

**Piano Operativo per l'Accessibilità**

**Delibera ART 16/2018- Misura 13**

**Contratto di servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale tra Regione Campania e Ente Autonomo Volturno**

**ANNI 2026 - 2030**



Ente Autonomo Volturno srl - socio unico Regione Campania

Corso Garibaldi,387- 80142 Napoli, Italia P.IVA e C.F 00292210630 - Pec: enteautonomovolturno@legalmail.it T.+39 081 7722111 [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it)

Capitale sociale € 50.000.000,00 CCIAA Napoli n. 4980



## SOMMARIO

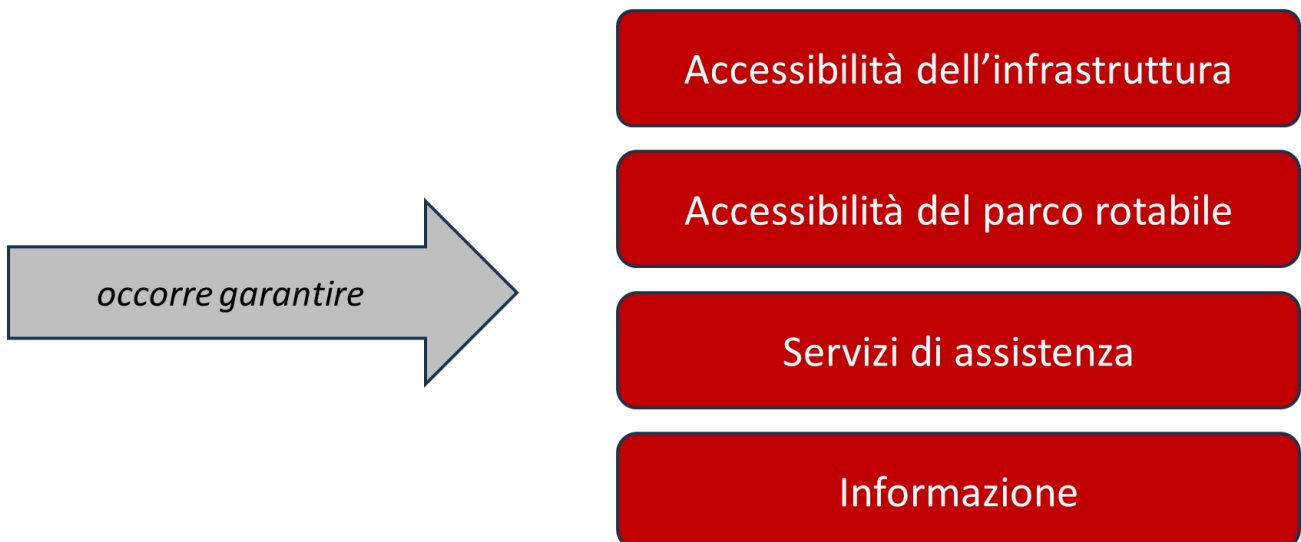
Premessa.....	3
Riferimenti normativi.....	4
Stato attuale dell'Accessibilità.....	4
Le stazioni sulla rete EAV.....	5
Accessibilità alle stazioni.....	5
Servizi di assistenza.....	9
Richiesta Modifica binario per accessibilità PRM – Linee Vesuviane.....	9
Pompei Scavi-Villa dei Misteri _Istruzioni particolari di utilizzo.....	9
Servizi a chiamata.....	9
Il servizio di assistenza PRM offerto dalle sale blu di RFI.....	11
Accessibilità del materiale rotabile.....	12
Disponibilità e fruibilità di servizi PMR.....	13
Porte di accesso funzionanti.....	14
Disponibilità di servizi bici.....	15
Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile.....	15
Informazione.....	17
Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio).....	17
Informazione via web.....	17
Informazione in stazione.....	19
Iniziative per migliorare l'accessibilità al servizio.....	21
Livelli obiettivo dell'indicatore Accessibilità Corse.....	21
Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di corse momentaneamente non accessibili.....	22
Anormalità all'infrastruttura di stazione.....	22
Non conformità del Materiale Rotabile.....	22
Modalità di richiesta di indennizzo per mancata accessibilità.....	22
Azioni del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di servizi sostitutivi.....	23
Formazione.....	24
Collaborazione con le associazioni di persone con disabilità.....	24
Attuazione d.lgs. 82/2022.....	24
Costi e modalità di finanziamento.....	25
Monitoraggio, revisione ed aggiornamenti.....	25

## PREMESSA

Il presente Piano Operativo (di seguito il "Piano") viene adottato ai sensi della Delibera ART n. 16/2018 - Misura 13 "Indicatori e livelli minimi di accessibilità", con il coinvolgimento dei Gestori dell'Infrastruttura ferroviaria e delle Stazioni ferroviarie (Rete Ferroviaria Italiana - RFI, e Ente Autonomo Volturno - EAV Infrastruttura), della Regione Campania, nonché delle rappresentanze dei consumatori e delle associazioni dei passeggeri e delle persone con disabilità e a ridotta mobilità (per brevità PRM), ed ha una durata pari a quella del Contratto di Servizio per il trasporto pubblico ferroviario di interesse regionale e locale di riferimento, stipulato tra EAV e la Regione Campania.

Il Piano tiene conto del quadro normativo con specifico riferimento alla Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità - ratificata dall'Italia con legge 3 marzo 2009 n. 18 - al Regolamento UE 782/2021 e al Regolamento (UE) n. 1300/2014 relativo alle specifiche tecniche di interoperabilità per l'accessibilità del sistema ferroviario dell'Unione per le persone con disabilità e le persone a mobilità ridotta (STI-PRM).

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



Al fine di raggiungere tale obiettivo, il Piano intende favorire le azioni sincrone tra tutti i soggetti coinvolti oltre all'impresa ferroviaria per migliorare il grado di accessibilità sia rendendo accessibili all'utenza PMR le informazioni prima del viaggio, sia durante tutto il percorso, dall'arrivo in stazione, alla salita e discesa dal treno, nonché a bordo.

Il Piano individua iniziative congiunte che consentano – nel rispetto delle diverse competenze dei soggetti coinvolti e sulla base di priorità di intervento sincrone – il miglioramento dell'accessibilità al servizio ferroviario e facilitino le attività relative all'abbattimento delle barriere architettoniche nel rispetto delle Specifiche Tecniche di Interoperabilità (STI-PRM).

## **RIFERIMENTI NORMATIVI**

- DM 14 giugno 1989 n. 236
- Legge 5 febbraio 1992 n. 104
- DPR 24 luglio 1996 n. 503
- Convenzione delle Nazioni Unite sui diritti delle persone con disabilità 13 dicembre 2006
- Legge Regionale n. 3 del 2007
- Direttiva 2008/57/CE (linee interconnesse)
- LEGGE 3 marzo 2009, n. 18. Ratifica ed esecuzione della Convenzione delle Nazioni Unite
- Regolamento (UE) 1300/2014 \_ Specifiche Tecniche di Interoperabilità (linee interconnesse)
- Decreto Legislativo n. 70/14 (linee interconnesse)
- Nuovo Codice della strada
- Delibera ART 16/2018
- Delibera ART 106/2018
- Regolamento UE 782/2021
- Libro Bianco su Accessibilità e Mobilità Urbana

## **STATO ATTUALE DELL'ACCESSIBILITÀ**

L'accessibilità del trasporto ferroviario si realizza quando l'intera esperienza di viaggio delle persone con disabilità o mobilità ridotta viene resa pienamente fruibile.

Gli utenti devono poter avere piena accessibilità:

- alle stazioni, ovvero poter facilmente entrare e defluire;
- delle stazioni, ovvero poter fruire di tutti gli spazi interni;
- del materiale rotabile, ovvero potervi accedere, sostare ed utilizzare i servizi presenti;
- all'informazione, acquisto e post-vendita del servizio.

Pertanto, l'EAV si impegna a:

- fornire un trasporto accessibile mediante una progettazione universale;
- associare una elevata qualità dei servizi di assistenza all'ammodernamento delle stazioni e del parco rotabile;
- promuovere la partecipazione attiva delle organizzazioni/associazioni che rappresentano le persone con disabilità;
- Fornire informazione chiara e accessibile

### **Le stazioni sulla rete EAV**

Nella rete gestita da EAV sono presenti complessivamente 153 tra stazioni e fermate dedicate al servizio viaggiatori. Il servizio ferroviario esercito da EAV presta servizio anche in 8 stazioni RFI nelle tratte di rete interconnessa (Santa Maria Capua Vetere, Caserta, Maddaloni Inferiore, Cancellò, Acerra, Casalnuovo, Napoli Centrale, Benevento).



### **Accessibilità alle stazioni**

#### **Distinzione tra accesso in autonomia e accesso con assistenza.**

Il criterio utilizzato per indicare lo stato di accessibilità di una stazione è il seguente:



#### **Linee isolate**

*Stazione accessibile:*

	Indicazione nella lista impianti
	Indicazione nel quadro orario



- autonomia di entrata e uscita da una stazione e per raggiungere il marciapiede
- accesso al materiale rotabile: anche se in presenza di dislivelli tra marciapiede e materiale rotabile superiori alle misure massime indicate dalla STI 2014, gli stessi sono comunque superabili con l'aiuto del personale di bordo senza uso della rampa. Per agevolare le fasi di imbarco, sta per partire la sperimentazione del servizio di assistenza in salita e discesa mediante l'uso di rampa mobile, realizzata da EAV per adattarsi alle diverse tipologie di materiale rotabile. Nella fase sperimentale il servizio è affidato a terzi.

### Stazione con accessibilità su richiesta \_ Linee Vesuviane

 Accessibilità su richiesta	Indicazione nella lista impianti
	Indicazione nel quadro orario


- autonomia di entrata e uscita da una stazione e possibilità di raggiungere il marciapiede adiacente il fabbricato viaggiatori
- possibilità di richiedere, almeno 20' prima dell'inizio del viaggio, di far effettuare la fermata del treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori.
- accesso al materiale rotabile: anche se in presenza di dislivelli tra marciapiede e materiale rotabile superiori alle misure massime indicate dalla STI 2014, gli stessi sono comunque superabili con l'aiuto del personale di bordo senza uso della rampa. Per agevolare le fasi di incarrozzamento, sta per partire la sperimentazione del servizio di assistenza in salita e discesa mediante l'uso di rampa mobile, realizzata da EAV per adattarsi alle diverse tipologie di materiale rotabile. Nella fase sperimentale il servizio è affidato a terzi.

### Stazione con accessibilità condizionata

 Accessibilità condizionata	Indicazione nella lista impianti
	Indicazione nel quadro orario


- autonomia di entrata e uscita da una stazione
- possibilità di accesso ai marciapiedi mediante esplicita richiesta avanzata al personale della biglietteria, come per l'utilizzo dei montascale ove installati.
- accesso al materiale rotabile: anche se in presenza di dislivelli tra marciapiede e materiale rotabile superiori alle misure massime indicate dalla STI 2014, gli stessi sono comunque superabili con l'aiuto del personale di bordo senza uso della rampa. Per agevolare le fasi di incarrozzamento, sta per partire la sperimentazione del servizio di assistenza in salita e discesa mediante l'uso di rampa mobile, realizzata da EAV per adattarsi alle diverse tipologie di materiale rotabile. Nella fase sperimentale il servizio è affidato a terzi.

*Stazione accessibile fino al binario adiacente fabbricato viaggiatori*

	Indicazione nel quadro orario
---	-------------------------------

- autonomia di entrata e uscita da una stazione
- possibilità di accesso al marciapiede adiacente al fabbricato viaggiatori

*Stazione non accessibile*

	Indicazione nel quadro orario
---	-------------------------------

- presenza di barriere architettoniche
- dislivelli tra marciapiedi e materiale rotabile superabili con ausili

Per le stazioni non accessibili e in caso di variazione accessibilità, il viaggiatore su sedia a ruote può richiedere il servizio di trasporto a chiamata da stazione non accessibile a stazione accessibile più vicina sullo stesso percorso (e viceversa) e continuare il viaggio in treno.

La prenotazione va effettuata 3 ore prima dell'inizio del viaggio. Per ulteriori condizioni e modalità si rimanda al paragrafo *Servizi di assistenza* del presente piano.

Il dettaglio delle stazioni viene reso noto sul sito web al percorso: Accessibilità/Lista Impianti <https://www.eavsrl.it/lista-impianti/>.



Ogni scheda riporta le dotazioni di ciascuna stazione, l'eventuale variazione di accessibilità dovuta a fermo impianti di risalita e l'indicazione della stazione accessibile più vicina.

**Linee interconnesse**

**Linea Napoli- Piedimonte Matese**

**Tratta EAV**


*Stazione accessibile*

	Indicazione nella lista impianti
	Indicazione nel quadro orario

- autonomia di entrata e uscita da una stazione e raggiungibilità del marciapiede


- accesso al materiale rotabile: nelle stazioni EAV è in vigore una procedura interna che regola l'uso della rampa a bordo treno a cura del personale di stazione e di bordo. Le stazioni in cui è possibile richiedere il servizio sono:
  - *Piedimonte Matese*
  - *Dragoni (nella sola fascia oraria pomeridiana 13:05 – 19:35)*
  - *Caiazzo*
  - *Sant'Angelo in Formis.*
- La prenotazione va effettuata 12 ore prima dell'inizio del viaggio. Per ulteriori condizioni e modalità si rimanda al paragrafo *Servizi di assistenza* del presente piano e al seguente link <https://www.eavsrl.it/assistenza-linee-suburbane-napoli-piedimonte-matese/>

### Stazione non accessibile

	Indicazione nel quadro orario
---	-------------------------------

- presenza di barriere architettoniche
- dislivelli tra marciapiedi e materiale rotabile non superabili senza ausili.
- Il viaggiatore su sedia a ruote può richiedere il servizio di trasporto a chiamata da stazione non accessibile a stazione accessibile più vicina sullo stesso percorso (e viceversa) attraverso convenzione con azienda AIR gestore del TPL su gomma. La prenotazione va effettuata 12 ore prima dell'inizio del viaggio. Per ulteriori condizioni e modalità si rimanda al paragrafo *Servizi di assistenza* del presente piano

### Tratta RFI

	Indicazione nel quadro orario
---	-------------------------------

È in vigore un accordo con RFI mediante il quale nelle stazioni di Napoli Centrale e Caserta è possibile utilizzare i servizi forniti da Sala Blu di RFI. Le condizioni di prenotazione sono riportate nella sezione accessibilità/servizio a chiamata del sito <https://www.eavsrl.it/assistenza-linee-suburbane-napoli-piedimonte-matese/>



## SERVIZI DI ASSISTENZA

### **Richiesta Modifica binario per accessibilità PRM – Linee Vesuviane**

Esclusivamente per alcune stazioni/fermate delle Linee Vesuviane, in attesa del superamento delle barriere architettoniche, EAV fornisce al viaggiatore con disabilità la possibilità di far fermare il treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, facendone richiesta almeno 20 minuti prima del viaggio, attraverso il numero pubblicizzato sul sito nella scheda della stazione interessata e indicata nella lista impianti con la dicitura "**Accessibilità su richiesta**"

Per l'utilizzo dei montascale, ove installati, l'utilizzo è subordinato ad esplicita richiesta avanzata al personale della biglietteria. Le stazioni attualmente interessate sono: Torre del Greco; Trecase; Vico Equense. E' possibile individuare le stazioni interessate da questi servizi di assistenza nella lista impianti con la dicitura "**Accessibilità condizionata**"

### **Pompei Scavi-Villa dei Misteri \_Istruzioni particolari di utilizzo**

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 scendere 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 salire su un treno direzione 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 o rivolgendosi al personale delle stazioni di partenza o a bordo treno.

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

### **Servizi a chiamata**

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 è attivo anche per le stazioni che dovessero rendersi non accessibili in caso di fermo ascensori.

Il servizio va richiesto contattando i seguenti numeri:

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

Le modalità e tempi di prenotazione sono consultabili accedendo alla sezione Accessibilità/Servizio a chiamata 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](mailto: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/>

### **Il servizio di assistenza PRM offerto dalle sale blu di RFI**

Nel territorio della Regione Campania il servizio di assistenza effettuato da RFI è disponibile per le PMR che utilizzino i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Benevento Centrale e Caserta. Le richieste di assistenza . Per maggiori informazioni si rimanda al sito web di RFI <https://www.rfi.it/it/stazioni/pagine-stazioni/accessibilita/le-informazioni-sull-assistenza-delle-sale-blu-in-un-click.html>



## INTERVENTI IN CORSO

Gli interventi infrastrutturali sono riportati nel Piano programmatico, pubblicato nella sezione Accessibilità/Documenti Accessibilità <https://www.eavsrl.it/download/piano-programmatico-per-le-accessibilita/>

## Accessibilità del materiale rotabile

Il Contratto di Servizio tra la Regione Campania e EAV, valido dal 1° gennaio 2020 al 31 dicembre 2025, prorogato a tutto il 2026, prevedeva una produzione pianificata pari a 5,768 milioni di tr\*km per il 2020, in crescita sino a 6,545 mln treni-km nel 2023, e poi costante sino alla fine del Contratto.

Le misure restrittive ANSFISA sulla velocità massima da rispettare sulle linee aziendali a decorrere dal 1° aprile 2020 sulle linee isolate (vesuviane e flegree) e dal 13 gennaio 2021 sulle linee suburbane, tuttora vigenti, in uno alle previsioni - non avveratesi - in relazione al numero di treni nuovi che si sarebbero dovuti immettere in esercizio hanno determinato un cambio del modello di esercizio, ricadenzato su una "maglia più larga", passando ad esempio, sulle linee vesuviane, da 24' a 36', aggravato, altresì, dalla ridotta funzionalità di alcune linee (come, ad esempio, quella di Baiano, interessata dall'estate 2024, da lavori di manutenzione straordinaria e ammodernamento dell'infrastruttura), hanno comportato un'inevitabile riduzione dei programmi di esercizio; infatti, nel 2025 la produzione effettivamente programmata dall'azienda è stata di 4,592 mln treni-km.

La flotta utile all'esercizio è costituita da (valori riferiti al I trim 2026):

- per le linee vesuviane:
  - 65 ETR, di cui 49 accessibili alle PMR;
- per le linee flegree:
  - 23 ETR, tutti accessibili alle PMR;
- per la linea Napoli – Piedimonte Matese:
  - 5 ATR, tutti accessibili alle PMR;
  - 4 ALN non accessibili per le PMR;
- per la linea Napoli – Benevento:
  - 8 ETR, tutti accessibili alle PMR;
- per la linea metropolitana Piscinola – Aversa Centro:
  - 7 ETR, tutti accessibili alle PMR.

Si intendono accessibili alle PMR i materiali rotabili che dispongono - a bordo - di aggancio per le carrozzine.



### **Disponibilità e fruibilità di servizi PMR**

Il livello di accessibilità totale delle linee è sintetizzato dall'indicatore %CORSEACC L,i. Tale indicatore esprime, in funzione della dotazione del materiale rotabile e della programmazione delle corse, la percentuale di corse accessibili a PMR programmate per ogni mese i di servizio e fornisce la descrizione del livello di accessibilità del servizio sulle varie linee L: %CORSEACC L,i = (n° di corse mensili programmate accessibili L,i/n° di corse mensili totali programmate L,i)\*100 dove per corsa accessibile si intende una corsa indicata utilizzabile anche da PMR, in particolare per utenti con sedia a rotelle, da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Tutte le corse esercite da EAV sono programmate come corse accessibili alle PMR, per cui l'indicatore %CORSEACC è sempre pari al 100%.

Tuttavia, come precedentemente indicato, solo una parte residuale della flotta ancora circolante sulle linee vesuviane (ETR Fe220) non è accessibile; pertanto, nel caso in cui la corsa dovesse essere esercita con materiale rotabile non accessibile l'azienda informa la clientela come specificato nella Procedura aziendale PR-54-GTI "Gestione Informazione ai cittadini utenti delle turbative/limitazioni della circolazione ed inaccessibilità stazioni", paragrafo 5.2.1; in particolare:

- il Capotreno comunica in tempo utile alla Control Room, e comunque prima della partenza, il numero della corsa ferroviaria che verrà esercita con materiale rotabile non accessibile;
- la Control Room informa, a sua volta, l'HDO, che provvede a divulgare l'informazione.

Inoltre, l'Azienda monitora anche l'indicatore %SPMR, definito in relazione alla percentuale dei treni fruibili alle PMR e i treni totali programmati come accessibili alle PMR (indicati accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato), calcolato per linea per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili del rapporto tra il numero di corse mensili accessibili e fruibili e le corse mensili programmate accessibili:

$$\%SPMR = \frac{n^{\circ} \text{ corse mensili accessibili e fruibili}}{n^{\circ} \text{ corse mensili programmate accessibili}} \cdot 100$$

dove:

- $n^{\circ}$  corse mensili accessibili e fruibili rappresenta il numero di corse mensili effettuate con materiale rotabile omologato accessibile, a passeggeri PMR, che garantisca anche l'utilizzo del treno da parte di passeggeri con sedia a rotelle;
- $n^{\circ}$  corse mensili programmate accessibili rappresenta la totalità delle corse indicate accessibili da relativo pittogramma sull'orario programmato.

Tale indicatore viene pubblicato annualmente sul sito istituzionale nell'ambito degli "indicatori e livelli minimi di trasparenza", di cui alla sezione dedicata al Contratto di Servizio (<https://www.eavsrl.it/contratto-di-servizio/>).

Nel 2025, la percentuale delle corse accessibili è stata complessivamente pari

all'83,07%, così composta:

- 61,36% sulle linee vesuviane;
- 96,74% sulle linee flegree;
- 87,83% sulle linee suburbane;
- 100,00% sulla linea metropolitana.

L'obiettivo è raggiungere il 100% nel 2027.

Mensilità	DISPONIBILITÀ E FRUIBILITÀ DI SERVIZI PMR (%SPMR) - ANNO 2025 [Lx]					LINEE VESUVIANE		LINEE FLEGREE		LINEE SUBURBANE		LINEA METROPOLITANA	
	LINEE VESUVIANE [100%]	LINEE FLEGREE [100%]	LINEE SUBURBANE [100%]	LINEA METRO [100%]	TOT EAV [100%]	n. corse effettive accessibili	n. corse effettuate totali	n. corse effettive accessibili	n. corse effettuate totali	n. corse effettive accessibili	n. corse effettuate totali	n. corse effettive accessibili	n. corse effettuate totali
gen-25	51,50%	97,82%	99,60%	99,23%	76,48%	3.921	6.080	5.888	5.888	498	502	2.187	2.187
feb-25	51,49%	96,86%	93,50%	100,00%	76,41%	3.586	5.581	5.587	5.587	417	445	2.032	2.032
mar-25	53,90%	99,30%	89,74%	100,00%	79,07%	4.130	6.226	6.926	6.926	420	466	2.236	2.236
apr-25	53,55%	100,00%	88,89%	100,00%	79,77%	3.908	5.932	6.710	6.710	384	432	2.164	2.164
mag-25	55,52%	98,32%	92,52%	100,00%	80,70%	4.011	6.099	6.858	6.858	433	469	2.338	2.338
giu-25	75,10%	100,00%	88,72%	100,00%	90,43%	4.326	5.708	6.746	6.746	417	465	1.916	1.916
lug-25	70,23%	100,00%	76,30%	100,00%	88,31%	4.180	5.870	7.349	7.349	412	542	2.184	2.184
ago-25	72,68%	99,36%	78,80%	100,00%	89,40%	4.326	5.933	8.828	8.828	394	499	1.536	1.536
set-25	69,55%	96,49%	77,69%	99,82%	87,31%	4.006	5.664	8.308	8.308	404	524	2.248	2.248
ott-25	67,03%	97,51%	88,89%	99,46%	87,30%	4.077	5.817	8.496	8.496	480	544	2.739	2.739
nov-25	61,50%	88,37%	90,42%	99,23%	80,50%	4.031	5.631	7.983	7.983	434	478	2.580	2.580
dic-25	64,17%	89,02%	91,67%	98,38%	81,59%	4.216	5.679	7.925	7.925	429	465	2.548	2.548
TOT	61,36%	96,74%	87,83%	100,00%	83,07%	48.718	70.220	87.604	87.604	5.122	5.831	26.708	26.708

### Porte di accesso funzionanti

L'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come percentuale delle corse effettuate con treni con porte laterali e intercomunicanti funzionanti e il numero delle corse effettuate. I guasti per atti vandalici sono esclusi dalle casistiche di guasto rilevanti per il calcolo dell'indicatore.

$$\%PAFL = \frac{n^{\circ} \text{ corse effettuate con treni con porte funzionanti}}{n^{\circ} \text{ corse totali effettuate}} \cdot 100$$

dove:

- $n^{\circ}$  corse effettuate con treni con porte funzionanti rappresenta il numero di corse effettuate con treni che presentano contemporaneamente il 100% delle porte laterali funzionanti e, se presenti, il 100% delle porte intercomunicanti funzionanti, a inizio servizio.

Tale indicatore viene pubblicato annualmente sul sito istituzionale nell'ambito degli "indicatori e livelli minimi di trasparenza", di cui alla sezione dedicata al Contratto di Servizio (<https://www.eavsrl.it/contratto-di-servizio/>).



Nel 2025, la percentuale delle corse effettuate con treni con porte funzionanti è stata complessivamente pari all'92,36%, così composta:

- 96,31% sulle linee vesuviane;
- 86,36% sulle linee flegree;
- 99,90% sulle linee suburbane;
- 100,00% sulla linea metropolitana.

### **Disponibilità di servizi bici**

La flotta EAV adibita al trasporto delle biciclette (non pieghevoli) riguarda esclusivamente i nuovi veicoli ATR 803, circolanti sulla linea di Piedimonte Matese.

L'indicatore è calcolato per ogni anno come media aritmetica dei valori mensili per ogni linea come rapporto tra il numero di corse mensili attrezzate per il trasporto biciclette e le corse mensili totali:

$$\%BICI = \frac{n^{\circ} \text{ corse mensili attrezzate trasporto biciclette}}{n^{\circ} \text{ corse mensili totali}} \cdot 100$$

Nel 2025, la percentuale delle corse attrezzate per il trasporto biciclette, applicabile per la sola linea di Piedimonte Matese, è stata del 100%.

### **Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile**

L'evoluzione del parco rotabile dal 2026 al 2030 prevede una flotta utile all'esercizio a regime di 147 unità di trazione, così composte:

- 93 ETR nuovi, tutti accessibili alle PMR, di cui:
  - 56 modello Stadler sulle linee vesuviane;
  - 16 modello Alfa3 sulle linee flegree;
  - 5 modello ATR 803 sulla linea di Piedimonte Matese;
  - 6 modello Alfa2 sulla linea di Benevento;
  - 10 modello CAF sulla linea metropolitana Piscinola – Aversa Centro;
- 32 ETR revampizzati, tutti accessibili alle PMR, di cui:
  - 22 modello T21R sulle linee Vesuviane;
  - 10 modello ET400R sulle linee Flegree;
- i restanti 22 ETR modello Metrostar, tutti accessibili alle PMR, sulle linee Vesuviane.

FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO								
Dati identificativi del veicolo		EFFETTIVA		PROIEZIONE				
LINEE	Modello	2025	2026	2026	2027	2028	2029	2030
Vesuviane	Fe220	16	16	16	-	-	-	-
Vesuviane	T 21	6	6	6	-	-	-	-
Vesuviane	T 21 R	21	21	21	22	22	22	22
Vesuviane	Metrostar 1	12	12	12	12	12	12	12
Vesuviane	Metrostar 2	10	10	10	10	10	10	10
Vesuviane	STADLER	-	-	10	46	56	56	56
<b>Tot Linee Vesuviane</b>	<b>n.</b>	<b>65</b>	<b>65</b>	<b>75</b>	<b>90</b>	<b>100</b>	<b>100</b>	<b>100</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>75%</i>	<i>75%</i>	<i>79%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Flegree	ET 100	-	-	-	-	-	-	-
Flegree	ET 400	-	-	-	-	-	-	-
Flegree	ET 400 R	12	11	11	12	12	10	10
Flegree	ETR ALFA 3	11	12	14	16	16	16	16
<b>Tot Linee Flegree</b>	<b>n.</b>	<b>23</b>	<b>23</b>	<b>25</b>	<b>28</b>	<b>28</b>	<b>26</b>	<b>26</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 668	-	-	-	-	-	-	-
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 668 R	3	3	3	-	-	-	-
Napoli - Piedimonte Matese	Aln 663	1	1	1	-	-	-	-
Napoli - Piedimonte Matese	ATR 803	5	5	5	5	5	5	5
<b>Tot Napoli - Piedimonte Matese</b>	<b>n.</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>9</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>56%</i>	<i>56%</i>	<i>56%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Napoli - Benevento	Ale 125	-	-	-	-	-	-	-
Napoli - Benevento	Ale 126	-	-	-	-	-	-	-
Napoli - Benevento	Ale 088	-	-	-	-	-	-	-
Napoli - Benevento	ETR ALFA 2	8	8	8	6	6	6	6
<b>Tot Napoli - Benevento</b>	<b>n.</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>8</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
Metropolitana	MA100	3	3	-	-	-	-	-
Metropolitana	CAF	2	4	6	10	10	10	10
<b>Tot Piscinola - Aversa</b>	<b>n.</b>	<b>5</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>	<b>10</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>
<b>TOTALE</b>		<b>110</b>	<b>112</b>	<b>123</b>	<b>139</b>	<b>149</b>	<b>147</b>	<b>147</b>
<i>di cui Accessibili PMR</i>	<i>%</i>	<i>82%</i>	<i>82,14%</i>	<i>84%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>	<i>100%</i>



## INFORMAZIONE

### Informazione per l'accessibilità PRM (statica e dinamica, prima e durante il viaggio)

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.

### Informazione via web

#### [Il sito web eavsrl.it](http://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.

The screenshot shows the EAV website interface. At the top, there is a navigation bar with the EAV logo and the text 'IN VIAGGIO DAL 1889'. Below the logo, there are social media icons for Facebook, Twitter, YouTube, LinkedIn, and Instagram. A search bar is located on the right side of the navigation bar. The main menu is displayed below the navigation bar, with 'Accessibilità' highlighted. Under 'Accessibilità', there are three sub-menus: 'Impianti', 'Servizio a chiamata', and 'Documenti Accessibilità'. The 'Impianti' sub-menu includes: 'Variazioni Accessibilità Impianti', 'Variazioni accessibilità Treni', 'Lista impianti', 'Storico Variazioni Accessibilità', and 'Accessibilità Motoria - Pompei Villa dei Misteri - Istruzioni'. The 'Servizio a chiamata' sub-menu includes: 'Linea Napoli Sorrento (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Napoli Sarno (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Napoli Poggioreale (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Napoli - Nola - Baiano (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Napoli San Giorgio via CDN (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Cumana (dal 6 maggio 2024)', 'Linea Circumflegrea (dal 6 maggio 2024)', 'Isola di Procida', 'Domenica e Festivi sulle linee Nola - Castellammare, Nola - Palma, Campania, Avella-Tufino-Nola, Nola-Moschiano, Quindici-Ottaviano', 'Assistenza Linee Suburbane - Napoli Benevento', and 'Assistenza Linee Suburbane - Napoli Piedimonte'. The 'Documenti Accessibilità' sub-menu includes: 'Piano Operativo per l'Accessibilità', 'Piano programmatico per le accessibilità', and 'Abbonamenti agevolati 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/EavOfficial/>);

**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

## Informazione in stazione

EAV gestisce i servizi di informazione con l'intento di garantire semplicità di consultazione, immediatezza del messaggio, chiarezza del linguaggio, tempestività di informazione.

I canali di informazione sono:

- Sonori (utilizzati in prevalenza per le indicazioni in tempo reale su arrivi e partenze, e sulle eventuali variazioni);
- Visivi tradizionali (locandine, segnaletica fissa di orientamento, ecc.);
- Visivi a tecnologia innovativa (tele-indicatori, schermi e monitor).

In particolare, negli impianti è possibile trovare avvisi che, con l'ausilio di Qrcode dedicati, consentono di raggiungere le specifiche informazioni pubblicate sul sito



### ACCESSIBILITÀ INFORMAZIONI

Nella sezione "Accessibilità" del sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it) sono disponibili informazioni utili per i viaggiatori con disabilità. In particolare:

- **"Lista Impianti"** consente di consultare le schede di ogni stazione, con l'indicazione dello stato di accessibilità e delle eventuali variazioni, oltre alle stazioni accessibili più vicine.
- **"Servizi a chiamata"** riporta le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto con van attrezzato, che permettono il trasferimento di un viaggiatore su sedia a ruote da una stazione non accessibile alla stazione accessibile più vicina (e viceversa) lungo lo stesso percorso. La restante parte del viaggio viene effettuata con i treni EAV.
- **"Infomobilità accessibilità"** pubblica in tempo reale gli avvisi relativi alle variazioni di accessibilità per impianti temporaneamente fuori servizio, con l'indicazione delle stazioni accessibili più vicine.

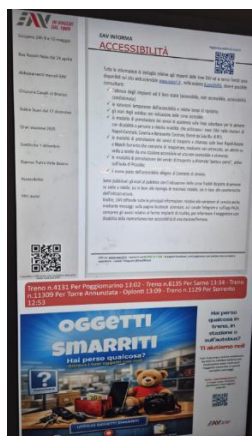
Per agevolare la consultazione, è possibile scansionare i seguenti QR code:

ACCESSIBILITÀ STAZIONI LISTA IMPIANTI	SERVIZI A CHIAMATA	VARIAZIONI ACCESSIBILITÀ STAZIONI	VARIAZIONI ACCESSIBILITÀ TRENI
			

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

➤ **Avvisi dedicati ai canali di informazioni e alle indicazioni commerciali**

- **Totem Touch:** dal 2023 è stato avviato un progetto sperimentale con l'installazione di Totem Touch in alcune stazioni. Tra le varie informazioni è possibile consultare notizie relative all'accessibilità. La fase di sperimentazione, conclusa nel 2025 con l'installazione di 20 Totem, ha evidenziato le potenzialità del sistema che consente di gestire l'aggiornamento dei contenuti da remoto e agli utenti di ottenere le informazioni stand-alone, con un dispositivo che può funzionare in modo indipendente, senza connessioni o dipendenze esterne. È prevista l'implementazione del sistema con l'installazione di nuovi totem tendendo, in maniera graduale, alla copertura di tutte le stazioni della rete.
- **TVM - emettitrici automatiche di stazione:** nell'ultimo anno con l'installazione delle nuove emettitrici automatiche, è stato possibile utilizzare i monitor presenti su queste apparecchiature per rendere disponibili le informazioni in maniera analoga a quanto descritto per i totem.



➤ **Totem Touch e TVM**



### 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).



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

STAZIONI  
ACCESSIBILI



SERVIZI  
A CHIAMATA



VARIAZIONI  
ACCESSIBILITÀ



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



## INIZIATIVE PER MIGLIORARE L'ACCESSIBILITÀ AL SERVIZIO

EAV ha implementato diverse iniziative volte a rendere il servizio di assistenza PRM all'altezza delle aspettative dei propri clienti.

### ***Livelli obiettivo dell'indicatore Accessibilità Corse***

Come presentato in precedenza, già oggi, tutto il servizio ferroviario esercito da EAV è programmato accessibile alle PMR.

Tuttavia, non ancora tutto il materiale rotabile a disposizione è predisposto per l'accesso delle PMR, ma, come richiamato nel paragrafo "Gli investimenti per l'accessibilità del materiale rotabile", l'evoluzione della flotta prevede una graduale crescita del materiale rotabile in asset accessibile alle PMR, tale da raggiungere il 100% della flotta accessibile già nel 2027.

Complessivamente 147 convogli su 147 saranno accessibili alle PMR pari al 100% della flotta utile all'esercizio.



### **Azioni di miglioramento del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di corse momentaneamente non accessibili**

Le anomalie di esercizio nel caso specifico del trasporto di PRM possono essere distinte in due classi caratterizzate dal fatto che le problematiche siano legate all'infrastruttura (stazione) o al materiale rotabile.

#### **Anormalità all'infrastruttura di stazione**

Il Gestore dell'Infrastruttura comunica tempestivamente, sul sito web aziendale, le variazioni all'accessibilità, nella sezione *variazioni accessibilità impianti e nella scheda di ogni impianto*

#### **Non conformità del Materiale Rotabile**

Le problematiche più frequenti che possono manifestarsi riguardano:

- la sostituzione di un materiale rotabile dichiarato idoneo per il viaggio del PRM con uno di caratteristiche inferiori;
- la cancellazione del treno.

In riferimento alla prima casistica, l'utenza verrà avvisata in tempo utile, e comunque prima della partenza del treno, della mancanza di accessibilità del materiale rotabile, come specificato nella Procedura PR-54-GTI.

In entrambi i casi, EAV intende migliorare il flusso informativo e l'assistenza verso i propri clienti, supportandoli nella ripianificazione del viaggio della PMR utilizzando soluzioni alternative, in prima ipotesi con altri treni (corsa successiva accessibile), altrimenti con altri mezzi di trasporto (come, per esempio, servizio taxi a chiamata).

## **MODALITA' DI RICHIESTA DI INDENNIZZO PER MANCATA ACCESSIBILITA'**

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

Tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio, 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:

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

Per le modalità di richiesta di indennizzo, per maggiori info si rimanda al paragrafo della carta della mobilità "*Richiesta indennizzo per mancata accessibilità*".

Se la perdita parziale o totale o il danneggiamento delle attrezzature per la mobilità o dei dispositivi di assistenza è imputabile all'Eav, 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" presente nella carta della mobilità.

#### **Azioni del sistema di accoglienza ed assistenza per PMR nel caso di servizi sostitutivi**

Come specificato nel Piano di Intervento dei servizi sostitutivi, al momento dell'avvenimento che determina l'anomalia alla circolazione, EAV procede a fornire efficace informazione all'utenza sulle caratteristiche dei servizi integrativi e sostitutivi offerti e sugli orari di servizio. Le informazioni alla clientela sono date a bordo dei treni e a terra presso gli impianti di stazione e fermata e sono puntuali, esaustive e aggiornate, così da garantire agli utenti in forma dinamica e tempestiva il disservizio.

L'impresa che gestisce il servizio sostitutivo provvede ad evidenziare il servizio offerto mediante pannelli indicatori a bordo dei mezzi. L'accesso al servizio sostitutivo è garantito con lo stesso titolo di viaggio del servizio sostituito. Inoltre, a richiesta con 24 ore di anticipo, sono garantiti autobus con accessibilità per utenti diversamente abili.

Nel caso di servizi sostitutivi effettuati con autobus non attrezzati per il trasporto di PRM, EAV si impegna a migliorare l'assistenza dei propri clienti includendo nelle proprie procedure la predisposizione da parte della Control Room di un servizio dedicato con Taxi/Noleggjo Con Conducente.



## Formazione

Attualmente, il personale che lavora nelle stazioni o a bordo dei treni a diretto contatto con il pubblico è sensibilizzato – come previsto dal secondo comma dell'art. 26 del Regolamento 782/21 - in merito alle esigenze delle persone con disabilità e delle persone a mobilità ridotta in occasione della formazione erogata all'assunzione od a seguito di cambio qualifica con il modulo formativo "Carta della Mobilità e Informazioni ai Clienti", partendo proprio da uno dei principi ispiratori della Carta, Eguaglianza e Imparzialità.

Nel mese di maggio 2026 sono partite sessioni formative per il Modulo "Accessibilità al trasporto per viaggiatori con disabilità, in modalità mista (parte teorica e pratica) per un totale di 2 ore erogato dalla Disability Manager, essendo formata in materia (**Corso per addetti alla formazione del personale sulle tematiche relative all'accoglienza e al supporto a passeggeri con disabilità e a mobilità ridotta - ASSTRA 29-30 novembre 2022**)

Si prevede inoltre, nell'ambito del Progetto di Onboarding del personale neoassunto di inserire un modulo dedicato alla materia.

## Collaborazione con le associazioni di persone con disabilità

Negli anni passati EAV ha creato delle collaborazioni con associazioni di persone con disabilità, al fine di definire le esigenze e proposte mirate al miglioramento dell'accessibilità dei servizi, anche in fase di progettazione. Il Disability Manager coinvolge periodicamente tali associazioni in tavoli tecnici dando vita a un costante confronto e ottenendo feedback sulle azioni intraprese e da intraprendere circa le necessità delle PMR. Il fine è delineare i fattori ambientali che risultano d'ostacolo per la corretta fruibilità ed accessibilità dei luoghi.

Le principali associazioni coinvolte sono:

- **FIADDA** – Famiglie Italiane Associate per la Difesa dei Diritti degli Audiolesi
- **FISH** – Federazione Italiana per il Superamento dell'Handicap
- **UILDM** – Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
- **UICI** – Unione Italiana Ciechi e Ipovedenti

## 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.

## **COSTI E MODALITA' DI FINANZIAMENTO**

Le azioni del presente Piano e del Piano programmatico, ad esclusione di quelle già finanziate ed attualmente in corso di attuazione, saranno attuate allorquando le risorse necessarie siano già ricomprese all'interno del PEF ovvero in maniera graduale all'atto del reperimento delle necessarie fonti di finanziamento.

## **MONITORAGGIO, REVISIONE ED AGGIORNAMENTI**

Il presente Piano sarà oggetto di monitoraggio periodico, aggiornato al termine del primo periodo regolatorio e condiviso con la Regione Campania nell'ambito del Comitato di Gestione del Contratto.