



Carta della Mobilità 2019



Indice

Premessa	3
I Principi fondamentali della Carta	4
La Politica della qualità	5
EAV si presenta	7
Rapporti con la Clientela	11
Diritti e Doveri del viaggiatore	12
Tariffe e Titoli di viaggio	15
Viaggiare con i bambini	17
Viaggiare con animali	17
Viaggiare con oggetti	18
Trasporto biciclette	18
Sanzioni amministrative	19
Reclami	20
Oggetti smarriti	22
Qualità del servizio	23
Valutazione della Qualità del Servizio	24
I fattori di qualità del Servizio Ferroviario	27
I fattori di qualità del Servizio Automobilistico	39
Servizio Funiviario	44
Contatti	47

Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2019, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2020, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi.

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



◆ I Principi fondamentali della Carta

La normativa di riferimento in materia si rinvia:

- 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. 70 del 4 novembre 2014, n. 169 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

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...»).

Questi i principi ispiratori della Carta della Mobilità:

EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ

EAV si impegna a garantire accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Si impegna, altresì, a facilitare la mobilità dei Clienti diversamente abili ed a mobilità ridotta.

CONTINUITÀ

EAV si impegna a garantire servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, istituendo all'occorrenza servizi sostitutivi. Definisce e comunica, altresì, i servizi minimi in caso di sciopero.

PARTECIPAZIONE

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

EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

LIBERTÀ DI SCELTA

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

La Politica della Qualità

EAV si è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente secondo il quadro normativo in vigore per il possesso ed il mantenimento dei Certificati di sicurezza previsti dalle norme ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

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, su gomma e con la funivia - 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.

Il testo integrale della Politica della qualità è consultabile sul sito aziendale all'indirizzo http://www.eavsrl.it/web/sites/default/files/ODS_2019_0457_Dichiarazione%20di%20Politica%20Aziendale%20per%20

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Consapevole della particolare rilevanza sociale di un'azienda che opera nel campo della mobilità, con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità approvato lo scorso, EAV ha inteso intraprendere un percorso annuale finalizzato a rendere tale strumento un elemento essenziale per la pianificazione e il controllo delle iniziative di Responsabilità Sociale, al suo interno con i dipendenti, nonché uno strumento di dialogo e comunicazione con tutti gli stakeholder, in particolare con i clienti che quotidianamente usufruiscono dei suoi servizi. L'approvazione da parte della Società del Bilancio sociale dell'anno avviene a seguito della pubblicazione in consultazione - per un periodo non inferiore a 15 giorni - del progetto di bilancio sociale sulla home page del sito aziendale affinché, lo stesso, possa recepire eventuali osservazioni pervenute dagli stakeholder.

◆ EAV si presenta

EAV rappresenta una delle principali realtà del Trasporto Pubblico Locale campano e italiano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata: trasporta, infatti, oltre 42,6 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, 5,5 milioni con il servizio automobilistico e oltre 80 mila con il servizio funiviario, grazie all'impegno dei suoi 2828 dipendenti.

- 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;
- gestisce i servizi su gomma, tra cui anche quelli precedentemente gestiti da EAVBUS ed affidati ad EAV, in attesa del completamento della gara pubblica per tali servizi.

IL SERVIZIO FERROVIARIO - DATI 2018

Oltre 142.000 viaggiatori al giorno

Circa 600 corse al giorno

Circa 5,5 milioni di treniKm effettuati nell'anno

2.088 dipendenti

73 Comuni serviti

Popolazione interessata 2.821.408 (dati censimento ISTAT 2011)

	Linee Vesuviane	Linea Suburbana Napoli - Benevento	Linea Suburbana Napoli - Piedimonte Matese	Linea Metropolitana Piscinola - Aversa	Linee Flegree	Totale EAV
viaggiatori giorno*	93.230	1.228	1.082	5.985	40.580	142.105
km lunghezza rete	142,705	48,460 (*)	41,245 (*)	10,227	46,853	289,490
flotta utile all'esercizio	85	10	6	7	19	127
n. stazioni	95	9	12	5	31	152

(*) *Tratta sociale*

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO DI SUPPORTO

Circa 6.000 corse effettuate

Oltre 250.000 bus*km

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

LINEE FERROVIARIE	
Linea 1	Napoli - Sorrento
Linea 2	Piscinola - Aversa Centro
Linea 3	Napoli - Cancello - Benevento
Linea 4	Napoli - Scafati - Poggiomarino
Linea 5	Montesanto - Licola - Torregaveta
Linea 6	Napoli - Ottaviano - Sarno
Linea 7	Napoli - Cancello - Piedimonte Matese
Linea 8	Napoli - Baiano
Linea 9	Montesanto - Bagnoli - Torregaveta

Le linee vesuviane sono quattro 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 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.

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

Le linee Suburbane interconnesse sono la Napoli-Cancello-Benevento, che unisce i due capoluoghi di provincia attraversando il territorio della Valle Caudina, e la Napoli-Cancello-Piedimonte Matese, che assicura il collegamento tra Napoli e l'area nord della provincia di Caserta.

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - DATI 2018

L'Ente Autonomo Volturno ha trasportato oltre 5,5 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 è possibile consultare il sito aziendale: <http://www.eavsrl.it/web/content/orari-autobus>

18.553 viaggiatori giorno medio

2500 corse al giorno (valore medio invernale scolastico)

11023943 autobus km/anno

77 Comuni serviti

740 dipendenti

Il servizio funiviario - Dati 2018

2 Comuni interessati

8 minuti di percorrenza

35+1 persone/vettura

80.000 Viaggiatori (ad agosto 2019)

10.822 corse

SERVIZI SPECIALI

Dal 16 marzo 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 29 dicembre un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Torre Annunziata, Pompei, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta, Piano – queste ultime due da quest'anno - e Sorrento, con 8 corse giornaliere.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: per orari e tariffe consultare il sito aziendale all'indirizzo <http://www.eavsrl.it/web/content/campania-express-2019>

Il **Cuma Express**, servizio che intende favorire la conoscenza del territorio e la fruizione dei siti archeologici e turistici del territorio flegreo - Pozzuoli, Baia e Cuma - combina quest'anno trasporto integrato e trasporto dedicato: dal 29 giugno al 3 novembre, nei giorni di sabato, domenica e festivi, con un unico biglietto, si può utilizzare il servizio di TPL da tutte le stazioni delle linee flegree fino a Torregaveta in combinazione con

18 corse straordinarie tra Torregaveta e Cuma e l'ingresso al Parco Regionale "Foresta di Cuma" ed al Parco Archeologico di Cuma, nella stessa giornata del viaggio.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: orari e tariffe all'indirizzo: <http://www.eavsr.it/web/cuma-express-2019>.

EAV E IL TERRITORIO

Continua la collaborazione di EAV con Inward, Osservatorio sulla Creatività Urbana, anzi si arricchisce: nasce così, "Operazione trasparenza", in collaborazione con l'Accademia di Belle arti di Napoli. Dopo Scampia, investendo i soldi ricavati da un'azione legale nel recupero architettonico e funzionale, altre tre stazioni tra le più difficili, frequentate e di frontiera dell'intera rete restituite ai cittadini.

Studenti e docenti dell'Accademia e street-artisti di valore internazionale hanno progettato la trasformazione di questi spazi, declinando il tema della "trasparenza", intesa come good practice, negli elementi più pertinenti alla specificità dei luoghi: Agnano Terme, acqua, inaugurata il 17 gennaio scorso; Dazio (Bagnoli), aria; Grotta del Sole (Monteruscello), luce.

La trasparenza deve diventare prassi quotidiana: significa agire, costruire fiducia, mettere in moto processi virtuosi tra Istituzioni e cittadini. Trasformare i luoghi del vivere quotidiano, anche quelli di passaggio, in esperienze profonde, di viaggio, significa espandere la qualità della vita delle persone, trasformare un tempo morto in arte, quindi in vita

Di questa vicenda, resterà anche il racconto cinematografico dei ragazzi della scuola di cinema, guidati dal professor Stefano Incerti.

E ancora la creazione di una livrea d'arte da applicare sui treni. A firmarla, lo street artist Mattia Campo Dall'Orto che ha realizzato una ricca serie di personaggi legati al Vesuvio ed al suo ampio territorio, sul quale la rete delle linee vesuviane traccia i propri percorsi lungo quasi cento stazioni e da ben più di cento anni: Ercole, Lucrezia d'Alagno Carlo III di Borbone, Wolfgang Goethe e Giacomo Leopardi, Luigi Palmieri, Luigi Denza, Massimo Troisi, con l'immortale sorriso malinconico di chi vive tra bellezze e paure. E poi vitigni, lave, frutti, terre, mari, ville, navi, fiori, alberi e volatili.

Il progetto continua una fitta collaborazione: già nel 2005 c'è stato un simile esperimento con il coinvolgimento dei più noti writers del tempo.

Ecco, infine, la riqualificazione della fermata di Pratola Ponte delle linee vesuviane, con il grande intervento creativo "The Champ" - a firma dello street artist Naf Mk - e la trasformazione dello spazio di pertinenza in un basket playground aperto anche al Baskin, il basket inclusivo che fa giocare insieme normodotati e diversamente abili.

Dal 9 marzo al 30 maggio, presso la stazione di Montesanto dell'EAV, si è tenuta la seconda edizione della mostra "NAT'ART – Triangoli per la legalità", dedicata alle vittime innocenti della criminalità. Una proposta, promossa dalla "Fondazione POLIS" della Regione Campania, dalla "Associazione FAI Vomero – Arenella Maurizio Estate", su progetto dell'architetto Aldo Capasso con i docenti e studenti dell'Accademia delle Belle Arti di Napoli, per non dimenticare le vittime innocenti della criminalità ed in particolare per mantenere vivo il ricordo del musicista Petru Birladeanu, ucciso da un commando nella stazione di Montesanto. Ed è proprio in occasione del decimo anno dalla scomparsa di Petru Birladeanu, che l'EAV in collaborazione con LIBERA – presidio Vomero Arenella – ha collocato presso la stazione di Montesanto una installazione a lui dedicata.



RAPPORTI CON LA CLIENTELA ◆



◆ Diritti e Doveri del viaggiatore

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

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se possibile), in caso di 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;
- 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;

- facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi nei tempi previsti dalla normativa.

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

- dotarsi di valido titolo di viaggio, validandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio. Ricordiamo in proposito che il prezzo del trasporto deve, di norma, essere pagato con denaro contante, fermo restando che quando possibile è nell'interesse dell'Azienda attivarsi per una gestione del resto soddisfacente. All'atto di ricevere il titolo di viaggio, il viaggiatore deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, che sia stata applicata la riduzione di prezzo eventualmente spettante per la destinazione e per l'itinerario richiesti; che il prezzo pagato corrisponda, per le tipologie di biglietti che ne prevedono l'indicazione, a quello esposto sul proprio titolo di viaggio; che nel cambio delle monete non vi sia stato errore;
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

DIRITTI DEI PASSEGGERI DERIVANTI DAI REGOLAMENTI CE 1371/2007 E UE 181/2011 E DELLA DELIBERA ART N. 106/2018

Il Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 (recepto nel nostro ordinamento dal D.lgs.70/2014), relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, definisce i diritti degli utenti dei servizi ferroviari e gli obblighi delle imprese del settore. Il Regolamento (UE) n. 181/2011 (recepto nel nostro ordinamento dal D.lgs. 169/2014), relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri trasportati con autobus, disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus. La Delibera ART n. 106/2018 definisce le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia connotati da oneri di servizio pubblico possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.

Agli indirizzi di seguito indicati 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/>
- ai sensi della Delibera ART 106/2018 - https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2018/11/All.-A-delibera-n.-106_2018.pdf

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 almeno due riunioni annue del tavolo, 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.

Di seguito l'elenco delle associazioni accreditate:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori
- ALTROCONSUMO
- ASSOCONSUM
- ASSOUTENTI
- CASA DEL CONSUMATORE
- CITTADINANZATTIVA
- CENTRO CODACONS PER I DIRITTI DEL CITTADINO
- CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino
- CONFCONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UDICON
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

◆ Tariffe e Titoli di viaggio

I biglietti possono essere preacquistati:

- nelle biglietterie aziendali. L'elenco completo con i relativi orari di presenziamento è consultabile nella sezione **Info Stazioni** all'indirizzo: <https://www.eavsr.it/web/content/servizi-di-stazione>
- in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale. L'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile all'indirizzo: <https://www.unicocampania.it/?lang=it¢er=inside&colonna=puntovendita&action=start>
- nei distributori automatici presenti nelle stazioni di Piscinola, Mugnano, Giugliano, Aversa Ippodromo e Aversa della linea Metropolitana; Napoli Garibaldi e Piano di Sorrento delle linee Vesuviane; Torregaveta delle linee Flegree. Emittitrici automatiche sono installate anche nella stazione di Poggioreale* delle linee Vesuviane, e negli impianti di Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Fuorigrotta*, Montesanto*, Licola, Mostra* e Soccavo* delle linee Flegree. Nei distributori degli impianti contrassegnati da asterisco è possibile - al momento - acquistare solo titoli integrati.
- utilizzando la nuova versione di GoEav, l'app - disponibile in italiano ed inglese - per l'acquisto dei biglietti Eav direttamente con lo smartphone, che dà la possibilità di acquistare anche i biglietti per autobus e funivia. Con l'app è possibile anche consultare gli orari, le variazioni della circolazione in tempo reale e pianificare il percorso. Il biglietto è a tempo e dura due ore dal momento dell'acquisto. L'acquisto online si può effettuare in diverse modalità: con carta di credito, con Postpay, sul circuito SatisPay, caricando il borsellino elettronico anche con Sisal e Paypal (questa ultima modalità non è utilizzabile per l'acquisto dei biglietti Campania Express e Cuma Express).

Ricordiamo che **in caso di somme non erogate dai distributori automatici aziendali** le verifiche contabili sono solitamente effettuate entro il 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) presso l'Ufficio COT sito in Via M. Parise - nel fabbricato adiacente la nostra stazione di Poggioreale - tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 15:00, o ogni giovedì dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 15.30, presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, munito di un valido documento di riconoscimento, per le opportune verifiche e la consegna dell'importo dovuto.

Per le emittitrici automatiche occorrerà rivolgersi al Consorzio UnicoCampania, comunicando l'accaduto e fornendo le proprie generalità per il rimborso.

Tel. 081/5513109 - Fax 081/5514414

e-mail: info@unicocampania.it

VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

A partire dall'8 giugno 2015, come previsto dal comma 3 dell'art. 9 del regolamento 1371/2007 - "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:

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

L'elenco degli impianti aziendali che presentano tali caratteristiche e quello 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 è disponibile all'indirizzo <http://www.eavsr.it/web/v-opendata06>

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.

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 impianto privo di biglietteria e/o distributore automatico è disponibile l'elenco delle rivendite esterne che servono la stessa.

RIMBORSI E INDENNIZZI PER SOPPRESSIONI E RITARDI

Ai sensi del Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo, relativo ai diritti ed agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 106/2018, le disposizioni in materia di rimborso ed indennizzo dei titoli di viaggio effettuati sulle linee EAV sono disponibili sul sito aziendale all'indirizzo http://www.eavsr.it/web/sites/default/files/rimborsi%201371_2007%20per%20sito.pdf.

TARIFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Per i servizi su gomma è possibile acquistare i titoli di viaggio – oltre che nelle rivendite esterne - presso le biglietterie delle stazioni di Castellammare di Stabia, Meta, Mostra, Napoli Porta Nolana, Nola, Piano, Poggiomarino, Pomigliano, Scafati, Sorrento, Torre del Greco, Torregaveta, Via Nocera.

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 rispettivamente 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 nei bacini di Ischia e Procida;
- con un sovrapprezzo massimo pari al 30% dell'importo del titolo di viaggio, arrotondato ai 0,50€.

ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI

Continua l'iniziativa della Regione Campania con gli abbonamenti gratuiti studenti 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.

◆ 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

Per trasportare un animale d'affezione è sempre obbligatorio avere con sé il certificato di iscrizione all'anagrafe animali d'affezione ed il libretto sanitario. Per i cittadini stranieri è valido il passaporto per animali domestici. I cani guida sono esenti da questo obbligo.

Il trasporto dell'animale, di qualsiasi taglia, non è consentito dal lunedì al venerdì dalle ore 7.00 alle ore 9.00. Tali limitazioni non si applicano per il trasporto dell'animale d'affezione in funivia.

Durante il viaggio l'animale deve essere sorvegliato. Il cane, di qualsiasi taglia, dovrà essere sempre tenuto al guinzaglio e con la museruola; se di piccola taglia, l'animale potrà viaggiare in un trasportino che non superi le seguenti misure: 70x30x50 cm.

La responsabilità, anche per eventuali danni, è a carico del conduttore.

L'animale non può occupare posti a sedere e qualora arrechi disturbo, il personale di bordo inviterà il viaggiatore a trasferirsi in altra posizione: se non vi è disponibilità di posti, questi dovrà scendere alla prima fermata.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso,

ad insindacabile giudizio del capotreno/conducente, in caso di affollamento o, comunque, di rischio per i viaggiatori.

Sono ammessi per ciascuna carrozza/vettura non più di due animali, oltre i cani guida, purché siano rispettate le condizioni di sicurezza, comfort e igiene dei passeggeri a giudizio del personale EAV.

E' consentito il trasporto di un solo animale per viaggiatore.

Le limitazioni sopra citate non si applicano ai cani guida per i non vedenti, che potranno viaggiare su tutti i vettori gratuitamente, senza alcun obbligo e senza alcuna limitazione temporale.

Tariffe:

- Cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici: trasporto gratuito
- Cane di taglia medio/grande: il viaggiatore dovrà acquistare per l'animale che lo accompagna un biglietto di importo pari a quello di corsa semplice per la tratta da percorrere ed obbligarlo regolarmente.

L'agevolazione residenti prevista per le Isole di Ischia e Procida nonché per la Funivia del Faito si estende anche all'animale domestico.

Sanzioni:

Il trasporto irregolare ovvero la mancanza del titolo di viaggio – quando previsto - comportano l'applicazione delle sanzioni vigenti nonché l'obbligo di discesa alla prima fermata.

◆ Viaggiare con oggetti

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

◆ Trasporto biciclette

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

- **linee vesuviane - dalle 09.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.00**
- **linee flegree - dalle 09.30 alle 11.30 e dalle 15.00 alle 17.00**
- **linea Benevento - Napoli - on demand**
- **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 occorre 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.

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:

d.giametta@eavsrl.it

e.punzo@eavsrl.it

Il **trasporto delle 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.

◆ Sanzioni amministrative

La Legge Regionale n. 16 del 7 agosto 2015, al comma 115 – punto n) - pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 57 /2015 - 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 16/2015, prevede che l'utente **dei servizi del trasporto pubblico regionale e locale** debba munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo all'inizio del viaggio e conservarlo fino al termine dello stesso nonché esibirlo su richiesta del personale addetto agli accertamenti ed alle contestazioni delle violazioni punite con sanzione amministrativa pecuniaria in materia di TPL.

In caso di avaria delle obliterate, il viaggiatore – sui treni - dovrà recarsi dal Capotreno per la convalida; sui bus potrà effettuarla egli stesso.

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

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

SANZIONI PREVISTE

Le sanzioni previste per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono le seguenti, 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 di valore più basso, oltre al pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice, prevista dal sistema tariffario regionale, nonché al pagamento delle spese di notifica.

Tali sanzioni si applicano anche quando il viaggiatore, titolare di abbonamento, 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'obliterate 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.-

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 e Flegree;
- 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.

DOVE SI PAGA LA SANZIONE - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

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

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta
- Presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- Dalle ore 9 alle 15.00 presso gli uffici EAV in:
 - Napoli, Via Parise s.n.c.
 - Napoli, Via Nuova Agnano 9D
 - Ischia, Via Mazzella
- 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.

◆ Reclami

E' sempre possibile sporgere reclamo

- utilizzando l'apposito modulo presente alla pagina dei Contatti sul sito www.eavsrl.it;
- servendosi degli appositi registri presso gli impianti presenziate (stazioni, fermate, etc.). In tale caso, sarà rilasciata copia al reclamante. Questa modalità non è utilizzabile per i reclami relativi ai servizi su gomma;
- a mezzo posta, indirizzandolo a EAV S.r.l. Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

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

Qualora il reclamo sia relativo al comportamento del personale, dovrà essere debitamente firmato; in caso contrario, non saranno adottati provvedimenti disciplinari, se necessari. EAV è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo, con comunicazione al reclamante ove in possesso dei dati dello stesso, entro 30

giorni dal ricevimento.

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

RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi 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

https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.pdf

per i servizi su ferro

e https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.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

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:

- l'Ufficio Assicurazioni servizio ferroviario al numero: 081 7722391 - lun-ven 9.00÷13.00 - lun e giov 14.30÷18.00
- l'Ufficio Assicurazioni servizio automobilistico inviando una mail all'indirizzo gestioni.sinistri.autolinee@enteautonomovolturno.it

INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

Attraverso la Stazione di Napoli Garibaldi, le linee EAV consentono un rapido e comodo interscambio con i servizi offerti da Trenitalia e Italo (Stazione Napoli Centrale) e dalle autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza dal parcheggio Metropark in Corso A. Lucci), 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), a Castellammare (Porto) ed a Sorrento (Porto).

◆ Oggetti smarriti

In caso di oggetti, bagagli, attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche dei viaggiatori a ridotta mobilità, 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 800211388 per dare avvio alle procedure di ricerca. Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti tranne che non si tratti di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.

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

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

d.giametta@enteautonomovolturno.it

e.punzo@eavsrl.it

mentre per Ischia è possibile contattare i seguenti recapiti:

0817354835/0817354848 - 08119800119

campania > express
EAV

QUALITÀ DEL SERVIZIO ◆



◆ Valutazione della qualità del servizio

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

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

L'indagine, commissionata al Consorzio Unicompania, 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 presente Carta.

Scopo dell'indagine svolta è stato quello di raccogliere informazioni relative al giudizio della Clientela sul servizio svolto rispetto a:

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

Le rilevazioni sono state effettuate attraverso la somministrazione dal 19 marzo 2019 di un questionario in formato digitale ed hanno coinvolto un campione di 3.191 viaggiatori EAV per il servizio e 1317 per il servizio automobilistico. 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.

Per tutte le domande sulla Qualità Percepita, è stata prevista la possibilità di un giudizio sulla base di una scala pentenaria. 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 2,35 su scala pentenaria e 4,20 su scala decimale, in peggioramento rispetto a quello espresso lo scorso anno pari a 3,20.

GIUDIZIO COMPLESSIVO	2018	2017	2016
scala 1 - 5	● 2,35	● 3,20	● 2,80
scala 1 - 10	4,20	6,00	n.r.

GIUDIZIO COMPLESSIVO	2018	2017	2016
CIRCUMVESUVIANA	● 2,14	● 3,10	● 2,80
SEPSA	● 2,57	● 3,20	● 2,60
MCNE ARCOBALENO	● 3,19	● 3,90	● 3,70
MCNE FBN - PDM	● 2,92	● 3,00	● 2,50
TOTALE EAV	● 2,35	● 3,20	● 2,80

Di seguito il confronto tra i giudizi espressi dai Clienti sui singoli fattori di qualità relativamente all'anno 2018 ed il confronto con quelli espressi nel 2016 e nel 2017:

FATTORI DI QUALITÀ IN STAZIONE	2018	2017	2016
SICUREZZA PERSONALE STAZIONI	● 2,23	● 3,10	● 2,80
COMFORT STAZIONI	● 2,19	● 3,00	● 2,60
PULIZIA STAZIONI	● 2,23	● 3,00	● 2,60
INFORMAZIONI FORNITE STAZIONE	● 2,57	● 3,00	● 2,80
SERVIZI BIGLIETTERIA	● 2,63	● 3,20	● 3,10
MEDIA	● 2,37	● 3,00	● 2,78

FATTORI DI QUALITÀ A BORDO	2018	2017	2016
SICUREZZA BORDO	● 2,24	● 3,00	● 2,50
AFFOLLAMENTO	● 1,87	● 2,90	● 2,40
COMFORT	● 2,14	● 2,90	● 2,50
PULIZIA	● 2,24	● 2,90	● 2,50
INFORMAZIONI FORNITE BORDO	● 2,36	● 2,80	● 2,40
MEDIA	● 2,17	● 2,90	● 2,46

FATTORI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO	2018	2017	2016
PUNTUALITÀ	● 2,12	● 3,00	● 2,40
REGOLARITÀ	● 2,14	● 2,90	● 2,50
SICUREZZA VIAGGIO	● 3,08	● 3,20	● 3,00
REPERIBILITÀ INFORMAZIONI	● 3,09	● 3,00	● 2,90
COMPORTEMENTO PERSONALE	● 3,41	● 3,30	● 3,10
ACCESSIBILITÀ	● 3,67	● 3,40	● 3,00
DIVERSAMENTE ABILI	● 1,80	● 2,60	● 2,30
INTEGRAZIONE MODALE	● 2,85	● 3,10	● 2,90
PROBLEMI AMBIENTALI	● 2,30	● 2,90	● 2,40
MEDIA	● 2,72	● 3,10	● 2,72

Rispetto allo scorso anno, peggiora il giudizio della Clientela ad eccezione dei fattori *Reperibilità informazioni*, *Comportamento del personale* e *Accessibilità ai mezzi*, che migliorano la sicurezza del viaggio, in termini di conduzione del treno, pur se inferiore al 2017, resta valutata positivamente e superiore alla media generale della categoria, come negli ultimi anni.

Tra i fattori più importanti percepiti per la customer satisfaction, il primo è la puntualità, seguito dalla sicurezza personale nelle stazioni e a bordo.

Il peggioramento così marcato dell'indicatore Sicurezza personale nelle stazioni, relativamente alle Linee Vesuviane, risente sicuramente di quanto accaduto nella stazione di San Giorgio a Cremano poco prima che iniziasse l'indagine, considerati invece i risultati positivi ottenuti nel settore della security:

- diminuzione danni al Patrimonio aziendale - 45%
- diminuzione di furti e scippi in danno della Clientela - 18%
- diminuzioni aggressioni a danno della Clientela - 9%
- aumento di fermi e arresti + 79%

Il peggioramento del giudizio sugli altri fattori, invece, può trovare motivazione nella protesta del personale di stazione sfociata nel rifiuto delle prestazioni straordinarie, non riscontrando diminutio delle attività oggetto

della soddisfazione dei Clienti rilevata dall'indagine in questo settore.

Nel confronto con il 2017 si evidenzia un peggioramento di tutti i fattori; nello specifico la sicurezza a bordo, valutata positivamente nel 2017, è oggi giudicata migliorabile e l'affollamento, al limite superiore del range di miglioramento nel 2017, oggi è valutata negativamente.

In particolare è da rilevare come il fattore "affollamento" a bordo risulti il solo ad essere giudicato negativamente, tutti gli altri fattori si posizionano nell'area di miglioramento.

Anche in questo caso, dall'analisi dei dati interni, emerge un incremento dei posti totali offerti - fermo restando quelli seduti complessivi - anche per le linee vesuviane, che registrano il decremento maggiore della soddisfazione della Clientela.

Il valore medio del giudizio reso sui fattori generali è pari a 2,72 e, quindi, entra nel range dell'area di miglioramento.

Il peggioramento della soddisfazione della Clientela relativamente ai fattori puntualità e regolarità non trova corrispondenza in analogo peggioramento dei dati di esercizio a consuntivo, che sono rimasti uguali o di poco migliorati rispetto al 2017, anche se non sono stati raggiunti tutti gli obiettivi fissati (64,27 % di treni con ritardo max di 5' invece che 80). Pesano sicuramente, però, gli impegni presi relativamente alla disponibilità di materiale rotabile, soprattutto per le linee vesuviane, che non è stato ancora possibile mantenere e che tanto influenzano questi fattori, oltre che comfort, affollamento e pulizia.

Analogamente, il giudizio negativo sui servizi per i viaggiatori diversamente abili - ma non quello sull'accessibilità - non trova riscontro nel forte impegno di EAV in questo campo, anche per il continuo e proficuo rapporto con le associazioni interessate. Si osservi che la domanda relativa a questo fattore ha registrato una % di mancate risposte di oltre il 10% con la motivazione che gli intervistati non avevano bisogno di tali servizi e quindi non vi prestavano attenzione.

Il nuovo servizio a chiamata dovrebbe rappresentare un punto di svolta, anche se va detto che questo fattore resta spesso negativamente valutato per le restrizioni alla libertà di movimento dei viaggiatori diversamente abili che vorrebbero avere gli stessi diritti di tutti senza bisogno, ad esempio, di programmare gli spostamenti con l'anticipo necessario per la prenotazione del servizio a chiamata.

◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario

Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario

EAV, in qualità di Impresa Ferroviaria, ai sensi dell'art. 9 comma 3 del D. Lgs 112/2015, è in possesso di Licenza n.18/N del 15 luglio 2013 per l'espletamento di servizi di trasporto nazionale passeggeri per ferrovia.

E' dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria, sviluppato ai sensi del D. Lgs 50/2019, che ha come ambito di applicazione l'esercizio ferroviario sull'Infrastruttura Nazionale, sulle reti interconnesse e funzionalmente isolate del Gestore Infrastruttura EAV. Tale Sistema nasce per garantire l'applicazione di tutte le norme e direttive europee e nazionali sulla sicurezza ferroviaria ed un servizio alla Clientela sicuro con l'obiettivo di evitare sinistri e garantire un livello di incidentalità nullo.

L'Impresa Ferroviaria di EAV ha acquisito nel 2016 il Certificato di Sicurezza parte A n. IT1120160002 e parte B n. IT 220170002, rilasciato dall'ANSF 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 Cancellorino-Napoli e S.Maria Capua Vetere-Napoli, con validità fino al 13 gennaio 2021. E' in attesa del rilascio dell'estensione del Certificato di Sicurezza di parte B sulle reti del Gestore Infrastruttura EAV ed ha inoltre avviato l'iter certificativo del Sistema, trasmettendo all'Agenzia Nazionale per la sicurezza delle Ferrovie la richiesta di rilascio del Certificato di Idoneità all'esercizio sulle reti funzionalmente isolate gestite dall'EAV.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

Sebbene un'insufficiente disponibilità del materiale rotabile rispetto alle necessità dei servizi l'indice di regolarità ha raggiunto il 91,5% a fronte del 92,0% fissato quale obiettivo 2018.

A ciò va ad aggiungersi il fatto che è stato garantito un servizio automobilistico con oltre 12.000 corse effettuate nel solo 2018, in sostituzione del servizio ferroviario.

Per quanto riguarda la puntualità, l'obiettivo dell'80% entro i 5' è stato raggiunto solo su alcune linee; per contro l'obiettivo del 90% dei treni con arrivo entro i 15' è stato abbondantemente raggiunto con una media, su tutte le linee aziendali EAV, del 93,35%.

	% treni con arrivo entro i 5'	% treni con arrivo entro i 15'	regolarità 2018
LINEE VESUVIANE	63,83%	95,10%	99,8%
LINEA SUBURBANA NA - CANCELLO - BN	66,76%	89,25%	87,6%
LINEA SUBURBANA NA - CE - PIEDIM. MATESE	76,32%	93,11%	98,5%
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	100,00%	100,00%	69,5%
LINEE FLEGREE	50,40%	89,19%	93,4%
TOTALE EAV	64,27%	93,35%	91,5%
OBBIETTIVI 2019	80,00%	90,00%	92,0%

Nonostante le difficoltà, continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le linee flegree e per la Napoli-Benevento ed al revamping dei convogli già nel parco sociale per le linee vesuviane. Proseguono, infine le dismissioni dei treni non più utilizzabili per l'esercizio.

Aggiudicata a Hitachi a fine settembre la gara per il nuovo materiale rotabile per le Linee Vesuviane: un accordo quadro per la fornitura di 40 convogli in quattro anni, a partire dal 2022.

Presentato ad Expo ferroviaria 2019 il nuovo treno Stadler che andrà in esercizio sulla linea Piedimonte Matese/Napoli. Cinque nuovi treni ibridi (Diesel – elettrici) entreranno in servizio entro il 2022. Il treno potrà partire dalle stazioni in modalità completamente elettrica con conseguente minore impatto in termini di inquinamento. L'iniziativa nasce dalla collaborazione tra Eav/Regione Campania e FNM/Ferrovie

Nord/ Regione Lombardia: Eav infatti si è inserita in un accordo quadro già siglato tra FNM e Stadler , con conseguenti economie di scala e di tempo.

Di seguito il dettaglio del parco rotabili:

LINEA NAPOLI - CANCELLO - BENEVENTO	2018	2019
treni*km/anno programmati	478.336	485.791
FLOTTA	10	10
di cui ETR VECCHI	3	3
di cui ETR NUOVI	7	7
% DISPONIBILITÀ	80%	80%
di cui DISPONIBILI PER ESERCIZIO	8	8
LINEA NAPOLI - CASERTA - PIEDIMONTE MATESE	2018	2019
treni*km/anno programmati	445.613	452.537
FLOTTA	6	6
di cui ATM VECCHIE	6	6
di cui ATM NUOVE		
% DISPONIBILITÀ	70%	70%
di cui DISPONIBILI PER ESERCIZIO	4,2	4,2
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	2018	2019
treni*km/anno programmati	427.959	325.253
FLOTTA	7	7
di cui ETR VECCHI	7	7
di cui ETR NUOVI		
% DISPONIBILITÀ	70%	70%
di cui DISPONIBILI PER ESERCIZIO	4,9	4,9

LINEE FLEGREE	2018	2019
treni*km/anno programmati	1.501.792	1.466.379
FLOTTA	19	19
di cui ETR VECCHI	2	2
di cui ET 400	2	2
di cui REVAMPIZZATI	9	9
di cui ETR NUOVI	6	6
% DISPONIBILITÀ	80%	80%
di cui DISPONIBILI PER ESERCIZIO	15,2	15,2
LINEE VESUVIANE	2018	2019
treni*km/anno programmati	2.997.219	3.087.271
FLOTTA	85	86
di cui ETR VECCHI	64	64
di cui MS	21	21
di cui REVAMPIZZATI		1
di cui ETR NUOVI		
% DISPONIBILITÀ	72%	72%
di cui DISPONIBILI PER ESERCIZIO	61,2	61,9

Sicurezza a bordo e nelle stazioni

L'EAV ha costituito un presidio strategico centralizzato in materia di sicurezza e tutela del patrimonio. La strategia adottata si concretizza nell'azione combinata e integrata di risorse umane e tecnologia innovativa, per predisporre i servizi di vigilanza non armata interna e quelli di vigilanza armata esterna.

Il principale obiettivo rimane quello di sviluppare il confronto con le Istituzioni, al fine di creare una cooperazione permanente e di sistema. L'EAV nel corso degli ultimi anni ha infatti consolidato i rapporti con le FF.OO., raggiungendo un buon livello di interazione basato sulla costante trasmissione di dati ed informazioni derivanti dall'analisi del rischio, utili a prevenire azioni delittuose.

Il percorso passa attraverso un'attenta Analisi del Rischio, diretta all'individuazione delle criticità, che

interessano uno specifico contesto territoriale, e temporale e di idonei strumenti di contrasto per prevenire e ridurre il verificarsi di atti delittuosi:

- su circa 300 km di linea ferrata, 150 stazioni ed 127 treni ci sono circa 3.600 telecamere ed oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso;
- 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;
- 68 stazioni sulle linee Vesuviane, tutte quelle della linea Metropolitana, 19 sulle linee Flegree e 4 sulle linee Suburbane sono dotate di telecamere: le immagini registrate possono essere visionate solo su autorizzazione dell'Autorità. Consigliamo, pertanto, anche ai nostri viaggiatori coinvolti in un evento criminoso di inoltrare tempestiva denuncia alle autorità competenti.

Così, per tutte le problematiche inerenti la sicurezza sui nostri treni è possibile - oltre che chiedere soccorso al Capotreno - utilizzare il citofono di emergenza e/o il n.° verde 800181313, gratuito anche da cellulari, che consente di mettersi in contatto con un Centro Operativo per la Sicurezza - COS (la risposta e l'eventuale invio di pattuglie di Forze dell'Ordine o di Guardie Giurate sono sempre garantite). Il Centro, inoltre, controlla, monitora e gestisce gli allarmi, attiva le comunicazioni di emergenza e videosorveglia le aree controllate relativamente alle stazioni ed ai treni.

Il centro operativo gestisce inoltre per conto di EAV due applicazioni scaricabili da qualsiasi smartphone:

- SAM, che assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di emergenza sanitaria;
- VERA a disposizione del personale per incrementarne la sicurezza: integra il sistema di protezione con telecamere mobili ed attivate all'occorrenza, rendendo quindi tutte le aree di competenza EAV video-sorvegliate.

Si ricorda che sulle linee Vesuviane è possibile comunicare con i telefoni cellulari per la copertura quasi totale del segnale GSM.

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 derattizzazione si effettua 4 volte all'anno, con possibilità di ulteriori interventi, se necessari, e l'installazione di trappole in ogni impianto.

I treni circolanti sono sottoposti a pulizia ordinaria tutti i giorni e tre volte al mese sono sottoposti a lavaggio radicale. La derattizzazione si effettua 6 volte all'anno, la disinfestazione 4 volte all'anno, 14 interventi di dezanarizzazione tra aprile e ottobre.

Anche per questo fattore, la diminuzione della soddisfazione della clientela non trova riscontro nella diminuzione delle attività di pulizia, ordinarie e straordinarie.

Informazioni alla Clientela

Alla base della relazione tra EAV e la propria Clientela vi sono l'Informazione e la Comunicazione, due fattori fondamentali per offrire un Servizio di Qualità.

I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni sui servizi (orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni) e sulle varie attività di EAV, di seguito riportati, hanno prodotto un miglioramento del

loro giudizio proprio relativamente al fattore *Reperibilità Informazioni*:

Info Box - Stazioni Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi e Napoli Montesanto - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30

Numero verde gratuito **URP EAV** 800211388 - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30

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

Telegram - basta installare l'App sul proprio telefono cellulare ed unirsi al canale @EavOfficial per ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online di EAV pubblicano un nuovo messaggio

Whatsapp - tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di EAV sono diffuse anche con messaggi 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.

Con **WhereApp** tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di EAV sono diffuse con messaggi geolocalizzati a tutti coloro che usano tale applicazione. Una notifica sul proprio smartphone avvertirà in tempo reale di tutte le turbative sopraggiunte.

Con questa applicazione il viaggiatore:

- riceve solo informazioni inerenti i luoghi di suo interesse o dove si trova al momento;
- riceve solo le informazioni appartenenti alle categorie che preferisce;
- riceve solo informazioni valide e validate.

Impostando la stazione di interesse, sarà informato su cosa accade sulle linee Eav che sta attraversando e su tutte le zone di interesse selezionate.

Operativo il **Sistema Eavdriin** che fornisce informazioni sugli orari delle linee Vesuviane 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 2018 fornite informazioni con oltre 1000 messaggi al mese.

Nell'ambito della collaborazione con l'ACAMIR, oltre alla trasmissione del notiziario **Muoversi in Campania**, è stato installato, nella stazione EAV di Porta Nolana, un totem interattivo che permetterà all'utilizzatore la visualizzazione delle informazioni offerte dal servizio Muoversi in Campania:

- accesso alle informazioni (news, eventi, orari, notiziari, ecc.) elaborate e pubblicate dalla redazione;
- visualizzazione della mappa della viabilità e del trasporto pubblico;
- visualizzazione dell'elenco completo delle news, filtrate tra gli argomenti disponibili;
- visualizzazione delle info necessarie per scaricare l'app.

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

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, sulle linee Flegree e sulla linea Metropolitana, le stazioni sono munite di impianti di diffusione sonora e/o di teleindicatori; sulle prime, **31 stazioni** sono munite di avvisatori acustici automatici bilingue, che informano circa il binario di arrivo del treno e la sua destinazione.

Continua l'attrezzaggio di ulteriori impianti con i nuovi teleindicatori, già presenti nelle stazioni di Barra, Ercolano Scavi-Vesuvio, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Via Libertà, San Giorgio a Cremano, San Giovanni, Sorrento, Torre del Greco, Vico Equense e Castelcisterna

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: in totale l'83% dei treni EAV.

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.

Servizi per Viaggiatori diversamente abili

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 è 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.eavsr.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 e i relativi tempi di ripristino;
- gli orari degli autobus accessibili;
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulle linee suburbane connesse;
- il Piano di Accessibilità EAV, il Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità - triennio 2018/2020 - ed il Regolamento per l'accessibilità.

Dal 31 maggio 2020 sono pubblicati gli orari al pubblico della linea Metropolitana, della linea Napoli-Piedimonte Matese e delle linee Flegree con l'indicazione delle corse fruibili da parte di persone su sedia a rotelle, sia in base alla tipologia di materiale rotabile che in base alle caratteristiche dell'infrastruttura.

Qualora una corsa indicata come accessibile fosse esercitata con materiale rotabile non accessibile, l'indennizzo dovuto, ex misura 5.3 della Delibera 106/2018, sarà pari a 10 volte il valore del biglietto valido per lo spostamento che il viaggiatore avrebbe dovuto effettuare, oltre al rimborso del titolo stesso.

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

Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini comunicati, il viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, ha diritto ad un indennizzo come di seguito calcolato:

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO EX MISURA 5.2 DELIBERA 106/2018 ART		
Parametro A	Parametro B	Parametro C
ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore rispetto ai tempi comunicati/rettificati da EAV	distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore	assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato
<48h 25% del costo del biglietto	0-10 km per la 1 ^a stazione accessibile 25% del costo del biglietto	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €15,00
>48 h 50% del costo del biglietto	>10 km per la 1 ^a stazione accessibile 50% del costo del biglietto	

Modalità di richiesta

L'indennizzo può essere chiesto, entro 30 giorni dall'evento, utilizzando il modulo reclami:

- sul sito web aziendale www.eavsrl.it, al link <http://urp.eavsrl.it/web/public/urp/front/richiesta/id/reclamo?changeLang=it>, che garantisce il rilascio di apposita ricevuta;
- presso qualsiasi biglietteria in un impianto presenziato o presso gli Infobox di Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e Porta Nolana, con rilascio di apposita ricevuta.

In alternativa la richiesta potrà essere inviata all'indirizzo mail enteautonomovolturno@legalmail.it o indirizzata a EAV, Corso G. Garibaldi n. 387 - 80142.

La richiesta di indennizzo può essere presentata dal viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, allegando i titoli di viaggio in originale.

Qualora la richiesta sia fatta on line o a mezzo PEC, i biglietti potranno essere anticipati in fotocopia o scansione.

L'indennizzo può essere erogato:

- a mezzo contanti – presso le biglietterie aziendali presenziate;
- a mezzo bonifico bancario.

Nella richiesta andranno indicati la modalità prescelta e i dati necessari.

L'E.A.V. invierà comunicazione dell'esito dell'indennizzo al passeggero entro il 30° giorno dalla ricezione della richiesta, procedendo all'eventuale pagamento con la modalità indicata dal viaggiatore tra quelle disponibili.

Qualora la richiesta non venga accolta, il passeggero potrà inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito dell'indennizzo, mediante un modulo scaricabile all'indirizzo:

https://www.autoritatrasporti.it/wpcontent/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.pdf

oppure utilizzando il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) all'indirizzo:

<https://www.autorita-trasporti.it/site/>

Norme di utilizzo impianti ad accessibilità condizionata

Si ricorda che se una stazione/fermata è impresenziata, gli impianti di risalita debbono essere posti fuori servizio per motivi di sicurezza degli utilizzatori.

In attesa del superamento delle barriere architettoniche, sulle Linee Vesuviane, il viaggiatore con disabilità può chiedere al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero: 081 7722432, almeno 15 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

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.

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.

Nella fermata di Via Nocera, il viaggiatore su sedia a ruote:

- per accedere al treno (entrambe le direzioni) dovrà utilizzare la porta in corrispondenza dell'area gialla contrassegnata sulla banchina con apposito simbolo;
- proveniente da Napoli, per scendere dovrà posizionarsi in coda al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell'area contrassegnata;
- proveniente da Sorrento, per scendere dovrà posizionarsi in testa al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell'area contrassegnata

Al fine di ottimizzare l'assistenza fornita dal Capotreno nelle fasi di salita e discesa, dovrà comunicare la sua presenza chiamando il numero 0817722432, almeno 15 minuti prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore con disabilità potrà rivolgere la sua richiesta telefonicamente anche al Numero verde 800211388 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 o al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.

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

linee Vesuviane	42%
linee Flegree	51%
linea Metropolitana	100%
linea Napoli- Benevento	42%
linea Napoli-Piedimonte	0%

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

linee Vesuviane	100%
linee Flegree	51%
linea Metropolitana	100%
linea Napoli- Benevento	33%
linea Napoli-Piedimonte	0%

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 di 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 l'unico fattore da tenere sotto controllo è l'inquinamento acustico, monitorato con frequenti misurazioni e l'utilizzo degli ausili opportuni.

Partita in azienda la campagna di sensibilizzazione per un utilizzo consapevole delle preziose risorse naturali e l'attenzione alla raccolta differenziata ed all'uso del vetro invece che della plastica.

Livelli di servizio nelle operazioni di sportello

Relativamente ai Servizi di Sportello, ricordiamo che i titoli di viaggio sono reperibili, oltre che nelle biglietterie, anche in più di 3.000 rivendite diffuse su tutto il territorio regionale, nei distributori automatici e sull'app Go EAV. Rammentiamo, altresì, che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio, poiché i biglietti acquistano validità dal momento dell'obliterazione.

È 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 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

Nel 2018 abbiamo ricevuto complessivamente 1.032 reclami (di cui 854 per il servizio ferroviario, 120 per il servizio automobilistico e 58 annullati) e il 91,5% degli stessi è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore.

Tipologia fattori di qualità / motivi del reclamo	ANNO 2018
sicurezza personale	26
sicurezza del viaggio	27
comfort	30
comportamento del personale	149
guasti ai tornelli, avarie, etc.	294
pulizia	36
servizi accessori	9
regolarita' - puntualita'	199
titoli di viaggio	45
barriere architettoniche	6
integrazione modale	2
informazioni alla clientela	31
TOTALE	854

Servizi aggiuntivi

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

Valutazione della qualità del servizio automobilistico

Il giudizio complessivo della Clientela sul servizio automobilistico di EAV migliora passando da 3,10 del 2017 a 3,27, espresso in scala a 5 items, mentre passa da 5,60 del 2017 a 6,03 su scala decimale.

Nel confronto con il 2017 si evidenzia un miglioramento di tutti i fattori fatta eccezione per la *Regolarità*, il *Comfort*, i *Servizi per i diversamente abili* e l'*Attenzione ai problemi ambientali*.

I fattori *Comportamento del personale*, *Accessibilità del mezzo di trasporto* e *Sicurezza del viaggio* (in termini di conduzione del bus) restano i fattori meglio valutati e superiori alla media generale della categoria. Restano invariati i fattori *Affollamento* e *Pulizia*.

Si evidenzia che:

le aree di Sorrento, Napoli e Provincia, Flegrea e Ischia presentano valori medi sufficienti, relativamente alla qualità percepita a bordo, mentre restano nell'area di miglioramento i servizi universitari e quelli eserciti nell'area di Castellammare.

Di seguito il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nei due anni precedenti:

FATTORI DI QUALITÀ			
	2016	2017	2018
Puntualità del servizio	3,9	2,7	2,9
Regolarità del servizio	3,8	2,7	2,6
Sicurezza del viaggio	3,7	3,4	3,6
Sicurezza a bordo	3,7	3,3	3,6
Affollamento a bordo	3,7	2,8	2,9
Comfort del viaggio	3,7	3	2,9
Pulizia dei mezzi	3,7	2,8	2,8
Informazioni fornite a bordo	3,8	2,8	3,2
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	3,7	2,8	3
Comportamento del personale	3,9	3,6	4
Accessibilità ai mezzi	3,6	3,2	3,8

Servizi per i diversamente abili	2,8	2,8	2,6
Integrazione modale con altri vettori	3,1	2,8	3,2
Attenzione ai problemi ambientali	3,2	2,9	2,5
Giudizio complessivo sul servizio offerto	3,8	3,1	3,2
voto medio	3,3	3	3

◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico

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).

In attesa degli autobus nuovi, acquistati con finanziamento della Regione Campania attraverso Acamir, Eav ha deciso quindi di prevedere un investimento proprio e ha comprato bus 16 autobus, di varie dimensioni e tipologie. Il mercato italiano non consente di trovare autobus usati in buone condizioni e, quindi, la ricerca si è rivolta al mercato estero, Germania ed Olanda, in particolare. Di questi 8 saranno assegnati agli impianti di Ischia e Procida, in sostituzione di 6 autobus che dal 1 gennaio non possono più circolare, e Torre Annunziata.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2017	Obiettivi 2018	Consuntivo 2018	Obiettivi 2019
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi di trasporto	n. morti/ viaggiatori	0	0	0	0
		n. feriti/ viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	0,0000332912		0,0000358494	
		sinistro* autobus km	ogni 30.500 ca	ogni 25.000	ogni 27.894	ogni 25.000
		n. feriti/autobus km	0	0		0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti viaggiatori	0	0	0	0
		n. feriti/ viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus km	0,0000235850		0,0000241532	
		sinistro* autobus km	ogni 42.500 ca	ogni 45.000	ogni 41.402 ca	ogni 45.000
	Anzianità autobus	n. autobus con oltre 15 anni	57	mantenimento	57	mantenimento
		età media parco autobus (anni)	12	13	13	14
		% autobus con età superiore a 10 anni	55,0%	mantenimento	55,0%	mantenimento
		% autobus con età tra 5 e 10 anni	41,00%		41,00%	
		% autobus con età inferiore a 5 anni	3,0%		3,0%	
		Manutenzione	% autobus fermi per guasti/n. bus in esercizio		30%	
	Elementi di sicurezza attiva		% autobus con abs		98,0%	
		n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	296	296		

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

Continuano gli sforzi per incidere positivamente su questi fattori: 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. Su un totale annuo di 736.154 corse, 1623 hanno registrato un ritardo superiore a 15' e 785 un ritardo superiore a 30' con l'assicurazione di ritardi entro i 10' in partenza dai capilinea.

Anche per la gomma, l'insufficiente disponibilità di materiale rotabile – ed i tempi connessi al completamento delle procedure di gara per l'acquisto dei nuovi bus – hanno inciso negativamente su questo fattore, come sul **Comfort**.

La domenica e i giorni festivi, dalle ore 07.30 alle ore 13.00, è possibile usufruire di un servizio di trasporto automobilistico su chiamata, sulle seguenti linee:

Nola –Castellammare

Nola - Palma Campania

Avella-Tufino-Nola

Nola-Moschiano

Quindici-Ottaviano

Inoltre, dal 22 settembre 2019, la domenica e i giorni festivi, dalle ore 07.30 alle ore 13.00, per le linee Avella-Tufino-Nola, Nola – Palma Campania e Nola-Moschiano è possibile effettuare la fermata al Centro Commerciale Vulcano Buono.

La richiesta va effettuata chiamando il numero 081 7354764 entro le ore 17.00 del giorno precedente a quello di viaggio.

All'atto della richiesta dovrà essere indicato:

- il percorso da effettuare
- la località di attesa del bus
- l'eventuale corsa di ritorno
- le proprie generalità
- un contatto telefonico

Gli utenti con disabilità motoria, all'atto della chiamata, dovranno manifestare espressa richiesta di AUTOBUS CON PEDANA

Sicurezza personale

Tra i vari problemi che EAV è impegnata a risolvere c'è quello della lotta all'evasione tariffaria, che sottrae risorse alle casse societarie ed agli investimenti, ad esempio all'acquisto di nuovi autobus e a tutto quanto serve in termini di efficienza.

Così Eav ha deciso, tra le prime in Italia, di sperimentare, sugli autobus, i cosiddetti "Tornelli di bordo", installati all'altezza dell'oblitteratrice/validatrice collocata subito dopo il posto di guida.

L'installazione è stata effettuata sotto il controllo della MCTC, a garanzia della sicurezza dei viaggiatori.

I viaggiatori dovranno semplicemente validare il proprio biglietto: il sistema prevede l'apertura del varco, che

se forzato, aziona un dispositivo ottico/acustico nella postazione del conducente.

Trattandosi di sperimentazione, in una prima fase sono stati equipaggiati solo 6 autobus.

Per la sperimentazione è stato individuato il servizio effettuato a Castellammare di Stabia, trattandosi di un servizio a sé stante ed effettuato con un numero ridotto di autobus.

Informazioni alla Clientela

Anche per i servizi automobilistici molteplici i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV, con la preferenza accordata dai Clienti al sito web.

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

Di seguito la disponibilità di sistemi di informazione a bordo e a terra:

Diffusione	% autobus con dispositivi acustici e/o visivi su totale indicante la linea	66%	Mantenimento	66%	Mantenimento
	% autobus con dispositivi acustici e/o visivi (monitor interno)	46%		46%	
	% capilinea e/o fermate attrezzate con sistemi di informazione in tempo reale	3%		3%	

Servizi per Viaggiatori diversamente abili

Rilevante è l'importanza riconosciuta a questo aspetto dalla Clientela e dall'EAV: il 62% degli autobus sono dotati di pianale ribassato ed altrettanti di pedana.

Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di accesso facilitato	% autobus provvisti su totale	62%	Mantenimento	62%	Mantenimento
	Autobus ribassati con pedana	% autobus provvisti su totale	62%		62%	

Anche in questo caso, l'insufficiente disponibilità di autobus condiziona negativamente la soddisfazione della Clientela.

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 2018 i 120 reclami relativi al servizio automobilistico sono di seguito riepilogati:

TIPOLOGIA FATTORI DI QUALITÀ / MOTIVI DEL RECLAMO	ANNO 2018
COMFORT	1
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	28
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	2
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	4
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	75
SICUREZZA DEL VIAGGIO	7
TITOLI DI VIAGGIO	3
TOTALE	120

◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito è solitamente attiva dal 1° aprile al 31 ottobre e quando la festività di Pasqua cade nel mese di marzo, l'apertura è anticipata al Sabato Santo.

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.

Il restyling delle carrozze, il nuovo logo progettato dalla studentessa Ilaria Balzano, iscritta al corso di laurea in Design e Comunicazione del DADI - Dipartimento di Architettura e Disegno Industriale della Università degli studi della Campania 'Luigi Vanvitelli', i lavori completati alle stazioni (anche con il superamento delle barriere architettoniche), l'amore per una montagna meravigliosa, sono fattori che hanno contribuito alla riscoperta da parte di turisti e cittadini campani di una passeggiata unica al mondo, che in otto minuti porta dal mare ad oltre mille metri di altezza, svelando al passeggero la vista sul golfo e sul Vesuvio, tra il verde e l'azzurro, i colori delle due carrozze!

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 al numero verde 800211388, ai numeri 0818700121 e 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.

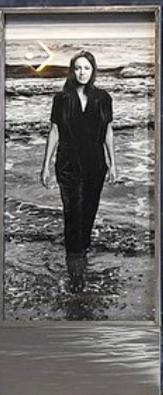
Sicurezza Personale

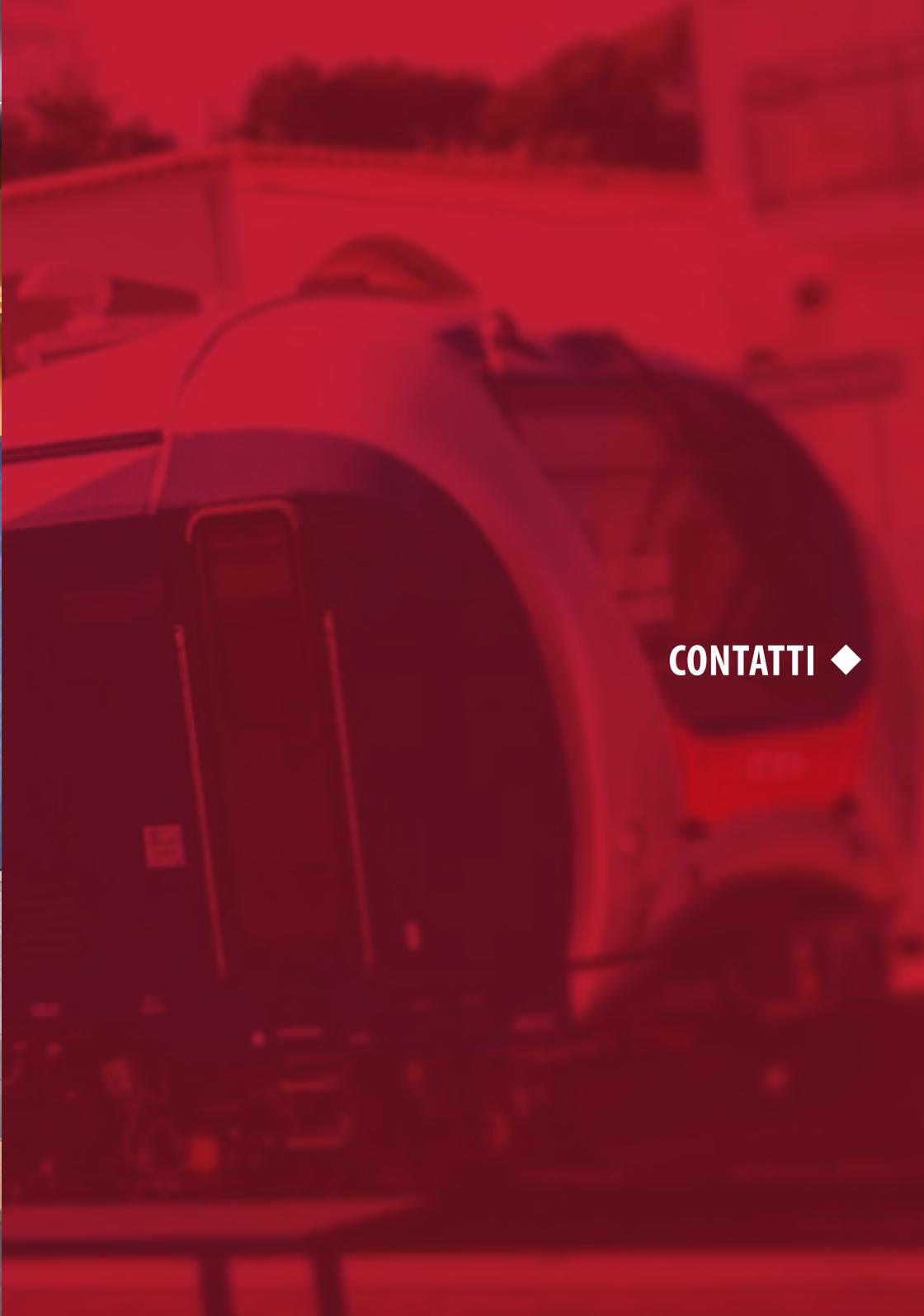
Le vetture sono presenziate da personale abilitato in continua comunicazione telefonica con la stazione motrice. Nei giorni di maggior affluenza è richiesto il presenziamento delle stazioni da parte delle Forze dell'Ordine.

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.

Servizi di biglietteria

I biglietti per il servizio funiviario sono acquistabili presso la biglietteria della stazione di Castellammare e con l'app GO EAV





CONTATTI ◆

Sede legale

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111**

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

Depositi ferroviari

Ponticelli

Via Volpicella n. 344 - 80147 Napoli

Quarto

Via A. Scarlatti n°10 - 80010 Quarto (NA)

S. Giovanni

Via F. Imparato 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

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

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)

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)

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 Libertá', 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)

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)



Carta della Mobilità
2019