

ENTE AUTONOMO VOLTURNO

# CARTA DELLA MOBILITÀ

# 2025



[www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it)

## Sommario

---

Carta della Mobilità .....	5
<b>Cosa è la carta della mobilità</b> .....	5
<b>I contratti di servizio e di programma</b> .....	5
<b>Principali riferimenti normativi e di indirizzo</b> .....	7
<b>I principi fondamentali dell'azienda</b> .....	8
<i>Eguaglianza e Imparzialità</i> .....	8
<i>Continuità e regolarità del servizio</i> .....	9
<i>Efficacia ed Efficienza</i> .....	9
<i>Partecipazione</i> .....	9
<i>Libertà di scelta</i> .....	10
<b>Gli impegni ed i valori dell'azienda</b> .....	10
<i>Legalità, trasparenza, responsabilità sociale, anticorruzione e cultura dell'integrità</i> .....	10
<i>Sostenibilità ambientale</i> .....	11
<i>Qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni</i> .....	12
<i>La sicurezza sul lavoro</i> .....	12
<i>Il piano triennale per la transizione digitale</i> .....	13
EAV si presenta .....	16
<b>L'Azienda</b> .....	16
<i>L'Azienda in numeri</i> .....	17
<b>Il servizio ferroviario</b> .....	18
EAV NEL SISTEMA METROPOLITANO REGIONALE .....	18
<b>Impianti di risalita</b> .....	20
<b>Il servizio automobilistico di supporto</b> .....	20
<b>Il servizio automobilistico</b> .....	21
LA RETE DEI SERVIZI AUTOMOBILISTICI di EAV .....	22
<b>Il servizio funiviario</b> .....	22
<b>Il Campania express</b> .....	22
Rapporti con la clientela .....	24
<b>I diritti e i doveri del viaggiatore</b> .....	24
<b>Prima di intraprendere il viaggio: cosa sapere e cosa fare</b> .....	25
<b>Titoli di viaggio</b> .....	25
<i>Abbonamenti</i> .....	26
<i>Libera Circolazione</i> .....	27
<i>Viaggiare con i bagagli</i> .....	28
<i>Viaggiare con i bambini</i> .....	28
<i>Viaggiare con animali</i> .....	28

<i>Trasporto biciclette e monopattini</i> .....	29
<i>Oggetti smarriti</i> .....	29
<i>Come e dove acquistare i titoli di viaggio</i> .....	30
<i>Attività in corso EAV</i> .....	34
<i>Campania Express</i> .....	34
<b>Sanzioni amministrative</b> .....	35
<i>Regole generali</i> .....	35
<i>Sanzioni previste</i> .....	36
<i>Sanzioni ridotte</i> .....	36
<i>Dove si paga la sanzione</i> .....	36
<i>Come contestare una sanzione</i> .....	37
<b>Reclami e rimborsi</b> .....	37
<i>Le modalità per sporgere un reclamo</i> .....	37
<i>Reclami di seconda istanza</i> .....	38
<i>Richieste di rimborso/indennizzo</i> .....	39
Qualità del servizio .....	43
I fattori di qualità del servizio ferroviario .....	43
<i>Sicurezza dell'esercizio ferroviario</i> .....	43
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi .....	44
<i>Sicurezza a bordo e nelle stazioni</i> .....	45
<i>Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni</i> .....	48
<i>Stazioni con servizi commerciali</i> .....	49
<i>Informazioni alla clientela</i> .....	50
<i>Servizi per viaggiatori con disabilità</i> .....	51
<i>Servizio di trasporto a chiamata per persone con disabilità motoria</i> .....	53
<i>Accessibilità linea Napoli - Piedimonte Matese persone con disabilità motoria</i> .....	53
<i>Norme di utilizzo impianti ad accessibilità condizionata</i> .....	54
<i>Modalità di richiesta di indennizzo per mancata accessibilità</i> .....	57
Rendicontazione dei reclami - ferroviario.....	57
I fattori di qualità del servizio automobilistico.....	59
Sicurezza Del Viaggio.....	59
Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi .....	60
Informazioni alla clientela.....	60
Disponibilità di sistemi di informazione a bordo e a terra .....	60
Pulizia degli autobus.....	61
Servizi per viaggiatori con disabilità .....	62
Disabili sull' isola di Procida .....	62

Rendicontazione dei reclami - <i>gomma</i> .....	63
Integrazione modale .....	64
Contatti .....	66

# Carta della Mobilità

---

## Cosa è la carta della mobilità

La Carta della Mobilità descrive i servizi affidati ad EAV S.R.L. dalla Regione Campania attraverso i Contratti di Servizio per la gestione, nell'ambito del territorio di competenza, del trasporto pubblico locale Ferroviario, Automobilistico e funiviario.

La Carta dichiara, nel rispetto della [normativa di riferimento](#), i risultati delle prestazioni raggiunti nell'anno passato (2024) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2025) sulla base dei principali indicatori di qualità previsti dai Contratti di Servizio sottoscritti con la Regione Campania e nel rispetto dei principi definiti dall' ART Autorità di Regolazione dei Trasporti.

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 contratti di servizio e di programma

**Per il Trasporto ferroviario**, a seguito della stipula del Contratto di Servizio con la Regione Campania per il periodo 2020-2025, EAV svolge l'esercizio dei servizi pubblici, in condizioni di sicurezza, per il trasporto ferroviario di persone di interesse regionale e locale. EAV svolge il servizio di trasporto ferroviario secondo il programma di esercizio analitico annuale assicurando anche i servizi connessi al trasporto oltre che i servizi automobilistici programmati in orari sostitutivi dei servizi ferroviari nel rispetto delle condizioni minime di qualità.

In data 23 giugno 2023 EAV ha sottoscritto con la Regione Campania il nuovo Contratto di Programma per la gestione dell'infrastruttura ferroviaria per il periodo 2023-2030 che disciplina:

- la gestione della circolazione dei treni in condizioni di sicurezza e di regolarità, nel rispetto delle norme e delle prescrizioni in materia di sicurezza degli impianti e della circolazione dei treni;
- la conservazione, la manutenzione ordinaria e la pulizia dell'infrastruttura ferroviaria, dei beni immobili in concessione, delle stazioni, di tutti gli ambienti di lavoro (uffici, centri di manutenzione dell'infrastruttura e punti di raccolta operai dell'infrastruttura, Officine di manutenzione del materiale rotabile) concessi a titolo gratuito alla Impresa Ferroviaria che opera sull'infrastruttura e degli impianti e della infrastruttura funiviaria del Faito.

### **Validità della carta di mobilità**

La Carta della Mobilità viene sottoposta periodicamente a revisione e aggiornamento ed è disponibile in formato elettronico: il documento è consultabile e scaricabile dal sito al seguente

[Link](#)

**L'esercizio del servizio pubblico funiviario** è regolamentato dai Contratti di Servizio e di Programma stipulati con la Regione Campania. I Contratti prevedono l'esercizio dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre con un potenziamento del programma estivo (da metà luglio a metà settembre).

**Per il Settore Autolinee**, i Contratti di Servizio sottoscritti con la Regione Campania per il periodo 2022-2024 prevedono l'affidamento del servizio pubblico di linea e quello svolto a seguito dell'affidamento ex CTP per il trasporto persone come dettagliato nel programma di esercizio e la manutenzione ordinaria delle infrastrutture, e la manutenzione ordinaria e straordinaria del parco mezzi.

Il servizio pubblico di linea svolto da EAV rientra nel bacino del lotto 4 relativo alla Provincia di Napoli ed è stato messo a gara nel 2017. Nel mese di aprile 2024 la procedura si è conclusa con l'aggiudicazione provvisoria in favore della BUSITALIA Campania SpA.

La D.G. per la Mobilità della Regione Campania al fine di assicurare la continuità dei servizi minimi TPL su gomma, a tutela degli utenti fino all'effettivo avvio dei servizi da parte del nuovo affidatario, ha prorogato i contratti con EAV sino al 31 dicembre 2025.





## Principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2024, EAV ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- D.P.C.M. del 30 dicembre 1998;
- Regolamento 16 marzo 2012 n. 3, relativo alla Carta dei Servizi del trasporto pubblico di linea adottato dalla Regione Campania;

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...).

## I principi fondamentali dell'azienda

EAV applica i seguenti principi fondamentali nel progettare ed offrire i propri servizi:

# i principi fondamentali dell'azienda

1

Eguaglianza ed imparzialità

2

Efficacia ed efficienza

3

Partecipazione

4

Libertà di scelta

5

Continuità e regolarità del servizio

### *Eguaglianza e Imparzialità*

EAV si impegna a garantire accessibilità ai servizi e alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche.

Si impegna inoltre a promuovere iniziative adeguate a migliorare l'accessibilità al servizio e alle infrastrutture da parte degli anziani e dei Viaggiatori disabili e/o a mobilità ridotta (PRM).

Nell'offrire il proprio servizio EAV si impegna a garantire il rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia e imparzialità.

## Continuità e regolarità del servizio

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 al fine di arrecare all'utenza il minor disagio possibile.

## Efficacia ed Efficienza

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

## Partecipazione

EAV si impegna a garantire la partecipazione dei Clienti – valutandone critiche, proposte e indicazioni– sia attraverso un'attenta analisi dei reclami e suggerimenti pervenuti, sia attraverso le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano<sup>1</sup>, 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.

Sono previste almeno due riunioni annue del tavolo, fermo restando la disponibilità di EAV ad incontrarsi qualora le Associazioni ne ravvisino la necessità, per la verifica, sia 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; sia del funzionamento dei servizi, in cui dare conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei Cittadini.

### ASSOCIAZIONI dei CONSUMATORI

- ACU - Associazione Consumatori Utenti
- ADICONSUM Associazione Difesa CONSUMatori
- 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 per la Difesa dei Consumatori
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

<sup>1</sup> 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

## Libertà di scelta

EAV unitamente agli altri enti preposti (Comuni, Regione) si impegna a garantire il diritto alla mobilità dei cittadini, promuovendo iniziative volte a facilitare la libertà di scelta fra più soluzioni modali.

## Gli impegni ed i valori dell'azienda

Gli impegni e i valori che guidano EAV oltre ai principi fondamentali sono:

### *Legalità, trasparenza, responsabilità sociale, anticorruzione e cultura dell'integrità*

Dal 2017, EAV è stato inserito nell'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.

Nel 2024, l'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato ha deliberato l'attribuzione del *Rating* di Legalità con il punteggio di 3 stelle, punteggio massimo riconosciuto per la prima volta ad EAV nel 2020. 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.

Il *Rating* di Legalità, introdotto in Italia nel 2012 allo scopo di promuovere i principi etici nei comportamenti aziendali, è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio *business*. Il riconoscimento del *Rating* avviene da parte dell'Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato, in raccordo con il Ministero di Giustizia.

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 2023, ritenuto il mezzo di comunicazione, interno ed esterno, che meglio esprime le scelte, le azioni e i risultati extra finanziari.

Con l'esercizio 2022 e la definizione delle linee strategiche del Piano triennale per la sostenibilità, dal 2023 EAV è 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 2023, l'Azienda rendiconta le performance ESG realizzate nel 2023 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 [Contratto di Servizio 2020-2025](#), sottoscritto con la Regione Campania, 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*.

EAV stigmatizza, condanna e comunque rifiuta la corruzione in ogni sua forma. 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.

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 curandone il costante aggiornamento.

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 istituzionale, cliccando alla voce [whistleblowing](#) e relativo utilizzo del *software*, ovvero tramite servizio postale.

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 2021, l'Azienda ha conseguito il mantenimento della certificazione 37001, fino al 2024: 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.

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.

## **Sostenibilità ambientale**

EAV opera, nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e normative applicabili in materia ambientale, per assicurare una adeguata gestione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività, assicurando la disponibilità di risorse e di competenze adeguate al corretto funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale.

È impegnata, inoltre, a fissare gli obiettivi e i traguardi di miglioramento e di sostenibilità, sensibilizzando l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e di sostenibilità ambientale, all'efficientamento energetico finalizzato ad un uso razionale delle risorse e dei vettori energetici, con un'attenzione costante a tutti i comparti ambientali: aria, suolo, sottosuolo, acqua, rumore.

Nel considerare fondamentale porre tra gli obiettivi aziendali il contenimento dei consumi e della spesa energetica, la salvaguardia e la tutela del patrimonio ambientale e la promozione delle fonti di

energia rinnovabile, EAV è impegnata ad applicare il principio comunitario dell'«efficienza energetica al primo posto», che si traduce nello sviluppo di una nuova mentalità *energy oriented* nell'ambito dei vari contesti aziendali. Oltre alla recente certificazione di EAV in qualità di ESCo (Energy Service Company) ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014 EAV si sta adoperando per l'implementazione di un sistema di gestione dell'energia affinché, nel perseguire il miglioramento delle prestazioni energetiche si riduca in modo strutturato e strategico l'impronta ambientale della azienda.

### *Qualità, ambiente e sicurezza delle informazioni*

L'EAV è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato". Nel corso dell'anno 2024, l'Azienda ha superato le verifiche di Sorveglianza delle Certificazioni Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), E.S.Co. (UNI CEI 11352:2014) e Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001:2013) riportando risultati soddisfacenti.

L'EAV nel corso dell'anno 2024 ha, inoltre, avviato i processi di passaggio alla nuova Norma ISO/IEC 27001:2022 e di implementazione dei seguenti sistemi:

- Sistema di Gestione Energia conforme allo standard UNI EN ISO 50001:2018, relativamente al quale ha sostenuto, in data 06.03.2024 un Audit Preliminare (GAP Analysis).
- Sistema di Gestione della Parità di Genere conforme alla Prassi UNI/PdR 125:2022

Attraverso le Certificazioni, l'Azienda persegue l'obiettivo del miglioramento continuo ponendo, in particolar modo,

l'attenzione sui seguenti propositi:

- migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività interne e sovrintendere in maniera attenta ed adeguata sulle attività affidate all'esterno che impattano nella realizzazione della mission aziendale;
- effettuare un'analisi dettagliata dei processi aziendali, individuandone le possibilità di miglioramento;
- effettuare periodici controlli sui processi organizzativi, misurandone gli scostamenti dagli obiettivi prefissati e realizzando i necessari correttivi;
- migliorare la determinazione e la consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali sviluppando programmi ambientali che riflettano gli obiettivi e i traguardi definiti annualmente dalla Alta Direzione;
- garantire la Sicurezza delle Informazioni monitorando costantemente le prestazioni aziendali e attivando le azioni di miglioramento necessarie.

Le attività per il Mantenimento delle Certificazioni e per l'implementazione di nuovi standard, compresa la soddisfazione di tutti i suggerimenti e azioni per il miglioramento rilasciati dall'Ente di Certificazione, sono oggetto di costante monitoraggio da parte della U.O. Sistemi di Gestione Integrati e Conformità Ambientale al fine di raggiungere, in modo soddisfacente, tutti gli obiettivi prefissati.

Il testo integrale della [Politica della qualità, ambiente, sicurezza delle informazioni ed energia](#), è consultabile sul sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it).

### *La sicurezza sul lavoro*

EAV provvede, nel rispetto della normativa vigente, 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.

Nel corso del 2024, sono state, pertanto, 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 2024, 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.

Nel prosieguo della collaborazione con gli RLS aziendali, sono state svolte le seguenti attività:

- Consultazione sulle attività di prevenzione, protezione e formazione;
- Consultazione sulla Valutazione dei rischi;
- Consultazione sulla progettazione ed espletamenti di eventi formativi per l’igiene e la sicurezza sul lavoro, o sopralluoghi nei luoghi di lavoro aziendali.

Si sta parallelamente portando avanti un’interlocuzione con le Autorità preposte, anche al fine di gestire il crescente fenomeno delle aggressioni.

Si è concluso l’iter per l’implementazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) che, oltre a contribuire alla diffusione della cultura della sicurezza, permetterà una maggiore efficacia rispetto alle tematiche di sicurezza sul lavoro, con un approccio proattivo.

Le diverse metodologie e livelli d’intervento potranno senza dubbio migliorare le condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, riducendo i fattori di rischio e conseguentemente la frequenza/danno degli infortuni.

## *Il piano triennale per la transizione digitale*

EAV, nel percorso di evoluzione digitale, si impegna su due obiettivi fondamentali:

- Migliorare la qualità dei servizi offerti, sia ai cittadini che nei processi interni;
- Potenziare l’interoperabilità tra i sistemi, favorendo una gestione più efficiente e integrata.

Continua la collaborazione con partner strategici come ANM, Unico Campania, Gesac e ACaMIR, nell’ambito del progetto MaaS for Italy (Mobility as a Service), che promuove una nuova concezione di mobilità integrata e intermodale. L’obiettivo è creare un sistema che unifichi servizi di trasporto pubblici e privati, facilitando l’interconnessione tra diverse modalità di trasporto e offrendo agli utenti un’esperienza più semplice e completa. La Comunità Europea sostiene questa visione, richiedendo la condivisione dei dati di esercizio e l’implementazione di collegamenti intermodali con pagamenti unificati attraverso piattaforme come NAP (National Access Point), RAP (Regional Access Point), MaaS Operators e MaaS Integrator, ruolo che in Campania sarà svolto dal Consorzio Unico Campania. Nel 2024, si è dato corso agli interventi migliorativi della piattaforma MaaS anche utilizzando i fondi previsti dal progetto MaaS for Italy, con l’installazione di nuovi validatori. Questi dispositivi consentiranno di sostituire completamente i validatori magnetici esistenti con sistemi “chip on paper”. L’installazione sarà effettuata internamente, garantendo una gestione diretta e tempestiva.

EAV si impegna ad affrontare le sfide del trasporto ferroviario anche attraverso progetti di innovazione digitale e sostenibilità ambientale. Tra questi, quelli che rientrano nel quadro della “Transizione 4.0”

(l'evoluzione di "Industria 4.0") sono soggetti a rendicontazione per ottenere crediti di imposta. La ricerca e lo sviluppo vengono spesso condotti in collaborazione con università e grandi aziende del settore: nel 2024 si sono consolidate le collaborazioni con l'Università, focalizzandosi sui sistemi MaaS e l'analisi territoriale.

Nel corso del 2024, inoltre, sono proseguiti i progetti di sperimentazione relativi alla Smart Maintenance e alla manutenzione predittiva, analizzando parametri di anomalie infrastrutturali attraverso algoritmi che includono il machine learning supervisionato e l'intelligenza artificiale.

Il progetto "MERCURIO" ha registrato importanti progressi nell'ambito del monitoraggio e della sperimentazione tecnologica applicata alle infrastrutture strategiche. Le attività hanno incluso numerosi rilievi ad alta precisione, effettuati mediante l'impiego integrato di droni e tecnologia laser scanner (LIDAR).

Tali rilievi hanno interessato una selezione di tratte infrastrutturali, individuate in base a criteri di criticità e rilevanza, comprendenti gallerie, ponti, viadotti e pareti rocciose soggette a fenomeni franosi. L'obiettivo principale di queste operazioni è l'acquisizione di modelli dettagliati e aggiornati, fondamentali per l'analisi dello stato di conservazione delle strutture, la rilevazione di eventuali deformazioni e la pianificazione di interventi manutentivi mirati. In parallelo, a seguito di diversi sopralluoghi tecnici, è stata installata una rete di sensori IoT all'interno della galleria Castellammare – Vico Equense. Questo sistema di monitoraggio continuo consente la rilevazione in tempo reale di parametri ambientali e strutturali – quali temperatura, umidità, vibrazioni e spostamenti – contribuendo a una gestione più efficiente, tempestiva e proattiva della sicurezza infrastrutturale.



Le attività svolte nel 2024 rappresentano un passo significativo verso l'adozione di un approccio integrato e tecnologicamente avanzato alla manutenzione predittiva, in linea con gli obiettivi di innovazione, sostenibilità e resilienza del progetto "MERCURIO". L'utilizzo delle immagini satellitari consente sia di monitorare i fenomeni ad andamento più lento che la possibilità di effettuare indagini retrospettive attraverso le banche dati di immagini disponibili.

Nell'ambito dei sistemi di informazione al pubblico, EAV ha sviluppato il progetto BEO (Bacheca Elettronica Outdoor) che si propone di innovare il sistema di comunicazione alla clientela attraverso l'installazione di schermi digitali e-ink da 13 pollici, che sostituiranno i tradizionali avvisi cartacei. L'intero percorso progettuale dopo la realizzazione di uno studio di fattibilità dettagliato ha portato alla creazione in house di un prototipo operativo, completo sia della componente hardware che del software per la rappresentazione (parte server) e gestione degli avvisi (parte client). E' in corso una valutazione interna finalizzata al fine tuning e alla messa in esercizio.

Come già fatto negli anni precedenti, anche nel 2024 EAV ha partecipato con entusiasmo al [Future Fair](#), l'evento annuale che celebra la conclusione del percorso formativo degli studenti dell'*Apple Developer Academy* di Napoli. Un'occasione unica per entrare in contatto con giovani talenti, idee innovative e soluzioni digitali pensate per migliorare la vita sul territorio sviluppate attraverso skill avanzate in design, sviluppo *software* e comunicazione. EAV, in questo modo, esplora proposte che potrebbero contribuire concretamente al miglioramento dei servizi di mobilità pubblica.

Un altro evento degno di nota a cui EAV ha preso parte anche nel 2024 è stato [Innovation Village](#), una fiera evento sull'innovazione con l'obiettivo principale di promuovere lo scambio di fabbisogni, idee e conoscenze e co-progettare soluzioni tecnologiche innovative e funzionali attraverso la creazione di circuiti collaborativi fra ricerca e imprese. Da tali eventi nascono collaborazioni con enti ed aziende che portano a progetti concreti, che migliorano i servizi offerti.

Altre collaborazioni significative sono state quelle con la *Cisco Academy* e la *5G Academy*, che hanno portato alla realizzazione di interessanti progetti focalizzati sulle informazioni al pubblico e la sicurezza, che prevedono anche l'uso dell'intelligenza artificiale. In particolare, con la *Cisco Academy* è stato sviluppato il progetto *Dynamic Spot*, basato sull'uso di telecamere installate su opportuni totem di stazione. Queste telecamere sono in grado di riconoscere i volti e analizzare in tempo reale attributi come età, sesso ed espressioni facciali degli utenti. Sulla base di queste informazioni, il sistema adatterà i contenuti pubblicitari sui totem per renderli più pertinenti all'utente specifico e, in caso di gruppi, mostrare contenuti adatti alle caratteristiche mediamente più diffuse all'interno del gruppo.

In collaborazione con la *5G Academy*, invece, è stato realizzato il progetto *SaferTRainment*, il quale da un lato mira a rivoluzionare l'esperienza di viaggio offrendo servizi innovativi grazie alle potenzialità del 5G e dall'altro potenzia le misure di sicurezza attraverso tecnologie avanzate. Migliora la *travel experience*, perché i viaggiatori vengono coinvolti in un'esperienza immersiva, ricevendo informazioni video che vengono proiettate su uno schermo *oled* abbinato al finestrino riguardanti i principali punti di interesse che caratterizzano il territorio attraversato dal treno, oltre a suggerimenti utili per il loro percorso. L'innovazione più affascinante di questo progetto è rappresentata da una guida virtuale gestita da un'intelligenza artificiale conversazionale; questa guida offre racconti, sincronizzando le narrazioni con le proiezioni olografiche sugli schermi e risponde ai diversi interlocutori riconoscendone anche il dialetto.

# EAV si presenta

---

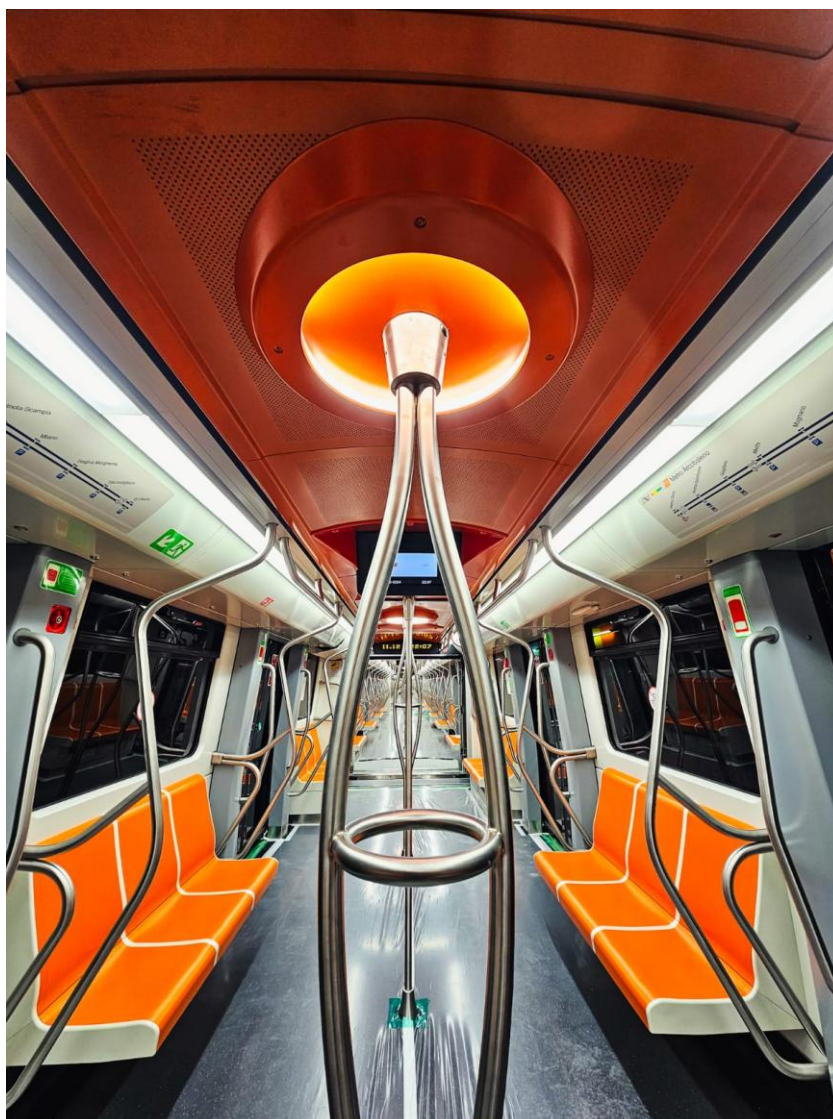
## L'Azienda

L'Ente Autonomo Volturno S.r.l., con i suoi oltre 3.200 dipendenti svolge un ruolo di primaria importanza nel sistema di mobilità regionale della Campania. Ogni giorno EAV garantisce il funzionamento di un sistema di trasporto articolato e complesso su un territorio come quello della Provincia di Napoli comprese le isole di Ischia e Procida e garantisce inoltre i collegamenti da e per Benevento e Piedimonte via Caserta.

Il *core business* di EAV è la gestione e l'esercizio del servizio ferroviario delle linee Vesuviane, flegree, suburbane e metropolitana e delle relative infrastrutture, nonché del servizio automobilistico e funiviario.

EAV è impegnata ad erogare i propri servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nei Contratti di servizio sottoscritti con la Regione Campania e nel rispetto dei principi definiti dall' ART- Autorità di Regolazione dei Trasporti.

EAV si occupa altresì della realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale, inoltre fornisce supporto alla Regione Campania nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali relativi a mobilità e trasporto;



Dati al 31.12.2024

### SERVIZIO TRASPORTO FERROVIARIO

n.6 linee Vesuviane (ex Circumvesuviana);  
n.2 linee Suburbane (ex MCNE);  
n.1 linea Metropolitana (ex MCNE);  
n.3 linee Flegree (ex SEPSA);  
rete ferroviaria 289,490 km  
n. 150 stazioni attive  
n. 113 treni nella flotta utile all'esercizio (di cui n. 28 nuovi)  
197.831 corse treni  
82 comuni serviti  
Treni\*km effettuati 4.849.946  
1.249.654 Passeggeri-km  
Passeggeri trasporti nell'anno 37 milioni

### SERVIZIO TRASPORTO AUTOMOBILISTICO

n. 16 linee di tipo urbano  
supporto a 3 linee ferroviarie vesuviane  
n. 3 linee di collegamento ospedaliero  
n. 45 linee interurbane  
n. 2 linee navette  
n. 17 linee circolari di cui n.3 di CTP  
n. 41 linee dei servizi CTP (urbane e interurbane)  
386 bus nella flotta utile all'esercizio  
18.066.000 km contrattuali  
100 comuni serviti  
248.039 Passeggeri-km (escluso isole)  
Passeggeri trasporti nell'anno 15 milioni

### SERVIZIO TRASPORTO FUNIVIARIO

n.1 Funivia Castellammare  
di Stabia – Monte Faito;  
n.2 stazioni;  
12.422 corse funivia;  
Vetture\*km funivia effettuate 36.583  
Passeggeri trasporti nell'anno 113 mila






Le **linee vesuviane**, a scartamento ridotto, sono completamente elettrificate e si sviluppano per oltre 142 km intorno al Vesuvio, sia lungo la direttrice costiera verso Sorrento, sia sul versante interno alle pendici del Monte Somma.

In particolare, la rete è collocata ed articolata in un contesto territoriale densamente abitato, il suo bacino di influenza è costituito da oltre 2,5 milioni di abitanti e i comuni serviti sono 47. Le linee vesuviane interessano anche la provincia di Salerno e quella di Avellino.




La linea 8 (Napoli-Volla-Napoli Afragola) è in via di costruzione e si prevede la sua messa in esercizio a partire dal 2028.

### linee Vesuviane

via Centro Direzionale

-  **7** linea 7 Napoli-S.Giorgio a Cremano
-  **8** linea 8 Napoli-Volla-Napoli Afragola (in costruzione)
-  **9** linea 9 Napoli-Pomigliano d'Arco-Baiano/Acerra

via San Giovanni a Teduccio

-  **12** linea 12 Napoli-Ottaviano-Sarno
-  **13** linea 13 Napoli-Torre Annunziata-Sorrento
-  **14** linea 14 Napoli-Torre Annunziata-Poggiomarino

Le **linee flegree**, a scartamento ordinario, sono completamente elettrificate e si sviluppano per complessivi km 46,852, di cui km 14,258 a doppio binario (linea Cumana).

Il bacino d'influenza è costituito da oltre 1,2 milioni di abitanti e i comuni serviti sono 5, tutti ricadenti nella Provincia di Napoli.

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 e arrivo a Torregaveta.

La linea 3 (Montesanto-Monte S.Angelo-Mostra) è in via di costruzione e si prevede la sua messa in esercizio a partire da ottobre 2025.

---

### linee extraurbane commuter railways

#### linee Flegree

-  **3** linea 3 Montesanto-Monte S.Angelo-Mostra (in costruzione)
-  **4** linea 4 Cumana Montesanto-Pozzuoli-Torregaveta
-  **5** linea 5 Circumflegrea Montesanto-Quarto-Torregaveta

**La linea metropolitana Piscinola – Aversa**, prima linea metropolitana interprovinciale di Italia, ha un'estensione complessiva di km 10,227 km, interamente su tratta sociale, a doppio binario, elettrificata. Il bacino di influenza è costituito da oltre mezzo milione di abitanti e i comuni serviti sono 24, di cui 21 dislocati nel Casertano e nel Beneventano, cui si aggiungono i quartieri napoletani di Piscinola e Scampia.

### linee metropolitane metro lines

- 
-  **11** linea Arcobaleno Piscinola/Scampia-Aversa
- 

Le **due linee suburbane**, a scartamento ordinario, si estendono per complessivi km 89,705 su tratta sociale, di cui km 48,460 elettrificati (l'intera linea Napoli – Canello-Benevento), cui si aggiungono

km 60,737 di tratte RFI, comprese tra Napoli, Caserta (via Canello e via Aversa) e Santa Maria Capua Vetere.



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

## Impianti di risalita

Attualmente l'infrastruttura ferroviaria conta n. 197 impianti di risalita, tra scale mobili, ascensori e montascale.

Nel 2024 tutti gli impianti di risalita della tratta Pomigliano - Scisciano hanno raggiunto il termine della vita tecnica: per gli ascensori della tratta e per le scale mobili di Pomigliano è stata richiesta ed ottenuta una proroga della vita tecnica per il tempo strettamente necessario alla sostituzione degli stessi con impianti nuovi e conformi alle più recenti normative europee. I lavori di sostituzione proseguiranno nel corso del 2025. Allo stesso modo hanno raggiunto la fine della vita tecnica gli ascensori della stazione di Mostra insistente sulle linee flegree che sono stati sostituiti e rimessi in esercizio.

Inoltre, nel 2024 sono stati installati numerosi impianti (bretella Monte S. Angelo - Soccavo, Benevento Appia, S. Agnello).

## Il servizio automobilistico di supporto

EAV provvede ad effettuare, direttamente o in affidamento a terzi operatori su gomma, servizi automobilistici di supporto, sostitutivo strutturale e sostitutivo occasionale.

Il servizio di supporto è stato istituito in EAV nel 2010, quando fu effettuata una drastica riduzione dell'offerta di trasporto ferroviario con il cosiddetto "taglio delle ali", il quale comportò la soppressione delle prime corse ferroviarie del mattino e le ultime della sera. A completamento dell'arco di esercizio ferroviario furono quindi introdotte corse automobilistiche nelle fasce orarie precedenti e successive al servizio ferroviario.

Oltre a quelli appena descritti EAV svolge direttamente o in affidamento a terzi i seguenti servizi automobilistici di supporto:

- domenicali e festivi sulla direttrice Napoli- Piedimonte Matese (gli orari sono disponibili al seguente [Link](#)),
- a copertura della tratta della Circumflegrea Licola-Torregaveta (gli orari sono disponibili al seguente [Link](#))
- a copertura della tratta Pomigliano Acerra (gli orari sono disponibili al seguente [Link](#))

EAV svolge direttamente o in affidamento a terzi i seguenti servizi automobilistici strutturali che sostituiscono interamente il servizio ferroviario per indisponibilità della rete infrastrutturale:

- Napoli-Benevento (gli orari sono disponibili al seguente [Link](#))
- Napoli Baiano (gli orari sono disponibili al seguente [Link](#))

EAV svolge inoltre, direttamente o in affidamento a terzi, i servizi automobilistici occasionali che sostituiscono, in caso di turbativa, il servizio ferroviario. In via sperimentale si sono istituiti servizi automobilistici sostitutivi a seguito della chiusura della Funivia del Faito avvenuta in seguito all'incidente del 17 aprile 2025. Per questo servizio sperimentale gli orari sono disponibili al seguente [Link](#).

## **Il servizio automobilistico**

EAV offre servizi in Contratto con la Regione Campania pari a circa 17,5 mln di km anno di cui l'80% circa è svolto sulla terraferma (prevalentemente nell'area metropolitana di Napoli e in alcuni comuni delle province di Avellino e Salerno) e il restante 20% sulle isole di Ischia e Procida. Il volume complessivo comprende anche la quota dei servizi ex CTP assorbita da EAV nel 2022.

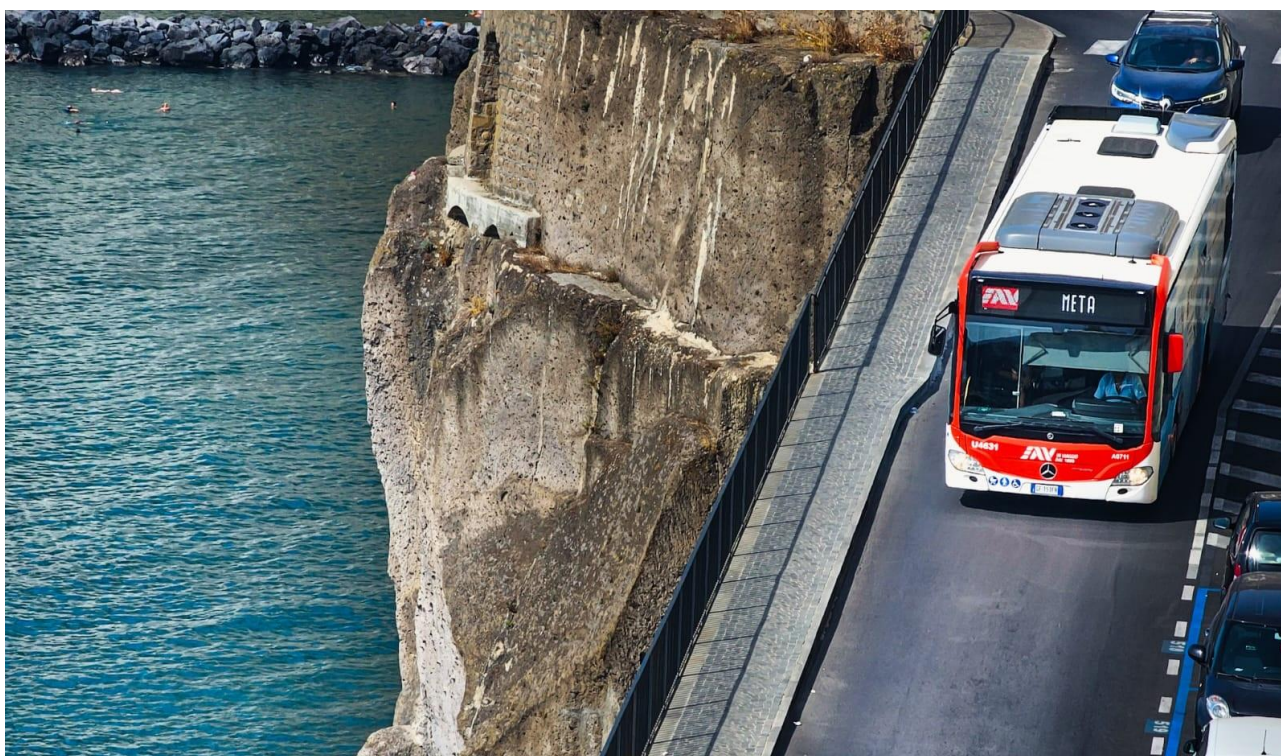
La rete dei [servizi automobilistici](#) copre 100 comuni, che, per omogeneità territoriale, sono convenzionalmente suddivisi in 6 aree territoriali:

- Area Flegrea
- Area Nord di Napoli e Giuglianese
- Area Torrese e Vesuviana costiera
- Area Vesuviana Nolana e Vallo di Lauro
- Area Sorrentina
- Isole di Procida e Ischia

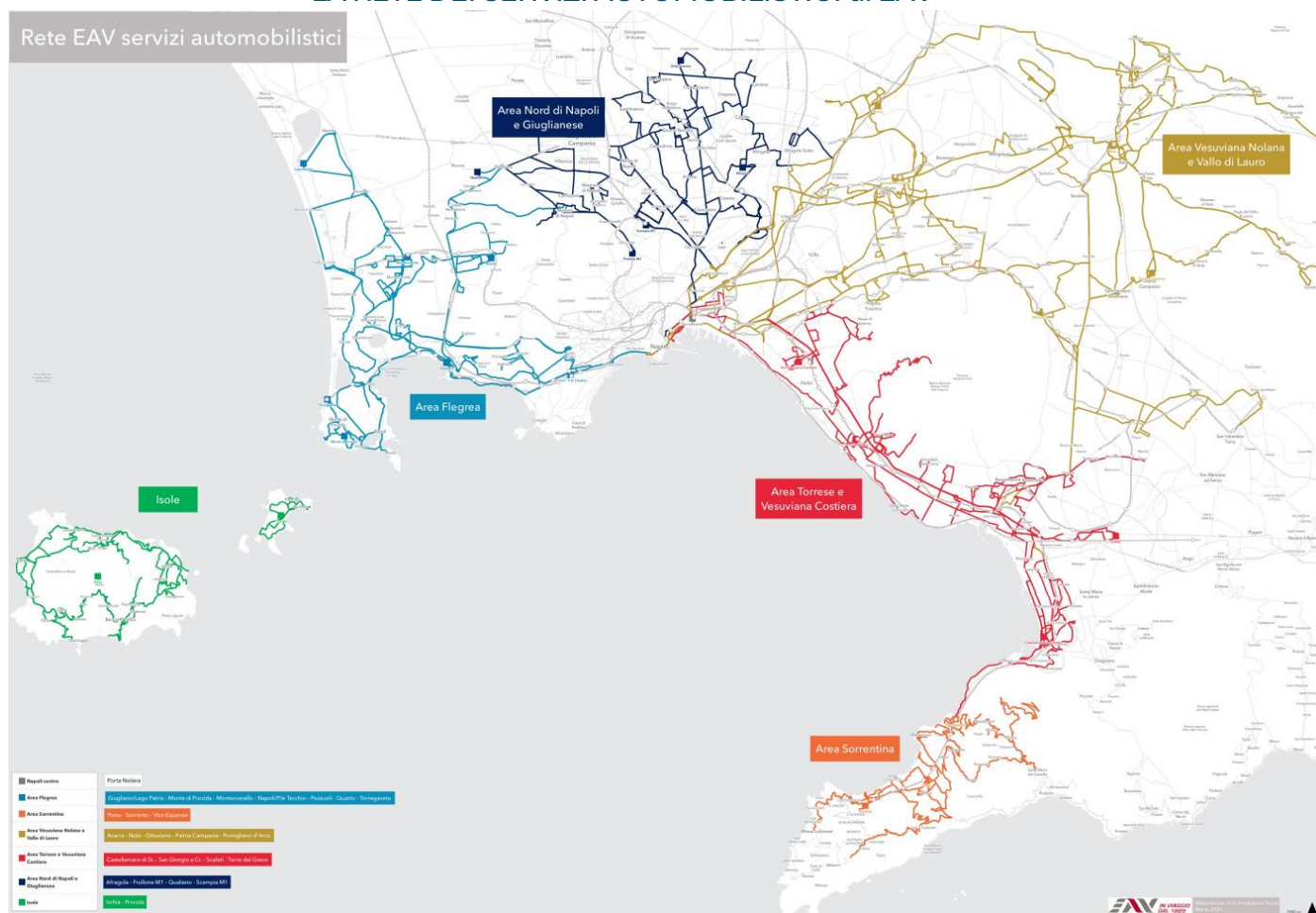
Ai suddetti servizi vanno aggiunti quelli dedicati, ovvero un'offerta che si diversifica in collegamenti con Poli Universitari (Monte Sant'Angelo, Agnano, Zona Ospedaliera ed il Campus di Fisciano), distretti industriali (CIS e Interporto Nola), siti turistici ed hub intermodali (Aeroporto Capodichino, Stazione AV Afragola)

Vengono inoltre effettuati servizi di navette gratuite all'interno dell'area del Porto di Napoli.

Per tutte le linee è possibile consultare gli [orari degli autobus](#) sul sito aziendale.



## LA RETE DEI SERVIZI AUTOMOBILISTICI di EAV



### Il servizio funiviario

La Funivia del Faito che collega il Comune di Castellammare di Stabia (Stazione inferiore a 9 m. s.l.m.) con il Monte Faito (Stazione superiore a 1.092 m. s.l.m.), ubicato nel Comune di Vico Equense, è aperta al pubblico dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Campania. Tuttavia, a seguito del drammatico incidente del 17 aprile 2025 la Funivia è stata chiusa in quanto l'impianto è sotto sequestro per gli accertamenti da parte delle autorità giudiziarie. Il servizio funiviario è stato sostituito dal servizio automobilistico. Gli [orari](#) sono disponibili sul [sito aziendale](#).

### Il Campania express

Il servizio Campania Express è un progetto sostenuto dalla Regione Campania ed EAV per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico.

Il Campania Express è un treno veloce e confortevole che collega il centro di Napoli con Sorrento, attraverso un itinerario tra i più belli d'Italia con 8 corse giornaliere, inclusi i festivi, verso le più belle località della penisola sorrentina e fermate a Vico Equense, Meta, Piano di Sorrento e S. Agnello.

I treni con posti prenotati e riservati sono tutti climatizzati e completi dei servizi di accoglienza a bordo e nelle stazioni (hostess/steward) utili ad arricchire e migliorare la fruizione del viaggio e del patrimonio turistico. [Orari e Tariffe](#) sono consultabili sul sito aziendale. Per maggiori info si rimanda al paragrafo [Campania Express](#).

The image shows the interior of a modern train. The seats are upholstered in a light grey fabric with blue accents on the backrests and seat cushions. The train is moving, as indicated by the blurred green and yellow landscape visible through the large windows. The overall atmosphere is clean and professional.

# RAPPORTI CON LA CLIENTELA

## I diritti e i doveri del viaggiatore

Si riportano in forma sintetica i diritti minimi dei passeggeri. Si tratta di un'indicazione non esaustiva e, pertanto, si fa espresso rimando al Regolamento (UE) 782/2021, al D. Lgs. 70/2014, nonché alle Delibere dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti n. 106 del 25/10/2018 e n. 21 dell'08/02/2023.:

- 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 anomalie 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;
- diritto a essere informato sull'accessibilità dei servizi ferroviari e della stazione;
- il viaggiatore con disabilità ha diritto a un risarcimento per la perdita o il danneggiamento delle proprie attrezzature per la mobilità;
- il viaggiatore con disabilità ha diritto a ricevere un indennizzo qualora il ripristino delle dotazioni di accessibilità delle stazioni (ad esempio gli ascensori) non avvenga nei tempi comunicati;
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi nei tempi previsti dalla normativa;
- 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. EAV ha esteso il divieto di fumo in tutti i suoi impianti, incluse le parti all'aperto quali piazzali, banchine, fermate ecc. con l'obiettivo di contribuire a ridurre le particelle inquinanti nocive per i polmoni, migliorare la qualità dell'aria della città a tutela della salute dei viaggiatori, inclusa la protezione dal fumo passivo di donne incinte e bambini. I trasgressori sono puniti secondo legge.

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

- 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 imminente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per sé stesso e per tutti quelli che viaggiano.

I diritti dei passeggeri sono disciplinati da:

- Il [Regolamento \(UE\) n. 782/2021](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (recepito nel nostro ordinamento dal D.lgs. n. 69/2023), che 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, che disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus.
- La [Delibera ART n. 106/2018](#) che 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](#) che 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.

## Prima di intraprendere il viaggio: cosa sapere e cosa fare

Per viaggiare sui servizi EAV è necessario munirsi di un idoneo titolo di viaggio, validarlo e conservarlo fino all'uscita della stazione.

## Titoli di viaggio

EAV adotta la struttura tariffaria regionale che prevede:

- titoli aziendali, che consentono, nell'ambito della propria validità temporale e/o territoriale, di utilizzare esclusivamente i servizi offerti da EAV.
- titoli integrati, che consentono nell'ambito della propria validità temporale e/o territoriale, di utilizzare più di un mezzo, anche appartenente ad aziende diverse (fra quelle aderenti all'integrazione tariffaria),

Sono disponibili le seguenti tipologie di titoli: Biglietti di corsa semplice (solo aziendale), Biglietto orario (solo integrato), Biglietto giornaliero (aziendale e integrato), Biglietto 3 giorni (solo digitale, integrato ed urbano), Biglietto 7 giorni (aziendale e integrato), abbonamento mensile ed annuale (aziendale ed integrato).

Per quanto concerne l'ambito territoriale ci sono titoli per spostamenti nell'ambito urbano (Napoli, Avellino, Salerno, Benevento, Caserta nonché Altri Comuni AC) oppure per tratte extraurbane

(articolate in 16 fasce), differenziando quelle passanti per Napoli da quelle che non toccano il capoluogo di Regione.

L'utilizzo dei sistemi digitali ha consentito di ampliare l'offerta tariffaria regionale con ulteriori titoli di viaggio, superando le tradizionali limitazioni dei titoli stampati con banda magnetica: sono stati introdotti su supporto digitale il biglietto giornaliero e 7 giorni per tutte le fasce extraurbane (NA ed AC da fascia 1 ad 8) nonché è di imminente introduzione il carnet multi ticket, su chip on paper.

Recente è l'introduzione di biglietti di corsa semplice aziendali ed orario integrato con QrCode cartaceo un passo importante verso la completa sostituzione del supporto magnetico, al fine di un maggior monitoraggio dei flussi viaggiatori nonché finalità antifrode.

Lo schema ed il regolamento tariffario sono consultabili al seguente [link](#); sul sito di EAV sono disponibili altresì le relative [condizioni di utilizzo](#).

## Abbonamenti

Gli abbonamenti annuali nonché i mensili integrati sono emessi esclusivamente su Smart Card. I mensili aziendali sono venduti, in maniera residuale, ancora su supporto magnetico.

### ◆ Smart card

Per acquistare un abbonamento annuale o mensile integrato occorre richiedere preventivamente la Smart card.

La richiesta deve essere effettuata online, registrandosi al portale di vendita regionale SVR (al seguente [Link](#)) inserendo tutti i dati necessari nonché 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 (prevista solo per gli abbonamenti annuali) è necessario allegare anche il certificato ISEE in corso di validità privo di annotazioni ed omissioni. Per ottenere l'agevolazione studenti occorre relativa autocertificazione

La richiesta va fatta entro il giorno 20 di ogni mese per ritirare la card presso la postazione prescelta a partire dal terzultimo giorno lavorativo del mese di richiesta. Il costo della Smart card è di € 5,00. Nella fase di registrazione non verrà richiesto alcun pagamento. Quest'ultimo avverrà successivamente unitamente all'acquisto on line dell'abbonamento. Nessun altro pagamento è dovuto a carico dell'utente. In ogni caso, al momento del ritiro, se non si è proceduto ancora all'acquisto online dell'abbonamento, è necessario acquistarne uno, visto che la card non può essere rilasciata priva di contratto.

### ◆ L'acquisto dell'abbonamento

È possibile acquistare l'abbonamento mensile o annuale, aziendale o integrato.

Le tipologie di abbonamento annuale previste sono le seguenti:

- ordinario;
- agevolato ordinario ISEE (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 12.500,00);
- agevolato studenti (fino a 26 anni di età);
- agevolato studenti ISEE (fino a 26 anni di età con ISEE non superiore a € 12.500,00);
- agevolato over 65 (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 10.000,00).

I Clienti titolari di un abbonamento aziendale EAV - mensile o annuale - nell'ambito della validità territoriale/temporale del titolo di viaggio possono utilizzare tutti i servizi ferroviari e automobilistici ad

eccezione dell'abbonamento di tariffa UAC (per gli spostamenti in ambito Urbano dei Comuni non capoluoghi di provincia) che è valido esclusivamente sul servizio automobilistico.

#### ◆ [Il rinnovo dell'abbonamento](#)

Il cliente in possesso di Smart Card può acquistare l'abbonamento: recandosi in una delle biglietterie aziendali SVR ([Link](#)), in un [infopoint](#) UnicoCampania (due infopoint sono presenti negli impianti EAV presso le stazioni di Mostra e di Giugliano) o presso le emettitrici di nuova generazione installate ([Link](#)) o nei punti vendita autorizzati. È possibile acquistare l'abbonamento dal giorno 20 del mese precedente l'inizio validità, fino al giorno 10 del mese di validità. Es. L'abbonamento valido dal 1° maggio è acquistabile dal 20 aprile al 10 maggio.

È possibile altresì acquistare l'abbonamento sul portale [UnicoCampania](#) ma il cliente dovrà recarsi presso uno dei punti precedentemente indicati per materializzare il contratto sulla Smart card, attivando il titolo acquistato.

All'atto dell'acquisto viene rilasciata la ricevuta attestante il pagamento, la tipologia di contratto ricaricata e la nuova scadenza.

Le Smart card, infatti, sono personalizzate solo con i dati del titolare e sono graficamente prive di qualsiasi altra informazione.

La richiesta di duplicato della Smart card, in caso di smarrimento, furto o danneggiamento, deve essere effettuata sul portale [UnicoCampania](#). Il costo del duplicato è di € 10,00.

#### ◆ [Abbonamenti gratuiti studenti della Regione Campania](#)

Anche per l'anno scolastico 2024/2025, la Regione Campania ha realizzato la Campagna per il rilascio di abbonamenti gratuiti studenti per il percorso casa/scuola.

Di seguito i requisiti richiesti:

- 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 € 35.000,00.

Per maggiori dettagli si rinvia al seguente [Link](#) di UnicoCampania

#### ◆ [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 2024, gli abbonamenti agevolati - aziendali e integrati - per le categorie protette. I dettagli e i requisiti richiesti per accedere alle agevolazioni sono reperibili al seguente [Link](#) di UnicoCampania.

## [Libera Circolazione](#)

In base al "Protocollo d'intesa per il miglioramento degli standard di sicurezza sui mezzi pubblici a favore dei Viaggiatori e del personale in servizio e contro la vandalizzazione dei mezzi di trasporto", sottoscritto tra Forze dell'Ordine e Regione Campania, sono ammessi a viaggiare gratuitamente gli Agenti ed Ufficiali delle Forze dell'Ordine appartenenti ai Comandi Regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria.

Gli appartenenti alle Forze dell'Ordine possono usufruire della circolazione gratuita esibendo al personale di bordo il tesserino di riconoscimento, o distintivo di appartenenza al Corpo ma, all'occorrenza, devono assicurare assistenza al personale di bordo e agli utenti del trasporto pubblico, in caso di trasgressioni o di ripristino dell'ordine pubblico.

Tuttavia, qualora gli appartenenti alle Forze dell'Ordine non vogliano dichiarare la propria identità, sono tenuti ad acquistare regolare titolo di viaggio potendo usufruire delle [agevolazioni](#) di cui agli art. 6 e 7 della DGR n. 451/2016 e s.m.i., per il rilascio degli abbonamenti annuali.

### *Viaggiare con i bagagli*

Il Viaggiatore può trasportare con sé sui mezzi, gratuitamente, oltre ad una borsa con effetti personali (da indossare durante il viaggio), n. 1 collo a mano, a condizione che non superi il peso di 20 kg, che non contenga sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che lo collochi in maniera che non arrechi intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacoli le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggi le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza del proprio bagaglio.

### *Viaggiare con i bambini*

I minori di 6 anni, accompagnati singolarmente da un passeggero adulto munito di regolare titolo di viaggio, viaggiano gratuitamente, purché non occupino posto a sedere e abbiano un documento di riconoscimento comprovante l'età da esibire in caso di incertezza.

### *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 proprietario/conducente deve sorvegliare durante il viaggio proprio animale. Il cane, di qualsiasi taglia, dovrà essere sempre tenuto al guinzaglio e con la museruola; se di piccola taglia, l'animale potrà, in alternativa, viaggiare in un trasportino che non superi le seguenti misure: 70x30x50 cm.

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

Le 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 si estende anche all'animale domestico.

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

## *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 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 richiesta deve essere inviata al mezzo mail al seguente indirizzo: [infoeav@eavsrl.it](mailto:infoeav@eavsrl.it) indicando giorno ed orario, stazione di partenza e stazione di arrivo, sia del viaggio di andata che di quello di ritorno. La richiesta va inviata almeno 3 giorni prima del viaggio, della durata massima di 5 giorni.

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.

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 biciclette sui bus non è ammesso in alcun caso.**

**Il trasporto delle biciclette sul servizio sostitutivo della funivia non è consentito.**

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

## *Oggetti smarriti*

I Viaggiatori che ritrovano o si accorgono di aver smarrito un oggetto, possono avvalersi della piattaforma [findmylost](https://www.findmylost.it), pubblicata sul sito istituzionale, ed avviare istantaneamente le ricerche.

Gli oggetti rinvenuti sono di norma custoditi presso gli Uffici preposti, 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 commerciale e ricavi del Trasporto ferroviario per la relativa custodia.

In caso di oggetti o bagagli smarriti o dimenticati sul bus, è possibile inviare una mail al seguente indirizzo: [oggettismarriti@eavsrl.it](mailto:oggettismarriti@eavsrl.it)

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

La procedura di “Ritrovamento” è in fase di aggiornamento per venire incontro alle esigenze della sua Clientela.

### *Come e dove acquistare i titoli di viaggio*



## BIGLIETTERIE AZIENDALI

l'elenco completo delle biglietterie aziendali con i relativi orari di presenziamento è consultabile al seguente **Link**

## INFOPOINT

Presso gli infopoint gestiti dal Consorzio UnicoCampania, di cui due si trovano nelle stazioni EAV di Mostra e Giugliano

## PUNTI VENDITA AUTORIZZATI

Presso i punti vendita autorizzati presenti sul territorio regionale: l'elenco completo delle rivendite esterne, presenti sul territorio regionale (es.: tabaccai, punti vendita aderenti alla rete LIS e Mooney), è consultabile sul sito di **UnicoCampania**.

## EMETTITRICI

Le nuove emettitrici, in fase di installazione, acquistate dalla Regione Campania (70 nella 1° tranche) garantiscono funzionalità avanzate, come la stampa di biglietti con QRCode nonché il rinnovo dell'abbonamento mensile su Smart card. A breve anche l'emissione di carnet di biglietti su chip on paper. L'elenco degli impianti aziendali in cui sono installate è consultabile sul sito al seguente **Link**

Sulla linea metropolitana è in corso l'installazione di 12 emettitrici (due per ciascuna stazione) che vendono biglietti aziendali ed integrati.

## APP

GoEav è l'APP aziendale – disponibile in italiano, inglese e tedesco – che consente l'acquisto dei biglietti aziendali direttamente con lo smartphone. 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 validità 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.

L'APP UnicoCampania consente l'acquisto di titoli aziendali per i servizi ferroviari e automobilistici, titoli integrati, nonché titoli delle altre Aziende aderenti al Consorzio.

Altre APP tra cui MooneyGo, Telepass, Urbi, ACI SARA Go permettono l'acquisto di biglietti e abbonamenti per il trasporto pubblico nella regione Campania, inclusi aziendali EAV e titoli integrati.

## TAP & GO

Consente di viaggiare in modalità ticketless utilizzando ai tornelli abilitati al servizio, 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 su tutte le linee ferroviarie EAV, ad esclusione delle linee Suburbane (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese); al momento è in fase di implementazione sui mezzi del servizio automobilistico, mentre non è ancora disponibile per il servizio Campania Express. Il viaggiatore, giunto a destinazione deve effettuare il Tap OUT all'uscita dalla stazione. In ogni stazione è quindi attivo un validatore per il Tap IN (in entrata) e per il TAP OUT (in uscita).

È possibile consultare i dispositivi Tap&Go negli impianti EAV momentaneamente fuori servizio causa atti vandalici al seguente **(LINK)**.

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).

Per il calcolo della tariffa corretta occorre sempre effettuare sia il TapIN sia il TapOUT; in caso contrario, sarà addebitata la tariffa massima (relativa all'intera tratta). Per pagare il viaggio è necessario utilizzare sempre la stessa carta, sia in ingresso e sia in uscita; 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. La pre-autorizzazione non rappresenta un pagamento: nei giorni successivi, sarà addebitato esclusivamente la tariffa del viaggio effettuato. Non sono abilitate al sistema Tap&Go® le carte ricaricabili PostePay emesse da VISA.

**A BORDO  
DEI TRENI  
E  
A BORDO  
DEGLI  
AUTOBUS**

È consentito, in base alle prescrizioni dell'art. 11 del Regolamento UE 782/2021 nonché della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 16/2018 acquistare eccezionalmente a bordo dei treni i biglietti di corsa semplice pagando il **sovrapprezzo**: Il Viaggiatore che sale a bordo treno senza titolo di viaggio – immediatamente – deve recarsi dal Capotreno per regolarizzare la sua posizione, acquistando il biglietto con un **sovrapprezzo di € 5,00**.

**Il viaggiatore non dovrà pagare il sovrapprezzo solo** nel caso in cui il Viaggiatore, salga a bordo da stazioni/fermate che risultino essere:

- prive di qualsiasi canale di vendita;
- con biglietteria chiusa, prive di emettitrici automatiche e con rivendite di biglietti autorizzate ad una distanza superiore ai 350 metri dall'impianto stesso.

Per info di dettaglio si rimanda al seguente **(LINK)**.

Nel caso di impianti parzialmente presenziati la vendita a bordo - senza sovrapprezzo - sarà effettuata soltanto negli orari di assenza del personale addetto alla vendita di titoli di viaggio

In tutti i casi in cui sia sprovvisto di biglietto, il Viaggiatore deve sui treni accedere al servizio dalla prima porta del primo scomparto e immediatamente 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 contato, non essendo l'Azienda tenuta al cambio di moneta. Il personale provvede, comunque, nei limiti delle possibilità, ad erogare il resto.

È consentito acquistare i biglietti a bordo dell'autobus direttamente dal Conducente con un **sovrapprezzo € 0,50**.

A bordo treno/bus non è consentito al momento il pagamento con carta di credito/debito

## Attività in corso EAV

EAV è attualmente impegnata ad aumentare i punti vendita fisici e dematerializzati attraverso l'implementazione del numero di emittitrici automatiche self service, la promozione delle App di vendita nonché l'estensione del sistema Tap&Go sui mezzi di trasporto.

EAV, inoltre, partecipa allo sviluppo del MaaS (Mobility as a Service), con un progetto che vede l'area Metropolitana di Napoli come area pilota per il programma MaaS4Italy, finanziato dai Ministeri dell'Innovazione Tecnologica e delle Infrastrutture, con i fondi del PNRR.

## Campania Express

Il Campania Express è un treno veloce, confortevole e climatizzato che effettua il servizio con posti prenotati e riservati, con un servizio di accoglienza – sia a bordo che nelle principali stazioni - effettuato da hostess e steward.

I titoli sono acquistabili:

- on line al seguente [Link](#)
- sulle principali piattaforme internazionali di Ticketing
- presso gli Infopoint aziendali di Porta Nolana, Piazza Garibaldi e Montesanto

È possibile acquistare un biglietto per un solo viaggio oppure A/R. Per gli orari e le tariffe consultare sul nostro sito il seguente [Link](#). 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 successive.

I clienti del servizio Campania Express possono acquistare i biglietti entro il tempo limite che consente loro di accedere al treno in partenza salvo sold-out; Devono necessariamente salire dalla prima porta in testa a ciascun vagone ed esibire il titolo alla hostess di bordo che indicherà loro il posto riservato.

Il servizio è accessibile anche ai Viaggiatori a mobilità ridotta, 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 a mobilità ridotta, proveniente da Sorrento e diretto a Meta o a Piano di Sorrento, 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 agli impianti](#).

### ◆ [Convenzione Campania Link \(Trenitalia/Campania Express\) e Vesuvio Link](#)

Trenitalia e EAV hanno stipulato un'offerta combinata ([Campania Link](#)), relativa a soluzioni di viaggio che prevedono:

- la combinazione fra i servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con arrivo/partenza a/dal 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 provenienza – con Frecce, Intercity e Regionali.

Per usufruire della tariffa scontata riservata, è sufficiente esibire il titolo di viaggio Trenitalia al momento dell'acquisto e al check-in. Il biglietto Trenitalia deve essere relativo ad un viaggio effettuato non prima delle 24 ore precedenti.

I servizi di trasporto operati da EAV venduti in combinazione con i servizi Trenitalia, oggetto della Convenzione “Campania Link”, 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, si rinvia al paragrafo successivo Rimborsi del biglietto Campania Express

#### ◆ [Rimborsi del biglietto Campania Express](#)

In caso di soppressioni e/o ritardi superiori ai 30' - per cause addebitabili ad EAV - sarà possibile ottenere il rimborso integrale del biglietto Campania Express, accedendo alla pagina [Assistenza](#), compilando il [format del Reclamo](#) e indicando il codice alfanumerico del biglietto.

Parimenti, qualora, a valle di opportune indagini, si ravvisi che non siano stati assicurati gli standard minimi di qualità del servizio, sarà autorizzato il rimborso parziale o totale del titolo di viaggio.

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, avrà diritto alla 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 “Campania Link”, 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 (UE) 782/2021, nonché dalla delibera ART 106/2018, parametrandolo al solo importo pagato per il collegamento ferroviario di competenza di EAV stessa.

## [Sanzioni amministrative](#)

### [Regole generali](#)

La Legge Regionale n. 3 del 09 marzo 2022 all'articolo 40, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 27/2022, ha parzialmente modificato la Legge Regionale n. 16/2014 e la Legge Regionale n. 10/2017 sotto la denominazione “*Controllo e sanzioni a carico degli Utenti dei servizi di trasporto pubblico*”.

Il comma 1 del citato articolo prevede che gli Utenti del servizio di Trasporto Pubblico Regionale e Locale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo

ad inizio viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal Gestore, a conservarlo per tutta 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 il Viaggiatore obbligatoriamente deve:

- sui treni accedere dalla prima porta del primo scomparto e a recarsi immediatamente dal Capotreno per la convalida manuale del titolo di viaggio;
- sugli bus: procedere personalmente alla convalida a penna.

## Sanzioni previste

L'inosservanza dell'obbligo previsto al comma 1 del citato articolo 40 comporta:

- per i trasporti urbani:  
il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice a cui si somma la sanzione amministrativa pari a 100 (cento) volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice nonché le spese di notificazione.
- per i trasporti extraurbani:  
il pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale a cui si aggiunge la sanzione amministrativa pari a 120 (centoventi) volte il minimo tassabile regionale nonché le spese di notificazione.

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 Viaggiatore presenti il documento di viaggio entro i successivi 5 giorni, purché lo stesso non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione.

## Sanzioni ridotte

Se il pagamento viene effettuato 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 intera, oltre al costo del biglietto di corsa semplice.

## Dove si paga la sanzione

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio va pagata, opzionalmente:

- 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;
  - 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, il numero e la data del verbale;
  - tramite bonifico bancario sulle coordinate seguenti: IT05 A076 0103 4000 0003 3173 048 indicando nella causale la serie, il numero e la data del verbale

- tramite il [link](#) Mypay-Regione Campania
  - 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 siti in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 ovvero ad 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 la serie, il numero e la data del verbale;
    - tramite bonifico bancario sulle coordinate seguenti: IT80 R076 0103 4000 0000 6766 127 indicando nella causale la serie, il numero e la data del verbale
    - tramite il link Mypay-Regione Campania.

Si precisa che pagamento con Carte di credito/ debito non è consentito a bordo mentre può essere effettuato presso le biglietterie aziendali usufruendo delle medesime riduzioni.

## Come contestare una sanzione

È possibile contestare una sanzione amministrativa relativa ai titoli di viaggio secondo la procedura consultabile al seguente [Link](#) di cui si riportano le modalità:

1. sul sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it) utilizzando l'apposito modulo – [invia un reclamo](#);
2. a mezzo PEC all'indirizzo: [enteautonomovolturno@legalmail.it](mailto:enteautonomovolturno@legalmail.it);
3. (solo per reclami in autotutela) a mezzo PEC all'indirizzo: [sanzioni@pec.eavsrl.it](mailto:sanzioni@pec.eavsrl.it);
4. personalmente presso l'Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni, in Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli (previo appuntamento inviando e-mail all'indirizzo: [sanzioni@pec.eavsrl.it](mailto:sanzioni@pec.eavsrl.it));
5. a mezzo posta ordinaria, inviando ad EAV S.r.l. – Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni, Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli.

Nella contestazione, in qualsiasi delle modalità di cui sopra, è **INDISPENSABILE** allegare la documentazione a supporto dell'istanza (scansione verbale/titolo viaggio/documento identità) e indicare nel dettaglio:

- serie e numero del verbale;
- data;
- ora;
- linea e direzione di marcia;
- stazione;
- motivi della contestazione;

## Reclami e rimborsi

### Le modalità per sporgere un reclamo

L'ascolto delle esigenze, o delle eventuali lamentele, espresse dai Clienti attraverso i reclami, rappresenta per EAV un'attività di importanza fondamentale, in quanto strumento indispensabile ai fini del miglioramento del servizio offerto.

È possibile sporgere reclamo anche in inglese, francese e spagnolo, ricevendo, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e dal linguaggio comprensibile per il Viaggiatore.

La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei Passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non

soddisfacente.

È possibile sporgere reclamo entro 90 giorni dall'evento lamentato, utilizzando **ESCLUSIVAMENTE** una delle seguenti modalità:

- l'apposito [modulo](#) disponibile nella sezione dedicata sul sito istituzionale;
- servendosi degli appositi registri presso le stazioni presenziate (modalità valida soltanto per reclami relativi ai servizi ferroviari) con 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: [enteautonomovolturmo@legalmail.it](mailto:enteautonomovolturmo@legalmail.it).

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

Nel rispetto della normativa vigente, il Cliente che sporge reclamo deve obbligatoriamente specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredare il reclamo della eventuale documentazione in suo possesso e indicare le circostanze che possano consentire la ricostruzione dei fatti (linea ferroviaria/automobilistica utilizzata, direzione, luogo, ora, stazione di partenza e di arrivo, ecc. ecc.), pena l'invalidità dello stesso.

I reclami relativi a richieste di rimborso e/o a contestazioni di sanzioni, in caso di mancata scansione del titolo di viaggio e/o del verbale, NON SARANNO RITENUTI VALIDI.

Per i reclami cartacei relativi al comportamento del personale, in mancanza della firma del Reclamante, non sarà possibile applicare gli eventuali provvedimenti disciplinari, laddove risultassero necessari a valle delle indagini svolte.

Nel rispetto della normativa vigente, EAV è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo con comunicazione al Reclamante entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Esclusivamente nei casi in cui gli elementi necessari per la formulazione della risposta al reclamo non fossero reperibili entro 30 gg, al Reclamante viene inviata una risposta interlocutoria, riportante i giustificati motivi che ne impediscono la chiusura nei termini, traslando gli stessi a 90 gg dalla data di ricezione del reclamo. La risposta al reclamo è motivata e indica chiaramente:

- se il reclamo è accolto o respinto;
- se l'utente ha diritto ad un rimborso;
- i rimedi che l'utente può attivare nel caso in cui non ritenga soddisfacente la risposta ricevuta;
- un recapito di riferimento per eventuali chiarimenti sulla risposta ricevuta.

## *Reclami di seconda istanza*

Ai sensi dei Regolamenti UE 782/2021 e UE 181/2011, è possibile inoltrare in seconda istanza - cioè soltanto dopo che siano trascorsi invano i termini previsti per la risposta (30 gg), ovvero non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta da EAV - un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), mediante i moduli reperibili ai seguenti link:

- per i servizi su ferro:

[https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART\\_ReclamoFerrovia\\_UE\\_782\\_2021.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART_ReclamoFerrovia_UE_782_2021.pdf)

- per i servizi su gomma:

[https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART\\_ReclamiAutobus\\_UE\\_181\\_2011.pdf](https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART_ReclamiAutobus_UE_181_2011.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](mailto:art@autorita-trasporti.it)  
PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)

## *Richieste di rimborso/indennizzo*

### ◆ *Indennizzo in caso di ritardo nella risposta al reclamo*

In base alla Misura 6 della Delibera ART n. 28/2021, in caso di risposta fornita fra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il Passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il Passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonifico mediante IBAN indicato dal Cliente e/o in contanti presso una delle biglietterie presenziate, nel caso in cui la stessa non fosse di gradimento, il Cliente potrà scrivere all'indirizzo [gvtv@eavsrl.it](mailto:gvtv@eavsrl.it), indicando la biglietteria di preferenza. .

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni, è disciplinata nelle Disposizioni in materia di rimborso pubblicate sul sito al seguente link:

(<http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi> .

L'indennizzo per ritardo nella risposta NON è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a € 4,00;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari suindicati;
- il Passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

### ◆ *Rimborsi e indennizzi per soppressione e ritardi*

Ai sensi del Regolamento UE 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 28/2021, 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 che presenti un reclamo relativo ad una richiesta di rimborso/indennizzo riceverà comunicazione dell'esito dei relativi accertamenti entro 30 giorni: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità prescelta dal Viaggiatore tra quelle disponibili. Per maggiori dettagli si rimanda al punto "Indennizzo in caso di ritardo nella risposta"

In caso di soppressioni per le quali l'azienda ha disposto servizi sostitutivi, non sarà riconosciuto alcun rimborso.

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, per maggiori informazioni si rimanda al paragrafo **Reclami seconda istanza**

### ◆ *Rimborsi Campania Express*

Si rinvia alla sezione dedicata al [Campania Express](#).

### ◆ Rimborsi TAP & GO

Il Viaggiatore che riscontrasse di aver ricevuto sulla propria carta di pagamento un addebito maggiore di quanto dovuto, dovrà:

- Registrarsi sul sito UnicoCampania scegliendo la sezione Tap&GO. Sarà così possibile registrare la carta, verificare se tutti gli addebiti sono andati a buon fine e scaricarne i relativi allegati;
- Fornire il masked pan (le prime 6 e le ultime 4 cifre) della carta fisica sulla quale è stato effettuato l'addebito;
- Inviare all'indirizzo amministrazione@unicocampania.it le informazioni raccolte.

Nel caso in cui il reclamo pervenisse direttamente ad EAV, sarà inoltrato all'Ufficio Reclami del Consorzio Unico Campania, previa istruttoria interna delle anomalie o disservizi imputabili ad essa imputabili. Non saranno rimborsati gli addebiti dovuti al mancato rispetto delle suindicate disposizioni.

### ◆ Rimborsi per mancata erogazione del resto

In caso di mancata erogazione del resto dalle emettitrici automatiche regionali di cui al seguente [link](#), il Viaggiatore potrà presentare istanza di rimborso al Consorzio UnicoCampania .

Solo per le emettitrici 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 comunicazione relativa all'esito delle verifiche: in caso di riconosciuto diritto al rimborso, munito di un valido documento di riconoscimento, a partire dalla data indicata, potrà ritirare la somma dovuta presso la biglietteria individuata.

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 automatiche (TVM) regionali: l'elenco degli impianti aziendali in cui sono installate le nuove emittitrici è consultabile sul sito al seguente [link](#) ;
- Infopoint e biglietterie UnicoCampania;
- Tap&GO;
- Fatturazione abbonamenti integrati.

Gli stessi vanno indirizzati al Consorzio UNicoCampania, 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.

### ◆ Richiesta di indennizzo per mancata accessibilità

L'indennizzo può essere chiesto, entro 90 giorni dall'evento, utilizzando:

- l'apposito [modulo](#) disponibile nella sezione dedicata sul sito istituzionale;
- servendosi degli appositi registri 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: [enteautonomovoltorno@legalmail.it](mailto:enteautonomovoltorno@legalmail.it).

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.

Il Viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta che presenti un reclamo relativo ad una richiesta di rimborso/indennizzo riceverà comunicazione dell'esito dei relativi accertamenti entro 30 giorni: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità prescelta dal Viaggiatore tra quelle disponibili per maggiori informazioni si rinvia al punto presedente "INDENNIZZO IN CASO DI RITARDO NELLA RISPOSTA"

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. Si rimanda al paragrafo [Reclami seconda istanza](#)

#### ◆ [Risarcimento per danni alle persone e/o alle cose Servizio Ferroviario e automobilistico](#)

Per garantire la Sicurezza dei Passeggeri, EAV ha in essere polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose qualora sia ravvisabile la sua responsabilità, anche in mancanza di un obbligo di legge, come accade per la circolazione ferroviaria.

Per ogni necessità è possibile contattare:

- l'Ufficio Assicurazioni Servizio ferroviario al numero: 081 7722391 (dal lunedì al venerdì 9.00÷13.00 - lunedì e giovedì anche 14.00÷17.00).
- l'Ufficio Assicurazioni Servizio automobilistico, inviando una mail all'indirizzo: [gestioni.sinistri.autolinee@eavsrl.it](mailto:gestioni.sinistri.autolinee@eavsrl.it)



# QUALITA' DEL SERVIZIO

## Qualità del servizio

---

Al fine di analizzare il livello di soddisfazione dei propri Clienti relativamente alle varie fasi/aspetti del viaggio, mediante un Istituto di ricerca esterno, selezionato attraverso procedura pubblica, viene effettuata annualmente un'indagine di Customer Satisfaction.

L'abstract dei risultati dell'indagine svolta nel 2024 e il questionario utilizzato, sono reperibili al seguente link: [Indagine Customer Satisfaction 2024](#)

### I fattori di qualità del servizio ferroviario

#### *Sicurezza dell'esercizio ferroviario*

EAV si impegna a fornire ai suoi Clienti un servizio che rispetti gli standard di sicurezza del viaggio. 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 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 EAV, in qualità di Impresa Ferroviaria, ha trasmesso all'ANSFISA l'istanza di rilascio del Certificato di Idoneità all'Esercizio, valido sulle linee funzionalmente isolate Vesuviane e Flegree, ottenuto nel 2023 e valido dal 21/03/2023 al 12/01/2028.

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

- sulle linee interconnesse EAV (Cancello - Benevento e S. Maria C. V. - Piedimonte Matese), limite massimo della velocità di 70km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- sulle linee isolate Vesuviane, 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 n. 779/2019.

## Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse effettuate e corse programmate, è stato del 97,8% (183.152 corse su 187.200) sulla rete isolata (che comprende le linee Vesuviane, Flegree e Metropolitana) a fronte del 93% fissato quale obiettivo 2024, mentre sulla rete interconnessa si è raggiunto il 100% (6.012 corse su 5.979) a fronte del 95% fissato quale obiettivo 2024. A ciò va ad aggiungersi che è stato garantito un servizio automobilistico con 38.257 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 ampiamente raggiunti e ampiamente superati.

Sulle linee Vesuviane e Suburbane l'obiettivo, invece, non è stato ancora raggiunto poiché inficiato dalle restrizioni dell'ANSFISA, che ha imposto su tali linee una forte riduzione della velocità massima di percorrenza, pur migliorando gli indici dell'anno precedente.

PUNTUALITA' 2024	Obiettivo 2024	Effettivo 2024
(% treni con arrivo entro i 5')		
LINEE VESUVIANE	74,00%	66,08%
LINEE FLEGREE	62,00%	84,28%
LINEA METROPOLITANA	97,00%	99,98%
LINEE SUBURBANE	69,00%	65,32%

REGOLARITA' 2024	Obiettivo 2024	Effettivo 2024
(% treni effettivamente circolati)		
RETE ISOLATA	93,00%	97,80%
RETE INTERCONNESSA	95,00%	100,00%

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 Viaggiatori (<http://www.eavsrl.it/web/disposizionimateria-di-rimborsi>).

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. Sulle linee vesuviane arriveranno 56 nuovi treni, in corso di produzione da parte di Stadler, con i primi convogli che saranno stati consegnati a partire da fine 2024 e sono in

corso le prove propedeutiche all'immissione in esercizio. Sulle linee flegree, nel 2024 sono stati immessi in esercizio 3 ulteriori veicoli, di cui 2 nuovi ETR ALFA 3 e 1 ET 400 Revampizzato. Anche sulla linea metropolitana sono in arrivo i treni nuovi CAF: 4 saranno immessi in esercizio già nel 2025 e i restanti 6 nel 2026.

Infine, 5 nuovi treni a trazione diesel-elettrica della Stadler sono entrati in esercizio sulla linea Piedimonte Matese - Napoli già 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 siglato tra FNM e Stadler, con conseguenti economie di scala e di tempo.

Di seguito il dettaglio del parco rotabili:

<b>LINEE VESUVIANE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	78	80	65
di cui METROSTAR	23	23	19
Di cui ETR REVAMPIZZATI	19	22	20
<b>LINEE FLEGREE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	24	24	27
di cui ETR REVAMPIZZATI	11	12	13
di cui ETR NUOVI	11	12	14
<b>LINEA NAPOLI - CANCELLO - BENEVENTO</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	12	9	9
di cui ETR NUOVI	9	9	9
<b>LINEA NAPOLI - CASERTA - PIEDIMONTE MATESE</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	8	9	9
di cui ATM REVAMPIZZATE	3	3	3
Di cui ETR nuovi	2	5	5
<b>LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA</b>	<b>2022</b>	<b>2023</b>	<b>2024</b>
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	3	4	3
di cui ETR NUOVI	-	-	-

### *Sicurezza a bordo e nelle stazioni*

Attraverso la sua rete di quasi 300 km e le sue 150 stazioni attive, l'Ente Autonomo Volturno trasporta oltre 43,5 milioni di passeggeri (145.194 al giorno) con il servizio ferroviario.

L'intera rete serve 73 comuni ed un bacino di quasi 3 milioni di abitanti.

A copertura di una così vasta esigenza, EAV ha costituito un presidio strategico centralizzato in materia di sicurezza e tutela del patrimonio, la Protezione Aziendale, 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 Protezione Aziendale per espletare la propria mission si avvale di:

- 90 agenti di polizia amministrativa, 90 guardie particolari giurate armate, 5 unità cinofile e 60 addetti alla sicurezza;
- un complesso sistema di videosorveglianza che conta circa 5.170 telecamere (3.520 per le infrastrutture e 1.650 per i treni / bus);
- oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso collegate ad una Centrale Operativa di Sicurezza (COS), attiva h24;
- due applicazioni per smartphone SAM e VERA per assistere i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di emergenza sanitaria;
- 20 bodycam in dotazione al personale di contatto, maggiormente esposto al rischio di aggressioni.

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 con quelli di vigilanza armata - interventi mirati, diretti a ridurre i pericoli derivanti da condotte illecite di qualsiasi natura.

La Protezione Aziendale è impegnata, tra l'altro, anche nelle attività di verifica dei titoli di viaggio, per combattere il fenomeno dell'evasione e dell'elusione tariffaria. In particolare il servizio viene espletato da agenti di Polizia Amministrativa, tutti i giorni nelle fasce orarie di maggiore affluenza a bordo treno, ai varchi delle stazioni, a bordo bus e ai capilinea

La Protezione Aziendale ha affidato alla Centrale Operativa di Sicurezza il preciso compito di tenere sotto costante ed attenta osservazione gli impianti di videocontrollo installati presso le stazioni, e di rispondere ad ogni richiesta/chiamata per emergenza proveniente dai citofoni installati nella stazioni o a bordo dei treni, e/o attivazione di pulsanti di emergenza, in modo da permettere agli operatori, in qualsiasi momento e situazione, di essere allertati sullo specifico episodio, di verificarne la natura, l'entità e la gravità e discernere se questo possa determinare un pericolo per l'intero scenario, tale da richiedere l'attivazione di un' adeguata azione di contrasto.

La Protezione Aziendale mediante la Centrale Operativa di Sicurezza gestisce, anche, due applicazioni scaricabili da smartphone:

- SAM, che assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di assistenza sanitaria. Con un semplice gesto l'utente può chiedere assistenza alla Centrale Operativa della Sicurezza di COS inviando automaticamente un flusso video/audio dal proprio dispositivo smartphone. Toccando il tasto rosso SOS e l'applicazione si interfacerà con l'operatore della sicurezza in centrale che riceverà la posizione dell'utente, vedrà quello che sta accadendo e potrà attivare subito gli interventi di soccorso. **APP Sam – La sicurezza viaggia con te.**
- 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 videosorvegliate
- 

Inoltre, la Protezione Aziendale ha dotato di recente, in via sperimentale, parte del proprio personale di bodycam, l'ultimo strumento in ordine di tempo per la sicurezza del personale sui convogli, sui bus e nelle stazioni. Durante La sperimentazione, i dipendenti addetti alla verifica dei titoli di viaggio e controllo varchi, su base volontaria indosseranno la piccola videocamera, aderendo a questa prima fase del progetto della durata di 4 mesi. Le bodycam saranno sempre accese ma non in modalità di registrazione, sarà il lavoratore a decidere se e quando attivarla, ad esempio in caso di minaccia, di aggressione o di comportamenti violenti. Uno strumento, adottato in accordo con i sindacati, che risponde a precise

prescrizioni a tutela della privacy dei viaggiatori e dei lavoratori, a completamento di altre misure di sicurezza già in uso in EAV come gli impianti di videosorveglianza a bordo treno / bus e nelle stazioni, in aggiunta ai servizi espletati dalle Guardie Giurate Armate, per contrastare e prevenire gli episodi di violenza ed aggressione, perpetrati ai danni del personale che progressivamente sarà esteso a tutti dipendenti EAV front-line.

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 la Protezione Aziendale 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 idonee politiche di security che individuano strumenti di contrasto mirati, per prevenire e ridurre il verificarsi di atti delittuosi.

### **Raccomandazioni**

**In caso di problematiche inerenti la sicurezza e comunque in presenza di una qualsiasi emergenza, 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, grazie alla copertura quasi totale del segnale GSM che consente di mettersi in contatto con la Centrale Operativa di Sicurezza – COS: la risposta e l'eventuale invio di pattuglie di Forze dell'Ordine o di Guardie Giurate sono sempre garantite.**

**In caso di coinvolgimento dei Viaggiatori in un evento criminoso, è opportuno inoltrare tempestiva denuncia alle Autorità competenti. La denuncia è necessaria per consentire alle stesse Autorità di formalizzare la richiesta di estrapolazione delle immagini: senza denuncia e successiva richiesta immagini da parte delle Autorità competenti, non è possibile recuperare i filmati interni.**

### ◆ 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 scrupolosamente alle indicazioni del personale EAV in quanto ogni comportamento incauto e qualsiasi iniziativa personale potrebbero mettere in pericolo la propria incolumità e quella degli altri passeggeri.

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

Attraverso il Customer Care, 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.

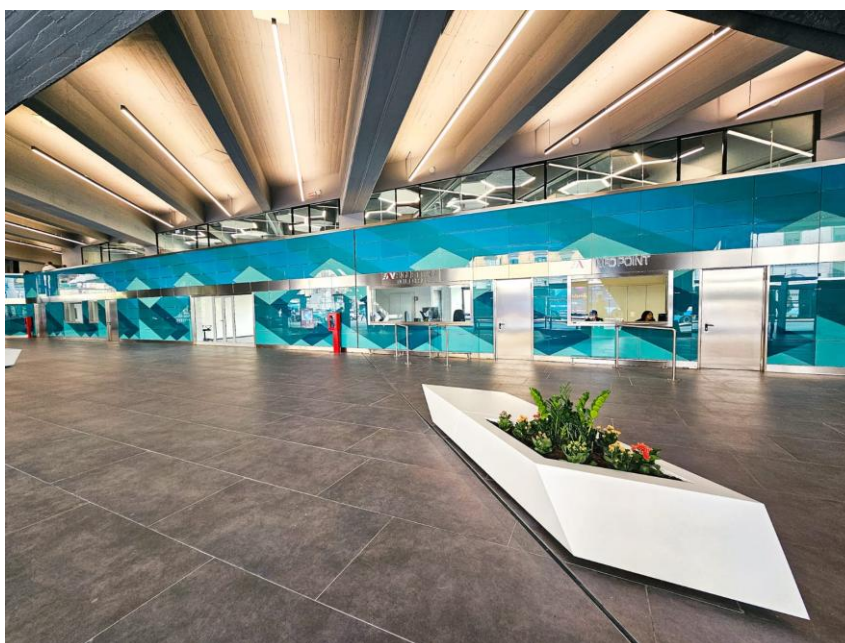
In caso di movimenti tellurgici di grado maggiore o uguale a Magnitudo 4 EAV procede all'interruzione della circolazione e ad effettuare visite straordinarie alle opere infrastrutturali. Solo dopo l'esito positivo della verifica è consentita la ripresa della circolazione ferroviaria.

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

Con riferimento al materiale rotabile si eseguono le seguenti attività di pulizia:

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

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



Di seguito le tempistiche e le caratteristiche delle attività di pulizia degli impianti ferroviari:

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	N° 7 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	N° 8 interventi nel periodo compreso tra aprile e settembre	Bonifica e dezanarizzazione
Bonifica e derattizzazione	N° 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.

### *Stazioni con servizi commerciali*

nelle seguenti stazioni sono presenti Servizi commerciali:

- **Linee Vesuviane:** Boscoreale, Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Pompei Villa dei Misteri, Piano di Sorrento, Pomigliano d'Arco, Sorrento, Torre Annunziata, Trecase, Vico Equense, Pratola Ponte, Villa Regina.
- **Linee Flegree:** Montesanto, Torregaveta, Lucrino, Pozzuoli, Fuorigrotta, Agnano, Bagnoli, La Trencia, Pianura,
- **Linea Metropolitana:** Aversa Ippodromo, Giugliano in Campania

## 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 attività di EAV, sono di seguito indicati.

**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.**

### I CANALI DI INFORMAZIONE E/O DI COMUNICAZIONE DI EAV

<b>Sito internet <i>ww.eavsrl.it</i></b>	Sito internet <a href="http://www.eavsrl.it">www.eavsrl.it</a> fornisce informazioni al cliente in merito a: <ul style="list-style-type: none"><li>· le notizie utili al viaggio, quali gli orari delle linee ferroviarie, automobilistiche e del servizio turistico Campania Express</li><li>· Lo schema tariffario dei servizi EAV, dove e come acquistare i biglietti e/o gli abbonamenti, le forme di agevolazioni</li><li>· I ritardi, le soppressioni, le interruzioni e gli scioperi (Infomobilità);</li></ul> Il cliente inoltre ha modo attraverso il sito, disponibile sia in lingua italiana che in lingua inglese, di accedere al form Informazioni e al form per la presentazione dei reclami.
<b>Infopoint</b>	Presso le stazioni di Napoli Porta Nolana, Garibaldi e Montesanto - tutti i giorni 06:15 ÷ 21:30;
<b>Numero verde 800 211388</b>	Infopoint EAV HelpDesk Online - è attivo tutti i giorni 06:15 ÷ 21:30;
<b>Videometrò</b>	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.
<b>Nelle stazioni e fermate ferroviarie</b>	Con Avvisi tabellari e/o comunicati affissi nelle bacheche di stazione
<b>Totem touch</b>	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 ART (Autorità Regolazione dei Trasporti), nonché tutte le informazioni utili all'esperienza di viaggio sulle ferrovie EAV, attraverso un sistema - realizzato <i>in house</i> - di Totem interattivi posti nelle stazioni. Attualmente i Totem sono presenti (3) nelle stazioni di Montesanto (linee Flegree), 1 a Napoli Garibaldi, 1 a Porta Nolana, 1 a Torre del Greco, 2 a Torre Annunziata e 2 a Sorrento (linee Vesuviane), 1 a Piscinola e 1 a Giugliano (linea Metropolitana) e 1 a Piedimonte Matese (linee Suburbane). Si prevede, nel corso del 2025, di estendere la dotazione di totem touch in altre 10 stazioni della rete aziendale.
<b>Carta della Mobilità</b>	Pubblicata annualmente, fornisce i dati e le informazioni utili a chi viaggia con EAV.

<b>Impianti di diffusione sonora e teleindicatori</b>	Impianti di diffusione sonora e/o <u>teleindicatori</u> sono presenti in oltre 160 stazioni delle linee EAV. Sulle linee Vesuviane sono stati realizzati punti di controllo per la verifica in <i>real time</i> della posizione dei treni: il completamento di progetti per la geolocalizzazione dei treni e l'implementazione di sistemi per il controllo della marcia treno, consentiranno il capillare monitoraggio del traffico.
<b>Social media</b>	
<b>Facebook</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>La Pagina Facebook EAV – Ente Autonomo Volturno (<a href="https://www.facebook.com/paginaeav">https://www.facebook.com/paginaeav</a>) dedicata alle variazioni della circolazione ferroviaria, ed alle informazioni su iniziative, nuovi servizi, eventi.</li> <li>La Pagina Facebook EAV – Ufficio Stampa (<a href="https://www.facebook.com/EAVcomunicati/">https://www.facebook.com/EAVcomunicati/</a>) dedicata ai comunicati stampa ed alla comunicazione istituzionale.</li> </ul>
<b>Messenger</b>	Tramite la chat Messenger , collegata alla pagina Facebook EAV <a href="https://www.facebook.com/paginaeav">https://www.facebook.com/paginaeav</a> è possibile interagire con gli Operatori dell'Help Desk Online, tutti i giorni dalle 6:15 alle 21:30
<b>Twitter</b>	Le informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse anche sui profili istituzionali Twitter (@EAVofficial), Instagram ( EAV _official) e TikTok (@enteautonomovolturno)
<b>Instagram</b>	
<b>TikTok</b>	
<b>Linkedin</b>	Informazioni sui progetti, le innovazioni, eventi e selezioni del personale <a href="https://www.linkedin.com/company/eav-ente-autonomo-volturno/">https://www.linkedin.com/company/eav-ente-autonomo-volturno/</a>
<b>Piattaforme Instant Messaging/APP</b>	
<b>Telegram</b>	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 ferroviario o a turbative in atto, nonché variazioni in tempo reale sulla Accessibilità nelle stazioni EAV.
<b>GoEAV</b>	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.

## Servizi per viaggiatori con disabilità

EAV compie ogni ragionevole sforzo per consentire alle persone con disabilità di avere accesso al trasporto ferroviario, attraverso il graduale abbattimento delle barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative degli impianti e del parco rotabile attraverso i servizi di assistenza e la corretta informazione. Grazie all'attività di coordinamento del *Disability Manager*, sono attivi tavoli di confronto con le Associazioni di categoria per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione, finalizzato a:

- 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. Interventi di abbattimento delle barriere

architettoniche sono inoltre previsti nelle stazioni di Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Castellammare di Stabia, Ercolano Scavi, Pioppaino, Pompei Villa dei Misteri, S. Agnello, S. Maria a Vico, Benevento Appia, Soccavo, Gerolomini, Piave, Pianura, La Trencia. Per quanto concerne le nuove costruzioni – in progettazione/costruzione - sono progettate prive di barriere architettoniche, nel rispetto della normativa vigente e l'Universal design:

**Linee Vesuviane:** Stabia Scavi

**Linee Flegree:** Pozzuoli, Baia, Torregaveta, Quarto Centro, Quarto Stazione

**Linee Flegree Bretella:** Monte Sant'Angelo, Parco San Paolo, Terracina

**Linea Metropolitana:** Melito, Miano, Regina Margherita, Secondigliano, Di Vittorio.

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 forniti da Sala Blu di RFI 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, in coordinamento con la Sala Azzurra EAV;
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulla linea Napoli-Piedimonte Matese; o 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 per i disabili attivo a Procida;
- il piano dell'accessibilità allegato al Contratto di servizio;
- il piano programmatico.

Al fine di migliorare l'informazione, sono stati affissi sui treni adesivi contenenti QR code che riportano alle notizie presenti sul sito web aziendale circa lo stato di accessibilità, i servizi a chiamata e variazioni dovute a fermo ascensori:



## ACCESSIBILITÀ I N F O R M A Z I O N I

STAZIONI  
ACCESSIBILI



SERVIZI  
A CHIAMATA



VARIAZIONI  
ACCESSIBILITÀ



ulteriori informazioni sulle accessibilità sono su [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it)



Dimensioni della sedia a ruote: larghezza non superiore a 700 mm e profondità non superiore a 1.200 mm, per un peso massimo di 300 kg

## Servizio di trasporto a chiamata per persone con disabilità motoria

Nelle more dell'abbattimento delle barriere architettoniche, i servizi a chiamata con van attrezzato consentono di trasportare un Viaggiatore su sedia a ruote da una stazione non accessibile alla stazione accessibile più vicina (e viceversa) lungo lo stesso percorso. La restante parte del viaggio è svolta con i treni EAV.

Sulle linee ferroviarie EAV è attivo il [servizio a chiamata](#) per il trasporto di Viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedia a ruote.

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 seguenti numeri:

Numeri Utili per richiedere il servizio di trasporto integrativo		
LINEA NAPOLI - BAIANO	<b>081-7354666</b> (tratta NA Porta Nolana-Pomigliano)	<b>081-7354764</b> (tratta Pomigliano -Baiano)
LINEA NAPOLI - POGGIOMARINO	<b>081-7354666</b> (tratta NA Porta Nolana-Torre del Greco)	<b>081-7354744</b> (tratta Torre Ann. - Poggiomarino-Sarno)
LINEA NAPOLI - SARNO	<b>081-7354666</b> (tratta NA Porta Nolana-Madonna dell'Arco)	<b>081 7354764</b> (tratta Madonna dell'Arco - Sarno)
LINEA NAPOLI - SORRENTO	<b>081 7354666</b> (tratta NA Porta Nolana-Torre del Greco)	<b>081 7354744</b> (tratta Torre del Greco - Sorrento)
LINEA NAPOLI – S. GIORGIO (via CdN)	<b>081 7354666</b>	-
LINEA CIRCUMFLEGREA	<b>081 7354789</b>	-
LINEA CUMANA	<b>081 7354666</b>	-

## Accessibilità linea Napoli - Piedimonte Matese persone con disabilità motoria

Nel 2023 sono entrati in esercizio, sulla linea Napoli-Piedimonte Matese, 5 nuovi treni *Stadler*. 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:

- Piedimonte Matese;
- Dragoni (nella sola fascia pomeridiana 13:05 – 19:35);
- Caiazzo;
- 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.

Sul sito di EAV è possibile consultare i dettagli del servizio alla pagina:

<https://www.eavsr.it/assistenza-linee-suburbane-napoli-piedimonte-matese/> .

## *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 di Sorrento;
- 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.

A seguito dei lavori di ammodernamento della stazione di Porta Nolana, nell’anno 2025 sarà attivato un ascensore che consentirà l’accessibilità in autonomia, eliminando la necessità di intervento del personale di assistenza.

Si evidenzia che in attesa dell’adeguamento strutturale dell’impianto di Pompei Scavi-Villa dei Misteri, attualmente accessibile solo in direzione Sorrento, il Viaggiatore su sedia a ruote proveniente da Sorrento e diretto a Pompei Scavi-Villa dei Misteri che non desidera richiedere il servizio di assistenza con van attrezzato, può muoversi in autonomia, scendendo nella stazione di Villa Regina. Utilizzando gli impianti di risalita, si porterà sul primo binario e attenderà il treno in direzione Sorrento per raggiungere la fermata successiva di Pompei Scavi-Villa dei Misteri.

Il Viaggiatore che da Pompei Scavi-Villa dei Misteri ha, invece, necessità di raggiungere Napoli, salirà su un treno in direzione Sorrento e scenderà a Via Nocera.

Sulla stessa banchina, attenderà il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli:

- per accedere al treno (entrambe le direzioni) dovrà utilizzare la porta in corrispondenza dell’area gialla contrassegnata sulla banchina con apposito simbolo;
- se proveniente da Napoli, per scendere dovrà posizionarsi in coda al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell’area contrassegnata;
- se 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 del 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 - rivolgendosi al personale delle stazioni di partenza o 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:

LINEE	% CONVOGLI CON AGGANCIO SEDIA A RUOTE		% ACCESSIBILITÀ FACILITATA (BANCHINA)	
	2023	2024	2023	2024
<b>Linee Vesuviane</b>	69,14%	69,14%	90,22%	100,00%
<b>Linee Flegree</b>	100,00%	100,00%	43,33%	100,00%
<b>Linea Metropolitana</b>	62,50%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Linea Napoli-Benevento</b>	80,00%	100,00%	100,00%	100,00%
<b>Linea Napoli-Piedimonte</b>	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

Le percentuali di stazioni con accessibilità:

Accessibilità impianti Disabilità Motoria			
	ANNO 2024		
	N.IMPIANTI	N. STAZIONI ACCESSIBILI	% ACCESSIBILITA'
LINEE VESUVIANE	93	52	56%
LINEE FLEGREE	28	13	46%
METROPOLITANA	5	5	100%

Programma Interventi disabilità Motoria					
	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029
	N. STAZIONI ACCESSIBILI				
LINEE VESUVIANE	53	54	54	54	57
	57%	58%	58%	58%	61%
LINEE FLEGREE	15	16	17	18	20
	46%	52%	52%	52%	53%
METROPOLITANA	5	6	9	9	9
	100%	100%	100%	100%	100%

Accessibilità impianti Disabilità Visiva			
	ANNO 2024		
	N.IMPIANTI	N. STAZIONI ACCESSIBILI	% ACCESSIBILITA'
LINEE VESUVIANE	93	44	47%
LINEE FLEGREE	28	12	43%
METROPOLITANA	5	5	100%

Programma Interventi disabilità Visiva					
	ANNO 2025	ANNO 2026	ANNO 2027	ANNO 2028	ANNO 2029
	N. STAZIONI ACCESSIBILI				
LINEE VESUVIANE	44	45	46	46	50
	47%	48%	49%	49%	54%
LINEE FLEGREE	14	15	16	17	17
	47%	48%	52%	53%	53%
METROPOLITANA	5	6	9	9	9
	100%	100%	100%	100%	100%

## Modalità di richiesta di indennizzo per mancata accessibilità

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](#), 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:

<b>CRITERI DI CALCOLO DELL’INDENNIZZO EX MISURE 5.2 E 5.3 DELIBERA ART 106/2018</b>		
<b>Parametro A</b>	<b>Parametro B</b>	<b>Parametro C</b>
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	

Per le modalità di richiesta di indennizzo, per maggiori info si rimanda al paragrafo [Richiesta indennizzo per mancata accessibilità](#)

## Rendicontazione dei reclami - ferroviario

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2024, per il servizio ferroviario, è pervenuto un totale effettivo di n° 2.306 reclami.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il 99,40% entro 30 gg, e lo 0,60% entro 90 gg (con invio interlocutoria per interruzione termini).

<b>FERRO - TIPOLOGIE DI RECLAMI SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 1371/2007</b>	<b>N. RECLAMI 2024</b>
ASSICURAZIONE MINIMA	3
BARRIERE ARCHITETTONICHE	11
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	-
COMFORT	44
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	187
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	221
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	5
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	3
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	23
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	28
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	68
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	7
INTEGRAZIONE MODALE	-
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	20
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	25
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	236
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	-
PULIZIA	65
QUALITA' DEL SERVIZIO	185
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	25
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	623
SERVIZI ACCESSORI	25
SICUREZZA DEL VIAGGIO	7
SICUREZZA PERSONALE	21
TITOLI DI VIAGGIO	463
TRASPORTO BICICLETTE	5
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	6
<b>TOTALE</b>	<b>2.306</b>

## I fattori di qualità del servizio automobilistico

### Sicurezza Del Viaggio

La professionalità del personale addetto alla guida e del personale tecnico che effettua le attività di manutenzione preventiva e correttiva, garantisce la sicurezza del viaggio sugli autobus di EAV. Inoltre, in osservanza delle prescrizioni di cui alla normativa vigente in materia, gli autobus del parco rotabile sono sottoposti a controlli annuali da parte della Motorizzazione Civile - Trasporti in Concessione (MTCT).

A seguito dell'espletamento di gare da parte della Regione Campania per l'assegnazione di nuovi autobus, avvenuta attraverso la stazione appaltante ACaMIR, EAV è risultata assegnataria di complessivi n. 142 autobus, di cui 68 alimentati a metano CNG, 28 alimentati a gasolio e 46 a trazione totalmente elettrica. Nel corso del primo semestre del 2025 è stata ultimata la consegna dei veicoli alimentati a gasolio e metano CNG.

Gli autobus sono stati distribuiti nei vari depositi/bacini in considerazione delle caratteristiche tecniche dei veicoli e delle peculiarità del territorio, consentendo un notevole svecchiamento e potenziamento della flotta disponibile.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Obiettivo 2023	Consuntivo 2023	Obiettivo 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025
Sicurezza del viaggio	Incidentalità attiva dei mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	0	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	140/374	223/353	200/370	260/386	200/410
		Sinistro/autobus km	Ogni 90.100	Ogni 70.621	Ogni 90.100	Ogni 58.000	Ogni 70.000
		n. feriti/autobus km	0	0	0	0	0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	0	0	0	0	0
		n. feriti/viaggiatori	0	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	0	264/353	200/370	262/386	200/410
		Sinistro/autobus km	Ogni 60.000	Ogni 59.653	Ogni 70.000	Ogni 57.959	Ogni 45.000
	Anzianità autobus (anni)	età media parco bus	5	6,3	5	5,9	6
		% autobus > 10	28,00%	18,00%	15,00%	23,00%	15,00%
		% autobus tra 5 e 10	18,00%	18,00%	15,00%	13,00%	20,00%
	Manutenzione	% autobus < 5	54,00%	57,00%	60,00%	64,00%	65,00%
		% autobus in esercizio fermi per guasti/bus	8,00%	8,00%	5,00%	9,00%	5,00%
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%
		% autobus dotati di dispositivi di sicurezza	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%

## 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 2024, si evincono i seguenti dati:

- N. di corse con ritardi > 15' e < 30': 2471 su un totale di 1.035.088 (0,222%);
- N. di corse con ritardi > 30': 332 su un totale di 1.115.314 (0,030%);
- N. di corse soppresse per interruzioni stradali: 0 su un totale di 1.115.314 (0,000%);
- N. di corse soppresse per incidenti: 5 su un totale di 1.115.314 (0,000%).

## Informazioni alla clientela

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 [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), dove in particolare, nella pagina “Orari Autolinee” è possibile consultare la sezione “Corse Soppresse” al link [autolinee.eavsrl.it/soppressioni](http://autolinee.eavsrl.it/soppressioni) dove è possibile consultare le corse di cui è stata programmata la soppressione e le corse non garantite, per la giornata in corso e per il giorno successivo, selezionando semplicemente la linea interessata.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito aziendale 5 giorni prima del verificarsi dello stesso, con l'esatta indicazione delle fasce orarie di garanzia, previste dalla legge nel caso di scioperi di 24 ore, come di seguito specificato:

- Tutte le linee: **dalle ore 05:30 alle ore 08:30 - dalle ore 16:30 alle ore 19:30.**

## 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 fase di perfezionamento un sistema integrato di infrastrutture tecnologiche, che, a regime, 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.

## Pulizia degli autobus

Le attività sugli autobus del parco EAV consistono in una pulizia giornaliera ed una radicale mensile. La pulizia giornaliera è volta ad eliminare lo sporco provocato dal normale servizio o dall'utenza (cfr. graffiti, malesseri di passeggeri, etc) e rendere servibile il mezzo per il servizio del giorno successivo. Si compone di un insieme di interventi tra loro articolati e finalizzati a rendere ogni parte degli autobus pulita e fruibile. La pulizia quotidiana è direttamente connessa alla qualità del servizio erogato ed è immediatamente percepita dall'utenza; per tale motivo viene svolta con assoluta regolarità ed accuratezza. Le pulizie radicali, invece, sono finalizzate a non lasciare alcun tipo di sporco e mirano alla disinfezione completa dei mezzi. Tali interventi radicali sono eseguiti una volta al mese. Di seguito le tempistiche e le caratteristiche delle attività:

<b>PULIZIA GIORNALIERA AUTOBUS (*)</b>	
<b>POSTO AUTISTA</b>	Pulizia del cruscotto in tutta la sua estensione e del posto conducente. Rimozione aloni ed impronte ed ogni forma di rifiuto presente.
	Pulizia del parabrezza anteriore lato interno e del parasole, dei vetri laterali, degli specchi interni e degli specchi esterni
	Pulizia dell'interno delle paratie posto guida.
	Pulizia vani portaoggetti posto guida.
<b>INTERNO</b>	Spolveratura dei profili interni dei finestrini, obliterate e in genere delle superfici soggette ad accumulo di polvere
	Pulizia dei mancorrenti con eliminazione della polvere e dei residui untuosi dovuti al normale utilizzo
	<b>Asportazione di eventuali</b> rifiuti presenti sulle cappelliere o tra i sedili
	Rimozione interna ed esterna di scritte, graffiti, adesivi non autorizzati, gomme da masticare
	Spazzatura e lavaggio in umido (in base alle necessità del singolo autobus) del pavimento, zona sottostante i sedili, pedane e scale di salita e discesa.

(\*) *Il lavaggio esterno della carrozzeria viene eseguito a giorni alterni*

PULIZIA RADICALE MENSILE AUTOBUS	
Cristalli e vetri	Pulizia di tutti i cristalli e vetri esternamente ed internamente in modo da renderli tersi, brillanti e senza aloni
Superfici interne	Pulizia a fondo di tutte le superfici interne, inclusi i pannelli laterali, il cielo ed i sedili.
Esterno	Lavaggio esterno a fondo della carrozzeria

### Servizi per viaggiatori con disabilità

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.

	2023	2024
% Autobus con accesso facilitato per disabili	88,64%	92,00%

### Disabili sull' isola di Procida

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 può essere richiesto contattando il numero **081 7354796** ed è effettuato con un VAN munito di postazione dedicata tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00.

Nel corso del 2024, sono state soddisfatte n.71 richieste di intervento.

## Rendicontazione dei reclami - *gomma*

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2024 , è pervenuto un totale effettivo di n° 943 reclami.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **99,90%** entro 30 gg, e lo **0,10%** entro 90 gg (con invio interlocutoria per interruzione termini).

GOMMA - TIPOLOGIE DI RECLAMI SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 1371/2007	N. RECLAMI 2024
ASSICURAZIONE MINIMA	-
BARRIERE ARCHITETTONICHE	-
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	-
COMFORT	1
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	159
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	5
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	2
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	4
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	5
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	12
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	79
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	7
INTEGRAZIONE MODALE	4
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	7
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	2
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	4
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	-
PULIZIA	7
QUALITA' DEL SERVIZIO	116
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	51
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	450
SERVIZI ACCESSORI	7
SICUREZZA DEL VIAGGIO	8
SICUREZZA PERSONALE	3
TITOLI DI VIAGGIO	9
TRASPORTO BICICLETTE	-
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	1
TOTALE	<b>943</b>

## Integrazione modale

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

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), le autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza dal parcheggio Metropark in Corso A. Lucci), i taxi.

Nelle stazioni e fermate ferroviarie di seguito elencati è possibile l'interscambio con i Servizi Automobilistici:

- **Linee Vesuviane:** Acerra, Baiano, Castello di Cisterna, 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.

È possibile, inoltre, utilizzando i Servizi Automobilistici EAV, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio), a Castellammare di Stabia (Porto) e a Sorrento (Porto).



EAV è da sempre orientata al trasporto sostenibile anche attraverso la promozione del trasporto integrato che combina diversi mezzi di spostamento, pubblici e privati che possono essere sia su gomma che su ferro ma anche con la mobilità “dolce” (biciclette, monopattini elettrici). A tal fine ha inaugurato nel novembre 2024 il servizio di noleggio biciclette cittadino per il Comune di Torre del Greco presso la stazione della Linea Circumvesuviana.

Si tratta della prima inaugurazione del servizio di *eBike Sharing* che sarà estesa ad altri comuni della linea circumvesuviana servita da EAV, mettendo a disposizione dei cittadini un totale di 330 eBike in 67 stazioni virtuali.

Questo servizio, in fase di realizzazione, coinvolge cinque comuni e consentirà di decongestionare il traffico e migliorare la qualità di vita dei cittadini a costo zero, infatti ai comuni coinvolti non è stata richiesta nessuna installazione di manufatti o allacci ma semplicemente l'installazione di segnaletica che consente la semplice e flessibile attivazione del servizio. Il progetto, infatti, è stato finanziato da EAV - Ente Autonomo Volturno con i contributi ministeriali per la promozione della Sharing Mobility, ricevuti attraverso la Regione Campania. EAV poi, a sua volta, ha affidato la gestione a VAIMOO attraverso un avviso pubblico.

Il piano tariffario VAIMOO, già particolarmente conveniente, grazie all'integrazione con EAV prevede importanti sconti sull'utilizzo del servizio del bike sharing per gli utenti in possesso di un titolo di viaggio EAV. Tutte le informazioni sulle tariffe per utilizzare il servizio e il posizionamento delle stazioni sono disponibili sul sito di [VAIMOO](#)

Comuni	stazioni	n-ebike
Ercolano (*)	12	60
Torre Annunziata	10	55
Torre del Greco	20	95
Pompei	14	70
Scafati	10	50
<b>tot.</b>	<b>66</b>	<b>330</b>

(\*) Non ancora attiva



# CONTATTI

## **EAV S.r.l.**

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **081 7722111**

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

Numero Verde Informazioni **800 211388**



*Cdm -rev.13/05/2026*