



# CARTA DELLA MOBILITA' 2022

## ◆ **Indice**

◆ <b>PREMESSA</b> .....	3
◆ I Principi fondamentali della Carta.....	4
◆ La Politica della Qualità e dell’Ambiente.....	5
◆ EAV si presenta .....	11
◆ EAV E IL TERRITORIO .....	15
◆ La gestione dell’emergenza Covid-19 .....	18
◆ <b>RAPPORTO CON LA CLIENTELA</b> .....	<b>21</b>
◆ Diritti e Doveri del viaggiatore .....	22
◆ Tariffe e Titoli di viaggio .....	24
◆ Sanzioni amministrative.....	29
◆ Viaggiare con bambini.....	32
◆ Viaggiare con animali .....	32
◆ Viaggiare con oggetti .....	33
◆ Trasporto biciclette e monopattini .....	33
◆ Reclami.....	34
◆ Oggetti smarriti .....	35
◆ <b>QUALITÀ DEL SERVIZIO</b> .....	<b>37</b>
◆ Valutazione della qualità del servizio.....	38
◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario .....	39
◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico .....	57
◆ Servizio Funiviario .....	62
◆ <b>CONTATTI</b> .....	<b>65</b>

## ◆ Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2022, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2023, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi.

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



## ◆ I Principi fondamentali della Carta

La normativa di riferimento in materia si rinviene:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998;
- nel Regolamento 16 marzo 2012 n. 3, relativo alla Carta dei Servizi del trasporto pubblico di linea adottato dalla Regione Campania;
- nel Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- nel 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. n. 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. n. 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...*) e (*...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 e 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" interno che, secondo il quadro normativo in vigore, gestisce le attività per il rinnovo ed il mantenimento delle certificazioni, secondo gli standard previsti dalle norme UNI EN ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

In breve, per quanto attiene la Qualità, la certificazione riguarda l'intera Azienda e comprova l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato finalizzato al soddisfacimento delle attese del Cliente ed al

miglioramento dei processi e delle prestazioni aziendali.

Per quanto riguarda, invece, la certificazione Ambiente, oltre al trasporto ferroviario e funiviario, a partire da settembre 2021, è stata estesa anche al servizio di trasporto automobilistico.

La *mission* 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, al contempo, quanto più possibile, l'utilizzo del mezzo privato e i relativi impatti ambientali.

Inoltre, attualmente, l'azienda ha in corso gli iter di certificazione del sistema E.S.Co. (Energy Service Company) per la fornitura di servizi di efficienza energetica alla conformità della norma UNI CEI 11352:2014 e del Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISM-Information Security Management System) alla conformità della Norma ISO 27001:2017.

Il testo integrale della [Politica della qualità e dell'ambiente](#) è consultabile sul sito internet aziendale.

## ➤ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

L'attuazione da parte di EAV di programmi di responsabilità sociale d'impresa è espressa principalmente attraverso la comunicazione agli stakeholders dei risultati di gestione extra finanziaria e degli impatti che essi hanno sulla Comunità.

In attuazione delle politiche di Responsabilità Sociale è stato redatto il Bilancio di Sostenibilità 2020. Lo stesso è ritenuto il mezzo di comunicazione, interno ed esterno, che meglio esprime le scelte, le azioni e i risultati extra finanziari.

Nel Bilancio di Sostenibilità 2020 è descritto il modus operandi delle funzioni aziendali in termini di contributo/impatto prodotto sulle Comunità locali. Uno spazio è dedicato all'Open Innovation e alle attività di Ricerca e Sviluppo, mirate al raggiungimento di obiettivi concreti in tema di Digital Transition e Green Transition. Attività che sul medio termine incidono sulle performance economiche, sociali e ambientali. I tavoli di confronto intrattenuti con le associazioni e lo Stakeholder forum hanno contribuito a delineare le aspettative degli stakeholder. Infine, si è puntato lo sguardo sul futuro immediato e sono state indicate le linee di indirizzo per il triennio 2021-2023.

Il conferimento ad EAV, il 29 ottobre 2021, del titolo di CSRMed Ambassador, quale riconoscimento degli impegni portati avanti in tema di responsabilità sociale e sostenibilità, risultando seconda classificata fra le "TOP 30 Sostenibilità" su un campione di 658 imprese dell'Area metropolitana di Napoli, testimonia il percorso e i risultati raggiunti in termini di Corporate Social Responsibility. Ricerca condotta dal Consorzio Interuniversitario Promos Ricerche, in collaborazione con Spazio alla responsabilità e sostenuto dal "CSV" di Napoli.

## ➤ LA POLITICA ANTI CORRUZIONE

EAV ha adottato la “Politica per la prevenzione della corruzione” al fine di minimizzare il rischio di porre in essere condotte di corruzione attiva e passiva, partendo da un sistema culturale e di valori già profondamente radicato, in coordinamento con il proprio Codice Etico, il proprio Modello di Organizzazione, gestione e controllo ed il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, ispirandosi alle migliori *best practice* in tema di Anti-Corruption e allo Standard internazionale ISO 37001:2016.

L’Azienda, mettendo al centro la persona, pone attenzione alla moralità, alla trasparenza e a tutta quella sfera valoriale che permea il modus operandi dei lavoratori e dei manager, eludendo e contrastando chi non abbraccia tale etica.

EAV stigmatizza, condanna e comunque rifiuta la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l’offerta/dazione o l’accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o di altra utilità, in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l’esecuzione di una attività dovuta o non dovuta, ovvero l’omissione della stessa.

Rileva sia la “corruzione attiva” (offerta) che la “corruzione passiva” (accettazione), sia nel caso in cui venga coinvolto un soggetto pubblico (“corruzione pubblica”) che nei rapporti tra soggetti privati (“corruzione privata”), sia la corruzione finalizzata a far compiere un atto contrario ai propri doveri di ufficio (“corruzione propria”), sia quella avente per scopo il compimento di un atto del proprio ufficio (“corruzione impropria”), sia la “corruzione antecedente” che quella “successiva” al compimento degli atti di ufficio.

Più in generale EAV osteggia ogni forma di corruzione nell’accezione più ampia del termine, ovvero qualunque forma di abuso per fini privati o come pratiche di malaffare, integrata con promessa, induzione, istigazione, richiesta, offerta di incentivi o diversa utilità, come ricompensa a una persona per agire o omettere azioni, siano esse dovute o non dovute.

EAV si impegna a fare tutto quanto possibile per assicurare la diffusione presso tutti gli *stakeholder* e promuovere il rispetto, l’applicazione e l’adozione da parte dei Destinatari della Politica anticorruzione - prevedendo un sistema sanzionatorio per le relative violazioni - e curarne il costante aggiornamento. Si impegna, altresì, alla lotta contro la corruzione anche pubblicamente, per promuovere e diffondere la cultura di legalità e di lotta alla corruzione, anche attraverso la diffusione mediante pubblicazione sul proprio sito internet al seguente indirizzo <https://www.eavsrl.it/web/chi-siamo>.

Come specificatamente evidenziato anche nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, oltreché nel Regolamento Whistleblowing, EAV incoraggia la segnalazione di ogni sospetto di atto corruttivo tentato, certo, presunto, nonché ogni eventuale violazione, presunta o conclamata, della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione.

La segnalazione può essere effettuata mediante collegamento al sito dell’azienda, cliccando sulla voce [whistleblowing](#) e relativo utilizzo del software, ovvero tramite servizio postale. Utilizzando quest’ultima modalità, al fine di garantire le rigorose norme di tutela previste per il segnalante, la segnalazione dovrà essere contenuta in doppia busta, indirizzata al “Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell’Ente Autonomo Volturno” e contenere, in modo chiaro e leggibile, la dicitura “RISERVATA PERSONALE”.

Nei confronti del segnalante di sospetti in buona fede o di colui che segnala sulla base di convinzioni ragionevoli o confidenziali, non è consentita alcuna forma di ritorsione o discriminazione avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati alla denuncia, intendendo con misure discriminatorie qualsiasi azione disciplinare ingiustificata, le molestie sul luogo di lavoro e ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili. Deve, parimenti, evidenziarsi tuttavia come sia fermamente vietata ogni forma di abuso della segnalazione quali, a titolo esemplificativo, la volontà di diffamazione o calunnia, utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente Politica. L'Azienda si riserva di perseguire un utilizzo evidentemente distorto del presente strumento, considerando come l'abuso del sistema di segnalazioni rischi significativamente di inficiare l'intero sistema di gestione.

Un ulteriore riconoscimento dell'impegno del Management a rafforzare la cultura della trasparenza e della legalità a beneficio della collettività, dei Clienti e del nostro personale è reso maggiormente visibile dal conseguimento nel 2020 della certificazione UNI ISO 37001 del sistema anticorruzione EAV.

Nello specifico oggi EAV risulta certificata secondo lo Standard UNI ISO 37001:2016 per l'attività di "Progettazione ed Erogazione del Servizio di Trasporto Pubblico Ferroviario ed Automobilistico e del Servizio di Funivia di Monte Faito – Pianificazione, Progettazione, Programmazione e Controllo dei Progetti e Investimenti regionali nel campo della Mobilità e del Trasporto".

Nel mese di ottobre 2021, l'Azienda ha conseguito il mantenimento della certificazione 37001: il Sistema di gestione dell'organizzazione EAV, nel suo complesso, è quindi risultato efficace e conforme ai requisiti della norma e del regolamento di certificazione di riferimento.

La responsabilità di supervisionare il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione e di fornire consulenza e orientamento al personale su qualsiasi questione relativa alla corruzione è stata assegnata dall'Alta Direzione al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Al fine di garantire l'adempimento degli obblighi di pubblicazione ed il regolare flusso delle informazioni, EAV si è dotata di un software applicativo per la gestione della sezione "Società Trasparente" raggiungibile dalla home page del sito istituzionale [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it) senza necessità di autenticazione e o registrazione. Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ed i Responsabili del dato effettuano, per quanto di competenza, il monitoraggio circa la completezza e conformità dei dati pubblicati e la tempestività della pubblicazione.

Nel 2021 EAV si è iscritta nel registro per la trasparenza europea (n. di registrazione 406895444370-60), a riprova dell'impegno a migliorare le relazioni con le istituzioni della U.E., i partner, concorrenti e l'immagine presso le istituzioni del Parlamento Europeo. Con tale iscrizione EAV coglie l'opportunità di esprimersi, in qualità di portatore di interessi, sulle principali proposte legislative o politiche dell'Unione Europea prescelte: Finanziamenti per il Trasporto pubblico su ferro e gomma, potenziamento tecnologico, manutenzione e sviluppo delle infrastrutture.

#### ➤ **IL RATING DI LEGALITA'**

Il Rating di legalità, introdotto in Italia nel 2012 allo scopo di promuovere i principi etici nei comportamenti aziendali, è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte



delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Il riconoscimento del rating avviene da parte dell’Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato, in raccordo con il Ministero di Giustizia.

A seguito della più recente delibera AGCM del 18 gennaio 2022 è stato rinnovato il riconoscimento ad EAV del punteggio massimo di rating di legalità (tre stelle).

Tale riconoscimento avviene a valle di una impostazione di modello di governance strutturato sulla responsabilità amministrativa e sociale d’impresa esercitata attraverso processi certificati qualità, ambiente e prevenzione della corruzione riconosciuti da enti terzi.

Da settembre 2017, EAV è stato inserito nell’apposito elenco delle Imprese operanti secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. L’ottenimento del Rating di Legalità, oltre a migliorare l’immagine e la credibilità aziendale, favorisce l’Azienda nell’accesso al credito alla concessione di finanziamenti pubblici.

## ➤ **STESURA ED ADOZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE**

Il Piano Triennale EAV per la Transizione al Digitale 2022-2024 rappresenta la seconda edizione del documento presentato per la prima volta ad aprile 2021. In continuità con la precedente edizione, il documento consolida l’attenzione sulla realizzazione delle azioni previste e sul monitoraggio dei risultati attesi, che in questo particolare periodo deve tener conto anche dell’attuazione degli obiettivi del PNRR, nel rispetto degli obblighi di trasformazione digitale previsti dall’art. 18-bis del CAD.

Il contenuto del documento rappresenta per EAV un indirizzo strategico di metodo finalizzato a definire le modalità e le linee guida della digitalizzazione; allo stesso tempo ha l’obiettivo di rappresentare un documento operativo dinamico e flessibile, che definisca gli impegni in termini di digitalizzazione che la Società si assume per il triennio 2022-2024.

Il fine ultimo del Piano Triennale per la Transizione Digitale (D.lgs. n. 82/2005) è quello di garantire, sempre di più, anche attraverso l’utilizzo delle tecnologie dell’informazione e della comunicazione, il diritto degli utenti ad accedere ai dati e ai servizi di loro interesse in modalità digitale e immediata, nonché di garantire la semplificazione nella fruizione ai servizi alla persona, riducendo la necessità dell’accesso fisico agli uffici pubblici.

Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che in UE si propone di creare le condizioni favorevoli affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell’economia digitale europea.

Per tale motivo gli obiettivi del Piano triennale sono basati sulle indicazioni che emergono dalla nuova programmazione europea 2021-2027, sui principi dell’eGovernment Action Plan 2016-2020 e sulle azioni previste dalla eGovernment Declaration di Tallinn (2017-2021), i cui indicatori misurano il livello di digitalizzazione in tutta l’UE e rilevano l’effettiva presenza e l’uso dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

Il Piano Triennale sarà soggetto a una continua manutenzione attraverso tre attività fondamentali:

- Allineamento con il Piano Triennale AgID;

- Allineamento con le esigenze emerse e pianificate;
- Allineamento con il reale andamento dei progetti.

In tema di Open Innovation, sono state concordate collaborazioni con le Academy Cisco ed Apple di San Giovanni a Teduccio (NA) e da queste collaborazioni sono già scaturite idee e progetti in fase di sperimentazione. A tal proposito, grazie ai fondi PNRR, saremo in grado di rendere operativo il progetto “Treno sicuro” realizzato con Cisco, la cui fase sperimentale ci ha visti impegnati nel quadriennio 2018-2021. Da inizio 2022, EAV ha intrapreso un’attività di collaborazione con Hitachi per testare sul campo tecnologie innovative nell’ambito della Manutenzione Predittiva. In particolare con Hitachi Innovation, è previsto il rilievo delle problematiche della linea aerea del bacino vesuviano (da estendere dopo i primi test). Tutti i materiali e le apparecchiature sono a carico di Hitachi.

Altra interessante collaborazione è quella nata con il comparto aerospaziale che è interessato ad estendere il suo mercato al mondo ferroviario. EAV ha sottoscritto un accordo di collaborazione con il Dipartimento tecnologico Aerospaziale Campano (DAC). Saranno utilizzati materiali usati nel settore aeronautico e sperimentate nuove tecnologie per elevare gli standard qualitativi dei servizi offerti. Saranno utilizzate immagini satellitari, droni e sensori IOT per migliorare i sistemi di manutenzione. È prevista la compartecipazione con il DAC a bandi e concorsi.

## ◆ EAV si presenta

L'Ente Autonomo Volturno, con i suoi circa 3.000 dipendenti, rappresenta una delle principali realtà del Trasporto Pubblico Locale campano e italiano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata. Nel corso del 2021, i dati relativi ai passeggeri e ai km effettuati sono stati inevitabilmente condizionati a causa della pandemia da Covid-19: oltre 27 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, circa 7 milioni con il servizio automobilistico<sup>1</sup> e circa 50 mila con il servizio funiviario.

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

- esercita il servizio ferroviario regionale, distribuito su 9 linee;
- 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;

---

<sup>1</sup> Dato ottenuto per estrapolazione dei dati degli anni precedenti, non essendo state svolte, causa Covid, le consuete indagini di frequentazione.

- gestisce i servizi su gomma, affidati tramite contratto di servizio da Regione Campania. In applicazione della delibera 116/2021 della Giunta Regionale della Campania, relativa al riassetto societario delle Aziende di TPL partecipate, sono in corso tavoli di verifica e valutazione delle documentazioni legali, patrimoniali ed economico-finanziarie propedeutiche alla costituzione di un'unica società di trasporto su gomma – prevista entro il 2023 – tramite la fusione fra EAV e Air Campania.

Un imponente piano di assunzioni è in corso in EAV: in seguito all'espletamento di diverse procedure selettive ad evidenza pubblica, a partire dal 2019, sono stati assunti oltre 800 lavoratori con contratto full time a tempo indeterminato, tra cui figure apicali (dirigenti/professionisti), impiegati amministrativi, operai specializzati e personale viaggiante da impiegare su tutte le linee aziendali.

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 e la conseguente riduzione del costo del lavoro, in particolare delle prestazioni di lavoro straordinario.

Inoltre, a maggio 2022, in ottemperanza del Decreto Dirigenziale n. 40 dell'11 aprile 2022 della Direzione Generale della Mobilità con cui sono stati affidati ad EAV, per quota parte, i servizi precedentemente svolti dalla Società CTP, sono state assorbite n. 231 unità.

## ➤ IL SERVIZIO FERROVIARIO

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

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 i Comuni di 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 – S. Maria Capua Vetere – Piedimonte Matese, che assicura il collegamento tra Napoli e l'area nord della provincia di Caserta.

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 – S. Maria Capua Vetere – 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

### DATI 2021

Oltre 90.000 viaggiatori al giorno

600 corse programmate al giorno

4,4 milioni di treni Km prodotti nell'anno

2.240 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*	57.577	867	484	3.201	28.251	<b>90.380</b>
km lunghezza rete	142,705	48,460 (*)	41,245 (*)	10,227	46,853	<b>289,490</b>
flotta utile all'esercizio	79	12	6	3	22	<b>122</b>
n. stazioni	96	9	12	5	31	<b>153</b>

(\*) Tratta sociale

### ➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO DI SUPPORTO

I servizi automobilistici di supporto al servizio ferroviario furono istituiti nel 2010, quando fu effettuata una drastica riduzione dell'offerta commerciale con il cosiddetto "taglio delle ali", che comportò la soppressione delle prime corse ferroviarie del mattino e le ultime della sera.

A completamento dell'arco di esercizio ferroviario, furono pertanto introdotte corse automobilistiche, nelle fasce orarie precedenti e successive al servizio ferroviario.

## **DATI 2021**

Oltre 6.600 corse effettuate nell'anno

Oltre 280.000 bus\* km prodotti nell'anno

### ➤ **IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO AGGIUNTIVO PER STUDENTI**

In occasione della ripresa delle attività scolastiche “in presenza”, durante tutto l'anno scolastico 2021, e da febbraio ad aprile 2022, sono stati istituiti i servizi automobilistici aggiuntivi – dal lunedì al sabato – ad uso prevalentemente scolastico: il servizio è svolto in parte da EAV e in parte da esercenti esterni (NCC), identificabili tramite il logo EAV affisso sui mezzi. Gli orari di partenza sono oggetto di continuo monitoraggio, così come lo stato effettivo di affollamento degli autobus messi in servizio. Le squadrette di controlloria ferroviarie ed automobilistiche distribuite sulle tratte in questione favoriscono, inoltre, il corretto utilizzo dei servizi aggiuntivi in argomento, nel pieno rispetto delle normative nazionali e regionali in materia di contrasto alla diffusione del virus Covid-19.

### ➤ **IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO**

Il Trasporto Automobilistico aziendale opera nei bacini delle aree Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana e delle isole di Ischia e Procida, cui si aggiungono i servizi per la zona operaia di Pomigliano d'Arco (da Monte di Procida). Per il dettaglio delle linee è possibile consultare il sito aziendale:

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

## **DATI 2021**

7 milioni circa passeggeri<sup>2</sup>

2.397 corse al giorno (valore medio annuale)

11.260.996 autobus km/anno

70 Comuni serviti

700 dipendenti (ulteriori 231 assunti il 02/05/2022 in seguito ad assorbimento CTP).

### ➤ **IL SERVIZIO FUNIVIARIO**

Anche i dati del servizio funiviario hanno risentito dell'apertura ritardata (a metà giugno) e dei limiti imposti alla capienza delle vetture, fortemente ridotta, causa emergenza Covid-19.

---

<sup>2</sup> Dato ottenuto per estrapolazione dei dati degli anni precedenti, non essendo state svolte, causa Covid, le consuete indagini di frequentazione.

## DATI 2021

2 Comuni interessati

8 minuti di percorrenza

Capienza massima: 35+1 Viaggiatori/vettura

47.535 Viaggiatori

4.528 coppie di corse

### ➤ SERVIZI SPECIALI

Dal 5 giugno 2021 è ripartito il servizio **Campania Express**, il progetto che la Regione Campania ed EAV sostengono per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale Vesuviano alla Costiera Sorrentina: un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Pompei, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta, Piano, Sant'Agnello 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-2022>

## ◆ EAV e il territorio

Sebbene meno numerosi rispetto agli anni scorsi – a causa delle note restrizioni causate dall'emergenza da COVID-19 – gli eventi e le manifestazioni organizzate da EAV in partnership con associazioni ed enti territoriali durante il periodo a cavallo fra il 2021 e il 2022, hanno ancora una volta confermato la tradizionale volontà di 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.

### GENNAIO 2021

Porta Nolana - Presentato il progetto per il recupero della stele commemorativa di Giuseppe Garibaldi

Nell'ambito di un protocollo d'intesa sottoscritto con il Comune di Napoli e la Città Metropolitana, EAV ha presentato un progetto di riqualificazione dell'area che comprende la famosa "Stele di Garibaldi", adiacente la Stazione di Porta Nolana, a fronte di una concessione in uso dell'area interessata.

È opportuno ricordare l'importanza del recupero di dignità di un monumento che attualmente è abbandonato tra le auto in sosta, pur rappresentando un episodio importante della storia d'Italia: risalendo la penisola con i suoi Mille, Garibaldi giunse a Napoli in treno nel settembre di 160 anni fa, giungendo trionfalmente nella stazione Bayard, oggi ridotta anch'essa ad un cumulo di rovine, poco distanti dalla colonna commemorativa.

Per la stessa stazione Bayard, il progetto di riqualificazione dell'area presentato da EAV prevede di ricoprire le vecchie mura, che versano in uno stato di abbandono, con una pannellatura raffigurante la stazione nella sua architettura originaria.

## **MAGGIO 2021**

### Stazione Funivia Faito – Presentato il progetto per una nuova piazza per il Monte Faito

“Fare piazz(e) al Faito” è un progetto di riconversione del Piazzale superiore della Funivia che mira a costruire, attraverso 5 nuovi spazi pubblici, un sistema di piazze caratterizzate dalla presenza di elementi in grande scala – totem-arredo-landmark – raccolti sotto una grande pergola/copertura in grado di accogliere e proteggere i visitatori.

La Funivia, con le sue due “panarelle”, di recente 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.

La redazione del progetto è stata affidata alla società OD'A – Officina d'Architettura – vincitrice del concorso di idee promosso da EAV. Il costo dei lavori è stimato in 2,5 milioni di Euro, mentre la conclusione dei lavori è di prevista per la fine del 2023.

Gli obiettivi del progetto sono la valorizzazione costante del Monte Faito durante tutto l'anno, compresi i periodi di bassa stagione, e soprattutto, il progetto si propone di potenziare il sistema della attività ludico/ricettive ed implementarne i flussi, al fine di svincolare l'area dall'attuale funzione esclusivamente di passaggio e di servizio alla Stazione superiore.

Proprio il fabbricato della Stazione sarà oggetto di un restyling della sala di attesa, di tutti i percorsi pubblici e la creazione di nuovi servizi igienici per la piazza, inoltre è previsto un ampliamento con la realizzazione di uno spazio ipogeo destinato ad ospitare un punto di ristoro, uno spazio espositivo e un corner per l'Ente Parco Regionale dei Monti Lattari.

## **GIUGNO 2021**

### Stazione San Vitaliano - Un murale dedicato alle vittime innocenti, in ricordo di Francesco Della Corte

A tre anni dall'omicidio di Francesco Della Corte, guardia giurata presso la stazione metropolitana di Scampia, dove fu ucciso da un gruppo di ragazzi, EAV ha voluto dedicare la stazione di San Vitaliano a Francesco e a tutte le vittime innocenti della violenza.

Attraverso una call riservata agli artisti iscritti a CREAV, l'albo tecnico di EAV riservato ai creativi urbani campani, il progetto dell'opera a completamento dei lavori di ristrutturazione della stazione di San Vitaliano è stato affidato allo street artist “La 180”, che ha realizzato il murale “*Memory and Hope*”, che ritrae Francesco, ma vuole essere un omaggio a tutte le vittime innocenti e restituire il senso più profondo dell'impegno quotidiano nel lavoro, della bontà dell'operato di chi ogni giorno vigila a favore degli altri e di chi svolge il proprio dovere assicurandolo a modelli culturali di responsabilità, rispetto e legalità.



## GIUGNO 2021

### Stazione Napoli Garibaldi - EAV con la Lega del Filo d'oro

La Lega del Filo d'Oro nasce nel 1964 e la sua *mission* è l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero e la valorizzazione delle potenzialità residue e il sostegno alla ricerca della maggiore autonomia possibile, delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

In occasione della Giornata Internazionale della Sordocecità, nella biglietteria di Napoli Garibaldi, oggetto di recente restyling, è stata esposta una delle installazioni che hanno "invaso" tutto il mondo nell'ambito dell'iniziativa "Yarn Bombing": il progetto ha previsto l'applicazione di filati, prodotti dalla "rete" della Lega del Filo d'Oro (utenti, volontari, operatori ecc.), su strutture, arredi e oggetti in una location pubblica o privata, al fine di aumentare la consapevolezza e la conoscenza della sordocecità.

## AGOSTO 2021

### EAV in Antartide (con le ruote dismesse dei treni)

Un importante accordo di collaborazione è stato sottoscritto tra EAV ed il Dipartimento di Scienze e Tecnologie dell'Università degli Studi di Napoli Parthenope, per la fornitura delle ruote dismesse dei treni, da utilizzare per gli studi sui cambiamenti climatici che il Dipartimento svolgerà nella prossima spedizione, prevista per l'autunno-inverno 2021/22 nell'ambito del Programma Nazionale di Ricerche in Antartide.

Le ruote dei treni sono infatti una delle migliori soluzioni adottate per l'ancoraggio in punti fissi di delicati strumenti oceanografici, come correntometri e sonde multiparametriche, che consentono di monitorare la variabilità oceanica negli anni, nell'ambito degli studi sui cambiamenti climatici.

## NOVEMBRE 2021

### Stazione Gianturco - EAV e Geometric Bang: il murale delle "Donne per lo sviluppo sostenibile"

Engineering, in collaborazione con EAV, ha colorato la stazione di Gianturco con "Donne per uno sviluppo sostenibile", il murale realizzato dallo street artist Geometric Bang apprezzato per i suoi lavori in Italia e all'estero.

L'opera, realizzata impiegando AirLite - la vernice caratterizzata dall'innovativa tecnologia di purificazione dell'aria - contribuisce a ridurre l'inquinamento: con una superficie coperta di 100 m<sup>2</sup>, riduce l'inquinamento dell'aria con la stessa efficacia di una superficie di 100 m<sup>2</sup> di alberi ad alto fusto. Al contempo, il murale di Geometric Bang pone l'attenzione sull'importanza crescente che inclusione e sostenibilità sociale e ambientale assumono nella società di oggi, attraverso l'originale rappresentazione di quattro donne iconiche: Malala Yousafzai, la più giovane vincitrice del Nobel per la pace e attivista pachistana impegnata per il diritto all'istruzione; Shamsia Hassani, la street artist afgana impegnata per la difesa dei diritti delle donne; Greta Thunberg, la giovane attivista svedese impegnata contro il cambiamento climatico e Liliana Segre, senatrice italiana da sempre impegnata contro il razzismo,

antisemitismo e istigazione all'odio e alla violenza.

Un'opera di riqualificazione, in un punto nevralgico della città come Gianturco, che promuove valori di inclusione, diversity e lotta alla discriminazione.

## DICEMBRE 2021

### Caivano – Il minibus solidale per “Un’infanzia da vivere”

In seguito al vile gesto intimidatorio perpetrato ai danni dell'associazione *Un'Infanzia da Vivere*, che ha visto l'incendio dei pulmini con i quali i volontari accompagnavano i bambini del Parco Verde di Caivano a svolgere attività ludiche, sportive e ricreative, EAV - in collaborazione con i propri fornitori - ha attivato la macchina della solidarietà, acquistando un minibus che ha consentito il prosieguo del lavoro dei volontari, offrendo ai bambini un'alternativa alla strada.

## ◆ La gestione dell'emergenza Covid-19

Nel corso del 2020/2021, EAV si è adoperato per fronteggiare e contrastare l'emergenza epidemiologica da SARS-CoV-2, tuttora in corso, adeguandosi di volta in volta all'evolversi dei provvedimenti emanati a livello nazionale e regionale. È proseguita l'opera di riorganizzazione delle attività produttive nel rispetto dei provvedimenti, di volta in volta emanati, incluso il “Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2 negli ambienti di lavoro”, sottoscritto tra Governo e parti sociali e aggiornato in data 6 aprile 2021, divenuto efficace dal 21 maggio 2021 a seguito del recepimento dello stesso all'interno dell'Ordinanza del Ministro della Salute, di concerto con il Ministro del Lavoro e delle Politiche Sociali.

Il Comitato costituito in EAV ha proseguito con le attività atte all'applicazione e alla verifica delle regole del Protocollo condiviso di regolamentazione, con la partecipazione delle rappresentanze aziendali, sindacali, nonché dei RLS.

La riorganizzazione ha interessato sia i dipendenti e sia i Clienti dei servizi di trasporto.

Per i dipendenti, al fine di contenere e contrastare l'emergenza, sono state messe in campo una serie di misure, che in modo non esaustivo, vengono di seguito elencate:

- differenziazione degli orari di ingresso per il personale amministrativo e per il personale addetto alla manutenzione rotabili;
- ricorso all'utilizzo del cosiddetto *smart working* per il personale amministrativo;
- intensificazione e implementazione, con nuovi servizi, delle attività di pulizia e sanificazione di tutti i siti aziendali, sia di quelli destinati ad esclusivo utilizzo dei lavoratori, sia di quelli destinati al pubblico;
- sanificazione giornaliera di tutti i rotabili (treni e autobus);
- installazione, presso i siti aziendali (uffici, depositi, officine, stazioni, ecc.), di appositi dispenser di gel igienizzante;

- fornitura mensile, a tutto il personale, di mascherine chirurgiche. Per alcune categorie di lavoratori, con mansioni specifiche è stata prevista anche la fornitura di kit specifici per la sanificazione del posto di lavoro;
- implementazione di una rete di rilevatori di temperatura corporea, installati soprattutto presso i siti aziendali interessati da una presenza considerevole di dipendenti;
- sospensione vendita titoli di viaggio a bordo.

Relativamente ai clienti, sono state poste in essere una serie di azioni, che in modo non esaustivo, vengono di seguito elencate:

- divulgazione di informazioni capillari (info grafiche, dépliant, comunicati, sito web, annunci vocali) sull'emergenza sanitaria in corso e sugli opportuni comportamenti da tenere al fine di contrastare la diffusione del virus;
- 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 a bordo della flotta automobilistica);
- attività di verifica del rispetto dell'utilizzo dei DPI da parte dei viaggiatori, con eventuale coinvolgimento delle FF.OO.;
- rimodulazione dei programmi di esercizio e temporanea inibizione al servizio viaggiatori degli 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 Wi-Fi e Bluetooth. Le informazioni vengono pubblicate sui totem di stazione e su apposita App.
- interdizione dei vani adiacenti la cabina di guida di tutti i rotabili (treni e autobus).

Tutto quanto sopra indicato è stato costantemente oggetto di verifica, revisione e dove necessario, di implementazione, in funzione dell'emanazione dei provvedimenti emanati nel corso del 2021, fortemente caratterizzati dall'andamento della pandemia e dalle consequenziali scelte del Governo.

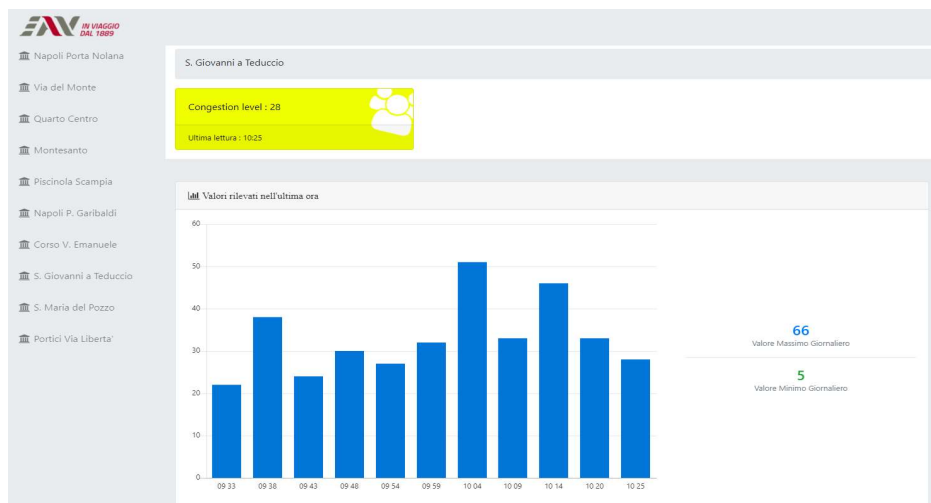
Oltre ad aver messo in campo tutta una serie di azioni per prevenire e fronteggiare l'emergenza epidemiologica – come ad esempio alcune campagne di screening per la verifica della diffusione del virus SARS-CoV-2 presso tutte le sedi aziendali – il 3 maggio 2021 EAV ha inaugurato il “*Covid Vaccine Center*”, sito all'interno della stazione di Napoli Porta Nolana e destinato alla somministrazione dei vaccini agli operatori del Trasporto Pubblico Locale operanti in Campania.

Con questa iniziativa – voluta fortemente dalla Presidenza della Regione Campania, in collaborazione con EAV – si è inteso fornire uno strumento di difesa appropriato ai lavoratori del comparto TPL che, durante la fase di massima emergenza hanno continuato, senza interruzioni, ad erogare regolarmente il servizio, nonostante l'esposizione costante al rischio contagio.

Si è trattato del primo Centro Vaccinale aziendale aperto in Italia, operativo per 52 giornate (fino al 15 luglio 2021), con oltre 10mila vaccini somministrati (fra prima e seconda dose): un contributo – per quanto minimo, considerata la dimensione mondiale dell'emergenza – alla campagna vaccinale avviata sull'intero territorio nazionale per fronteggiare la diffusione del virus SARS-CoV-2.

Un risultato importante che ci ha permesso di lavorare con più serenità, consapevoli di proteggere sia i nostri Dipendenti e sia i nostri Clienti.

È stata, infine, istituita, sul sito web aziendale, la sezione dedicata [Viaggiare sicuri](#), relativa a tutte le iniziative aziendali in materia di contrasto alla diffusione della pandemia da Covid-19.





◆ **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 (laddove 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 (laddove 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 e facile rintracciabilità 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;
- 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 incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e 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 DELIBERA ART 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.

#### ➤ **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



Sul sito web sono disponibili lo [schema tariffario](#) relativo a biglietti e abbonamenti, aziendali e/o integrati, nonché le relative [condizioni di utilizzo](#) i biglietti possono essere pre-acquistati:

- presso le biglietterie aziendali: l'elenco completo con i relativi orari di presenziamento è consultabile al seguente link: [orari biglietterie](#);
- in una delle rivendite presenti sul territorio regionale: l'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile sul sito di Unico Campania <https://www.unicocampania.it/punti-vendita> nonché sul sito aziendale [rivendite autorizzate](#);
- tramite i **distributori automatici** presenti sulle:
  - Linee Flegree: Corso Vittorio Emanuele, Bagnoli;
  - Linee Vesuviane: Madonna dell'Arco, Sant'Agnello (fermata Piazza Municipio).
- tramite le **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.
- tramite le **emettitrici automatiche** dell'ACaMIR presenti sulle:
  - Linee Flegree: Agnano, Montesanto e Fusaro;
  - Linee Vesuviane: Porta Nolana, Casalnuovo, Pompei-Villa dei Misteri, Via Nocera e Sorrento.

I distributori e le emettitrici vendono sia titoli aziendali che integrati (quelle AcaMIR, anche i titoli delle altre Aziende consorziate).

- Utilizzando una delle seguenti **APP**:
  - **GoEav**: la nuova versione dell'App aziendale – disponibile in italiano, inglese e tedesco – che consente l'acquisto dei biglietti aziendali direttamente con lo smartphone, compresi quelli per i servizi automobilistici e funiviari. Con l'App è possibile anche consultare gli orari, le variazioni della circolazione in tempo reale e pianificare il percorso. Una volta attivato, il biglietto ha una durata di 2 ore. 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. È altresì presente il link alla piattaforma per l'acquisto dei biglietti Campania Express, ove è ammissibile il pagamento con carta di credito e Paypal;
  - **UnicoCampania**: consente l'acquisto di titoli aziendali su ferro e su gomma, titoli integrati, nonché titoli delle altre Aziende aderenti al Consorzio.
  - **Tap&Go**: è altresì possibile pagare il titolo di viaggio senza necessità di pre-acquisto, accedendo direttamente ai tornelli abilitati al servizio Tap&Go, utilizzando le carte di pagamento contactless dei circuiti American Express, MasterCard, Maestro e Visa, anche in forma digitalizzata sullo smartphone o smartwatch. Il servizio, ancora in fase di start-up, è attualmente attivo sulle linee ferroviarie EAV Napoli-Sorrento, Metropolitana Piscinola-Aversa, linee Flegree. Non è al momento utilizzabile per il servizio automobilistico. In ogni stazione abilitata sono disponibili almeno un validatore di nuova generazione, opportunamente segnalato – il cui lettore di carte contactless è abilitato e connesso per effettuare il TapIN, aprendo automaticamente il tornello – mentre in

prossimità dei varchi di uscita, sono posizionati almeno 2 validatori contactless per effettuare il TapOUT. Il sistema calcola, automaticamente, in base agli spostamenti della giornata e alle stazioni di entrata e di uscita, il costo dei biglietti da emettere, addebitando al Cliente la tariffa più conveniente fra quelle previste, scegliendo tra corsa singola aziendale, biglietto orario integrato e ticket giornaliero urbano (aziendale o integrato). **ATTENZIONE: per il calcolo della tariffa corretta occorre sempre effettuare sia il TapIN e sia il TapOUT: in caso contrario, sarà addebitata la tariffa massima.** L'addebito viene effettuato il giorno dopo l'utilizzo del servizio, mai al momento; tuttavia, come regola dei circuiti interbancari, al momento del primo utilizzo viene effettuata una richiesta di "pre-autorizzazione", variabile secondo la linea e il circuito della carta. Alcuni istituti finanziari notificano ai propri Clienti l'avvenuta pre-autorizzazione (**che non comporta alcun addebito**), in particolare: per le carte di credito (MasterCard, Visa, American Express), la pre-autorizzazione richiesta è generalmente pari a € 1,50; per le carte di debito (Bancomat, Maestro, VPay), la pre-autorizzazione è generalmente pari a € 15,00. **N.B. Non si tratta di un pagamento: nei giorni successivi, sarà addebitato l'importo effettivo relativo alle corse effettuate.**

- **Convenzione Trenitalia:** Trenitalia e EAV, in qualità di imprese di trasporto, hanno messo in atto un'iniziativa finalizzata all'offerta alla Clientela di soluzioni di viaggio che prevedono l'offerta combinata:
  - dei servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con Arrivo/Partenza Napoli Piazza Garibaldi con quelli espletati da EAV, tra la stazione ferroviaria di Napoli Centrale/Piazza Garibaldi e la località di Sorrento (e viceversa) con il treno EAV "Campania Express" o fermate intermedie;
  - in un'ottica di integrazione modale, dei servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con Arrivo/Partenza a Pompei ed il servizio automobilistico di EAV alla fermata denominata Vesuvio (e viceversa) con il bus EAV "Vesuvio Link".

I biglietti sono acquistabili sul sito [Campania Express](#) ovvero presso le biglietterie Trenitalia e le rivendite autorizzate consultabili sul sito [Trenitalia](#).

## ➤ 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 nella stazione di Giugliano, ogni giovedì dalle 13:30 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 30 giorni, il viaggiatore, munito di un valido documento di riconoscimento e della nota di accoglimento del reclamo, potrà ritirare le somme presso la biglietteria indicata a partire dalla data concordata. Limitatamente alla linea metropolitana, il ritiro della somma potrà avvenire presso gli uffici della stazione di Giugliano,

ogni giovedì dalle 13:30 alle 15:30.

- Per i distributori e le emettitrici automatiche dell'ACaMIR, occorrerà rivolgersi al Consorzio [UnicoCampania](#), comunicando l'accaduto e fornendo le proprie generalità per il rimborso.

### ➤ RIMBORSI TAP&GO

Il viaggiatore che ritenesse di aver ricevuto sulla propria carta di pagamento un addebito maggiore di quanto dovuto, deve:

- Registrarsi sul sito <https://online.unicocampania.it/> scegliendo la tipologia di abbonamento Tap&Go. Al suo interno è prevista un'apposita sezione in cui registrare la carta, verificare se tutti gli addebiti sono andati a buon fine e scaricare i relativi allegati;
- Fornire il masked pan della carta fisica sulla quale è stato effettuato l'addebito (cioè le prime 6 e le ultime 4 cifre della carta);
- Inviare all'indirizzo [amministrazione@unicocampania.it](mailto:amministrazione@unicocampania.it) le informazioni raccolte.

Le richieste di rimborso verranno esaminate ed effettuate soltanto nella misura in cui le anomalie siano imputabili a guasti tecnici o per disservizi imputabili all'EAV. Non saranno rimborsati gli addebiti dovuti al mancato rispetto delle suindicate disposizioni.

### ➤ VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

A partire dall'8 giugno 2015, come previsto dal comma 3 dell'art. 9 del Regolamento CE 1371/2007 del Parlamento Europeo, 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: [orari biglietterie](#).

**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 acquistare il titolo di viaggio: in mancanza, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto dello stesso.

Il prezzo del titolo deve essere pagato con denaro contante, non essendo tenuta l'Azienda al cambio di 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 e agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 106/2018, le disposizioni in materia di rimborso ed indennizzo dei titoli di viaggio effettuati sulle linee EAV sono disponibili sul sito aziendale all'indirizzo: <http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>

Il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito del rimborso/indennizzo entro il 30° giorno dalla ricezione della richiesta: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità opzionata 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 negativo del rimborso/indennizzo (cfr. pag. 33).

### ➤ TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Sul sito web sono disponibili lo [schema tariffario](#) relativo a biglietti e abbonamenti, aziendali e/o integrati, nonché le relative [condizioni di utilizzo](#).

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

- in una delle [rivendite autorizzate](#) presenti sul territorio regionale;
- presso le biglietterie delle stazioni delle linee Vesuviane e Flegree ([orari biglietterie](#));
- a mezzo 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.

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", attraverso 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;
- presso le [rivendite autorizzate sulle isole](#);

- a mezzo APP GoEav ed UnicoCampania;
- a bordo dal Conducente con un sovrapprezzo di € 0,50 sulla tariffa ordinaria.

In occasione della conquista, da parte del Comune di Procida, Città Metropolitana di Napoli, del titolo di Capitale della Cultura 2022 in rappresentanza dall'Italia, EAV che esercisce il servizio di TPL su gomma nell'isola, ha previsto la gratuità dello stesso nel periodo aprile/ottobre 2022. Tale iniziativa consente la circolazione spedita delle navette/bus (non essendoci il controllo dei biglietti) sino a 18 ore al giorno, con la chiusura al traffico privato sulle principali arterie viarie dell'isola.

#### ➤ **ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI 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 a: [http://www.unicocampania.it/pdf/2020\\_vademecum\\_studenti.pdf](http://www.unicocampania.it/pdf/2020_vademecum_studenti.pdf)

#### ➤ **ABBONAMENTI CATEGORIE SOCIALI DEBOLI**

Il Consorzio UnicoCampania, per conto delle Aziende di TPL e di concerto con la Regione Campania, ha rilasciato e/o rinnovato, anche per l'anno 2022, gli abbonamenti agevolati - aziendali e integrati - per le categorie protette. I dettagli e i requisiti richiesti per accedere alle agevolazioni, sono reperibili sul sito del Consorzio: <http://www.unicocampania.it>.

## ◆ **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. 16/2014 sotto la denominazione **“Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico”**.

#### ➤ **REGOLE GENERALI**

Il comma 1 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 del viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal gestore, a conservarlo per la durata del percorso nonché a 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 Campania, la convalida deve essere effettuata in conformità alle apposite prescrizioni da essa previste, anche in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

In caso di assenza/avarità obliteratrici è obbligatorio:

- sui treni: rivolgersi al Capotreno, non appena saliti a bordo, per la convalida manuale;
- sui bus: procedere personalmente alla convalida a penna.

### ➤ 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 comporta, per i **trasporti extraurbani**:

- a) il pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte il minimo tassabile regionale.

Le sanzioni si applicano anche quando il titolare di abbonamento personale, cartaceo o elettronico, non sia in grado di esibirlo all'Agente accertatore, a meno di quanto previsto al comma 6, che prevede l'applicazione di una sanzione fissa pecuniaria pari a € 6,00, nel caso in cui il Cliente presenti il documento di viaggio entro i successivi 5 giorni, purché lo stesso non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione.

### ➤ SANZIONI RIDOTTE

Se il pagamento viene effettuato **entro 60 giorni** dalla contestazione o notificazione, l'importo si riduce di un importo pari al **50% della sanzione**, oltre le spese di procedimento.

Se effettuato **nei cinque giorni successivi** alla contestazione e/o notificazione, l'importo dovuto viene ridotto al **30% della sanzione intera**.

### ➤ DOVE SI PAGA LA SANZIONE

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

#### Servizio ferroviario:

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

#### Servizio automobilistico:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso le biglietterie 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.
- Tramite bollettino postale sul cc postale n. **6766127** intestato a Ente Autonomo Volturmo S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli indicando nella causale il numero del verbale.

A partire dal 2021, EAV ha reso attivo il sistema di pagamento **PagoPA**, mediante il quale è possibile effettuare il pagamento delle Sanzioni verso l'Ente in forma digitale.

La piattaforma "PagoPA" consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione ed i Gestori di Pubblici Servizi in modo veloce e intuitivo, in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e del D.L. 179/2012.

Attraverso il sistema utilizzato da EAV, che utilizza come intermediario tecnologico principale il sistema MyPay messo a disposizione dalla Regione Campania, si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri prestatori di servizi di pagamento (PSP). È attiva la modalità di "Pagamento Spontaneo" riservato ai clienti di EAV che abbiano la necessità di pagare canoni, verbali o diritti vari di cui conoscano l'importo dovuto.

È in corso la definizione della modalità "per flussi", con cui i debitori, a valle di un avviso di pagamento generato dall'Ente, potranno ottemperare al versamento tramite la stessa piattaforma PagoPA.

È possibile accedere al nuovo sistema di pagamento in tre modalità opzionali:

- Cliccando sulla sezione dedicata, indicata dal logo [PagoPA](#), presente sulla home page del sito web;
- Collegandosi al link: <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>
- Utilizzando il seguente codice QR:



#### ➤ **COME CONTESTARE UNA SANZIONE**

È possibile contestare una sanzione amministrativa relativa ai titoli di viaggio con le seguenti modalità:

- a mezzo **PEC**, inviando a [sanzioni@legalmail.it](mailto:sanzioni@legalmail.it) oppure a mezzo **email** a [sanzioni@eavsrl.it](mailto:sanzioni@eavsrl.it).
- **personalmente** presso l'**Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni**, in Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli (dal lunedì al venerdì, dalle ore 09:00 alle 13:00 e dalle ore 14:00 alle 15:30);
- a mezzo **posta ordinaria**, inviando ad EAV S.r.l. – Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni, Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli.

Nella contestazione presentata, in una qualsiasi delle modalità di cui sopra, è **INDISPENSABILE** indicare nel dettaglio: serie e numero del verbale, data, ora, linea, stazione e direzione di marcia, nonché i motivi dettagliati della contestazione, allegando (ovvero presentando materialmente nella modalità di cui al punto 2) la documentazione a supporto dell'istanza (scansione del verbale/titolo di viaggio/documento di identità).

## ◆ **Viaggiare con 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 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.

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, complessivamente, 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 o ingombrino il passaggio.

## ◆ Trasporto biciclette e monopattini

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 del servizio - trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi - prevede l'inoltro di una richiesta, da inviare almeno 3 giorni prima dell'inizio del viaggio, della durata massima di 5 giorni. Per l'autorizzazione occorre utilizzare il modulo [richiesta informazioni](#) reperibile nella pagina Assistenza del sito web aziendale.

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](mailto: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.

Per quanto riguarda il trasporto al seguito di **monopattini elettrici**, è consentito su tutte le linee ferroviarie e sugli autobus, senza obbligo di prenotazione, purché lo stesso sia trasportato chiuso nella propria custodia, tenuta a spalla dal viaggiatore.

## ◆ Reclami

È possibile sporgere reclamo:

- utilizzando l'apposito [modulo](#) raggiungibile nella sezione dedicata sul sito aziendale;
- 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: [enteautonomovolturmo@legalmail.it](mailto:enteautonomovolturmo@legalmail.it).

Il Cliente che sporge reclamo deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredando il reclamo della eventuale documentazione in suo possesso e indicando le circostanze che possano consentire la ricostruzione dei fatti (linea, luogo, ora, stazione di partenza e di arrivo, ecc.), **pena l'invalidità dello stesso**.

Qualora il reclamo – presentato in modalità cartacea – sia relativo al comportamento del personale, esso 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 entro 30 giorni dal ricevimento. Nei casi in cui gli elementi necessari per la formulazione della risposta al reclamo non fossero reperibili entro i 30 gg stabiliti dalla normativa di riferimento, al reclamante viene inviata una risposta interlocutoria che spiega i giustificati motivi che ne impediscono la lavorazione e la chiusura nei termini, traslando gli stessi a 90 gg dalla data di ricezione del reclamo.

Nel 2021 la procedura aziendale di gestione dei reclami è stata aggiornata tramite l'introduzione delle seguenti misure:

- al fine di consentire la registrazione dei reclami pervenuti presso gli impianti aziendali in modalità cartacea, copia del reclamo viene consegnata, entro 3 gg dalla ricezione, alla U.O. responsabile dell'attività di gestione dei reclami;
- per un'ulteriore ottimizzazione dei tempi, gli Agenti di stazione anticipano fotografia del reclamo, tramite WhatsApp, ad un numero di cellulare aziendale dedicato, assegnato alla suddetta U.O.

### ➤ 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 soltanto dopo che si è inviato un reclamo ad EAV e siano trascorsi**

**inutilmente i termini previsti per la risposta (30 gg), 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/2021/05/ReclamoFerrovia\\_CE1371\\_26mag21.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia_CE1371_26mag21.pdf)
- per i servizi su gomma: [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus\\_UE181\\_26mag2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf);

I moduli andranno compilati e corredati dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, da inviare da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (**Site**), oppure via PEC (Posta Elettronica Certificata), o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a:

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

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

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

#### ➤ **RISARCIMENTI PER DANNI ALLE PERSONE E/O COSE 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 (dal lunedì al venerdì 9.00÷13.00 - lunedì e giovedì anche 14.00÷17.00).
- l'Ufficio Assicurazioni Servizio automobilistico, inviando una mail all'indirizzo: [gestioni.sinistri.autolinee@eavsrl.it](mailto: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), 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) e a Sorrento (Porto).

### **◆ Oggetti smarriti**

In caso di oggetti, bagagli, attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche appartenenti a viaggiatori a mobilità ridotta, smarriti o dimenticati sul treno, in stazione o in funivia, laddove sia

possibile l'immediata identificazione del proprietario, viene fornita immediata comunicazione dell'accaduto, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

I viaggiatori che si accorgono di aver smarrito un oggetto, possono avvalersi della piattaforma [findmylost](#), pubblicata sul sito aziendale, ed avviare istantaneamente le ricerche. In alternativa, è possibile 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](mailto:oggettismarriti@eavsrl.it)

In caso di eventi verificatisi sull'Isola di Ischia è possibile contattare i seguenti recapiti: 081 7354835/081 7354848 – 081 19800119

campania > express  
EAV

◆ QUALITÀ DEL  
SERVIZIO



## ◆ Valutazione della qualità del servizio

A causa del perdurare dell'emergenza Covid-19, non è stato tuttora 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 di Customer Satisfaction;
- 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.

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 dell'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).

L'Impresa Ferroviaria di EAV ha acquisito, a gennaio 2021, il Certificato di Sicurezza Unico n. IT1020210178, ai sensi del Decreto Legislativo 14 maggio 2019, n. 50 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie".

Tale certificato ha ambito di validità sul territorio nazionale con le seguenti aree operative e di esercizio:

- Trasporto di passeggeri, esclusi i servizi ad alta velocità;
- Infrastruttura nazionale RFI;
- Infrastruttura regionale EAV (D.M. 5 agosto 2016).

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

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 (Napoli-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, limite massimo della velocità di 70 km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- sulle linee isolate Flegree, limite massimo della velocità di 50km/h.

L'Impresa Ferroviaria ha acquisito anche la certificazione di Soggetto Responsabile della Manutenzione n. IT/31/0421/0041, che attesta l'implementazione di un sistema di gestione della manutenzione dei veicoli ferroviari conforme alla normativa prevista dal Regolamento Europeo 779/2019.

### ➤ **REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI**

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse programmate e corse effettuate, è stato sulle reti isolate del 99,5% a fronte del 92,0% fissato quale obiettivo 2021, e sulle reti interconnesse del 99,2% a

fronte del 93% fissato quale obiettivo 2021.

A ciò va ad aggiungersi il fatto che è stato garantito un servizio automobilistico con **19.473** corse effettuate in sostituzione del servizio ferroviario.

Per quanto riguarda la puntualità con arrivo entro i 5', gli obiettivi sulle linee Flegree e Metropolitana sono stati raggiunti e ampiamente superati.

Sulle linee Vesuviane e Suburbane, l'obiettivo è stato inficiato dalle restrizioni dell'ANSFISA, che ha imposto una forte riduzione della velocità massima di percorrenza.

	PUNTUALITA' 2021 (% treni con arrivo entro i 5')	
	OBIETTIVO 2021	Effettivo 2021
LINEE VESUVIANE	69,00%	36,67%
LINEE FLEGREE	61,00%	82,27%
LINEA METROPOLITANA	95,00%	99,90%
LINEE SUBURBANE	64,00%	52,14%

	REGOLARITA' 2021 (% treni effettivamente circolati)	
	OBIETTIVO 2021	Effettivo 2021
RETE ISOLATA	92,00%	99,5%
RETE INTERCONNESSA	93,00%	99,2%

Sul sito sono pubblicate le [statistiche mensili dei ritardi e soppressioni](#) distinte per ciascuna linea, anche ai fini delle eventuali richieste di rimborso da parte dei Clienti.

Nonostante le difficoltà, continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le linee Vesuviane e Flegree, la linea Metropolitana e la linea per Piedimonte Matese. Continua anche il revamping dei convogli delle linee Vesuviane e Flegree. Proseguono, infine, le dismissioni dei treni non più idonei all'esercizio. Aggiudicata definitivamente a Stadler la gara per il nuovo materiale rotabile per le Linee Vesuviane: un accordo quadro per la fornitura di 40 convogli in 4 anni, a partire dal 2024.

5 nuovi treni a trazione diesel-elettrica della Stadler entreranno in esercizio sulla linea Piedimonte Matese-Napoli a partire dalla metà 2022: i treni potranno 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 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:

LINEE VESUVIANE	2020	2021
-----------------	------	------



FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	73	79
di cui METROSTAR	22	25
Di cui ETR REVAMPIZZATI	10	16
<b>LINEE FLEGREE</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	17	22
di cui ETR REVAMPIZZATI	9	10
di cui ETR NUOVI	6	10
<b>LINEA NAPOLI – CANCELLO – BENEVENTO</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	12	12
di cui ETR NUOVI	9	9
<b>LINEA NAPOLI – CASERTA – PIEDIMONTE MATESE</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	7	6
di cui ATM REVAMPIZZATE	3	3
<b>LINEA METROPOLITANA PISCINOLA – AVERSA</b>	<b>2020</b>	<b>2021</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	4	3
di cui ETR NUOVI	-	-

### ➤ SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI

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.

EAV nel corso degli ultimi anni ha, infatti, consolidato i rapporti con le FF.OO., raggiungendo un buon livello di interazione basato sulla costante trasmissione di dati ed informazioni derivanti dall'analisi del rischio, utili a prevenire azioni delittuose.

Il percorso passa attraverso un'attenta Analisi del Rischio, diretta all'individuazione delle criticità, che interessano uno specifico contesto territoriale e temporale, e di idonei strumenti di contrasto per prevenire e ridurre il verificarsi di atti delittuosi:

- su circa 300 km di linea ferrata, 150 stazioni e 127 treni attualmente in circolazione, sono attive circa 3.600 telecamere ed oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso;
- 31 impianti sulle linee Vesuviane, tra cui 6 impresenziati, e in 4 sulle linee flegree, sono attrezzati con i citofoni di emergenza, che consentono, in caso di necessità, il contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza;
- 74 stazioni sulle linee Vesuviane, tutte quelle della linea Metropolitana, 22 sulle linee Flegree e

5 sulle linee Suburbane, e 6 depositi autolinee, sono dotati di 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.

Pertanto, 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 videosorveglia le aree controllate relativamente alle stazioni ed ai treni.

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

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

### ➤ **PRINCIPI GENERALI E MISURE ORGANIZZATIVE IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO**

EAV prevede, nella sua organizzazione, procedure aziendali da applicare in caso di turbative all’esercizio e/o alla circolazione e le relative misure organizzative, nonché procedure di gestione delle emergenze da adottare in occasione di incidenti o guasti ai veicoli o all’infrastruttura, che ne impediscano la prosecuzione della corsa.

In caso di turbative all’esercizio e/o alla circolazione, EAV provvede ad emanare comunicati e informazioni ai propri Clienti attraverso i principali canali web e social ufficiali. In particolare vengono diffuse informazioni su soppressioni improvvise totali o parziali, possibili scioperi, attivazione di eventuali servizi sostitutivi e tutte le informazioni necessarie alla Clientela per gestire i propri spostamenti.

Se le turbative avvengono durante la marcia, il Capotreno provvede ad avvisare la Clientela mediante annunci di diffusione sonora e nelle stazioni vengono diffuse informazioni a mezzo monitor e annunci sonori.

A bordo treno sono disponibili per i viaggiatori mezzi per la segnalazione di situazioni di emergenza e sono inoltre affissi avvisi su come mettersi in contatto con il personale del treno ed il CNS, per la gestione tempestiva delle emergenze.

I viaggiatori devono attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale EAV in quanto ogni comportamento incauto e qualsiasi iniziativa personale potrebbero mettere in pericolo la propria

incolumità e quella degli altri passeggeri.

EAV dispone di una Sala Operativa per la gestione, in tempo reale delle emergenze intervenendo con il personale di bordo, gli operatori della rete e tutti gli Enti preposti alla risoluzione di tutte le situazioni emergenziali che dovessero occorrere.

Attraverso il Customer Service, gli Uffici preposti al monitoraggio del servizio e la protezione aziendale, EAV analizza tutti gli eventi occorsi e le segnalazioni ricevute, al fine di individuare le misure operative ed organizzative per il miglioramento continuo del servizio offerto alla Clientela.

#### ➤ **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI**

A partire dagli anni 2020/2021, a causa dell'epidemia da Covid-19, alle abituali attività di pulizia, sono state affiancate attività di sanificazione, non solo sulle parti di maggior contatto, ma anche relativamente ai sistemi di climatizzazione e alle cabine di guida, al fine di garantire la salvaguardia dei viaggiatori e del personale di bordo. Gli interventi di pulizia periodici vengono eseguiti su tutto il materiale rotabile e in tutti gli impianti della rete, con le frequenze indicate nelle seguenti tabelle:

<b>MATERIALE ROTABILE</b>		
<b>Tipo di pulizia</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Attività minime di riferimento</b>
Pulizia di mantenimento	Durante le soste in transito e per l'intero arco della giornata	Pulizia cristalli frontali e fanali, pavimenti, banco di manovra, sedili, sostegni e arredi
Pulizia ordinaria	Giornaliera	Rimozione rifiuti, pulizia toilette (ove presenti), pavimenti e altri componenti a maggior contatto con la Clientela
Pulizia radicale	Giornaliera/fascia notturna	Pulizia accurata, eseguita con idonee attrezzature, di tutte le superfici
Bonifica e disinfestazione	4 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	12 interventi compresi tra aprile e settembre	Bonifica e dezanarizzazione
Bonifica e derattizzazione	6 interventi/anno	Bonifica e derattizzazione
Pulizia del sottocassa	2 interventi/giorno elettrotreni, 1 intervento/settimana diesel	Pulizia del sottocassa
<b>IMPIANTI FERROVIARI</b>		
<b>Tipo di pulizia</b>	<b>Frequenza</b>	<b>Attività minime di riferimento</b>

Pulizia Ordinaria	Tutti i giorni di apertura al pubblico, nelle ore antimeridiane	Complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporczia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi, da effettuarsi nella fascia oraria prescritta, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti.
Pulizia di mantenimento	Gli stessi giorni in cui viene effettuata la pulizia ordinaria, a distanza di almeno 4 ore	Complesso di procedimenti ed operazioni da effettuarsi, con la cadenza prescritta, su alcuni elementi di alcune aree omogenee, finalizzati al mantenimento, nell'arco della giornata, delle condizioni di decoro degli spazi e degli standard qualitativi prescritti.
Pulizia radicale	Tutti i giorni feriali, sulla base di una pianificazione annuale	Complesso di procedimenti ed operazioni capillari, da effettuarsi, con la cadenza prestabilita, su ogni elemento componente l'area omogenea, tesi al ripristino dello standard originario degli elementi medesimi.
Bonifica e disinfestazione	6 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	6 interventi nel periodo compreso tra aprile e settembre	Bonifica e dezanarizzazione
Bonifica e derattizzazione	12 interventi/anno	Bonifica e derattizzazione

Inoltre EAV attua interventi mirati all'eliminazione di graffiti, alla protezione e al mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi. Relativamente alla pulizia degli impianti di climatizzazione, presenti sulla maggior parte del materiale rotabile, sul condizionamento dei comparti viaggiatori viene effettuata la manutenzione con cadenza annuale, in occasione della messa in servizio estiva.

Tale attività prevede, fra l'altro, le seguenti operazioni a cura della ditta specializzata:

- pulizia condotte aria, bocchette, batteria condensante, ecc.;
- sanificazione condotte aria e batteria evaporatore;
- sostituzione filtri.

#### ➤ 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 di seguito riportati:

- **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](http://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 sullo [schema tariffario](#) dei servizi EAV;
- le [rivendite autorizzate](#);
- 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'Help Desk Online 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.

● **Videometrò**

Il network di informazione "su misura" per il pubblico in attesa nelle stazioni, disponibile negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, Trecia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare di Stabia, Portici, Pianura.

- **Avvisi e/o comunicati** affissi nelle bacheche disposte in ogni stazione e fermata.
- **Carta della Mobilità**, pubblicata annualmente, completa dei dati e delle informazioni utili a chi viaggia con EAV.
- **Televideo regionale (pag. 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:

- **Linee Vesuviane:** Argine Palasport, Barra, Bartolo Longo, Boscoreale, Boscotrecase, Casilli, Castelcisterna, Castellammare di Stabia, Cercola, Cicciano, Cimitile, Ercolano Scavi-Vesuvio, Leopardi, Madonnelle, Marigliano, Meta, Moregine, Nola, Ottaviano, Piano, Pioppaino, Poggiomarino, Poggioreale, Pomigliano d'Arco, Pompei Santuario, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Bellavista, Portici via Libertà, Pratola Ponte, Roccarainola, Sant'Agnello, Sant'Anastasia, S. Giorgio a Cremano, S. Giorgio Cavalli di Bronzo, S. Giovanni a Teduccio, S. Giuseppe Vesuviano, S. Leonardo, S. Pietro, S. Valentino Torio, S. Vitaliano, Sarno, Scafati, Seiano, Somma Vesuviana, Sorrento, Striano, Terzigno, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio-de Meis, Via Cangiani, Via Nocera, Via Vittorio Veneto, Vico Equense, Villa

- Augustea, Villa Regina, Villa Visconti e Volla;
- **Linee Flegree:** Agnano, Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Edenlandia, Fuorigrotta, Licola, Mostra, Pianura, Soccavo e Torregaveta;
- **Linea Metropolitana:** Scampia.

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 alla Clientela.

Al termine di una fase di test, EAVChat è stato integrato in un sistema più ampio, che prevede l'installazione - presso le stazioni della rete aziendale - di totem touchscreen, con i quali il Cliente può interagire e consultare le informazioni che, in ottemperanza degli obblighi imposti da ART, EAV è tenuta a fornire alla Clientela. Inoltre, sui totem sarà possibile visualizzare le soppressioni e le prossime partenze dei treni; il sistema sarà operativo presso alcune stazioni a partire dalla seconda metà del 2022.

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% della flotta aziendale.

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 alle Dirigenze Centrali Operative 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 il settore Autolinee, sul sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), nella pagina "Orari Autolinee" 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 [www.eavsrl.it](http://www.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 DISABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA**

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
- Santa Maria a Vico
- Sant'Agnello
- Benevento Appia

Tutte le informazioni di dettaglio relative agli impianti delle linee EAV ed ai servizi forniti sono disponibili sul sito web aziendale, nella sezione [Accessibilità](#), dove 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 per le persone con disabilità o persone a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Caserta e Benevento Centrale, 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 "porta a porta", attivo sull'Isola di Procida;
- ✓ il nuovo piano dell'accessibilità allegato al Contratto di servizio.

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, sia 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:

<b>CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO EX MISURA 5.2 DELIBERA 106/2018 ART</b>		
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
<b>&lt;48h</b> 25% del costo del biglietto	<b>0-10 km per la 1<sup>a</sup> stazione accessibile</b> 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
<b>&gt;48 h</b> 50% del costo del biglietto	<b>&gt;10 km per la 1<sup>a</sup> stazione accessibile</b> 50% del costo del biglietto	

➤ **SERVIZIO SPERIMENTALE TRASPORTO A CHIAMATA PER PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA**

Sulle linee ferroviarie Napoli-Nola-Baiano e Napoli-Sorrento, è attivo il [servizio a chiamata](#) per il trasporto di viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedia a rotelle.

Sulle linee in questione alcune stazioni hanno accesso facilitato mediante rampe e/o servoscala e/o ascensori, mentre altre ne risultano sprovviste e/o non sono presenziate, con conseguente fermo degli impianti. I viaggiatori su sedia a rotelle, che partono o hanno come destinazione una stazione non accessibile, potranno richiedere il servizio di trasporto integrativo ed essere accompagnati, mediante van attrezzato, alla stazione accessibile più vicina, contattando i numeri verdi:

- **800 177793** (Napoli-Nola-Baiano)
- **800 814853** (Napoli-Sorrento)

Nel corso del 2020, sono state soddisfatte n. **174** richieste di intervento.

➤ **MODALITÀ DI RICHIESTA**

L'indennizzo può essere chiesto, entro 30 giorni dall'evento, utilizzando il [modulo reclami](#):

- sul sito web aziendale [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), al link: <http://www.eavsrl.it/web/segnalazioni-e-reclami>;
- 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](mailto:enteautonomovolturno@legalmail.it) o indirizzata, via posta ordinaria, a Ente Autonomo Volturno, 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.

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 i moduli scaricabili ai seguenti link:

- [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia\\_CE1371\\_26mag21.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia_CE1371_26mag21.pdf)
- [https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus\\_UE181\\_26mag2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf)

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

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

#### ➤ **NORME DI UTILIZZO IMPIANTI AD ACCESSIBILITÀ CONDIZIONATA**

Si ricorda che se una stazione/fermata è impresenziata, gli impianti di risalita vengono necessariamente 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 20 minuti prima dell'inizio del viaggio, di far effettuare la fermata 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 Annunziata - 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 dei Misteri, attualmente accessibile solo in direzione Sorrento, i viaggiatori provenienti da Sorrento e diretti a Pompei Scavi-Villa dei Misteri che non desiderano richiedere il servizio di assistenza con van attrezzato, possono muoversi in autonomia, scendendo 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 Scavi-Villa dei Misteri.

Mentre i viaggiatori che da Pompei Scavi-Villa dei 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, il viaggiatore dovrà comunicare la sua presenza chiamando il numero 081 7722432, almeno 20 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 di treni dotati di agganci per le sedie a rotelle, rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono migliorate rispetto ai dati 2020:

% CONVOGLI CON AGGANCIO SEDIA A ROTELLE	2020	2021
Linee Vesuviane	57,5%	62,0%
Linee Flegree	94,1%	90,9%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	83,3%
linea Napoli-Piedimonte	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>63,7%</b>	<b>67,2%</b>

Anche le percentuali, al 2021, di treni con accessibilità facilitata (a livello banchina), rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono migliorate rispetto al 2020:

Treni con accessibilità facilitata a livello banchina	2020	2021
Linee Vesuviane	100%	100%
Linee Flegree	78,9%	88,2%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	83,3
Linea Napoli-Piedimonte	0%	0%
<b>TOTALE</b>	<b>90,3%</b>	<b>91,8%</b>

### ➤ INTEGRAZIONE MODALE

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

- **Linee Vesuviane:** Acerra, Baiano, Castelcisterna, Marigliano, Meta, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Nola, Ottaviano, Piano, Poggiomarino, Pomigliano, Pompei Villa dei Misteri, Rione Trieste, S. Giovanni a Teduccio, Sorrento, S. Valentino, Torre Annunziata, Torre del Greco, Vico Equense;
- **Linee Flegree:** Torregaveta, Mostra;
- **Linee Suburbane:** Arpaia.

### ➤ SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

#### Aspetto Ambientale ACQUE

L'acqua è senza alcun dubbio una risorsa preziosa da tutelare, in quanto fattore determinante dello sviluppo sociale ed economico. La legislazione, pertanto, ne regola:

- il prelievo, per evitare l'impoverimento delle fonti;
- lo scarico, per limitare l'inquinamento dei corpi ricettori.

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

La normativa ambientale relativa all'aria si basa sul controllo delle emissioni degli impianti industriali e

civili.

L'esercizio delle attività aziendali comporta 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**

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 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 dei siti.

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.

Se si considera il dato statistico generale di produzione dei rifiuti (provenienti dalla manutenzione Trasporto e Infrastruttura e rifiuti abbandonati nei siti di proprietà EAV) il bilancio è sicuramente positivo e in netto miglioramento rispetto agli anni passati.

La produzione di Rifiuti Speciali Pericolosi risulta, infatti, nell'anno 2021, pari a Kg 581.516, dato in notevole diminuzione rispetto all'anno 2020, la cui produzione era stata pari a Kg 931.138. Un miglioramento sicuramente dovuto al fatto che l'Azienda è sempre più orientata verso *best practice* relative a raccolta e smaltimento dei rifiuti prodotti.

### **Aspetto Ambientale SUOLO**

L'inquinamento del suolo consiste nella perdita di qualità naturale della superficie terrestre dovuta a

molteplici cause, in particolare per la presenza di sostanze chimiche tossiche, che la alterano e la rendono incompatibile con la vita, sia quella della fauna e della flora, sia quella umana.

In EAV, le possibili cause di contaminazione dei suoli riguardano:

- l'incauto impegno di sostanze pericolose;
- una gestione non corretta dei serbatoi contenenti sostanze pericolose (interrati e fuori terra);
- la mancata gestione dei rifiuti abbandonati da ignoti in aree di proprietà aziendale.

Considerato che la prevenzione resta sempre la soluzione migliore da adottare, per ridurre al minimo i rischi di contaminazione, EAV adotta procedure e buone pratiche:

- nella gestione delle sostanze pericolose, in modo da ridurre al minimo i rischi di inquinamento che potrebbero essere causati da sversamenti accidentali;
- nella manutenzione/monitoraggio dei serbatoi interrati e fuori terra;
- nel porrei in essere azioni deterrenti atte a prevenire/limitare l'abbandono dei rifiuti nelle aree di proprietà EAV.

### **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.

Nel rispetto del D. Lgs. n. 101/2020, vengono, inoltre, svolte indagini per la ricerca del gas radon negli ambienti sotterranei, attraverso il monitoraggio delle stazioni della linea Metropolitana e di tutte le stazioni in galleria delle linee Vesuviane e Flegree. Il gas radon, infatti, è un inquinante che può essere potenzialmente presente in quantità significativa negli ambienti posti al di sotto della superficie. L'estensione della campagna d'indagine effettuata riporta la situazione sino a una profondità di 20 metri, vale a dire il piano banchina delle stazioni della metropolitana Napoli Piscinola – Aversa Centro e delle stazioni Flegree di Fuorigrotta, Montesanto e La Trencia, e infine di quelle Vesuviane.

L'attività di misurazione è stata commissionata al Laboratorio di Compatibilità Elettromagnetica del Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione dell'Università degli Studi di Napoli Federico II, finalizzata alla verifica di conformità dei livelli di esposizione ai campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici cui sono sottoposti i viaggiatori ed i dipendenti di EAV.

I risultati delle misurazioni effettuate utilizzando la metodologia a banda larga, hanno evidenziato che i livelli di campo magnetico statico, induzione magnetica e campo elettrico non sono da ritenersi critici o tali da richiedere interventi protezionistici da parte del datore di lavoro.

Ai fini della protezione della popolazione – utente e/o residente nelle aree circondariali – sono state effettuate misure di campo elettromagnetico in alta frequenza in tutte le aree, quali banchine, biglietterie e sale d'aspetto, liberamente accessibili dalla popolazione. Considerato che in tali aree la

permanenza è inferiore alle 4 ore giornaliere, vige il limite di 20 V/m (tra 3 MHz e 3 GHz) o di 40 V/m (oltre i 3 GHz), come da Tabella 1 dell'Allegato B del DPCM 07/07/2003. In tutti i punti i valori misurati sono risultati significativamente inferiori al limite di legge.

### **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.

Ai fini della determinazione e della gestione del rumore ambientale prodotto dalle infrastrutture di trasporto, il riferimento principale a livello europeo è rappresentato dalla Direttiva 2002/49/CE "Environmental Noise Directive" (END), recepita in Italia con il D. Lgs. 194/2005. Essa definisce un approccio comune per gli Stati membri per la determinazione dell'esposizione al rumore ambientale attraverso la redazione di mappature acustiche e l'adozione di piani d'azione i quali, facendo seguito ai risultati ottenuti dalla mappatura acustica, illustrano le azioni e gli interventi di mitigazione previsti.

Sulla base dei descrittori e dei metodi di calcolo comuni, individuati dalla Comunità Europea, EAV si è dotata di uno dei più recenti software per la valutazione e la previsione dell'esposizione acustica, utile alla definizione della distribuzione spaziale delle curve isofoniche degli assi ferroviari principali (quelli su cui transitano più di 30.000 convogli l'anno) e alla stima dell'esposizione al rumore da traffico ferroviario.

### **Aspetti ENERGETICI**

Facendo seguito alla Diagnosi Energetica aziendale trasmessa a dicembre 2019, sono state individuate possibilità e margini di intervento in corso di realizzazione, 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, anche a seguito delle attività di installazione di un articolato sistema di monitoraggio e acquisizione di tutti i dati elettrici significativi, con l'obiettivo di provvedere ad una gestione energetica dei siti aziendali (stazioni, cabine, officine), dell'illuminazione di emergenza e ad uno specifico e puntuale controllo delle destinazioni d'uso dell'energia elettrica.

La raccolta di tutti i dati di consumo energetico consente ad EAV di provvedere anche alla definizione di opportuni KPI aziendali (o indicatori di prestazione energetica), al preciso scopo di fornire un valore numerico di consumo monitorabile e confrontabile nel tempo con i dati di settore.

#### **➤ 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 nelle rivendite autorizzate diffuse su tutto il territorio regionale, tramite distributori automatici e le App [GoEav](#) e UnicoCampania.

Si rammenta che l'acquisto dei tdv 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). Nelle biglietterie aziendali è possibile acquistare i titoli di viaggio con Carta di Credito o Bancomat: l'elenco completo delle [biglietterie provviste di POS](#) è pubblicato sul sito web aziendale.

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2021, per il servizio ferroviario, sono pervenuti 834 reclami (di cui 21 annullati): **totale effettivo 813**.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore:

- Entro 30 gg: **86,10%**
- Entro 90 gg: **13,90%**.

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel **2021** 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 2021
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	8
COMPORTEMENTO DEL PERSONALE	108
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	71
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	3
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	2
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	18
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	43
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	1
INTEGRAZIONE MODALE	1
MANCATA ADOZIONE MISURE PER LA SICUREZZA PERSONALE DEI PASSEGGERI	42
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	16
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	16
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	18
QUALITA' DEL SERVIZIO	114



REGOLARITA' - PUNTUALITA'	15
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	268
SERVIZI ACCESSORI	10
SICUREZZA DEL VIAGGIO	20
SICUREZZA PERSONALE	12
TITOLI DI VIAGGIO	24
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	1
<b>TOTALE</b>	<b>813</b>

### ➤ **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 dei Misteri, Piano di Sorrento, Pomigliano d'Arco, Sorrento, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Madonna dell'Arco, Pratola Ponte, S. Giorgio a Cremano, Sarno, Villa Regina.

**Linee Flegree:** Montesanto, Torregaveta, Lucrino, Pozzuoli, Fuorigrotta, Bagnoli, La Trencia, Pianura, Mostra, Edenlandia, Agnano;

**Linee Suburbane:** 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, oltre ai 18 già consegnati nel 2019, 63 sono stati consegnati nel 2020, 47 sono stati consegnati nel 2021 e 14 saranno consegnati entro la fine del 2022.

Gli autobus sono stati e saranno distribuiti nei vari depositi/bacini, in funzione delle dimensioni e caratteristiche, fermo restando l'obiettivo di ottenere, in ciascun impianto, un notevole svecchiamento e potenziamento della flotta disponibile.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2020	Obiettivi 2021	Consuntivo 2021	Obiettivi 2022
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	82/303	0	78/298	0
		sinistro* autobus km	Ogni 120.000	0	Ogni 144.300	0
		n. feriti/autobus km	0	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	171/303	0	151/298	0
		sinistro* autobus km	Ogni 58.000	0	Ogni 74.570	0
	Anzianità autobus	n. autobus con oltre 15 anni	39	0	12	0
		età media parco autobus (anni)	9,2	0	6,5	5,5
		% autobus con età superiore a 10 anni	56,0%	mantenimento	40,0%	30,0%
		% autobus con età tra 5 e 10 anni	16,0%	0	10,0%	0
		% autobus con età inferiore a 5 anni	28,0%	0	48,0%	0
	Manutenzione	%autobusfermi per guasti/n. bus in esercizio	26%	mantenimento	18,0%	0
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	99,0%	mantenimento	100%	100%
		n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	326	300	327	100% del parco bus

### ➤ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano gli sforzi per incidere positivamente su questi fattori: il Contratto di servizio vigente prevede un obbligo di monitoraggio di alcuni parametri riguardanti la qualità dei servizi resi, in termini di puntualità e regolarità.

Dai valori consuntivati nel 2021, si evincono i seguenti dati:

- numero di corse con ritardi > 15' e < 30': 632 su un totale di 638.152 **(0,1%)**;
- numero di corse con ritardi superiori a 30': 170 **(0,02%)**;
- numero di corse soppresse per interruzioni stradali: 140 **(0,02%)**;
- numero di corse soppresse per incidenti: 40 **(0,005%)**.

La graduale consegna dei nuovi autobus, assegnati attraverso la procedura di gara espletata dalla Regione Campania, contribuisce alla diminuzione del numero di fermi per guasti e, soprattutto al miglioramento del comfort del viaggio.

### ➤ **SICUREZZA SANITARIA**

Al fine di fronteggiare la diffusione della pandemia, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, tutti gli autobus EAV sono stati dotati di marker segnaposto ed è in fase di completamento l'installazione a bordo dei dispenser di gel sanificante.

Inoltre, su richiesta specifica dell'EAV, tutti i nuovi autobus sono dotati di dispositivi contapasseggeri che consentono di monitorare la frequentazione delle linee e, eventualmente, aumentare la frequenza delle corse, in modo da evitare affollamenti.

### ➤ **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, con la preferenza accordata dai Clienti al sito web.

In particolare, a causa dell'attuale carenza di mezzi e di personale, che può determinare la soppressione di alcune linee, sul sito viene quotidianamente aggiornata la pagina relativa alle soppressioni programmate delle corse automobilistiche, raggiungibile al seguente link: <http://soppaut.eavsrl.it>

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 Vesuviane) - 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 Flegree) - dalle ore 05:00 alle ore 08:00 - dalle ore 14:30 alle ore 17:30;
- Castellammare e zone servite - 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.

### ➤ **DISPONIBILITÀ DI SISTEMI DI INFORMAZIONE A BORDO E A TERRA**

Nell'ambito del progetto della Regione Campania denominato "Intelligent Transport System Campano" (ITSC), finalizzato alla realizzazione di un sistema integrato d'infrastrutture tecnologiche, è prevista la realizzazione della Centrale Operativa del Centro Servizi Regionale (CSR). La realizzazione dell'ITSC

consentirà di pianificare, programmare, ottimizzare, gestire e monitorare in tempo reale i trasporti pubblici eserciti sull'area regionale, al fine di massimizzare l'efficienza del trasporto pubblico, offrendo un migliore servizio ai cittadini.

Il progetto prevede la realizzazione della Centrale Operativa del CSR, perfettamente integrata e interoperabile con un più complesso sistema di gestione della mobilità regionale, capace di dialogare con tutte le componenti e gli attori del sistema di trasporto, attraverso un continuo e affidabile flusso di informazioni.

In particolare, il CSR comunica costantemente con i sistemi di bordo dei mezzi di TPL e con i sistemi di terra e i Centri di Controllo delle aziende esercenti sul territorio campano.

Obiettivo finale è che tutti i mezzi di TPL circolanti in Campania possano trasferire i dati e le informazioni di viaggio, al fine di garantire una migliore pianificazione e progettazione del servizio, un monitoraggio più efficace del servizio e l'implementazione di un sistema di infomobilità in tempo reale.

### ➤ **SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA**

EAV riserva particolare attenzione alla tematica relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche: l'85% degli autobus, infatti, è dotato di pianale ribassato e altrettanti sono attrezzati con pedana.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2020	Obiettivi 2021	Consuntivo 2021	Obiettivi 2022
Servizi per viaggiatori con disabilità	Autobus dotati di accesso facilitato	% autobus provvisti su totale	85%	Mantenimento	85%	85%
	Autobus ribassati con pedana	% autobus provvisti su totale	62%		85%	85%

### ➤ **SERVIZIO SPERIMENTALE TRASPORTO A CHIAMATA "PORTA A PORTA" PER PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA SULL' ISOLA DI PROCIDA**

Dal 2019 è attivo sull'Isola di Procida un servizio sperimentale a chiamata per il trasporto di viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedia a rotelle. Il servizio "porta a porta" – effettuato tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 – viene eseguito con van munito di postazione dedicata e può essere richiesto contattando il numero: **081 7354796**. Tutti i dettagli sono disponibili sul sito al seguente link: <https://www.eavsrl.it/web/servizio-sperimentale-trasporto-chiamata-procida>.

Nel corso del 2020, sono state soddisfatte n. **174** richieste di intervento.

### ➤ **INTEGRAZIONE MODALE**

Sulla rete aziendale del Trasporto Automobilistico insistono circa 20 località di potenziale interscambio con altri vettori (ferrovia aziendale, FS, altro trasporto su gomma).

➤ **LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO**

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2021 sono pervenuti 271 reclami (di cui 5 annullati): **totale effettivo 266**.

IL **100 %** dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore:

- Entro 30 gg: **89,84%**
- Entro 90 gg: **10,16%**

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel 2021 relativamente al servizio su gomma, suddivisi secondo i fattori di qualità ed il Regolamento CE 181/2011.

RECLAMI SERVIZIO SU GOMMA TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 181/2011	Anno 2021
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	1
COMFORT	1
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	65
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	1
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	3
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	1
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	4
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	11
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	15
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	2
INTEGRAZIONE MODALE	1
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	1
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	5
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	6
PULIZIA	0
QUALITA' DEL SERVIZIO	26
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	5
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	96
SERVIZI ACCESSORI	2
SICUREZZA DEL VIAGGIO	9
SICUREZZA PERSONALE	0
TITOLI DI VIAGGIO	8

TRASPORTO BICICLETTE	1
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	1
<b>TOTALE</b>	<b>266</b>

## ◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito è solitamente attiva a partire dall'ultima domenica di marzo e fino 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 9 m. 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 e delle stazioni (anche con il superamento delle barriere architettoniche), il continuo aggiornamento tecnico dell'impianto, 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 8 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, di tipo aereo, può essere temporaneamente sospeso in caso di condizioni atmosferiche eccezionalmente sfavorevoli (venti forti, temporali, scariche atmosferiche, ecc.). Per informazioni sulla regolarità è possibile chiamare, oltre al numero verde **800 211388**, i numeri 081 8700121 (stazione inferiore) e 081 8793097 (stazione superiore).

### ➤ SERVIZI AGGIUNTIVI

A richiesta possono essere effettuate 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 Quinquennale nel 2020/2021.

Mensilmente si effettua un controllo accurato degli attacchi delle funi. I controlli alle funi nella loro interezza, si effettuano a vista ogni tre mesi e tramite indagini strumentali ogni anno.

#### ➤ **SICUREZZA PERSONALE**

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

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.

#### ➤ **ACCESSIBILITÀ**

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







◆ **CONTATTI**

## ◆ CONTATTI

### EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111**

PEC: [enteautonomovolturno@legalmail.it](mailto:enteautonomovolturno@legalmail.it)

- [Contatti servizio ferroviario](#)
- [Contatti servizio automobilistico](#)