

ENTE AUTONOMO VOLTURNO

CARTA DELLA MOBILITÀ

2026



EDIZIONE LUGLIO 2026



www.eavsrl.it

SOMMARIO

Sommario

<i>Cosa è la carta della mobilità</i>	4
<i>I contratti di servizio e di programma</i>	4
<i>I principali riferimenti normativi e di indirizzo</i>	6
<i>I principi fondamentali dell'azienda</i>	6
<i>Eguaglianza e Imparzialità</i>	6
<i>Continuità e regolarità del servizio</i>	7
<i>Efficacia ed Efficienza</i>	7
<i>Partecipazione</i>	7
<i>Libertà di scelta</i>	8
<i>Gli impegni ed i valori dell'azienda</i>	8
<i>Legalità, trasparenza e cultura dell'integrità</i>	8
<i>Responsabilità sociale e sostenibilità</i>	9
<i>Prevenzione della corruzione e sistemi di compliance</i>	9
<i>Trasparenza europea e relazioni istituzionali</i>	10
<i>Sostenibilità ambientale</i>	10
<i>Sistemi Integrati di Gestione</i>	11
<i>La sicurezza sul lavoro</i>	11
<i>Innovazione tecnologica e la trasformazione digitale</i>	13
<i>L'Azienda</i>	14
<i>Il servizio Ferroviario</i>	16
<i>Impianti di risalita</i>	18
<i>Il servizio automobilistico di supporto</i>	18
<i>Il servizio automobilistico</i>	19
<i>Integrazione modale</i>	21
<i>Il servizio funiviario</i>	21
<i>Il Campania express</i>	22
<i>Rapporti con la clientela</i>	24
<i>Diritti e i doveri del viaggiatore</i>	24
<i>Prima di intraprendere il viaggio: cosa sapere e cosa fare</i>	25
<i>Titoli di viaggio</i>	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>Campania Express</i>	33
<i>Attività in corso EAV</i>	34
<i>Sanzioni amministrative</i>	35
<i>Regole generali</i>	35
<i>Sanzioni previste</i>	35
<i>Sanzioni ridotte</i>	35
<i>Dove si paga la sanzione</i>	35
<i>Come contestare una sanzione</i>	36
<i>Reclami e rimborsi</i>	37
<i>Le modalità per sporgere un reclamo</i>	37
<i>Reclami di seconda istanza</i>	38
<i>Richieste di rimborso/indennizzo</i>	38
<i>Qualità del servizio</i>	44
<i>Sicurezza di Esercizio ferroviario</i>	44
➤ <i>Quadro normativo e certificazioni:</i>	44
➤ <i>Condizioni di Esercizio e misure mitigative</i>	45
➤ <i>Certificazioni per la manutenzione</i>	45
<i>Rendicontazione dei reclami</i>	65
<i>Sicurezza Del Viaggio</i>	66
<i>Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi</i>	67
<i>Informazioni alla clientela</i>	67
<i>Disponibilità di sistemi di informazione a bordo e a terra</i>	68
<i>Pulizia degli autobus</i>	68
<i>Servizi per viaggiatori con disabilità</i>	70
<i>Rendicontazione dei reclami</i>	70

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, nel rispetto della normativa di riferimento, illustra i risultati delle prestazioni conseguiti nell'anno precedente (2025) e rende noti gli obiettivi per l'anno in corso (2026), 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 descrive il proprio impegno a garantire servizi di trasporto sicuri, regolari, accessibili e orientati alle esigenze dell'utenza, assicurando adeguati livelli di qualità, una corretta informazione ai viaggiatori, la tutela dei diritti dei passeggeri e la gestione trasparente di reclami e segnalazioni.

La Carta della Mobilità è soggetta a periodiche revisioni e aggiornamenti ed è disponibile in formato elettronico, consultabile e scaricabile dal sito web aziendale al seguente [LINK](#)

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, prorogato fino al 31 dicembre 2026, EAV S.r.l. svolge, nell'ambito degli Obblighi di Servizio Pubblico (OSP), l'esercizio dei servizi di trasporto ferroviario di interesse regionale e locale, garantendone l'erogazione in condizioni di sicurezza, regolarità, continuità e qualità, nel rispetto della normativa vigente e degli standard definiti nel Contratto di Servizio.

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.

L'esercizio del servizio pubblico funiviario è regolamentato dai Contratti di Servizio e di Programma stipulati con la Regione Campania. Attualmente il servizio è sospeso.

Per il Settore Autolinee, i Contratti di Servizio sottoscritti con la Regione Campania per il periodo 2022-2024 – attualmente in regime di proroga - prevedono l'affidamento del servizio minimo del TPL di linea, compreso l'affidamento dei servizi minimi 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 2026.



I principali riferimenti normativi e di indirizzo

Nel redigere la Carta della Mobilità 2025, EAV ha fatto riferimento principalmente ai seguenti documenti:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, recante i principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.P.C.M. 30 dicembre 1998, recante lo schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta dei servizi pubblici del settore trasporti, denominata anche Carta della Mobilità;
- Regolamento regionale della Campania 16 marzo 2012, n. 3, relativo al contenuto minimo standard della Carta dei servizi di trasporto pubblico di linea.

La Carta dei Servizi nel settore dei trasporti richiama, inoltre, la garanzia della libertà di circolazione e di mobilità dei cittadini, prevista dall'art. 16 della Costituzione italiana, secondo cui ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale ed è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi, salvo gli obblighi di legge.

A livello europeo, tale principio trova riferimento anche nella disciplina sulla cittadinanza dell'Unione europea, che riconosce a ogni cittadino dell'Unione il diritto di circolare e soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri, fatte salve le limitazioni e le condizioni previste dai Trattati e dalle relative disposizioni attuative

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

EAV IL TRENO CHE CI UNISCE.

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 a 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 pervenuti, sia attraverso le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano, 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.

EAV garantisce la partecipazione attiva dei Clienti mediante l'analisi dei reclami, delle segnalazioni e delle proposte formulate dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori operanti sul territorio regionale. A tale scopo promuove periodici tavoli di confronto finalizzati alla verifica della qualità dei servizi erogati e all'individuazione di possibili interventi di miglioramento, in attuazione dell'art. 2, comma 461, della Legge n. 244/2007. Le risultanze di tali attività di confronto possono costituire un utile contributo ai processi partecipativi e consultivi promossi dalla Regione Campania nell'ambito della Consulta regionale per la mobilità, istituita ai sensi dell'art. 29 della L.R. n. 3/2002 e disciplinata dalla D.G.R. n. 81 del 12 marzo 2026. La Consulta rappresenta infatti una sede di confronto tra istituzioni, operatori del settore, associazioni di categoria e rappresentanti degli utenti, finalizzata alla raccolta di osservazioni e proposte per il miglioramento del sistema regionale dei trasporti e della mobilità. Pertanto, EAV S.r.l., in quanto azienda di trasporto regionale e società partecipata della Regione Campania, non è indicata come membro stabile della Consulta, ma può essere coinvolta e convocata come istituzione o operatore del settore interessato alle tematiche all'ordine del giorno.

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

* 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 orientano l'azione di EAV si fondano sui principi di legalità, trasparenza, responsabilità sociale, integrità e prevenzione della corruzione, elementi pienamente integrati nel modello di governance aziendale e nei processi decisionali della Società.

Legalità, trasparenza e cultura dell'integrità

Il Rating di Legalità, introdotto in Italia nel 2012 per promuovere comportamenti etici e trasparenti nel sistema imprenditoriale, rappresenta un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità e della corretta gestione del business aziendale. Il riconoscimento è attribuito dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), d'intesa con il Ministero della Giustizia.

EAV ha ottenuto il Rating di Legalità nell'ambito di un sistema di governance improntato alla responsabilità amministrativa e sociale d'impresa, supportato da processi certificati in materia di qualità, tutela ambientale e prevenzione della corruzione, verificati da organismi indipendenti.

Dal 2017 EAV è inserita nell'elenco delle imprese operanti secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. Con delibera AGCM del 22 dicembre 2025, alla Società è stato confermato il punteggio massimo di Rating di Legalità pari a tre stelle.

Il conseguimento del Rating di Legalità contribuisce al rafforzamento della reputazione e della credibilità istituzionale della Società, favorendo altresì l'accesso al credito e ai finanziamenti pubblici.

Responsabilità sociale e sostenibilità

L'impegno di EAV sui temi della responsabilità sociale d'impresa si concretizza attraverso la misurazione, gestione e rendicontazione degli impatti economici, ambientali e sociali generati dalle proprie attività nei confronti della collettività e degli stakeholder.

In tale ambito, il Bilancio di Sostenibilità costituisce il principale strumento di comunicazione e accountability attraverso cui la Società rappresenta strategie, azioni, risultati e obiettivi ESG, in un'ottica di trasparenza e miglioramento continuo.

La Società si è inoltre dotata di un Comitato CSR con funzioni istruttorie, consultive e propositive, a diretto riporto dell'Amministratore Unico, con il compito di favorire il raccordo tra governance aziendale e stakeholder sui temi della sostenibilità.

Dal 2023 EAV aderisce al Global Compact delle Nazioni Unite, entrando a far parte del network mondiale delle imprese impegnate nella promozione dei Dieci Principi relativi ai diritti umani, al lavoro, all'ambiente e alla lotta alla corruzione, nonché nel perseguimento dei 17 Sustainable Development Goals (SDGs) dell'Agenda 2030.

I principi del Global Compact, derivanti dalla Dichiarazione Universale dei Diritti Umani, dalle Convenzioni dell'Organizzazione Internazionale del Lavoro, dalla Dichiarazione di Rio e dalla Convenzione ONU contro la corruzione, rappresentano per EAV riferimenti valoriali essenziali, pienamente integrati nella strategia aziendale, nella cultura organizzativa e nelle relazioni con tutti i portatori di interesse.

L'obiettivo della Società è rafforzare la capacità di misurazione e comunicazione delle performance ESG, contribuendo al miglioramento del sistema della mobilità pubblica e alla creazione di valore sostenibile lungo l'intera catena del valore.

Nel 2025 EAV ha inoltre pubblicato la Communication on Progress (COP), la dichiarazione annuale prevista dal Global Compact, che rendiconta le iniziative e le azioni intraprese per l'attuazione dei Dieci Principi ONU.

Nel Bilancio di Sostenibilità, la Società rendiconta le proprie performance ESG rispetto ai temi materiali prioritari e definisce obiettivi di miglioramento qualitativi e quantitativi coerenti con l'Agenda 2030, con il Contratto di Servizio 2020-2025 sottoscritto con la Regione Campania e con gli indirizzi del Piano Industriale aziendale. Tali obiettivi sono supportati da un piano operativo integrato volto a governare strategicamente le tematiche ESG e a rispondere alla crescente domanda di mobilità sostenibile.

Prevenzione della corruzione e sistemi di compliance

EAV condanna e rifiuta ogni forma di corruzione, attiva o passiva, adottando un approccio fondato sulla prevenzione, sulla diffusione della cultura dell'integrità e sul rafforzamento dei sistemi di controllo interno.

A tal fine, la Società ha adottato una specifica "Politica per la prevenzione della corruzione", coordinata con il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.lgs. 231/2001 e il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza, in coerenza con le migliori pratiche internazionali e con lo standard UNI ISO 37001:2016.

La Persona rappresenta il fulcro delle politiche aziendali: EAV opera nel rispetto dei principi di moralità, correttezza, trasparenza ed etica professionale, promuovendo comportamenti coerenti con tali valori e contrastando ogni condotta non conforme.

La Società si impegna a garantire la diffusione e l'applicazione della Politica anticorruzione presso dipendenti, collaboratori, partner e stakeholder, prevedendo specifici meccanismi sanzionatori per eventuali violazioni e assicurandone il costante aggiornamento.

Come previsto dal Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e dal Regolamento Whistleblowing, EAV promuove la segnalazione di comportamenti illeciti o sospetti, inclusi tentativi o presunti episodi corruttivi, garantendo adeguati strumenti di tutela del segnalante. Le segnalazioni possono essere effettuate attraverso la piattaforma dedicata accessibile dal sito istituzionale della Società oppure mediante servizio postale.

A conferma dell'impegno del management nella diffusione della cultura della legalità e della trasparenza, nel 2020 EAV ha conseguito la certificazione UNI ISO 37001 del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione.

Attualmente la Società è certificata secondo lo standard UNI ISO 37001:2016 per le attività di progettazione ed erogazione del servizio di trasporto pubblico ferroviario, automobilistico e funiviario, nonché per le attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo degli investimenti regionali nel settore della mobilità e dei trasporti.

La responsabilità di supervisione del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione è attribuita al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza (RPCT), individuato dall'Alta Direzione quale Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione.

Trasparenza europea e relazioni istituzionali

Dal 2021 EAV è iscritta al Registro per la Trasparenza dell'Unione Europea (n. registrazione 40689544437060), a conferma dell'impegno della Società nel rafforzare il dialogo con le istituzioni europee e nel promuovere relazioni improntate a correttezza, trasparenza e responsabilità.

L'iscrizione consente ad EAV di partecipare, quale portatore di interesse istituzionale, ai processi di consultazione e confronto sulle principali iniziative legislative e politiche europee relative al trasporto pubblico locale, alla mobilità sostenibile, all'innovazione tecnologica, allo sviluppo infrastrutturale e agli investimenti nel settore ferroviario e automobilistico.

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 certificazione EScO (Energy Service Company) secondo la norma UNI CEI 11352:2014 EAV ha implementato e certificato un Sistema di Gestione dell'Energia conforme allo standard UNI EN ISO 50001:2018 affinché, nel perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni energetiche si riduca in modo strutturato e strategico l'impronta ambientale dell'azienda.

Sistemi Integrati di Gestione

L'EAV è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato" Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001), E.S.Co. (UNI CEI 11352:2014), Energia (UNI EN ISO 50001), Sicurezza delle Informazioni (ISO/IEC 27001) e Parità di Genere (UNI/PdR 125).

Nel corso dell'anno 2025, l'Azienda ha superato le verifiche di Certificazioni del Sistema Integrato riportando risultati soddisfacenti.

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 e 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 attuando 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;
- definire, attuare e monitorare obiettivi e programmi di miglioramento energetico, assicurando la disponibilità delle informazioni e delle risorse necessarie per il conseguimento delle prestazioni energetiche attese.
- prevenire e contrastare ogni forma di discriminazione, molestia o comportamento non inclusivo, favorendo un contesto lavorativo improntato al rispetto, alla dignità e alla collaborazione;

Inoltre, l'Azienda nel corso dell'anno 2025 ha lavorato per l'implementazione dei seguenti Sistemi:

Innovazione Tecnologica (ISO 56001), validazione e verifica delle asserzioni relative ai gas ad effetto serra (ISO 14064) e BIM (PdR 74) che saranno sottoposti a verifica di certificazione nel corso dell'anno 2026.

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.

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 2025, sono state, pertanto, effettuate attività di vigilanza in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, attraverso sia audit che visite ispettive nonché sopralluoghi tecnici ai siti aziendali – finalizzati all’elaborazione di misure di prevenzione e protezione, atte alla mitigazione delle criticità emerse e alla verifica dell’attuazione delle procedure aziendali.

Anche per l’anno 2025, il Medico Competente, in ottemperanza al D. lgs 81/2008 ha svolto efficacemente il proprio ruolo con particolare attenzione 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.

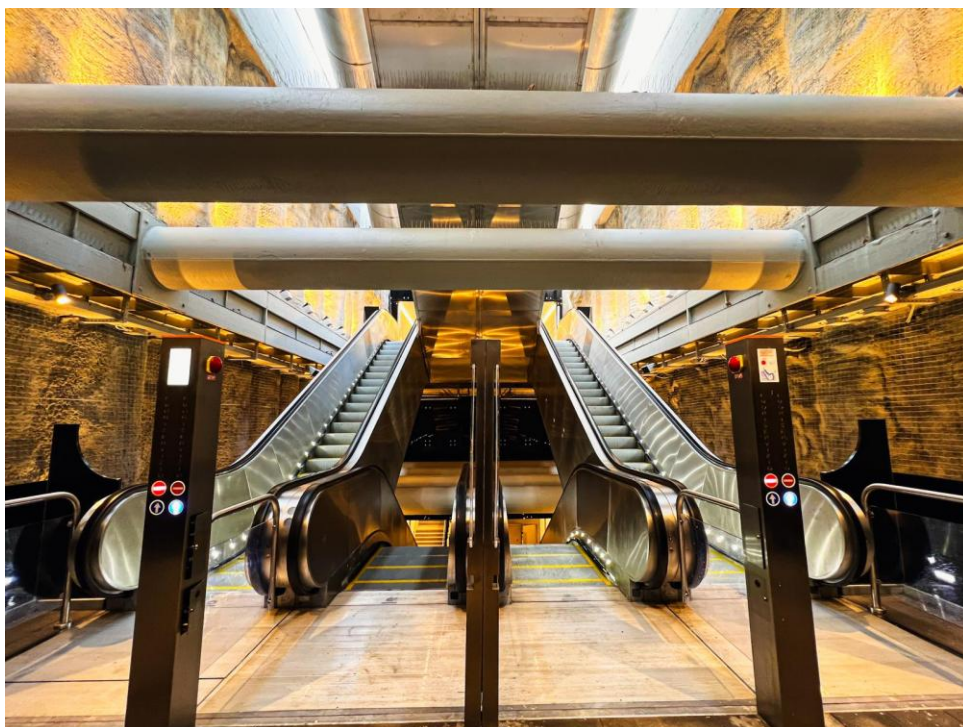
E’ proseguita la fattiva collaborazione con gli RLS aziendali e in particolare sono state le seguenti attività:

- Consultazione sulle attività di prevenzione, protezione e formazione;
- Confronto per la risoluzione delle eventuali criticità emerse nel corso dell’anno;
- Consultazione sulla progettazione ed espletamenti di eventi formativi per l’igiene e la sicurezza sul lavoro, o sopralluoghi nei luoghi di lavoro aziendali.

Si è portata avanti l’interlocuzione con le Autorità preposte, anche al fine di gestire il crescente fenomeno delle aggressioni è stato predisposto un protocollo d’intesa per la presenza della Polizia Ferroviaria sulle linee aziendali.

A valle dell’implementazione del Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) è stato eseguito il primo riesame del SGSSL. tale riesame consiste in una valutazione periodica in cui l’Alta Direzione analizza i dati raccolti per accertare l’idoneità, l’adeguatezza e l’efficacia del SGSSL, definendo gli obiettivi futuri e le azioni di miglioramento continuo.

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.



Innovazione tecnologica e la trasformazione digitale

EAV promuove l'innovazione tecnologica e la trasformazione digitale a supporto della mobilità sostenibile, dell'efficienza operativa e del miglioramento dei servizi offerti ai viaggiatori, spaziando dall'integrazione dei sistemi, dell'intelligenza artificiale, dell'Internet of Things (IoT), dei sistemi di monitoraggio e della gestione dei dati, sempre garantendo il rispetto degli obblighi di accessibilità digitale.

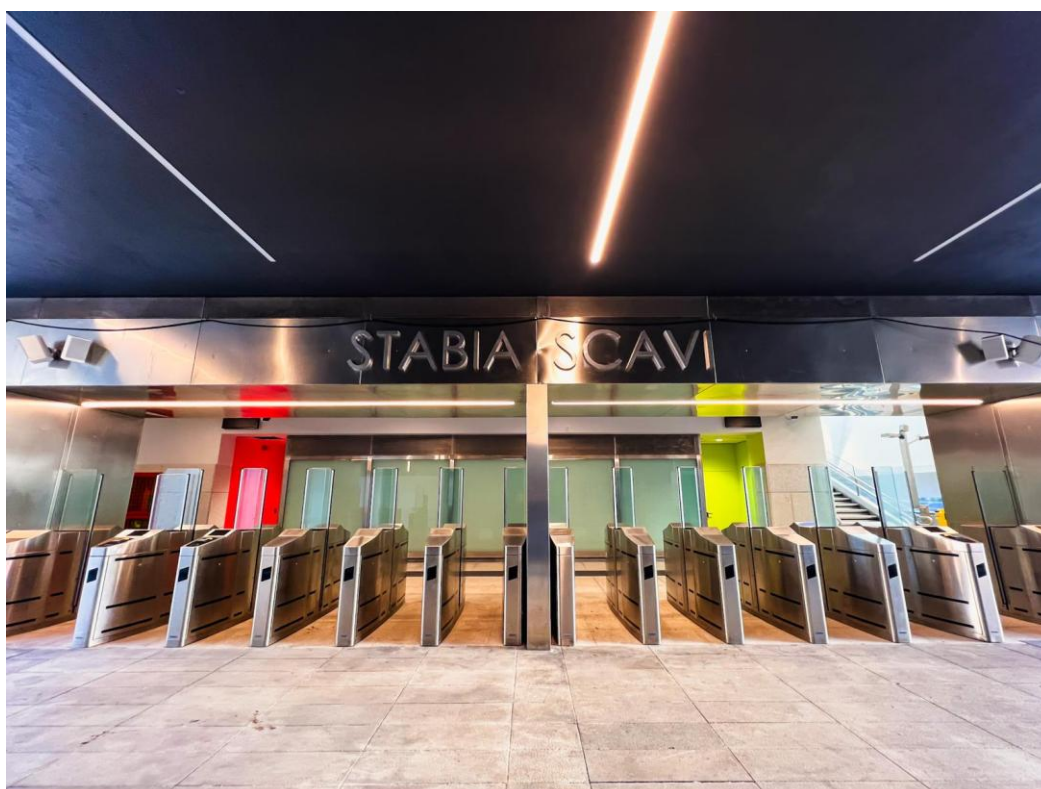
Tra le principali attività, rientra lo sviluppo di soluzioni di Smart Maintenance per il monitoraggio dell'infrastruttura ferroviaria e del materiale rotabile, attraverso sistemi innovativi come la boccola intelligente SAX/SYPLA, il sistema di ispezione della linea aerea CIS e il progetto MERCURIO, che integra dati satellitari, droni, sensori IoT e tecnologie LiDAR per supportare la manutenzione predittiva di ponti, viadotti, gallerie e aree soggette a dissesto.

La struttura contribuisce, inoltre, al percorso di transizione digitale e MaaS (Mobility as a Service), favorendo l'integrazione dei servizi di mobilità regionali e nazionali. In tale ambito è stato sviluppato, in collaborazione con ACaMIR, il sistema di interoperabilità dei dati in tempo reale destinato alle piattaforme di e-ticketing e alle applicazioni di mobilità, secondo gli standard europei NeTex e SIRI.

Prosegue anche il programma di dematerializzazione dei titoli di viaggio, attraverso l'introduzione di nuove tecnologie di validazione e supporti elettronici che semplificano l'accesso ai servizi e riducono l'utilizzo della carta.

Nel corso del 2025 EAV ha partecipato attivamente all'ecosistema dell'innovazione attraverso eventi, workshop e iniziative nazionali dedicate alla digitalizzazione del trasporto pubblico e all'applicazione dell'intelligenza artificiale nel settore della mobilità.

E' stato, infine, avviato il percorso verso la certificazione ISO 56001, con l'obiettivo di adottare un Sistema di Gestione dell'Innovazione che renda i processi innovativi più strutturati, misurabili e integrati nella governance aziendale, contribuendo a valorizzare gli investimenti e a migliorare la qualità e l'affidabilità dei servizi di mobilità.



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 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;

L'Azienda in numeri

SERVIZIO FERROVIARIO*	
<i>linee vesuviane</i>	<i>N° 5</i>
<i>linee suburbane</i>	<i>N° 2</i>
<i>linea metropolitana</i>	<i>N° 1</i>
<i>linee flegree</i>	<i>N° 3</i>
<i>rete ferroviaria</i>	<i>km 291</i>
<i>stazioni attive</i>	<i>N° 154</i>
<i>comuni serviti</i>	<i>N° 82</i>
<i>treni nella flotta utile all'esercizio</i>	<i>N° 110</i>
<i>corse treno effettuate</i>	<i>N° 202.417</i>
<i>passengeri trasportati all'anno</i>	<i>N° 30 mln</i>
<i>passengeri-km/giorno</i>	<i>N° 1.194.672</i>

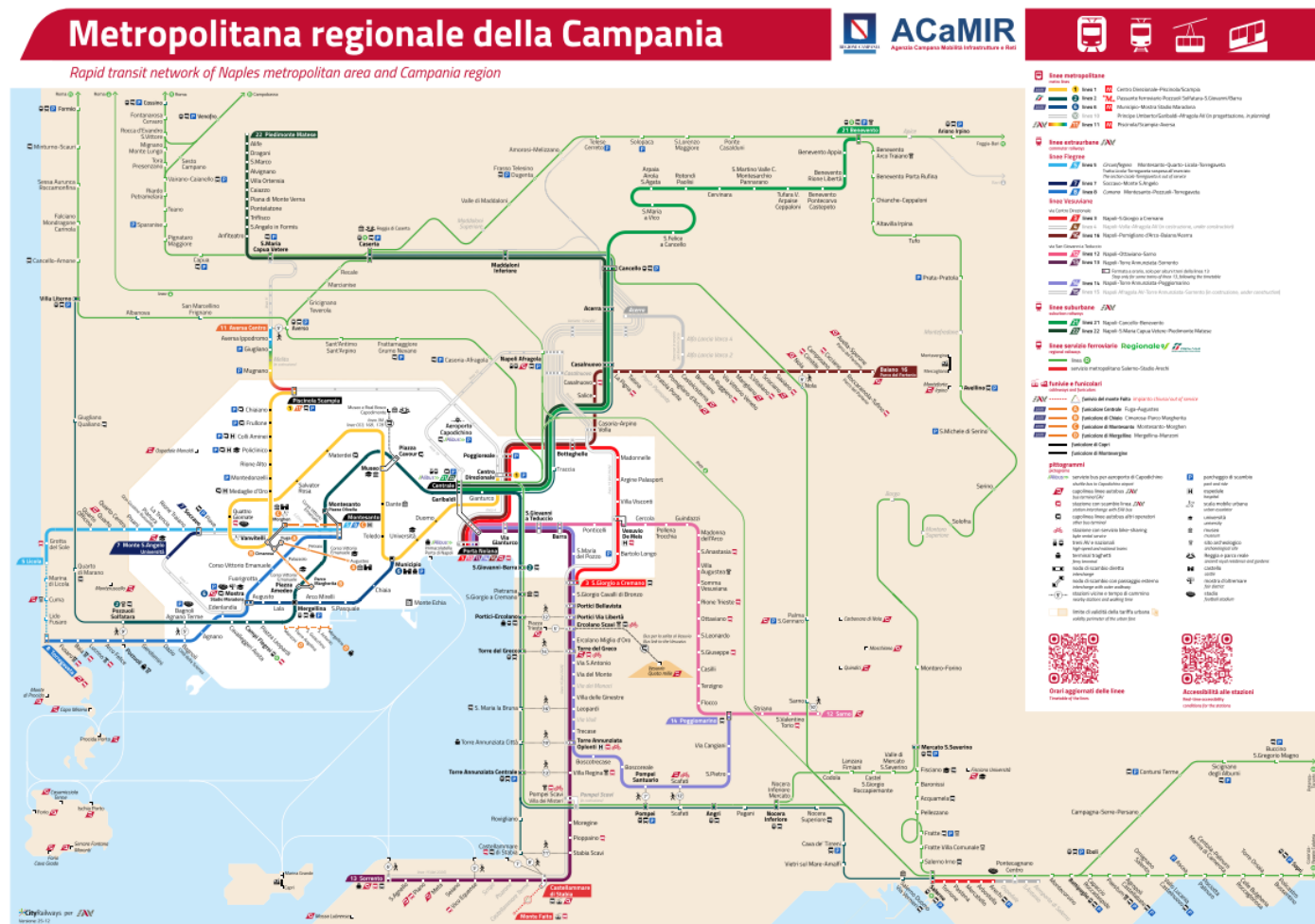
***dati al 31.12.2025**

<u>SERVIZIO AUTOMOBILISTICO</u>	
linee EAV suburbane e interurbane sulla terraferma;	N° 17
linee EAV urbane sulla terraferma	N° 20
linee sull'Isola d'Ischia	N° 20
linee sull'Isola di Procida	N° 5
linee dei servizi exCTP	N° 39
linee EAV e exCTP di collegamento con le aree ospedaliere di Napoli e Pozzuoli;	N° 9
linee navetta, a servizio del Porto di Napoli e dell'Isola d'Ischia	N° 2
comuni serviti	N° 102
<i>Km contrattuali</i>	<i>n. 17.800.000</i>
<i>Km di supporto ai servizi Ferroviari</i>	<i>n. 290.500</i>
<i>bus nella flotta utile all'esercizio</i>	<i>n. 419 bus</i>

***dati al 31.12.2025**



EAV nel sistema metropolitano regionale



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.

Alle linee attualmente in esercizio si affiancano importanti interventi di potenziamento della rete EAV, tra cui la realizzazione della tratta **Napoli–Volla–Afragola** e il **prolungamento della metropolitana Piscinola-Giugliano -Aversa (Linea Arcobaleno) verso Capodichino**, con nuove stazioni nell'area nord della Città Metropolitana di Napoli.

Le **linee flegree**, a scartamento ordinario, sono completamente elettrificate e si sviluppano per complessivi km 48,217, di cui km 14,258 a doppio binario (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 3, di cui 2 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 terza linea, c.d. “Bretella di Monte Sant’Angelo”, è stata inaugurata nel 2025 per il primo tratto funzionale che va Soccavo fino a Monte Sant’Angelo, mentre rimane in via di costruzione il resto dell’opera e si prevede la messa in esercizio del prossimo tratto fino a Parco San Paolo nel 2028.

La linea metropolitana Piscinola – Giugliano - Aversa, prima linea metropolitana interprovinciale di Italia, ha un’estensione complessiva di km 10,227 km, interamente su tratta sociale, a doppio binario, elettrificata.

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 – Cancello-Benevento), cui si aggiungono km 60,737 di tratte RFI, comprese tra Napoli, Caserta (via Cancello 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, previsto nel 2027, il servizio ferroviario è sospeso e sostituito da autobus.

Il bacino di influenza delle linee suburbane e metropolitana 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.

<i>Linea</i>	<i>Tratta</i>
<i>Linee vesuviane</i>	<i>Napoli – S. Giorgio a Cremano (Via Cdn)</i>
	<i>Napoli - Volla - Pomigliano - Nola - Baiano</i>
	<i>Napoli – Ottaviano – Sarno</i>
	<i>Napoli - Pompei - Sorrento</i>
	<i>Napoli - Torre Annunziata - Scafati - Poggiomarino</i>
<i>Linee flegree</i>	<i>Circumflegrea Montesanto - Licola - Torregaveta</i>
	<i>Soccavo – Monte S. Angelo</i>
	<i>Cumana Montesanto - Torregaveta</i>
<i>Linea metropolitana</i>	<i>Piscinola – Aversa Centro</i>
<i>Linee suburbane</i>	<i>Napoli - Cancello - Benevento</i>
	<i>Napoli - S. Maria Capua Vetere - Piedimonte Matese</i>

Impianti di risalita

L'infrastruttura ferroviaria conta oltre 200 impianti di risalita, tra scale mobili, ascensori, piattaforme elevatrici e montascale.

Nel corso del 2025 è iniziata la sostituzione di tutti gli ascensori della tratta Pomigliano - Scisciano che hanno raggiunto il termine della vita tecnica imposto dalla norma. Nel 2026 le attività proseguiranno fino al completamento e prevederanno anche la sostituzione delle scale mobili della stazione di Pomigliano d'Arco e, sulle Linee Flegree, delle scale mobili della fermata di Mostra.

Durante il 2025, nell'ambito di interventi di ammodernamento delle stazioni, sono stati installati numerosi nuovi impianti (ascensore di Napoli Porta Nolana, ascensori e scale mobili di Baia, ascensore e scala mobile di Stabia Scavi) che hanno consentito l'abbattimento delle barriere architettoniche e, più in generale, il miglioramento dell'accessibilità delle stazioni.

A partire dal 2026, inoltre, si prevede una progressiva installazione di sistemi di remotizzazione degli ascensori al fine di garantire l'abbattimento delle barriere architettoniche anche nei casi di impresenziamento delle stazioni.

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.

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 con 86 linee esercite e il restante 20% sulle isole di Ischia e Procida con 26 linee. Il volume complessivo comprende anche la quota dei servizi ex CTP (41 linee) assorbita da EAV nel 2022.

La rete dei [servizi automobilistici](#), che copre un bacino di 102 comuni afferenti prevalentemente l'Area metropolitana di Napoli e le Province di Caserta, Avellino, Salerno, per omogeneità territoriale è convenzionalmente suddivisa in 6 aree territoriali:

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

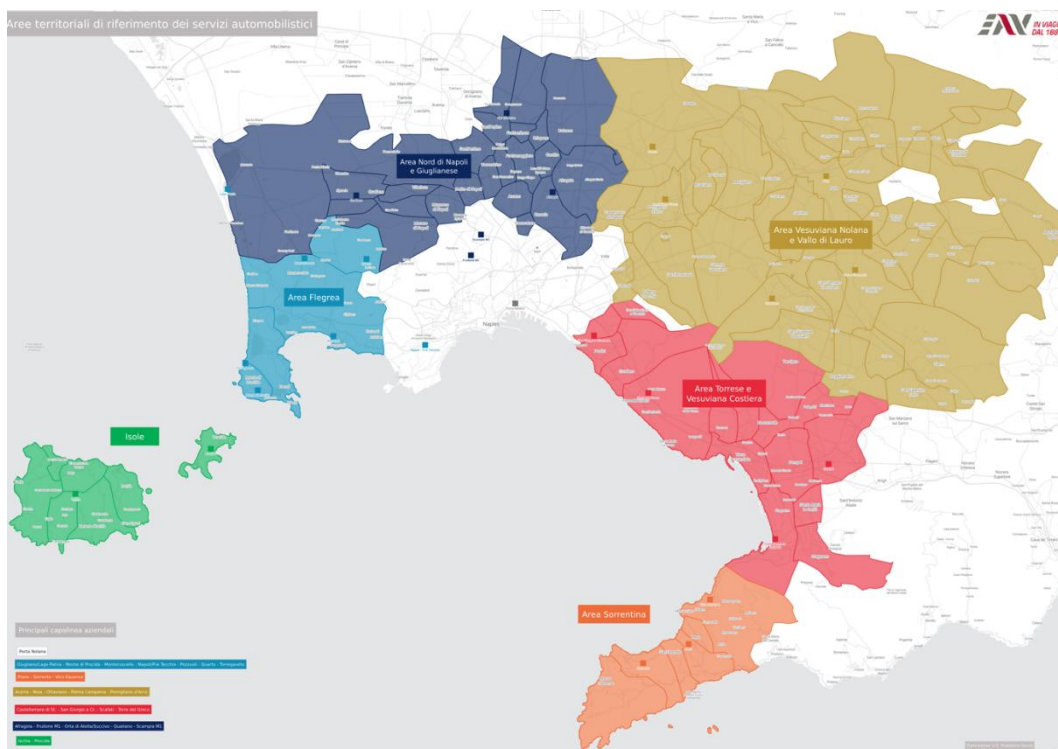
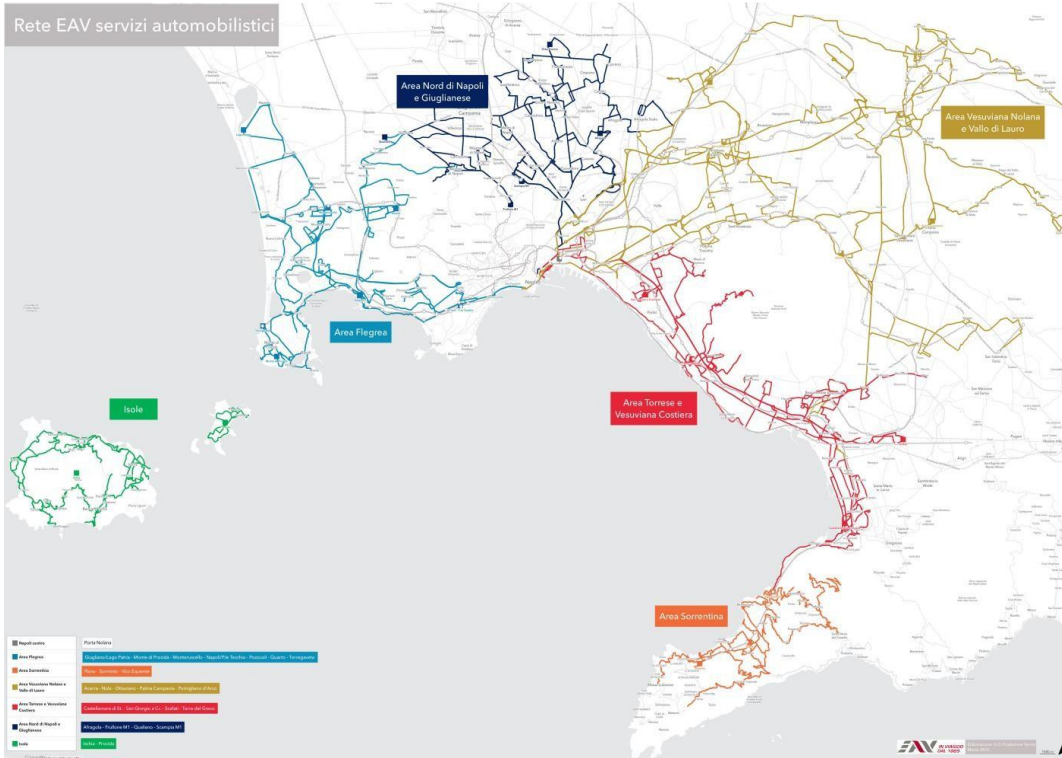
Ai suddetti servizi vanno aggiunti quelli dedicati, ovvero un'offerta che si diversifica in collegamenti con Poli Universitari (Monte Sant'Angelo, Agnano, Zona Ospedaliera ed il Campus di Fisciano), distretti industriali (CIS e Interporto Nola), siti turistici ed hub intermodali (Stazione Garibaldi,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

Viene inoltre effettuato, con autobus elettrico, un servizio di navetta gratuita all'interno dell'area del Porto di Napoli per la mobilità dei flussi crocieristici.

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



La rete dei servizi automobilistici di EAV e i comuni serviti



Integrazione modale

La rete aziendale del Trasporto Automobilistico si sviluppa in connessione con altri vettori di TPL su circa 30 località/nodi di interscambio modale, presenti nelle diverse aree territoriali del bacino servito:

- **Ferrovie EAV**
 - Circumvesuviana: Napoli Porta Nolana/Garibaldi, Nola, Ottaviano, Pomigliano, Baiano, Torre del Greco, Boscoreale, Torre Annunziata, Castellammare, Vico/Sorrento
 - Cumana: Fuorigrotta/Agnano, Pozzuoli, Baia, Torregaveta
 - Circumflegrea: Licola Borgo, Soccavo/Monte Sant'Angelo, Monterusciello/Grotta del Sole, Quarto
 - Arcobaleno: Scampia/Piscinola, Giugliano Colonne
- **Ferrovie dello Stato:**
 - Napoli Garibaldi/Campi Flegrei, Pozzuoli, Casoria, Afragola AV, Frattamaggiore, Sant'Antimo/Grumo, Torre Annunziata, Castellammare, Pompei, Scafati, Nola.
- **Metropolitana di Napoli:**
 - Scampia/Piscinola, Chiaiano/Frullone, Policlinico/Cardarelli/Monaldi, Centro Direzionale
- **Collegamenti marittimi:**
 - Porti di Napoli, Pozzuoli, Sorrento, Castellammare, Torre Annunziata, Monte di Procida, Torregaveta.
- **Nodi di interscambio con altri principali vettori di trasporto su gomma:**
 - Garibaldi/Nolana: ANM, AIR, Sita, Busitalia, Flixbus.
 - Campi Flegrei: ANM, AIR
 - Scampia/Piscinola: ANM, AIR
 - Chiaiano/Frullone: ANM
 - Aeroporto di Capodichino: ANM, AIR
 - Policlinico/Cardarelli/Monaldi: ANM
 - Castellammare/Sorrento: Sita
 - Nola/Baiano: AIR

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 ancora chiusa in quanto prosegue il sequestro degli impianti per gli accertamenti da parte delle autorità giudiziaria.

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 otto 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](#).





RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Rapporti con la clientela

Diritti e i doveri del viaggiatore

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando Servizi di Trasporto Pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti (Reg. UE 782/2021):

- 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;
- 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.
- A tal proposito, 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.
- facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi nei tempi previsti dalla normativa.

Il Cittadino che viaggia ha i **seguenti doveri** da rispettare ex art.8 Reg. R. C. 16/3/12 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 ovvero per i titoli caricati su supporti elettronici sulla ricevuta rilasciata al momento della materializzazione del titolo; che nel cambio delle monete non vi sia stato errore; che l'importo addebitato col POS sia corrispondente alla somma dovuta.
- 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 regolamenti UE le delibere ART – Autorità di Regolazione Trasporti che disciplinano i diritti dei passeggeri sono:

- 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.
- La [Delibera ART n. 42/2026](#) concernente la revisione delle misure di regolazione concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi ferroviari possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture

Prima di intraprendere il viaggio: cosa sapere e cosa fare

Per viaggiare sui servizi EAV è necessario essere muniti di un valido titolo di viaggio, provvedere alla sua convalida prima dell'utilizzo e conservarlo fino all'uscita dalla stazione o alla conclusione del viaggio a bordo del bus.

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).

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.

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.

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 sono emessi esclusivamente su Smart Card. I mensili integrati oltre che su questo supporto possono essere acquistati con APP. Dal mese di giugno 2026 anche gli abbonamenti mensili aziendali sono venduti esclusivamente su Smart Card e su APP.

➤ **Smart card**

Per acquistare un abbonamento annuale o mensile 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

La Smart Card non può essere rilasciata se non è stato acquistato il primo abbonamento che è pagabile on line sullo stesso portale <https://online.unicocampania.it> oppure presso la biglietteria in cui si è scelto di ritirare la Smart Card e dove verrà rilasciata anche la ricevuta attestante il pagamento, la tipologia di contratto caricato, nonché la scadenza al fine di poter verificare la correttezza dell'abbonamento acquistato. 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 2025/2026, 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 invia 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 2025, 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 il 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 o 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 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://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

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

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, acquistate dalla Regione Campania (70 installate a cui si stanno per aggiungere altre 40 in corso di installazione) 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
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 contante, 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.

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.

I viaggiatori con disabilità motoria in partenza da Napoli dovranno utilizzare la stazione di Napoli Porta Nolana. Si precisa che non sono accessibili le stazioni di Napoli Garibaldi ed Ercolano Scavi, 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/d da Napoli Piazza Garibaldi con quelli espletati dal servizio EAV Campania Express, tra la stazione ferroviaria di Napoli Centrale/Piazza Garibaldi e Sorrento (e viceversa), comprese le fermate intermedie; i biglietti sono acquistabili sul sito [Campania Express](#), ovvero presso le biglietterie Trenitalia e le rivendite autorizzate consultabili sul sito [Trenitalia](#).
- in un'ottica di integrazione modale, l'interscambio fra i servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con arrivo/partenza a Pompei ed il servizio automobilistico di EAV alla fermata denominata Vesuvio (e viceversa) con il bus EAV [Vesuvio Link](#).

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

Una volta collegati alla piattaforma, sarà sufficiente selezionare la tariffa “Clienti Trenitalia” per usufruire dello sconto del 10% riservato ai Clienti Trenitalia in arrivo a Napoli – da qualsiasi provenienza – con Freccie, 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.

In caso di acquisto del titolo di viaggio attraverso piattaforme e-commerce convenzionate, il cliente dovrà presentare reclamo a quest’ultima.

Attività in corso EAV

EAV è attualmente impegnata ad arricchire la rete di vendita con l’introduzione dei Palmari con cui sarà consentito l’acquisto del biglietto a bordo anche con carte di credito e bancomat.

È in corso di implementazione anche il nuovo Sistema di Vendita Regionale (SVR) con cui saranno vendibili nuovi titoli di viaggio su nuovi supporti (ad es. carnet di n° 10 biglietti a tariffa scontata su *Chip on paper*).

È in corso l’installazione di ulteriori 44 emettitrici automatiche *self-service*, l’attivazione della nuova App interattiva, nonché l’estensione del sistema Tap&GO sui mezzi di trasporto su gomma.

Nell’ambito del programma “*Smart Station*”, la Regione Campania ed EAV promuovono interventi finalizzati a migliorare la qualità dei servizi offerti ai viaggiatori, attraverso la riqualificazione delle stazioni e l’introduzione di sistemi tecnologicamente avanzati per la gestione degli accessi.

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 obliterate 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;
- sui 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 calcolata dal capolinea di partenza per il percorso già effettuato e che, dichiaratamente il viaggiatore intende ancora effettuare, a cui si aggiunge la sanzione amministrativa pari a 120 (centoventi) la tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario 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 in autotutela **entro 30 giorni** dalla **violazione** (o dalla notifica al tutore, in caso di minori) secondo la procedura consultabile al seguente [Link](#) di cui si riportano di seguito le modalità, oppure facendo opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione:

1. sul sito www.eavsrl.it utilizzando l'apposito modulo – [invia un reclamo](#);
2. a mezzo PEC all'indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it;
3. (solo per reclami in autotutela) a mezzo PEC all'indirizzo: 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);
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;

Si avvisa che il pagamento della sanzione in misura ridotta entro i 5 gg. preclude la possibilità di presentare un ricorso avverso la sanzione e pertanto, anche in caso di accoglimento del reclamo non saranno rimborsati eventuali pagamenti effettuati nei termini suindicati.

Nel caso di esito negativo del reclamo e In caso di mancato pagamento entro il termine previsto di 60 gg l'azienda procederà ad inviare l'ordinanza-**ingiunzione** di pagamento e gli interessati potranno produrre opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione, entro il termine di 30 giorni dalla notificazione del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata. (art. 22 Legge 689/81).

Il ricorrente può chiedere in via subordinata, in caso di rigetto del ricorso di prima istanza, che il giudice applichi la sanzione amministrativa nella misura minima (ex art. 11 L. 689/81).

Il viaggiatore che ritenga che il mancato possesso di un valido titolo di viaggio sia dipeso da disservizi imputabili all'Azienda (quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il malfunzionamento dei sistemi di vendita, emissione o validazione dei titoli di viaggio) è tenuto a darne immediata evidenza al personale di verifica **al momento dell'accertamento dell'infrazione**, rendendo apposita dichiarazione da riportare nel verbale di accertamento.

L'omessa segnalazione delle predette circostanze in sede di accertamento potrà essere valutata nell'ambito dell'eventuale procedimento di riesame della sanzione, fermo restando che le dichiarazioni rese contestualmente all'accertamento consentono una più efficace istruttoria e la tempestiva verifica dei fatti rappresentati.

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** uno dei seguenti canali:

- il modulo disponibile nella sezione dedicati ai reclami sul sito istituzionale www.eavsrl.it;
- tramite PEC, da inviare all'indirizzo enteautonomovolturmo@legalmail.it;
- i registri reclami disponibili presso le stazioni presenziate (soltanto per reclami sui servizi ferroviari);
- tramite raccomandata A/R, da inviare all'indirizzo: EAV S.r.l. – Corso Garibaldi n. 387 – 80142 Napoli.

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.

I reclami relativi a richieste di annullamento sanzioni non rappresentano - in nessun caso – un'interruzione dei termini dei 5 gg previsti per il pagamento delle stesse in misura agevolata.

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
- per i servizi su gomma:
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
PEC: 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 –

entro 2 giorni dal ricevimento della risposta - all'indirizzo gvtv@eavsrl.it, indicando la biglietteria di preferenza.

Per quanto riguarda i titolari di abbonamento, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere, prevede le seguenti limitazioni:

- l'indennizzo per ritardo nella risposta non è riconosciuto per abbonamenti con valore facciale inferiore a € 40,00;
- per abbonamenti con validità mensile o inferiore al mese e valore facciale pari o superiore a € 40,00, l'indennizzo previsto viene riconosciuta una sola volta nell'arco della validità del titolo;
- per abbonamenti con validità annuale e valore facciale pari o superiore a € 120,00, l'indennizzo previsto viene riconosciuta fino ad un massimo di tre volte nell'arco della validità del titolo;
- per abbonamenti con validità annuale e valore facciale pari o superiore a € 480,00, l'indennizzo prevista viene riconosciuta fino ad un massimo di dodici volte nell'arco della validità del titolo.

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 soppressioni 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/disposizionimateria-di-rimborsi>.

Il rimborso/indennizzo può essere chiesto, entro 90 giorni dall'evento, utilizzando il modulo reclami.

L'indennizzo è dovuto in caso di ritardo tra il luogo di partenza e il luogo di destinazione indicati sul biglietto, al passeggero che non abbia già richiesto il rimborso del titolo di viaggio.

Il passeggero non ha diritto a risarcimenti se è informato del ritardo prima dell'acquisto del biglietto o se il ritardo nell'ora di arrivo prevista - proseguendo il viaggio su un servizio diverso o in base a itinerario alternativo - rimane inferiore a 60 minuti.

Il risarcimento del prezzo del biglietto non è soggetto a detrazioni per i costi legati alla transazione finanziaria quali tasse, spese telefoniche o valori bollati.

EAV non è tenuta a riconoscere indennizzi inferiori a € 4,00.

I passeggeri titolari di un titolo di viaggio o di un abbonamento che siano costretti a subire un susseguirsi di ritardi o soppressioni di servizio durante il periodo di validità dello stesso, possono richiedere un indennizzo adeguato secondo le modalità di indennizzo di seguito indicate:

- a) Indennità da ritardo per passeggero in possesso di BIGLIETTO
 - Il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
 - il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti;
 - in caso di biglietto integrato, sarà corrisposto l'importo corrispondente ad un biglietto aziendale di corsa semplice.
- b) Indennità da ritardo per passeggero in possesso di ABBONAMENTO (mensile o annuale):
 - relativamente alla tratta indicata sul titolo di viaggio, qualora un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso per ciascun mese di validità dell'abbonamento, al cliente spetta un indennizzo pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale;

- in particolare, al possessore di abbonamento integrato l'indennizzo non sarà calcolato sul valore nominale dell'abbonamento, ma sulla quota di ripartizione dello stesso, spettante ad EAV;
- qualora la tratta indicata sul titolo di viaggio sia servita da più linee, la percentuale di ritardo sarà calcolata come media ponderata di tutti i treni eserciti che interessano la tratta interessata.

Alla richiesta in qualunque modo avanzata dovranno essere allegati i titoli di viaggio in originale.

Qualora la richiesta sia fatta online o a mezzo PEC, i biglietti potranno essere anticipati in fotocopia o scansione:

- I titoli cartacei dovranno essere stati debitamente compilati e validati in data precedente al verificarsi dell'evento che ha dato luogo alla richiesta;
- Il cliente deve allegare la lista dettaglio importi con la relativa specifica di Dettaglio Biglietto, Tariffa e Importo Data e Ora Tipo Tap Descrizione Validatore della validazione oggetto di contestazione reperibile sul sito <https://online.unicocampania.it/#it/tapego> previa registrazione;
- Se il pagamento è effettuato tramite App (GoEAV, UnicoCampania, ACI SaraGO), dovrà essere indicato il seriale del biglietto.

Le richieste mancanti dei documenti di viaggio non saranno ritenute valide e pertanto non saranno lavorate.

EAV non assicura alcuna coincidenza, pertanto in nessun caso sarà rimborsabile il titolo di viaggio acquistato per un viaggio da effettuarsi, anche con altro Operatore di trasporto, in prosecuzione di un nostro servizio in ritardo o che sia stato soppresso.

In caso di soppressioni di linee ferroviarie, per le quali l'Azienda abbia disposto servizi automobilistici sostitutivi, non sarà riconosciuto alcun rimborso.

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.

Il rimborso/indennizzo può essere erogato:

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

Nella richiesta andranno, pertanto, indicate la modalità prescelta e gli eventuali i riferimenti bancari.

Nel caso in cui il viaggiatore non abbia indicato nella richiesta le modalità prescelte per il rimborso, EAV provvederà a predisporre la somma dovuta in contanti, presso la biglietteria dell'impianto di diramazione più prossimo alla residenza del viaggiatore ovvero, in caso di residente fuori regione o in altra nazione, inviterà lo stesso ad inviare i propri dati bancari tramite mail sulla casella urp@eavsrl.it. Trascorsi 30 gg senza riscontro da parte del reclamante, il diritto al rimborso sarà decaduto e la pratica sarà archiviata.

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**

Tali richieste di rimborso sono di competenza del Consorzio UnicoCampania.

Pertanto, 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 fosse erroneamente inviato ad EAV, lo stesso sarà inoltrato all'Ufficio Reclami del Consorzio Unico Campania, previa eventuale istruttoria interna relativa ad eventuali anomalie o disservizi imputabili ad EAV.

➤ **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 ai 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 emettitrici 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:

- il modulo disponibile nella sezione dedicata ai reclami sul sito www.eavsrl.it
- tramite PEC, da inviare all'indirizzo enteautonomovolturmo@legalmail.it
- i registri reclami disponibili presso le stazioni presenziate (soltanto per reclami sui servizi ferroviari);
- tramite raccomandata A/R, da inviare all'indirizzo: EAV S.r.l. – Corso Garibaldi n. 387 – 80142 Napoli.

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 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 – entro 2 giorni dal ricevimento della risposta - all'indirizzo gvtv@eavsrl.it, indicando la biglietteria di preferenza.

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 precedente "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



QUALITA' DEL SERVIZIO

Qualità del servizio

Al fine di monitorare e migliorare costantemente la qualità dei servizi offerti, EAV realizza annualmente un'indagine di **Customer Satisfaction** finalizzata a rilevare il livello di soddisfazione dei propri clienti rispetto alle diverse fasi e agli aspetti del viaggio.

L'indagine viene affidata a un **Istituto di ricerca esterno**, selezionato mediante procedura ad evidenza pubblica, al fine di garantire imparzialità, affidabilità e trasparenza nella raccolta e nell'analisi dei dati.

I risultati dell'indagine consentono di valutare la percezione degli utenti relativamente ai principali elementi del servizio, individuare eventuali criticità e definire azioni di miglioramento orientate alle esigenze della clientela.

L'abstract dei risultati dell'indagine svolta nel **2025**, nonché il questionario utilizzato per la rilevazione, sono disponibili al seguente link:

[Indagine Customer Satisfaction 2025.](#)

I fattori di qualità del servizio ferroviario

Sicurezza di Esercizio ferroviario

EAV si impegna a fornire ai propri clienti un servizio che rispetti elevati standard di sicurezza del viaggio.

In qualità di Impresa Ferroviaria, ai sensi dell'art. 9, comma 3, del D. Lgs. 112/2015, EAV è titolare della Licenza di Trasporto Passeggeri num. 18/N (IT0120220002), rilasciata in data 15 luglio 2013 e aggiornata il 28 febbraio 2022, per lo svolgimento di servizi di trasporto passeggeri su ferrovia in ambito nazionale.

L'azienda è dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria (SGSIF), sviluppato ai sensi del D.lgs. Num. 50/2019, con ambito di applicazione relativo all'esercizio ferroviario sull'infrastruttura nazionale, sulle reti interconnesse e su quelle funzionalmente isolate gestite da EAV.

Tale sistema garantisce il recepimento e l'applicazione delle normative e delle direttive europee e nazionali in materia di sicurezza ferroviaria, con l'obiettivo di assicurare un servizio sicuro per la clientela, prevenire incidenti e perseguire il principio di incidentalità nulla, in coerenza con le linee guida emanate dall'Agenzia dell'Unione Europea per le Ferrovie (ERA).

➤ **Quadro normativo e certificazioni:**

L'attuale quadro normativo in materia di sicurezza ferroviaria, derivante dal recepimento delle direttive europee e dal D. Lgs. 50/2019, prevede il rilascio da parte dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie e delle Infrastrutture Stradali e Autostradali (ANSFISA) di due distinte certificazioni, con differenti ambiti di applicazione:

- **Linee funzionalmente isolate EAV** (individuate ai sensi del D.M. 347/2019) "Vesuviane" e "Flegree";
- Linee interconnesse con RFI (individuate ai sensi del D.M. 5 agosto 2016) Napoli - Piedimonte Matese e Napoli-Benevento;

Nel settembre 2019 EAV ha presentato all'ANSFISA richiesta per il rilascio del Certificato di Idoneità all'Esercizio (CIE), relativo alle linee Vesuviane e Flegree, ottenuto nel 2023 (CIE IF 0012023) e valido dal 21 marzo 2023 al 12 gennaio 2028.

Per l'esercizio sulle linee suburbane EAV ha inoltre conseguito il Certificato di Sicurezza Unico (CDU) n.IT1020230005, ai sensi del D. Lgs.14 maggio 2019, n. 50, di attuazione della Direttiva (UE) 2016/798 sulla sicurezza delle ferrovie.

Rientra, inoltre, nel campo di applicazione del SGS anche la linea Metropolitana EAV Piscinola-Aversa Centro, per la quale la DIR TRFE sta ultimando la presentazione della domanda dell'Autorizzazione della Sicurezza.

➤ **Condizioni di Esercizio e misure mitigative**

L'esercizio ferroviario è attualmente svolto con limitazioni alla velocità, dovute alla discontinuità tecnologica tra infrastruttura e materiale rotabile.

L'attuale mancanza di sistemi di controllo della marcia del treno conformi agli standard tecnici ferroviari ha reso necessaria, in via transitoria e nelle more degli adeguamenti tecnologici pianificati, l'adozione delle seguenti misure mitigative:

- **Linee interconnesse EAV** (Cancello–Benevento e S. Maria Capua Vetere–Piedimonte Matese):
 - velocità massima: 70 km/h;
 - presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- **Linee isolate Vesuviane:**
 - velocità massima: 70 km/h;
 - presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- **Linee isolate Flegree** (Cumana e Circumflegrea):
 - velocità massima: 50 km/h.

Nel Piano della Sicurezza è stato presentato il progetto relativo all'attrezzaggio tecnologico sulle isolate per colmare il gap tecnologico ad oggi esistente.

➤ **Certificazioni per la manutenzione**

EAV ha conseguito le certificazioni in qualità di **Soggetto Responsabile della Manutenzione (SRM)**, attestanti l'adozione di un sistema di gestione della manutenzione dei veicoli ferroviari conforme al Regolamento (UE) n. 779/2019 e di rispondenza ai requisiti definiti nell'Allegato II:

- **Certificato n. IT/31/0421/0041**, relativo alle linee suburbane disciplinate dal D.lgs. 112/2015;
- **Certificato n. ISAR/ATT/SRM/22/003**, relativo alla manutenzione dei veicoli operanti sulle linee isolate, che attesta la conformità del sistema ai Decreti ANSF n. 1/2019 e n. 3/2019.

Regolarità del servizio e puntualità dei mezzi

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse effettuate e corse programmate, è stato del 98,9% (194.373 corse su 196.585) sulla rete isolata (che comprende le linee Vesuviane, Flegree e Metropolitana) a fronte del 93% fissato quale obiettivo 2025, mentre sulla rete interconnessa si è raggiunto il 100% (5.831 corse su 5.832) a fronte del 95% fissato quale obiettivo 2025. A ciò va ad aggiungersi che è stato garantito un servizio automobilistico con 118.809 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' 2025	Obiettivo 2025	Effettivo 2025
(% treni con arrivo entro i 5')		
LINEE VESUVIANE	74,00%	65,68%
LINEE FLEGREE	62,00%	91,56%
LINEA METROPOLITANA	97,00%	99,52%
LINEE SUBURBANE	69,00%	57,86%

REGOLARITA' 2025	Obiettivo 2025	Effettivo 2025
(% treni effettivamente circolati)		
RETE ISOLATA	93,00%	98,90%
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.

Alla data del 30 giugno 2026, a fronte dei due Accordi Quadro sottoscritti con la Stadler risultano trasferiti presso le officine EAV, complessivi dodici veicoli, di cui il primo, che ha conseguito l'AMIS (autorizzazione per la messa in esercizio) da parte di ANSFISA, sarà immesso in esercizio entro il mese di settembre 2026. La fornitura dei complessivi 40 elettrotreni dovrebbe essere completata entro il novembre 2027.

Sulle linee flegree, nel 2025 è stato immesso in esercizio 1 ulteriore veicolo nuovo ETR ALFA 3 e ne sono previsti altri 2 entro il 2027. Anche sulla linea metropolitana nel 2025 sono stati immessi in esercizio 2 treni nuovi CAF e ulteriori 2 ne sono stati immessi nel 2026; i restanti 6 entro il 2027.

Di seguito il dettaglio del parco rotabili:

Linea	Modello	2022	2023	2024	2025
Vesuviane	Fe220	28	27	20	16
Vesuviane	T21	8	8	6	6
Vesuviane	T21 R	19	22	20	21
Vesuviane	Metrostar 1	13	13	12	12
Vesuviane	Metrostar 2	10	10	9	10
Vesuviane	STADLER	-	-	-	-
Totale Linee Vesuviane	n.	78	80	67	65
Accessibili PMR	%	64%	66%	70%	75%
Flegree	ET 100	2	-	-	-
Flegree	ET 400	-	-	-	-
Flegree	ET 400 R	11	12	13	12
Flegree	ETR ALFA 3	11	12	14	11
Totale Linee Flegree	n.	24	24	27	23
Accessibili PMR	%	92%	100%	100%	100%
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 668	1	-	-	-
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 668 R	3	3	3	3
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 663	1	1	1	1
Napoli - Piedimonte Matese	ATR 803	2	5	5	5
Totale Napoli - Piedimonte Matese	n.	7	9	9	9
Accessibili PMR	%	29%	56%	56%	56%
Napoli - Benevento	Ale 125	-	-	-	-
Napoli - Benevento	Ale 126	2	-	-	-
Napoli - Benevento	Ale 088	1	-	-	-
Napoli - Benevento	ETR ALFA 2	8	8	8	8
Totale Napoli - Benevento	n.	11	8	8	8
Accessibili PMR	%	82%	100%	100%	100%
Metropolitana	MA100	3	4	3	3
Metropolitana	CAF	-	-	-	2
Totale Piscinola - Aversa	n.	3	4	3	5
Accessibili PMR	%	100%	100%	100%	100%
TOTALE FLOTTA	n.	123	125	114	110
di cui Accessibili PMR	%	70%	75%	79%	82%

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 nelle 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.

Da luglio 2026 è attiva la convenzione sottoscritta **tra Ente Autonomo Volturno (EAV) e Polizia Ferroviaria (POLFER)**, con l'obiettivo di rafforzare la sicurezza nelle stazioni e a bordo dei treni delle linee ferroviarie EAV.

La convenzione è il risultato di un articolato percorso amministrativo e tecnico sviluppatosi nel corso nel 2026 e costituisce una significativa innovazione nel panorama della sicurezza ferroviaria, sia a livello regionale che nazionale.

Gli agenti della POLFER sono impegnati in attività specialistiche di prevenzione e contrasto dei reati, tutela dell'ordine pubblico e salvaguardia dell'incolumità dei cittadini. L'obiettivo è prevenire e reprimere fenomeni quali aggressioni, rapine, borseggi e atti vandalici, garantendo maggiore sicurezza a viaggiatori e lavoratori del settore.

In questa prima fase il servizio è attivo sulle **linee Vesuviane**, con particolare attenzione alla tratta **Napoli-Sorrento**, che durante il periodo estivo registra un significativo incremento dei flussi di passeggeri dovuto sia al pendolarismo balneare sia alla massiccia presenza di turisti. Successivamente il servizio sarà progressivamente esteso alle altre linee gestite da EAV.

Il dispositivo di sicurezza si fonda sulla stretta collaborazione tra il personale della Polizia Ferroviaria e quello della Protezione Aziendale EAV, supportati da una **Sala Operativa attiva 24 ore su 24** e da un avanzato sistema di videosorveglianza che integra le immagini provenienti da **oltre 4.000 telecamere** distribuite sul territorio e lungo la rete ferroviaria.

Tra le ultime tecnologie adottate dalla Protezione Aziendale in materia di sicurezza ci sono Le bodycam. Si tratta un dispositivo indossabile di registrazione audio-video progettato per incrementare la tutela del personale operativo impiegato sui convogli, sui bus e nelle stazioni. Dal punto di vista tecnico, tali apparati sono dotati di sensore video ad alta definizione, memoria protetta per l'archiviazione dei filmati, batteria con autonomia adeguata al turno di servizio, sistema di fissaggio rapido all'uniforme e collegamento streaming con la Centrale Operativa Sicurezza al fine di garantire in caso di minaccia o aggressione, un'azione rapida dei soccorsi. Le registrazioni, cifrate e non modificabili, sono gestite secondo criteri di tracciabilità, riservatezza e catena di custodia del dato, nel rispetto della normativa vigente in materia di protezione dei dati personali. Le bodycam sono sempre accese ma non in modalità di registrazione, è il lavoratore a decidere se e quando attivarla. L'impiego delle bodycam avviene esclusivamente in presenza di situazioni di rischio o potenziale pericolo, quale misura integrativa ai sistemi di videosorveglianza fissi e ai servizi di vigilanza già in essere, con l'obiettivo di rafforzare la capacità di prevenzione, deterrenza e ricostruzione oggettiva degli eventi critici. 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 i 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 improvvisate 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 tre Control Room 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 tellurici di grado maggiore o uguale a Magnitudo 4.0 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:

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

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

1. Sanificazione degli impianti di climatizzazione (prevenzione Legionella).

L'intervento prevede la pulizia approfondita delle canalizzazioni dell'aria, dei filtri, delle bocchette e dei ventilatori mediante attrezzature specializzate dotate di sistemi di aspirazione con filtri HEPA e spazzole rotanti. Al termine della pulizia meccanica, tutti i componenti dell'impianto vengono sanificati con prodotti disinfettanti autorizzati dal Ministero della Salute, nebulizzati all'interno delle condotte per eliminare eventuali microrganismi residui, garantendo la qualità dell'aria e la salubrità degli ambienti di viaggio.

2. Sanificazione di cabine e carrozze con ozono

Nei mesi di aprile e maggio viene effettuata la sanificazione degli ambienti interni mediante trattamento con ozono (O₃), gas naturale ad elevato potere ossidante. Il trattamento consente di ridurre la presenza di batteri, virus, muffe e altri agenti contaminanti, eliminare i cattivi odori e raggiungere anche le superfici più difficili da trattare. L'ozono, al termine dell'azione sanificante, si riconverte naturalmente in ossigeno senza lasciare residui chimici.

Tali attività contribuiscono a mantenere elevati standard di igiene, comfort e qualità dell'aria a bordo dei rotabili EAV, a tutela dei viaggiatori e del personale.

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 sporcizia 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

Sito internet EAV	Sito internet www.eavsr.it fornisce informazioni al cliente in merito a: • le notizie utili al viaggio, quali gli orari delle linee ferroviarie, automobilistiche e del servizio turistico Campania Express. Lo schema tariffario dei servizi EAV, dove e come acquistare i biglietti e/o gli abbonamenti, le forme di agevolazioni. • I ritardi, le soppressioni, le interruzioni e gli scioperi (Infomobilità); Attraverso il sito web, disponibile in italiano e in inglese, il cliente può inoltre accedere sia al form "Informazioni" sia al form per la presentazione dei reclami.
Infopoint	Presso le stazioni di Napoli Porta Nolana, Garibaldi e Montesanto - tutti i giorni 06:15 ÷ 21:30;
Numero verde 800 211388	Infopoint EAV HelpDesk Online - è attivo tutti i giorni 06:15 ÷ 21:30;
Videometro	Il network di informazione "su misura" per il pubblico in attesa nelle stazioni, è disponibile negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, La Trencia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare di Stabia, Portici, Pianura.
Nelle stazioni e fermate ferroviarie	Con Avvisi tabellari e/o comunicati affissi nelle bacheche di stazione

Totem touch	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.
Carta della Mobilità	Pubblicata annualmente, fornisce i dati e le informazioni utili a chi viaggia con EAV.
Impianti di diffusione sonora e teleindicatori	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.
Facebook	• La Pagina Facebook EAV – Ente Autonomo Volturno (https://www.facebook.com/paginaeav) dedicata alle variazioni della circolazione ferroviaria, ed alle informazioni su iniziative, nuovi servizi, eventi. • La Pagina Facebook EAV – Ufficio Stampa (https://www.facebook.com/EAVcomunicati/) dedicata ai comunicati stampa ed alla comunicazione istituzionale.
Messenger	Tramite la chat Messenger, collegata alla pagina Facebook EAV https://www.facebook.com/paginaeav è possibile interagire con gli Operatori dell'Help Desk Online, tutti i giorni dalle 6:15 alle 21:30
Twitter Instagram TikTok	Le informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse anche sui profili istituzionali Twitter (@EAVofficial), Instagram (EAV_official) e TikTok (@enteautonomovolturno)
Linkedin	Informazioni sui progetti, le innovazioni, eventi e selezioni del personale https://www.linkedin.com/company/eav-ente-autonomo-volturno/
Telegram	Scaricando l'App Telegram sul proprio smartphone ed unendosi al canale @EavOfficial, è possibile ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online pubblicano un messaggio relativo a variazioni del servizio ferroviario o a turbative in atto, nonché variazioni in tempo reale sulla Accessibilità nelle stazioni EAV.
GoEAV	Le informazioni pubblicate nella sezione Infomobilità del sito sono pubblicate in automatico ed in tempo reale anche sull'App dedicata all'acquisto dei titoli di viaggio.

Monitor Emittitrici TVM in stazione

Sui monitor delle emittitrici TVM full installate nelle stazioni della rete vengono diffuse tutte le informazioni utili alla clientela. In particolare, quelle di cui alle disposizioni della delibera 106/2018 dell'ART – (Misura 3 - diritto all'informazione) (*Modalità di richiesta reclami o rimborsi, sanzioni, eccetera..*).

Servizi per viaggiatori con disabilità

EAV compie ogni ragionevole sforzo per consentire alle persone con disabilità di avere accesso al trasporto ferroviario.

In questo scenario, un passaggio decisivo è stato il coinvolgimento delle associazioni da parte del Disability Manager di EAV. Sono attivi tavoli di confronto con FISH Federhand, UILDM, FIADDA e UICI e man mano anche con associazioni che di volta in volta hanno chiesto chiarimenti e informazioni.

Il confronto partecipato permette di raccogliere esigenze reali, individuare ostacoli e verificare l'efficacia degli interventi. In questa logica si inserisce il protocollo d'intesa siglato, nel novembre 2025, con l'Unione Italiana Ciechi finalizzato alla cooperazione nelle fasi di progettazione per il superamento delle barriere senso-percettive.

➤ **Diritti minimi dei passeggeri e informazioni di accessibilità**

Ai passeggeri è riconosciuto il diritto a ricevere, in formato accessibile e in modo tempestivo, informazioni chiare, complete e costantemente aggiornate in ordine all'accessibilità dei servizi ferroviari e delle stazioni, ivi comprese eventuali indisponibilità delle dotazioni di accessibilità e i relativi tempi previsti per il ripristino. Le imprese ferroviarie e i gestori delle stazioni sono tenuti, nel rispetto della normativa europea e nazionale vigente, ad assicurare condizioni di accesso non discriminatorie alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta, nonché, per quanto possibile, l'accessibilità dei treni, delle stazioni e dei servizi ferroviari connessi.

Diritti delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta

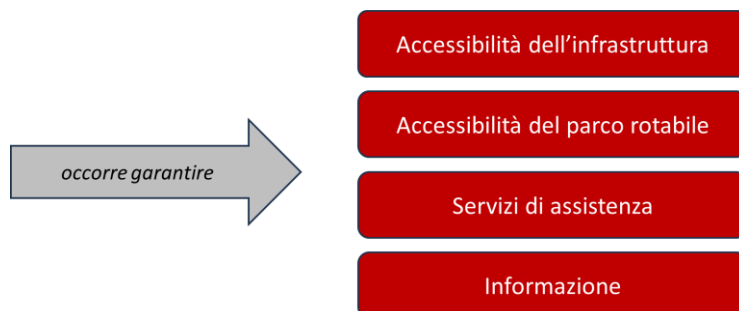
In particolare, alle persone con disabilità e alle persone a mobilità ridotta sono riconosciuti i seguenti diritti:

- accedere all'acquisto di titoli di viaggio e all'effettuazione di prenotazioni senza oneri aggiuntivi;
- usufruire, senza costi aggiuntivi, dei servizi di assistenza nelle stazioni e a bordo, ove previsti e secondo le condizioni applicabili;
- ricevere, prima del viaggio, informazioni in formato accessibile in merito all'accessibilità dei servizi ferroviari e delle stazioni, comprese le eventuali indisponibilità delle dotazioni di accessibilità, i tempi di ripristino e le possibili alternative di viaggio;
- ricevere informazioni tempestive sull'eventuale utilizzo di un treno diverso da quello programmato ovvero di servizi automobilistici sostitutivi o integrativi che comportino limitazioni per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta, con indicazione delle possibili alternative di viaggio;
- Se all'impresa è imputabile la perdita parziale o totale o il danneggiamento per la perdita o danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dei dispositivi di assistenza, il viaggiatore ha diritto a risarcimento. Le modalità di richiesta sono esplicitate al paragrafo "Risarcimento per danni alle persone e/o alle cose _Servizio Ferroviario e automobilistico" della presente carta della mobilità;
- ricevere un indennizzo qualora una corsa indicata sull'orario come fruibile venga resa con materiale non idoneo o sostituita con autoservizio sostitutivo o integrativo non accessibile o non idoneo

- ricevere un indennizzo qualora il ripristino delle dotazioni di accessibilità non intervenga entro il termine comunicato.

➤ **Il modello di accessibilità**

Il modello di accessibilità per EAV si fonda su quattro pilastri:



L'avvio dei lavori per la realizzazione di nuove stazioni della linea metropolitana, il programma di interventi sugli impianti esistenti, la messa in esercizio di nuovi treni e autobus, i nuovi servizi di assistenza e di informazione, hanno consentito un incremento dell'offerta di trasporto accessibile.

Accessibilità dell'infrastruttura

Sul fronte infrastrutturale, EAV sta portando avanti un programma progressivo di interventi, con l'obiettivo di migliorare la continuità dell'accessibilità lungo la rete.

Accessibilità impianti Disabilità Motoria			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
LINEE VESUVIANE	93	53	57%
LINEE FLEGREE	30	15	50%
METROPOLITANA	5	5	100%

Linee Vesuviane			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	93	54	58%
2027	93	54	58%
2028	93	54	58%
2029	93	57	61%

Linee Flegree			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	31	16	52%
2027	31	17	55%
2028	32	18	56%
2029	33	19	58%

Linea Metropolitana			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	6	6	100%
2027	9	9	100%
2028	9	9	100%
2029	9	9	100%

Accessibilità impianti Disabilità Visiva			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
LINEE VESUVIANE	93	44	47%
LINEE FLEGREE	30	12	40%
METROPOLITANA	5	5	100%

Linee Vesuviane			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	93	45	48%
2027	93	46	49%
2028	93	46	49%
2029	93	50	54%

Linee Flegree			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	31	15	48%
2027	31	16	52%
2028	32	17	53%
2029	32	17	53%

Linea Metropolitana			
	N. Impianti	N. Impianti accessibili	% Accessibilità
12/2026	6	6	100%
2027	9	9	100%
2028	9	9	100%
2029	9	9	100%

Accanto agli interventi infrastrutturali, EAV sta sviluppando nuovi progetti operativi:

- sperimentazione del servizio di assistenza per la salita e la discesa dal treno tramite rampa mobile
- gestione in telecontrollo e telesorveglianza degli ascensori. L'implementazione del servizio garantirà l'utilizzo degli impianti di risalita anche in assenza di personale abilitato, riducendo, di fatto, la non accessibilità temporanea delle stazioni.

La direzione è quella di affiancare alle opere fisiche anche soluzioni organizzative e tecnologiche.



Accessibilità del parco rotabile

Parallelamente agli interventi infrastrutturali, procede il rinnovo e l'adeguamento del parco rotabile. Per parco rotabile accessibile si intende materiale con pianale ribassato, postazione dedicata a sedia a ruote, annunci sonori e visivi

Accessibilità Treni Linee vesuviane			Proiezione accessibilità Treni Linee vesuviane					
	2024	2025		2026	2027	2028	2029	2030
Flotta	67	65	Flotta	75	90	100	100	100
Treni accessibili	47	49	Treni accessibili	59	90	100	100	100
% accessibilità	70%	75%	% accessibilità	79%	100%	100%	100%	100%
Accessibilità Treni Linee flegree			Proiezione accessibilità Treni Linee flegree					
	2024	2025		2026	2027	2028	2029	2030
Flotta	27	23	Flotta	25	28	28	26	26
Treni accessibili	27	23	Treni accessibili	25	28	28	26	26
% accessibilità	100%	100%	% accessibilità	100%	100%	100%	100%	100%
Accessibilità Treni Linea Napoli-Piedimonte Matese			Proiezione accessibilità Treni Linea Napoli-Piedimonte Matese					
	2024	2025		2026	2027	2028	2029	2030
Flotta	9	9	Flotta	9	5	5	5	5
Treni accessibili	5	5	Treni accessibili	5	5	5	5	5
% accessibilità	56%	56%	% accessibilità	56%	100%	100%	100%	100%
Accessibilità Treni Linea Metropolitana			Proiezione accessibilità Treni Linea Metropolitana					
	2024	2025		2026	2027	2028	2029	2030
Flotta	3	5	Flotta	6	10	10	10	10
Treni accessibili	3	5	Treni accessibili	6	10	10	10	10
% accessibilità	100%	100%	% accessibilità	100%	100%	100%	100%	100%

➤ **Servizio di trasporto a chiamata per persone su sedia a ruote**

Nelle more dell'abbattimento delle barriere architettoniche, per le linee vesuviane e flegree, è attivo il servizio di trasporto a chiamata che può essere prenotato con un preavviso di 3 ore e consente al viaggiatore su sedia a ruote di essere trasportato 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.

Il servizio va richiesto contattando i seguenti numeri:

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

Le modalità e tempi di prenotazione sono consultabili accedendo alla sezione Accessibilità del nostro sito aziendale.

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

Per la **linea Napoli-Piedimonte Matese** è possibile prenotare il servizio di assistenza sia attraverso i canali di RFI (sala blu) e sia attraverso i canali EAV indicati nella sezione accessibilità

I rotabili Stadler 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 su sedia a ruote può avvenire mediante prenotazione:

- attraverso i canali resi disponibili da RFI (Sala Blu);
- attraverso i canali resi disponibili da (attraverso la compilazione del modulo di richiesta da inviare a **sala.azzurra.eav@eavsrl.it** almeno 12 ore prima del viaggio oppure telefonando al numero 081 7722648.

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.

Tutte le informazioni e le modalità di prenotazione sono disponibili al seguente link:

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

➤ **Accessibilità condizionata**

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 l'utilizzo dei montascale, ove installati, l'utilizzo è subordinato ad esplicita richiesta avanzata al personale della biglietteria.

Stazioni con **montascale**: Torre del Greco; Trecase; Vico Equense

Pompei scavi Istruzioni particolari di utilizzo

<https://www.eavsrl.it/accessibilita-motoria-pompei-villa-dei-misteri-istruzioni/>

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 e non desidera richiedere il servizio di assistenza con van attrezzato, salirà su un treno in direzione Sorrento e scenderà a Stabia Scavi. Sulla stessa banchina, attenderà il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli.

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.

Informazione

L'informazione è parte integrante dell'accessibilità.

EAV nel curare l'evoluzione dei sistemi informativi ha, fra le altre cose, accolto il paradigma del **Mobility as a Service (MaaS)** finalizzato essenzialmente a favorire l'intermodalità e a semplificare l'operatività del passeggero. In attesa del pieno sviluppo delle piattaforme MaaS, EAV, applicando i principi e perseguendogli obiettivi del MaaS stesso, ha potenziato i sistemi di comunicazione per gestire dati *real time* e renderli univoci in tutti i suoi sistemi.

Grazie ai contributi PNRR legati al MaaS sono stati acquistati 100 validatori di nuova generazione rendendo più accessibile la validazione del biglietto, in particolar modo per i passeggeri con disabilità.

Sito web, app, numero verde, canali digitali, avvisi in stazione e informazioni a bordo treno, permettono alle persone di conoscere lo stato di accessibilità degli impianti, pianificare il viaggio e richiedere assistenza. Questo significa trasformare l'informazione in uno strumento concreto di autonomia.

È possibile verificare in tempo reale, prima e durante il viaggio, lo stato di accessibilità degli impianti, il temporaneo fermo degli ascensori e ulteriori informazioni utili per la pianificazione del viaggio e utilizzare le alternative disponibili.

Inoltre, nelle stazioni le informazioni sull'accessibilità nonché le informazioni riportate nella carta dei servizi, sono indicate in appositi avvisi, totem touch screen e messaggi visivi presenti nelle nuove emettitrici automatiche.

1. Online – i canali digitali aziendali –

Il sito web [eavsrl.it](https://www.eavsrl.it)

Dalla voce "Accessibilità" nel menu principale del sito, è possibile accedere ad una sezione dedicata che comprende le informazioni relative agli impianti ed ai treni, il dettaglio dei servizi a chiamata e i documenti utili per conoscere i dispositivi di EAV in materia di accessibilità.

Nello specifico in questo menu si suddivide in tre categorie:

- **Impianti:** che permette di consultare le schede di ogni stazione della rete EAV e, per ognuna di esse, l'elenco degli impianti disponibili per le disabilità motorie (ascensori, montascale...) e sensoriali; il loro stato (in servizio/fuori servizio) e, in tempo reale, le eventuali variazioni temporanee o programmate degli impianti e del materiale rotabile;
- **Servizi a chiamata:** è possibile consultare i servizi a chiamata attivi e condizioni, modalità e tempi di utilizzo;
- **Documenti sulle accessibilità:** è possibile consultare il Piano operativo dell'accessibilità e il documento programmatico nonché le tariffe agevolate previste per le categorie protette.
-

App, canali social e di messagistica

App
Canali Social
Messagistica

- Telegram @EavOfficial
- Facebook/Messenger ➤ attivo tutti i giorni dalle 6.30 alle 21.30
- App GoEav

Canale Telegram

Tutte le notizie precedentemente descritte e pubblicate sul sito (Infomobilità Accessibilità), relative a variazioni momentanee dello stato di accessibilità, sia degli impianti che per i treni, sono pubblicate sul canale Telegram aziendale (<https://t.me/EavOAicial/>);

Pagina facebook/Messenger

Attraverso la pagina Facebook aziendale (<https://www.facebook.com/paginaeav>) è possibile accedere alla chat di Messenger presenziata da un operatore tutti i giorni dalle ore 6:30 alle ore 21:30, attraverso la quale è possibile ricevere informazioni ed assistenza anche relativamente allo stato degli impianti e dei servizi dedicati alle persone con ridotta mobilità.

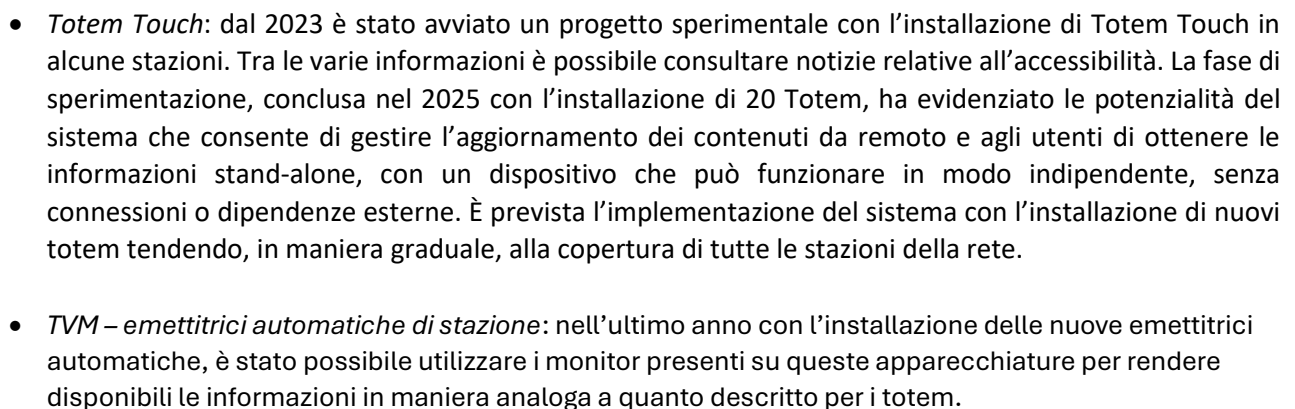
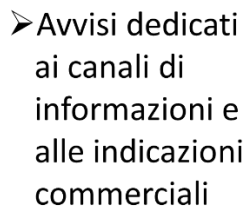
App GoEav

Dedicata all'acquisto dei titoli di viaggio, vengono riportate le notizie relative alle variazioni del servizio, comprese quelle relative alle accessibilità.

Altro canale di informazione è il **numero verde 800 211388** attivo tutti i giorni dalle ore 6:30 alle ore 21:30

2. Informazione in stazione/fermata –

- **Affissioni:** negli impianti è possibile trovare avvisi che, con l'ausilio di Qrcode dedicati, consentono di raggiungere le specifiche informazioni pubblicate sul sito



3. *Informazione a bordo treno*

Sulle porte del materiale rotabile sono presenti gli adesivi che rimandano alle informazioni relative all'accessibilità (Stazioni accessibili, Variazioni accessibilità, Servizi a chiamata).



➤ 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, inoltre, sono diffuse attraverso il sito web aziendale (pagina "Accessibilità") e 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.

L'indennizzo dovuto – ex misura 5.2 e 5.3 Delibera 106/2018 – sarà calcolato secondo i seguenti parametri:

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO EX MISURE 5.2 E 5.3 DELIBERA ART 106/2018		
Parametro A	Parametro B	Parametro C
Ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore, rispetto ai tempi comunicati/rettificati da EAV	Distanza da percorrere con il treno per la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato	Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno
< 48h: 25% costo del biglietto	Da 0-10 km per la stazione accessibile più vicina: 25% costo del biglietto	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del Viaggiatore – rimborso forfettario pari a € 15,00
> 48h: 50% costo del biglietto	>10 km per la stazione accessibile più vicina: 50% costo del biglietto	

Per le modalità di richiesta di indennizzo, per maggiori info si rimanda al paragrafo Richiesta indennizzo per mancata accessibilità.

➤ Attuazione D.lgs. 82/2022

EAV, In coerenza con il **piano di azione** del proprio Responsabile Transizione Digitale (RTD), sta adeguando i servizi digitali ai requisiti dell'European Accessibility Act (EAA), previsto dal **d.lgs. 82/2022**.

Coordinamento con AgID

EAV si è imposta di adottare le nuove [Linee Guida AgID sull'accessibilità dei servizi](#) pubblicate a marzo 2026. Queste linee guida impongono un'accessibilità **"by design" e "by default"**, superando l'uso di semplici "overlay" temporanei per garantire una fruibilità reale. EAV ha ottimizzato l'accessibilità alle informazioni per gli utenti, attraverso l'uso di data base centrali ed api e web services. Ciò consente un'accessibilità a dati già predisposti per un uso intermodale. È un approccio usato a livello intraziendale per la *system integration* fra sistemi interni, ma soprattutto a livello interaziendale (vedi sistemi MaaS) a beneficio di tutti i clienti e stakeholders. I dati che alimentano i sistemi di bordo, i display di stazione i grandi contenitori MaaS o Google Map provengono sempre dallo stesso database e vengono aggiornati automaticamente e contemporaneamente a partire dalla stessa fonte.

L'ufficio RTD per controllare la conformità alle WCAG 2.1 level AA, verifica l'accessibilità del sito aziendale almeno una volta all'anno utilizzando piattaforme accreditate per i test. **Ogni anno ormai dal 2023 viene effettuata la verifica di accessibilità dei suoi strumenti digitali con** pubblicazione annuale entro il 13 marzo degli obiettivi ed entro il 23 settembre della dichiarazione di accessibilità, in modo da rendere noto lo stato di conformità dei propri asset digitali tramite il portale AgID.

Sono utilizzati testbed utili anche per il progetto MaaS (che vede Napoli tra le città pilota) per validare l'accessibilità delle app di vendita intermodale, testandole con tecnologie assistive e protocolli di comunicazione inclusivi. Recentemente sono state integrate le corse sostitutive su gomma.

Rendicontazione dei reclami

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2025, per il servizio ferroviario, è pervenuto un totale effettivo di n° 2.600 reclami.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **99,58%** entro 30 gg e lo **0,42%** entro 90 gg.

RECLAMI FERRO 2025 TIPOLOGIE DI RECLAMI SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO UE 782/2021	N. RECLAMI
AFFOLLAMENTO	26
ASSICURAZIONE MINIMA	0
ASSISTENZA IN CASO DI SOPPRESSIONE DEI SERVIZI O RITARDO	5
AVARIE TORNELLI, EMETTITRICI, DISPOSITIVI TAP&GO	215
BARRIERE ARCHITETTONICHE	29
CAMPANIA EXPRESS	235
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	22
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	141
CONDIZIONI CONTRATTUALI O TARIFFE DISCRIMINATORIE (SERVIZI AUTOMOBILISTICI)	0
DIFFICOLTÀ NELLA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO	1

DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA	14
INDENNITÀ PER RITARDO E/O SOPPRESSIONE	28
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	42
INFORMAZIONI PRIMA E DURANTE IL VIAGGIO	8
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	48
INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI	3
INQUINAMENTO ACUSTICO/AMBIENTALE	16
INTEGRAZIONE MODALE	3
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	7
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	20
MODALITÀ DI VENDITA DEI BIGLIETTI	101
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	1
PULIZIA	12
QUALITÀ DEL SERVIZIO	63
REGOLARITÀ - PUNTUALITÀ	16
RICHIESTE DI RIMBORSO	190
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	397
SANZIONI	413
SERVIZI ACCESSORI	19
SICUREZZA DEL VIAGGIO	12
SICUREZZA PERSONALE	21
SISTEMI DI INFORMAZIONE DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	5
TITOLI DI VIAGGIO	230
TRASPORTO ALTERNATIVO IN CASO DI SOPPRESSIONE DEI SERVIZI	253
TRASPORTO BICICLETTE	2
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	2
TOTALE	2.600

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 e dei primi 17 autobus elettrici.

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 2024	Consuntivo 2024	Obiettivo 2025	Consuntivo 2025	Obiettivo 2026
Sicurezza del viaggio	Incidentalità attiva dei mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	0	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	200/370	260/386	200/410	243/419	200/410
		Sinistro/autobus km	Ogni 90.100	Ogni 58.000	Ogni 70.000	Ogni 66.000	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	200/370	262/386	200/410	251/419	200/410
		Sinistro/autobus km	Ogni 70.000	Ogni 57.959	Ogni 70.000	Ogni 64.200	Ogni 70.000
	Anzianità autobus (anni)	età media parco bus	5	5,9	6	5,6	6
		% autobus > 10	15,00%	23,00%	15,00%	17,00%	17,00%
		% autobus tra 5 e 10	15,00%	13,00%	20,00%	31,00%	41,00%
		% autobus < 5	60,00%	64,00%	65,00%	52,00%	42,00%
	Manutenzione	% autobus in esercizio fermi per guasti/bus	5,00%	9,00%	5,00%	8,00%	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 2025, si evincono i seguenti dati:

- N. di corse con ritardi > 15' e < 30': 2190 su un totale di 1.071.211 (0,20%);
- N. di corse con ritardi > 30': 472 su un totale di 1.071.211 (0,04%);
- N. di corse sopprese per interruzioni stradali: 0 su un totale di 1.071.211 (0,000%);
- N. di corse sopprese per incidenti: 0 su un totale di 1.071.211 (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, dove in particolare, nella pagina "Orari Autolinee" è possibile consultare la sezione "Corse Sopprese" al

link 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

EAV garantisce elevati standard di pulizia e decoro del proprio parco autobus attraverso un programma di interventi periodici e programmati.

In particolare, su tutti gli autobus vengono effettuate: **attività di pulizia giornaliera e attività di pulizia 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:

PULIZIA GIORNALIERA AUTOBUS (*)	
POSTO AUTISTA	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.
INTERNO	Spolveratura dei profili interni dei finestrini, obliteratrici 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
	Asportazione di eventuali 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

Anche il trasporto su gomma ha un ruolo strategico per garantire l'accessibilità, perché raggiunge un numero molto ampio di territori e utenti. L'obiettivo è rendere il servizio sempre più inclusivo, affidabile e utilizzabile.

Grazie al progressivo rinnovo della flotta Autobus a cura dell'ACAMIR sarà consentita la transizione verso un parco veicoli sempre più a basso impatto ambientale tale da mantenere nel tempo gli attuali standard di accessibilità della flotta.

Accessibilità BUS			
	2024	2025	2026
Flotta	386	419	410
Bus accessibili	354	394	400
% accessibilità	92%	94%	98%

➤ Servizio di trasporto a chiamata sull' isola di Procida

Dal 2019, è attivo sull'Isola di Procida un servizio a chiamata per il trasporto di Viaggiatori su sedie a ruote.

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

Nel corso del 2025, sono state soddisfatte n. 20 richieste di intervento

Rendicontazione dei reclami

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2025, è pervenuto un totale effettivo di n° 803 reclami.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **99,63%** entro 30 gg, e lo **0,37%** entro 90 gg.

RECLAMI GOMMA 2025 TIPOLOGIE DI RECLAMI SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO UE 782/2021	N. RECLAMI
AFFOLLAMENTO	51
ASSICURAZIONE MINIMA	0
ASSISTENZA IN CASO DI SOPPRESSIONE DEI SERVIZI O RITARDO	2
AVARIE TORNELLI, EMETTITRICI, DISPOSITIVI TAP&GO	7
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
CAMPANIA EXPRESS	0
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	7
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	206
CONDIZIONI CONTRATTUALI O TARIFFE DISCRIMINATORIE (SERVIZI AUTOMOBILISTICI)	0

DIFFICOLTÀ NELLA PRESENTAZIONE DEL RECLAMO	0
DIRITTI DELLE PERSONE CON DISABILITÀ O A MOBILITÀ RIDOTTA	4
INDENNITÀ PER RITARDO E/O SOPPRESSIONE	4
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	6
INFORMAZIONI PRIMA E DURANTE IL VIAGGIO	3
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	25
INFORMAZIONI SUI DIRITTI DEI PASSEGGERI	0
INQUINAMENTO ACUSTICO/AMBIENTALE	1
INTEGRAZIONE MODALE	3
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	3
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	5
MODALITÀ DI VENDITA DEI BIGLIETTI	2
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	2
QUALITÀ DEL SERVIZIO	64
REGOLARITÀ - PUNTUALITÀ	65
RICHIESTE DI RIMBORSO	10
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	276
SANZIONI	11
SERVIZI ACCESSORI	5
SICUREZZA DEL VIAGGIO	10
SICUREZZA PERSONALE	4
SISTEMI DI INFORMAZIONE DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	2
TITOLI DI VIAGGIO	17
TRASPORTO ALTERNATIVO IN CASO DI SOPPRESSIONE DEI SERVIZI	5
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	3
TOTALE	803

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **081 7722111**

PEC: enteautonomovolturmo@legalmail.it

Numero Verde Informazioni **800 211388**

