



CARTA DELLA MOBILITA' 2020

Indice

Premessa	3
I Principi fondamentali della Carta	4
La Politica della qualità	5
EAV si presenta	7
EAV e il territorio	10
La gestione dell'emergenza Covid-19	16
Rapporti con la Clientela	18
Diritti e Doveri del viaggiatore	19
Tariffe e Titoli di viaggio	22
Viaggiare con i bambini	25
Viaggiare con animali	25
Viaggiare con oggetti	26
Trasporto biciclette	26
Sanzioni amministrative	27
Reclami	28
Oggetti smarriti	30
Qualità del servizio	31
Valutazione della Qualità del Servizio	32
I fattori di qualità del Servizio Ferroviario	32
I fattori di qualità del Servizio Automobilistico	47
Servizio Funiviario	52
Contatti	55

Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2020, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2021, 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.



EAV IN VIAGGIO
DAL 1889

◆ I Principi fondamentali della Carta

La normativa di riferimento in materia si rinviene:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998;
- nel Regolamento 16 marzo 2012 n. 3, relativo alla Carta dei Servizi del trasporto pubblico di linea adottato dalla Regione Campania;
- nel Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- nel 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 e dell'Ambiente

EAV si è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente" certificato, secondo il quadro normativo in vigore per il possesso ed il mantenimento degli standard previsti dalle norme UNI EN ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015.

Per quanto attiene la Qualità, la certificazione UNI EN ISO 9001:2015 riguarda l'intera Azienda e comprova l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato finalizzato al soddisfacimento delle attese del Cliente ed al miglioramento continuo dei processi aziendali.

Per quanto riguarda invece l'Ambiente, EAV intende estendere la certificazione ISO 14001:2015, attualmente attiva per il servizio di trasporto ferroviario e funiviario, anche al servizio di trasporto

automobilistico.

La missione di EAV è quella di assicurare lo sviluppo sostenibile del territorio su cui opera attraverso l'offerta di un servizio pubblico di trasporto su ferro, su gomma e funiviario sicuro, efficace ed affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività riducendo nel contempo, quanto più possibile, l'utilizzo del mezzo privato e i relativi impatti ambientali.

Il testo integrale della Politica della qualità e dell'ambiente è consultabile sul sito aziendale all'indirizzo <https://bit.ly/3lt1xMF>

IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Consapevole della rilevanza sociale di un'azienda operante nel campo della mobilità, con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità approvato lo scorso anno, EAV ha intrapreso un percorso annuale finalizzato a rendere tale strumento elemento essenziale per la pianificazione e il controllo delle iniziative di Responsabilità Sociale; al suo interno con i dipendenti, all'esterno, in particolare, con i Clienti che usufruiscono dei suoi servizi.

L'approvazione da parte della Società del Bilancio Sociale avviene a seguito della pubblicazione in consultazione del suo progetto sulla home page del sito aziendale - per un periodo non inferiore a 15 giorni - affinché possa recepire eventuali osservazioni 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 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, oltre 10 milioni con il servizio automobilistico e oltre 100 mila con il servizio funiviario, grazie all'impegno degli oltre 3.000 dipendenti.

Di seguito, in sintesi, le attività svolte da EAV:

- esercita il servizio ferroviario regionale;
- esercita il servizio funiviario con la Funivia del Monte Faito;
- cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale;
- gestisce il patrimonio infrastrutturale;
- fornisce supporto alla Regione Campania nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali nel campo della mobilità e del trasporto;
- 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.

Un imponente piano di assunzioni è in corso in EAV: a fronte di una riduzione della forza lavoro di 700 unità negli ultimi 4 anni, nell'anno 2020 è stato avviato l'inquadramento, tramite contratti di lavoro full time e a tempo indeterminato, di oltre 350 nuove figure professionali, giovani diplomati e laureati cui trasferire il grande know-how aziendale.

Un piano dalle molteplici valenze, sociali ed imprenditoriali: l'inserimento di centinaia di giovani nel mondo del lavoro, il contestuale abbassamento dell'età media del personale aziendale, la conseguente riduzione del costo del lavoro, in particolare delle prestazioni di lavoro straordinario.

IL SERVIZIO FERROVIARIO - DATI 2019

Oltre 140.000 viaggiatori al giorno

Oltre 600 corse programmate

al giorno

Circa 5,4 milioni di treni Km effettuati nell'anno

2.042 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*	88.547	1.334	993	6.653	43.447	140.974
km lunghezza rete	142,705	48,460 (*)	41,245 (*)	10,227	46,853	289,490
flotta utile all'esercizio	71 ETR	11	7	4	19	112
n. stazioni	96	9	12	5	31	153

(*) *Tratta sociale*

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO DI SUPPORTO

Oltre 6.500 corse effettuate -nell'anno

-Circa 290.000 bus km prodotti nell'anno

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 - Cancellò - Piedimonte Matese
Linea 8	Napoli – Baiano (in cui ricadono anche la linea Napoli - S. Giorgio via Centro Direzionale e Napoli – Pomigliano - Acerra)
Linea 9	Montesanto - Bagnoli - Torregaveta

Le linee vesuviane sono 6 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 2 e corrono lungo 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-Cancellò-Benevento, che unisce i due capoluoghi di provincia attraversando il territorio della Valle Caudina, e la Napoli-Cancellò-Piedimonte Matese, che assicura il collegamento tra Napoli e l'area nord della provincia di Caserta.

IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - DATI 2019

L'EAV ha trasportato oltre 10,8 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/>

30.000 viaggiatori giorno medio

1.750 corse al giorno (valore medio invernale scolastico)

10.660.716 autobus km/anno

70 Comuni serviti

707 dipendenti

Il servizio funiviario

2 Comuni interessati

8 minuti di percorrenza

35+1 Viaggiatori/vettura

Dati 2019

104.556 Viaggiatori – 5594 coppie

di corse

Dati 2020 – a tutto settembre

63.617 Viaggiatori – 4173 coppie di corse

SERVIZI SPECIALI

Nel periodo marzo/novembre, è attivo 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: un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Pompei, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta, Piano, Sant'Agello 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 <https://www.eavsrl.it/web/campania-express-2020-it>

◆ EAV E IL TERRITORIO

Numerosi, come di consueto, sono stati gli eventi e le manifestazioni che hanno confermato e rafforzato lo storico legame di EAV con il territorio.

Dall'area metropolitana di Napoli a quella vesuviana, alla zona flegrea, passando per la Valle Caudina, fra il 2019 e il 2020, si sono svolte manifestazioni finalizzate a coniugare il *core business* aziendale con il contesto urbano in cui si svolge il servizio, laddove i residenti sono per la maggior parte Clienti dell'impresa ferroviaria EAV.

NAPOLI - AREA METROPOLITANA

Napoli Porta Est – Presentato il progetto di riqualificazione del nuovo Hub Garibaldi, predisposto da FS Sistemi Urbani con EAV/Regione Campania

Un grande progetto per la riqualificazione del Nodo Intermodale Complesso di Napoli Garibaldi, finalizzato alla realizzazione di un HUB tra i più completi a livello nazionale, fortemente interconnesso con la città mediante la valorizzazione dell'intermodalità territoriale e comunale (pedonale, ferro, gomma, bici), che prevede il riassetto trasportistico delle linee vesuviane, nonché il processo di ri-funzionalizzazione e di riqualificazione delle aree dell'ex scalo merci FS di Napoli Centrale.

L'HUB "Napoli Porta Est" sarà realizzato tramite l'ampliamento della nuova stazione EAV Garibaldi susseguente la dismissione dell'attestamento e la riconversione di Porta Nolana in deposito/rimessa, nonché la realizzazione di un nuovo terminal bus e di un parcheggio scambiatore, direttamente accessibili dall'autostrada A3, al fine di intercettarne il traffico su gomma per convogliarlo nel nuovo HUB prima che questo si riversi su via Galileo Ferraris, anche attraverso alcune significative modifiche dell'attuale sistema di viabilità.

La nuova stazione EAV Garibaldi sarà accessibile - oltre che dall'ingresso attuale attraverso la galleria commerciale della stazione FS di Napoli Centrale – anche da un secondo ingresso da realizzare al livello delle banchine, che disporrà anche di un nuovo elemento di connessione in cui saranno localizzate le aree di attesa, le biglietterie e i servizi per i passeggeri dell'intero HUB intermodale.

All'esterno della nuova stazione sarà collocato un ampio accesso kiss&ride, dotato di corsie per i taxi e di un terminal bus, da dove sarà possibile raggiungere il nodo di interscambio attraverso appositi percorsi. Il nuovo terminal, dotato di ampie banchine, segnaletica a messaggio variabile e pensiline di protezione per le persone in attesa, garantirà le fermate e lo stazionamento ai bus attualmente presenti nell'area.

Infine, a completamento dell'HUB e direttamente connessi all'autostrada a A3, saranno previsti nuovi sistemi di sosta auto.

La copertura dei binari delle linee vesuviane lungo via Galileo Ferraris, compresa la trincea della stazione di Porta Nolana, definiranno una nuova traccia, un "Chilometro Verde", costituita da una passeggiata per ciclisti e pedoni tra Porta Nolana e la stazione di Gianturco, con spazi dedicati all'incontro, alla sosta, al verde e allo spettacolo e con un'importante riqualificazione del tessuto urbano. I nuovi spazi potranno rappresentare un volano per processi più ampi di rigenerazione urbana e garantiranno un miglioramento del benessere ambientale, acustico e della permeabilità dei suoli con la riduzione dell'effetto "isola di calore" per l'intero quartiere.

Scampia – Inaugurato lo Scambiapassi, il progetto di riqualificazione di Plart

Installazioni d'arte moderna, un percorso musicale che abbraccia la canzone napoletana in tutte le sue sfumature - dai classici alla musica degli artisti moderni - una illuminazione completamente ristrutturata e rifunzionalizzata, fanno oggi della stazione di Scampia un vero e proprio fiore all'occhiello delle stazioni EAV.

Un risultato frutto di mesi di lavori e interventi strutturali finalizzati a cambiare il volto della stazione di interscambio fra la Metropolitana Piscinola-Giugliano-Aversa e la Linea 1, avviando un lungo e delicato processo di riqualificazione di una periferia abbandonata per troppi anni.

Un modo innovativo di estendere e ampliare il senso stesso di museo immaginato e progettato dalla Fondazione Plart, al fine di rendere la stazione da luogo custode dell'identità, a luogo capace di mobilitare e germogliare nuova identità nello spazio sociale.

Ma, soprattutto, un risultato che va oltre il progetto di riqualificazione urbanistica, per diventare un progetto di riscatto della periferia, realizzato tramite una serie di interventi urbanistici sugli spazi esterni che hanno cambiato il volto della zona, come testimoniano i due bellissimi murali che accolgono i visitatori che escono da quella che ora è, indiscutibilmente, una delle stazioni dell'arte più belle di Napoli.

CREAV - Inaugurazione restyling stazione Vesuvio-De Meis

Istituito in collaborazione con INWARD, l'Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, il CREAV - primo Albo tecnico degli street artist napoletani e campani – è il progetto nato per valorizzare i talenti locali attivi nei territori raggiunti dal servizio ferroviario.

Gli street artist di CREAV sono stati invitati a presentare ad EAV proposte artistiche riferite alle stazioni definite – da una pagina satirica molto attiva su Facebook – "dell'horror", in quanto spesso oggetto di atti vandalici che hanno generato uno stato di elevato degrado.

La prima stazione completata è stata quella di Vesuvio-de Meis, dove sono stati ripristinati gli intonaci pericolanti, risanati i muri in calcestruzzo mediante il ripristino del copriferro ammalorato, rifatti i manti impermeabili, risanati o sostituiti le pavimentazioni e gli impianti idraulici, verificato il funzionamento delle telecamere di videosorveglianza.

L'intervento artistico è stato affidato a Fabio Della Ratta, in arte Biodpi – selezionato attraverso una call tra gli iscritti a CREAV – che ha realizzato l'opera di arte urbana che rappresenta Camillo de Meis, medico

dell'ospedale di Napoli "Gli Incurabili", nonché filosofo e patriota da cui la strada e la stazione prendono il nome, e due grandi immagini del Vesuvio, ritratto sia dal lato mare che dal lato monte.

AREA VESUVIANA

"Ex Voto", il concerto itinerante di Marco Zurzolo e la sua band

Organizzato nell'ambito del Pomigliano Jazz Festival, il concerto itinerante "Ex Voto" di Marco Zurzolo e la sua band MVM, ha rappresentato l'occasione per aprire le stazioni all'arte e alla musica di qualità.

Il concerto ha avuto inizio sul treno partito da Porta Nolana, accompagnando i pendolari di ritorno dal lavoro. Giunti a Pomigliano, la performance si è trasferita all'interno della stazione. Al termine, i musicisti hanno ripreso il treno alla volta di Roccarainola, meta del concerto serale.

Portici/S. Giorgio a Cremano - Giornata Internazionale delle persone con disabilità

L'iniziativa, patrocinata dai Comuni di Portici e S. Giorgio a Cremano, finalizzata alla sensibilizzazione sul tema dell'inclusione sociale e dei diritti riservati ai disabili, ha coinvolto gli alunni degli Istituti scolastici Santagata di Portici e Massaia di S. Giorgio a Cremano, oltre che diverse associazioni di disabili del territorio, e l'intera cittadinanza.

In collaborazione con EAV, l'AssoUtenti Campania, associazione a tutela dei consumatori, ha per l'occasione organizzato, presso le stazioni di Portici e S. Giorgio, "Il trenino della solidarietà", nell'ambito del progetto nazionale denominato "Nessuno E-scluso".

Durante la manifestazione, il Disability Manager di EAV ha illustrato le soluzioni strutturali già adottate nelle stazioni e, più in generale, gli interventi programmati riguardo l'accessibilità delle stazioni, nonché la sperimentazione in corso di soluzioni sostitutive a sostegno della mobilità assistita ed il miglioramento delle informazioni per gli utenti disabili.

S. Giorgio a Cremano – La stazione è "Casa Troisi"

Dopo il maestoso murale raffigurante i ritratti di Massimo Troisi e Alighiero Noschese, la nuova denominazione che EAV ha voluto conferire alla stazione di San Giorgio a Cremano ha rappresentato l'ennesimo riconoscimento dell'identità cittadina che si è consolidata, ormai, nel nome e nel ricordo dell'indimenticato attore e regista sangiorgese.

Con la nuova denominazione "S. Giorgio a Cremano – Casa Troisi", inoltre, si è voluto rendere intuitivo a quale fermata scendere per visitare "Casa Massimo Troisi" in Villa Bruno, il "Centro Teatro Spazio" in via San Giorgio Vecchio, ammirare le panchine con le scene dei suoi film in via de Lauzieres e il murale sempre a lui dedicato, firmato da Jorit, in via Galdieri.

Monte Faito - Concorso di idee progetto “FARE Piazza al Faito”

Sulla scia del boom di passeggeri registrato negli ultimi due anni sulla Funivia del Faito – sono stati superati i 100mila viaggiatori/anno – in partenariato con il Comitato FARE Onlus, EAV ha bandito il concorso di idee per il progetto “FARE piazza al Faito”, finalizzato alla riqualificazione funzionale del Piazzale della Funivia di Monte Faito.

La Funivia, con le sue due “panarelle”, rinnovate nel design delle livree e nel logo, parte dalla stazione di Castellammare di Stabia e, in uno spettacolare scenario, fra mare e montagna, raggiunge i Monti Lattari per un’esperienza di viaggio indimenticabile.

Gli obiettivi del progetto sono la valorizzazione costante del Monte Faito durante tutto l’anno, compresi i periodi di bassa stagione, e soprattutto, un concetto di fruizione e di diverso utilizzo del piazzale della Funivia, come spazio adibito ad area attrezzata e coperta, nonché luogo di incontro e di aggregazione sociale in ogni stagione.

Pratola Ponte – Sport, solidarietà, arte e cultura: come riqualificare una stazione

Il restyling della stazione, la riapertura della biglietteria, la realizzazione di opere di street art e di un campo di basket destinato anche alle persone con disabilità, e infine l’apertura di una biblioteca.

Tutto questo è accaduto a Pratola Ponte, frazione di Pomigliano d’Arco, grazie all’impegno di INWARD, l’Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, anche in questa occasione coordinatore del progetto di rivisitazione di spazi e funzioni della stazione, sempre all’insegna del sociale.

Con il grande intervento creativo “The Champ”, a firma dello street artist Naf Mk e la trasformazione dello spazio di pertinenza della stazione in un basket playground aperto anche al BaskIN, il BASKet INclusivo che fa giocare insieme normodotati e disabili. L’attività sportiva del BaskIN, infatti, consente ai disabili la pratica della pallacanestro su un regolare campo da basket, grazie all’aggiunta di canestri di dimensioni e altezze ridotte posizionati a metà campo. Per agevolare la fruizione del campo è stato anche avviato un servizio navetta bus su chiamata, dedicato esclusivamente alle persone su sedia a rotelle.

Infine, da un’idea dei ragazzi di “Fridays for future” di Pomigliano, all’interno della stazione è stata anche inaugurata la “Biblioteca Solidale”, dove è possibile prendere in prestito o anche donare libri.

AREA FLEGREA

Montesanto - Nat’art, in mostra i Triangoli per la legalità

La mostra, dedicata alle vittime innocenti della criminalità, ha inteso offrire ai cittadini un momento di riflessione sul tema, in occasione del decennale dell’omicidio del musicista Petru Birladeanu, ucciso da un commando della camorra, mentre suonava la sua fisarmonica all’esterno della stazione EAV di Montesanto. L’iniziativa – cui ha preso parte anche Paolo Siani, fratello del giornalista Giancarlo, vittima della camorra – è stata organizzata dall’architetto Aldo Capasso, con la collaborazione degli studenti dell’Accademia di Belle Arti di Napoli (disegni coordinati da Ivana Gaeta e Daniela Pergreffi, opere degli artisti Giuseppe Desiato, Giuseppe Pirozzi, Anna Trapani), ed è stata sostenuta dalla Fondazione Polis della Regione Campania, da

EAV e dalla Federazione delle Associazioni Antiracket e Antiusura Vomero-Arenella intitolata a Maurizio Estate, come Petru e Siani, vittima innocente della criminalità.

Piave – Retake Napoli all’opera nella stazione della linea circumflegrea

Le stazioni della città sono battute ogni giorno da centinaia di persone, che passano ormai indifferenti al degrado che le circonda. È con la convinzione che la bellezza debba nascere anche e soprattutto da questi luoghi, che per un intero fine settimana una fantastica squadra di volontari è scesa in campo per la stazione di Piave a Soccavo.

Il progetto di riqualificazione, fortemente voluto dai cittadini del quartiere e reso possibile dall’organizzazione di Retake Napoli col supporto di EAV, ha previsto una serie di interventi volti a rendere più vivibile la stazione.

Il movimento no-profit, spontaneo e apartitico, composto da cittadini volontari, Retake Napoli, ha, infatti, l’obiettivo di riqualificare aree degradate della città, diffondere il senso civico sul territorio e contribuire a creare il senso di comunità fra i cittadini.

Armati di rastrelli, scope e pennelli, i volontari si sono dedicati alla cura del verde, alla rimozione dei rifiuti e delle scritte vandaliche, mentre lo street artist Davide Smok di CTG Turmed ha realizzato un murale, ispirandosi ai componenti vincitori della gara di poesia curata dall’Associazione culturale Poesie Metropolitane.

Quarto/C.so Vittorio Emanuele – EAV pianta alberi per l’Amazzonia

Con l’obiettivo di riequilibrare la tragedia della deforestazione amazzonica, il regista cileno, naturalizzato francese, Alejandro Jodorowsky, ha lanciato un appello, divenuto virale, affinché ogni essere umano, nello stesso giorno e in qualunque parte del mondo si trovasse, piantasse un albero.

EAV ha aderito all’iniziativa, piantando due alberi nelle stazioni delle linee flegree di Quarto e Corso Vittorio Emanuele, grazie alla collaborazione di un vivaio che ha donato le piante ed ha assicurato la loro manutenzione.

Montesanto – A “Casa Montesanto” la street art contro il coronavirus

Dai riquadri di vecchie e grandi finestre abbandonate, in quell’angolo, fino a quel momento anonimo, tra l’ingresso alla Cumana e l’uscita della Funicolare, oggi si affacciano un adolescente sorridente, un ragazzo che gioca, due genitori, una donna anziana ed una bambina. Il ragazzo porge al prossimo un pezzo del suo pane, un giovane disabile fa ruotare una girandola soffiando, mamma e papà sono intenti a costruire un bellissimo nido, la nonna custodisce al petto una casetta di legno e la bimba innaffia un fiorellino.

Un insieme di cinque finestre che diventano cinque ritratti: tutti insieme, come una grande famiglia, sorridono ai passanti nel segno della fiducia ed ognuno secondo i valori che esprimono: l’importanza del dono, la forza di volontà, la solidità della famiglia, l’intimità della propria dimora, la cura della natura.

È “Casa Montesanto”, il progetto di creatività urbana per il sociale avviato da EAV, ANM, Fondazione Grimaldi ed INWARD, insieme alla II Municipalità del Comune di Napoli. L’artista chiamato al compito di illustrare desideri e speranze di decine e decine di rappresentanti delle comunità locali è Vittorio Valiante, già iscritto all’albo di EAV (CREAV).

Nel silenzio urbano della primavera 2020, accompagnato dal grande calore umano che promana dalle case stipate di famiglie, anziani, ragazzi e bambini, tutti insieme a distanza e in attesa che tutto passi, qualcosa è accaduto alla Pignasecca: un segno di speranza nei giorni bui del coronavirus.

Bagnoli – Nuovo naming per la stazione della linea cumana: “Bagnoli – Città della Scienza”

In seguito al protocollo di intesa firmato da Fondazione Idis-Città della Scienza ed EAV, a testimonianza dell’integrazione tra vocazione del territorio e servizi primari, nell’ottica della rispettiva valorizzazione dei patrimoni materiali ed immateriali, il nome della storica stazione della linea cumana è diventato “Bagnoli – Città della Scienza”.

Un vero e proprio riconoscimento dall’alto valore simbolico per Città della Scienza, volto a sottolineare in particolare la funzione di presidio culturale e sociale che svolge sul territorio e nel quartiere. La nuova denominazione consente, inoltre, una maggiore facilità di individuazione della stazione limitrofa al sito museale ed al Pontile Nord.

Montesanto – Difendi l’ambiente, risparmi sulla spesa: usa l’ecocompattatore EAV

Mantenere pulite le stazioni dai rifiuti in plastica abbandonati su treni e banchine, spingere all’utilizzo consapevole delle preziose risorse naturali, indurre ad una maggiore attenzione alla raccolta differenziata ed all’uso del vetro invece che della plastica: questi i molteplici obiettivi dell’eco-compattatore installato da EAV nella stazione di Montesanto.

Grazie al riciclatore incentivante, infatti, differenziando correttamente i rifiuti, i viaggiatori in transito, ma anche tutti i cittadini della zona, non soltanto compiono un’azione per la salvaguardia dell’ambiente, ma ottengono anche una ricompensa semplice ed immediata.

Basta gettare nell’eco-compattatore bottiglie di plastica PET e flaconi, ed in cambio del rifiuto conferito, il riciclatore incentivante permette all’utente di scegliere, grazie al sistema touch screen, un buono sconto da presentare alle biglietterie per l’acquisto di un titolo di viaggio EAV, oppure da utilizzare presso gli esercenti che aderiscono al progetto.

AREA CASERTANA

Caiazzo – A scuola di affresco con il Maestro Vico Calabrò

L’Associazione Pontimpietra, in collaborazione con EAV, ha organizzato nella stazione di Caiazzo della storica linea Napoli-Piedimonte Matese, una lezione con il Maestro Vico Calabrò della Scuola Internazionale dell’Affresco. I partecipanti - studenti, cittadini, semplici curiosi - hanno avuto la possibilità di realizzare,

insieme al Maestro, un'opera pittorica imparando e sperimentando la tecnica dell'affresco, dalle fasi progettuali degli intonaci a calce, fino alla fase pittorica.

L'iniziativa ha l'obiettivo di rendere vive le stazioni, non solo come zona di transito ma come luoghi in cui stare e fare comunità. L'idea, innovativa, punta a fare comunità attraverso la condivisione delle arti pittoriche e manuali, nell'impegno concreto alla bellezza, partendo dalle piccole cose. Il tutto all'insegna della sostenibilità.

A Caiazzo, dunque, è iniziato un percorso di azioni di bellezza per l'accoglienza al passeggero: attraverso cantieri scuola collettivi e partecipati, il progetto dell'Associazione Pontimpietra prevede la realizzazione di opere anche in altre stazioni e fermate della linea "Alifana", sempre insieme ai cittadini, ai passeggeri e ai dipendenti EAV.

◆ La gestione dell'emergenza Covid-19

A seguito dell'emergenza sanitaria relativa alla diffusione del virus SARS-CoV-2 e alla conseguente dichiarazione dello stato di emergenza, l'EAV ha adottato tutte le misure indicate dalle normative nazionali e regionali, nonché quelle indicate negli specifici protocolli di settore. Al fine della messa in atto e del coordinamento di tutte le attività richieste dal protocollo sottoscritto fra Governo e Parti sociali, EAV ha istituito un Comitato per la gestione dell'emergenza.

Di seguito una breve sintesi, non esaustiva, delle attività avviate nei confronti dei dipendenti:

- differenziazione degli orari di ingresso per il personale amministrativo e addetto alla manutenzione rotabili, ricorso all'utilizzo dello smart working per i dipendenti le cui mansioni consentono la suddetta modalità;
- intensificazione delle attività di pulizia ed implementazione di nuovi servizi di sanificazione dei siti aziendali, sia di quelli destinati ad esclusivo utilizzo dei lavoratori, sia di quelli aperti al pubblico, attraverso la sanificazione giornaliera di tutti i rotabili (treni e autobus);
- installazione, presso le strutture aziendali (uffici, depositi, officine, stazioni, ecc.) di appositi dispenser di gel igienizzante;
- fornitura mensile, a tutto il personale, di mascherine chirurgiche. Per alcune specifiche mansioni è effettuata anche la fornitura di gel disinfettante e kit per la sanificazione del posto di lavoro;
- implementazione di una rete di rilevatori di temperatura corporea, con precedenza ai siti ove la presenza del personale risulta maggiore, al fine della verifica del rispetto del parametro $< 37,5^{\circ}$;
- definizione della procedura per la gestione di una persona sintomatica in azienda;
- interdizione alla clientela dei vani adiacenti la cabina di guida dei treni e dell'utilizzo della porta anteriore dei bus;
- sospensione vendita titoli di viaggio a bordo;

Relativamente alle attività e alle iniziative di contrasto alla diffusione del virus, messe in atto nei confronti della Clientela, di seguito una breve, non esaustiva, sintesi delle stesse:

- divulgazione di informazioni capillari (infografiche, dépliant, comunicati, sito web, annunci vocali) sull'emergenza sanitaria in corso e sugli opportuni comportamenti da porre in atto al fine di contrastarne la diffusione;
- intensificazione delle attività di pulizia ed implementazione di nuovi servizi di sanificazione giornaliera di tutti i rotabili (treni e autobus) nonché delle parti di maggior uso (quali ad esempio corrimano, pulsantiere ecc.) ad ogni fine corsa;
- installazione, presso i siti aziendali aperti al pubblico, di appositi dispenser di gel igienizzante (tuttora in corso l'installazione anche a bordo della flotta automobilistica);
- affissione di markers, sui mezzi e sulle banchine di attesa, finalizzati all'inibizione di percentuale delle sedute e al rispetto del distanziamento sociale, così come da normative vigenti;
- attività di verifica del rispetto dell'utilizzo dei DPI da parte dei viaggiatori, con eventuale coinvolgimento delle FF.OO.;
- rimodulazione programmi di esercizio e temporanea inibizione al servizio viaggiatori di impianti impresenziati, ai fini della regolamentazione dei flussi e degli assembramenti;
- realizzazione di un sistema per il rilevamento automatico del grado di affollamento delle stazioni, mediante dispositivi dotati di sensori wifi e bluetooth. Le informazioni vengono pubblicate sui totem di stazione e su apposita app (<http://tap.eavsrl.it>)



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 stazione EAV 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 soddisfacente del resto. 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 (recepito 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 (recepito 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 PRE-ACQUISTATI:

- nelle biglietterie aziendali. L'elenco completo con i relativi orari di presenziamento è consultabile nella sezione Info Stazioni all'indirizzo: <https://bit.ly/3mE2KT2>
- in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale. L'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile sul sito di www.unicocampania.it.
- nei **distributori automatici** presenti sulle:
 - Linee flegree: Corso Vittorio Emanuele, Bagnoli
 - Linee vesuviane: Madonna dell'Arco, Sant'Agnello (fermata Piazza Municipio).
- nelle **emettitrici automatiche** aziendali presenti sulle:
 - Linea metropolitana: Piscinola, Mugnano, Giugliano, Aversa Ippodromo e Aversa.
 - Linee vesuviane: Napoli Garibaldi e Piano di Sorrento.
 - Linee flegree: Torregaveta.
- nelle **emettitrici automatiche** dell'ACaMIR presenti sulle:
 - Linee flegree: Agnano, Montesanto (in fase di montaggio) e Fusaro (in fase di montaggio)
 - Linee vesuviane: Porta Nolana (in fase di montaggio), Casalnuovo (in fase di attivazione), Pompei - Villa Misteri (in fase di attivazione), Via Nocera (in fase di attivazione) e Sorrento (in fase di attivazione).

I distributori e le emettitrici vendono sia **titoli aziendali che integrati**.

- Utilizzando una delle seguenti **APP**:
 - la nuova versione di **GoEav**: l'App - disponibile in italiano ed inglese - per l'acquisto dei biglietti aziendali Eav direttamente con lo smartphone, 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. L'acquisto online si può effettuare in diverse modalità: con carta di credito, con Postepay, sul circuito SatisPay, caricando il borsellino elettronico anche con Sisal e Paypal (modalità non utilizzabile per l'acquisto dei biglietti Campania Express);
 - quella **UnicoCampania**: consente l'acquisto di titoli aziendali su ferro e su gomma, titoli integrati, nonché titoli delle altre aziende aderenti al Consorzio.

◆ Mancata erogazione del resto

In caso di mancata erogazione del resto dalle emettitrici automatiche aziendali:

- il Cliente, potrà recarsi **con lo scontrino** presso la stazione ove è collocata l'emettitrice o il distributore per ottenere il contestuale rimborso. Solo per le emettitrici della linea metropolitana, il viaggiatore può recarsi presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, ogni giovedì dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 15.30.
- In caso di **mancato rilascio anche dello scontrino**, il cliente è tenuto a presentare reclamo

presso una delle stazioni/fermate o attraverso l'apposita sezione sul sito web. Ricevuta la comunicazione di accoglimento del reclamo entro 90 giorni (ricordiamo che le verifiche contabili sono solitamente effettuate entro il mese successivo a quello di riferimento), il Cliente, munito di un valido documento di riconoscimento e della nota di accoglimento del reclamo, potrà ritirare le somme presso la biglietteria prescelta nei giorni/orari di apertura concordati. Limitatamente alla linea metropolitana, il ritiro della somma potrà avvenire presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, ogni giovedì dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 15.30.

- Per i distributori e le emettitrici automatiche dell'AcAMIR occorre 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 (*)

(*) opzione non praticabile causa emergenza Covid-19

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 CON SOVRAPPREZZO:

IL viaggiatore che sale a bordo senza titolo di viaggio deve acquistare il titolo a bordo del treno pagando il sovrapprezzo di € 5,00.

ACQUISTO SENZA SOVRAPPREZZO:

È ammesso l'acquisto del titolo di viaggio a bordo senza sovrapprezzo, solo 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 emettitrici 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.eavsrl.it/web/a-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.

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

Il prezzo del trasporto deve essere pagato **con denaro contato**, non essendo tenuta la società al cambio della moneta. Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, erogherà normalmente il resto. 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 <https://bit.ly/3g1Kb8P>

L'E.A.V. invierà comunicazione dell'esito del rimborso/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 del rimborso/indennizzo

◆ **Tariffe e Titoli Di Viaggio Servizio Automobilistico**

Per i servizi su gomma è possibile acquistare i titoli di viaggio:

- in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale. L'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile all'indirizzo: <https://www.eavsrl.it/web/punti-vendita>
- presso le biglietterie delle stazioni delle linee vesuviane e flegree.
- a mezzo le App GoEav ed UnicoCampania.
- a bordo, dal Conducente, con un sovrapprezzo massimo pari al 30% dell'importo del titolo di viaggio, arrotondato a € 0,50 (*).

(*) opzione non praticabile causa emergenza Covid-19

Per le isole di **Ischia e Procida** è possibile acquistare i titoli di viaggio:

- presso le biglietterie aziendali. I clienti residenti su una delle isole, richiedendo presso le sedi aziendali una "Carta Fedeltà", utilizzando l'apposita modulistica, potranno acquistare i biglietti di corsa semplice e orario da € 1,50 e € 1,80 al prezzo rispettivamente di € 1,20 e € 1,50.
- le rivendite autorizzate sulle isole. L'elenco completo è consultabile all'indirizzo: <https://bit.ly/36yh5dU>
- a mezzo App GoEav ed UnicoCampania
- a bordo dal Conducente con un sovrapprezzo di € 0,50 sulla tariffa ordinaria (*).

(*) opzione non praticabile causa emergenza Covid-19

◆ **Abbonamenti Studenti Gratuiti Regione Campania**

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.

Per maggiori dettagli si rinvia al sito www.unicocampania.it.

◆ **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.

È 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 obliterarlo 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

Il **trasporto biciclette sui treni** è consentito 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:

<https://bit.ly/33yuzo4>

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:

trasportobiciclette@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

Sanzioni amministrative

La Legge Regionale n. 10 del 31 marzo 2017 al comma D dell'articolo 43 pubblicata sul Bollettino Ufficiale della regione Campania n. 28/2017 ha modificato parzialmente la Legge Regionale n. 16/2015 sotto la denominazione **“Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico”**.

REGOLE GENERALI

Il primo comma dell'art. 43 prevede che gli utenti del servizio di trasporto pubblico regionale e locale in qualsiasi modalità esercitati sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal gestore, a conservarlo per la durata del percorso nonché ad esibirlo, su richiesta, agli agenti accertatori.

Per i titoli di viaggio connessi a tariffazione elettronica nonché per i titoli di viaggio specificamente individuati dalla Regione, la convalida deve essere effettuata in conformità alle apposite prescrizioni previste dalla Regione, anche in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

SANZIONI PREVISTE

L'inosservanza dell'obbligo previsto al comma 1 comporta per i **trasporti urbani**:

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice oltre le spese di notificazione.

L'inosservanza dell'obbligo previsto dal comma 1 per i trasporti extraurbani comporta:

- a) il pagamento della tariffa ordinaria calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente, il viaggiatore intende ancora effettuare;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte il minimo tassabile Regionale.

5. Le sanzioni si applicano anche quando l'utente, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico non sia in grado di esibirlo all'agente accertatore.

SANZIONI RIDOTTE

Se effettuato **entro 60 giorni** dalla contestazione o notificazione esso si riduce di una somma pari al **50% della sanzione**, oltre le spese di procedimento.

Se effettuato **nei cinque giorni successivi** alla contestazione e/o notificazione, la somma dovuta viene ridotta al **30% della sanzione intera**.

DOVE SI PAGA LA SANZIONE:

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

– **SERVIZIO FERROVIARIO:**

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso la biglietteria presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- Presso gli uffici EAV in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o via Michele Parise s.n.c.
- Con bollettino postale sul cc postale n. **33173048** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l.- attualmente in C.so Garibaldi, 387 – Napoli indicando nella causale il numero del verbale;

– SERVIZIO AUTOMOBILISTICO:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso la biglietteria presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- Dalle ore 9.00 alle ore 15.00 presso gli uffici EAV in:
 - Napoli, Piazzetta Cumana n. 100;
 - Napoli, via Michele Parise s.n.c.;
 - Napoli, via Nuova Agnano 9D;
 - ISCHIA, Via Mazzella.
- Con bollettino postale sul cc postale n. **6766127** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l.- C.so Garibaldi, 387 – Napoli indicando nella causale il numero del verbale.

◆ Reclami

È possibile sporgere reclamo:

- utilizzando l'apposito modulo raggiungibile sul sito aziendale al seguente indirizzo: <https://bit.ly/2VvOhwd>
- servendosi degli appositi registri disponibili presso gli impianti presenziati (stazioni, fermate, etc.) - esclusivamente per reclami relativi ai servizi su ferro – con relativo rilascio di copia al reclamante;
- a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo: EAV S.r.l. Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli;
- a mezzo PEC, all'indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it.

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredando il reclamo della eventuale documentazione 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, laddove dagli accertamenti risultasse opportuno adottare provvedimenti disciplinari, gli stessi non potranno essere avviati.

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 30 giorni, EAV provvederà a fornire una risposta preliminare interlocutoria, in attesa di quella definitiva, che sarà in ogni caso fornita entro 90 giorni complessivi dalla ricezione.

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 ad EAV e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta, ovvero non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta - un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante Moduli di reclamo, scaricabili ai seguenti indirizzi internet:

- **per i servizi su ferro:** https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.pdf;
- **per i servizi su gomma:** e https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2019/06/ReclamoFerrovia_UE181_060619.pdf;

compilati e corredati dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, oppure via PEC (Posta Elettronica Certificata) 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 14.00÷17.00
- l'Ufficio Assicurazioni Servizio automobilistico, inviando una mail all'indirizzo: gestioni.sinistri.autolinee@eavsrl.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 NTV (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 dimenticati dal passeggero sul treno, in stazione o in funivia, EAV, ove sia possibile l'immediata identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione dell'accaduto, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

I viaggiatori possono chiamare il numero verde 800 211388 per dare avvio alle procedure di ricerca.

Gli oggetti rinvenuti sono di norma custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti, tranne nei casi in cui si tratti di materiali deperibili o pericolosi o nocivi, certificandone in tal caso la natura in apposito processo verbale.

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

In caso di oggetti o bagagli smarriti o dimenticati sul bus, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo:

oggettismarriti@eavsrl.it

In caso di eventi verificatisi sull'Isola di Ischia è possibile contattare

i seguenti recapiti: 0817354835/0817354848 - 08119800119

campania > express
EAV

QUALITÀ DEL SERVIZIO 



◆ Valutazione della qualità del servizio

A causa dell'emergenza Covid-19, non è stato possibile svolgere le previste attività di monitoraggio finalizzate alla valutazione della qualità del servizio erogato e della percezione della stessa da parte della Clientela:

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

◆ I fattori di qualità del servizio 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.

È 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 Cancellò-Napoli e S.Maria Capua Vetere-Napoli, con validità fino al 13 gennaio 2021.

Il nuovo quadro normativo vigente in materia di sicurezza dell'esercizio ferroviario, derivante dall'applicazione delle Direttive Europee e del D.Lgs n.50/2019, prevede il rilascio, da parte dall'Agenzia Nazionale della Sicurezza delle Ferrovie (ANSFISA), di due Certificazioni con validità e applicazione distinte per:

- reti funzionalmente isolate (D.M. 347/2019);
- rete nazionale (RFI) e reti funzionalmente interconnesse (D.M. 5 agosto 2016).

A settembre 2019 l'EAV, in qualità di Impresa Ferroviaria, ha trasmesso all'ANSFISA l'istanza di rilascio del Certificato di Idoneità all'Esercizio, valido sulle linee funzionalmente isolate vesuviane e flegree dell'EAV.

A luglio 2020 è stato, invece, avviato il processo per il rilascio del Certificato di sicurezza Unico che sostituirà la precedente certificazione (Certificato di Sicurezza di parte A e B), con validità sulle seguenti aree geografiche: infrastruttura nazionale (RFI) e le reti regionali interconnesse di EAV (Cancello-Benevento e S. Maria Capua Vetere - Piedimonte Matese), in conformità alle nuove direttive Europee in materia di Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario.

L'attuale esercizio viene svolto, sulle linee interconnesse e isolate dell'EAV, con limitazioni di velocità della marcia determinate dalla discontinuità tecnologica della rete EAV e dei veicoli circolanti su tali linee. L'assenza di dispositivi di controllo della marcia del treno, previsti dagli standard tecnici ferroviari, ha determinato, nelle more degli adeguamenti tecnologici, l'adozione delle seguenti misure mitigative:

- sulle linee interconnesse EAV (Cancello-Benevento e S.Maria C.V.-Piedimonte Matese), limite massimo della velocità di 70km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- sulle linee isolate vesuviane e flegree, limite massimo della velocità di 50km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida.

E' in fase di approvazione un piano che porterà, nel breve periodo, un miglioramento delle condizioni di marcia sulle linee vesuviane portando la velocità dagli attuali 50km/h a 70km/h. Tale miglioramento si rende possibile unicamente sulle linee vesuviane per la presenza di dispositivi di sicurezza a bordo e sull'infrastruttura (Automatic Train Protection) che, pur non rappresentando lo standard tecnico di riferimento previsto dall'ANSFISA, sono in grado di garantire comunque delle maggiori funzioni e prestazioni di sicurezza.

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

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse programmate e corse effettuate, è stato del 97,1% a fronte del 92,0% fissato quale obiettivo 2019.

A ciò va ad aggiungersi il fatto che è stato garantito un servizio automobilistico con 8.660 corse effettuate in sostituzione del servizio ferroviario.

Per quanto riguarda la puntualità, gli obiettivi non sempre sono stati raggiunti

	% treni con arrivo entro i 5'	% treni con arrivo entro i 15'	regolarità 2019
LINEE VESUVIANE	46,46%	88,25%	96,7%

LINEA SUBURBANA NA - CANCELLO - BN	48,26%	86,22%	92,2%
LINEASUBURBANANA - CE - PIEDIM. MATESE	75,55%	92,61%	97,7%
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	100,00%	100,00%	100,0%
LINEE FLEGREE	34,47%	73,20%	97,0%
TOTALE EAV	50,53%	84,31%	97,1%
OBBIETTIVI 2019	80,00%	90,00%	92,0%

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le linee flegree e per la Napoli-Benevento ed al revamping dei convogli 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 [2023](#).

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
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	8	11
di cui ETR NUOVI	4	7
LINEA NAPOLI - CASERTA - PIEDIMONTE MATESE	2018	2019
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	6	7
di cui ATM REVAMPIZZATE	2	3
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	2018	2019
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	4	4
di cui ETR NUOVI	-	-

LINEE FLEGREE	2018	2019
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	19	19
di cui ETR REVAMPIZZATI	9	9
di cui ETR NUOVI	5	6
LINEE VESUVIANE	2018	2019
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	74	71
di cui METROSTAR	20	21
di cui ETR REVAMPIZZATI	-	1
TOTALE FLOTTA UTILE	111	112

➤ **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 112 treni attualmente in circolazione, sono attive circa 624 telecamere di videosorveglianza ed oltre 400 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso;
- in 25 stazioni (tra cui 4 impresenziate) sulle linee Vesuviane e in 4 sulle linee flegree, sono disponibili i citofoni di emergenza, che consentono il contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza;
- in 72 stazioni sulle linee Vesuviane, in tutte quelle della linea Metropolitana, in 19 sulle linee Flegree e in 5 sulle linee Suburbane sono presenti telecamere di videosorveglianza: le immagini registrate sui server possono essere scaricate e messe a disposizione degli organi inquirenti nel caso di denuncia all'Autorità Giudiziaria o alle Forze di Polizia, ovvero su loro specifica richiesta. Consigliamo, pertanto, ai viaggiatori eventualmente 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 **800 181313**, gratuito anche da cellulari, che consente di mettersi in contatto con il 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

videosorveglianza 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 videosorvegliate.

Di seguito il link che illustra le peculiarità e le funzionalità delle App:

<https://www.eavsrl.it/web/sam-e-vera>.

Sulle linee Vesuviane, infine, è possibile comunicare con i telefoni cellulari grazie alla copertura quasi totale del segnale GSM.

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

Le operazioni di pulizia delle stazioni vengono effettuate con cadenza giornaliera, mentre quelle di pulizia radicale hanno cadenza mensile. La derattizzazione si effettua 4 volte l'anno, con possibilità di ulteriori interventi, se necessaria, e l'installazione di trappole in ogni impianto.

I treni circolanti sono sottoposti a pulizia ordinaria quotidianamente, mentre almeno tre volte al mese sono sottoposti a lavaggio radicale; nelle principali stazioni, inoltre, viene effettuata la pulizia di mantenimento su tutti i treni.

La derattizzazione si effettua 6 volte l'anno, la disinfestazione 4 volte l'anno, mentre 14 sono gli interventi di dezanarizzazione svolti tra aprile e ottobre

➤ **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, sono:

- **Infopoint**- Stazioni Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi e Napoli Montesanto - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30
- **Numero verde** gratuito URP EAV **800 211388** - 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 sulle variazioni del servizio, ritardi, soppressioni, interruzioni e scioperi (sezione **Infomobilità**);
 - gli orari delle linee autobus gestite da EAV;
 - le informazioni inerenti l'accessibilità delle stazioni;
 - le informazioni sulle tariffe dei servizi EAV;
 - le tariffe ed i punti vendita esterni;
 - notizie di carattere generale.

Sul sito è disponibile il form [Informazioni](#) con il quale richiedere ulteriori informazioni eventualmente non presenti sul sito.

- **EAV sui social**

- **Pagina FB** — attraverso la pagina Facebook, EAV informa su iniziative, nuovi servizi, eventi. Attraverso la pagina ([\paginaeav](#)) è possibile accedere alla chat (**messenger**) presenziata dagli operatori dell'HelpDeskOnline tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30. Le stesse informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse da EAV sui propri profili **Twitter** (@EAVofficial) e **Instagram** (eav_official).

- **EAV su piattaforme Instant Messaging**

- **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 relativo a variazioni del servizio o turbative in atto.

- **PA24 - WhereApp**

Tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di EAV pubblicate nella sezione Infomobilità del sito sono inviate con messaggi geolocalizzati a tutti coloro che usano tale applicazione. Una notifica sul proprio smartphone avvertirà in tempo reale in merito a 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.

- **Eavdriin**

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.

- **L'App GoEAV**

Tutte le informazioni pubblicate nella sezione Infomobilità del sito sono pubblicate in automatico ed in tempo reale anche sull'App dedicata all'acquisto dei titoli di viaggio.

- **Notiziario Muoversi in Campania**

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

- accesso alle informazioni (news, eventi, orari, notiziari, ecc.);

- 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.

- **Videometro**

Il network di informazione “su misura” per il pubblico in attesa nelle stazioni, disponibile negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, Trencia, 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**
- **Impianti di diffusione sonora e teleindicatori**

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 seguenti stazioni: Barra, Bartolo Longo, Boscoreale, Boscotrecase, Casilli, Castellammare di Stabia, Cercola, Ercolano Scavi-Vesuvio, Leopardi, Madonnelle, Marigliano, Meta, Moregine, Nola, Ottaviano, Piano, Pioppaino, Poggiomarino, Poggioreale, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Bellavista, Portici via Libertà, Pratola Ponte, Sant'Agnello, Sant'Anastasia, San Giorgio a Cremano, San Giorgio Cavalli di Bronzo, San Giovanni a Teduccio, San Giuseppe, San Leonardo, San Valentino Torio, Sarno, Scafati, Seiano, Somma Vesuviana, Sorrento, Striano, Terzigno, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio De Meis, Via Cangiani, Via Nocera, Vico Equense, Villa Augustea, Villa Visconti e Volla (per le linee Vesuviane); Agnano, Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Edenlandia, Fuorigrotta, Licola, Mostra, Pianura, Soccavo e Torregaveta (per le linee Flegree); Scampia (per la linea Metropolitana).

Per migliorare la qualità delle informazioni al pubblico, è stato inoltre realizzato il sistema **EAVChat**, che prevede l'installazione presso le sale d'attesa di stazione di appositi display sui quali è possibile inserire, sia in locale che da remoto (anche per gruppi di stazioni), opportuni messaggi di informazione all'utenza. Il sistema sarà operativo presso alcune stazioni a partire dal 2021.

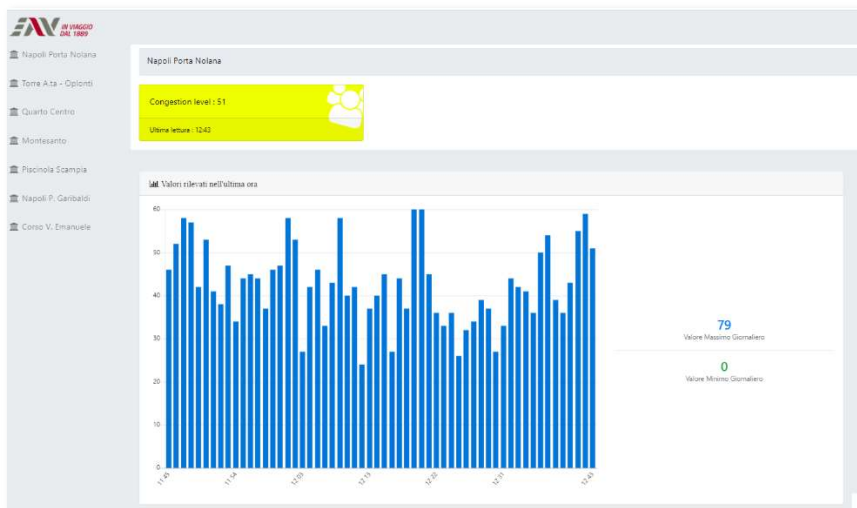
Nell'ambito del **Sistema Informatico di Bordo**, gli ETR in servizio sulle linee Vesuviane sono stati dotati di indicatori visivi ed acustici per l'annuncio in continuo delle fermate, così come ne sono forniti i treni revampizzati e di nuova fornitura in esercizio sulle linee Flegree e Suburbane: in totale l'83% dei treni EAV.

In 59 stazioni delle linee Vesuviane e Flegree (con la prospettiva di ulteriori installazioni), sono presenti autonomi apparecchi di diffusione sonora, di tipo 2N NetSpeaker, che tramite apposito

software installato su computer in dotazione ai DCO di Napoli Porta Nolana e Napoli Montesanto, permettono la diffusione di messaggi live e preregistrati da inviare in dette stazioni.

È possibile inoltre, tramite software gestito dal responsabile della configurazione, lanciare messaggi ripetuti alle suddette stazioni, con tempi predeterminati.

Per fronteggiare l'emergenza Covid è stato realizzato un sistema per il rilevamento automatico del grado di affollamento delle stazioni, mediante opportuni dispositivi dotati di sensori Wi-Fi e Bluetooth e di un localizzatore oltre che di un router con sim per la trasmissione dei dati. Le informazioni raccolte sono state integrate nel Cercapercorso e vengono pubblicate sui totem di stazione (se presenti) e su un'apposita web app responsive cioè compatibile sia con PC che con smartphone. (<http://tap.eavsrl.it>)



Attualmente il sistema è già operativo presso 10 stazioni e si conta di ampliarlo. I dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso dall'Università Federico II – CeSMA con cui EAV ha stipulato un accordo di collaborazione.

Analoghe collaborazioni, in tema di Open Innovation, sono state concordate con le Academy Cisco ed Apple di San Giovanni a Teduccio, e da queste collaborazioni sono già scaturite idee e progetti interessanti fra cui un treno-prototipo con servizi aggiuntivi basati sull'utilizzo di wi-fi ad alte prestazioni.

Per il settore autolinee, sul sito eavsrl.it nella pagina "Orari Autolinea" è stato inserito un link ad un'applicazione web realizzata in house, in cui è possibile sia visualizzare tutte le linee soppresse, sia conoscere l'elenco delle corse di cui è stata programmata la soppressione o delle corse non garantite, selezionando semplicemente la linea interessata e/o la stazione di partenza. Le informazioni sono disponibili per la giornata in corso e per il giorno successivo.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito eavsrl.it, sui social, sulle piattaforme di

instant messaging e 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.

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**

Continua l'impegno di EAV per la progressiva eliminazione delle barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative degli impianti e del parco rotabile.

Grazie all'attività di coordinamento del Disability Manager aziendale, sono attivi tavoli di confronto con le associazioni di categoria per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione, per consentire:

- ✓ una migliore consapevolezza dei reali fabbisogni dei viaggiatori con disabilità;
- ✓ una migliore conoscenza dei fattori ambientali, sia naturali che artificiali (architettonici) che costituiscono ostacoli per le persone con disabilità limitandone la piena fruibilità dei luoghi;
- ✓ un maggior feedback relativo alle criticità emerse e agli interventi intrapresi

L'avvio dei lavori per la realizzazione di nuove stazioni della linea metropolitana, l'attivazione del programma Smart Station e la messa in esercizio di nuovi treni e autobus, hanno consentito un incremento dell'offerta di trasporto accessibile.

Di particolare interesse sono gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche nelle stazioni di:

- Napoli Piazza Garibaldi
- Napoli Porta Nolana
- Ercolano Scavi
- Pompei Villa dei Misteri
- S. Maria a Vico
- Sant'Agnesello
- Benevento Appia

Congiuntamente al miglioramento dell'accessibilità di infrastruttura e parco rotabile, EAV ha implementato nuovi servizi di assistenza. Sono infatti attivi i servizi di trasporto a chiamata per persone su sedia a rotelle sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento, mediante van attrezzato.

Inoltre, dal 1 agosto 2019, per gli utenti su sedia a rotelle è attivo sull'isola di Procida un servizio a chiamata per il trasporto "porta a porta".

Restano attivi i servizi di assistenza per le persone con disabilità o persone a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Caserta e Benevento Centrale effettuati da Sala Blu RFI (Rete

Ferroviaria Italia).

Tutte le informazioni di dettaglio relative agli impianti delle linee EAV ed ai servizi forniti sono disponibili sul sito web aziendale www.eavsr.it, nella sezione Accessibilità.

È possibile consultare:

- ✓ l'elenco degli impianti ed il loro stato (accessibile, non accessibile, accessibilità condizionata)
- ✓ le variazioni temporanee dell'accessibilità e relativi tempi di ripristino;
- ✓ gli orari degli autobus con indicazione delle corse accessibili;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulle linee suburbane forniti da Sala Blu di RFI;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto a chiamata sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento che consente di trasportare, mediante van attrezzato, un utente su sedia a rotelle da una stazione accessibile ad una non accessibile e viceversa;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto a chiamata sull'isola di Procida;
- ✓ il Piano di Accessibilità EAV, il Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità, ed il Regolamento per l'accessibilità.

Dal 31 maggio 2020 sono pubblicati gli orari al pubblico 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 esercita 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 e WhereApp, 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 <https://bit.ly/36uuUds> che garantisce il rilascio di apposita ricevuta;
- presso qualsiasi biglietteria in un impianto presenziato o presso gli Infopoint di Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e Porta Nolana, con rilascio di apposita ricevuta.

In alternativa la richiesta potrà essere inviata via PEC all'indirizzo enteautonomovolturno@legalmail.it o indirizzata, via posta ordinaria, 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'EAV 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.autoritatrasporti.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 rotelle:

- 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 081 7722432, almeno 15 minuti prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore con disabilità potrà rivolgere la sua richiesta telefonicamente anche al Numero verde 800 211388 attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 o al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.

Le percentuali, al 2019, di treni dotati di agganci per le carrozzine, rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono quelle di seguito indicate:

linee Vesuviane	54,9%
linee Flegree	89,5%
linea Metropolitana	100%
linea Napoli- Benevento	72,7%
linea Napoli-Piedimonte	0%

Le percentuali, al 2019, di treni con accessibilità facilitata (a livello banchina), rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono quelle di seguito indicate:

linee Vesuviane	100%
linee Flegree	78,9%

linea Metropolitana	100%
linea Napoli- Benevento	81,8%
linea Napoli-Piedimonte	0%

➤ **Integrazione Modale**

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

- 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

➤ **Sostenibilità ambientale**

Aspetto Ambientale ACQUE

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica di non pregiudicare il patrimonio idrico e l'ambiente in generale, EAV provvede a garantire la corretta gestione:

- dell'approvvigionamento/prelievo delle acque potabili fornite dagli acquedotti locali;
- delle acque sotterranee prelevate dai pozzi;
- delle acque meteoriche;
- delle acque reflue provenienti dalle attività svolte nei siti, definendo le modalità di trattamento e monitoraggio delle acque scaricate nella rete fognaria o riutilizzate a scopi industriali.

Gli scarichi di acque reflue industriali vengono preventivamente autorizzati e gestiti conformemente a quanto prescritto nell'autorizzazione.

Aspetto Ambientale ARIA

L'esercizio delle attività aziendali comportano la produzione di diversi tipi di emissioni che necessitano di operazioni di gestione, controllo e manutenzione.

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica di non pregiudicare la qualità dell'aria, EAV provvede a garantire la corretta gestione delle emissioni provenienti da:

- ✓ Attività Industriali
- ✓ Impianti Termici

Per le emissioni sono previste differenti tipologie di procedure autorizzative/comunicazioni agli enti preposti.

Tutte le attività/impianti di EAV che producono emissioni in atmosfera sono censiti e sottoposti ad iter autorizzativo.

Aspetto Ambientale RIFIUTI

In EAV, le attività di manutenzione dei rotabili ferroviari e delle infrastrutture producono ogni anno una grande quantità di Rifiuti Pericolosi e Non Pericolosi.

Per la corretta gestione dei rifiuti prodotti, sono in essere tutta una serie di attività/procedure/sistemi di

monitoraggio comuni in tutti i siti aziendali.

Obiettivo principale è quello del rispetto delle leggi e delle normative vigenti, attraverso la definizione di modalità comuni di organizzazione e controllo in tutti i siti aziendali ove c'è produzione/gestione di rifiuti, ponendo in essere pratiche e modalità chiare tese al continuo miglioramento, che diano evidenza oggettiva di una corretta gestione legata al controllo costante delle attività.

Per tale motivo sono stati nominati per ciascun Sito/Linea Responsabili Ambientali (RAS) addetti alla gestione dei rifiuti e al controllo ambientale.

L'Azienda, nel rispetto della legge e nell'ottica del miglioramento continuo si dirige, per quanto possibile, sempre più verso un approccio teso alla riduzione dei rifiuti, in particolar modo dei rifiuti pericolosi, ponendo soprattutto attenzione alle scelte fatte a monte che sono, ove possibile, orientate verso l'utilizzo di materiali di consumo eco compatibili e sicuramente verso azioni di sensibilizzazione sia interne che esterne, a favore della raccolta differenziata di carta, metalli, plastica e vetro.

Aspetto Ambientale SUOLO

Tra le principali cause di contaminazione dei suoli vi sono la gestione non corretta dei serbatoi interrati e l'incauto impiego di sostanze pericolose. Durante l'impiego, lo stoccaggio, smaltimento o utilizzo di sostanze pericolose possono determinarsi situazioni di pericolo sia dal punto di vista ambientale, sia dal punto di vista dell'incolumità delle persone.

Ai fini di ridurre al minimo i rischi di contaminazione, EAV adotta procedure e buone pratiche per la gestione delle sostanze pericolose, in modo da evitare le problematiche derivanti da sversamenti accidentali non corretti.

Aspetto Ambientale ELETTROSMOG

EAV, in collaborazione con l'Università di Napoli, svolge costantemente campagne di monitoraggio per l'inquinamento elettromagnetico in ambienti e mezzi di trasporto:

- sottostazioni di conversione dell'energia elettrica per l'alimentazione della rete;
- cavi di alimentazione della linea aerea;
- veicoli alimentati elettricamente;
- sistemi di telecomunicazione;
- processi manutentivi che generano campi elettromagnetici.

Aspetto Ambientale RUMORE

Sul fronte dell'inquinamento acustico EAV opera costantemente ai fini della riduzione del rumore causato dall'esercizio dei mezzi rotabili, non solo nel rispetto del quadro legislativo vigente, ma anche in un'ottica di prevenzione e miglioramento della qualità della vita della Comunità.

Aspetti ENERGETICI

In seguito alla Diagnosi Energetica aziendale 2019, sono state individuate possibilità e margini di intervento tesi alla riduzione dei consumi e alla efficienza energetica. I principali ambiti di intervento riguardano attività di miglioramento dell'efficienza dei consumi elettrici e termici, soluzioni di efficienza nell'illuminazione, interventi di riqualificazione energetica degli edifici aziendali, produzione di energia da fonti rinnovabili, con contestuale

individuazione delle opportunità di incentivazione in conto capitale o conto energia, anche a seguito delle attività di monitoraggio dei consumi energetici.

➤ **Livelli di servizio nelle operazioni di sportello**

Relativamente ai Servizi di Sportello, ricordiamo che i titoli di viaggio sono pre-acquistabili e reperibili, oltre che nelle biglietterie, anche in più di 3.000 rivendite diffuse su tutto il territorio regionale, nei distributori automatici e sull'App GoEav. Si rammenta che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio, poiché i biglietti acquistano validità dal momento dell'obliterazione (o dell'attivazione per quelli acquistati a mezzo App)

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio ferroviario nel 2019 sono pervenuti 1370 reclami (di cui 92 annullati): **totale effettivo 1278**.

Il 62% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore.

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel 2019 relativamente al servizio ferroviario, suddivisi secondo i fattori di qualità ed il Regolamento CE 1371/2007.

RECLAMI SERVIZIO FERROVIARIO TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 1371/2007	Anno 2019
ASSICURAZIONE MINIMA	1
BARRIERE ARCHITETTONICHE	12
COMFORT	22
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	130
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	256
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	2
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	27
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	5
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	20
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	32
INTEGRAZIONE MODALE	1
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	26
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	18
MODALITÀ DI VENDITA DEI BIGLIETTI	17
PULIZIA	19
QUALITÀ DEL SERVIZIO	99
REGOLARITÀ - PUNTUALITÀ	124
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	373

SERVIZI ACCESSORI	5
SICUREZZA DEL VIAGGIO	23
SICUREZZA PERSONALE	26
TITOLI DI VIAGGIO	35
TRASPORTO BICICLETTE	1
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	4
TOTALE	1278

➤ Servizi aggiuntivi

Questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle nostre stazioni:

Linee Vesuviane: Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Pompei Villa Misteri, Piano, Pomigliano D'Arco, Vesuvio de Meis, Scafati, Seiano, Sorrento, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Via Vittorio Veneto, Boscoreale, Castellammare Terme, Madonnelle, Madonna Dell'arco, Pratola Ponte, S. Giorgio a Cremano, Sarno, Villa Regina.

Linee Flegree: Montesanto, Torregaveta, Pozzuoli, Fuorigrotta, Corso V. Emanuele, Bagnoli, La Trencia, Pianura, Lucrino, Mostra:

Linee Suburbane: Benevento Appia, S. Maria a Vico;

Linea Metropolitana: Aversa Ippodromo

◆ 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).

A seguito dell'espletamento della gara da parte della Regione Campania per l'assegnazione di nuovi autobus nel periodo 2019 - 2021, avvenuta attraverso la stazione appaltante ACaMIR, EAV è risultata assegnataria di n. 142 autobus dei quali n. 18 già consegnati nel 2019 e n. 19 consegnati nel 2020.

I 18 autobus già consegnati sono stati così distribuiti:

- Impianto di Ischia: n. 7;
- Impianto di Procida: n. 1;
- Impianto di Agnano: n. 3;
- Impianto di Torre Annunziata: n. 2;
- Impianto di Napoli G. Ferraris: n. 2;
- Impianto di Sorrento: n. 3.

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%			30%		
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con abs	98,0%			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 725.097 corse, 681 hanno registrato un ritardo superiore a 15' e 508 un ritardo superiore a 30' con l'assicurazione di ritardi entro i 10' in partenza dai capilinea.

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**

EAV è impegnata costantemente nella lotta all'evasione tariffaria, che sottrae risorse alle casse societarie ed agli investimenti, anche in termini di acquisto di nuovi autobus e di adeguamenti tecnologici.

In questo ambito si inserisce la sperimentazione, tra le prime in Italia sugli autobus, dei cosiddetti "Tornelli di bordo", installati all'altezza dell'obliteratrice/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 devono 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, individuati fra quelli che effettuano servizio nel territorio di 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 sono i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV.

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**

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%	

➤ **Integrazione Modale**

18 sono 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**

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2019 sono pervenuti 221 reclami (di cui 11 annullati): **totale effettivo 210**

L'87% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore.

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel 2019 relativamente al servizio su gomma, suddivisi secondo i fattori di qualità ed il Regolamento CE 1371/2007.

RECLAMI SERVIZIO SU GOMMA TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 1371/2007	Anno 2019
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
COMFORT	2
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	41
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	1
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	0
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	1
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	1
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	1
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	9
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA	1
INTEGRAZIONE MODALE	0
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE	2

PASSEGGGERI	
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	4
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	2
PULIZIA	0
QUALITA' DEL SERVIZIO	18
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	20
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	87
SERVIZI ACCESSORI	4
SICUREZZA DEL VIAGGIO	6
SICUREZZA PERSONALE	1
TITOLI DI VIAGGIO	7
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	2
TOTALE	210

◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito è solitamente attiva a partire dall'ultima domenica di marzo alla seconda domenica di novembre. Nei casi in cui la festività della Pasqua cade nel mese di marzo, l'apertura è anticipata al Sabato Santo (per un totale di 32 settimane di apertura).

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 cabine – verdi e azzurre come il mare e il cielo - 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), ma soprattutto l'amore per una montagna meravigliosa, sono gli elementi 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 una stupefacente vista sul golfo e sul Vesuvio.

➤ 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 800 211388, ai numeri 081 8700121 e 081 8793097.

➤ **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.

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.

Tutte le funi (per un totale di 7) sono state sostituite nel corso degli ultimi anni.

➤ **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.

Le sale d'attesa delle stazioni 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 di Stabia e tramite l'App GO EAV.

➤ **Abbattimento delle barriere architettoniche**

Entrambe le stazioni sono state dotate di impianti di risalita (2 servoscala e 2 piattaforme elevatrici) per l'abbattimento delle barriere architettoniche.





CONTATTI ◆

Sede legale

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111**

PEC: enteautonomovolturno@legalmail.it

Altre Sedi

Piazzetta Cumana 1, Napoli

Tel. **0817354289** - **0817354392** • Fax: **0817354292**

Via Don Bosco (ex scalomerci) - 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. Imperato n. 172 - 80147 Napoli

Piedimonte Matese

Via Vincenzo di Matteo n. 22 - 81016 Piedimonte Matese (CE)

Benevento Appia

Via M. Planco n. 3 - 82100 Benevento

Piscinola

Via Piedimonte d'Alife - 80145 Napoli

Depositi automobilistici

Agnano

Via Nuova Agnano n. 9D - 80125 Napoli

Ferraris

Via G. Ferraris (uscita A3) - 80142 Napoli

Castellammare

Via Napoli n. 346 - 80053 Castellammare di Stabia

Sorrento

Via Marziale - 80067 Sorrento

Torre Annunziata

Via Plinio n.1 - 80058 Torre Annunziata

Ischia

Via Michele Mazzella n. 127 - 80077 Ischia

Procida

Via IV Novembre n. 3 - 80079 Procida

Stazioni Capilinea

Napoli Porta Nolana

Corso Garibaldi n. 387 80142 Napoli

Baiano

Via G. Lippiello n. 5 - 83022 Baiano (AV)

Poggiomarino

Traversa Ferrovia – 80040 Poggiomarino (NA)

Sarno

Corso Giovanni Amendola n. 73 - 84087 Sarno (SA)

Sorrento

Piazza de Curtis n. 6 - 80067 Sorrento (NA)

Piedimonte Matese

Via Vincenzo Di Matteo n. 22 - 81016 Piedimonte Matese (CE)

S. Maria Capua Vetere

Via Giorgio Amendola n. 2 - 81055 S. Maria Capua Vetere (CE)

Stazioni Capilinea

Napoli Porta Nolana

Corso Garibaldi n. 387 80142 Napoli

Baiano

Via G. Lippiello n. 5 - 83022 Baiano (AV)

Poggiomarino

Traversa Ferrovia – 80040 Poggiomarino (NA)

Sarno

Corso Giovanni Amendola n.73 - 84087 Sarno (SA)

Sorrento

Piazza de Curtis n. 6 - 80067 Sorrento (NA)

Piedimonte Matese

Via Vincenzo Di Matteo n. 22 - 81016 Piedimonte Matese (CE)

S. Maria Capua Vetere

Via Giorgio Amendola n. 2 - 81055 S. Maria Capua Vetere (CE)

Stazioni Capilinea

Benevento Centrale

Via Principe Di Napoli n. 154 - 82100 Benevento

Benevento Appia

Via M. Planco n. 3 - 82100 Benevento

Cancello

Via Ferrovia n. 13 - 81027 Cancello Scalo (CE)

Piscinola

Via Miano a Piscinola - 80145 Napoli

Aversa Centro

Via Libertà n. 18 - 81031 Aversa (CE)

Montesanto

Piazzetta Montesanto n. 1 - 80135 Napoli

Quarto

Via G. Matteotti n. 2 - 80010 Quarto (NA)

Torregaveta

Piazzale Servilio Vatia n. 114A - 80070 Bacoli (NA)

Stazioni di diramazione

Barra

Via G. Chiaromonte - 80147 Napoli

Torre Annunziata

Via P. Boselli n. 2 - 80058 Torre Annunziata (NA)

Poggiomarino

Traversa Ferrovia - 80040 Poggiomarino (NA)

Volla

Via Lufrano - 80026 Casoria (NA)

S. Giorgio a Cremano

Piazza Trieste e Trento n. 14 – 80046 San Giorgio a Cremano (NA)