcisterna, Marigliano, Meta, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Nola, Ottaviano, Piano, Poggiomarino,

Pomigliano, Pompei Villa Misteri, Rione Trieste, S.Giovanni, Sorrento, S.Valentino, Torre Annunziata, Torre del Greco, Vico Equense.

- Linee flegree: Torregaveta, Mostra
- Linee suburbane: Arpaia

### **Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela**

Nel 2014 questo rilevante fattore rappresenta il fattore di forza aziendale, raggiungendo la sufficienza e rimanendo positivo in 4 bacini .

### **Servizi aggiuntivi**

Nel 2014 questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle nostre stazioni:

- Linee Vesuviana: Boscoreale, Castellammare di Stabia, Pompei Villa Misteri, Torre Annunziata, Torre del Greco, San Giorgio a Cremano, Pomigliano D'Arco, Vesuvio De Meis, Marigliano; Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Scafati, Nola, Trecase, Sorrento, S.Agnello, Via Libertà, Vico Equense. Meta, Via Vittorio Veneto, Acerra
- Linee flegree: Montesanto, Torregaveta, Mostra, Pozzuoli, Fuorigrotta, Corso V. Emanuele, Bagnoli, Trecia, Edenlandia, Agnano, Quarto, Lucrino, Pianura, Piave
- Linee suburbane: Benevento Appia, S.Maria a Vico

### **Livelli di servizio nelle operazioni di sportello**

Relativamente ai Servizi di Sportello, ricordiamo che i titoli di viaggio sono reperibili anche in oltre 3.000 rivendite diffuse in tutto il territorio regionale e che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio.

L'impresenziamento di alcuni dei nostri impianti ha influenzato negativamente il giudizio della Clientela: i provvedimenti adottati relativi alla possibilità di acquisto a bordo saranno di maggior tutela per i Clienti .

Nel 2014, abbiamo ricevuto 863 reclami ed il 28% degli stessi è stato evaso nei 30 gg. previsti dalla normativa in vigore. Abbiamo già applicato dei correttivi per riportare i tempi di risposta nel limite previsto.

### **Attenzione all'Ambiente**

Nel trasporto su ferro, poco inquinante per sua natura, l'aspetto da tenere sotto controllo è l'inquinamento acustico. Così è nata la sperimentazione della Ruota Silenziata Syope (progettata, realizzata e testata da Lucchini Sidermeccanica in collaborazione con 3M) che consente l'abbattimento dei rumori dai 4 ai 6 dB a seconda delle condizioni d'impiego e forti riduzioni dell'effetto stridio nei tratti in curva, montata su tutti gli ETR in servizio sulle linee Vesuviana

## CIRCUMDRIIN

Il Sistema Circumdriin consente di conoscere gli orari di transito dei treni – da programma di esercizio – delle linee Circumvesuviana con una semplice e gratuita telefonata. Ad ogni stazione è associato un codice (di seguito è riportato l'elenco completo). Chiamando il numero 08134720xx (xx rappresenta il codice della stazione), al primo squillo la chiamata viene soppressa e, dopo poco istanti, sul cellulare arriva un SMS gratuito con gli orari delle prossime partenze.

### Elenco Stazioni e numeri corrispondenti

Acerra 0813472098  
Alfa Lancia 2 0813472085  
Alfa Lancia 4 0813472086  
Argine-Palaspport 0813472094  
Avella 0813472083  
Baiano 0813472084  
Barra 0813472006  
Bartolo Longo 0813472091  
Boscoreale 0813472043  
Boscotrecase 0813472042  
Botteghelle 0813472064  
Brusciano 0813472072  
Camposano 0813472080  
Casalnuovo 0813472066  
Casilli 0813472019  
Casoria F./Volla 0813472070  
Castelcisterna 0813472071  
Castellammare 0813472053  
Cercola 0813472008  
Cicciano 0813472081  
Cimitile 0813472079  
De Ruggiero 0813472089  
Ercolano Miglio d'Oro 0813472032  
Ercolano Scavi 0813472031  
Flocco 0813472021  
Guindazzi 0813472010  
La Pigna 0813472087  
Leopardi 0813472038  
Madonna dell'Arco 0813472012  
Madonnelle 0813472096  
b Appendice  
Marigliano 0813472074  
Mercato Vecchio 0813472013  
Meta 0813472059  
Moregine 0813472099  
Napoli Centro Direz.le 0813472090  
Napoli Garibaldi 0813472003  
Napoli Porta Nolana 0813472001

Nola 0813472078  
Ottaviano 0813472016  
Parco Piemonte 0813472088  
Piano 0813472060  
Pioppaino 0813472051  
Poggiomarino 0813472022  
Poggioreale 0813472063  
Pollena Trocchia 0813472009  
Pomigliano d'Arco 0813472069  
Pompei 0813472045  
Pompei Scavi - Villa dei Misteri 0813472049  
Ponte Persica 0813472050  
Ponticelli 0813472007  
Portici Bellavista 0813472029  
Portici Via Libertà 0813472030  
Pozzano 0813472055  
Pratola Ponte 0813472068  
Rione Trieste 0813472015  
Roccarainola 0813472082  
S. Agnello 0813472061  
S. Anastasia 0813472012  
S. Giorgio Cavalli di Bronzo 0813472028  
S. Giorgio a Cremano 0813472027  
S. Giovanni 0813472005  
S. Giuseppe 0813472018  
S. Leonardo 0813472017  
S. Maria del Pozzo 0813472026  
S. Pietro 0813472047  
S. Valentino Torio 0813472024  
S. Vitaliano 0813472075  
Salice 0813472097  
Sarno 0813472025  
Saviano 0813472077  
Scafati 0813472046  
Scisciano 0813472076  
Scrajo 0813472056  
Seiano 0813472058  
Somma 0813472014  
Sorrento 0813472062  
Striano 0813472023  
Talona 0813472067  
Terzigno 0813472020  
Torre Annunziata - Oplonti 0813472041  
Torre del Greco 0813472033  
Trecase 0813472040  
Vesuvio - De Meis 0813472092  
Via Cangiani 0813472048  
Via del Monte 0813472035  
Via Gianturco 0813472004

Via Monaci 0813472036  
Via Nocera 0813472052  
Via S. Antonio 0813472034  
Via Vittorio Veneto 0813472073  
Via Viuli 0813472039  
Vico Equense 0813472057  
Villa delle Ginestre 0813472037  
Villa Visconti 0813472093



**BIGLIETTO**
**ABBONAMENTO**

Fascia Tipo	CORSA SEMPLICE		ORARIO		GIORNALIERO		SETTIMANALE		MENSILE		ANNUALE ORDINARIO		ANNUALE AGEVOLATO ISEE non superiore € 12.500		ANNUALE OVER 65 ANNI ISEE non superiore € 10.000		ANNUALE STUDENTI		ANNUALE STUDENTI ISEE non superiore € 12.500		
	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	
U NA	€ 1,00	-	-	-	€ 1,50	€ 3,50	€ 4,50	€ 12,00	€ 15,80	€ 35,00	€ 42,00	€ 235,20	€ 294,00	€ 211,70	€ 235,20	€ 176,40	€ 220,50	€ 164,60	€ 176,40	€ 117,60	€ 132,30
	€ 1,20	-	-	-	€ 1,30	€ 3,30	€ 3,90	€ 11,60	€ 13,70	€ 27,50	€ 32,50	€ 207,20	€ 243,75	€ 185,70	€ 207,20	€ 165,00	€ 195,00	€ 154,70	€ 182,80	€ 134,10	€ 158,40
U SA	€ 1,00	-	-	-	€ 1,20	€ 3,00	€ 3,60	€ 10,50	€ 12,60	€ 25,00	€ 30,00	€ 191,30	€ 225,00	€ 168,80	€ 191,30	€ 150,00	€ 180,00	€ 140,60	€ 168,80	€ 121,90	€ 146,30
	€ 1,10	-	-	-	€ 1,20	€ 3,00	€ 3,60	€ 10,50	€ 12,60	€ 25,00	€ 30,00	€ 191,30	€ 225,00	€ 168,80	€ 191,30	€ 150,00	€ 180,00	€ 140,60	€ 168,80	€ 121,90	€ 146,30
U AV	€ 1,00	-	-	-	€ 1,20	€ 3,00	-	€ 10,50	-	€ 25,00	-	-	-	€ 168,80	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-	-
U BN	€ 1,00	-	-	-	€ 1,20	€ 3,00	-	€ 10,50	-	€ 25,00	-	-	-	€ 168,80	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-	-
U CE	€ 1,00	-	-	-	€ 1,20	€ 3,00	-	€ 10,50	-	€ 25,00	-	-	-	€ 168,80	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-	-
U AC	€ 1,00	-	-	-	-	€ 3,00	-	€ 10,50	-	€ 25,00	-	-	-	€ 168,80	€ 150,00	-	€ 140,60	-	€ 121,90	-	-
NA 1	€ 1,50	-	-	-	€ 2,00	-	-	-	-	€ 37,50	€ 50,00	€ 315,00	€ 350,00	€ 236,30	€ 210,00	€ 280,00	€ 196,90	€ 262,50	€ 170,60	€ 227,50	
NA 2	€ 2,00	-	-	-	€ 2,50	-	-	-	-	€ 46,00	€ 57,50	€ 414,00	€ 460,00	€ 331,20	€ 294,40	€ 368,00	€ 276,00	€ 345,00	€ 239,20	€ 299,00	
NA 3	€ 2,60	-	-	-	€ 3,20	-	-	-	-	€ 59,80	€ 73,60	€ 529,90	€ 588,80	€ 430,60	€ 382,70	€ 471,00	€ 358,80	€ 441,60	€ 311,00	€ 382,70	
NA 4	€ 3,10	-	-	-	€ 3,90	-	-	-	-	€ 65,10	€ 81,90	€ 589,70	€ 655,20	€ 468,70	€ 416,60	€ 524,20	€ 390,60	€ 491,40	€ 338,50	€ 425,90	
NA 5	€ 3,60	-	-	-	€ 4,50	-	-	-	-	€ 75,60	€ 94,50	€ 680,40	€ 756,00	€ 544,30	€ 483,80	€ 604,80	€ 453,60	€ 567,00	€ 393,10	€ 491,40	
NA 6	€ 4,30	-	-	-	€ 5,00	-	-	-	-	€ 86,00	€ 100,00	€ 720,00	€ 800,00	€ 619,20	€ 550,40	€ 640,00	€ 516,00	€ 600,00	€ 447,20	€ 520,00	
NA 7	€ 4,70	-	-	-	€ 5,50	-	-	-	-	€ 94,00	€ 110,00	€ 792,00	€ 880,00	€ 676,80	€ 601,60	€ 704,00	€ 564,00	€ 660,00	€ 488,80	€ 572,00	
NA 8	€ 5,10	-	-	-	€ 6,00	-	-	-	-	€ 96,90	€ 114,00	€ 820,80	€ 912,00	€ 697,70	€ 620,20	€ 729,60	€ 581,40	€ 684,00	€ 503,90	€ 592,80	
NA 9	€ 5,40	-	-	-	€ 6,40	-	-	-	-	€ 102,60	€ 121,60	€ 875,50	€ 972,80	€ 738,70	€ 656,60	€ 778,20	€ 615,60	€ 729,60	€ 533,50	€ 632,30	
NA 10	€ 5,90	-	-	-	€ 6,90	-	-	-	-	€ 106,20	€ 124,20	€ 894,20	€ 993,60	€ 764,60	€ 679,70	€ 794,90	€ 637,20	€ 745,20	€ 552,20	€ 645,80	
NA 11	€ 7,10	-	-	-	€ 7,90	-	-	-	-	€ 120,70	€ 134,30	€ 967,00	€ 1.074,40	€ 869,00	€ 772,50	€ 859,50	€ 724,20	€ 805,80	€ 627,60	€ 698,40	
NA 12	€ 8,00	-	-	-	€ 8,90	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.025,30	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 665,60	€ 740,50	
NA 13	€ 8,80	-	-	-	€ 9,80	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.025,30	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 665,60	€ 740,50	
NA 14	€ 9,60	-	-	-	€ 10,70	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.025,30	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 665,60	€ 740,50	
NA 15	€ 11,30	-	-	-	€ 12,30	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.025,30	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 665,60	€ 740,50	
NA 16	€ 12,80	-	-	-	€ 13,90	-	-	-	-	€ 128,00	€ 142,40	€ 1.025,30	€ 1.139,20	€ 921,60	€ 819,20	€ 911,40	€ 768,00	€ 854,40	€ 665,60	€ 740,50	
AC 1	€ 1,20	-	-	-	€ 1,60	-	-	-	-	€ 30,00	€ 40,00	€ 252,00	€ 280,00	€ 189,00	€ 168,00	€ 224,00	€ 157,50	€ 210,00	€ 136,50	€ 182,00	
AC 2	€ 1,80	-	-	-	€ 2,20	-	-	-	-	€ 41,40	€ 50,60	€ 364,30	€ 404,80	€ 298,10	€ 265,00	€ 323,80	€ 248,40	€ 303,60	€ 215,30	€ 263,10	
AC 3	€ 2,20	-	-	-	€ 2,80	-	-	-	-	€ 50,60	€ 64,40	€ 463,70	€ 515,20	€ 364,30	€ 323,80	€ 412,20	€ 303,60	€ 386,40	€ 263,10	€ 334,90	
AC 4	€ 2,70	-	-	-	€ 3,40	-	-	-	-	€ 56,70	€ 71,40	€ 514,10	€ 571,20	€ 408,20	€ 362,90	€ 457,00	€ 340,20	€ 428,40	€ 294,80	€ 371,30	
AC 5	€ 3,10	-	-	-	€ 3,90	-	-	-	-	€ 65,10	€ 81,90	€ 589,70	€ 655,20	€ 468,70	€ 416,60	€ 524,20	€ 390,60	€ 491,40	€ 338,50	€ 425,90	
AC 6	€ 3,70	-	-	-	€ 4,40	-	-	-	-	€ 74,00	€ 88,00	€ 633,60	€ 704,00	€ 532,80	€ 473,60	€ 563,20	€ 444,00	€ 528,00	€ 384,80	€ 457,60	
AC 7	€ 4,20	-	-	-	€ 4,90	-	-	-	-	€ 84,00	€ 98,00	€ 705,60	€ 784,00	€ 604,80	€ 537,60	€ 627,20	€ 504,00	€ 588,00	€ 436,80	€ 509,60	
AC 8	€ 4,50	-	-	-	€ 5,30	-	-	-	-	€ 85,50	€ 100,70	€ 725,00	€ 805,60	€ 615,60	€ 547,20	€ 644,50	€ 513,00	€ 604,20	€ 444,60	€ 523,60	
AC 9	€ 4,80	-	-	-	€ 5,70	-	-	-	-	€ 91,20	€ 108,30	€ 779,80	€ 866,40	€ 656,60	€ 583,70	€ 693,10	€ 547,20	€ 649,80	€ 474,20	€ 563,20	
AC 10	€ 5,20	-	-	-	€ 6,10	-	-	-	-	€ 93,60	€ 109,80	€ 790,60	€ 878,40	€ 673,90	€ 599,00	€ 702,70	€ 561,60	€ 658,80	€ 486,70	€ 571,00	
AC 11	€ 6,40	-	-	-	€ 7,10	-	-	-	-	€ 108,80	€ 120,70	€ 869,00	€ 965,60	€ 783,40	€ 696,30	€ 772,50	€ 652,80	€ 724,20	€ 565,80	€ 627,60	
AC 12	€ 7,20	-	-	-	€ 8,00	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60	
AC 13	€ 8,00	-	-	-	€ 8,90	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60	
AC 14	€ 8,70	-	-	-	€ 9,70	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60	
AC 15	€ 10,40	-	-	-	€ 11,30	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60	
AC 16	€ 11,80	-	-	-	€ 12,80	-	-	-	-	€ 115,20	€ 128,00	€ 921,60	€ 1.024,00	€ 829,40	€ 737,30	€ 819,20	€ 691,20	€ 768,00	€ 599,00	€ 665,60	