

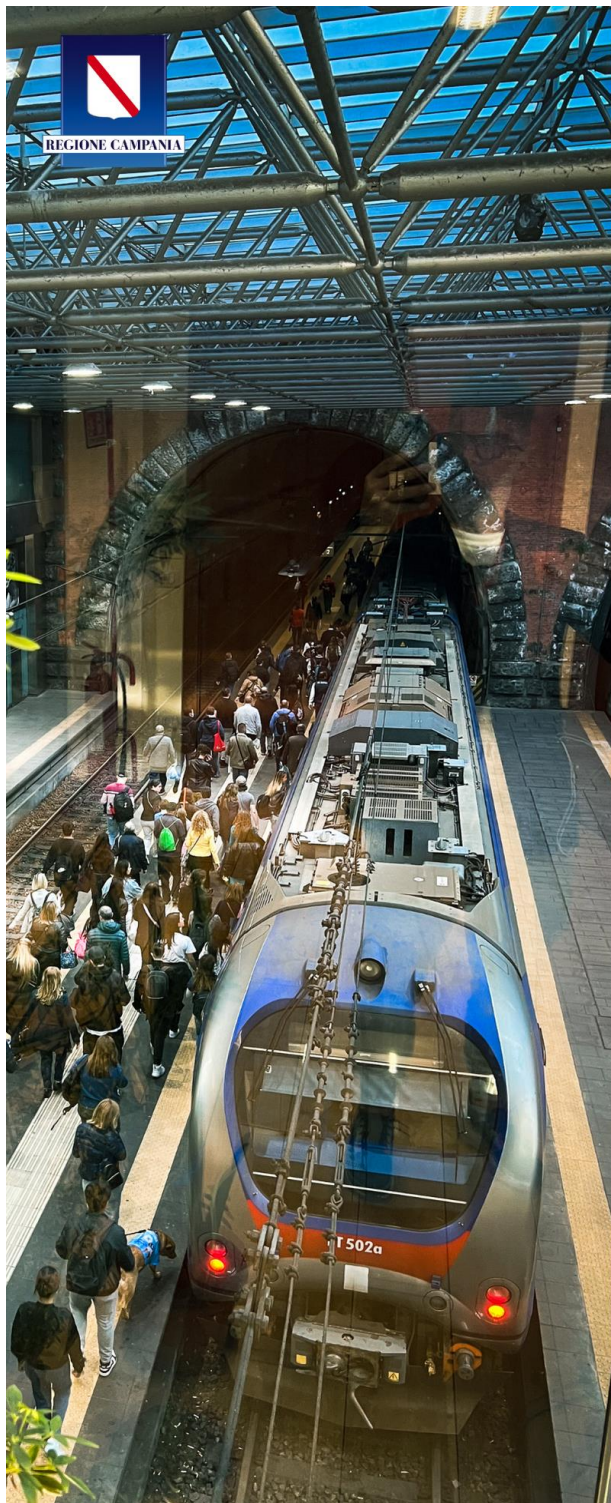


REGIONE CAMPANIA

AN IN VIAGGIO
DAL 1889

CARTA DELLA MOBILITÀ

2023



◆ **Indice**

◆ PREMESSA	3
◆ I Principi fondamentali della Carta.....	4
◆ La Politica della Qualità e dell’Ambiente.....	6
◆ EAV si presenta.....	11
◆ EAV E IL TERRITORIO.....	16
◆ La gestione dell’emergenza Covid-19.....	18
◆ RAPPORTICONLA CLIENTELA	19
◆ Diritti e Doveri del viaggiatore.....	20
◆ Tariffe e Titoli di viaggio.....	23
◆ Sanzioni amministrative.....	29
◆ Viaggiare con bambini.....	31
◆ Viaggiare con animali.....	31
◆ Viaggiare con oggetti.....	32
◆ EAV per le Scuole.....	32
◆ Trasporto biciclette e monopattini.....	33
◆ Reclami.....	33
◆ Oggetti smarriti.....	35
◆ QUALITÀDELSERVIZIO	36
◆ Valutazione della qualità del servizio.....	37
◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario.....	38
◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico.....	58
◆ Servizio Funiviario.....	62
◆ CONTATTI	65

◆ Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2023, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2024, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per verificare 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, permette di individuare – nel limite delle risorse disponibili – le azioni di miglioramento finalizzate al raggiungimento di standard 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 e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Si impegna, altresì, a facilitare la mobilità dei Viaggiatori 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, ISO 14001:2015 e UNI CEI 11352:2014.

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

EAV ha, inoltre, ottenuto la certificazione E.S.Co. (Energy Service Company) – per la fornitura di servizi di efficienza energetica alla conformità della norma UNI CEI 11352:2014 – e si è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza delle Informazioni (ISM-Information Security Management System), rispetto al quale sta portando a compimento l'iter per la sua certificazione in conformità alla Norma ISO 27001:2013.

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

➤ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

L'attuazione da parte di EAV di programmi di responsabilità sociale d'impresa è espressa principalmente attraverso la comunicazione agli *stakeholder* 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 2021. Lo stesso è ritenuto il mezzo di comunicazione, interno ed esterno, che meglio esprime le scelte, le azioni e i risultati extra finanziari.

Con l'esercizio 2021 e la definizione delle linee strategiche del Piano triennale per la sostenibilità, EAV ha poi inteso procedere alla formale adesione predisponendo per il 2022 tutti gli atti necessari per essere inserita nell'elenco mondiale delle Imprese che supportano il Global Compact, impegnate nella promozione dei 10 Principi e nel perseguimento dei 17 Obiettivi di Sostenibilità dati per l'Agenda 2030.

Nel bilancio di sostenibilità 2022 la Società rendiconta le performance ESG realizzate nel 2021 rispetto ai nuovi temi prioritari e definisce gli obiettivi di miglioramento qualitativi e quantitativi da raggiungere entro il 2025 nell'ambito del Piano triennale di sostenibilità, in linea con l'Agenda 2030 e in piena coerenza con il Nuovo Contratto di Servizio sottoscritto con la Regione Campania 2020-2025 e gli obiettivi di performance ivi riportati. Un piano operativo per una gestione strategica delle tematiche ESG, integrato nel Piano industriale della Società e teso a rispondere alla domanda di nuova mobilità, in linea con le aspettative degli *stakeholder*.

➤ 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, oltretutto 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, 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 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 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 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, i 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'Agencia 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**

EAV, in ambito digitale, si impegna su due aspetti fondamentali

- Incrementare la qualità dei servizi offerti (sia agli utenti esterni che nei processi interni);
- Migliorare l'interoperabilità dei sistemi.

Nel 2022, in applicazione del Codice Amministrazione Digitale, è stata prodotta la seconda edizione del Piano Triennale per la Transizione Digitale. Il documento risponde alla necessità di garantire il diritto di Cittadinanza digitale, sancito dal C.A.D. e consolidato dal decreto semplificazioni (DL 76/2020). Il Piano, pubblicato per la prima volta nel 2021, è un documento strategico, di metodo, finalizzato a definire le modalità, gli indirizzi e le linee guida della digitalizzazione per EAV; allo stesso tempo si pone l'obiettivo di realizzare un documento operativo dinamico e flessibile, che definisca gli impegni in termini di digitalizzazione che la Società si assume nell'arco di un triennio.

Il fine ultimo del Piano Triennale per la Transizione Digitale (D.lgs. n. 82/2005) è quello di migliorare la qualità e la quantità dei servizi digitali resi agli utenti, cioè servizi più efficienti a fronte di risparmi di spesa. Con questo fondamentale e prioritario obiettivo, il MISE ha presentato Avviso Pubblico per la presentazione di Proposte di intervento a valere sul Piano Nazionale per gli Investimenti Complementari al PNRR. Le tre città selezionate sono state Napoli, Milano e Roma e il Comune di Napoli è risultato primo insieme a EAV, ANM e Unico Campania. L'obiettivo è abilitare servizi MaaS (Mobility as a Service): il MaaS è un nuovo concetto di mobilità che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblici e privati, in generale appartenenti a differenti modalità di trasporto ed esercitati da una diversità di operatori.

Il progetto risponde anche a quanto voluto dalla Comunità Europea che vede l'utente come centro di interesse delle società di trasporto e che impone la condivisione dei dati dell'esercizio per consentire collegamenti intermodali e il pagamento di un'unica transazione. Sono previsti NAP (National Access Point), RAP (Regional Access Point), MaaS Operator per l'offerta di servizi e un MaaS Integrator (ruolo che in Campania sarà svolto dal Consorzio Unico Campania).

In ambito Transizione digitale è stato, inoltre, attivato il Bonus Trasporti 2022 con utilizzo di lettori ottici. EAV affronta esigenze peculiari del trasporto ferroviario anche attraverso la ricerca di nuove soluzioni, sia in ambito digitale che in ottica di transizione ecologica. Quando un progetto rientra nell'ambito di "Transizione 4.0" (evoluzione di "Industria 4.0"), lo stesso viene rendicontato ai fini del credito di imposta. La realizzazione di progetti di ricerca/innovazione è spesso eseguita in collaborazione con dipartimenti universitari o con grandi società del settore. Dopo l'accordo di riservatezza sottoscritto nel 2021 con Hitachi, nel 2022 è stata avviata la sperimentazione di n. 3 sistemi di *smart maintenance* che consentiranno di prevenire i guasti, soprattutto quelli tanto temuti e dannosi della linea aerea; gli altri due filoni di sperimentazione di questo progetto riguardano tecnologie di monitoraggio dei deviatoli e dei passaggi a livello.

Sempre nel 2022, al fine di ottemperare ad una delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), è stato realizzato, *in house*, il sistema TICS (Totem for Information and Communication System): si tratta di un sistema di totem *touch* interattivi, gestibili da remoto con contenuti personalizzabili, già installato e attivo presso 4 stazioni EAV.

È stato, inoltre, sottoscritto un accordo di collaborazione con il DAC (Distretto Tecnologico Aerospaziale della Campania) che consentirà di attingere all'esperienza del comparto aerospaziale anche per problematiche apparentemente semplici, ma che hanno risvolti importanti per i Passeggeri, come ad esempio, lo stato dei tessuti dei sediolini di treni e autobus. Dall'accordo con il DAC è scaturita, inoltre, la partecipazione al Bando MISE "Accordi per l'Innovazione", in partnership con l'Università di Napoli *Federico II*.

Il progetto MERCURIO - SisteMa di monitoraggio intelligente e multiplatforma per la sicurezza dell'Infrastruttura ferroviaria – ha superato la selezione ed è stato ammesso al finanziamento. Il progetto ha l'obiettivo di sviluppare un sistema innovativo di monitoraggio multiplatforma a supporto del processo di manutenzione delle infrastrutture di EAV e in generale delle ferroviarie regionali. Il progetto fa propria la necessità di dotare le infrastrutture delle ferrovie regionali di uno strumento flessibile, che risponda alle criticità specifiche dei territori sui quali insistono, ottimizzando le procedure di manutenzione, prevenendo così, in maniera repentina, situazioni di criticità che possono incidere sulla sicurezza dei passeggeri e sui costi dettati dal fermo della linea e dagli interventi di ispezione in loco. Il monitoraggio degli *asset* acquisiti grazie ai fondi PNRR diventa ancora più importante per la conservazione degli investimenti fatti, non solo in ambito digitale.

Numerose, infine, le partecipazioni finalizzate all'aggiornamento delle competenze tecniche e per fare sistema con la Regione Campania e con gli altri *stakeholder*. A tal proposito, va segnalata la partecipazione al Big Hack (l'hackathon organizzato da Regione Campania) e a "Procida HaC(k)ultura", l'hackathon che si è svolto nell'ambito del programma di Procida Capitale italiana della cultura 2022.

◆ EAV si presenta

L'Ente Autonomo Volturno S.r.l., con i suoi oltre 3.200 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 2022, sono stati oltre 28 milioni i passeggeri del servizio ferroviario, oltre 10 milioni quelli del servizio automobilistico e oltre 90 mila i Viaggiatori del 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 relativi a mobilità e trasporto;
- gestisce i servizi su gomma, affidati tramite due distinti contratti 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, 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 – Canello – 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 - Canello - 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 2022

96.186 Viaggiatori/giorno

600 corse programmate/giorno

5 milioni di treni Km prodotti nell'anno

2.231 dipendenti

82 Comuni serviti

Popolazione interessata 2.719.471 (dati Censimento ISTAT 2021)

	Linee Vesuviane	Linea Napoli - Benevento	Linea Napoli - Piedimonte Matese	Linea Metropolitana Piscinola - Aversa	Linee Flegree	Totale EAV
viaggiatori giorno*	61.094	1.100 (*)	1.097	4.124	28.771	96.186
Km rete	142,705	48,460 (**)	41,245 (**)	10,227	46,853	289,490
flotta utile all'esercizio	78	12	8	3	24	125
n. stazioni	96	9	12	5	31	153

(*) Per consentire gli interventi di ammodernamento della linea ferroviaria Napoli -Benevento, a decorrere dal giorno 08/03/2021 e fino a completamento dei lavori, il servizio ferroviario è stato sospeso e sostituito da autobus.

(**) 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, nelle fasce orarie precedenti e successive al servizio ferroviario, corse automobilistiche.

DATI 2022

Oltre 6.000 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.

➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il Trasporto Automobilistico opera nei bacini delle aree Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana e delle isole di Ischia e Procida. Nel maggio 2022 la Regione ha proceduto ad un affidamento temporaneo d'urgenza del 50% dei servizi precedentemente svolti da CTP, modificando, sostanzialmente, alcuni parametri indicativi delle dimensioni del Servizio automobilistico.

I suddetti servizi si svolgono in parte dei Comuni a nord di Napoli e dell'area Puteolana, oltre a quelli 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 2022

24.469 Viaggiatori/giorno

2.957 corse/giorno (valore medio annuale)

12.986.307 autobus km/anno

1009 Dipendenti

100 Comuni serviti

Popolazione interessata 1.867.853 (dati Censimento ISTAT 2021)

➤ IL SERVIZIO FUNIVIARIO

La Funivia del Faito, come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Campania, è aperta al pubblico dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre. Negli anni 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). In occasione di eventi di particolare interesse la Funivia può essere aperta anche in periodi diversi o prolungare gli orari di esercizio oltre quelli ordinari.

Il servizio è effettuato mediante la funivia bifune "a va e vieni" 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 (compresi gli adeguamenti per 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 1.000 metri di altezza, svelando al passeggero una stupefacente vista sul Golfo e sul Vesuvio.

DATI 2022

91.455 Viaggiatori

5.282 coppie di corse

Capienza massima: 35+1 Viaggiatori/vettura

➤ SERVIZI SPECIALI

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, è il collegamento veloce tra Napoli e Sorrento, con 4 corse giornaliere A/R che conducono dal litorale Vesuviano alla Costiera Sorrentina, in uno degli itinerari più belli d'Italia.

I paesaggi mozzafiato del Golfo di Napoli, la natura incontaminata del Monte Faito – raggiungibile da Castellammare di Stabia con la panoramissima funivia – la sensazione unica di attraversare la storia passeggiando tra le antiche rovine di Pompei ed Ercolano, il mare e i profumi di Sorrento: un viaggio unico al mondo nella cultura, nella storia, nell'arte e nelle bellezze di questo angolo di Mediterraneo.

I treni che effettuano il servizio, con posti prenotati e riservati, sono climatizzati e completi dei servizi di accoglienza a bordo e nelle stazioni, effettuati da hostess e steward.

Il servizio Campania Express è accessibile anche ai Viaggiatori con disabilità motoria, che dovranno utilizzare la stazione di Napoli Porta Nolana, recandosi agli InfoPoint per l'accesso alla banchina.

Si precisa che non sono accessibili le stazioni di Napoli Garibaldi, Ercolano e Sant'Agnello, mentre le stazioni di Castellammare di Stabia e Pompei Scavi/Villa dei Misteri sono accessibili soltanto in direzione Sorrento.

Il Viaggiatore con disabilità, proveniente da Sorrento e diretto a Meta o a Piano, può contattare – almeno 20' prima dell'inizio del viaggio – il numero 081/7722432, chiedendo che la fermata sia effettuata in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori. Si consiglia, in ogni caso, di consultare sempre la sezione del sito riservata alle informazioni sull'[accessibilità](#) degli impianti.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: per orari e tariffe consultare il sito all'indirizzo <https://www.eavsr.it/web/campania-express-2022>.

Il biglietto a tariffa unica prevede la possibilità di:

- effettuare il viaggio di ritorno in una data diversa dall'andata;
- scendere alle fermate intermedie e riprendere il viaggio con un'altra corsa Campania Express (hop ON/hop OFF); in questo caso, la prenotazione non garantisce la disponibilità del posto a sedere nelle tratte intermedie.

➤ 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).

◆ EAV e il territorio

Gli eventi e le manifestazioni organizzate da EAV in partnership con associazioni ed enti territoriali durante 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.

MAGGIO 2022

Procida Green Traffic Free – Presentato a Procida il primo bus elettrico nel TPL Campania

Nell'ambito del progetto di rinnovamento del parco bus e di sostenibilità ambientale, è stato presentato, nella splendida cornice di Marina Grande a Procida, il primo dei 4 bus elettrici acquistati dall'EAV. Il bus, brandizzato con la grafica realizzata dall'artista **Fabrizia Cesarano** in omaggio a **Procida Capitale della Cultura 2022**, ed entrato a far parte del parco bus in servizio sull'isola – 14 bus e navette ogni 10' per 18 ore al giorno – fa parte del progetto di rinnovamento del parco autobus e di sostenibilità ambientale.

Il bus, lungo 6 metri, è fornito di pianale ribassato e posto per disabili. Costruito per girare a zero emissioni nelle strade più strette dei Centri storici, garantisce una capacità di trasporto totale di 29 viaggiatori, comprendendo 12 posti a sedere.

Sono stati, inoltre, presentati anche i vecchi bus dotati del **sistema Titano**, un dispositivo sperimentale che consente il monitoraggio e la diminuzione delle emissioni inquinanti. L'utilizzo di tale sistema permette un considerevole abbattimento di emissioni inquinanti dovute alla combustione dei motori, ivi incluse le pericolosissime nano particelle. Inoltre il sistema Titano consente un significativo risparmio di carburante fossile rispetto ai motori attuali e quindi rappresenta un perfetto mezzo per l'economia di transizione energetica e per l'economia circolare.

NOVEMBRE 2022

Bacoli – Parte Dedalo, il servizio bus turistico che collega i siti archeologici dell'area Flegrea

La leggenda narra come Dedalo, una volta fuggito in volo da Creta, si fosse posato sulla sommità della città di Cuma per fondare il tempio di Apollo. Considerato, poi, che la fitta rete viaria dei Campi Flegrei richiama un'analogia con il labirinto di Minosse progettato dallo stesso Dedalo, è nata l'iniziativa - programmata e finanziata dalla Regione Campania tramite Scabec - Società Campana Beni Culturali, in collaborazione con EAV e con Federalberghi Campi Flegrei e Campi Flegrei Active – ed entrata a far parte delle attività promosse e realizzate nell'ambito di Procida Capitale della Cultura 2022.

Al fine di implementare e ottimizzare il collegamento tra i luoghi della cultura del Parco Archeologico dei Campi Flegrei e dei Comuni di Bacoli, Monte di Procida e Pozzuoli, dalle ore 9.00 alle ore 18.00, 2 navette *Dedalo* da circa 30 posti ciascuna hanno effettuato 10 corse giornaliere circolari toccando i seguenti siti d'interesse culturale:

- **Macellum di Pozzuoli**
- **Rione Terra**
- **Anfiteatro Flavio**
- **Parco Archeologico di Cuma**
- **Museo Archeologico dei Campi Flegrei nel Castello di Baia**
- **Parco Sommerso di Baia**
- **Parco Archeologico delle Terme di Baia**
- **Piscina Mirabilis**
- **Casina Vanvitelliana**

Previsti, inoltre, una serie di percorsi naturalistici quali le passeggiate al **Lago D’Averno**, al **Lago di Lucrino**, al **Lago Fusaro** e al **Faro di Miseno**.

DICEMBRE 2022

Scampia – La stazione come spazio aperto per il quartiere

Confermato l’impegno di EAV nel mantenere la stazione di Scampia come luogo vivo, dove si susseguono eventi di vario tipo, in collaborazione con le scuole e le associazioni del territorio: concerti, balli, presentazione di libri, manifestazioni varie. La stazione come luogo non solo di passaggio, ma punto di incontro e di promozione culturale a servizio del quartiere e della città.

Due gli eventi celebrati nella stazione nell’ultima settimana dell’anno. Il 28 dicembre l’evento della rassegna *Terra Madre*, l’appuntamento organizzato dalla Cooperativa Umanista Mazra, nell’ambito del programma di eventi **“Altri Natali 2022”** promosso e sostenuto dal Comune di Napoli, con uno spettacolo di clowneria e la jam-session *“Metrojam”*.

Giovedì 29 dicembre, invece, è stata la volta di uno spettacolo di musica che ha visto come protagonista MAVI, seguita poi dal cabaret di Alessandro Bolide da *Made in Sud*.

L’evento è stato organizzato dall’associazione LIVE MUSIC, vincitrice del bando promosso dalla Municipalità 8 del Comune di Napoli per la promozione della Rassegna natalizia 2022.

◆ La gestione dell'emergenza Covid-19 e la sicurezza sul lavoro

EAV ha proseguito, anche nel corso del 2022, con la riorganizzazione delle attività produttive nel rispetto delle sempre nuove disposizioni di legge in materia di Sicurezza e Salute, in particolare con la protezione del rischio di esposizione al virus SARS-Cov 2 nei luoghi di lavoro.

Si è, inoltre, provveduto all'individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all'individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro, in funzione della normativa vigente e sulla base della specifica conoscenza dell'organizzazione aziendale.

Sono state effettuate consultazioni in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, attraverso sistemi di controllo – come visite e sopralluoghi tecnici ai siti aziendali – finalizzati all'elaborazione di misure di prevenzione e protezione atte alla mitigazione delle criticità emerse.

Fattiva la collaborazione, anche per l'anno 2022, del Medico Competente, in ottemperanza al D.lgs 81/2008 e in riferimento alle seguenti attività:

- ✓ Analisi della situazione aziendale e individuazione delle priorità d'intervento;
- ✓ Pianificazione delle attività di prevenzione, protezione e formazione;
- ✓ Progettazione ed espletamenti di eventi formativi per l'igiene e la sicurezza sul lavoro;
- ✓ Sopralluoghi nei luoghi di lavoro aziendali;
- ✓ Sorveglianza sanitaria per i lavoratori fragili.

Le attività affidate alla società COMMetodi-Deloitte relative alla rielaborazione/aggiornamento dei Documenti di Valutazione di Rischi (DVR) e alla rielaborazione/aggiornamento dei Piani di Emergenza ed Evacuazione (PEE) sono proseguite a per l'intero anno e sono tuttora in corso.

Il fenomeno infortunistico aziendale relativo all'anno 2022 registra un andamento lineare rispetto al precedente anno.

Più specificamente nel settore Gomma è stato rilevato un decremento infortunistico rispetto all'anno precedente, mentre nel settore Ferro si è registrato un leggero incremento.

Quest'ultimo dato fa riferimento ad una percentuale di infortuni in itinere; per tali infortuni pur non potendo essere gestiti in Azienda, si provvederà ad implementarne il monitoraggio, al fine di verificare la possibilità di azioni da porre in atto per sensibilizzare il personale.

La flessione riscontrata nel settore Gomma evidenzia, invece, una diminuzione delle cause di infortuni da scivolamento rispetto all'indice dell'anno precedente.

È proseguita l'attività di informazione e formazione del personale aziendale per quanto attiene la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro. In particolare sono stati somministrati corsi di formazione/informazione sulla salute e sicurezza sul lavoro per il personale aziendale di nuova assunzione, nonché per il personale adibito a nuova mansione.

Si è provveduto, infine, alla riorganizzazione degli interventi per le attività di verifica e controllo semestrale previste per la gestione dei presidi antincendio (estintori) e in considerazione della variazione della normativa applicabile in materia di controllo e gestione antincendio, la revisione è tuttora in corso.



◆ **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 l'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 relative alle modalità del viaggio e alle 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.) e ai varchi;
- possibilità di conoscere anticipatamente 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 tariffa corrispondente alla destinazione e all'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 assumere 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, UE 181/2011 E DELIBERE ART 106/2018 E 28/2021**

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.

La [Delibera ART n. 28/2021](#) definisce le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, con riguardo al trattamento dei reclami.

➤ 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.

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, in cui 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](#).

Si rammenta che l'acquisto dei titoli 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 – ad esclusione di quelle delle linee Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese – 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.

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](#);
- presso le rivendite presenti sul territorio regionale: sul sito è pubblicato l'elenco completo delle [rivendite autorizzate](#), nonché la pagina interattiva che consente di calcolare la distanza dalla stazione più vicina e dalle rivendite della zona interessata: <http://time1.eavsr.it/ticket/>
- tramite i **distributori automatici** presenti sulle:
 - Linee Flegree: Corso Vittorio Emanuele, Bagnoli;
 - Linee Vesuviane: Madonna dell'Arco, Sant'Agello (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 Scavi-Villa dei Misteri, Via Nocera e Sorrento.

N.B. I distributori e le emettitrici vendono **sia titoli aziendali, sia integrati**; quelle AcaMIR, anche i titoli delle altre Aziende consorziate. È ad esclusiva cura del Viaggiatore individuare la tariffa corretta (aziendale o integrata) per il percorso che si intende effettuare: su alcune tratte, infatti, EAV potrebbe non effettuare alcun servizio, né ferroviario, né automobilistico.

- 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. Tramite 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 per i servizi ferroviari e automobilistici, titoli integrati, nonché titoli delle altre Aziende aderenti al Consorzio.
- **Tap&GO:** è 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 è attivo sulle tutte le linee ferroviarie EAV, ad esclusione delle linee Suburbane (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese). **Al momento non è disponibile né per il servizio automobilistico né per il servizio Campania Express.**

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, 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 (relativa all'intera tratta). Per pagare un viaggio bisogna usare sempre la stessa carta, sia per entrare e sia per uscire; se si effettuano TapIN e TapOUT con due carte diverse, il sistema rileverà due viaggi diversi e procederà ad un doppio addebito.

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. La pre-autorizzazione non rappresenta un pagamento: nei giorni successivi, sarà addebitato l'importo effettivo relativo alle corse effettuate.

➤ CONVENZIONE TRENITALIA/CAMPANIA EXPRESS/VESUVIO LINK

Trenitalia e EAV hanno stipulato un'offerta combinata, relativa a soluzioni di viaggio che prevedono:

- la combinazione fra i servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con Arrivo/Partenza a/da Napoli Piazza Garibaldi con quelli espletati dal servizio EAV Campania Express, tra la stazione ferroviaria di Napoli Centrale/Piazza Garibaldi e Sorrento (e viceversa), comprese le fermate intermedie; i biglietti sono acquistabili sul sito [Campania Express](#), ovvero presso le biglietterie Trenitalia e le rivendite autorizzate consultabili sul sito [Trenitalia](#).
- in un'ottica di integrazione modale, l'interscambio fra i 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](#).

È possibile acquistare il viaggio e prenotare i posti a sedere sui treni Campania Express programmando il viaggio a partire da qualsiasi città italiana, collegandosi direttamente dal sito di [Trenitalia](#) al portale di vendita OTS di EAV.

Una volta collegati alla piattaforma, sarà sufficiente selezionare la tariffa “Clienti Trenitalia” per usufruire dello sconto del 10% riservato ai Clienti Trenitalia in arrivo a Napoli – da qualsiasi destinazione – con Freccie, Intercity e Regionali. Per i Clienti Trenitalia i biglietti Campania Express sono disponibili anche presso gli Infopoint EAV delle stazioni di Piazza Garibaldi (Stazione Centrale di Napoli), Porta Nolana e Montesanto; per usufruire della tariffa scontata riservata, è sufficiente esibire il titolo di viaggio Trenitalia.

Ai Viaggiatori in possesso di titolo di viaggio con tariffa scontata Trenitalia, al check-in sarà richiesto di esibire anche il biglietto Trenitalia relativo ad un viaggio effettuato non prima delle 24 ore precedenti. È inoltre possibile acquistare i biglietti, senza diritto al posto a sedere, nei 20 minuti precedenti la partenza del treno, presso le biglietterie EAV di: Ercolano, Pompei Scavi/Villa dei Misteri, Vico Equense, Sorrento, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana. **Per le modalità di rimborso relative ai biglietti della convenzione Trenitalia/EAV, consultare il paragrafo “Rimborsi Campania Express”, a pag. 28.**

➤ ABBONAMENTI

L'abbonamento è un titolo di viaggio su *smart card* che è possibile richiedere con validità temporale mensile e/o annuale. Sia il mensile che l'annuale possono essere AZIENDALI o INTEGRATI.

Le tipologie di abbonamento annuale previste sono le seguenti:

- ordinario;
- agevolato ordinario ISEE (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 12.500);
- agevolato studenti (fino a 26 anni di età);
- agevolato studenti ISEE (fino a 26 anni di età con ISEE non superiore a € 12.500);
- agevolato over 65 (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 10.000).

I Clienti titolari di un abbonamento aziendale EAV - mensile o annuale - possono utilizzare tutti i servizi ferroviari e automobilistici, nell'ambito della validità territoriale del titolo di viaggio. L'abbonamento mensile e Annuale di tariffa UAC (per gli spostamenti in ambito Urbano dei Comuni non capoluoghi di provincia) non è valida nel servizio ferroviario.

La richiesta della *smart card* può essere effettuata online, registrandosi al portale di vendita regionale SVR <https://abbonamentiunicocampania.it/> inserendo tutti i dati necessari e allegando una fotografia formato tessera (formato jpeg, massimo 300 kb) e una copia del documento di identità (formato PDF, massimo 2mega). Per ottenere l'agevolazione tariffaria legata all'ISEE (solo per annuali) è necessario allegare anche il certificato ISEE in corso di validità privo di annotazioni ed omissioni; in alternativa è possibile presentare la richiesta di *smart card*, su apposita modulistica, entro il 20 di ogni mese, anche presso le stazioni EAV o presso le sedi abilitate UNICOCAMPANIA.

La richiesta di *smart card* ed il relativo pagamento vanno fatti entro il giorno 20 di ogni mese, mentre il ritiro della stessa potrà avvenire dal 1° giorno del mese successivo a quello del pagamento, se avvenuto entro il 20 del mese, presso il punto vendita prescelto. Il costo della *smart card* è di € 5,00.

La richiesta di rinnovo contratto annuale per gli utenti già in possesso di smart card potrà avvenire con le stesse modalità di pagamento valide per il pagamento di abbonamenti di prima emissione, mentre il pagamento dal 27 del mese in cui scade l'abbonamento e fino al 5 del mese successivo alla scadenza. Si precisa che la smart card potrà essere consegnata al Cliente solo dopo che sia stato caricato il contratto richiesto (cioè dopo che sia stato effettuato il pagamento dell'abbonamento richiesto). Per la richiesta di duplicato della smart card è necessario presentare apposita modulistica corredata di fotografia e fotocopia del documento di identità, oltre al pagamento di € 10,00.

➤ **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

➤ **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 2022/2023, 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>.

➤ **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 – **non appena a bordo** – deve recarsi dal Capotreno per regolarizzare la sua posizione, acquistando il biglietto con un 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 Viaggiatore salga a bordo sprovvisto di titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

- prive di qualsiasi canale di vendita;
- con biglietteria chiusa, prive di emittitrici automatiche e con rivendite di biglietti autorizzate 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 soltanto negli orari di assenza del personale addetto alla vendita di titoli di viaggio.** In ogni impianto privo di biglietteria e/o distributore automatico, è disponibile l'elenco delle rivendite esterne che servono la stessa. **In entrambi i casi, il Viaggiatore è obbligato - appena salito a bordo - a recarsi dal Capotreno per la richiesta di acquisto del titolo di viaggio: in caso contrario, se sottoposto a verifica da parte del personale preposto, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto.**

Il prezzo del biglietto deve essere pagato con denaro contante, non essendo, l'Azienda, tenuta al cambio di moneta. Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, provvede ad erogare il resto.

➤ **MANCATA EROGAZIONE DEL RESTO**

In caso di mancata erogazione del resto dalle emittitrici automatiche aziendali, il Viaggiatore potrà recarsi **con lo scontrino** presso la stazione ove è collocata l'emittitrice/distributore per ottenere il contestuale rimborso. Solo per le emittitrici della linea Metropolitana, il Viaggiatore può recarsi presso l'InfoPoint sito nella stazione di Giugliano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

In caso di **mancato rilascio anche dello scontrino**, il Viaggiatore è tenuto a presentare reclamo presso una delle stazioni/fermate o attraverso l'apposita sezione sul sito web ([modulo](#)). Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riceverà la comunicazione relativa all'accoglimento dello stesso: munito di un valido documento di riconoscimento potrà ritirare le somme presso la biglietteria indicata a partire dalla data concordata. Limitatamente alla linea Metropolitana, il ritiro della somma potrà avvenire presso l'InfoPoint sito nella stazione di Giugliano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

➤ **RIMBORSI DI COMPETENZA CONSORZIO UNICOCAMPANIA**

Non sono di competenza EAV le richieste di rimborso e/o i reclami inerenti i seguenti argomenti:

- Abbonamenti annuali (aziendali e/o integrati) NON acquistati nelle biglietterie EAV;
- APP UnicoCampania;
- Portale Abbonamento gratuito studenti;
- Emittitrici ACaMIR (Napoli Nolana, Casalnuovo, Pompei Scavi, Via Nocera, Sorrento, Agnano, Montesanto, Fusaro);
- Distributori automatici UnicoCampania (Madonna dell'Arco, S. Agnello, C.so V. Emanuele, Bagnoli);
- Infopoint e biglietterie UnicoCampania;
- Tap&GO;
- Fatturazione abbonamenti integrati.

Essi vanno indirizzati al Consorzio Unico Campania, in qualità di gestore di piattaforma digitale di vendita dei titoli di viaggio; nella “Sezione Reclami” del sito [UnicoCampania](#) il Viaggiatore può compilare direttamente il modulo di reclamo selezionando la tipologia della problematica tra quelle **inerenti specificamente il funzionamento delle piattaforme digitali e i servizi offerti direttamente da Unico Campania**.

➤ RIMBORSI CAMPANIA EXPRESS

In caso di soppressioni e/o ritardi superiori ai 30' per cause addebitabili ad EAV, relativi a corse del servizio turistico Campania Express, sarà possibile ottenere il rimborso integrale del biglietto, accedendo alla pagina [assistenza](#), compilando il form e indicando il codice alfanumerico del biglietto.

Nessun altro tipo di avaria/disservizio eventualmente verificatosi a bordo, dà diritto al rimborso, neanche parziale.

Il Viaggiatore che ha acquistato un biglietto Campania Express A/R, in caso di diritto al rimborso per cause – imputabili ad EAV – relative ad una sola corsa, non riceverà la metà del prezzo pagato, bensì la differenza tra l'importo pagato per il biglietto A/R e il prezzo del biglietto di corsa singola del servizio turistico.

I servizi di trasporto operati da EAV venduti in combinazione con i servizi Trenitalia, oggetto della Convenzione, anche laddove indicati in un unico titolo di viaggio, si riferiscono comunque a contratti di trasporto distinti tra ciascun Vettore ed i relativi Passeggeri. Per i titoli di viaggio emessi sulla base della suddetta Convenzione, in caso di ritardi, perdite di coincidenza o soppressioni, EAV riconoscerà solo ed esclusivamente quanto previsto nel Regolamento (CE) 1371/2007, parametrandolo al solo importo pagato per il collegamento ferroviario di competenza di EAV stessa.

➤ 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”, 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.

◆ 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 parzialmente modificato 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 stabilisce 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/avaria di 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 100 (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 120 (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 in argomento.

➤ SANZIONI RIDOTTE

Se il pagamento viene effettuato **nei 5 giorni successivi** alla contestazione e/o notificazione, l'importo dovuto si riduce al **30% della sanzione intera, oltre al costo del biglietto di corsa semplice**.

Se invece, viene effettuato **entro 60 giorni** dalla contestazione o notificazione, l'importo si riduce al **50% della sanzione, oltre al costo del biglietto di corsa semplice**.

➤ DOVE SI PAGA LA SANZIONE

La sanzione comminata dal Verificatore al Cliente sprovvisto di titolo, va pagata:

Per il servizio ferroviario:

- 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 siti in Napoli:
 - Piazzetta Cumana n. 100
 - 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;
- tramite il sistema di pagamento **PagoPA**, mediante il quale è possibile effettuare il pagamento delle sanzioni verso l'Ente in forma digitale – indicando come Ente beneficiario Ente Autonomo Volturno S.r.l. e riportando nome, cognome, importo, serie e numero del verbale – in una delle seguenti modalità:
 - cliccando sulla sezione indicata dal logo [PagoPA](#), sulla home page del sito web;
 - collegandosi al link <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>.

Per il 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 (NA), Via Mazzella.
- tramite bollettino postale sul cc postale n. **6766127** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli, indicando nella causale il numero del verbale;
- tramite il sistema di pagamento **PagoPA**, mediante il quale è possibile effettuare il pagamento delle sanzioni verso l'Ente in forma digitale – indicando come Ente beneficiario Ente Autonomo Volturno S.r.l. e riportando nome, cognome, importo, serie e numero del verbale – in una delle seguenti modalità:
 - cliccando sulla sezione indicata dal logo [PagoPA](#), sulla home page del sito web;
 - collegandosi al link <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>

➤ COME CONTESTARE UNA SANZIONE

È possibile contestare una sanzione amministrativa relativa ai titoli di viaggio secondo la procedura consultabile al link <https://www.eavsr.it/web/come-contestare-una-multa>, di cui si riportano le modalità:

- a mezzo **PEC**, inviando a sanzioni@pec.eavsrl.it oppure a mezzo **email** a 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 Conducente.

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.

◆ EAV per le Scuole

Gli Istituti scolastici che, in occasione di visite organizzate, intendano usufruire del servizio ferroviario per il trasporto di gruppi di alunni da e verso le stazioni delle linee EAV possono inviare, almeno una settimana prima della data del viaggio, una mail all'indirizzo infoeav@eavsrl.it indicando:

- le stazioni di origine e di destinazione;
- la data e l'orario del viaggio di andata e di ritorno;
- il numero e la fascia di età degli studenti coinvolti;
- i riferimenti e il contatto telefonico del Referente scolastico.

Compatibilmente con il servizio ferroviario ordinario, EAV provvederà a riservare un'area a bordo treno per il viaggio di andata e ritorno richiesti dall'Istituto. Tutti gli studenti e gli accompagnatori dovranno essere muniti di idoneo titolo di viaggio, che dovrà essere esibito al Capotreno già vidimato e conservato fino all'uscita dalla stazione.

Nel caso siano presenti studenti con difficoltà motorie, gli Istituti scolastici dovranno indicarlo nella lettera di richiesta, nonché verificare al seguente link <https://www.eavsrl.it/web/impianti-e-orari> se le stazioni di origine e destinazione del viaggio programmato siano accessibili alle persone a mobilità ridotta. Si specifica, inoltre, che:

- la gratuità del viaggio per i minori fino a 6 anni non si applica nel caso di specie, in quanto gli stessi occuperanno un posto a sedere e pertanto dovranno essere muniti di regolare titolo di viaggio;
- è prevista la possibilità di acquisto dei biglietti attraverso bonifico: il ritiro degli stessi potrà essere effettuato presso la stazione prescelta.

◆ **Trasporto biciclette e monopattini**

Il trasporto biciclette sui treni della flotta EAV è consentito – **su richiesta** – nelle fasce orarie e sulle linee di seguito indicate:

- linee Vesuviane: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00; la domenica e nei giorni festivi senza limiti di orari;
- linee Flegree: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00; la domenica e nei giorni festivi senza limiti di orari;
- linea Benevento-Napoli: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) senza limiti di orari;
- linea Piedimonte-Napoli: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) senza limiti di orari, nel limite massimo dei posti disponibili, pari a 8;
- linea Metropolitana: non consentito.

La modalità operativa relativa al trasporto biciclette – per singoli Viaggiatori o piccoli gruppi – prevede l’inoltro di una richiesta, da inviare almeno 3 giorni lavorativi 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, oppure inviare una mail a: trasportobiciclette@eavsrl.it.

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.

Il **trasporto delle biciclette sulla funivia** è consentito previo pagamento della relativa tariffa (€ 1,00).

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.

Il **trasporto di monopattini elettrici** è consentito su tutte le linee ferroviarie e sugli autobus, senza obbligo di prenotazione, purché sia tenuto chiuso nella propria custodia, tenuta a spalla dal Viaggiatore.

◆ **Reclami**

È possibile sporgere reclamo entro 90 giorni dall’evento lamentato.

Le modalità attraverso cui è possibile presentare reclamo sono **ESCLUSIVAMENTE** le seguenti:

- utilizzando l’apposito [modulo](#) raggiungibile nella sezione dedicata sul sito istituzionale;
- servendosi degli appositi registri disponibili presso le stazioni presenziate (**modalità valida soltanto per reclami relativi ai servizi ferroviari**) con relativo rilascio di copia al Reclamante;
- tramite raccomandata A/R, all’indirizzo: EAV S.r.l.- Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli;
- a mezzo PEC, all’indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it.

Tutti i reclami in qualsiasi altro modo fatti pervenire in Azienda, non saranno ritenuti validi.

Il Cliente che sporge reclamo deve obbligatoriamente 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, direzione, luogo, ora, stazione di partenza e di arrivo, ecc.), **pena l'invalidità dello stesso**.

In casi del tutto eccezionali, viene inviata al Reclamante una mail dall'indirizzo urp@eavsrl.it, con la richiesta di maggiori chiarimenti. **Qualora il riscontro alla mail non pervenisse entro 5 gg, il reclamo sarà ritenuto NON VALIDO.**

Per i reclami cartacei relativi al comportamento del personale, in mancanza della firma del Reclamante, non sarà possibile applicare gli eventuali provvedimenti disciplinari, laddove previsti a valle delle indagini svolte. EAV è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo con comunicazione al Reclamante entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso.

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.

➤ RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi dei regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011, è possibile inoltrare **in seconda istanza - cioè soltanto dopo che si è inviato un reclamo ad EAV e siano trascorsi invano i termini previsti per la risposta (30 gg), ovvero non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta** - un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), mediante moduli di reclamo scaricabili ai seguenti link:

- per i servizi su ferro: 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

I moduli andranno compilati e corredati dalla fotocopia 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, 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 - PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

➤ RIMBORSI E INDENNIZZI PER SOPPRESSIONI E RITARDI

Ai sensi del Regolamento CE n.1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 106/2018, le disposizioni in materia di rimborso dei titoli di viaggio effettuati sulle linee EAV sono pubblicate sul sito all'indirizzo: <http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>.

Il Viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito della richiesta di rimborso/indennizzo entro il 30° giorno dalla ricezione della stessa: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità opzionata dal Viaggiatore tra quelle disponibili.

Nel caso in cui la suddetta modalità non fosse stata indicata nel corpo del reclamo, al Viaggiatore sarà chiesto di comunicarla tramite mail all'indirizzo urp@eavsrl.it. **Qualora il riscontro alla mail non pervenga entro 10 gg dalla data del protocollo, i termini per l'effettuazione del rimborso decadranno.**

Nel caso in cui la richiesta di rimborso non venga accolta, il Viaggiatore potrà – entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito negativo del rimborso/indennizzo – inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti (cfr. pag. 34).

➤ **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

◆ **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](https://findmylost.it), pubblicata sul sito istituzionale, 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

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

Nel triennio 2020/2022, a causa del perdurare dell'emergenza Covid-19, non è stato possibile svolgere l'indagine di *Customer Satisfaction*, la prevista attività di monitoraggio finalizzata alla valutazione della qualità del servizio erogato e della percezione della stessa da parte della Clientela.

Al momento della pubblicazione della presente Carta, è in corso di svolgimento l'indagine 2023.

◆ 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 il Certificato di Sicurezza Unico n. IT1020230005 (rinnovo del precedente 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 effettuate e corse programmate, è stato sulle reti isolate del 98,5% (174.930 corse su 177.657) a fronte del 92,5% fissato quale obiettivo 2022, e sulle reti interconnesse del 95,5% (5.579 corse su 5.840) a fronte del 94% fissato quale obiettivo 2022.

A ciò va ad aggiungersi che è stato garantito un servizio automobilistico con **24.307** 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 su tali linee una forte riduzione della velocità massima di percorrenza.

	PUNTUALITA' 2022 (% treni con arrivo entro i 5')	
	OBIETTIVO 2022	Effettivo 2022
LINEE VESUVIANE	72,00%	61,41%
LINEE FLEGREE	61,50%	74,64%
LINEA METROPOLITANA	96,00%	97,50%
LINEE SUBURBANE	67,00%	71,05%

	REGOLARITA' 2022 (% treni effettivamente circolati)	
	OBIETTIVO 2022	Effettivo 2022
RETE ISOLATA	92,50%	98,5%
RETE INTERCONNESSA	94,00%	95,5%

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.

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. Continuano anche le attività di 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 oltre 40 convogli in 4 anni, a partire dal 2024.

Infine, 5 nuovi treni a trazione diesel-elettrica della Stadler sono entrati in esercizio sulla linea Piedimonte Matese-Napoli a partire dal mese di novembre 2022: i treni partono dalle stazioni in modalità completamente elettrica, con conseguente minore impatto in termini di inquinamento.

L'iniziativa è nata 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	2021	2022
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	78	78
di cui METROSTAR	24	23
Di cui ETR REVAMPIZZATI	16	19
LINEE FLEGREE	2021	2022
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	22	24
di cui ETR REVAMPIZZATI	10	11
di cui ETR NUOVI	10	11
LINEA NAPOLI – CANCELLO – BENEVENTO	2021	2022
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	12	12
di cui ETR NUOVI	9	9
LINEA NAPOLI – CASERTA – PIEDIMONTE MATESE	2021	2022
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	6	8
di cui ATM REVAMPIZZATE	3	3
Di cui ETR nuovi	-	2
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA – AVERSA	2021	2022
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	3	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, allo scopo di offrire un servizio sempre più all'altezza delle aspettative del Cliente, in termini di comfort e di protezione durante il viaggio.

La strategia adottata si concretizza nell'azione combinata e integrata di risorse umane e tecnologie innovative, per predisporre - integrando i servizi di vigilanza non armata interna con quelli di vigilanza armata esterna - interventi mirati, diretti a ridurre i pericoli derivanti da condotte illecite di qualsiasi natura.

L'ulteriore impegno di EAV - già avviato da tempo - per soddisfare la crescente domanda di sicurezza, è stato quello di sviluppare il confronto con le Istituzioni, al fine di creare una cooperazione permanente e di sistema.

Nel corso degli ultimi anni EAV ha, infatti, consolidato i rapporti con le FF.OO., raggiungendo un buon livello di interazione basato sulla costante trasmissione di dati ed informazioni, 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 3.800 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;
- 76 stazioni sulle linee Vesuviane, tutte quelle della linea Metropolitana, 24 sulle linee Flegree e 6 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: non sarà altrimenti possibile visionare i filmati interni.

In caso di problematiche inerenti la sicurezza sui 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 smartphone:

- SAM, che assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di assistenza sanitaria;
- VERA, a disposizione del personale per incrementarne la sicurezza: integra, infatti, 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, mentre 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 scupolosamente 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 verificarsi.

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 consuete attività di pulizia del materiale rotabile e degli impianti, 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 e di terra.

MATERIALE ROTABILE		
Tipo di pulizia	Frequenza	Attività minime di riferimento
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 pavimenti e altri componenti a maggior contatto
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

Relativamente alla pulizia degli impianti di climatizzazione, presenti sulla maggior parte del materiale rotabile, la manutenzione viene effettuata con cadenza annuale, in occasione della messa in servizio estiva.

La pulizia degli impianti di climatizzazione installati a bordo dei rotabili EAV prevede, essenzialmente, due macro-fasi, di cui una introdotta a seguito della nota emergenza COVID-19:

SANIFICAZIONE DA LEGIONELLA

Al fine di garantire il rispetto dei requisiti di qualità dell'aria all'interno delle carrozze ferroviarie, la salubrità dell'ambiente e la salute di Viaggiatori e Personale di bordo, la pulizia dei condotti di aereazione viene effettuata tramite l'utilizzo di attrezzature specializzate.

L'intervento viene eseguito su tutti i tratti di canalizzazione, filtri, bocchette, ventilatori, ecc., sigillando eventuali diffusori e/o griglie presenti nel tratto interessato.

La metodologia di pulizia prevede, di norma, l'utilizzo di un apparato di aspirazione (sul quale è innestato un filtro HEPA - High Efficiency Particulate Air) che crea all'interno del tratto una forte depressione e di spazzole rotanti montate su di un cavo flessibile, comandato da un motore esterno. Solo al termine delle operazioni di pulizia si effettua la sanificazione da Legionella.

Al termine delle operazioni di pulizia meccanica e di controlli della pulizia stessa, tutti i canali – sia quelli di aspirazione, che di estrazione di mandata, comprese le unità di trattamento dell'aria e le prese di aria esterna – vengono sanificati utilizzando un apposito prodotto disinfettante. I prodotti utilizzati per la sanificazione – registrati presso il Ministero della Sanità – vengono introdotti all'interno delle condotte tramite idoneo nebulizzatore in grado di atomizzare i prodotti chimici, al fine di inattivare i microrganismi eventualmente ancora presenti nelle condotte aeree.

SANIFICAZIONE CABINE E CARROZZE

La sanificazione di cabine e comparti viaggiatori – che si effettua nei mesi di aprile e maggio – è effettuata tramite l'utilizzo di ozono, un gas naturale altamente instabile, essenziale alla vita sulla Terra a causa della sua capacità di assorbire la luce ultravioletta, composto da ossigeno trivalente (O_3) e dotato di un grande potere ossidante. L'ozono è, infatti, in grado di degradare ed eliminare qualunque elemento inquinante o nocivo (virus, acari, insetti, muffe, ecc.); inoltre, essendo un gas altamente instabile, già pochi minuti dopo l'utilizzo, si trasforma in ossigeno, senza lasciare alcun tipo di tracce o residui chimici, né odori sgradevoli o macchie sui tessuti.

In sintesi, non appena il gas entra in contatto con della materia organica, si innesca una reazione di ossidazione che annienta tutti i microrganismi viventi (acari, batteri, virus, muffe, funghi, ecc.); le molecole degli odori, invece, vengono ossidate e si trasformano in altre molecole innocue, eliminando così i cattivi odori. Inoltre, essendo l'ozono più pesante dell'aria, riesce a penetrare all'interno delle fibre dei tessuti raggiungendo ed eliminando ogni microrganismo e/o sostanza maleodorante anche nei punti più difficili da sanificare tramite un comune lavaggio, con il vantaggio di essere un metodo di pulizia completamente ecologico, che non lascia alcun tipo di residuo chimico.

Le modalità di azione dell'ozono sono essenzialmente quattro:

1. SANIFICAZIONE: sanifica l'aria dagli agenti patogeni, rompendone la membrana cellulare, e dai virus, sui quali agisce inattivandoli;
2. DEODORAZIONE: deodora l'ambiente, eliminando l'odore di fumo tramite un processo di ossidazione dei composti instabili;
3. DISINFEZIONE: nell'ambito del trattamento delle acque, scompone la materia organica, precipitando metalli e arsenico ed eliminando batteri, funghi e muffe, senza alterarne il gusto;
4. DISINFESTAZIONE: allontana ogni tipo di insetto.

Per quanto riguarda le attività di pulizia degli impianti ferroviari, le tempistiche e le caratteristiche sono le seguenti:

IMPIANTI FERROVIARI		
Tipo di pulizia	Frequenza	Attività minime di riferimento
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 3 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	7 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	8 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.

➤ INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni sui servizi (orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni) e sulle varie attività di EAV, sono:

Infopoint - Napoli Porta Nolana, Garibaldi e Montesanto - tutti i giorni 07:30 ÷ 19:30;

Numero verde gratuito URP EAV **800 211388** - tutti i giorni 07:30 ÷ 19:30;

Sito internet www.eavsrl.it all'interno del quale è possibile reperire:

- gli [orari ferroviari](#) per ogni singola linea e stazione;
- le info su ritardi, soppressioni, interruzioni e scioperi ([Infomobilità](#));
- gli [orari delle linee automobilistiche](#);
- le informazioni inerenti [l'accessibilità](#) delle stazioni;
- le informazioni sullo [schema tariffario](#) dei servizi EAV;
- le [condizioni di utilizzo](#) dei titoli di viaggio;
- le [rivendite autorizzate](#);
- le notizie di carattere generale;
- il form [Informazioni](#) utilizzabile per richiedere ulteriori informazioni.

Social media

La **Pagina Facebook** EAV informa su iniziative, nuovi servizi, eventi.

Tramite la chat **Messenger** è possibile interagire con gli Operatori dell'Help Desk Online, tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:30.

Le informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse anche sui profili istituzionali [Twitter](#) (@EAVofficial) e [Instagram](#) (eav_official).

Piattaforme Instant Messaging/APP

Telegram

Scaricando l'App Telegram sul proprio smartphone ed unendosi al canale **@EavOfficial**, è possibile ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online pubblicano un messaggio relativo a variazioni del servizio o a turbative in atto.

PA24 - WhereApp

Tramite l'App WhereApp, tutte le informazioni relative alle variazioni del servizio e pubblicate nella sezione [Infomobilità](#) del sito, vengono inviate con messaggi geolocalizzati e notifiche in tempo reale.

Impostando la stazione di interesse, si è informati su cosa accade sulle linee e su tutte le zone di interesse selezionate, nonché [l'accessibilità](#) delle stazioni.

Tramite WhereApp il Viaggiatore riceve, esclusivamente:

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

EAVdriin

Fornisce ai Viaggiatori informazioni sugli orari delle linee Vesuviane e Flegree 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. Data la semplicità di utilizzo, Eavdriin risulta particolarmente utile per i Viaggiatori meno smaliziati nell'uso del cellulare.

GoEAV

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 (cfr. pag. 23).

Videometro

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

Avvisi e/o comunicati affissi nelle bacheche presenti in ogni stazione e fermata.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito, sui social, sulle piattaforme di instant messaging e affissi in tutti gli impianti 5 giorni prima del verificarsi dello stesso, con l'indicazione delle fasce orarie di garanzia previste dalla legge nei casi di sciopero di 24 ore.

Analoghi comunicati sono affissi in caso di lavori interessanti la circolazione ferroviaria, con l'indicazione degli eventuali servizi automobilistici sostitutivi predisposti.

TICS - Totem touch

Nel corso del 2022, EAV ha avviato un progetto che prevede il superamento degli avvisi cartacei in tutte le stazioni e gli impianti della rete: il progetto, denominato TICS (Totem for Information ad Communication System), prevede la pubblicazione delle informazioni alla Clientela previste dalle disposizioni dell'ART (Autorità Regolazione dei Trasporti), nonché tutte le informazioni utili all'esperienza di viaggio sulle ferrovie EAV, attraverso un sistema – realizzato *in house* – di Totem interattivi posti nelle stazioni. Attualmente i Totem sono presenti (3) nelle stazioni di Montesanto (linee Flegree), 1 a Napoli Garibaldi (linee Vesuviane), 1 a Piscinola (linea Metropolitana) e 1 a Piedimonte Matese (linee Suburbane). Si prevede, nel corso del 2023, di implementare il sistema almeno nel 30% delle stazioni dell'intera rete aziendale.

Carta della Mobilità

Publicata annualmente, fornisce i dati e le informazioni utili a chi viaggia con EAV.

Televideo regionale

Il servizio teletext della Rai, disponibile su Rai 3 in edizione regionale, fornisce le informazioni locali, comprese quelle sul traffico, i trasporti e il meteo. Le notizie su EAV sono raggiungibili a **pag. 424**.

Impianti di diffusione sonora e teleindicatori

Di seguito l'elenco delle stazioni munite di impianti di diffusione sonora e/o di teleindicatori:

Linee Vesuviane: Acerra, Argine Palasport, Avella, Baiano, Barra, Bartolo Longo, Boscoreale, Boscotrecase, Brusciano, Casilli, Castelcisterna, Castellammare di Stabia, Cercola, Cicciano, Cimitile, Ercolano Scavi-Vesuvio, Madonnelle, Marigliano, Meta, Moregine, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Nola, Ottaviano, Piano, Pioppaino, Poggiomarino, Poggioreale, Pomigliano d'Arco, Pompei Santuario, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Bellavista, Portici via Libertà, Pratola Ponte, Rione Trieste, Roccarainola, Sant'Agello, 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, Scisciano, Seiano, Somma Vesuviana, Sorrento, Striano, Terzigno, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio-de Meis, Via Cangiani, Via Nocera, Via Leopardi, Via Vittorio Veneto, Vico Equense, Villa Augustea, Villa Regina, Villa Visconti e Volla;

Linee Flegree: Agnano, Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Edenlandia, Fuorigrotta, Licola, Montesanto, Mostra, Pianura, Quarto, Soccavo e Torregaveta;

Linee Suburbane: Piedimonte Matese;

Linea Metropolitana: Scampia.

Sulle Linee Vesuviane sono stati realizzati punti di controllo per la verifica in *real time* della posizione dei treni. Il completamento di progetti per la geolocalizzazione dei treni, previsto per la fine del 2023, e l'implementazione dei nuovi sistemi per il controllo della marcia treno, consentiranno il capillare monitoraggio del traffico, a beneficio anche dei Viaggiatori.

Dal 2022 EAV partecipa al progetto *Maas for Italy* grazie al quale, dal 2023, saranno fornite informazioni sui collegamenti intermodali e sarà agevolato il Viaggiatore, che potrà effettuare un unico biglietto per raggiungere la sua destinazione, anche se viaggia con diversi Vettori. I sistemi di bordo dovranno comunicare le informazioni in *real time* per consentire la comunicazione di informazioni integrate. Sui treni di nuova fornitura, di cui EAV si sta approvvigionando, i sistemi di annuncio "prossima fermata" evolveranno in sistemi di informazione su vista linearizzata delle prossime fermate.

Per il settore Autolinee, sul sito 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.

➤ **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, al fine di 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:

- Napoli Piazza Garibaldi
- Napoli Porta Nolana
- Ercolano Scavi
- Pompei Villa dei Misteri
- S. Maria a Vico
- S. 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](#), in cui è possibile consultare, ad esempio:

- l'elenco degli impianti ed il loro stato (accessibile, non accessibile, accessibilità condizionata);
- le variazioni temporanee dell'accessibilità e i 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, in coordinamento con la Sala Azzurra EAV;
- le modalità di prenotazione del servizio di trasporto a chiamata sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento che consente di trasportare, mediante van attrezzato, un Viaggiatore su sedia a ruote 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.

➤ **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 ruote.

Sulle suddette linee 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 ruote, che partono da o sono diretti verso 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)

Dal 2019, è attivo sull'Isola di Procida un servizio a chiamata per il trasporto di Viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedie a ruote. Il servizio "porta a porta" è effettuato – tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 – con van munito di postazione dedicata e può essere richiesto contattando il numero **081 7354796**.

Nel corso del 2022, sono state soddisfatte n. **191** richieste di intervento.

➤ **ACCESSIBILITA' LINEA NAPOLI - PIEDIMONTE MATESE PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA**

Nel novembre 2022 sono entrati in esercizio, sulla linea Napoli-Piedimonte Matese, i treni ATR 803_301 e ATR 803_302, mentre ulteriori 3 sono entrati in esercizio nei primi mesi del 2023. I rotabili sono dotati di postazione attrezzata per consentire il viaggio a persona su sedia a ruote e di pedana che consente di superare il gap tra la banchina e il piano treno. La fruizione può avvenire mediante l'erogazione dei servizi di assistenza per l'arrivo in stazione in caso di stazioni non accessibili e per l'accesso e l'uscita dal convoglio. Le condizioni tecniche per l'utilizzo delle rampe di accesso al rotabile, impongono che le sedie a ruote debbano essere di larghezza non superiore ai 700 mm e profondità non superiore a 1.200 mm, per un peso massimo di 300 kg.

La prenotazione dei servizi di assistenza da parte della persona a mobilità ridotta può avvenire:

- attraverso i canali resi disponibili da RFI (Sala Blu);
- attraverso i canali resi disponibili da EAV (Sala Operativa Trasporto Ferroviario).

Sulla linea Napoli-Piedimonte Matese, le stazioni presenziate da Operatore e accessibili sono:

1. Piedimonte Matese;
2. Dragoni (nella sola fascia pomeridiana 13:05 – 19:35);
3. Caiazzo;
4. S. Angelo in Formis.

I Viaggiatori su sedia a ruote, che partono da o sono diretti verso una stazione non accessibile, potranno richiedere il servizio a chiamata di trasporto integrativo, tramite prenotazione.

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

Si ricorda che nei casi in cui una stazione/fermata sia impresenziata, gli impianti di risalita vengono necessariamente posti fuori servizio per motivi di sicurezza degli utilizzatori.

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.

I Viaggiatori che da Pompei Scavi-Villa dei Misteri hanno, invece, necessità di raggiungere Napoli, saliranno su un treno in direzione Sorrento e scenderanno nell'impianto di Moregine. Sulla stessa banchina attenderanno il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli.

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

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

Al fine di ottimizzare l'assistenza fornita dal Capotreno nelle fasi di salita e discesa, il Viaggiatore dovrà comunicare la sua presenza **chiamando il numero 081 7722432, almeno 20 minuti prima dell'inizio del viaggio**, oppure il Numero verde 800 211388 - attivo tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:30 - o rivolgendosi al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.

Le percentuali di treni dotati di agganci per le sedie a ruote, nonché di treni con accessibilità facilitata (livello banchina) rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono migliorate rispetto ai dati 2021:

% CONVOGLI CON AGGANCIO SEDIA A RUOTE	2021	2022
Linee Vesuviane	61,5%	64,1%
Linee Flegree	90,9%	91,7%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	83,3%
Linea Napoli-Piedimonte	0,0%	25,0%
TOTALE	66,9%	69,6%

% ACCESSIBILITÀ FACILITATA (BANCHINA)	2021	2022
Linee Vesuviane	100%	100%
Linee Flegree	90,9%	91,7%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	83,3%
Linea Napoli-Piedimonte	0,0%	25,0%
TOTALE	91,7%	92,0%

➤ **MODALITÀ DI RICHIESTA DI INDENNIZZO PER MANCATA ACCESSIBILITA'**

Gli orari di tutte le linee EAV – pubblicati nella sezione [Orari ferroviari](#) del sito – contengono l’indicazione delle corse fruibili da parte di persone su sedia a ruote, sia in base alla tipologia di materiale rotabile, sia in base alle caratteristiche dell’infrastruttura.

Tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio sono, inoltre, diffuse anche mediante messaggi su [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 una corsa indicata come accessibile fosse invece esercita con materiale rotabile non accessibile, l’indennizzo dovuto – ex misura 5.3 Delibera 106/2018 – sarà calcolato secondo i seguenti parametri:

CRITERI DI CALCOLO DELL’INDENNIZZO EX MISURA 5.2 DELIBERA ART 106/2018		
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 la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato	Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno
< 48h: 25% costo del biglietto	Da 0-10 km per la stazione accessibile più vicina: 25% costo del biglietto	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del Viaggiatore – rimborso forfettario pari a € 15,00
> 48h: 50% costo del biglietto	>10 km per la stazione accessibile più vicina: 50% costo del biglietto	

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

- sul sito web aziendale 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 Napoli Porta Nolana, con rilascio di apposita ricevuta.

In alternativa la richiesta potrà essere inviata via PEC all’indirizzo enteautonomovolturno@legalmail.it o indirizzata, via posta ordinaria, a 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, pertanto, indicati anche la modalità prescelta e i dati necessari per l'effettuazione del rimborso.

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 Viaggiatore potrà inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) – **entro 30 giorni** dal ricevimento della comunicazione di esito della richiesta di 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/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf

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

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

➤ 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 di Sorrento, Poggiomarino, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi-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.

➤ SERVIZI AGGIUNTIVI

Questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle stazioni EAV:

Linee Vesuviane: Boscoreale, Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Piano di Sorrento, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi-Villa dei Misteri, Pratola Ponte, S. Giorgio a Cremano, Sorrento, Torre Annunziata, Trecase, Vico Equense, Villa Regina.

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

Linee Suburbane: S. Maria a Vico;

Linea Metropolitana: Aversa Ippodromo.

➤ SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Aspetto Ambientale ACQUE

L'acqua, in quanto risorsa preziosa da tutelare, nonché fattore determinante dello sviluppo sociale ed economico, è regolamentata dalla legislazione vigente, in termini di:

- prelievo, per evitare l'impovertimento delle fonti;
- 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, preventivamente autorizzati e gestiti conformemente alla relativa 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:

- Impianti industriali
- Impianti termici
- Gruppi elettrogeni

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, nel rispetto della normativa vigente.

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 2022, pari a Kg 533.466, dato in notevole diminuzione rispetto all'anno 2021, la cui produzione era stata pari a Kg 581.516.

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/interventi 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 porre in essere azioni deterrenti a prevenire l'abbandono di rifiuti nelle aree di proprietà.

C'è da aggiungere, inoltre, che EAV gestisce anche gli "aspetti ambientali indiretti", cioè quegli aspetti sui quali non ha un pieno controllo gestionale, ma può esercitare un grado di influenza più o meno elevato. A tal fine, provvede a informare/formare i propri Fornitori mediante la distribuzione dell'"Informativa Ambientale dei Fornitori" contenente le "*Norme generali di comportamento in materia ambientale all'interno delle aree EAV S.R.L.*".

L'informativa riporta un insieme di comportamenti che i Fornitori – in outsourcing e/o i Fornitori di prestazioni di lavori e servizi – sono tenuti ad osservare quando accedono all'interno di aree, impianti e siti aziendali di proprietà o in gestione ad EAV.

Aspetto Ambientale ELETTROSMOG

In collaborazione con l'Università di Napoli "Federico II", EAV 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.

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.

Con il D.Lgs. del 9 aprile 2008, n. 81 ("Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro," pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 - Supplemento Ordinario n. 108), ed in particolare con i valori limite di esposizione relativi agli effetti sanitari, valori limite di esposizione relativi agli effetti sensoriali e valori d'azione riportati nell'allegato XXXVI parti II e III, secondo quanto disposto dall'art. 208 (Titolo VIII "Agenti Fisici", Capo IV "Protezione dei lavoratori dai rischi di esposizione a campi elettromagnetici"), modificato dal D.lgs. del 1° agosto 2016, n. 159 ("Attuazione della direttiva 2013/35/UE sulle disposizioni minime di sicurezza e di salute relative all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dagli agenti fisici (campi elettromagnetici) e che abroga la direttiva 2004/40/CE") sono state effettuate le misurazioni anche per il personale EAV. I risultati delle misurazioni effettuate con 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 Clientela, 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. Poiché 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 7 luglio 2003. In tutti i punti i valori misurati sono significativamente inferiori al limite di legge.

Aspetto Ambientale GAS RADON

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 terrestre. 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, delle stazioni Fuorigrotta, Montesanto e La Trencia delle Linee Flegree ed infine quelle delle linee Vesuviane. I valori rilevati sono risultati al di sotto delle soglie previste dalla normativa e quindi non significative.

Aspetto Ambientale RUMORE

Sul fronte dell'inquinamento acustico EAV opera costantemente ai fini della riduzione del rumore causato dall'esercizio dei mezzi rotabili, non soltanto 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. Ai sensi del DLgs 194/2005 e s.m.i è stata recentemente trasmessa alle Autorità competenti la revisione della mappatura acustica e della mappa acustica strategica relativa agli assi ferroviari principali di EAV. Sulla base dei risultati della mappatura acustica è in fase di aggiornamento anche il Piano d'azione per le infrastrutture ferroviarie aziendali, che verrà sottoposto alla consultazione pubblica ed alla possibilità di presentare osservazioni, pareri e memorie in forma scritta.

Aspetti ENERGETICI

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

Entro il 2023 verrà proposta una revisione della diagnosi energetica aziendale, con lo scopo di valutare ulteriori possibilità di intervento finalizzati alla riduzione dei consumi energetici, ottimizzare la gestione degli impianti elettrici e termici, ottenere una riduzione dei costi energetici e dell'impatto ambientale. A ottobre 2022 si è conclusa positivamente la procedura per la certificazione di EAV in qualità di ESCo (Energy Service Company) ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014, che attesta il possesso di capacità organizzative, diagnostiche, progettuali e gestionali tese alla erogazione di servizi energetici finalizzati al miglioramento dell'efficienza energetica.

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

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2022, **per il servizio ferroviario**, sono pervenuti 1.148 reclami (di cui 42 annullati): **totale effettivo 1.106**.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **96,56%** entro 30 gg, e il **3,44%** entro 90 gg (con invio interlocutoria per interruzione termini).

RECLAMI SERVIZIO FERROVIARIO TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ DPCM 30/12/1998 E REGOLAMENTO CE 1371/2007	Anno 2022
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	5
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	1
COMFORT	12
COMPORTEMENTO DEL PERSONALE	121
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	205
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	8
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	4
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	10
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	21
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	36
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	3
INTEGRAZIONE MODALE	2
MANCATA ADOZIONE MISURE PER LA SICUREZZA PERSONALE DEI PASSEGGERI	22
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	20
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	85
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	8
QUALITA' DEL SERVIZIO	88
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	11
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	319
SERVIZI ACCESSORI	8
SICUREZZA DEL VIAGGIO	8
SICUREZZA PERSONALE	10
TITOLI DI VIAGGIO	90
TRASPORTO BICICLETTE	1
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	8
TOTALE	1.106

◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico

➤ SICUREZZA DEL VIAGGIO

La prudenza del personale addetto alla guida, la professionalità del personale tecnico impegnato in interventi di manutenzione preventiva e sistematica, la revisione annuale dei mezzi della Motorizzazione Civile Trasporti in Concessione (MTCT) – come stabilito dalla normativa in materia di sicurezza degli autobus adibiti al trasporto di persone – rendono sicuro il viaggio sugli autobus di EAV.

A seguito dell'espletamento della gara da parte della Regione Campania per l'assegnazione di nuovi autobus nel periodo 2019/2022 – avvenuta attraverso la stazione appaltante ACaMIR – EAV è risultata assegnataria di n. 164 autobus: 19 consegnati nel 2019, 63 nel 2020, 47 nel 2021 e 35 nel 2022.

Gli autobus sono stati 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 2021	Obiettivi 2022	Consuntivo 2022	Obiettivi 2023
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	78/298	150/370	161/374	140/374
		sinistro autobus km	Ogni 144.300	Ogni 75.000	Ogni 70.100	Ogni 90.100
		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	151/298	200/370	254/374	230/374
		sinistro autobus km	Ogni 74.570	Ogni 50.400	Ogni 44.400	Ogni 60.000
	Anzianità autobus	n. autobus > 15 anni	12	6	6	0
		età media autobus (anni)	6,5	5,5	5,5	5,0
		% autobus > 10 anni	40,0%	30,0%	30,0%	28,0%
		% autobus tra 5 e 10 anni	10,0%	18,0%	18,0%	18,0%
		% autobus < 5 anni	48,0%	50,0%	52,0%	54,0%
	Manutenzione	%autobus fermi per guasti	18,0%	12,0%	10,0%	8,0%
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	100%	100%	100%	100%
		n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	327	100%	100%	100%

➤ **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 2022, si evincono i seguenti dati:

- numero di corse con ritardi > 15' e < 30': 629/860.577 (0,073%);
- numero di corse con ritardi > 30': 130/860.577 (0,015%);
- numero di corse soppresse per interruzioni stradali: 58/860.577 (0,0067%);
- numero di corse soppresse per incidenti: 45/860.577 (0,0052%).

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

➤ **SICUREZZA SANITARIA**

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, in caso di insufficiente disponibilità 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'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 di Stabia e zone servite: dalle ore 06:00 alle ore 09:00 - dalle ore 17:00 alle ore 20:00;
- Linee urbane Torre del Greco, Pomigliano d'Arco, Somma Vesuviana, Portici, S. Giorgio a Cremano; Linee di adduzione alle stazioni fra Pomigliano d'Arco e Nola; Pompei-Vesuvio: 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), è in corso la realizzazione di un sistema integrato di infrastrutture tecnologiche, che 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.

Nell’ambito dell’ITSC è prevista l’implementazione della Centrale Operativa del Centro Servizi Regionale (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 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 2021	Obiettivi 2022	Consuntivo 2022	Obiettivi 2023
Servizi per viaggiatori con disabilità	Autobus dotati di accesso facilitato	% autobus provvisti su totale	85%	Mantenimento	85%	Mantenimento
	Autobus ribassati con pedana	% autobus provvisti su totale	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.eavsr.it/web/servizio-sperimentale-trasporto-chiamata-procida>.

Nel corso del 2022, sono state soddisfatte n. **191** richieste di intervento.

➤ **INTEGRAZIONE MODALE**

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

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

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2022 sono pervenuti 422 reclami (di cui 13 annullati): **totale effettivo 409**.

IL **100 %** dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **98,53%** entro 30 gg, e l'**1,47%** entro 90 gg (con invio interlocutoria per interruzione termini).

RECLAMI SERVIZIO SU GOMMA TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ DPCM 30/12/1998 E REGOLAMENTO CE 181/2011	Anno 2022
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	2
COMPORTEMENTO DEL PERSONALE	98
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	1
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	3
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	4
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	13
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	33
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	1
INTEGRAZIONE MODALE	3
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	11
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	7
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	7
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	2
QUALITA' DEL SERVIZIO	41
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	4
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	146
SERVIZI ACCESSORI	4
SICUREZZA DEL VIAGGIO	5
SICUREZZA PERSONALE	6
TITOLI DI VIAGGIO	15
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	1
TOTALE	409

◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito, come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Campania, è aperta al pubblico dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre. Negli anni 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).

In occasione di eventi di particolare interesse la Funivia può essere aperta anche in periodi diversi o prolungare gli orari di esercizio oltre quelli ordinari.

Il servizio è effettuato mediante la funivia bifune "a va e vieni" 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 (compresi gli adeguamenti per 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 1.000 metri di altezza, svelando al passeggero una stupefacente vista sul Golfo e sul Vesuvio.

➤ **REGOLARITÀ**

Il servizio, 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 il 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 garantirne 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 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 costante contatto con la stazione motrice. Nei giorni di maggior affluenza è richiesto il presenziamento delle stazioni da parte del servizio di Vigilanza privata o 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 dotate di impianti di risalita (2 servoscala e 2 piattaforme elevatrici) che garantiscono l'abbattimento delle barriere architettoniche.





◆ **CONTATTI**

◆ CONTATTI

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111**

PEC: enteautonomovolturno@legalmail.it

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