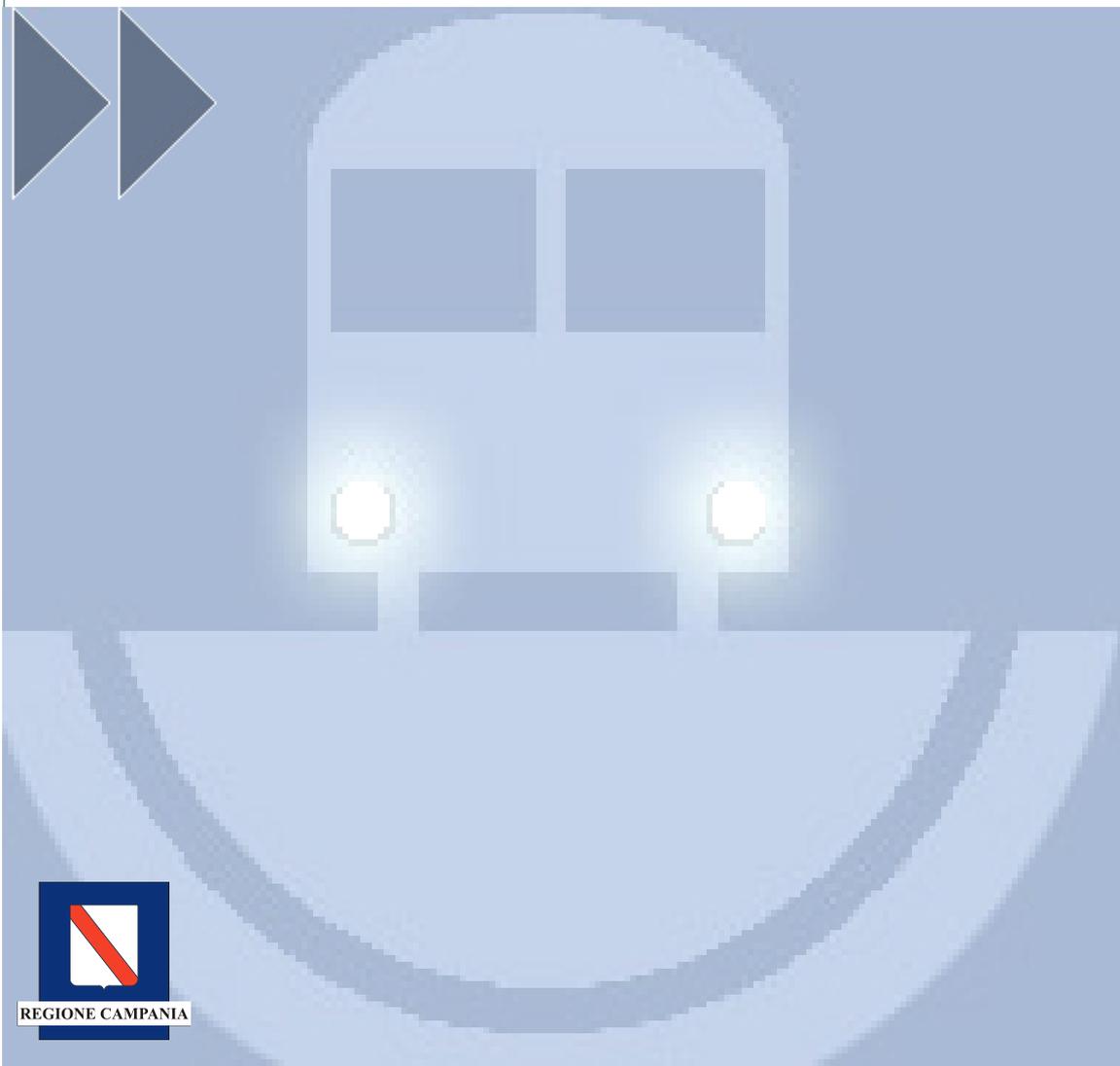


CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.



REGIONE CAMPANIA



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

INDICE

Premessa	3	Sanzioni	29
I Principi fondamentali della Carta	5	Reclami	30
La Politica della qualità	7	Oggetti smarriti	59
L'Azienda	9	Valutazione della qualità del servizio	61
Il Servizio ferroviario - Dati 2016	10	Valutazione della qualità del servizio ferroviario	63
Il Servizio automobilistico - Dati 2016	15	Valutazione della qualità del servizio automobilistico	65
Il Servizio funiviario - Dati 2016	16	I fattori della qualità del servizio ferroviario	67
Investimenti infrastrutturali	17	I fattori della qualità del servizio automobilistico	90
Investimenti materiale rotabile	21	I fattori della qualità del servizio funiviario	98
Attività	24	Contatti	101
Innovazioni tecnologiche	28		
Integrazione con il territorio	31		
Rapporti con la Clientela	36		
Tariffe e Titoli di viaggio	42		
Viaggiare con i bambini	48		
Viaggiare con animali	48		
Trasporto biciclette	51		



REGIONE CAMPANIA

Premessa

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

EAV pubblica la **Carta della Mobilità** edizione **2017**, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2018, 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.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Normativa di riferimento

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 Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- 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;
- nel D. Lgs. 169 del 4 novembre 2014 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

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...»).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Principi Ispiratori (1/2)

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 diversamente abili (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).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Principi Ispiratori (2/2)

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 nel trasporto effettuato con autobus.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

La Politica della Qualità (1/2)

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 e su gomma 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 9001:2015 e ISO 14001:2015 le linee guida a cui ispirare e conformare le proprie scelte.

A tal fine l'Azienda, 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 9001:2015 (*Sistema di Gestione per la Qualità*) e UNI EN ISO 14001:2015 (*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;



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

La Politica della Qualità (2/2)

- **limitare** la produzione di rifiuti attraverso, ove possibile, iniziative tese alla prevenzione, riutilizzo e riciclaggio;
- **monitorare/ridurre** l'impatto ambientale delle attività gestite in proprio e di quelle gestite in outsourcing mediante l'identificazione e valutazione degli aspetti ambientali e il coinvolgimento dei propri fornitori nel piano di miglioramento aziendale;
- **adottare** misure di riduzione dei rischi connessi alle attività aziendali al fine di prevenire incidenti, fatti accidentali e/o emergenze ambientali;
- **effettuare** valutazioni in merito alle migliori tecnologie disponibili a minor impatto ambientale che siano economicamente praticabili;
- **tutelare** la salute e la sicurezza dei lavoratori attraverso la riduzione dei rischi connessi alle attività lavorative, in particolare investendo nell'eliminazione dei pericoli alla fonte.

E' impegno della *Direzione Aziendale* il perseguimento degli obiettivi definiti e, di conseguenza, impegno inderogabile per ogni dipendente e la diffusione della "Politica Aziendale" a tutti i livelli.

Pertanto, 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**.



REGIONE CAMPANIA

L'Azienda

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

Con atto di fusione del 27/12/2012, l'**Ente Autonomo Volturno S.r.l.** - socio unico *Regione Campania* - ha incorporato le società Circumvesuviana, MetroCampania 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.**
- 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;
- giusta delibera 36/2017 della *Regione Campania* - che ha prorogato al 31/12/2018 tutti gli affidamenti dei servizi su gomma, **gestisce i servizi precedentemente eserciti** da **EAVBUS**. Dal 1° ottobre 2016, i servizi minimi del Tpl su gomma della provincia di Benevento e della Provincia di Avellino sono stati affidati ad AIR S.p.A.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



2017

Servizio Ferroviario (1/4)

E.A.V.

EAV rappresenta la principale realtà del Trasporto Pubblico Locale campano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata, e una delle principali di quello italiano: trasporta, infatti, circa 46 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, 12,5 milioni con il servizio automobilistico e 56 mila con il servizio funiviario, grazie all'impegno dei suoi 3150 dipendenti

IL SERVIZIO FERROVIARIO– DATI 2016

Attraverso la sua rete infrastrutturale e le sue **150** stazioni, l'**Ente Autonomo Volturno** ha trasportato oltre **46.000.000** di passeggeri.

La rete infrastrutturale comprende le **linee Vesuviane**, le **linee Flegree**, le **linee Suburbane** e la **linea Metropolitana**.





REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

Servizio Ferroviario (2/4)

Linee Vesuviane

Napoli – Torre Annunziata – Sorrento – **Linea V1**
 Napoli – Ottaviano – Sarno – **Linea V2**
 Napoli – Nola – Baiano – **Linea V3**
 Napoli – Torre Annunziata – Poggiomarino – **Linea V4**
 Napoli – San Giorgio (via Centro Direzionale)- **Linea V5**
 Napoli – Acerra – **Linea V6**

Linee Flegree

Linea Cumana : Montesanto – Fuorigrotta - Torregaveta – **Linea F1**
 Linea Circumflegrea : Montesanto – Licola - Torregaveta – **Linea F2**

Linee Suburbane e Metropolitana

Napoli – Cancello - Benevento – **Linea S1**
 Napoli – Caserta - Piedimonte Matese – **Linea S2**
 Piscinola –Aversa Centro – **Linea M1**



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



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.

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.

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

- Comuni serviti : 73
- Popolazione interessata: 2.821.408 (dati censimento ISTAT 2011)



Servizio Ferroviario (4/4)

	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

*Dati 2015



REGIONE CAMPANIA

Servizio Automobilistico

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - Dati 2016

L'**Ente Autonomo Volturno** ha trasportato **oltre 12,5 milioni** di passeggeri che hanno utilizzato le linee dei bacini dell'area Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana, delle Isole Ischia e Procida, le linee Operaie e quelle turistiche

Per il dettaglio delle linee consultare il sito aziendale

<http://www.eavsrl.it/web/content/orari-autobus>

- Comuni serviti: 77
- Viaggiatori giorno medio: 38.174



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Investimenti Infrastrutturali (1/2)

CANTIERI RIAPERTI SULLA RETE EAV

- 1 Piscinola – Aversa Centro, per 43,6 Mln€
- 2 Raddoppio Pisani – Quarto, per 20,5 Mln€
- 3 Piscinola – Secondigliano, per 50 Mln€
- 4 Secondigliano – Di Vittorio, per 86 Mln€
- 5 Dazio–Gerolomini–Cantieri, per 85 Mln€
- 6 Bretella Soccavo – Mostra, per 121 Mln€



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Servizio Funiviario

IL SERVIZIO FUNIVIARIO - Dati 2016

- Comuni interessati: 2
- Tempo di percorrenza: 8 minuti
- Capienza vetture: 35+1 persone
- Viaggiatori (dal 5 maggio al 23 settembre 2016): 56.123

Il servizio è effettuato mediante la **Funivia bifune** a “va e vieni” del Monte Faito che collega il comune di Castellammare di Stabia (Stazione inferiore a 9m. s.l.m.) con il Monte Faito (Stazione superiore a 1.092 m. s.l.m.) ubicato nel comune di Vico Equense. Poiché la stazione di partenza della Funivia del Faito è ubicata nell’ambito della Stazione Ferroviaria di Castellammare di Stabia, le corse di norma sono effettuate in concomitanza dell’arrivo/partenza dei treni, con una cadenza media di 20 minuti.

Al fine di adeguare alla normativa vigente le stazioni inferiore e superiore della Funivia sono stati progettati ed attualmente in corso lavori strutturali che consentiranno di prorogare la vita utile dell’impianto per i prossimi 50 anni. Per tali circostanze la riapertura al pubblico dell’impianto - per la stagione 2017 - è prevista entro fine luglio-inizio agosto. Appena ufficializzata la data sul sito web e nell’impianto saranno disponibili i nuovi orari. Dalla data di riapertura della Funivia, il Campania Express effettuerà fermata anche nella stazione di Castellammare di Stabia.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

Investimenti Infrastrutturali (2/2)

2017



E.A.V.

INTERVENTI PROGRAMMATI

<i>intervento</i>	<i>Valore Opera</i>	<i>importo Finanziato</i>	<i>fonte di finanziamento</i>	<i>Ulteriore quota finanziata</i>	
Nodo complesso Napoli Garibaldi	€ 100.000.000,00	€ 4.500.000,00	FSC		
Adeguamento alle norme di sicurezza ANSF delle linee Piedimonte/SCMT e Benevento/Cancello (Progetto definitivo ed esecutivo e coordinamento sicurezza in fase di progettazione)	€ 600.000,00	€ 600.000,00	FSC		
Adeguamento alle norme di sicurezza ANSF delle linee Piedimonte/SCMT e Benevento/Cancello Realizzazione	€ 46.632.000,00	€ 46.632.000,00	Delibera Cipe 1 Dicembre 2012		
Ferrovia circumflegrea. Tratta soccavo-Traiano-Pianura. Risanamento Statico della vecchia galleria Camaldoli – Adeguamento impiantistico ed opere complementari	€ 26.400.000,00	€ 14.050.000,00	FSC	€ 12.350.000,00	FSC 2014 - 2020 Nazionali
Armamento Ferroviario sulle linee Vesuviane e Flegree	€ 15.000.000,00	€ 15.000.000,00	FSC		
Interventi finalizzati all'aumento della capacità di trasporto della ferrovia circumflegrea: galleria vecchia e nuova Vomero	€ 50.750.000,00	€ 50.750.000,00	FSC		
Riclassificazione rango linea Piedimonte Metese – SMCV da 16 a 18 t/asse	€ 15.000.000,00	€ 15.000.000,00	FSC		
Progetto per la realizzazione di un impianto fotovoltaico a servizio del deposito/officina di Ponticelli della ex ferrovia Circumvesuviana e per la sostituzione e bonifica delle coperture Eternit	€ 5.660.000,00	€ 5.660.000,00	FSC		
Rinnovo sistema di telecomando della circolazione rete ex circumvesuviana	€ 9.500.000,00	€ 4.500.000,00	FSC	€ 5.400.000,00	AdP 2002
Tratta Piscinola - Capodichino/Di Vittorio	€ 381.556.087,00	€ 5.052.834,44	POC		
intervento di riqualificazione della stazione di Nola area antistante ed eliminazione interferenze linea napoli - Baiano nel territorio di Nola	€ 32.260.000,00	€ 32.260.000,00	POC		
Tratta piscinola - Aversa Centro	€ 522.182.395,00	€ 41.418.977,30	POC	20.000.000,00	rinvenienze
Ferrovia Cumana Impianto di sicurezza. Fornitura posa in opera di un apparato centrale a calcolatore Multi stazione	€ 20.673.936	€ 7.120.310	Fondi Regionali	€ 13.553.626	AdP 2002



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

Gestione patrimonio disponibile

2017

EAV, nell'ambito delle azioni di efficientamento ed incremento dei ricavi aziendali, ha in corso un programma finalizzato alla messa a profitto di tutti i beni immobiliari disponibili, attraverso gare ad evidenza pubblica.

I dati consuntivati al dicembre 2016 consentono di affermare che, dall'avvio delle attività, conseguenti all'atto di fusione per incorporazione, la gestione del Patrimonio disponibile ha portato ad un incremento dei ricavi da locazioni attive di oltre il 62% rispetto al dato consuntivato al 2012.

Per il dettaglio dei contratti attivi in corso, è possibile consultare sul sito aziendale la sezione "[Amministrazione Trasparente](#)", dove sono tutti i riferimenti delle locazioni in corso.



ET501a

ET501a

A



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



INTERVENTI IN CORSO - REVAMPING

ETR Fe 220 (linee Vesuviane)

Numero ETR: 12

Importo: circa 24.000.000 € (3.000.00 FESR 2007/2013, 21.000.000 FSC 2007/2013)

Termine fornitura marzo 2018

ETR T21 (linee Vesuviane)

Numero ETR: 25

Importo: circa 37.000.000 € (3.000.00 FESR 2007/2013, 33.000.000 FSC 2007/2013)

Termine fornitura marzo 2018

ET 400 (linee Flegree)

Numero ETR: 13

Importo: circa 14.000.000 € (2.000.000 PAC, 9.000.000 rinvenienze POR 2000/2006, 2.000.000 Fondi Regionali)

Attività: in corso

Termine fornitura entro fine 2017



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



INTERVENTI IN CORSO – NUOVE FORNITURE

ETR Alfa 2 (linee suburbane)

Numero ETR: 9

Importo: circa 40.000.000 (20.000.000 PAC; 20.000.000 ADP)

Rilascio AMIS - 5 dicembre 2017

Termine fornitura dicembre 2017

Immissione in servizio Alpha 2 – Linea Benevento - Napoli

I primi tre treni sono stati messi in servizio tra febbraio e marzo 2017

Termine fornitura marzo 2018

ETR Alfa 3 (linee Flegree)

Impresa: Titagarh Firema – contratto quadro del 29.11.2007

Numero ETR: 12

Importo: circa 70.000.000 € (14.000.000 PAC, 33.000.000 FAS, 23.000.000 ADP)

Termine fornitura marzo 2018



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

Investimenti Materiale rotabile (3/3)

2017

E.A.V.

INTERVENTI PROGRAMMATI

<i>intervento</i>	<i>Valore Opera</i>	<i>importo Finanziato</i>	<i>fonte di finanziamento</i>	<i>Ulteriore quota finanziata</i>	
Acquisto materiale rotabile usato società FER	€ 3.100.000,00	€ 2.400.000,00	POC		
Acquisto nuovi treni diesel per la linea Piedimonte - Napoli	€ 15.000.000,00	€ 15.000.000,00	POC		
Acquisto nuovo materiale rotabile ferroviario destinato alle linee regionali ex circumvesuviana	€ 50.790.000,00	€ 10.790.000,00	POC	€ 40.000.000,00	FSC



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Attività (1/4)

- Dal 10 aprile è partito il nuovo servizio navetta gratuita all'interno del porto di Napoli, tra *Calata Porta di Massa* e la *Rotonda Angioino*, con fermata anche al *Piazzale Immacolatella Vecchia*.
- Da l 15 aprile è ripartito il servizio **Campania Express**, il progetto che la Regione Campania ed **EAV** sostengono per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale vesuviano alla costiera sorrentina. Fino al 15 ottobre un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Torre Annunziata, Pompei e Sorrento, con 12 corse giornaliere. Dalla data di riapertura della Funivia, effettuerà fermata anche nella stazione di Castellammare di Stabia.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto o last minute senza prenotazione del posto: i primi acquistabili *on line* sul nostro sito www.eavsrl.it, negli Info Box di Napoli Porta Nolana e Napoli Garibaldi e nelle agenzie convenzionate; i secondi acquistabili nelle biglietterie aziendali di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Ercolano, Torre Annunziata Oplonti, Pompei Villa Misteri e Sorrento - a partire da un'ora prima della partenza del treno - o dal personale di bordo, sulla banchina delle stazioni dove effettua fermata. **Qui orari e tariffe.**



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Attività (2/4)

- Nel 2016 sono state gettate le basi per l'avvio di un programma di azioni orientate a sviluppare il settore del Marketing aziendale anche attraverso attività innovative. Proprio per promuovere il **Campania Express**, che nel 2015 aveva fatto registrare un numero limitato di viaggiatori rispetto al potenziale, è stata realizzata una rete di collaborazione interistituzionale intorno al servizio stesso, che ha visto partecipare i Comuni interessati, di Pompei, Ercolano e Sorrento, oltre alla Soprintendenza Archeologica di Pompei ed alle associazioni rappresentative delle agenzie di viaggio e delle strutture alberghiere. Tale azione di promozione, condotta congiuntamente dagli enti firmatari di una serie di protocolli di intesa, a costo zero, ha avuto l'effetto di sestuplicare il numero degli utenti. Considerati i risultati, tutti gli enti hanno concordato di confermare ed estendere la collaborazione sperimentata anche per il 2017. La logica seguita è quella di favorire e rafforzare l'integrazione tra soggetti e servizi, con la finalità di offrire alla Clientela un complesso di prestazioni organizzate in una visione di sistema, rivolta al territorio piuttosto che alla sola azienda.
- Inoltre, in occasione dei concerti di *David Gilmour* ed *Elton John* presso il teatro antico di Pompei, sono stati organizzati per le serate di concerti, tre treni notturni per il rientro degli spettatori da Pompei Santuario a Napoli, con biglietti al prezzo di **6 €** andata e ritorno.
- Per quanto riguarda l'utilizzo degli spazi pubblicitari sui veicoli di superficie, è stata avviata un'indagine di mercato orientata alla revisione delle tariffe, afferenti sia al ramo ferro che al ramo gomma, ed alla successiva approvazione e pubblicazione, quale avvenuta ad inizio 2017.

Le iniziative avviate nel 2016 hanno rappresentato un utile banco di prova per lo sviluppo - nel 2017 - di azioni analoghe ed ulteriori, rispondenti alla medesima logica ed impostazione.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Attività (3/4)

Dall'11 giugno è partito il nuovo servizio di trasporto automobilistico di adduzione alla stazione Alta Velocità di Afragola. I collegamenti previsti sono i seguenti:

- **Percorso 7** - *Monteforte Irpino - Afragola e viceversa*: Monteforte Ospedale - Mugnano del Cardinale - Baiano - Sperone - bivio Avella - Nola, via de Sena - Nola, via San Massimo - Asse di supporto - Afragola Tav e direzione inversa;
- **Percorso 8** - *Palma Campania - Afragola e viceversa*: Palma Campania capolinea - Carbonara di Nola - Domicella - Lauro - Pago del Vallo di Lauro - Marzano di Nola - Liveri - San Paolo Belsito - Nola stazione Circumvesuviana - Nola, via de Sena - Nola, via San Massimo - Asse di supporto - Afragola Tav e direzione inversa;
- **Percorso 9** - *Nola - Afragola e viceversa*: Nola stazione Circumvesuviana - Nola, via de Sena - Nola via San Massimo - San Vitaliano - Marigliano - Mariglianella - Bruscianno - Castello di Cisterna - Pomigliano d'Arco - Tavernanova - bivio di Casalnuovo - Afragola Tav e direzione inversa.

Gli orari sono disponibili sul [sito aziendale](#).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Attività (4/4)

- È aperta dal 27 giugno la nuova fermata denominata “**Antiquarium Villa Regina**”, per valorizzare l’area archeologica di *Villa Regina* e favorirne la conoscenza. Una segnaletica sarà affissa lungo i percorsi di accesso al Museo e dei *flyer* informativi saranno distribuiti negli *infopoint* dell’Ept, dell’ **EAV** e della Soprintendenza di Pompei, così come dei depliant relativi all’*Antiquarium Nazionale* e ai principali beni culturali e ambientali del territorio, in modo che i turisti possano utilizzarli al momento dell’accesso al Museo ed alla nuova fermata.
- Da “**Un treno per Cuma**” al “**Cuma Express**” - 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, lo scorso anno dal 22 maggio al 30 ottobre – con 12 corse ed un unico biglietto di € 6,00, è stato possibile raggiungere Cuma e visitare il sito archeologico, immergersi nel verde della foresta regionale e della sua macchia mediterranea. Quest’anno non abbiamo potuto riproporre la stessa formula per la non agibilità al servizio viaggiatori della stazione che serve l’Acropoli di Cuma, ubicata all’interno della “Foresta regionale di Cuma” - gestita dal 2010 dalla Direzione Generale per le politiche Agricole, Alimentari e Forestali. Stiamo perciò realizzando un progetto migliorativo che, resa agibile la stazione, ci consentirà di offrire un servizio di trasporto del tipo di quello attualmente effettuato con il **Campania Express**. Cogliendo la maggiore disponibilità di materiali rotabili a tale servizio verranno destinati, nelle domeniche e nei giorni festivi per il periodo maggio - ottobre, i nuovi treni Alfa tre che effettueranno tre coppie di corse con posti prenotabili. Il servizio prevederà fermate a Pozzuoli, Lucrino, Torregaveta e Cuma e verrà denominato “**Cuma Express**”.
- Contiamo di reimmettere in servizio anche il nostro treno storico, il Costiera Express, una carrozza del 1942, per i servizi turistici.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Innovazioni tecnologiche (1/2)

- Con il “Sistema **Esopo**”, **EAV** ha vinto il primo premio per l’*Innovazione digitale Smau Napoli 2015*. **Esopo** è il sistema che, integrando telefonia, web e database, ha risolto il problema dell'investitura del personale viaggiante sui treni **EAV**. L'*investitura* è il termine tecnico che indica l'associazione tra un mezzo viaggiante e l'equipaggio a bordo: sapere chi si trova a bordo è essenziale per ovvii motivi di sicurezza del sistema ferroviario. Come identifica personale e mezzo? 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 2017.
- 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. E' 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 e, 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.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



2017

Innovazioni tecnologiche (2/2)

E.A.V.

- Partito anche il nuovo sistema di centralizzazione e di gestione dati relativo ai documenti di viaggio delle corse ferroviarie dell'**EAV**, le cosiddette *Cedole orario*. Attraverso la piattaforma *web* di *Business Intelligence* l'**EAV** ha messo a sistema i dati provenienti dalle diverse linee aziendali: è possibile consultare in 'tempo reale' gli "indicatori di performance": corse ferroviarie soppresse e corse ferroviarie effettuate in un determinato periodo di tempo, minuti di ritardo delle singole corse, medie composizioni dei convogli, indici di regolarità del servizio, percorrenze chilometriche del materiale rotabile, corse automobilistiche di supporto esercite in sostituzione dei treni, cause di eventuali soppressioni.

Obiettivo strategico avviare - a partire dal 2018 - la fase sperimentale della attuazione della "Cedola unica digitale", dotando i capitreno di *tablet*, che saranno utilizzati anche per altri scopi aziendali come il controllo dei biglietti o la notifica dei documenti.

- **EAV** ha fatto il suo ingresso nel circuito di **Moovit**. Il sistema viene alimentato innanzitutto con i dati programmati, attraverso procedure sviluppate internamente ad **EAV**, ma beneficia anche del contributo "estemporaneo" degli stessi utenti.
- Dall'inizio dell'anno nelle stazioni di Napoli Garibaldi, Pompei Villa Misteri, Pozzuoli e Sorrento è attiva una **rete Wifi gratuita**, che consente ai viaggiatori di navigare per due ore nell'arco della giornata. È stato anche ripristinato il servizio *Wifi* sulle banchine delle stazioni della **linea Metropolitana**.



napoli/
ercolano/
pompei/
sorrento/

campania>express

...
campania > artecard

Viaggia sul Campania Express
con campania>artecard /
Travel on the Campania Express
with campania>artecard /



...
**in viaggio tra le bellezze culturali
con campania>artecard**
travel to cultural attractions
with campania>artecard

prenotati / reserved
www.campaniartecard.it — ☎ 800 600 601
www.eavsrl.it — ☎ 800 211 388





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Integrazione con il territorio (1/5)

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.

- Il 26 maggio 2016 si è svolta la cerimonia di “**Intitolazione della Stazione della Cumana di Montesanto a Petru Birladeanu**”, vittima innocente della criminalità organizzata, in occasione del 7° anniversario della sua uccisione. L'intitolazione è stata possibile grazie alle sinergie tra **EAV**, il Presidio di Libera Vomero-Arenella, intitolato proprio alla memoria di *Petru*, la Fondazione Polis e l'assessorato all'Istruzione e alle Politiche Sociali della Regione Campania, impegnato anche sui temi della legalità. Un forte sostegno è stato mostrato anche dai cittadini napoletani: in tantissimi, infatti, hanno aderito ad una raccolta firme per intitolare la stazione a *Petru*.
- Modificato il nome della fermata di *Mercato Vecchio* nel comune di Somma Vesuviana in **Villa Augustea**, in considerazione della prossimità della stessa alla villa romana - costruita verso la metà del II secolo d.C. – dove sono in corso scavi archeologici sponsorizzati dall'Università di Tokyo. Per l'occasione **EAV** ha intrapreso, di concerto con l'amministrazione comunale, una serie di azioni operative tese alla riqualificazione della fermata ed al miglioramento della funzionalità e della vivibilità della fermata in argomento e coinvolgerà le Associazioni del territorio e la Pro Loco per mettere in campo alcune attività sinergiche tra cui la vendita di biglietti integrati (viaggio + visita agli scavi) e un presidio di informazioni al pubblico.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Integrazione con il territorio (2/5)

- A fine luglio 2016 è stata realizzata la riqualificazione della stazione di **Edenlandia** della ferrovia Cumana grazie ad un intervento di “Street Art” a costo zero che ha cambiato completamente il volto della stazione di viale Kennedy, il “**Murale del Sorriso**”, realizzato da Luca “Zeus40” Caputo, scelto tra 25 candidati selezionati tra i più noti in Italia, realizzato grazie all’idea della società di pubblicità “Agrelli&Basta”, grazie ad uno sponsor. Un’iniziativa-pilota che, attraverso un intervento che ha coinvolto gli abitanti dell’area, ha fatto registrare nei mesi successivi all’intervento, un sostanziale mantenimento dell’opera e degli spazi della stazione, precedentemente oggetto di scritte e azioni di vandalizzazione.
- Il 18 novembre 2016 è partito da Napoli Porta Nolana “**Il Treno dei Diritti**” che ha portato 300 bambini a San Giorgio a Cremano per partecipare alla “Giornata Universale dell’Infanzia e dell’Adolescenza” organizzata dall’**Unicef**. Ad accompagnare i bambini e gli insegnanti il nostro Presidente Umberto De Gregorio e Giorgio Zinno, Sindaco della cittadina ospitante.
- All’inizio dell’anno, nei giorni di *gelo*, in **EAV** si è fatta largo la *solidarietà*: dal 5 gennaio abbiamo tenuto aperte le stazioni di Napoli Porta Nolana, Sorrento, Sant’Agnello, Poggiomarino, Nola e Fuorigrotta per consentire ai **senza fissa dimora** di dormire al chiuso. I *clochard* che hanno trovato riparo sono complessivamente circa 35, il numero più alto di presenze si è registrato nella stazione di Napoli Porta Nolana, circa 15, assistiti da diverse associazioni di volontariato. Organizzata una cena spontanea e solidale: seduti allo stesso tavolo, nell’atrio della stazione ormai chiusa ai viaggiatori, i *clochard* che trovano riparo nel *terminal* delle linee Vesuviane e i colleghi della *Security* aziendale, che si sono impegnati in prima persona.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



2017

Integrazione con il territorio (3/5)

E.A.V.

- Nella stazione di Montesanto, il 20 gennaio scorso, un *flashmob* per sponsorizzare il “**Rigoletto**” andato in scena al teatro San Carlo di Napoli. I passeggeri, mentre attendevano l’arrivo dei convogli, si sono ritrovati ad assistere all’interpretazione della celebre aria “*La donna è mobile*” dell’opera scritta da Giuseppe Verdi. Un’iniziativa molto apprezzata dagli improvvisati spettatori, nata dall’idea di “**Portare il teatro tra la gente**”.
- Una borsa di studio per ricordare **Vito Castagliuolo**, il nostro conducente improvvisamente scomparso la sera del 18 marzo scorso mentre era alla guida del suo bus. Pur colpito da un infarto, Vito ebbe la prontezza di riflessi di fermare il mezzo a bordo strada per evitare ogni pericolo ai passeggeri e agli automobilisti, prima di chiamare il deposito dell’azienda e il soccorso del 118. La sua figura e la dedizione al lavoro, eroicamente dimostrata fino all’ultimo, merita di essere ricordata: così abbiamo istituito un premio letterario, dal tema “**Diritti e doveri nel lavoro: l’azienda come valore**”, per mantenere sempre vivo il ricordo di Vito e per trasmettere ai giovani l’esempio della sua abnegazione umana e professionale.



REGIONE CAMPANIA



- Anche quest'anno, nell'ambito dell'”**Alternanza Scuola-Lavoro**”, gli alunni dell'Istituto Superiore Polispecialistico “San Paolo” di Sorrento collaboreranno con le *hostess* del **Servizio Campania Express**, affinché l'esperienza lavorativa diventi momento fondamentale del processo culturale e formativo, rispondendo anche alle istanze di un territorio a forte connotazione turistica.
- Anche ad Ischia collaborazione con gli istituti I.T. E. Mattei, Liceo Statale "Ischia" e Istituto d'Istruzione Superiore "Cristofaro Mennella" nell'ambito dell'”**Alternanza Scuola-Lavoro**”, con risultati significativi:
 - 6 *infopoint* a Ischia collegati fra loro con cellulari aziendali, con 150 ragazzi/e dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 20.00, assistiti da un *tutor* aziendale .
 - 500 persone informate al giorno, con picchi di 1000 nei fine settimana, con distribuzione di materiale informativo. Gli *info-point* sono così dislocati:
 1. Ischia - Capolinea **EAV** di Piazza Trieste;
 2. Ischia - Ex Palazzo D'Ambra, biglietterie dei traghetti per Napoli e Pozzuoli della Banchina Olimpica;
 3. Casamicciola Terme - Piazza Marina;
 4. Lacco Ameno - Piazza Girardi;
 5. Serrara Fontana - Località Cava Grado;
 6. Barano d'Ischia - Località Piazzale dei Maronti.



REGIONE CAMPANIA



- Far parlare la stazione alla gente che la vive, renderla meno anonima e più vicina ai problemi del luogo: questo l'intento della collaborazione avviata con **INWARD** – Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, che vede protagoniste 10 nostre stazioni, con interventi di “*Street art*” legati al territorio circostante. **EAV** si fa carico degli interventi di manutenzione ordinaria, l'artista dell'opera che nasce dalla sua creatività:
- a **Piano di Sorrento**, “**Fluxus**” è il titolo dell'opera d'arte realizzata da Daniele Nitti, in arte **Hope**, nel sottopassaggio che collega l'ingresso della struttura al secondo binario. Le pareti sono state decorate con disegni raffiguranti le creature che vivono nei fondali della penisola sorrentina: pesci, meduse, ma anche un enorme drago marino tipico dei mari australiani. Un piccolo capolavoro realizzato solo con vernici spray e pitture al quarzo che garantiscono una migliore resistenza;
 - a **Napoli Garibaldi**, “**Ho bisogno di vederti**” è l'opera degli **Orticanoodles**, pseudonimo di due *street artist* italiani, Wally e Alita. Un murale dedicato al principe della risata, Totò, il cui titolo richiama quello della poesia del principe: un'opera coloratissima con il ritratto del volto di Totò in primo piano, rigorosamente con bombetta sul capo, ed i versi della poesia a fare da sfondo. Un invito a visitare la città, a vederla, a toccarla;
 - a **San Giovanni**, “**Street Maths**” è l'opera di **Zeus40**, che omaggia il nuovo polo universitario. L'opera si compone di una parte interna ed una esterna: la prima riporta le formule scientifiche che hanno cambiato il mondo, la seconda delinea un giovane laureato con una materializzazione iconografica delle formule. Per tutta la lunghezza corre una scala graduata, in omaggio al “Centro di Servizi di Metrologia avanzata”.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

DIRITTI 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 anomalità 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;



REGIONE CAMPANIA



DIRITTI DEL VIAGGIATORE

- 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 simili);
- 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).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Rapporti con la Clientela (3/22)

DOVERI DEL VIAGGIATORE

- 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 contato, 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 incombente 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.



Ho bisogno di vederti

di Orticanoodles

 **inward**
Observatory on Urban Creativity

**COSTRUZIONI
PICCOLO SRL**



REGIONE CAMPANIA



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:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-ferroviario/>

- ai sensi del Regolamento CE 181/2011:

<http://www.autorita-trasporti.it/tutela-diritti-dei-passeggeri-trasporto-su-autobus/>

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 proseguire nel percorso comune con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano, iscritte all'elenco del MISE di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e facenti parte del CNCU costituito presso lo stesso MISE, con un tavolo dove il confronto ed il dialogo sono gli strumenti indispensabili per la comprensione dei bisogni e delle attese dei Clienti.

Sono previste due riunioni annue del tavolo, a marzo ed a novembre, ferma restando la disponibilità di **EAV** ad incontrarsi qualora le associazioni ne ravvisino la necessità, per la verifica tra l'altro:

- dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio rispetto alle esigenze della Clientela cui il servizio stesso si rivolge;
- del funzionamento dei servizi, nella quale dare conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei cittadini.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Rapporti con la Clientela (5/22)

La referente aziendale è la Dott.ssa Maria Nadia Vitiello, responsabile dell'emissione della presente Carta e della Gestione dei Reclami.

Di seguito l'elenco delle associazioni accreditate:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC
- ADUSBEP
- ALTROCONSUMO
- ASSOCONSUM
- ASSOUTENTI
- CASA DEL CONSUMATORE
- CITTADINANZATTIVA
- CENTRO CODACONS PER I DIRITTI DEL CITTADINO
- CODICI CAMPANIA (CO.DI.CI.)
- CONFCONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UDICON
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



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. Emittitrici automatiche sono installate anche nella stazione di Poggioreale delle linee Vesuviane, e negli impianti di Soccavo, Montesanto, Fuorigrotta, Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele e Licola delle linee Flegree, dove è possibile, al momento, acquistare solo titoli integrati.

Per controllare l'elenco dei punti vendita esterni è possibile consultare il sito del **Consorzio UnicoCampania** all'indirizzo:

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

È anche disponibile una *web app* "**Punti vendita**" per 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 UnicoCampania.

La procedura è fruibile dal sito:

<http://www.eavsrl.it/web/punti-vendita>



REGIONE CAMPANIA



TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

Per i servizi su gomma dal 20 Luglio sarà possibile acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie delle stazioni di Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Nola, Piano, Pomigliano, Sorrento, Torre del Greco, Torregaveta.

Nei bacini di **Ischia**, **Procida** e **Sorrento** sarà disponibile l'app "**My Cicero**" per acquistare titoli di viaggio utilizzando il credito telefonico, anche se è in fase di realizzazione la modifica che consentirà l'acquisto con carte di credito, in considerazione della platea di turisti, possibili acquirenti.

Nel caso di **Ischia** e **Procida**, richiedendo presso le sedi aziendali una "**Carta Fedeltà**", utilizzando l'apposita modulistica, i Clienti residenti potranno acquistare i biglietti di corsa semplice e orario da € 1,50 e € 1,80 al prezzo di € 1,20 e € 1,50.

VENDITA BIGLIETTI A BORDO AUTOBUS

È possibile acquistare i biglietti a bordo, dal Conducente, con un sovrapprezzo di 0,50€ sulla tariffa ordinaria.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

Dal 3 luglio è disponibile un *app* per acquistare il biglietto **EAV** *ferro* da cellulare, utilizzando il credito telefonico. Nella prima fase di sperimentazione si potrà acquistare il biglietto di corsa semplice **Urbano Napoli**, con accesso dalle stazioni di **Napoli Porta Nolana**, **Napoli Garibaldi**, **Napoli Centro Direzionale**, **Napoli Galileo Ferraris**, **Montesanto** e **Mostra**. Il Cliente, attraverso l'*app* **UNICOCAMPANIA**, entrando nella sezione "ACQUISTO TICKET di **EAV**", sceglie la stazione da cui accede ed acquista il titolo di viaggio. Cliccando su "acquista con sms", è predisposto dalla stessa *app* un *sms* di richiesta, a cui segue un *sms* di risposta, da parte dell'operatore telefonico, che contiene il biglietto sottoforma di testo ed un link ad un *QR code* che consente l'accesso al tornello attrezzato per la lettura dello stesso.

Ricordiamo che in caso di somme **non erogate** dalle emittitrici della **linea Metropolitana** le verifiche contabili sono solitamente effettuate entro la prima metà del mese successivo a quello di riferimento. Il cliente, pertanto, potrà recarsi con lo scontrino o la copia del reclamo compilato in stazione o sul sito (in caso di mancata stampa dello scontrino) - munito di un valido documento di riconoscimento - presso l'Ufficio COT sito in Via M. Parise s.n.c. - nel fabbricato adiacente la nostra stazione di Poggioreale - tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 15:00, o ogni venerdì dalle 8:00 alle 10:00 e dalle 13:00 alle 15:30 presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, per le opportune verifiche e la consegna dell'importo dovuto.

Per le altre occorrerà rivolgersi al **Consorzio UnicoCampania**.



REGIONE CAMPANIA



ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI

Grazie ad uno stanziamento di 15,6 milioni da parte della Regione Campania, nel 2016 gli studenti campani hanno avuto la possibilità di richiedere abbonamenti gratuiti per il percorso casa/scuola.

Questi i 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.

Siamo in attesa di conoscere le modalità per il prossimo anno scolastico.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

A partire dall'8 giugno 2015, 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”* - è consentito acquistare **eccezionalmente** a bordo biglietti di corsa semplice con le modalità di seguito specificate.

➤ **Acquisto senza sovrapprezzo**

È ammesso nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

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

[Elenco degli impianti aziendali che presentano tali caratteristiche e 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.](#)

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.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

➤ **Acquisto con sovrapprezzo**

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

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

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

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



REGIONE CAMPANIA

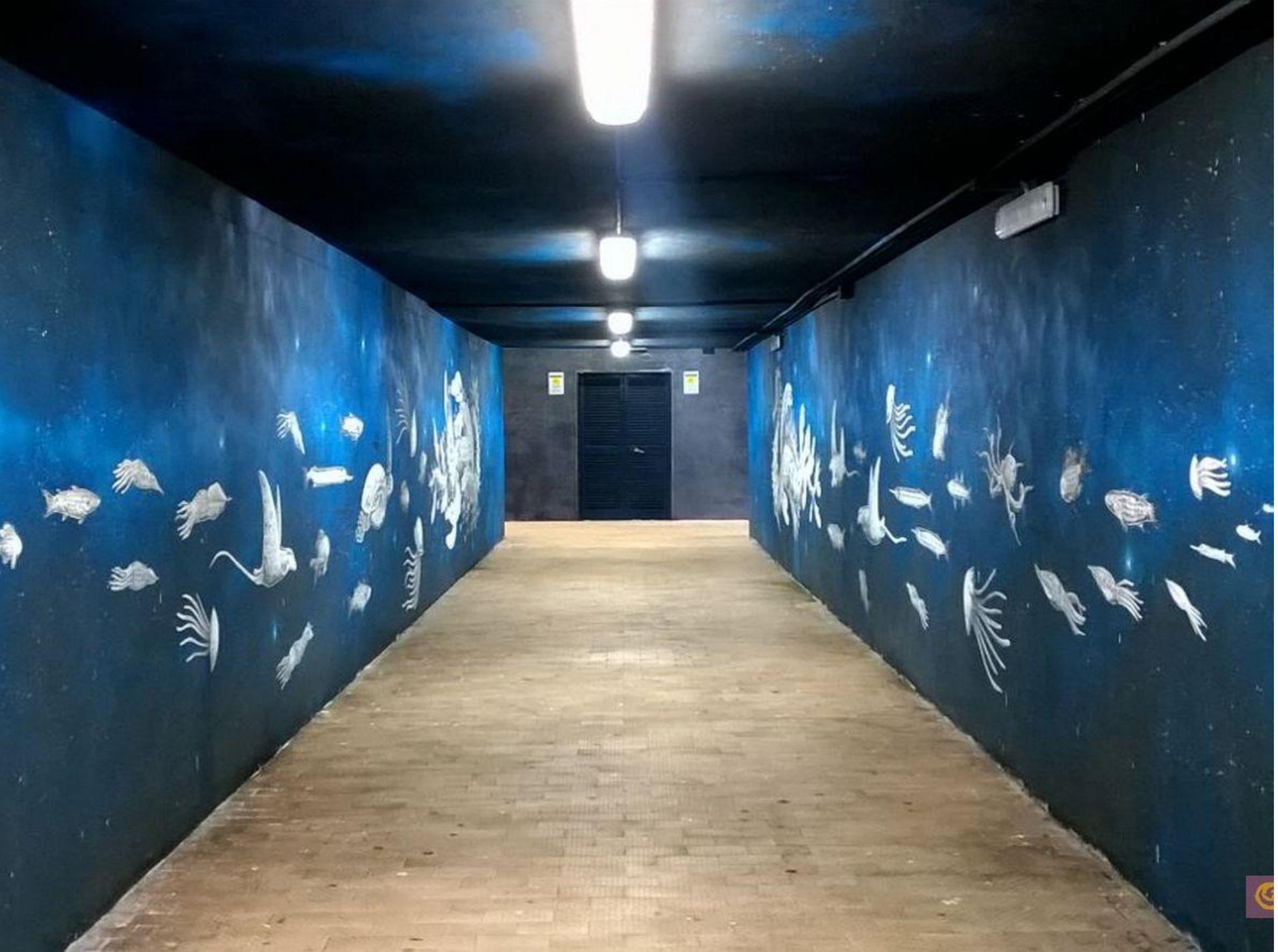


VIAGGIARE CON I BAMBINI

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 simili, 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 e media 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.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**TRASPORTO BICICLETTE**

Dal 19 settembre 2016 è consentito il **trasporto biciclette sui treni** nelle fasce orarie riportate di seguito:

- | | |
|----------------------------------|-------------------------------|
| ▪ linee Vesuviane | 09.30 ÷ 11.30 e 15.00 ÷ 17.00 |
| ▪ linee Flegree | 09.30 ÷ 11.30 e 15.00 ÷ 17.00 |
| ▪ linea Benevento-Napoli | <i>on demand</i> |
| ▪ linea Piedimonte-Napoli | non possibile |
| ▪ linea Metropolitana | non possibile |

La modalità operativa per l'utilizzo di questo servizio - trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi - prevede l'inoltro di una richiesta da inviare almeno cinque giorni prima del viaggio.

Per l'autorizzazione utilizzare il modulo richiesta informazioni presente nella pagina assistenza al link:

http://urp.eavsrl.it/web/public/urp/front/richiesta/id/richiesta_informazioni?changelang=it

a cui farà seguito una comunicazione di risposta. Si precisa che l'accesso ai rotabili con biciclette non richiudibili al seguito è subordinata alla verifica di affollamento da parte del Capotreno. All'esito positivo di tale verifica, quest'ultimo potrà eccezionalmente autorizzare il trasporto di un singolo viaggiatore. La mancata autorizzazione non costituirà mai titolo per il rimborso del titolo di viaggio già obliterato.



REGIONE CAMPANIA



TRASPORTO BICICLETTE

Il **trasporto biciclette sui bus** non è ammesso. Eccezionalmente, è consentito il trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi, previa richiesta da inoltrare agli indirizzi di seguito elencati, almeno cinque giorni prima del viaggio ed a seguito dell'autorizzazione trasmessa, verificata la disponibilità negli orari richiesti:

s.terlizzi@enteautonomovolturno.it; d.giametta@enteautonomovolturno.it.

Il **trasporto biciclette sulla funivia** è consentito previo pagamento della relativa tariffa.

Resta inteso che il proprietario della bicicletta, nel corso del viaggio sui mezzi **EAV**, è tenuto alla custodia della stessa e sarà ritenuto responsabile per tutti gli eventuali danni riportati e/o causati a cose o a terzi.

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.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



SANZIONI AMMINISTRATIVE

La Legge Regionale n. 16 del 7 agosto 2014, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 57, 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**”.

REGOLE GENERALI

Il primo comma dell’art. 40 della Legge Regionale 3/2002, come modificato dalla Legge 16/2014, prevede che l’utilizzatore 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 **Trasporto Pubblico Locale**.

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 del Cliente una sanzione pecuniaria fissa di € 6,00, pagabile con le modalità previste nell’apposito paragrafo.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



SANZIONI PREVISTE

Le sanzioni previste per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono le seguenti, come modificate dalla L.R. 10/2017:

▪ **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 120 volte la tariffa ordinaria di corsa semplice, oltre al pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, nonché al pagamento delle spese di notifica.

Tali sanzioni si applicano anche quando il viaggiatore, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico, non sia in condizione di esibirlo alla richiesta dell'agente verificatore, a meno che lo stesso 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 del viaggiatore è prevista una sanzione fissa di Euro 6,00, da pagarsi esclusivamente presso gli uffici **EAV** in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.-



REGIONE CAMPANIA



SANZIONI RIDOTTE

E' ammesso il pagamento della sanzione amministrativa **in misura ridotta** di una somma pari al 50% 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.

Se il pagamento viene effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese del procedimento.

DOVE SI PAGA LA SANZIONE - SERVIZIO FERROVIARIO

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio al Cliente sprovvisto va pagata:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane;
- Presso gli uffici **EAV** in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.
- Con un versamento sul conto corrente postale **n. 33173048**, intestato a **Ente Autonomo Volturno S.r.l.** - Napoli, Corso Garibaldi n. 387, indicando nella causale il numero del verbale.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



DOVE SI PAGA LA SANZIONE - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio al viaggiatore sprovvisto va pagata:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta
- Dalle ore 9 alle 15.00 presso gli uffici **EAV** in:
 - Napoli, Via Parise s.n.c.
 - Napoli, Via G. Ferraris
 - Napoli, Via Nuova Agnano 9D
 - Sorrento, Via Marziale
 - Torre Annunziata, Via Plinio n. 1
 - Comiziano, Via Nola
- Con un versamento sul conto corrente postale n. 6766127, intestato a **Ente Autonomo Volturno S.r.l.** – Napoli, Corso Garibaldi n. 387, indicando nella causale il numero del verbale.



REGIONE CAMPANIA



RECLAMI

E' sempre possibile sporgere reclamo

- a mezzo posta indirizzandolo a “**EAV S.r.l. Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli**”
- o inviandolo a mezzo fax al numero **081200991**
- o utilizzando l'apposito modulo presente alla pagina dei Contatti sul sito
<http://www.eavsrl.it>
- o servendosi degli appositi registri presso gli impianti presenziati (stazioni, fermate, etc.).

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.



REGIONE CAMPANIA



RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi dei regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011, per eventuali violazioni degli stessi 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 moduli di reclamo, scaricabili agli indirizzi internet

<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/10/ReclamoFerroviaV4.pdf>

per i servizi su ferro e

<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/ReclamoAutobusV2.pdf>

per i servizi su gomma

compilati e corredati 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 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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

RISARCIMENTI PER DANNI ALLE PERSONE E/O COSE SERVIZIO FERROVIARIO E AUTOMOBILISTICO

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:

- **Ufficio Assicurazioni Servizio Ferroviario**

081 7722391 - lun-ven 9.00÷13.00 - lun e giov 14.00÷16.00

- **Ufficio Assicurazioni Servizio Automobilistico** inviando una mail all'indirizzo

gestioni.sinistri.autolinee@enteautonomovolturmo.it

INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

Attraverso la Stazione Napoli Garibaldi, le linee **EAV** consentono 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 i servizi su gomma, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio) ed a Sorrento (Porto).



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

Rapporti con la Clientela (22/22)

2017

OGGETTI SMARRITI

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sul treno, in stazione o in funivia, **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**



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.

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero **sul bus** è possibile inviare una mail ai seguenti indirizzi:

s.terlizzi@enteautonomovolturmo.it
d.giametta@enteautonomovolturmo.it

mentre per Ischia è possibile contattare i seguenti recapiti:

0817354835 - 0817354848 - 08119800119

Ho bisogno
di vederti





REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

Valutazione della Qualità del Servizio (1/2)

2017



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

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

L'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti del Servizio Ferroviario ed Automobilistico, commissionata alla **Società Scenari**, 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 svolto dall'**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.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

Valutazione della Qualità del Servizio (2/2)

2017



Le rilevazioni sono state effettuate da personale debitamente formato, attraverso la somministrazione di un questionario in formato digitale, strutturato ad hoc. L'indagine ha coinvolto un campione di **3.282** viaggiatori **EAV** per il servizio ferroviario e **689** per il servizio automobilistico, nel periodo compreso tra il 9 ed il 19 marzo 2017.

Per garantire la massima completezza ed attendibilità della rilevazione, le rilevazioni sono state ripartite per linea, per tipologia di giorno e per fascia oraria, con interviste condotte dalle 6.00 alle 22.00.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

1. la prima sezione acquisisce le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista: data, ora, linea, stazione di riferimento, numero treno/bus, direzione e, inoltre, la specifica se l'intervista è fatta a terra o a bordo;
2. la seconda sezione è relativa alla qualità percepita, a sua volta suddivisa in 3 macro aree: 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) e, per il servizio ferroviario, fattori di **Qualità in stazione** (sicurezza personale, comfort, pulizia, informazione, servizi di biglietteria);
3. la terza sezione rileva i dati socio-anagrafici e le informazioni generali relativi all'utenza.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



Valutazione della Qualità del Servizio Ferroviario

2017

E.A.V.

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

- **1 -negativo/insufficiente**
- **2- migliorabile/mediocre**
- **3-4-5 - positivo/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.

Il giudizio complessivo della Clientela sul **Servizio Ferroviario** è pari a **2,8**, in miglioramento rispetto a quello espresso lo scorso anno, pari a 2,26.

Rispetto allo scorso anno, migliora il giudizio della Clientela sui tutti i fattori di qualità, ad eccezione del fattore **Comportamento del personale**, che rimane invariato e dell'**Accessibilità ai mezzi**, che peggiora.

Tra i fattori più importanti percepiti per la **Customer satisfaction**, il primo è la **Puntualità**, seguito dalla **Regolarità del servizio** e dalla **Sicurezza del viaggio**.

Di seguito il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nel 2014 e nel 2015.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

Valutazione della Qualità del Servizio Ferroviario

2017

E.A.V.

FATTORI DI QUALITA'	Media		
	2014	2015	2016
Puntualità del servizio	2,00	1,87	2,4
Regolarità del servizio	2,00	1,83	2,5
Sicurezza del viaggio	2,66	2,76	3
Sicurezza a bordo	2,47	2,05	2,5
Sicurezza nelle stazioni	2,30	1,99	2,8
Affollamento a bordo	1,61	2,15	2,4
Comfort del viaggio	1,90	2,00	2,5
Comfort delle stazioni	2,22	1,89	2,6
Pulizia dei mezzi	1,79	1,90	2,5
Pulizia delle stazioni	2,05	1,85	2,6
Informazioni fornite a bordo	2,01	2,16	2,4
Informazioni fornite nelle stazioni	2,38	2,17	2,8
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,50	2,80	2,9
Servizio numero verde informazioni 800211388	1,81	2,23	2,7
Servizi di biglietteria	2,62	2,30	3,1
Comportamento del personale	2,85	3,13	3,1
Accessibilità ai mezzi	2,66	3,44	3
Servizi per i diversamente abili	1,58	1,31	2,3
Integrazione modale con altri vettori	2,28	2,80	2,9
Attenzione ai problemi ambientali	1,93	2,08	2,4
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO	2,29	2,26	2,8
Media punteggi	2,23	2,04	2,7



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

Valutazione della Qualità del Servizio Automobilistico

2017



E.A.V.

Il giudizio complessivo della Clientela sul **Servizio Automobilistico** è pari a 3,8, in miglioramento rispetto a quello espresso nel 2014, pari a 2,5.

Rispetto allo scorso anno, migliora il giudizio della Clientela relativamente a tutti i fattori di qualità.

Tra i fattori più importanti percepiti per la *customer satisfaction* anche per la gomma il primo è la puntualità, seguito dalla regolarità del servizio e dalla reperibilità delle informazioni.

Di seguito il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nel 2014.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



Valutazione della Qualità del Servizio Automobilistico 2017

E.A.V.

Fattori di qualità	Media	
	2014	2016
Puntualità del servizio	2,21	3,9
Regolarità del servizio	2,24	3,8
Sicurezza del viaggio	2,95	3,7
Sicurezza a bordo	3,19	3,7
Affollamento a bordo	1,81	3,7
Comfort del viaggio	2,14	3,7
Pulizia dei mezzi	2,14	3,7
Informazioni fornite a bordo	2,27	3,8
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,44	3,7
Comportamento del personale	3,25	3,9
Accessibilità ai mezzi	2,69	3,6
Servizi per i diversamente abili	1,73	2,8
Integrazione modale con altri vettori	2,27	3,1
Attenzione ai problemi ambientali	1,98	3,2
GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO	2,5	3,8
voto medio	2,39	3,34



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (1/22) **2017**



E.A.V.

REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le **linee Flegree**⁽¹⁾ ed al **revamping** dei convogli già nel parco sociale per le **linee Vesuviane**⁽²⁾:

1. Per le criticità legate ai pagamenti da parte della Regione Campania ed al blocco della produzione negli stabilimenti della società aggiudicataria delle attività, è stato sottoposto a collaudo preliminare entro il 31.12.16 solo il primo degli 11 ETR ancora da consegnare entro la fine del corrente anno. Sono state applicate, pertanto, le penalità previste. L'ETR consegnato è stato immesso in servizio lo scorso 22 giugno;
2. La necessità di apportare le modifiche prescritte dai competenti Uffici del Ministero dei Trasporti e le criticità sui pagamenti determinatesi a causa del cambio dei Fondi di finanziamento delle attività in argomento (da POR a FSC) hanno fatto slittare i tempi di consegna del primo ETR, previsti attualmente per il corrente mese di maggio, con l'immissione in servizio a giugno.

A febbraio ed a marzo scorso sono invece entrati in esercizio sulla linea **Benevento-Napoli** 3 treni **Alfa 2**. Evidenziamo che sulle **linee Suburbane** sono in vigore provvedimenti di circolazione ferroviaria conseguenti all'emanazione del Decreto 5 agosto 2016 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ed in ottemperanza alle prescrizioni contenute nelle note nn. 9956/2016 del 26/09/2016 e 10770 del 19/10/2016 dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

L'insufficiente disponibilità del materiale rotabile rispetto alle necessità del servizio non ci ha permesso di rispettare tutti gli impegni presi, come risulta dalla tabella riassuntiva allegata, in cui si riportano - tra gli altri - i dati 2016 consuntivi e gli obiettivi 2017 per questi indici. [Qui il link riepilogativo della nostra flotta:](#)



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (2/22) **2017**



E.A.V.

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** ha acquisito il **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, per le linee RFI Cancellone-Napoli e S.Maria Capua Vetere-Napoli. 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). E' inoltre impegnata nell'acquisizione del certificato anche per la tratta aziendale. Per effetto del decreto legislativo 112/2015, infatti, anche la nostra rete sociale ricade sotto la sorveglianza dell'ANSF.

A tale proposito, ai fini della verifica della compatibilità della copertura assicurativa prevista dall'art. 9 comma 4, del decreto ultimo citato, precisiamo che siamo coperti da polizza RCT/O n. 343676472, emessa dalla Compagnia GENERALI ITALIA S.p.A., con scadenza 30.6.2019.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (3/22) **2017**



E.A.V.

SICUREZZA DELL'ESERCIZIO FERROVIARIO

Per questo indicatore, importanti le ricadute sull'età media del parco treni aziendale legate all'alienazione dei mezzi vetusti ed alla fornitura dei treni nuovi o *revampizzati*.

A fronte di oltre 46 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 0,00000005.

Qualora 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.



METROSTAR



ETR-201



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (4/20) **2017**



E.A.V.

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



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, 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 2016 è disponibile un *app*, **SAM**, 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.

E' 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.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (5/20) **2017**



E.A.V.

SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI

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** sulle linee Vesuviane, 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.

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.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (6/20) 2017



COMFORT DEL VIAGGIO E AFFOLLAMENTO

La non sempre sufficiente disponibilità di materiale rotabile non ha avuto ricadute negative su questi fattori nel giudizio della clientela, che migliora.

Relativamente alle stazioni, lo scorso aprile sono stati riaperti i bagni a servizio dei viaggiatori nella stazione di Montesanto.

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 2016 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, Piano, Pomigliano D'Arco, Vesuvio De Meis, Scafati, Seiano, 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, Agnano, Lucrino, Piave, Mostra
- **linee Suburbane:** Benevento Appia, S.Maria a Vico
- **linea Metropolitana:** Aversa Ippodromo



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (7/20) 2017



E.A.V.

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**.

Il 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:

- **Info Box** - Stazioni Napoli Porta Nolana (tutti i giorni 07.30 ÷ 14.00), Napoli Garibaldi e Napoli Montesanto (tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30)
- **Numero verde** gratuito



URP EAV 07.30 ÷ 19.30 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'**Info Box di Napoli Porta Nolana**, utilizzando l'apposito modello *Informazioni on line* nella pagina dei contatti del sito o chiamando al numero verde.
- **Pagina FB**



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (8/20) **2017**



E.A.V.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- **Whatsapp** - Dal 1° maggio, tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di **EAV** sono diffuse con messaggi *Whatsapp* a tutti i Clienti che aderiscono al servizio: sono comunicate in tempo reale tutte le turbative sopraggiunte e le problematiche in corso, per programmare al meglio i propri spostamenti

Per ricevere le notizie è sufficiente aderire al servizio facendo, dal proprio dispositivo mobile, una semplice telefonata al numero della linea per la quale si desidera ricevere informazioni (è possibile registrarsi ad una o più linee):

- **0813472566** per le linee Vesuviane
- **0813472567** per le linee Flegree
- **0813472568** per le linee Suburbane (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese)
- **0813472569** per la linea Metropolitana Piscinola - Aversa

Al termine della chiamata, che non prevede conversazione e che è automaticamente interrotta dall'operatore, si riceve un messaggio di conferma con le modalità del servizio. In pratica, il Cliente riceve nel messaggio il numero telefonico di **EAV** da memorizzare per ricevere i messaggi. La registrazione del numero da parte di **EAV** è del tutto anonima, non comporta l'indicazione del nominativo né di nessun altro dato identificativo.

Per disattivare il servizio è sufficiente effettuare una telefonata allo stesso numero di telefono per la cancellazione automatica.

Il servizio è gratuito e la telefonata per adesione non comporta nessun costo.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (9/20) **2017**



E.A.V.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- **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, così come ne sono forniti i treni revampizzati e di nuova fornitura in esercizio sulle linee Flegree e Suburbane.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (10/20)

2017



INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (11/20)

2017



INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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. Le informazioni richieste comprendono 2 orari per la destinazione Napoli e 1 per tutte le altre. Nel 2016 sono state evase 40.000 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. E' anche possibile trasmettere messaggi ripetitivi e tracce audio da fonti sonore come network o notiziari, come **Muoversi in Campania**, a cura dell'ACAMIR.

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, Trencia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare di Stabia, Portici, Pianura.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Anche quest'anno questo indicatore rimane uno dei fattori di forza aziendale in tutte le aree del servizio

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





REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (13/20)

2017



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. I provvedimenti già adottati relativi alla possibilità di acquisto a bordo ed il ripresenziamento di alcuni impianti strategici hanno mitigato i disagi dei Clienti, migliorandone il giudizio.

Dal prossimo mese di settembre sarà possibile acquistare i titoli di viaggio con **Carta di credito o Bancomat** negli impianti di seguito indicati:

- **linee Vesuviane:** Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Napoli Galileo Ferraris, Napoli Centro Direzionale, Ercolano Scavi, Portici Via Libertà, San Giorgio a Cremano, Torre del Greco, Trecase, Pompei Villa Misteri, Pompei Santuario, Via Nocera, Castellammare di Stabia, Sant'Agnello, Piano, Sorrento, Scafati
- **linee Flegree:** Montesanto, Fuorigrotta, Soccavo, Torregaveta



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Nel 2016, abbiamo ricevuto **1049 reclami** ed il **74%** 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 2016 - tipologia di reclamo secondo i fattori di qualità	n. reclami
BARRIERE ARCHITETTONICHE	11
COMFORT	30
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	160
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	228
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	63
INTEGRAZIONE MODALE	2
PULIZIA	29
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	264
SERVIZI ACCESSORI	26
SICUREZZA DEL VIAGGIO	32
SICUREZZA PERSONALE	62
TITOLI DI VIAGGIO	142
TOTALE	1049



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

Il concetto di *disabilità* si riferisce a diverse situazioni di disagio, ognuna meritevole di una risposta appropriata. Proprio per l'importanza del tema **EAV** ha istituito una figura ad *hoc*, la **Disability Manager**, la dott.ssa Anna Sammarruco, che sarà l'anello di congiunzione tra l'azienda ed i Clienti con disabilità, con il compito -tra gli altri- di elaborare un "**Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità**".

Sul sito web aziendale www.eavsrl.it, nella sezione *Accessibilità* sono disponibili le informazioni di dettaglio relative a tutti gli impianti delle linee **EAV** ed ai servizi forniti.

In questa sezione è possibile consultare:

- l'elenco degli impianti accessibili e non accessibili e le variazioni temporanee dell'accessibilità
- gli orari degli autobus accessibili
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulle linee sub-urbane connesse
- il Piano di Accessibilità EAV
- il Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità _triennio 2018/2020.

Per avere un'immediata situazione dell'accessibilità dei nostri impianti, si può consultare questo [link](#).

Inoltre, l'EAV, diffonde tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio anche mediante messaggi WhatsApp/Telegram compresi gli avvisi relativi al fermo impianti di risalita per informare il viaggiatore con disabilità della momentanea non accessibilità di una stazione/fermata.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

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 in fase di 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 il viaggiatore *con disabilità* può chiedere al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero: **081 7722432**, almeno 20 minuti prima dell'inizio del viaggio, di far effettuare la fermata del treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, in modo da evitare sotto o sopra passaggi negli impianti di seguito elencati:

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

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 evidenzia, altresì, che in attesa dell'adeguamento strutturale dell'impianto di **Pompei Villa Misteri**, attualmente accessibile solo in direzione **Sorrento**, i viaggiatori provenienti da Sorrento e diretti a Pompei Villa Misteri scenderanno nella stazione di **Villa Regina**. Utilizzando gli impianti di risalita, si porteranno sul primo binario e attenderanno il treno in direzione Sorrento per raggiungere la fermata successiva di Pompei Villa Misteri.

I viaggiatori che da **Pompei Villa Misteri** hanno necessità di raggiungere **Napoli** prenderanno un treno in direzione **Sorrento** e scenderanno nell'impianto di **Moregine**. Sulla stessa banchina attenderanno il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli.

Il viaggiatore con disabilità potrà rivolgere la sua richiesta telefonicamente al Numero verde



attivo tutti i giorni dalle 7.40 alle 19.20 o al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

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%



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (19/20)

2017



E.A.V.

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2016						OBIETTIVI 2016	OBIETTIVI 2017
			LINEE VESUVIANE	LINEA SUBURBANA NA-CANCELLO-BN	LINEA SUBURBANA NA-CEPIEDIM.MATESE	LINEA METROPOLITANA PISCINOLA-AVERSA	LINEE FLEGREE	TOTALE EAV		
Sicurezza del viaggio	Anzianità treni	età media rotabili	31,5	36,4	40,9	37	37,8	33,6	33,6	21,9
		Controllo accessi alle stazioni/fermate	n. stazioni e fermate munite sul totale	42/96	0/10	0/11	5/5	11/27	58/155	mantenimento
	Puntualità	Puntualità nelle ore di punta	% treni in orario (0 / 5)*	54,66%	27,06%	76,47%	100,00%	37,59%	57,46%	80,00%
% treni in ritardo (6' / 15')			37,19%	43,12%	22,06%	0,00%	47,94%	33,72%	18,00%	
% treni in ritardo (>15')			8,16%	29,82%	1,47%	0,00%	14,47%	8,82%	2,00%	
Puntualità nelle ore rimanenti		% treni in orario (0 / 5)*	67,11%	69,52%	59,11%	99,93%	39,39%	###	80,00%	
		% treni in ritardo (6' / 15')	28,39%	25,88%	34,29%	0,07%	49,83%	33,23%	18,00%	
		% treni in ritardo (>15')	4,49%	4,64%	6,60%	0,00%	10,78%	6,49%	2,00%	
Puntualità*		% treni in arrivo entro 5'	64,20%	61,14%	60,30%	99,79%	39,27%	59,83%	80,00%	
	% treni in arrivo entro 15'	94,65%	90,40%	93,75%	99,85%	88,97%	93,13%	90,00%		

* l'unità di misura dell'indicatore è variata ex Contratto di Servizio con la Regione Campania



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (20/20)

2017



E.A.V.

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2016						OBIETTIVI 2016	OBIETTIVI 2017
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. rotabili	1						mantenimento	mantenimento
	Pulizia radicale	Cadenza	15 etr / giorno	1 etr / giorno	1 etr / giorno	1 etr / giorno	2 etr / giorno	20 etr / giorno		
	Pulizia sale d'attesa	Frequenza media in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	-	giornaliera	giornaliera		
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	Frequenza media in giorni	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera	giornaliera		
Servizi per viaggiatori con handicap	Disponibilità scale mobili	Stazioni munite / totale stazioni	13/96	0/10	0/11	5/5	5/27	23/155		
	Disponibilità ascensori	Stazioni munite / totale stazioni	20/96	0/10	0/11	5/5	10/27	35/155		
	treni provvisti aggancio carrozzine	Treni muniti / Totale treni	61/144	1/7	-	12/12	30/30	104/207	mantenimento	103/171
Informazione alla clientela	Informazioni	Fascia oraria URP Porta Nolana	7,30-14,00						mantenimento	mantenimento
		Fascia oraria URP Garibaldi	7,30-19,30							
		Fascia oraria URP Montesanto	7,30-19,30							
		Fascia oraria numero verde - tutti i giorni	7,30-19,30							
	stazioni con disponibilità biglietterie, tariffe...	68	6	7	4	21	100			
	Diffusione	Diffusione orari alle stazioni	100%	100%	100%	100%	100%	100%		
		%treni con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	86%	0%	100%	43%	84%	mantenimento	94%
% capilinea e/o stazioni attrezzate con sistemi di informazioni in tempo reale		100%	100%	100%	100%	100%	100%	mantenimento	mantenimento	





REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico ^(1/7) **2017**



REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano gli sforzi per incidere positivamente su questi fattori, con l'assicurazione di ritardi entro i **10'** in partenza dai capilinea.

Dall'inizio del 2017 è stata avviata un'attività di monitoraggio dei fogli di marcia, con l'elaborazione di un report contenente tutti i ritardi superiori ai **15'** e ai **30'** delle corse in partenza, nonché le corse soppresse per interruzione stradale e/o per incidente.

Inoltre sta per essere avviata in via sperimentale - presso il deposito di Sorrento - l'attività del controllo dell'esercizio mediante il **Sistema AVM**. Così sarà possibile fornire indicazioni ai Clienti sugli orari di prossimo transito, mediante un'app da scaricare su *smartphone*.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

La professionalità e la prudenza del personale addetto alla guida e la professionalità del personale tecnico che effettua una manutenzione preventiva e sistematica rende sicuro il viaggio sugli autobus dell' **EAV**.

Inoltre, come previsto dalla normativa in materia di Sicurezza degli autobus adibiti al trasporto di persone, gli stessi sono sottoposti alla revisione annuale da parte dei tecnici della **Motorizzazione Civile - Trasporti in Concessione (MCTC)**.

SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

Continua l'attività di verifica dei titoli di viaggio sulle linee a maggiore traffico, che ha prodotto oltre 4200 verbali.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (2/7) **2017**



E.A.V.

COMFORT DEL VIAGGIO

L'aspettativa di ogni viaggiatore è di avere il mezzo di viaggio sempre a disposizione, con la minima attesa e con la disponibilità di un comodo e confortevole posto a sedere. Nel 2016 **49.854.024 posti totali** offerti, di cui **20.772.510 seduti**.

Utilizzando un finanziamento regionale, ventitré autobus marca *Solaris* si sono aggiunti al parco rotabile **EAV** lo scorso novembre. Tutti del tipo urbano, con pianale ribassato ed impianto di climatizzazione, classe ambientale *Euro 5*, dimensioni di 8,60 m. (12 andranno ad Ischia, 5 nell'area Flegrea ed i rimanenti nei comuni Vesuviani/Stabiesi).

PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Ogni giorno gli autobus in servizio sono sottoposti alle operazioni di **Pulizia ordinaria** degli interni e con una frequenza media di 15 giorni a **Pulizia radicale**.

SERVIZI AGGIUNTIVI

Tenuto conto delle caratteristiche del **Servizio Automobilistico** gli autobus non dispongono di servizi aggiuntivi a bordo. Nei capilinea non sono disponibili servizi aggiuntivi propri, ma possono essere utilizzati quelli ubicati nelle stazioni ferroviarie dove si attestano i capilinea stessi.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (3/7) **2017**



E.A.V.

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Anche per i servizi su gomma molteplici i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di **EAV**:

- **Sito internet** www.eavsrl.it.it, per le informazioni su orari, percorsi, scioperi ed eventuali modifiche alla viabilità;
- **Ufficio stampa**, con la redazione di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze stampa e la cura di passaggi redazionali televisivi ed annunci radio
- **Avvisi e/o Comunicati** affissi sugli autobus aziendali;
- **Televideo Regionale** alle pagine 424



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (4/7) **2017**

INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito aziendale **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:

- **Area Esercizio Sorrentino/Torrese - Nolano - Napoletano - Impianto di G. Ferraris** (linee ex Circumvesuviana)
 - dalle ore 06,20 alle ore 08,15
 - dalle ore 13,30 alle ore 17,35;
- **Area Esercizio Napoletano Impianto di Agnano - Ischia/Procida** (linee ex SEPSA)
 - dalle ore 05,00 alle ore 08,00
 - dalle ore 14,30 alle ore 17,30;
- **Castellammare e zone servite** (linee ex A.S.M.)
 - dalle ore 06,00 alle ore 09,00
 - dalle ore 17,00 alle ore 20,00;
- **Linee ex Vesuviana Mobilità**
 - dalle ore 05,30 alle ore 08,30
 - dalle ore 17,30 alle ore 20,30



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (5/7) **2017**

E.A.V.

ASPETTI RELAZIONALI/COMPORIMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Anche quest'anno questo indicatore rimane uno dei fattori di forza aziendale in tutte le aree del servizio. Tutto il personale è dotato di elementi di riconoscimento.

INTEGRAZIONE MODALE

18 i capilinea per l'interscambio con altre linee e servizi, sia eserciti da **EAV** che da altre aziende

LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Nel 2016 abbiamo ricevuto 236 reclami tutti evasi nei 30 gg. previsti dalla normativa in vigore

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Rilevante è l'importanza riconosciuta a questo aspetto dalla Clientela e dall'**EAV**: su un parco autobus di 348 mezzi - di cui 180 utilizzati mediamente per il servizio giornaliero - il 68% sono dotati di pianale ribassato ed il 52% di pedana.

Sul sito aziendale alla pagina <http://www.eavsrl.it/web/content/orari-autobus> sono esplicitate le corse effettuate con bus attrezzati con pedana.

A Procida è stato organizzato in via sperimentale un servizio a chiamata per i viaggiatori diversamente abili, che possono contattare l'ufficio Movimento dell'isola per maggiori informazioni.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (6/7) 2017



E.A.V.

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	consuntivo 2016	OBIETTIVI 2017
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi di trasporto	n. morti /viaggiatori	0	0
		n. feriti/ viaggiatori	0,0000063	0
		n. sinistri / autobus km	0,0000363846	
		sinistro * autobus km	ogni 27.000	ogni 25.000
		n. feriti / autobus km	0	0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti /viaggiatori	0	0
		n. feriti/ viaggiatori	0	0
		n. sinistri/ autobus km	0,0000215121	
		sinistro * autobus km	ogni 46.500	ogni 45.000
	Anzianità autobus	n. autobus con oltre 15 anni	77	
		età media parco autobus (anni)	11	
		% autobus con età superiore a 10 anni	41,5%	
		% autobus con età tra 5 e 10 anni	54,70%	
		% autobus con età inferiore a 5 anni	3,7%	
	Manutenzione	% autobus fermi per guasti /n.bus in esercizio	<u>25%</u>	
Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	98,5%		
	n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	344		
				mantenimento



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (7/7) 2017



E.A.V.

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	consuntivo 2016	OBIETTIVI 2017
Puntualità	Puntualità totale	% autobus in orario o in ritardo < 15'	100%	mantenimento
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria autobus	n. interventi giornalieri per autobus	1	mantenimento
	Pulizia radicale autobus	frequenza media in giorni	15gg	
	Pulizia impianti di servizio pubblico	frequenza media in giorni	14	
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di accesso facilitato	n. e % autobus provvisti su totale	68,0%	mantenimento
	Autobus ribassati con pedana	n. e % autobus provvisti su totale	52%	
Informazione alla clientela	Diffusione	% autobus con dispositivi acustici e/o visivi su totale	0%	mantenimento
		% capilinea e/o fermate attrezzate con sistemi di informazione in tempo reale	3%	
		ufficio informazioni (si/no)	NO	
		numero verde (si/no)	NO	
		organi informativi: radio/TV, stampa (si/no)	SI	
		televideo regionale (si/no)	NO	
		sito web (si/no)	SI	
	Diffusione orari alle fermate	% sul totale fermate	0%	
	Diffusione orari ai capilinea	% su totale capilinea	100%	
Diffusione orari sugli autobus	% su totale autobus	0%		





REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Funiviario (1/2)

2017



REGOLARITÀ

La **Funivia del Faito**, essendo di tipo aereo, non può funzionare quando le condizioni atmosferiche sono eccezionalmente sfavorevoli (venti forti, temporali con scariche atmosferiche, ecc.). In tali casi il servizio è sospeso.

Per informazioni sulla regolarità è possibile chiamare, oltre che al Numero Verde, anche ai numeri **0818700121 - 0818793097**.

SERVIZI AGGIUNTIVI

A richiesta si possono effettuare corse aggiuntive con modalità da concordare.

SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il **Trasporto Funiviario** è caratterizzato da un alto grado di sicurezza. Il sistema adottato è a sicurezza intrinseca e prevede una serie di controlli automatici:

- prima di ogni partenza, per ottenere il consenso ad effettuare la corsa;
- durante la corsa, per garantire la regolare effettuazione, anche con il cosiddetto *Dispositivo Uomo Morto*. In ogni caso, l'impianto è costantemente presenziato da personale qualificato ed abilitato.

La normativa vigente, inoltre, è particolarmente rigida riguardo la costruzione, l'esercizio, la manutenzione e le prove da effettuare periodicamente. Tale normativa è scrupolosamente seguita ed applicata.

L'ultima *Revisione Generale* è stata effettuata nel 2011 e l'ultima *Revisione Speciale* nel 2016.

I controlli alle funi si effettuano a vista ogni tre mesi e strumentali ogni anno



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

I Fattori della Qualità del Servizio Funiviario (2/2)

2017

SICUREZZA PERSONALE

Le vetture sono presenziate da personale abilitato in continua comunicazione telefonica con la stazione motrice. Nei giorni di maggior affluenza è richiesto il presenziamento delle stazioni da parte delle Forze dell'Ordine.

La sala d'attesa della stazione inferiore e superiore e la zona di imbarco/sbarco della stazione superiore sono dotate di telecamere a circuito chiuso.

PULIZIA E IGIENE

L'impianto è presenziato da apposito personale che provvede alla pulizia delle vetture e delle sale d'attesa.

SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Nell'ambito dei lavori strutturali attualmente in corso, sono stati previsti anche i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche.

SERVIZI DI BIGLIETTERIA

I biglietti per il servizio funiviario sono acquistabili presso la biglietteria della stazione di Castellammare di Stabia.

GESTIONE DELLE EMERGENZE

La normativa vigente per gli Impianti Funiviari prescrive una **Procedura di Gestione delle Emergenze** con il presenziamento di personale abilitato per l'assistenza ai viaggiatori e, in caso di necessità, l'utilizzo di idonei mezzi di soccorso.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Contatti (1/6)



SEDE LEGALE

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111** • Fax: **081200991**

PEC: enteautonomovolturmo@legalmail.it

ALTRE SEDI

- Piazzetta Cumana 1, Napoli
Tel. **0817354289** - **0817354392** • Fax : **0817354292**
- Via Don Bosco (ex scalo merci) - 80141 Napoli
Centralino: **0817897257**
- Fax Legale/Sinistri: **0817722523**
- infobus@eavsrl.it - reclamibus@eavsrl.it



REGIONE CAMPANIA

Contatti (2/6)

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

DEPOSITI FERROVIARI

- **Ponticelli**
Via Volpicella n. 344 - 80147 Napoli
- **Quarto**
Via A. Scarlatti n°10 - 80010 Quarto (NA)
- **S. Giovanni**
Via F. Imperato n° 172 - 80147 Napoli
- **Piedimonte Matese**
Via Vincenzo di Matteo n° 22 - 81016 Piedimonte Matese (CE)
- **Benevento Appia**
Via M. Planco n° 3 - 82100 Benevento
- **Piscinola**
Via Piedimonte d'Alife - 80145 Napoli



REGIONE CAMPANIA

Contatti (3/6)

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

DEPOSITI AUTOMOBILISTICI

- **Agnano**
Via Nuova Agnano 9D - 80125 Napoli
- **Ferraris**
Via G. Ferraris (uscita A3) - 80142 Napoli
- **Castellammare**
Via Napoli, 346- 80053 Castellammare di Stabia
- **Sorrento**
Via Marziale - 80067 Sorrento
- **Torre Annunziata**
Via Plinio,1 -80058 Torre Annunziata
- **Ischia**
Via Michele Mazzella 127 - 80077 Ischia
- **Procida**
Via IV Novembre, 3 - 80079 Procida



REGIONE CAMPANIA

Contatti (4/6)

CARTA della MOBILITÀ

2017



E.A.V.

STAZIONI CAPILINEA

- **Napoli Porta Nolana**
Corso Garibaldi, 387 80142 Napoli
- **Baiano**
Via G. Lippiello,5 - 83022 Baiano (AV)
- **Poggiomarino**
Traversa ferrovia – 80040 Poggiomarino (NA)
- **Sarno**
Corso Giovanni Amendola ,73 84087 Sarno (SA)
- **Sorrento**
Piazza De Curtis, 6 - 80067 Sorrento (NA)
- **Piedimonte Matese**
Via Vincenzo Di Matteo,22 81016 - Piedimonte Matese (CE)
- **S. Maria Capua Vetere**
Via Giorgio Amendola,2 - 81055 S. Maria Capua Veter (CE)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Contatti (5/6)



STAZIONI CAPILINEA

- **Benevento Centrale**
Via Principe Di Napoli, 154 - 82100 Benevento
- **Benevento Appia**
Via M. Planco, 3 - 82100 Benevento
- **Cancello**
Via Ferrovia, 13 - 81027 Cancello Scalo (CE)
- **Piscinola**
Via Miano A Piscinola - 80145 Napoli
- **Aversa Centro**
Via Liberta', 18 - 81031 Aversa (CE)
- **Montesanto**
Piazzetta Montesanto 1 - 80135 Napoli
- **Quarto**
Via G. Matteotti, 2 - 80010 Quarto (NA)
- **Torregaveta**
Piazzale Servilio Vatia, 114A - 80070 BACOLI (NA)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Contatti (6/6)



STAZIONI DI DIRAMAZIONE:

- **Barra**
Via G.Chiaromonte - 80147 Napoli
- **Torre Annunziata**
Via P.Boselli, 2 - 80058 Torre Annunziata (NA)
- **Poggiomarino**
Traversa Ferrovia - 80040 Poggiomarino (NA)
- **Volla**
Via Lufrano 80026 Casoria (NA)
- **San Giorgio a Cremano**
Piazza Trieste e Trento, 14 – 80046 San Giorgio a Cremano (NA)