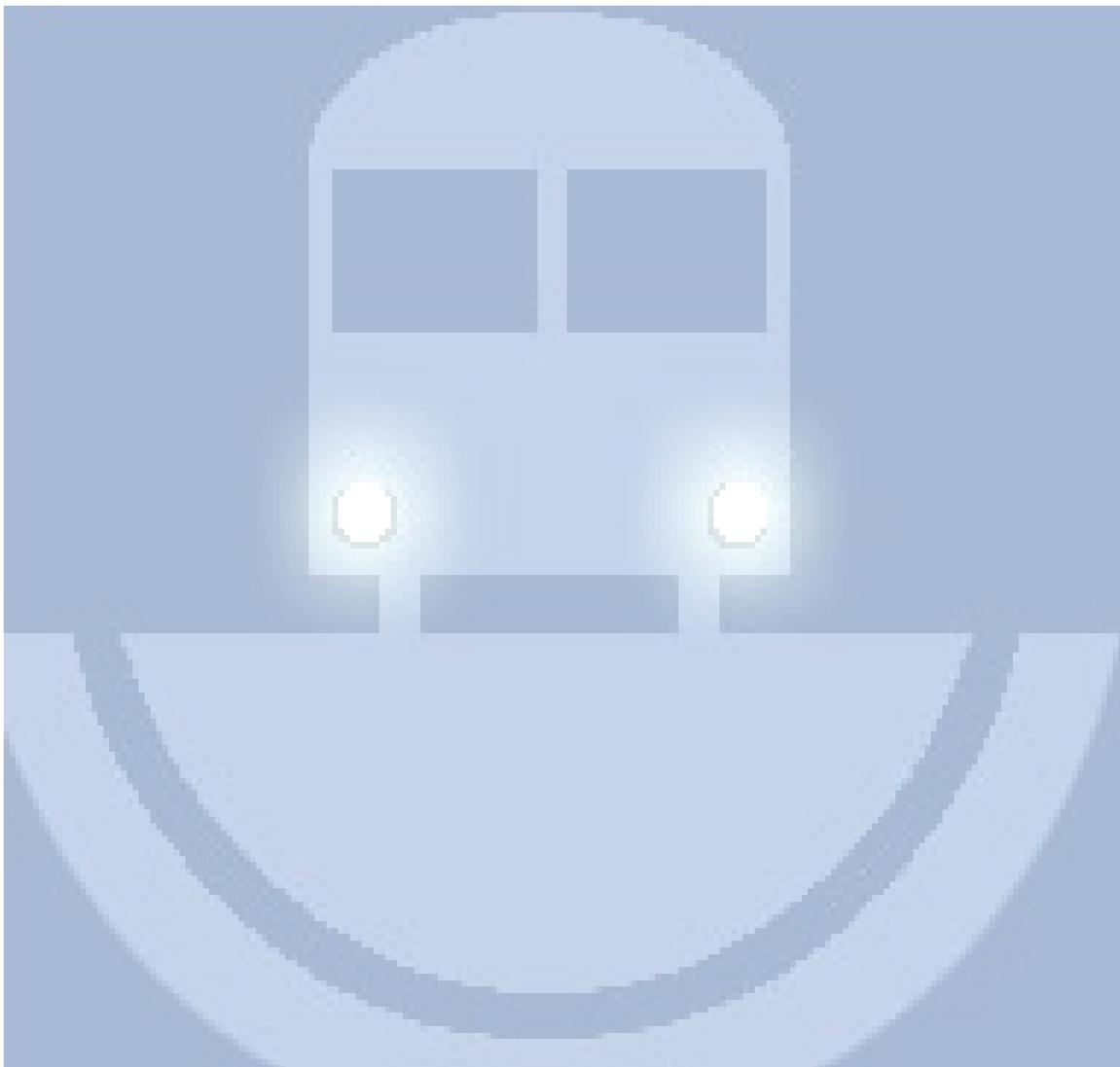




CARTA della MOBILITÀ 2016



INDICE

Premessa	1
I Principi fondamentali della Carta	1
La Politica della qualità	2
L'Azienda	4
Il Servizio ferroviario - Dati 2015	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
Eavdriin

Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2016, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2017, 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.

È 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 Vesuviane, Metro Campania Nord Est e Sepsa.

In seguito a tale incorporazione, EAV:

- esercita il servizio ferroviario regionale;
- esercita il servizio funiviario con la Funivia del Monte Faito
- 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.

Con Delibera 36/2016, la Regione Campania ha prorogato al 31/12/2017 tutti gli affidamenti dei servizi su gomma, tra cui anche quelli precedentemente gestiti da EavBus ed affidati ad EAV, fatta salva la possibilità di indire gare pubbliche per i servizi stessi. Entro il 2016, i servizi minimi del TPL su gomma della provincia di Benevento e della Provincia di Avellino saranno affidate ad AIR S.p.A.

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, oltre 50 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario grazie all'impegno dei suoi 2254 dipendenti

Il 4 maggio 2016 è stata riaperta la Funivia del Faito: chiusa dal 2012, l'impianto riprende le corse dopo gli interventi di manutenzione straordinaria e di adeguamento sismico e funzionale delle stazioni realizzati dall'EAV e dalla Regione Campania.

A marzo scorso è ripartito 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 EPT Salerno, EAV, EAVBUS per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale vesuviano alla costiera sorrentina su 12 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.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto o last minute senza prenotazione del posto: i primi acquistabili on line sul sito www.eavsrl.it, negli Uffici relazione con il Pubblico di Napoli Porta Nolana e Napoli Garibaldi e nelle agenzie convenzionate; i secondi acquistabili nelle biglietterie aziendali di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Sorrento, Pompei Villa Misteri ed Ercolano, emesso dal personale di bordo, sulla banchina delle quattro stazioni dove effettua fermata.

Di seguito orari e tariffe:

ORARI CAMPANIA EXPRESS dal 20/3/2016 al 15/10/2016

dal 15 maggio al 15 ottobre

	1021		1031		1037		2047		1057		1063	
	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P
Napoli Porta Nolana		9.06		11.36				15.36		18.06		
Napoli P. Garibaldi	9.07	9.09	11.37	11.39			15.37	15.39	18.07	18.09		
Ercolano Scavi	9.18	9.20	11.48	11.50			15.48	15.50	18.18	18.20		
Pompei Scavi Villa Misteri	9.36	9.38	12.06	12.08	13.37	13.39	16.06	16.08	18.36	18.38	20.04	20.06
Sorrento	9.55		12.25		13.55		16.25		19.03		20.25	
	1030		1040		1046		1060		1072		1080	
	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P	A	P
Sorrento		10.20		12.56		14.08		17.00		19.20		21.00
Pompei Scavi Villa Misteri	10.41	10.43	13.16		14.29	14.34	17.14	17.19	19.44		21.16	21.21

Ercolano Scavi	10.56	10.58			14.52	14.55	17.32	17.35			21.34	21.37
Napoli P. Garibaldi	11.06	11.08			15.07	15.09	17.48	17.50			21.50	21.52
Napoli Porta Nolana	11.09				15.10		17.51				21.53	

Tariffe	A/R	Solo Andata
Napoli Sorrento	€ 15,00	€ 8,00
Napoli Ercolano	€ 7,00	€ 4,00
Napoli Villa Misteri	€ 11,00	€ 6,00
Sorrento Villa Misteri	€ 7,00	€ 4,00
Sorrento Ercolano	€ 11,00	€ 6,00
Ercolano Villa Misteri	€ 7,00	€ 4,00

Quest'anno è stato foriero anche di importanti innovazioni tecnologiche:

- con il sistema **ESOPO**, EAV ha vinto l'importante premio "**Innovazione digitale Smau Napoli 2015**", classificandosi al primo posto. Esopo è il sistema che, integrando telefonia, web e database, ha risolto il problema dell'investitura del personale viaggiante sui treni locali gestiti in Campania dall'Ente Autonomo Volturno. L'investitura è il termine tecnico che indica l'associazione tra un mezzo viaggiante e l'equipaggio a bordo: capotreno e macchinista. Sapere chi si trova a bordo è essenziale per il centro operativo dell'Ente, per ovvii motivi di sicurezza del sistema ferroviario. Come identifica personale e mezzo? Semplice: il capotreno chiama un numero di telefono accoppiato con la corsa su cui sta salendo, il sistema Esopo sopprime la chiamata e gli invia un sms di conferma, procedendo all'investitura in automatico e comunicandola al sistema gestionale del centro operativo. Nato per le linee vesuviane, ma già esteso alle linee flegree, oggi il sistema si è arricchito di un modulo "*mobile*" con il quale è possibile identificarsi attraverso una web app che sarà arricchita di altre funzioni entro fine 2016.
- dopo un'attività di ottimizzazione e unificazione della gestione dei dati orari relativi alle tre aziende confluite nell'Ente Autonomo Volturno, è stata realizzata un'App per la visualizzazione dei dati orari di stazione. Quest'applicazione colloquia con il sistema Esopo, con il quale i dirigenti della centrale possono sopprimere un treno o segnalare un ritardo. Inoltre è progettata per comunicare con i sistemi di segnalamento di stazione. È un sistema "aperto" che è in grado di accettare input dagli altri sistemi esistenti.

Con la stessa filosofia della web app, è stato realizzato il nuovo sistema di teleindicatori di stazione. Il primo prototipo è già funzionante nella stazione di Sorrento ed è interfacciato con l'impianto di segnalamento di stazione. In generale, il dato viene aggiornato in tempo reale per le soppressioni, nelle stazioni – che sono dotate di interfacciamento, viene comunicato anche il ritardo. Col tempo i dati rappresentati terranno sempre più conto degli eventi reali (ritardi, soppressioni, ecc.) che si verificano.

- Eav fa il suo ingresso nel circuito di **Moovit**, la nota app internazionale basata sul contributo degli stessi viaggiatori che formano una community a vantaggio della rapidità delle informazioni. Il sistema viene alimentato innanzi tutto con i dati programmati, attraverso procedure sviluppate internamente ad EAV, ma come detto beneficia del contributo "estemporaneo" degli stessi utenti.

Integrazione con il territorio

L'interesse di **EAV** per il territorio in cui opera e l'integrazione con esso è testimoniato anche dall'appoggio a manifestazioni – alcune delle quali in partnership – che sullo stesso si realizzano:

-Un Treno per Salvator Rosa - a quattrocento anni dalla sua nascita, la *Marina con pescatori* del Museo Correale di Sorrento, forse l'opera più precoce del grande maestro sinora conosciuta, ha offerto l'occasione di raccontare la prima giovinezza del pittore, con l'esposizione di circa quaranta opere provenienti da collezioni private e pubbliche italiane, alcune mai esposte al pubblico, dal 7 novembre 2015 al 7 gennaio 2016;

-nei giorni 11-12 e 13 febbraio, in occasione dell'esposizione a Pietrelcina delle **reliquie di San Pio**, l'EAV ha effettuato dei servizi speciali per tutti coloro che hanno voluto venerare le spoglie del Santo, con bus di collegamento tra la stazione di Benevento centrale ed il comune di Pietrelcina. Inoltre, in occasione della traslazione delle spoglie il 14 febbraio a Benevento, ha organizzato un servizio ferroviario straordinario dedicato, emettendo anche dei biglietti celebrativi;

- **Un treno per Cuma** - Grazie all'accordo tra EAV, la Sovrintendenza Archeologica della Campania, la direzione Generale per le politiche Agricole, Alimentari e Forestali della Campania e la soc. Cooperativa Culture, tutte le domeniche e i giorni festivi - dal 22 maggio al 30 ottobre 2016 – con 12 corse ed un unico biglietto di € 6,00, si potrà raggiungere Cuma e visitare il sito archeologico, immergersi nel verde della foresta regionale e della sua macchia mediterranea. Il biglietto potrà essere acquistato presso le rivendite EAV delle stazioni della Cumana e della Circumflegrea di Montesanto, Fuorigrotta, Pozzuoli, Torregaveta, Soccavo, Pianura, Quarto, Licola, e presso il circuito di vendita online della Coopculture, tramite il sito web www.coopculture.it

IL SERVIZIO FERROVIARIO – Dati 2015

Attraverso la sua rete infrastrutturale e le sue **150** stazioni, l'Ente Autonomo Volturno, nel 2015, ha trasportato oltre **50.000.000** di passeggeri.

La rete infrastrutturale comprende le **linee vesuviane**, le **linee flegree**, le **linee suburbane** e la **linea metropolitana**.

Le linee **vesuviane** 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 Flegree 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

Le linee suburbane sono due:

- Benevento-Napoli
- Napoli-Piedimonte Matese

Abbiamo poi la linea metropolitana che parte da Napoli (Piscinola), dove interscambia con la Metropolitana Linea 1 di Napoli, e giunge ad Aversa attraverso Mugnano e Giugliano.

- 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
--	--------------------	---	--	---	------------------	---------------

viaggiatori giorno	99.495	3.664		8.378	42.438	153.975
km lunghezza rete	142,705	46,8	41,24	10,227	46,852	287,824
parco rotabili	144	8	14	12	30	208

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

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 Metropolitana, 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 emettrici** 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.

Con la web app "***Punti vendita***" si fornisce uno strumento agile e di semplice utilizzo che consente di conoscere i punti vendita delle stazioni e le distanze. Viene indicata anche la presenza di biglietteria nella stazione e gli orari di apertura. I dati delle rivendite sono aggiornati attraverso il consorzio Unico Campania. La procedura è fruibile dal sito <http://mobile.eavsrl.it>

Si riporta di seguito l'elenco degli impianti delle reti sociali con i relativi orari di presenziamento.

IMPIANTO FERROVIARIO	SERV. BIGLIETTERIA
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	5.45-23.00
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	solo domenica 7.00-20.00
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*	6.30-12.30 Dom. 6.30-20.30
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	5.55-21.00
POGGIOREALE	5.55-21.00
POLLENA TROCCHIA	NO
POMIGLIANO D'ARCO	5.55-21.00
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	5.45-23.00
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 VESUVIANE	5.55-21.00
SORRENTO	5.45-23.00
STRIANO	5.55-21.00
TALONA	NO
TERZIGNO	5.55-21.00
TORRE ANNUNZIATA	5.45-23.00
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	5.45-23.00
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:

Ambito spostamento	Descrizione spostamento	Classe tariffaria
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.

Fascia chilometrica
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 manomissione 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:

Classe tariffaria	Titolo aziendale NAPOLI	TIC NAPOLI Titolo integrato Napoli
URBANO NAPOLI	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 Vesuviane.

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 Vesuviane 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.

EXTRAURBANO NAPOLI	TIC NA - VALIDITA' BIGLIETTO ORARIO INTEGRATO
Fascia 1	Orario (100 minuti)
Fascia 2	Orario (120 minuti)
Fascia 3	Orario (140 minuti)
Fascia 4	Orario (160 minuti)
Fascia 5	Orario (180 minuti)
Fascia 6	Orario (190 minuti)

Fascia 7	Orario (200 minuti)
Fascia 8	Orario (210 minuti)
Fascia 9	Orario (220 minuti)
Fascia 10	Orario (230 minuti)
Fascia 11	
Fascia 12	
Fascia 13	
Fascia 14	
Fascia 15	
Fascia 16	

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
		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.

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

Fascia 11	Orario (160 minuti)
Fascia 12	
Fascia 13	
Fascia 14	
Fascia 15	
Fascia 16	

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 lo 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

ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI

A partire dal 20 luglio 2016 potranno presentare domanda di abbonamento annuale gratuito gli studenti che siano in possesso dei seguenti requisiti:

- residenza in Campania;
- età compresa tra gli 11 e i 26 anni compiuti;
- iscrizione a scuola secondaria di primo e secondo grado (medie e superiori), università, master universitari o corsi di specializzazione universitaria post laurea;
- distanza casa-scuola superiore a 1,0 km;
- possesso di certificazione ISEE non superiore a € 35.000.

Sono esclusi dall'agevolazione:

- a. I non residenti in Campania**
- b. Gli studenti della scuola primaria**
- c. Gli studenti iscritti a facoltà universitarie telematiche**
- d. Gli studenti iscritti a corsi di formazione professionale.**

I clienti dovranno registrarsi nella sezione dedicata del sito del consorzio UnicoCampania - www.unicocampania.it - dove sarà possibile compilare e stampare il modulo di richiesta. **Per i minorenni, la registrazione dovrà essere effettuata da un genitore o da un tutore.**

Il cliente dovrà inserire i dati necessari per l'emissione dell'abbonamento studenti compilando le seguenti sezioni:

- 1. Anagrafica dell'intestatario** – dati del titolare dell'abbonamento. È già precompilata per i maggiorenni, mentre, in caso di minori, il genitore/tutore dovrà inserire i dati necessari;
- 2. Certificazione ISEE** – prevede l'inserimento dei dati relativi alla certificazione ISEE;
- 3. Informazioni scolastiche** – permette di selezionare l'istituto scolastico/universitario frequentato, divisi per tipologia e comune;
- 4. Trasporto pubblico** – prevede di selezionare l'azienda o le aziende utilizzate per lo spostamento casa – scuola.

Al completamento della procedura, il cliente stamperà il modulo riepilogativo che potrà essere presentato presso le biglietterie presenziate della rete EAV o presso le postazioni infopoint UnicoCampania abilitate.

La domanda presentata dal 20 luglio dovrà essere composta da:

1. Modulo precompilato stampato dal sito del consorzio, sottoscritto dal tutore per i minorenni;
2. Fotocopia del documento di riconoscimento del richiedente (maggiorenne/tutore);
3. Certificazione ISEE, in corso di validità
4. Pagamento di € 50,00, di cui € 10,00 quale contributo annuale per le spese di gestione pratica e di emissione della smart card personalizzata e € 40,00 a titolo di deposito cauzionale. **Tale importo sarà restituito all'utente al termine dell'iniziativa o qualora l'utente non rinnovi l'abbonamento per gli anni successivi.**

Il pagamento di € 50,00 potrà essere effettuato in contanti, presso le biglietterie della rete EAV ovvero direttamente sul sito del consorzio UnicoCampania con Paypal o carta di credito. In questo caso, insieme alla domanda, il cliente dovrà consegnare la ricevuta dell'avvenuto pagamento.

Gli abbonamenti, aziendali o integrati, saranno validi fino al 31/07/2017, per la tratta dal comune di residenza a quello in cui ha sede l'istituto scolastico e solo nei giorni feriali. Nel caso l'istituto scolastico abbia più sedi collocate in comuni diversi, il cliente dovrà indicare, obbligatoriamente, un unico comune d'interesse.

I clienti che utilizzassero gli abbonamenti in parola in contrasto con la normativa descritta saranno considerati sprovvisti di valido titolo di viaggio e sanzionati secondo la normativa vigente.

Si riportano, di seguito, le tabelle riassuntive riguardo la tempistica di consegna, ritiro e decorrenza dei suddetti abbonamenti annuali.

Nuove emissioni

(anche per cambio origine/destinazione o categoria - integrato/aziendale)

Consegna pratica	Ritiro abbonamento	Decorrenza abbonamento
Entro il 5 agosto 2016	Dal 5 settembre	Dal 5 settembre 2016
Entro il 9 settembre 2016	Dal 28 settembre	dal 1° ottobre 2016
Entro il 7 ottobre 2016	Dal 28 ottobre	dal 1° novembre 2016
Entro il 7 novembre 2016	Dal 28 novembre	dal 1° dicembre 2016
Entro il 30 novembre 2016	Dal 28 dicembre	dal 1° gennaio 2017

RINNOVO ABBONAMENTI EMESSI NEL 2015

Scadenza Abbonamento	Consegna pratica	Ritiro abbonamento	Decorrenza abbonamento
31 agosto 2016	Entro il 5 agosto	Dal 5 settembre	Dal 5 settembre 2016
30 settembre 2016	Entro il 9 settembre	Dal 28 settembre	dal 1° ottobre 2016
31 ottobre 2016	Entro il 7 ottobre	Dal 28 ottobre	dal 1° novembre 2016
30 novembre 2016	Entro il 7 novembre	Dal 28 novembre	dal 1° dicembre 2016
31 dicembre 2016	Entro il 30 novembre	Dal 28 dicembre	dal 1° gennaio 2017

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 emettitrici 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.**

IMPIANTI PER CUI È POSSIBILE EMETTERE BIGLIETTI A BORDO SENZA SOVRAPPREZZO	
IMPIANTO FERROVIARIO	ORARIO DI IMPRESEZIAMENTO
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 - Arpaiese - 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	CASALNUOVO
BAGNOLI	Corso Vittorio Emanuele
Brusciano	Dazio
Cantieri	Edenlandia
Cappuccini	Ercolano - Miglio d'Oro
Fusaro	POZZUOLI
Grotta del Sole	Quarto Officina

Lucrino	S.M. del Pozzo
Madonna dell'Arco	SAVIANO
Ponticelli	Talona
	TORREGAVETA

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 contato, 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¢er=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 2015, 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 precedente 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. 16/2015.

La Legge Regionale 16/2015 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 16/2015, 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, purché 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

È 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 Vesuviane;
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 Volturmo 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

o servendosi degli appositi registri presso gli impianti presenziate (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/2015/07/Modulo-di-reclamo-4-7-2015-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

PEC: 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 al Consorzio UnicoCampania 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.

Le rilevazioni sono state effettuate da personale debitamente formato sui servizi di trasporto di EAV, attraverso la somministrazione di un questionario in formato digitale, strutturato ad hoc. L'indagine ha coinvolto un campione di 3.474 utenti EAV, nel periodo compreso tra il 29 gennaio ed il 25 febbraio 2016. Per garantire la massima completezza ed attendibilità della rilevazione, il Consorzio ha cercato di ottenere la massima rappresentatività del campione di intervistati ripartendo le rilevazioni per linea, per tipologia di giorno e per fascia oraria, con interviste condotte dalle 6.11 alle 22.30.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

- la prima sezione acquisisce le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista: data, ora, linea, stazione di riferimento, numero treno, direzione treno ed, inoltre, la specifica se l'intervista è fatta a terra o a bordo;

- la seconda sezione è relativa alla qualità percepita, a sua volta suddivisa in 3 macro aree: fattori di qualità in stazione (sicurezza personale, comfort, pulizia, informazione, servizi di biglietteria), fattori di qualità a bordo (sicurezza, affollamento, comfort, pulizia, informazioni), fattori di qualità generali del servizio (puntualità, regolarità, sicurezza del viaggio, reperibilità delle informazioni, comportamento del personale, accessibilità ai mezzi, servizi per diversamente abili, integrazione modale, attenzione ai problemi ambientali); inoltre, nella macro area dei fattori di qualità del servizio è stato richiesto:
 - il giudizio complessivo sul servizio offerto, relativo sia all'anno 2015 che all'anno 2014;
 - l'indicazione dei fattori di qualità che sono percepiti come più importanti tra quelli indagati (richieste massimo 2 opzioni);
 - un giudizio sulla introduzione dei titoli aziendali;
 - l'utilizzo del numero verde e del servizio reclami e il rispettivo giudizio.

- la terza sezione rileva i dati socio-anagrafici e le informazioni generali relativi all'utenza.

Per tutte le domande sulla Qualità Percepita, è stata prevista la possibilità di un giudizio sulla base di una scala pentenaria:

1	2	3	4	5
negativo	migliorabile	positivo		
insufficiente	mediocre	sufficiente		

Le valutazioni sono considerate negative con valori fino a 1,99/Insufficiente, migliorabili fino a 2,99/Mediocre e positive se uguali o superiori a 3/Sufficiente.

Si evidenzia, inoltre, che la domanda relativa al giudizio complessivo sul servizio offerto, è stata posta, oltre che su scala pentenaria, anche su scala decimale al fine di calibrare un fattore di conversione che consentirà di utilizzare, in futuro, la scala decimale, rendendo possibile i confronti.

Il giudizio complessivo della Clientela sul servizio è pari a 2,26, sostanzialmente uguale a quello espresso lo scorso anno pari a 2,29.

Di seguito lo stesso giudizio espresso in relazione ai vari bacini di servizio:

	CIRUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
GIUDIZIO COMPLESSIVO	● 2,23	● 2,07	● 3,33	● 2,56

Questo, invece, il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nel 2014:

<i>FATTORI DI QUALITA'</i>		<i>Media</i>	
		2014	2015
	Puntualità del servizio	2,00	1,87
	Regolarità del servizio	2,00	1,83

	Sicurezza del viaggio	2,66	2,76
	Sicurezza a bordo	2,47	2,05
	Sicurezza nelle stazioni	2,30	1,99
	Affollamento a bordo	1,61	2,15
	Comfort del viaggio	1,90	2,00
	Comfort delle stazioni	2,22	1,89
	Pulizia dei mezzi	1,79	1,90
	Pulizia delle stazioni	2,05	1,85
	Informazioni fornite a bordo	2,01	2,16
	Informazioni fornite nelle stazioni	2,38	2,17
	Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,50	2,80
	Servizio numero verde informazioni 800211388	1,81	2,23
	Servizi di biglietteria	2,62	2,30
	Comportamento del personale ferroviario	2,85	3,13
	Accessibilità ai mezzi	2,66	3,44
	Servizi per i diversamente abili	1,58	1,31
	Integrazione modale con altri vettori	2,28	2,80
	Attenzione ai problemi ambientali	1,93	2,08
	GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO	2,29	2,26
	Media punteggi	2,23	2,04

Rispetto allo scorso anno, migliora il giudizio della Clientela sui seguenti fattori di qualità:

- Sicurezza del viaggio
- Affollamento a bordo
- Comfort del viaggio
- Pulizia dei mezzi
- Informazioni fornite a bordo
- Reperibilità di informazioni su orari e percorsi
- Comportamento del personale ferroviario
- Accessibilità ai mezzi
- Integrazione modale con altri vettori
- Attenzione ai problemi ambientali

Peggiora, invece rispetto ai seguenti fattori:

- Puntualità del servizio
- Regolarità del servizio
- Sicurezza a bordo
- Sicurezza nelle stazioni
- Comfort delle stazioni

- Pulizia delle stazioni
- Informazioni fornite nelle stazioni
- Servizi di biglietteria
- Servizi per i diversamente abili

Analizzando i giudizi, emerge che solo quello sulla linea Metropolitana raggiunge valutazioni positive in diversi ambiti di rilevazione mentre per gli altri i giudizi si concentrano nel range insufficiente/migliorabile.

Tra i fattori più importanti percepiti per la customer satisfaction, di gran lunga il più importante è ritenuto la puntualità, seguito dalla regolarità del servizio e dalla sicurezza personale a bordo e nelle stazioni. Ancora significativi l'affollamento a bordo, la sicurezza del viaggio e la pulizia dei mezzi.

Rappresenta un punto di forza il comportamento del personale, la cui professionalità è percepita in maniera positiva su quasi tutti i servizi.

I FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO		media
PUNTUALITÀ		1,87
REGOLARITÀ		1,83
SICUREZZA VIAGGIO		2,76
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI		2,80
COMPORTEMENTO PERSONALE		3,13
ACCESSIBILITÀ		3,44
DIVERSAMENTE ABILI		1,31
INTEGRAZIONE MODALE		2,80
PROBLEMI AMBIENTALI		2,08
media totale		2,44

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	CIRUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
PUNTUALITÀ	1,89	1,31	3,37	2,80
REGOLARITÀ	1,81	1,41	3,37	2,55
SICUREZZA VIAGGIO	2,58	2,88	4,32	2,94
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	3,04	2,20	2,82	2,49
COMPORTEMENTO PERSONALE	3,25	2,65	3,73	3,21
ACCESSIBILITÀ	3,67	2,92	3,77	2,45
DIVERSAMENTE ABILI	1,28	1,25	2,21	1,06
INTEGRAZIONE MODALE	2,87	2,57	2,89	2,87
PROBLEMI AMBIENTALI	1,98	2,28	2,81	1,54
MEDIA FATTORI DI SERVIZIO	2,49	2,16	3,25	2,43

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

L'insufficiente disponibilità del materiale rotabile rispetto alle necessità del servizio ha avuto ricadute negative su questi indicatori e non ci ha permesso di rispettare gli impegni presi.

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile ed al revamping dei convogli già nel parco sociale, anche se – in questo ultimo caso - la necessità di apportare le modifiche prescritte dai competenti Uffici del Ministero dei Trasporti ha fatto slittare i tempi di consegna degli stessi.

Nella tabella riassuntiva allegata si riportano i dati 2015 consuntivi e gli obiettivi 2016 per gli indici di Regolarità e di Puntualità.

Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario

La Sicurezza della Circolazione Ferroviaria sulle linee aziendali Vesuviane, Flegree e Metropolitana è presidiata da norme molto restrittive, approvate e controllate dal Ministero dei Trasporti tramite gli organi periferici denominati USTIF.

Per le linee Suburbane, 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 oltre 50 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 0,00000006.

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 in 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.

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.

I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV, di seguito riportati, hanno prodotto un miglioramento del loro giudizio:

- 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 - 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
- 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
- Notiziario Muoversi in Campania

Sulle linee Vesuviane e Metropolitana, 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 Vesuviane 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 Vesuviane 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 Metropolitana 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 Eavdriin che ora fornisce informazioni sugli orari delle linee Vesuviane – e che entro l'anno sarà esteso agli impianti di tutte le linee EAV - 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 2015 sono state evase 54.000 richieste di orari.

Sempre nell'ottica di migliorare i Servizi d'Informazione offerti alla Clientela è stato implementato sulle linee Flegree il sistema di annunci sonori con tecnologia IP esistente sulle linee Vesuviane, con il quale è possibile dare informazioni alla clientela da remoto (sia in una singola stazione che in più stazioni contemporaneamente) di turbative dell'esercizio, ovvero ritardi, soppressioni etc. mediante avvisi vocali attraverso gli impianti di amplificazione sonora presenti in ogni stazione. È anche possibile trasmettere messaggi ripetitivi e tracce audio da fonti sonore come network o notiziari, come Muoversi in Campania, a cura dell'ACAM.

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

Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela

Anche quest'anno questo indicatore rappresenta il fattore di forza aziendale in tutte le aree di servizio.

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, 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.

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 2015, pertanto, il 25% dei nostri impianti risulta adeguato alla normativa.

Illustriamo la situazione attuale dei nostri impianti.

- Scale mobili

Linee Vesuviane: 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, Trecia

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

- Ascensori

Linee Vesuviane: 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, Trecia, 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, Brusciano, 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 Vesuviane, 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 ancora 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 Vesuviane, 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 Vesuviane, 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 Vesuviane	42%
- linee Flegree	100%
- linea Metropolitana	100%
- linea Napoli- Benevento	13%
- linea Napoli-Piedimonte	0%

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

- linee Vesuviane	100%
-------------------	------

- linee Flegree 33%
- linea Metropolitana 100%
- linea Napoli- Benevento 0%
- linea Napoli-Piedimonte 0%

Integrazione Modale

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

- Linee Vesuviane: 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

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 Vesuviane

FATTORI DI QUALITA' IN STAZIONE		Totale
SICUREZZA PERSONALE STAZIONI		1,99
COMFORT STAZIONI		1,89
PULIZIA STAZIONI		1,85
INFORMAZIONI FORNITE STAZIONE		2,17
SERVIZI BIGLIETTERIA		2,30
MEDIA		2,04

FATTORI DI QUALITA' IN STAZIONE	CIRCUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
SICUREZZA_PERSONALE_STAZIONI	1,70	2,41	3,34	2,34
COMFORT_STAZIONI	1,82	1,92	2,66	1,91
PULIZIA_STAZIONI	1,86	1,66	2,74	1,85
INFORMAZIONI_FORNITE_STAZIONE	2,20	1,95	2,93	2,03
SERVIZI_BIGLIETTERIA	2,33	2,16	2,83	1,95
MEDIA	1,98	2,02	2,90	2,02

FATTORI DI QUALITA' A BORDO		Totale
SICUREZZA BORDO		2,05
AFFOLLAMENTO		2,15
COMFORT		2,00
PULIZIA		1,90
INFORMAZIONI FORNITE BORDO		2,16
MEDIA		2,05

FATTORI DI QUALITA' A BORDO	CIRCUMVESUVIANA	SEPSA	MCNE ARCOBALENO	MCNE FBN - PDM
SICUREZZA BORDO	● 1,69	● 2,53	● 3,62	● 2,87
AFFOLLAMENTO	● 1,96	● 2,28	● 3,85	● 2,30
COMFORT	● 2,01	● 1,67	● 3,21	● 2,16
PULIZIA	● 1,92	● 1,59	● 2,84	● 2,26
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	● 2,24	● 1,92	● 2,20	● 2,33
MEDIA FATTORI DI BORDO	● 1,96	● 2,00	● 3,14	● 2,38

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 800181313, 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 Vesuviane 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.

A questo proposito evidenziamo che da ottobre sarà disponibile un app che trasforma il cellulare in un'arma virtuale per la sicurezza dei viaggiatori: quando si avverte una situazione di pericolo (bulli, aggressioni, vandalismi), si clicca sull'app e immediatamente il sistema identifica il luogo ed il treno sul quale si trova chi chiama. Il cellulare si collega alla centrale di sicurezza e diventa un terminale video da cui la centrale vede attraverso il cellulare tutto quello che avviene sul treno.

Le immagini vengono caricate dalla centrale in tempo reale e salvate. Pertanto anche se il cellulare viene rubato o distrutto, le immagini restano.

È già attivo, invece, in alcuni impianti il **Poliziotto Virtuale**: da una centrale operativa, una guardia giurata controlla le immagini delle telecamere che sono installate nelle stazioni. Contemporaneamente, alle pareti delle stesse stazioni, ben visibile a chiunque le frequenti, è installato un monitor che trasmette l'immagine del vigilante al lavoro: una presenza che scoraggia i malintenzionati!

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° 19 operatori qualificati della mobilità e n° 108 capitreno (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).
- sulle linee Flegree mediamente 182 agenti al mese

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 Vesuviane 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 Vesuviane, tutte le stazioni della linea Metropolitana 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.

Comfort del viaggio e Affollamento

I perduranti problemi tecnici al materiale rotabile e la carenza dello stesso non hanno avuto ricadute negative su questi fattori nel giudizio della clientela.

Diminuisce ancora, invece, la soddisfazione per il Comfort nelle stazioni anche a causa degli impresenziamenti che impediscono di utilizzare gli impianti di risalita.

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.

Servizi aggiuntivi

Nel 2015 questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle nostre stazioni:

- Linee Vesuviane: Castellammare di Stabia, Marigliano, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Pompei Villa Misteri, Pomigliano D'Arco, Vesuvio De Meis, Scafati, Sorrento, S. Agnello, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Via Vittorio Veneto,
- Linee Flegree: Montesanto, Torregaveta, Pozzuoli, Fuorigrotta, Corso V. Emanuele, Bagnoli, La Trencia, Edenlandia, Agnano, Lucrino, Pianura, Piave
- Linee Suburbane: Benevento Appia, S. Maria a Vico

Linea metropolitana: Aversa Ippodromo

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 già adottati relativi alla possibilità di acquisto a bordo ed il ripresenziamento di alcuni impianti strategici, già avviato, potranno mitigare i disagi dei Clienti.

Nel 2015, abbiamo ricevuto 577 reclami ed il 60% degli stessi è stato evaso nei 30 gg. previsti dalla normativa in vigore. Stiamo continuando ad applicare i correttivi opportuni per riportare i tempi di risposta nel limite previsto.

ANNO 2015 - TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ	N. RECLAMI
BARRIERE ARCHITETTONICHE	13
COMFORT	28
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	82
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	114
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	29
INTEGRAZIONE MODALE	1
PULIZIA	24
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	151
SERVIZI ACCESSORI	14
SICUREZZA DEL VIAGGIO	2
SICUREZZA PERSONALE	43
TITOLI DI VIAGGIO	76
TOTALE	577

EAVDRIIN

Il Sistema Eavdriin consente di conoscere gli orari di transito dei treni – da programma di esercizio – delle linee Vesuviane 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 0813472016
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 0813472015
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