EAVsrl

BILANCIO SOCIALE 2017

INDICE

LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER 3
NOTA METODOLOGICA 5
IL PROFILO DELLA SOCIETA' 8
Cenni storici 8
Il *core business* 10
Le linee vesuviane 11
Le linee Flegree 12
Le linee suburbane 13
La linea metropolitana 14
La funivia del Faito 14
I programmi di esercizio 15
L'organizzazione Aziendale 16
I Poteri Degli Organi Societari ed il sistema delle deleghe e procure 18
Gli Organi Di Controllo 19
Partecipazione ad associazioni datoriali 19
LA GOVERNANCE 20
Verso la responsabilità sociale 20
Legalità e Trasparenza 21
Etica Aziendale 23
Politiche Di Tutela Ambientale E Sicurezza Sul Lavoro 25
La valorizzazione delle buone prassi 26
L'esperienza del Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa 27
LA RESPONSABILITÀ ECOMONICA 28
Gestione economico, patrimoniale e finanziaria 28
GLI STAKEHOLDER 32
La mappatura degli stakeholder 32
EAV e i clienti 34
La Mappatura dei clienti 35
La produzione 36
La Customer Satisfaction 37
Ricavi da traffico e iniziative contro l'evasione 44
Analisi della qualità percepita 45

L’accessibilità al servizio 52
La Security 55
Puntualità, regolarità e reperibilità delle informazioni 60
Investiamo su nuovi treni e rinnovamento della rete 69
EAV e i dipendenti 72
La forza lavoro disponibile 72
La selezione del personale 75
La formazione del personale 76
I rapporti sindacali 78
La sicurezza del personale 79
EAV e il territorio 81
EAV e l’ambiente 87
L’impatto ambientale 87
EAV e la scuola 93
EAV e i fornitori 94
GRI CONTENT INDEX 96

BOZZA

LETTERA DEL PRESIDENTE AGLI STAKEHOLDER

Signori Stakeholder,

ho il piacere di introdurre e presentare il primo bilancio sociale che EAV S.r.l. redige dalla sua costituzione.

Dal 2015, anno in cui il socio unico Regione Campania mi ha onorato ed onerato del compito di guidare questa grande realtà, l'EAV ha compiuto importanti progressi, sia sotto il profilo economico, sia sotto il profilo gestionale, con le prime ricadute anche in termini di qualità dei servizi offerti.

Ciononostante permangono aree di criticità che generano disagi alla nostra clientela; ed è proprio per questa ragione che abbiamo deciso di "rendere il conto" dell'impegno che quotidianamente profondiamo per affrontare e risolvere i problemi che ancora ci attanagliano.

In tal senso il documento che vi apprestate a leggere non è uno strumento di marketing e non persegue lo scopo di nascondere le difficoltà ed i disservizi, che anzi sono elencati ed evidenziati. Il Bilancio sociale è, invece, uno strumento di condivisione e di comunicazione dell'impegno della nostra azienda verso i Clienti, i Fornitori e le Comunità Locali raggiunte dal servizio di TPL ed infine, ma non ultimo, verso l'ambiente.

Il principale obiettivo che intendiamo perseguire con la pubblicazione del primo bilancio sociale, consiste nel socializzare e nel condividere con tutti gli stakeholder la nostra "mission" aziendale nonché l'orientamento delle scelte e delle strategie manageriali e di impresa, ai valori etici che scaturiscono dall'assunzione consapevole della responsabilità sociale che l'ente assume in relazione a tutti i servizi che gestisce.

La nostra Azienda è un attore fondamentale per la mobilità della intera regione e quindi rappresenta un perno su cui si snoda il processo di crescita economica e sociale del territorio campano e non solo di quello raggiunto dai nostri binari.

In questo quadro, EAV è impegnata costantemente in un confronto costruttivo e continuo con l'Amministrazione Regionale e con le centinaia di amministrazioni comunali servite dai nostri servizi, un confronto non solo istituzionale ma che è aperto e coinvolge il tessuto produttivo e imprenditoriale della regione ed i principali attrattori culturali e turistici della provincia di Napoli.

In altri termini EAV è consapevole del ruolo strategico che svolge nel complesso sistema della mobilità delle persone e dello sviluppo sostenibile del territorio e ne avverte in pieno la responsabilità.

BOZZA

Come avrete modo di leggere, abbiamo messo mano ad un articolato e complesso piano di investimenti, sia in infrastrutture che in materiale rotabile. Ma è sul capitale umano che puntiamo maggiormente per costruire l'EAV di domani. Oggi EAV può contare sull'impegno e la dedizione di 3050 dipendenti, di cui la maggior parte di età superiore ai 50 anni. Ben presto, grazie al piano di turn-over approvato dal Consiglio di Amministrazione, procederemo all'assunzione di 350 dipendenti. Forze giovani in grado di trasmettere nuova linfa ai nostri servizi.

Nuovi treni, nuove infrastrutture e nuovo personale in un'azienda risanata sotto il profilo economico e finanziario. Tutto ciò non sarebbe stato possibile senza il supporto determinante del Socio Unico Regione Campania, a cui va il mio personale ringraziamento.

Infine non posso non fare accenno al lavoro di squadra che ci ha consentito di passare da una situazione di crisi aziendale conclamata ad una situazione di assoluta sostenibilità economica e gestionale. È per tale motivo che voglio concludere questa mia lettera con un plauso rivolto alla dirigenza, ai quadri e ai dipendenti tutti.

Il rapporto con i Sindacati è dialettico, forte, vivo. Credo che dobbiamo costruire un percorso condiviso nell'esclusivo interesse dei cittadini.

Siamo convinti che soltanto se tutti gli attori protagonisti della vicenda "trasporti", nessuno escluso, sentano a pieno la responsabilità del proprio ruolo, vi potrà essere una svolta efficace e reale.

Umberto De Gregorio

Presidente del C.d.A.

BOZZA

NOTA METODOLOGICA

Il Bilancio Sociale dell'Ente Autonomo Volturno s.r.l. a socio unico Regione Campania (d'ora in poi EAV) presenta le attività, i progetti e i risultati ottenuti dall'Azienda nel corso dell'esercizio 2017 in ambito economico, sociale, culturale ed ambientale. Inoltre, riporta le iniziative e gli impegni promossi dall'Azienda nei confronti dei principali stakeholder.

Consapevole della particolare rilevanza sociale di un'azienda che opera nel campo della mobilità, con la pubblicazione del primo Bilancio di Sostenibilità, EAV intende intraprendere un percorso annuale finalizzato a rendere tale strumento un elemento essenziale per la pianificazione e il controllo delle iniziative di Responsabilità Sociale, al suo interno con i dipendenti, nonché uno strumento di dialogo e comunicazione con tutti gli stakeholder, in particolare con i clienti che quotidianamente usufruiscono dei suoi servizi.

Il presente Bilancio di sostenibilità, è stato approvato dal CdA di EAV in data_____.

Con DGR n. 225 del 2005, EAV viene definita, dalla Giunta Regionale, soggetto in *house* della Regione Campania per il coordinamento gestionale, economico e finanziario dell'esercizio di trasporto e degli investimenti, rappresentandone, quindi, un'articolazione interna.

A seguito del recente recepimento della direttiva 2014/95/U, dal primo gennaio 2017, le imprese italiane che hanno un minimo di 500 dipendenti e che rappresentano enti di interesse pubblico, sono chiamate a presentare una rendicontazione allargata. Sebbene l'EAV non rientri tra gli enti che ad oggi sono obbligati per legge a redigere il bilancio sociale, ha comunque deciso di redigere il primo della sua storia, considerandolo uno strumento strategico con il quale l'impresa rivede le proprie scelte e i relativi impatti sugli stakeholder, per illustrare al pubblico come intenda gestire rischi e opportunità difficilmente quantificabili in senso finanziario, ma critici per i risultati aziendali.

A tal fine, quindi, il bilancio sociale 2017 è stato redatto secondo le disposizioni di legge di cui al D.lgs. 254/2016 e dà conto di tutte le attività svolte nell'ambito delle aree tematiche previste dall'art. 3 della norma. Tratta delle scelte e dei risultati conseguiti in ambito ambientale, sociale, economico, tratta del rispetto della legalità e dei diritti umani. Inoltre, sempre in ossequio alla normativa di riferimento, il Bilancio sociale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione e sottoposto al vaglio del Collegio Sindacale.

La "nuova" EAV, nata da un'azienda quasi fallita, vuole recuperare l'immagine e la reputazione, consapevole che una serie di vecchie pratiche si è rivelata a tale scopo inefficace e convinta che la responsabilità sociale d'impresa diverrebbe la chiave di volta per costruire il futuro dell'azienda su basi più solide. Nel rispetto degli impegni assunti nei confronti dei suoi interlocutori di riferimento, coerentemente con il Modello 231 ed il Piano di Prevenzione della Corruzione, e consapevole che la sua attività ha un forte impatto sociale ed ambientale sul territorio, la Società ha ritenuto opportuno mostrare, rendicontare e rendere pubbliche le scelte socio-ambientali e di *governance* del proprio management.

BOZZA

Questo documento rappresenta la prima dichiarazione di carattere non finanziario e nasce con l'intento di affermare una concezione della comunicazione aziendale diversa da quella tradizionalmente adottata. L'obiettivo è quello di favorire una gestione dell'impresa più responsabile, ritenendo che non si possa operare focalizzandosi solo ed esclusivamente sul proprio business: ogni organizzazione assume precise responsabilità nei confronti di tutte le persone coinvolte, anche soltanto indirettamente, dalla propria azione. Bisogna prendersi cura delle persone e del territorio, ovvero dei dipendenti, dei clienti, delle famiglie e delle comunità locali in cui si opera. Tale strategia è realizzata quotidianamente, attraverso l'impegno verso il cliente che si traduce nella massima qualità possibile del servizio, nell'innovazione e nella comunicazione trasparente.

In occasione della 5° edizione del Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa, coerentemente con il suo ruolo di attore nel comparto del traporto pubblico, EAV si è fatta co-promotrice, insieme a "*Spazio alla Responsabilità*", di un convegno dedicato al tema della responsabilità sociale intesa quale motore d'innovazione nel mondo della mobilità. L'evento ha rappresentato un'opportunità di sensibilizzazione e di confronto tra istituzioni, imprese, mondo accademico e organizzazioni della società civile. È stato utile per condividere spunti e riflessioni sulla necessità di ripensare i modelli organizzativi, per innescare processi di innovazione lungo tutta la *supply chain*. Inoltre, ha permesso lo scambio di buone prassi messe in campo per la sostenibilità economica, sociale ed ambientale sui territori serviti.

La predisposizione del bilancio sociale ha rispettato i principi dettati dalle linee guida ASSTRA riconosciuti a livello nazionale. Il bilancio si compone di una parte contabile e di una parte descrittiva. La parte contabile è la parte che si relaziona con il bilancio di esercizio e che ricerca quale effetto economico ha prodotto l'agire della società sulle principali categorie di stakeholder. La parte descrittiva invece si sviluppa approfondendo due argomenti: il primo è relativo alla presentazione dell'azienda, al suo assetto istituzionale, ai valori e ai principi di riferimento, al disegno strategico aziendale e alla individuazione degli stakeholder aziendali; il secondo è rappresentato dalla relazione sociale in senso stretto che espone i risultati ottenuti in riferimento agli impegni e programmi e agli effetti sui singoli portatori di interesse. Il bilancio è da intendersi, inoltre, quale documento consuntivo che rappresenta il punto di partenza per individuare le linee programmatiche per il futuro ed ha natura di documento pubblico.

La redazione è stata curata dalla funzione Audit Trasparenza e Anticorruzione, segnatamente, dalla dott.ssa Maria Rosaria Iervolino, e dai dottori Diego Fevola, Monica Giuliano e Fabrizio Larocca. Il gruppo di lavoro si è avvalso del contributo di una professionalità esterna, nella persona del dott. Nunzio Rovito coadiuvato a sua volta, dalla dott.ssa Rosa Pinto, che ha offerto il supporto metodologico per l'intero processo di rendicontazione e definizione degli aspetti materiali.

Nel predisporre il bilancio sociale 2017 il gruppo di lavoro ha reperito tutti i dati mediante richiesta formale inviata ai responsabili dei relativi servizi e degli uffici amministrativi. Prima della pubblicazione, i dati, le notizie e i fatti riportati, sono stati condivisi con i responsabili delle diverse funzioni aziendali e, segnatamente, con le seguenti Unità Organizzative e/o Responsabili di Funzione: Comunicazione, Sviluppo e Ricerca, Amministrazione, *Disability Manager*, *Energy Manager*, *Mobility Manager*, Sistema Integrato, Responsabile della Carta dei Servizi, Responsabile della Selezione, della Formazione e dell'Amministrazione del Personale, Responsabile della Security e Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione.

L’obiettivo è stato quello di illustrare la strategia di responsabilità sociale dell’EAV e le relative iniziative per l’anno 2017: rappresentare un anno di attività in maniera puntuale, fruibile, agevole ed immediato fornendone i dati e le informazioni salienti.

Per qualsiasi chiarimento in merito al presente documento ci si può rivolgere alla responsabile della funzione Audit Trasparenza e Anticorruzione all’indirizzo e-mail: aud@eavsrl.it

BOZZA

IL PROFILO DELLA SOCIETA'

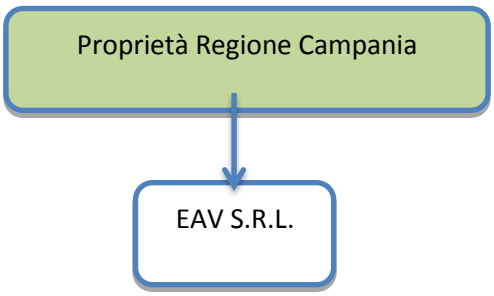
Cenni storici

Nato come strumento per l'attuazione degli interventi previsti dalla legge speciale per il "Risorgimento economico" di Napoli del 1904, l'EAV si concentrò inizialmente, in linea con la sua missione statutaria, sulla costruzione di centrali idroelettriche, in particolare alle sorgenti del Volturno, e sulla distribuzione, a prezzi contenuti, dell'energia elettrica per la forza motrice; una missione, evidentemente anche politica, tesa a favorire, sulla scia delle teorie di Francesco Saverio Nitti, la crescita industriale della città. A partire dal primo dopoguerra, in seguito all'intensificarsi della concorrenza delle società elettriche private già operanti sul mercato (la Società generale di illuminazione, la Società generale napoletana per le imprese elettriche e soprattutto la Società meridionale di elettricità), l'Ente cominciò a diversificare il suo campo d'azione. Sarà il primo passo di un percorso che lo porterà ad abbandonare quasi completamente (nel 1962, al momento della nazionalizzazione), il settore dell'elettricità.

Fin dalla fine degli anni Trenta, l'EAV considerò i trasporti come un settore assolutamente strategico. Gestì infatti, nel corso di quel decennio, l'azienda tranviaria del Comune di Napoli; acquisì e risistemò, in un periodo di forte impulso delle ferrovie complementari, la Ferrovia Cumana; costruì nell'immediato dopoguerra, attraverso la SEPSA di cui era proprietario dell'intero pacchetto azionario, la Ferrovia Circumflegrea.

Il 27 dicembre 2012, le società interamente controllate Circumvesuviana S.r.l. a socio unico ("Circumvesuviana"), Metrocampania Nordest S.r.l. a socio unico ("MCNE") e S.E.P.S.A. S.p.a. a socio unico ("SEPSA") sono state fuse per incorporazione in Ente Autonomo Volturno S.r.l.

Per effetto di tale atto, l'EAV è subentrata in tutti i rapporti attivi e passivi delle società incorporate, con l'obbligo ad assolvere tutti gli impegni e le obbligazioni alle convenute scadenze e condizioni. Conseguentemente, le società Circumvesuviana, Metrocampania Nordest e SEPSA si sono estinte.



Dopo un lungo periodo di difficoltà economiche e finanziarie, tali da porre in discussione finanche il requisito di continuità aziendale, grazie all'intervento decisivo del Socio Unico si è giunti nel 2016 allo sblocco di crediti che la società vantava nei confronti principalmente dello stesso Socio, per circa 600 milioni di euro. Risorse ingenti, da anni iscritte tra i crediti in bilancio, ma che per ragioni di contabilità pubblica non erano di fatto erogati alla Società. L'intervento del Socio Unico, ha consentito di avviare il ripiano di debiti nei confronti di fornitori e creditori, salvaguardando al contempo il servizio per i clienti e l'occupazione per migliaia di lavoratori.

Oggi EAV rappresenta la principale realtà del Trasporto Pubblico Locale campano, sia in termini di territorio servito che di popolazione interessata, e una delle principali di quello italiano: trasporta, infatti, oltre 43,5 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, oltre 8,5 milioni con il servizio automobilistico e 13 mila con il servizio funiviario, grazie all'impegno dei suoi 3.050 dipendenti che garantiscono la mobilità dei cittadini di 77 comuni.

Le linee che mettono in comunicazione i paesi delle diverse Province campane con il centro di Napoli terminano nel cuore del centro storico di una città dall'indiscusso valore storico, culturale e artistico.

mercato della pigna secca – il Cristo velato – il chiostro maiolicato del monastero di Santa Chiara -NAPOLI-

Il *core business*

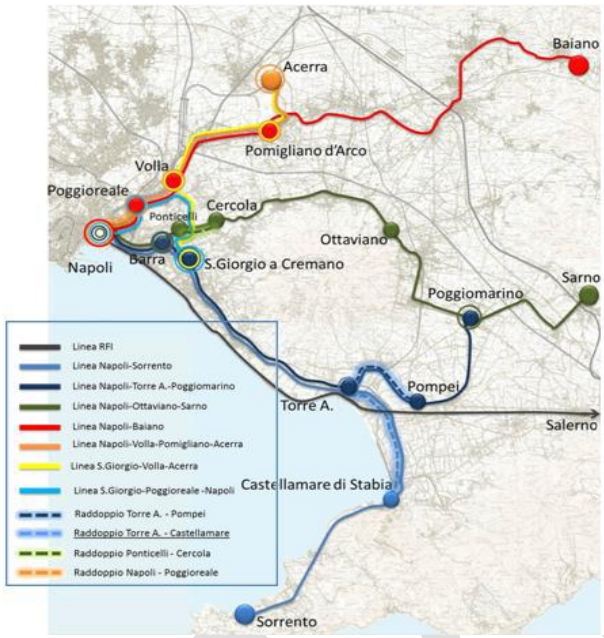
Il *core business* dell'EAV è la gestione e l'esercizio dei servizi ferroviari e delle relative infrastrutture che si estendono su n. 11 linee così distinte:
- n. 6 linee vesuviane (ex Circumvesuviana);
- n. 2 linee suburbane (ex MCNE);
- n. 1 linea metropolitana (ex MCNE);
- n. 2 linee flegree (ex SEPSA);
- n. 1funivia Castellammare di Stabia-Monte Faito.

EAV fornisce, inoltre, supporto alla Regione Campania nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali nel campo della mobilità e del trasporto.

La Regione Campania ha affidato all'EAV anche il trasporto pubblico su gomma di interesse regionale, provinciale e comunale, sul territorio delle province di Napoli, Benevento ed Avellino, in precedenza gestite dalla società EAVBUS S.r.l. Di questi ultimi, nel corso dell'anno 2017, il servizio svolto sul territorio delle province di Avellino e Benevento è stato ceduto alla società di trasporto regionale A.IR. .S.p.A.

BOZZA

Le linee vesuviane



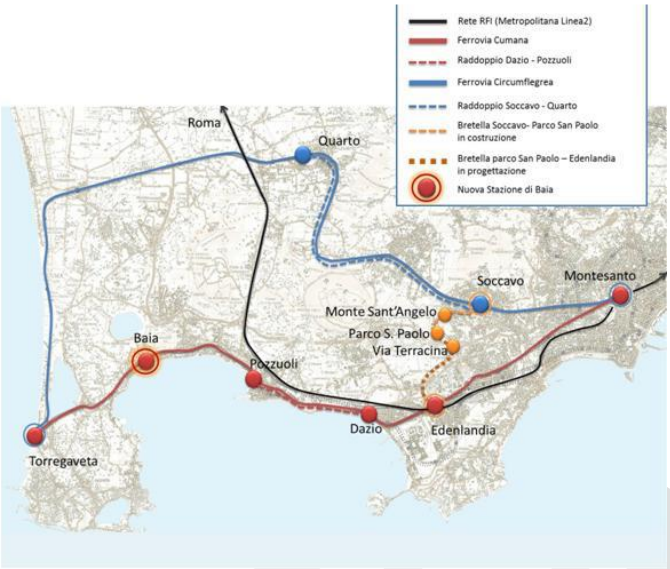
le linee vesuviane

Linea V1: **Napoli-Torre Annunziata-Sorrento**
Linea V2: **Napoli-Ottaviano-Sarno**
Linea V3: **Napoli-Nola-Baiano**
Linea V4: **Napoli-Torre Annunziata-Poggiomarino**
Linea v5: **Napoli-San Giorgio (Centro Direzionale)**
Linea V6: **Napoli-Acerra**

Le linee vesuviane, a scartamento ridotto, sono completamente elettrificate e si sviluppano per oltre 142 km con tre percorsi radiali su Napoli; in particolare la rete è collocata ed articolata in un contesto territoriale densamente abitato che si estende verso l'interno sulla direttrice di Avellino, lungo la costa verso la penisola sorrentina, nonché nella fascia perimetrale retrostante il Vesuvio. Il suo bacino di influenza è costituito da oltre 2,5 milioni di abitanti e i comuni serviti sono 47.

Il servizio funiviario è caratterizzato da un'attività di trasporto di tipo essenzialmente turistico.

Le linee Flegree



le linee flegree

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

1. **Linea F1 "Cumana"**: Montesanto-Fuorigrotta-Torregaveta. Con un tracciato costiero di circa km 19,810, di cui km 14,258 a doppio binario e km 5,552 a semplice binario;
2. **Linea F2 "Circumflegrea"**: Montesanto-Licola-Torregaveta. Con un tracciato interno di km 27,042, tutta a semplice binario;

Il bacino di traffico servito dalle due ferrovie è quello dell'area nord occidentale della città di Napoli (quartiere Montesanto), dopo aver attraversato il tessuto urbano (Corso Vittorio Emanuele, Fuorigrotta, Bagnoli per la Cumana; Soccavo e Pianura per la Circumflegrea), le due linee raggiungono Torregaveta (Tenimento nel Comune di Bacoli) servendo le popolose località di Pozzuoli, Arco Felice, Baia e Fusaro, la prima, Quarto Flegreo e Licola, la seconda.

La linea Cumana si sviluppa tra le stazioni di Montesanto (Terminal) e Torregaveta, attraverso la direttrice costiera dell'area flegrea con collegamento ai comuni di Pozzuoli e Bacoli.

La linea Circumflegrea si sviluppa tra le stazioni di Montesanto (Terminal) e Torregaveta, attraverso la direttrice interna dell'area flegrea con collegamenti ai comuni di Quarto, Pozzuoli e Bacoli.

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

Le linee suburbane

le linee suburbane e la metropolitana regionale

Linea S1: **Napoli-Cancello-Benevento**
Linea S2: **Caserta-Piedimonte Matese**
Linea M1: **Piscinola-Aversa Centro**

Le due linee suburbane (S1-S2), a scartamento ordinario, si estendono per complessivi km 89,705, di cui elettrificati km 48,460 (l'intera linea NA-Cancello-BN), cui si aggiungono km 63,600 di tratte RFI, comprese tra Napoli, Caserta (via Cancello e via Aversa) e Santa Maria Capua Vetere necessarie ad espletare il servizio fino a Napoli.

In particolare:

1. Linea Napoli-Cancello-Benevento, con un'estensione complessiva di km 69,800 km, di cui km 48,460 su tratta sociale, tutta elettrificata e a semplice binario; Il bacino di traffico servito dalla linea Benevento-Cancello è quello della Valle Caudina con un percorso che risulta essere il più breve per il collegamento tra Napoli e Benevento rispetto a quello effettuato utilizzando le linee ferroviarie RFI via Caserta o via Avellino. Tale linea si sviluppa nelle province di Benevento, Avellino e Caserta;

2. Linea Napoli-Caserta-Piedimonte Matese, con un'estensione complessiva di km 80,642 km, di cui km 41,245 su tratta sociale, non elettrificata e tutta a semplice binario; La linea Piedimonte Matese-Santa Maria Capua Vetere si sviluppa interamente in provincia di Caserta mettendo in comunicazione i comuni dell'alto casertano con la rete RFI nella stazione di Santa Maria Capua Vetere.

BOZZA

La linea metropolitana

La linea metropolitana **Piscinola-Aversa**, con un'estensione complessiva di km 10,227 km, interamente su tratta sociale, a doppio binario, elettrificata, è stata aperta, limitatamente alla tratta Piscinola-Mugnano, nel luglio 2005; successivamente, nell'aprile 2009, è stata estesa da Mugnano ad Aversa Centro. Possiede le caratteristiche di metropolitana e rappresenta solo una prima tratta della linea che attualmente è in costruzione; in particolare tale linea è la prima linea metropolitana interprovinciale di Italia. Il bacino di influenza è costituito da oltre mezzo milione di abitanti e i comuni serviti sono 24, di cui 21 dislocati nel Casertano e nel Beneventano, cui si aggiungono i quartieri napoletani di Piscinola e Scampia.

La funivia del Faito

la funivia del Faito

L'impianto della **funivia del Faito**, che collega la città di Castellammare di Stabia con il Monte Faito, è stato trasferito alla Regione Campania con l'Accordo di programma del 10 febbraio 2000.

Come le altre infrastrutture ferroviarie, l'impianto è stato dato in concessione gratuita dalla Regione Campania alla ex Circumvesuviana per una durata di 30 anni a partire dall'1 gennaio 2001.

La funivia è soggetta a normativa ministeriale, che prevede una vita utile pari a 60 anni, dopo la quale l'impianto deve essere dismesso, sostituito o ammodernato con opportuni provvedimenti tecnici. La vita tecnica della funivia è terminata il 23 agosto del 2012 e la scelta operata dall'allora Circumvesuviana fu quella dell'ammodernamento. A tal fine è stato approntato un progetto di ammodernamento e adeguamento antisismico delle due stazioni e l'abbattimento delle barriere architettoniche. Per tali motivi la funivia non è stata aperta al pubblico nel 2013-2014 e 2015.

Il 4 maggio 2016 la funivia fu aperta al pubblico fino al 23 settembre. Nel 2017 sono stati effettuati lavori di adeguamento antisismico alle due stazioni e al pilone n. 1 e la funivia è stata riaperta al pubblico per circa 3 mesi, dal 26 agosto al 17 novembre.

I programmi di esercizio

Per le linee vesuviane il programma di esercizio nel 2017 è stato così articolato:

- 268 corse al giorno, dal lunedì al venerdì
- 262 corse il sabato
- 170 corse la domenica e i festivi
- 57 corse a Pasqua, Natale e Capodanno
- 241 corse nelle vigilie di Natale e Capodanno
- 145 corse il giorno di Santo Stefano

per una produzione annua attesa di 90.953 corse e 2.996.686 treni*km.

Per le linee suburbane il programma di esercizio nel 2017 è stato così articolato:

- 44 corse al giorno, dal lunedì al sabato, di cui:
  - 24 sulla linea Napoli-Cancello-Benevento
  - 20 sulla linea Napoli-Caserta-Piedimonte Matese
- 0 corse la domenica e i festivi
- 0 corse a Pasqua, Natale e Capodanno
- 34 corse nelle vigilie di Natale e Capodanno:
  - 18 sulla linea Napoli-Cancello-Benevento
  - 16 sulla linea Napoli-Caserta-Piedimonte Matese

per una produzione annua attesa di 7040 corse per 478.906 treni*km sulla linea Napoli-Cancello-Benevento e 5936 corse per 446.260 treni*km sulla linea Napoli-Caserta-Piedimonte Matese.

Per le linee metropolitana il programma di esercizio nel 2017 è stato così articolato:

- 132 corse al giorno, dal lunedì al venerdì
- 128 corse il sabato
- 64 corse la domenica e i festivi
- 32 corse a Pasqua e Natale
- 48 corse a Capodanno
- 112 corse nelle vigilie di Natale e Capodanno
- 64 corse il giorno di Santo Stefano
- 32 corse al giorno nel mese di agosto, con eccezione della settimana centrale in cui il numero delle corse aumenta a 48

per una produzione annua attesa di 41.616 corse e 425.607 treni*km.

Per le linee flegree il programma di esercizio nel 2017 è stato così articolato:

- 238 corse al giorno, dal lunedì al venerdì
- 211 corse la domenica e i festivi
- 81 corse a Pasqua, Natale e a Capodanno
- 195 corse nelle vigilie di Natale e Capodanno
- 185 corse il giorno di Santo Stefano

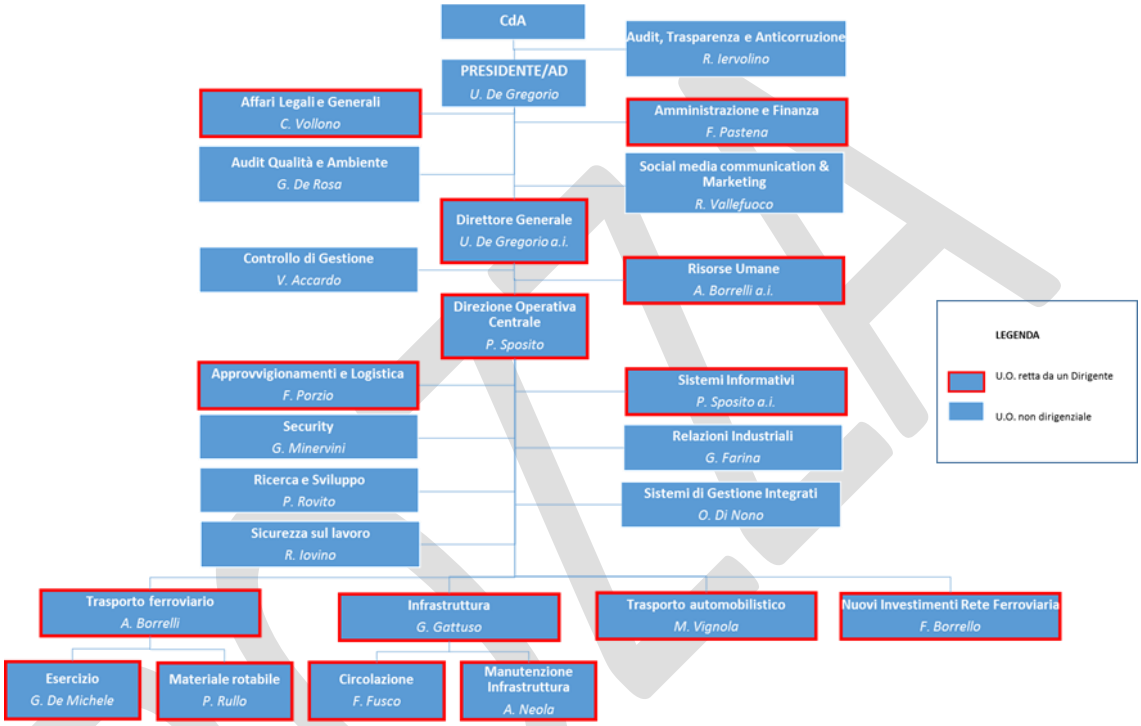
per una produzione annua attesa di 82.901 corse e 1.496.293 treni*km.

BOZZA

L'organizzazione Aziendale

Dopo un lungo periodo che ha visto l'ente a guida monocratica, dal 2015 si è tornati ad un sistema di *governance* tradizionale, attraverso i seguenti organi:

* il Consiglio di amministrazione;
* l'Amministratore delegato (il Presidente del CdA);
* il Direttore generale;
* il Collegio sindacale;
* la Società di revisione, incaricata del controllo contabile.



Il Consiglio di Amministrazione è l'organo collegiale cui compete la gestione dell'azienda. La competenza dell'assemblea è, infatti, circoscritta ad atti specifici, come la nomina e la revoca degli amministratori.

Il Consiglio di Amministrazione è composto dal Presidente, Umberto De Gregorio, e da due consiglieri, Paola Capobianco e Gaetano Coppola.

Al Presidente sono attribuite deleghe operative e funzioni di indirizzo anche strategico. Competono al Presidente, oltre che la rappresentanza legale della Società, l'individuazione delle strategie societarie (alleanze, terziarizzazioni, acquisizioni/dimissioni di beni, aziende, rami d'azienda) e relative valutazioni, da proporre all'Azionista. Al Presidente, inoltre, spettano l'adozione dei provvedimenti necessari all'attuazione del piano di rientro del disavanzo previsto dall'art. 16 comma 5 del D.L. 83/2012.

Dal Consiglio di Amministrazione dipende direttamente la Staff Audit, Trasparenza e Anticorruzione al fine di garantire la massima autonomia e discrezionalità di azione.

Dall'Organo Amministrativo dipendono direttamente la Direzione Generale, la Direzione Affari Legali e Generali, l'Amministrazione e Finanza.

Dal Presidente del CdA dipendono altresì le UU.OO., Social Media Comunication & Marketing e Audit Qualità e Ambiente, che in un'ottica di contenimento della spesa e di valorizzazione delle risorse interne, sono attualmente rette da figure non dirigenziali.

Alle dirette dipendenze del Presidente del CdA vi è la Direzione Generale, che cura la gestione ordinaria della società.

In particolare, il Direttore Generale garantisce l'attuazione delle linee strategiche e dei piani ricevuti dall'organo amministrativo ed il conseguimento degli obiettivi economici e di performance concordati attraverso il coordinamento delle unità organizzative dipendenti. Inoltre, garantisce il necessario supporto per gli adempimenti dell'Organo Amministrativo, definisce le linee guida per la formazione del budget aziendale individuando, con le unità organizzative le specifiche attività, anche in relazione ad opportunità di "*Make or Buy*".

Dal Direttore Generale dipendono direttamente la Direzione Operativa Centrale, la Direzione Risorse Umane e l'Unità Operativa Controllo di Gestione.

Il Direttore Operativo Centrale traduce in piani operativi gli input del Direttore Generale coordinando:

1. Direzione Trasporto Ferroviario:
    a. Esercizio;
    b. Materiale Rotabile.
2. Direzione Infrastruttura;
    a. Circolazione;
    b. Manutenzione Infrastrutture.
3. Direzione Trasporto Automobilistico;
4. Nuovi Investimenti Rete Ferroviaria;
5. Direzione Approvvigionamenti e Logistica;
6. Direzione Sistemi Informativi;
7. Unità Operativa Security;
8. Unità Operativa Relazioni Industriali;
9. Unità Operativa Ricerca e Sviluppo;
10. Unità Operativa Sistemi di Gestione Integrati;
11. Unità Operativa Sicurezza sul lavoro.

Nell'ambito dell'attività operativa, la società ha altresì nominato -ai sensi degli artt. 89, 90 e 91 D.P.R. 753/1980- cinque direttori di esercizio, rispettivamente per le linee ferroviarie: Vesuviane, Flegree, Suburbane; per la linea metropolitana Piscinola-Aversa Centro; per l'impianto funiviario, cui sono demandate le attività espressamente previste in tema di circolazione ferroviaria dal citato D.P.R. 753/1980.

BOZZA

I Poteri Degli Organi Societari ed il sistema delle deleghe e procure

La *governance* aziendale è improntata a criteri di efficacia ed efficienza delle scelte aziendali, ponendo attenzione alla valorizzazione delle risorse interne mediante una costante azione di coinvolgimento e condivisione delle decisioni imprenditoriali.

Alla Regione Campania, oltre agli ordinari poteri che la legge riserva ai soci, sono attribuite in via esclusiva le decisioni che concernono il patrimonio immobiliare dell'ente e ciò a garanzia della conservazione di *asset* che rappresentano, al tempo stesso, importanti infrastrutture regionali e, in taluni casi, patrimonio storico e culturale.

Inoltre, per assicurare il controllo analogo tipico delle società in *house*, l'articolo 8 bis dello Statuto sancisce anche che il Socio Unico, oltre a deliberare sulle materie imposte dalla legge, sia chiamato ad approvare:

- entro il 15 dicembre di ciascun anno, il Piano Programma che definisce le attività, gli obiettivi annuali e le eventuali modificazioni dell'assetto organizzativo della Società;
- entro il 30 settembre di ciascun anno, il consuntivo semestrale delle attività svolte dalla società nei primi sei mesi dell'esercizio, riportante gli scostamenti intervenuti rispetto alle previsioni del Piano Programma;
- le eventuali modifiche del Piano Programma di cui al primo punto sottoposte all'approvazione da parte dell'Organo Amministrativo.

Al fine di garantire l'efficacia ed efficienza del complesso aziendale, la Società ha attribuito ai singoli dirigenti poteri di firma e rappresentanza relativi ai settori ed alle funzioni aziendali agli stessi affidati.

Attraverso l'attribuzione dei poteri di firma ha inteso garantire la procedimentalizzazione delle attività aziendali tenendo a mente i seguenti principi di riferimento:

- precisa delimitazione dei poteri, con un divieto assoluto di attribuzione, ai vari livelli, di poteri illimitati;
- coerenza dei poteri autorizzativi e di firma con le responsabilità organizzative assegnate;
- segregazione di poteri fra coloro che agiscono per conto della Società e coloro cui spetta il dovere di controllo sulle attività così espletate.

EAV garantisce ed assicura la piena conoscenza dei poteri e delle responsabilità all'interno dell'organizzazione attraverso la diffusione - mediante ordini di servizio - di informative esplicative dei poteri di firma sia all'atto della loro adozione nonché in occasione di ogni modifica agli stessi.

Le deleghe/procure sono raccolte ed organizzate secondo la struttura aziendale a cui corrispondono e sono sempre a disposizione degli organismi di controllo nonché delle varie funzioni dell'azienda.

BOZZA

Gli Organi Di Controllo

Oltre alle funzioni di controllo esercitate dalla Regione Campania, nell'ambito delle attribuzioni tipiche di una società sottoposta a controllo analogo, le funzioni di controllo sono esercitate dal Collegio Sindacale, che è chiamato a garantire la legalità dell'amministrazione e di questa risponde al Socio unico e ai terzi.

Inoltre, l'Organo Amministrativo ha provveduto alla nomina di un Organismo di Vigilanza (OdV), composto da due membri esterni e da un membro interno, con lo scopo di vigilare sulla responsabilità della Ente Autonomo Volturno S.r.l. per reati commessi nell'interesse o vantaggio della società come previsto dal d.lgs. n.231 del 8 giugno 2001.

La revisione legale dei conti, ai sensi dell'art.2409-bis c.c., è affidata alla società Pricewaterhousecoopers S.p.A.

Infine, lo statuto sociale, prevede la figura del Responsabile della Prevenzione della corruzione e della Trasparenza (RCPT), cui sono riconosciuti poteri di vigilanza sull'attuazione effettiva delle misure organizzative per la prevenzione della corruzione e per la trasparenza, nonché di proposta delle integrazioni e delle modifiche delle stesse ritenute più opportune. Ne disciplina le modalità di nomina, di funzioni e di poteri previsti dalla normativa vigente, idonei e congrui per lo svolgimento dell'incarico con piena autonomia ed effettività. Individua, inoltre, le conseguenze derivanti dall'inadempimento degli obblighi connessi e declina gli eventuali profili di responsabilità disciplinare e dirigenziale, ove applicabili.

Partecipazione ad associazioni datoriali

EAV aderisce ad ASSTRA (Associazione Trasporti), che ne rappresenta le esigenze e gli interessi nelle adeguate sedi istituzionali.

Nello specifico, ASSTRA rappresenta EAV nella conclusione dei contratti nazionali del lavoro e l'assiste e rappresenta nella stipula di accordi aziendali o nelle vertenze di lavoro. Inoltre, difende i diritti e gli interessi di EAV e di tutti gli associati, fornendo assistenza tecnica in ambito legale, sindacale, economico, amministrativo e fiscale.

EAV ha aderito a Confindustria Napoli, entrando a far parte integrante della principale organizzazione rappresentativa delle imprese e dei servizi in Italia e, grazie a questo, accedere alle opportunità offerte dalla "rete" del Sistema.

BOZZA

LA GOVERNANCE

Verso la responsabilità sociale

Come è stato innanzi più volte evidenziato, il principale obiettivo che EAV intende perseguire con la pubblicazione del primo bilancio sociale, consiste nel socializzare e nel condividere con tutti gli stakeholder la propria *mission* aziendale nonché l'orientamento delle scelte e delle strategie manageriali e di impresa, ai valori etici che scaturiscono dall'assunzione consapevole della responsabilità sociale che la società assume in relazione a tutti i servizi che gestisce. In tal senso appare opportuno sottolineare che la rendicontazione non finanziaria delle proprie attività, rappresenta per EAV una ulteriore direttrice di rilancio dell'attività d'impresa e non già una forma di marketing o, peggio ancora, un adempimento normativo.

Per poter raggiungere questo obiettivo, occorre preliminarmente far emergere e valorizzare le buone prassi in tema di responsabilità sociale d'impresa che la società quotidianamente persegue, in modo che queste vengano conosciute anche all'esterno, rappresentando obiettivi strategici di medio e lungo periodo.

In tale senso questo documento svolge la funzione di valorizzazione di ambiti, non sempre interessati dalla rendicontazione economica e finanziaria, che rivestono un crescente ruolo nella *vision* aziendale e nelle strategie di sviluppo, permettendo così di adottare soluzioni innovative, alimentare il settore della ricerca e sviluppo, migliorare l'efficienza delle risorse con i relativi risparmi, migliorare la reputazione dell'impresa e i rapporti con gli stakeholder, migliorare la capacità di adattamento alle conseguenze della crisi climatica e ambientale, orientare le proprie strategie di investimento su *asset* che offrono maggiori garanzie nel medio-lungo termine.

L'emersione e valorizzazione di azioni e comportamenti adottati in tema di responsabilità sociale, pertanto, costituiscono per EAV la premessa per poter traslare il sistema di buone prassi in un modello di *governance* che guiderà l'organizzazione nei prossimi anni nel perseguimento della sua *mission.*

La società è consapevole e non nasconde certo a sé stessa che la propria immagine, negli ultimi anni, è stata notevolmente offuscata a causa dello stato emergenziale in cui si è ritrovata ad operare.

L'azienda è stata continuamente, in parte giustamente, sotto accusa per le inefficienze e per i problemi di gestione; in questo contesto parlare di responsabilità sociale d'impresa potrebbe apparire un esercizio eccessivo, un controsenso. Al contrario è proprio in queste situazioni che la responsabilità sociale d'impresa acquista valore, la chiave di volta attorno alla quale costruire il futuro dell'azienda su basi più solide, le cui fondamenta sono rappresentate dai valori di:

- legalità;
- qualità del servizio e soddisfacimento dei bisogni dei clienti;
- sostenibilità ambientale;
- rispetto della privacy e delle pari opportunità.

Legalità e Trasparenza

Il primo "valore aziendale" da cui intendiamo partire per illustrare il nostro approccio al tema della responsabilità sociale è rappresentato dal Modello di Organizzazione Gestione e Controllo (di seguito MOGC) elaborato ai sensi della normativa in tema di responsabilità amministrativa degli enti (D.Lgs 8 giugno 2001 n. 231). Nato come risposta ad una specifica esigenza imposta dalla legge, volto ad implementare e assicurare una particolare attività di vigilanza sull'operato dei dipendenti al fine di prevenire reati di corruzione, col tempo il MOGC si è trasformato da un semplice modello esimente di responsabilità amministrative e penali, ad un efficace strumento di gestione di tutti i rapporti economici, commerciali e professionali. Al fine di garantire la verifica e il controllo del MOGC, EAV si è dotata di un soggetto indipendente, L'Organismo di Vigilanza, costituito attualmente da due membri esterni e da un membro interno all'organizzazione.

Oggi EAV è in grado di garantire a tutti gli stakeholder la conformità dei comportamenti dei propri dipendenti alle procedure volte a contrastare l'odioso fenomeno della corruzione (in particolare rispetto alle aree che presentano maggiori fattori di rischio), il tutto grazie ad un sistema di controllo interno aggiornato ed idoneo a prevenire la commissione di comportamenti illeciti da parte di: amministratori, dirigenti, dipendenti e partner commerciali.

In coerenza con le finalità della legge 190/2012 e dei Decreti applicativi, l'EAV ha adottato misure di prevenzione alla corruzione e all'illegalità integrative di quelle adottate ai sensi della 231/2001, collocando le stesse in una sezione dedicata del modello 231: allegato B, Piano Triennale della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

La Società adotta la trasparenza quale strumento di prevenzione e contrasto della corruzione. Per trasparenza si intende l'accessibilità totale alle informazioni concernenti l'organizzazione e l'attività delle Società allo scopo di favorire forme diffuse di controllo sulle funzioni istituzionali e sull'utilizzo delle risorse pubbliche.

Attraverso l'adozione ed il costante aggiornamento del Modello 231, la Società persegue i seguenti obiettivi:

- vietare i comportamenti che possano potenzialmente dare luogo a fattispecie di reato;
- radicare, nell'ambio di tutte le proprie maestranze la consapevolezza che dalla violazione del Decreto, delle prescrizioni contenute nel Modello e dei principi del Codice Etico, possa derivare l'applicazione di misure sanzionatorie (di natura pecuniaria e interdittiva) anche a carico della Società;
- diffondere una cultura d'impresa improntata alla legalità, nella consapevolezza dell'espressa riprovazione da parte della Società di ogni comportamento contrario alla legge, ai regolamenti, alle disposizioni interne e, in particolare, alle disposizioni contenute nel presente Modello e nel Codice Etico;
- prevenire la commissione di reati rilevanti ai sensi del Decreto, anche grazie ad un sistema strutturato di protocolli e ad una costante azione di monitoraggio sulla corretta attuazione di tale sistema.

BOZZA

EAV ha da sempre reputato fondamentale il rispetto della privacy, sia nei riguardi dei propri dipendenti sia nei riguardi dei terzi che con essa fossero entrati in contatto. Per essere *compliance* alla Direttiva 95/46/CE e al conseguente Decreto Legislativo di attuazione, n.196/2003 (Codice della Privacy) la Società ha predisposto nel tempo, interventi amministrativi ed informatici. Ha individuato a suo tempo i "Responsabili (interni) del Trattamento dei dati personali" nelle persone dei Dirigenti delle varie Unità Organizzative e ha istruito e nominato "incaricati" tra il personale regolarmente coinvolto nel trattamento dei dati personali. Ha, inoltre, individuato secondo le linee guida del Provvedimento del Garante del 27/11/2008 (G.U. n.300 del 24/12/2008) e successivo aggiornamento del 25 giugno 2009, gli "Amministratori di Sistema".

Con l'entrata in vigore del Regolamento UE 2016/679, definitivamente applicabile dal 25 maggio 2018, nonché del D.Lgs. n.101/2018 di adeguamento della normativa italiana al Regolamento UE e del conseguente D.Lgs. 196 da esso novellato, EAV ha nominato il DPO, e sta procedendo a quanto necessario per garantire la *compliance.*

Nel mese di settembre 2017, l'Ente Autonomo Volturno ha ottenuto il Rating della Legalità ed è stata inserita nell'apposito elenco delle imprese, consultabile sul sito dell'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato, operanti secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale.

L'ottenimento del Rating di Legalità, oltre a migliorare l'immagine e la credibilità aziendale favorisce l'Ente Autonomo Volturno nell'accesso al credito e alla concessione di finanziamenti pubblici. Tale riconoscimento permette alla *governance* aziendale di attestare i primi passi verso la promozione della cultura della trasparenza e della prevenzione di atti illeciti e corruttivi.

Tutto ciò è stato reso possibile anche grazie all'integrazione tra Modello 231 ed il nostro Codice Etico Aziendale.

BOZZA

Etica Aziendale

EAV, determinata a improntare lo svolgimento delle attività aziendali al rispetto della legalità e dei valori fondanti la propria attività, ha adottato il Codice Etico che sancisce una serie di regole di "deontologia aziendale" che la Società riconosce come proprie e delle quali esige l'osservanza da parte dei propri organi sociali, dipendenti e dei terzi che operano su mandato della stessa. È infatti previsto, al punto 1.4 del codice che ogni "*violazione delle norme del Codice lede il rapporto di fiducia instaurato con la Società e può portare ad azioni disciplinari, legali o penali; nei casi giudicati più gravi la violazione può comportare la risoluzione del rapporto di lavoro, se posta in essere dal dipendente, ovvero all'interruzione del rapporto, se posta in essere da un soggetto terzo"*.

Elaborato secondo le linee di indirizzo del "Codice di Comportamento" emanato dall'ASSTRA (l'Associazione di Categoria che riunisce i principali operatori di Trasporto), il Codice Etico di EAV, individua i principi generali e le regole comportamentali, cui viene riconosciuto valore etico positivo. In particolare è convincimento della Società che l'Etica nella conduzione degli affari sia condizione per il successo dell'impresa e strumento per la promozione della propria immagine, elemento, quest'ultimo, che rappresenta un valore primario ed essenziale per la sua operatività.

La Società crede che la propria attività, per potersi qualificare come eticamente responsabile, debba perseguire il rispetto e la salvaguardia dei diritti umani ed il benessere delle comunità, nella consapevolezza che la responsabilità sociale ed etica si estende a tutti i membri della comunità che, a vario titolo, si relazionano con EAV.

La Responsabilità Sociale per EAV si configura, infatti, come la capacità di integrare le proprie attività di business con il rispetto e la tutela degli interessi di tutti gli stakeholder, salvaguardando le risorse ambientali e la loro conservazione per le generazioni future.

Le norme del Codice si applicano, senza alcuna eccezione, ai dipendenti, dirigenti, amministratori della Società, e a tutti coloro che, direttamente o indirettamente, stabilmente o temporaneamente, vi instaurano, a qualsiasi titolo, rapporti e relazioni di collaborazione.

Tutte le azioni, le operazioni, le negoziazioni e, in genere, i comportamenti posti in essere dai "Destinatari" del Codice nello svolgimento dell'attività lavorativa devono essere improntati ai principi di onestà, correttezza, integrità, trasparenza, legittimità, chiarezza e reciproco rispetto nonché essere aperti alla verifica secondo le norme vigenti e le procedure interne.

I principi fin qui elencati del Codice Etico di EAV, lungi dall'essere un mero esercizio teorico, sono quotidianamente presidiati ed attuati con vari strumenti, i cui dettagli verranno meglio illustrati in prosieguo, e che qui possiamo così sinteticamente riepilogare:

- Clientela
l'obbligo di informazione e trasparenza nei confronti della clientela, garantita mediante servizi e canali di comunicazione attiva, strutturati in modo che sia l'ente ad informare su ritardi, variazioni o soppressione di corse, senza che il cliente debba attivarsi alla ricerca di dati e informazioni;

BOZZA

- Fornitori
il rispetto puntuale e rigoroso di tutte le norme poste a salvaguardia del libero mercato e della concorrenza, attestato anche dal rating di legalità assegnato dall'AGCM, che attualmente riconosce alla Società "due stelle + +" su una scala di tre;

- Comunità locali
la riqualificazione delle stazioni, con l'utilizzo di risorse finanziarie provenienti da condanne di risarcimento dei danni cagionati all'ente per *mala gestio,* è il miglior modo per risarcire le comunità locali che in questi anni hanno sofferto e pagato in termini di disservizi la cattiva gestione della società;

- Fruizione culturale e turistica
cultura e turismo corrono su binari EAV. Il Sorrento Express, la funivia sul monte Faito ed il treno per Cuma, con stazione a ridosso degli scavi, sono solo alcuni esempi dell'impegno dell'Ente per la valorizzazione e la fruizione dell'immenso patrimonio culturale che caratterizza l'ambito territoriale su cui sono poggiati i nostri binari.

BOZZA

Politiche Di Tutela Ambientale E Sicurezza Sul Lavoro

Il rispetto e la salvaguardia dell'ambiente sono tra i valori primari che da sempre animano quotidianamente le attività aziendali. Erano intrinseci per le quattro aziende incorporate, tutte dotate di certificazione ambientale (ISO 14001), ed appartengono anche al DNA dell'attuale società che ha di recente conseguito le certificazioni di Qualità e per l'Ambiente secondo gli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

In linea con i 17 obiettivi dello sviluppo sostenibile, creati e promossi dall' Organizzazione delle Nazioni Unite, sono state diverse le attività realizzate, in corso di realizzazione ed in fase di progettazione, rispetto al settimo (energia rinnovabile a accessibile) e al quindicesimo obiettivo (utilizzo sostenibile della terra). Eccone alcune:

- ✓ grazie al contributo finanziario della Regione Campania, che ha stanziato fondi per Euro 5.660.000,00 è stata avviata la bonifica dall'amianto della struttura aziendale di Ponticelli;
- ✓ sono stati installati impianti fotovoltaici sulle stazioni di Napoli Porta Capuana e presso l'Officina di Ponticelli. In termini economici, il 2017 ha visto un incremento di un terzo del valore degli impianti fotovoltaici che, al 31/12/2017, hanno raggiunto un valore assoluto di circa 650 mila euro.
- ✓ sono stati installati impianti Solari termici presso gli uffici e presso l'officina di Fuorigrotta
- ✓ l'acquisto di 135 nuovi Bus Euro 6;
- ✓ è stata avviata la sperimentazione della Ruota Silenziata Syope, che consente l'abbattimento delle immissioni sonore dai 4 ai 6 dB e forti riduzioni dell'effetto stridio nei tratti in curva, montata su tutti gli ETR in servizio sulle linee Vesuviane;
- ✓ Conversione dell'illuminazione da tradizionale a LED.

La Sostenibilità ambientale guida le nostre scelte anche nel settore degli approvvigionamenti, mediante criteri premiali per la selezione dei fornitori dotati di certificazione ambientale o che utilizzano prodotti ecologici. Infatti, quando promuove, progetta o affida a terzi la gestione di attività che generano impatti ambientali ovvero ancora lo smaltimento dei rifiuti prodotti, la Società assicura la previa qualificazione tecnico-professionale dei fornitori impiegati, nonché la previsione di apposite clausole contrattuali che impongano il rispetto, da parte degli stessi, di tutte le normative ambientali applicabili, delle procedure previste e dei principi etici definiti dall'Ente Autonomo Volturno S.r.l.

Con riferimento alla tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro, l'EAV è conforme a quanto prevede il Decreto Legislativo 81/2008 permettendo ai propri dipendenti di svolgere l'attività lavorativa in sicurezza, senza esporli a rischio di incidenti o malattie professionali.

BOZZA

La valorizzazione delle buone prassi

L'attività fino ad ora condotta, ovvero quella di ricognizione delle azioni e buone prassi portante avanti da EAV in tema di sostenibilità ambientale e sociale, è stata un'attività prettamente interna all'organizzazione, sintesi delle attività di *Corporate Social Responsibility* già poste in essere dall'azienda e propedeutica alla definizione di un percorso verso una più puntuale attività di rendicontazione dell'impatto del proprio agire sul territorio di riferimento e nella relazione con i suoi principali stakeholder: clienti, dipendenti, fornitori e comunità.

Successivamente è stata svolta un'attività che ha assunto una rilevanza prevalentemente esterna, allo scopo di valorizzare le best practices nel campo della CSR adottate da EAV. Per le aziende non è solo importante adottare politiche di responsabilità sociale ma anche saper valorizzare azioni e comportamenti responsabili. Questo allo scopo di:

- diffondere la responsabilità sociale d'impresa;
- potenziare le relazioni con gli stakeholder.

Saper valorizzare la responsabilità sociale è importante per un altro ordine di motivi: molto spesso le aziende del trasporto, ma in generale dei diversi comparti, già hanno in essere iniziative e politiche di responsabilità sociale; sono tante, per esempio, le imprese che investono sulla formazione dei propri dipendenti, sulle politiche di conciliazione vita lavoro, piuttosto che sugli impatti ambientali, sulla gestione responsabile del ciclo dei rifiuti.

Identificarle come iniziative di responsabilità sociale e informare il proprio pubblico di riferimento che queste iniziative sono già in essere significa generare valore dagli investimenti che naturalmente EAV realizza, al di là di tutti i possibili miglioramenti ed implementazioni che è possibile apportare.

BOZZA

L'esperienza del Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa

Allo scopo di valorizzare e condividere le proprie *best practices* nel campo della CSR, EAV ha partecipato alla 5° edizione del Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa, promosso dall'associazione "*Spazio alla Responsabilità*", tenutosi dal 15 al 17 giugno 2017 presso la Camera di Commercio di Napoli.

Il Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa rappresenta l'unico evento in Italia finalizzato a promuovere nell'area euro-mediterranea momenti di confronto e dialogo in ottica multi-stakeholder, volti a generare nuovi processi collaborativi tra istituzioni, mondo accademico, imprese e società civile, rafforzando la cooperazione per la crescita di una società equa, coesa ed inclusiva, nel pieno recepimento degli obiettivi previsti dalla strategia dell'Europa 2020.

La partecipazione di EAV ad esso ha rappresentato una importante opportunità di confronto tra istituzioni, imprese, mondo accademico ed organizzazioni della società civile per condividere spunti e riflessioni sulla necessità di ripensare i modelli organizzativi e gestionali. Una importante occasione di riflessione sul nuovo modello di *governance* da adottare nell'ambito del complessivo piano di risanamento e rilancio aziendale, sia con riguardo agli investimenti da programmare nel medio e lungo periodo, sia con riguardo alla *mission* da imperniare a criteri di miglioramento del rapporto con i propri stakeholder.

il quinto Salone Mediterraneo della Responsabilità Sociale Condivisa – C.C.I.A.A. di Napoli

LA RESPONSABILITÀ ECOMONICA

Gestione economico, patrimoniale e finanziaria

Il 2017 ha visto consolidarsi il percorso di risanamento patrimoniale, economico e finanziario dell'Ente avviato a partire dal 2015. Una radicale inversione di tendenza, frutto di un piano industriale attentamente studiato e fortemente presidiato dall'attuale *management*, che ha consentito di garantire la continuità aziendale, scongiurando quindi il rischio della liquidazione o peggio del fallimento della società; rischio tutt'altro che remoto fino a poco tempo fa. Oggi EAV S.r.l. si rivolge ai propri stakeholder in una situazione di piena sostenibilità economica, finanziaria e patrimoniale.

Pur nel permanere di uno scenario macroeconomico debole, nel 2017 l'EAV ha registrato ricavi per euro 236.408.454 sostanzialmente in linea con i ricavi dell'esercizio 2016.

Nel dettaglio:

- I ricavi delle vendite e delle prestazioni sono pari a 236,4 milioni di euro in lieve calo rispetto al 2016. Si segnala, tuttavia, un incremento dei ricavi da traffico 45,0 milioni rispetto ai 43,0 milioni del 2016;

- I ricavi da Contratto di Servizio sono pari a 189 milioni di euro, circa 6 milioni in meno rispetto al 2016.

- Il costo del lavoro è stato pari a 162milioni di euro rispetto ai 169 milioni dell'anno 2016. Il calo è da imputare ad una riduzione del numero di dirigenti, che insieme ai pensionamenti ed al *tourn-over* in uscita, ha determinato un alleggerimento dell'onere in esame;

- Gli oneri finanziari sono in netto calo e, nel complesso, nel 2017 sì è registrato un saldo positivo. Infatti, l'esercizio ha chiuso con un saldo attivo della voce proventi ed oneri finanziari. Per circa 55mila euro rispetto agli oltre 2 milioni di euro di oneri del 2016.

Sotto il profilo patrimoniale, il patrimonio netto aziendale si è incrementato 27% rispetto al 2016, con un miglioramento di tutti i principali indici di struttura ed economici.

Da segnalare la netta riduzione fondo rischio per contenzioso che figura in bilancio per euro 135 milioni di euro, rispetto ad uno stanziamento al 31/12/2016 di euro 286 milioni di euro. Un risultato tutt'altro che scontato grazie al quale la società, alleggerita dal peso di un contenzioso enorme che rendeva complesso anche l'approvvigionamento presso fornitori monopolisti o comunque di difficile sostituzione, può oggi affrontare investimenti e piani di sviluppo per dare risposta ai crescenti bisogni ed esigenze dei propri clienti.

In un contesto di solidità patrimoniale e finanziaria, è motivo di particolare soddisfazione evidenziare il dato relativo al valore economico redistribuito agli stakeholder.

BOZZA

Valore Economico generato	2017	2016
+ RICAVI DELLE VENDITE E PRESTAZIONI (RIC)	236.359.859	247.762.536
+ ALTRI RICAVI E PROVENTI	62.208.249	190.287.241
TOTALE	298.568.108	438.049.777
VALORE ECOMICO DISTRIBUITO	**597.136.216**	**876.099.554**
COSTI OPERATIVI PER ACQUISTI DI MATRIE PRIME, SUSSIDIARIE, DI CONSUMIO, MERCI, SERVIZI E GODIMENTO BENI DI TERZI	82.207.298	85.558.590
STIPENDI CORRISPOSTI AL ERSONALE COMPRENSIVI DI ONERI SOCIALI E PREVIDENZIALI	162.912.146	169.547.393
REMUNERAZIONE DEI FINANZIATORI , COMPRENSIVI DI DIVIDENDI DISTRIBUITI INTERESSI SU PRESTITI E ALTRE FORME DI DEBITO	4.106.859	2.563.856
TOTALE	249.226.303	257.669.839
VALORE ECONOMICO TRATTENUTO	**347.909.913**	**618.429.715**

Il prospetto di conto economico riclassificato mostra il valore economico direttamente generato da EAV e distribuito in varie forme agli stakeholder interni ed esterni.

Il dato del 2017 evidenzia come, in un contesto di equilibrio economico e solidità patrimoniale, la Società abbia ridotto il valore economico trattenuto lasciando praticamente immutato il valore economico ridistribuito ai propri fornitori, in buona parte locali, e ai propri dipendenti. In altri termini EAV, oltre ad investire sul territorio, rappresenta una importante componente di quella fondamentale formula economica rappresentata dalla domanda aggregata.

Abbiamo avuto più volte modo di segnalare la situazione di criticità e di rischio che l'EAV ha vissuto in un recente passato. Una situazione prossima al fallimento che è all'origine di molte dei disservizi e delle inefficienze attuali. Non si può comprendere il lavoro fatto e i progressi conseguiti sul piano del risanamento economico se ci si limita alla rendicontazione sociale del solo esercizio 2017, anno in cui come detto si è assistito al consolidarsi di risultati frutto di attività avviate nel 2015 e proseguite nel 2016.

Per dare contezza ai nostri stakeholder del lavoro svolto, abbiamo deciso di mostrare alcuni indici di bilancio che, sebbene siano propri di altre tipologie di rendicontazione, nel nostro caso possono aiutare a comprendere la situazione di partenza e i risultati conseguiti. Tali indici sono stati sviluppati con termine di paragone l'esercizio 2014, anno che segna la svolta gestionale di cui siamo lieti di riferire.

	2017	2016	2015	2014
ATTIVO FISSO	**147.289**	**168.499**	**439.367**	**452.342**
Immobilizzazioni immateriali	50.801	53.372	56.741	60.251
Immobilizzazioni materiali	76.456	92.245	98.640	94.881
Immobilizzazioni finanziarie	20.032	22.882	283.986	297.210
ATTIVO CIRCOLANTE	**535.440**	**799.038**	**393.198**	**370.711**
Magazzino	33.802	32.094	33.346	29.871
Liquidità differite	130.610	113.256	342.240	309.154
Liquidità immediata	371.028	653.688	17.612	31.686
CAPITALE INVESTITO	**682.729**	**967.537**	**832.565**	**823.053**
MEZZI PROPRI	**125.145**	**91.430**	**12.963,00**	**9.654**
Capitale sociale	12.622	12.622	12.622	12.622
Riserve	112.523	78.808	341 -	2.968
PASSIVITA' CONSOLIDATE	**328.493**	**523.643**	**511.741**	481.447
PASSIVITA' CORRENTI	**229.091**	**352.464**	**307.861**	331.952
CAPITALE DI FINANZIAMENTO	**682.729**	**967.537**	**832.565**	**823.053**

INDICI E INDICATORI DI STRUTTURA	2017	2016	2015	2014
Quoziente di indebbitamento	4,46	9,58	63,23	84,26
Margine di disponibilità	306.349	446.574	85.337	38.759
Quoziente di disponibilità	2,34	2,27	1,28	1,12
Margine di tesoreria	272.547	414.480	51.991	8.888
Margine di struttura	- 22.144	- 77.069	- 426.404	- 442.688
Quoziente di struttura	0,85	0,54	0,03	0,02
Margine secondario di struttura	306.349	446.574	85.337	38.759
Quoziente secondario di struttura	3,08	3,65	1,19	1,09

Al 31/12/2017 EAV evidenzia un margine di struttura, vale a dire la capacità di coprire il fabbisogno durevole generato dalle immobilizzazioni, di - 22.144 mila; lo stesso indice al 31/12/2014 segnava il valore di - 442.688 mila. Appare quindi evidente l'entità del recupero attuato in solo 3 anni che ha consentito di passare da una copertura del fabbisogno durevole di appena il 2% del 2014, all'85% del 2017. In altri termini, ad oggi, il fabbisogno durevole per investimenti è coperto da risorse proprie per oltre l'85%.

Analogo discorso può essere svolto per l'indice del Capitale Circolante netto che al 31/12/2014 evidenziava un valore di appena 38.759 mila ed al 31/12/2017 di 306.349 mila. È quindi possibile esprimere un giudizio positivo sulla struttura finanziaria di EAV atteso che il capitale circolante netto è abbondantemente positivo.

A conclusione di queste breve rassegna della performance gestionale non può mancare un accenno ai risultati conseguiti in termini di solidità, liquidità e turnover di crediti e debiti.

Nel 2014, l'incasso dei crediti avveniva, in media, nell'arco di 431 giorni. Allo stesso modo un fornitore doveva attendere, in media, tre anni e mezzo per vedersi riconosciuto il proprio credito.

BOZZA

Oggi la situazione è nettamente migliorata, come evidenzia la tabella che segue:

INDICI DI ROTAZIONE E DURATA	**2017**	**2016**	**2015**	**2014**
TURNOVER DEI CREDITI (TdC)	1,81	2,18	0,76	0,82
TURNOVER DEI DEBITI (TdD)	0,47	0,27	0,29	0,29
DURATA DEI CREDITI IN GIORNI	199,44	164,98	471,29	438,67
DURATA DEI DEBITI IN GIORNO	769	1.352	1.230	1.248

Ulteriori riflessioni potrebbero essere svolte in ordine a tutti gli indicatori di performance economico, patrimoniale e finanziaria dell'ente, ma trattandosi di una rendicontazione sociale, riteniamo di rinviare l'approfondimento di tali aspetti all'analisi dei nostri bilanci e delle relative relazioni di accompagnamento disponibili sul nostro sito aziendale all'indirizzo www.eavsrl.it.

Questi i nostri principali indici ed indicatori di performance, basi solide su cui stiamo programmando, progettando e realizzando gli investimenti che ci apprestiamo a raccontare nel prossimo capitolo.

BOZZA

GLI STAKEHOLDER

La mappatura degli stakeholder

Come innanzi detto, il presente documento costituisce la prima rendicontazione sociale che EAV presenta ai propri stakeholder, ed è il frutto di un intenso lavoro, avviato nei mesi scorsi, che ha visto il coinvolgimento di diverse aree e funzioni aziendali. In coerenza con le linee guida GRI ed ASSTRA (le cui indicazioni sono state preziose per dare corpo e contenuto alla rendicontazione sociale), gli ambiti di intervento prioritari sono stati oggetto di mappatura attraverso un percorso di coinvolgimento degli stakeholder che, per quanto riguarda il cliente/utente, si è avvalso delle indicazioni emerse nel corso delle diverse riunioni avute in occasione dei tavoli di confronto con le principali associazioni dei consumatori (Acu, Adiconsum, Adoc, Adusbef Altroconsumo, Assoconsum, Assoutenti, Casa del Consumatore, Cittadinanza Attiva, Centro Codacons per i diritti del cittadino, Codici Campania (co.di.ci.), Confconsumatori, Federconsumatori, Lega Consumatori, Movimento Consumatori, Movimento per la Difesa del Cittadino, Udicon, Unione Nazionale Consumatori).

In forza di tali indicazioni, e coerentemente con i documenti di *governance* illustrati al capitolo II, la rendicontazione sociale è fortemente imperniata sulla figura del cliente/utente. Qualità del servizio, sicurezza delle persone e del trasporto, accessibilità, comunicazione al cliente, rappresentano gli ambiti strategici e di rendicontazione che emergono come prioritari. Parallelamente si consolida in ambito aziendale la volontà di rendere il trasporto su ferro un elemento di forza sotto il profilo ambientale, ma anche un cluster della più ampia rete di cui si compone la strategia di sviluppo regionale in tema di mobilità integrata.

Pertanto, l'attività di redazione del presente documento è stata condotta attraverso la raccolta di dati in relazione a:

- tavoli di confronto con le associazioni e gli enti rappresentativi dei consumatori;

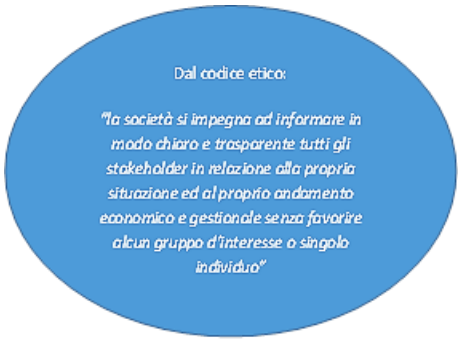
- interviste al management, con particolare riferimento alla direzione generale;

- documentazione informativa, di divulgazione e di indirizzo gestionale;

- interviste ed indagini campionarie affidate a soggetti terzi con comprovata esperienza nel settore.

Dalla raccolta di questi dati è stato possibile effettuare una prima mappatura degli stakeholder interni ed esterni di EAV S.r.l.

BOZZA



Dall'analisi è stato possibile desumere i risultati già raggiunti, gli obiettivi, oltre che gli elementi critici della gestione e delle relazioni con ciascuno stakeholder, con specifico riferimento ai punti chiave del nostro codice etico che sono qui di seguito richiamati:

- valore della persona e delle risorse umane;
- orientamento, informazione e soddisfazione del consumatore;
- legalità;
- trasparenza, correttezza e professionalità;
- tutela della sicurezza;
- tutela dell'ambiente;
- eguaglianza e imparzialità;
- riservatezza.

Il riferimento alla copertura degli approcci gestionali e degli indicatori è riportato nella tabella di sintesi finale (Cfr Capitolo V).

BOZZA

EAV e i clienti

I clienti rappresentano il principale stakeholder di riferimento di EAV, un'impresa che offre un servizio pubblico. A tal fine la Società si impegna ogni anno a condurre un'indagine di *customer satisfaction*, per permettere al management di valutare la rispondenza tra il livello di qualità effettivo, "percepito" ed "atteso", sia in relazione a ciascun fattore di qualità del servizio, sia nel suo complesso.

L'obiettivo che si vuole raggiungere è far coincidere l'offerta di servizi dell'azienda con le richieste dei clienti, ottimizzando le risorse disponibili e intervenendo con azioni mirate e progetti specifici in quegli ambiti dove la soddisfazione dei clienti sia risultata debole. In tal senso la strategia comunicativa, le attività volte a garantire la sicurezza dei viaggiatori, le riqualificazioni strutturali di diverse stazioni e gli investimenti in materiale rotabile, così come l'attivazione di linee da e verso siti culturali e archeologici di cui si darà puntuale rendicontazione nel prosieguo, rispondono a specifiche esigenze evidenziate dal processo di rilevamento e mappatura dei bisogni.

Nel dettaglio la rilevazione ha permesso di indagare la soddisfazione dei viaggiatori relativamente ai seguenti ambiti:

✓ Soddisfazione complessiva sui servizi offerti (QP);

✓ Soddisfazione sui singoli fattori di qualità relativi alle stazioni di partenza, alla permanenza a bordo e ai servizi offerti e, in particolare:

- security;
- comfort e pulizia delle stazioni/treni/autobus;
- puntualità;
- frequenza delle corse;
- servizi biglietteria;
- regolarità del servizio;
- professionalità del personale;
- *safety*;
- informazioni;
- accessibilità;
- servizi per pmr;
- intermodalità.

Per la valutazione della qualità percepita dai clienti in stazione, a bordo treno e autobus, è stata utilizzata una scala pentenaria, in cui per ciascun fattore è stato chiesto di esprimere un giudizio da 1 a 5, dove 1 rappresenta il minimo della soddisfazione e 5 il massimo. In totale sono state effettuate 3.191 interviste ai viaggiatori dei servizi su ferro e 694 interviste ai viaggiatori dei servizi su gomma.

BOZZA

La Mappatura dei clienti

elettrotreni ETR FE 220 presso la stazione di Piazza Garibaldi - Napoli -

Prima di analizzare la percezione della qualità presso i clienti abbiamo ritenuto importante capire come è composto il target di riferimento, anche in relazione alle diverse linee servite.

Attualmente EAV eroga i suoi servizi su ferro in 73 comuni con una popolazione complessiva di 2.821.408 abitanti (censimento Istat 2011), trasportando, con le sue cinque linee che si snodano lungo 287,824 km, oltre 93.310 viaggiatori al giorno con l'ausilio di un parco rotabile di 213 treni.

Per quanto riguarda i servizi su gomma, EAV è presente in 77 comuni e trasporta circa 29.000 viaggatori al giorno per un totale di 8,5 milioni di passeggeri annui. Nel complesso, quindi, EAV garantisce la mobilità a oltre 52 milioni di passeggeri all'anno.

Infine, ancorché riguardi un servizio che è rientrato in funzione nel corso dell'anno 2018, merita un accenno anche il trasporto funiviario, che interessa due comuni ed è erogato mediante due cabine per una capienza massima di 35 passeggeri.

Indicatore	Trasporto su Ferro	Trasporto su Gomma	Totale
Passeggeri annui	**43.500.000**	**8.500.000**	**52.000.000**
Viaggiatori giornalieri	**93.310**	**28.993**	**122.303**
Comuni serviti	**73**	**77**	
Lunghezza linea (Km)	**288**		

dati 2017

tab.1

Più veloce, più ecologico e spesso anche più economico: il servizio di trasporto pubblico guadagna posizioni come mezzo di trasporto che riesce a coniugare la difesa dell'ambiente con le ragioni e gli obiettivi del risparmio. Una lotta agli sprechi, dunque, su un doppio fronte: l'inquinamento, con i suoi danni, ed il portafogli, con il suo budget per gli spostamenti.

Viaggiare in treno o in autobus è quindi oltre che una scelta, uno stile di vita per evitare il traffico, per risparmiare i costi di del parcheggio e del pedaggio autostradale e per non inquinare.

Oltre il 90% dei clienti sceglie di utilizzare il servizio EAV Abitualmente

La produzione

Complessivamente la produzione ferroviaria di EAV è stata, nel 2017, di 203.045 corse e 5.420.943 treni*km, rispetto alle 202.031 corse effettuate nel 2016, con 5.422.173 treni*km. Nonostante l'incremento delle corse, il 2017 ha fatto registrare un aumento della regolarità che si assesta nell'anno in esame all'88,9% (+ 1,3% rispetto al 2016).

I dati di produzione del 2017, rispetto a quelli dell'anno precedente, evidenziano, in generale, un servizio offerto sostanzialmente invariato sia in termini di treni*km sia per numero di corse effettuate. Si registra, invece, un miglioramento oltre che, come detto, della regolarità, anche della media composizione, passata da 1,612 a 1,651.

La divisione Trasporto Automobilistico ha fatto registrare una produzione pari a 736.156 corse, circa il 76% delle programmate, per un totale di chilometri percorsi pari a 11.023.943. Il risultato evidenzia un incremento della produzione pari a circa l'11% rispetto all'anno 2016 ed è in linea con il trend di crescita registrato nell'ultimo biennio. Tale traguardo è stato raggiunto nonostante non vi siano stati aumenti sostanziali del numero di autobus utilizzati. Nel corso del 2017, al parco rotabile si sono aggiunti solo 11 autobus usati, acquistati in conto esercizio, essendo esauriti (e non riproposti) i finanziamenti regionali.

BOZZA

Tale dato trova conferma nell'analisi di *customer satisfaction* relativamente alla frequenza dei clienti.

Quanti gg a settimana utilizza il servizio EAV? (ramo ferro)	Totale Ferro	Linea Vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
È la prima volta che utilizzo un mezzo EAV	5%	7%	1%	7%	6%
Lo utilizzo frequentemente	95%	93%	99%	93%	94%
Media gg di utilizzo	3,49	3,46	3,63	3,25	3,21

tab.2

Come si nota dal grafico più del 90% della clientela intervistata utilizza il treno quotidianamente.

Una percentuale altrettanto alta si registra relativamente al servizio su gomma, dove il 79% dei clienti utilizza abitualmente il bus per spostarsi.

Quanti gg a settimana utilizza il servizio EAV? (ramo gomma)	Totale Gomma	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
È la prima volta che utilizzo un mezzo EAV	21%	45%	4%	2%	10%	26%	39%
Lo utilizzo frequentemente	79%	55%	96%	98%	90%	74%	61%

tab.3

Il cliente EAV su ferro

I dati raccolti dall'indagine di customer care permettono di delineare il profilo del cliente EAV: uomo, con un'età compresa tra i 18 e i 40, studente o impiegato/docente, utilizza un titolo di viaggio integrato e si muove principalmente per lavoro

In relazione al sesso del cliente EAV, dall'analisi delle risposte si evince una distribuzione quasi uniforme tra clientela maschile (circa il 52%) e femminile (circa il 48%). L'analisi per tipologia di servizio mantiene, in linea generale, le stesse proporzioni tra uomini e donne.

I dati relativi ad età e professione degli intervistati confermano, rispetto alle rilevazioni precedenti, una prevalenza di soggetti in età compresa tra i 18 e i 40 anni (il 68% del totale viaggiatori), coerentemente con la maggioranza di studenti e impiegati/docenti.

ETA': TOTALE FERRO	
Meno di 18 anni	10%
18-26	31%
27-40	27%
41-60	23%
Oltre 60	9%

tab.4

PROFESSIONE: TOTALE FERRO	
Studente	31%
Operaio/artigiano	16%
Impiegato/docente	23%
Libero professionista	13%
Pensionato	7%
Casalinga	6%
Non occupato	4%

tab.5

PROFESSIONE: PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee vesuviane	Linee flegree	Linee metropolitane	Linee suburbane
Studente	30%	38%	19%	47%
Operaio/artigiano	17%	12%	21%	6%
Impiegato/docente	24%	21%	12%	30%
Libero professionista	13%	10%	15%	8%
Pensionato	6%	8%	11%	8%
Casalinga	6%	6%	12%	1%
Non occupato	4%	5%	10%	0

tab.6

Il 64% del campione intervistato afferma di spostarsi per motivi legati al lavoro e ad acquisti/commissioni private.

Rispetto all'edizione di indagine del 2016, è aumentato l'utilizzo delle linee su Ferro per Lavoro e calato quello legato a commissioni personali e studio.

Rispetto a quanto rilevato sulle diverse linee, si registra un elevato numero di soggetti che utilizzano le linee Suburbane per studio (*45%*).

MOTIVO DEL VIAGGIO: TOTALE FERRO	
Lavoro	**36%**
Acquisti/Commissioni Personali	**28%**
Studio	**21%**
Turismo/Svago	**15%**

tab.7

MOTIVO DEL VIAGGIO PER TIPOLOGIA SERVIZIO				
	Linee Vesuviane	**Linee Flegree**	**Linee Metropolitane**	**Linee Suburbane**
Lavoro	**39%**	**30%**	**41%**	**35%**
Acquisti/Commissioni personali	**27%**	**30%**	**29%**	**16%**
Studio	**21%**	**20%**	**14%**	**45%**
Turismo/Svago	**13%**	**20%**	**16%**	**4%**

tab.8

Dai dati innanzi esposti risulta che i servizi EAV, offerti nell'ambito del Trasporto Pubblico Locale, rispondono alle esigenze di mobilità di una variegata tipologia di clientela, che va dai giovani agli adulti; da coloro che utilizzano il treno per ragioni di studio a coloro che lo utilizzano, quotidianamente per ragioni di lavoro o di svago.

Per quanto attiene all'aspetto economico, le tabelle che seguono illustrano le scelte di acquisto dei titoli di viaggio da parte dei clienti. Tali scelte orientano la pianificazione aziendale in ordine alla individuazione dei più opportuni canali di vendita, focalizzando l'attenzione sull'esigenza manifestata della clientela di agevolare e semplificare l'acquisto dei biglietti.

Titolo di viaggio: Totale Ferro	
Aziendale	49%
Integrato	51%

tab.9

Tipologia di viaggio: per tipologia servizio				
	Linee Vesuviane	Linee Flegree	Linee Metropolitane	Linee Suburbane
Aziendale	45%	66%	11%	52%
Integrato	55%	34%	89%	48%

tab.10

Tipologia titolo: Ferro			
	Totale	Aziendale	Integrato
Biglietto	51%	62%	43%
Mensile	25%	21%	27%
Annuale	12%	11%	12%
Abbonamento annuale per studenti offerto dalla Regione	12%	6%	18%

tab.11

Tipologia titolo per tipologia di servizio								
	Linea Vesuviana		Linea Flegrea		Linea Metropolitana		Linea Suburbana	
	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato	Aziendale	Integrato
Biglietto	65%	44%	58%	20%	90%	63%	64%	32%
Mensile	27%	29%	15%	31%	0%	18%	24%	18%
Annuale	5%	10%	22%	21%	10%	8%	0%	16%
Abbonamento annuale studenti offerto dalla Regione	3%	17%	5%	28%	0%	11%	12%	34%

tab.12

BOZZA

Sul totale ferro si rileva che il 51% dei viaggiatori utilizza un titolo di viaggio Integrato, la percentuale si conferma per le linee Vesuviane e Metropolitane, mentre per le linee Flegree e Suburbane si rileva, rispettivamente, che il 66% e il 52% dei viaggiatori utilizzano un titolo di viaggio Aziendale. È da tener presente che il dato relativo alla distribuzione di biglietti venduti tra aziendali e integrati risente della rilevazione a campione effettuata presso gli impianti capotronco di Napoli.

Per quanto attiene alla tipologia di titolo la maggioranza dei viaggiatori indica di acquistare il biglietto in biglietteria. Per la rilevazione del 2017 sono stati intervistati anche soggetti che hanno un abbonamento annuale offerto dalla regione, anche in questo caso è maggiore la percentuale di un abbonamento integrato rispetto a quello aziendale.

il cliente EAV su gomma

I dati raccolti dall'indagine di customer care permettono di delineare il profilo del cliente EAV: uomo o donna, con un'età compresa tra i 18 e i 60, studente che utilizza un titolo di viaggio integrato e si muove principalmente sulla linea Napoli/

Per il servizio su gomma, relativamente al genere del cliente, si denota un sostanziale equilibrio tra uomini e donne sul campione totale. Per le singole aree si evidenzia una maggioranza di maschi soprattutto per le aree Sorrento e Napoli/Provincia; mentre tra i viaggiatori intervistati sulle linee di Procida si rileva una quota equa di intervistati uomini e donne.

Rispetto all'età degli intervistati si registra una concentrazione dei soggetti nelle fasce tra i 18 e 60 anni. Sull'Area di Ischia il 47% dei soggetti ha età maggiore a 40 anni, mentre per l'area di Napoli e Provincia il 47% dei soggetti ha età inferiore ai 26 anni.

Il profilo professionale più diffuso nel campione è lo studente, scarsi sono i liberi professionisti e non occupati.

Professione totale campione e per tipologia servizio

	Totale	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
Studente	28%	28%	20%	20%	33%	43%	27%
Operaio/Artigiano	16%	11%	16%	23%	27%	16%	18%
Impiegato/Docente	20%	28%	185	12%	30%	17%	21%
Libero professionista	8%	18%	8%	18%		5%	1%
Pensionato	14%	11%	19%	12%	10%	7%	18%
Casalinga	9%	3%	10%	12%		9%	12%
Non occupato	5%	1%	9%	3%		3%	3%

tab.13

Rispetto ai singoli servizi sull'area di Napoli e Provincia, su cui c'è maggioranza di giovani, c'è una maggior percentuale di studenti; le linee di Castellammare di Stabia sono quelle più utilizzate da studenti e lavoratori (impiegati, operai). I liberi professionisti sono presenti con percentuali più alte sul campione delle linee di Sorrento e Procida.

Titolo viaggio totale campione e per tipologia servizio							
	Totale	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
Aziendale	40%		100%			9%	3%
Integrato	60%	100%		100%	100%	91%	97%

tab.14

Tipologia Titolo viaggio totale campione e per tipologia servizio							
	Totale	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
Biglietto	55%	60%	60%	59%	17%	44%	67%
Mensile	20%	22%	18%	21%	40%	22%	14%
Annuale	8%	10%	6%	8%	30%	8%	7%
Abbonamento annuale studenti offerto dalla Regione	17%	8%	16%	12%	13%	26%	12%

tab.15

Sul totale gomma si rileva che il **60%** dei viaggiatori utilizza un titolo di viaggio **Integrato**. L'elevata percentuale si conferma per tutte le aree, tranne che per l'area di Ischia sulla quale i soggetti intervistati affermano tutti di utilizzare il titolo di viaggio aziendale.

Per quanto attiene alla tipologia di titolo, la maggioranza dei viaggiatori indica di acquistare il biglietto.

Rispetto alle singole aree del servizio su gomma si evince un utilizzo di abbonamento mensile/annuale maggiore nell'area di Castellammare di Stabia su cui ci sono più soggetti che si spostano per lavoro e quindi che utilizzano il servizio con più frequenza.

L'abbonamento annuale per studenti è utilizzato maggiormente dai soggetti intervistati sulla linea di Napoli/Provincia su cui ci sono più studenti.

BOZZA

Il canale principale di acquisto sono rivenditori esterni (78%).

Canale acquisto	Totale
Biglietteria in stazione	19%
Emettitrice automatica	3%
Rivenditori autorizzati	78%

tab.16

BOZZA

Ricavi da traffico e iniziative contro l'evasione

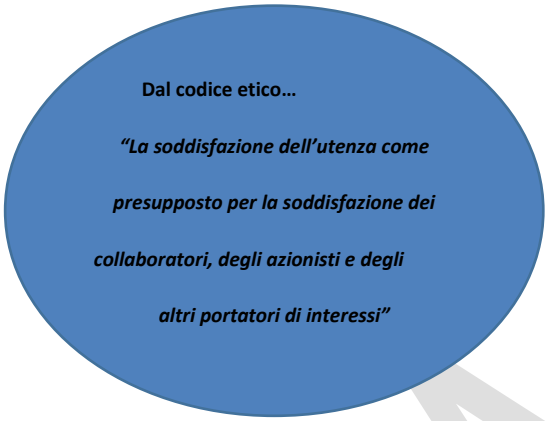
Per il Settore Ferro, si registra un sensibile aumento della "bigliettazione aziendale", rispetto all'esercizio 2016, per circa 1,5 milioni di Euro (€1.486.775), oltre che ad incremento del valore delle vendite relativo alla bigliettazione integrata per circa 790 mila Euro (€786.699). Questi risultati sono da correlare al potenziamento del servizio di controlleria, affiancato dal "servizio civile controlleria", effettuato su base volontaria dal personale amministrativo (progetto "*dipendenti ai tornelli*").

varchi di accesso alle banchine – Stazione di Porta Nolana - Napoli -

Al fine di conseguire il duplice obiettivo di migliorare il servizio al cittadino/cliente e ridurre l'annoso problema dell'evasione, nel 2017, sono state realizzate numerose iniziative finalizzate a rendere più agevole l'acquisto del titolo di viaggio. Di seguito il dettaglio:

- **Servizio su ferro:**
  - è in fase di collaudo l'App, sviluppata nel 2017, che consente acquistare il biglietto EAV ferro da cellulare utilizzando il credito telefonico. Nella prima fase di sperimentazione si potrà acquistare il biglietto di corsa semplice Urbano Napoli, con accesso dalle stazioni di Napoli P. Nolana, Napoli Garibaldi, Napoli C. Direzionale, Napoli G. Ferraris, Montesanto e Mostra.
- **Servizio su gomma:**
  - dal mese di luglio 2017 è possibile acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie delle stazioni di Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Nola, Piano, Pomigliano, Sorrento, Torre del Greco, Torregaveta;
  - nei bacini di Ischia, Procida e Sorrento sarà disponibile, prossimamente, l'app "My Cicero" per acquistare titoli di viaggio utilizzando il credito telefonico. Inoltre, nel corso del 2017 è stata avviata la progettazione di una apposita App che consentirà l'acquisto con carte di credito. Questo in considerazione della platea di turisti, possibili acquirenti;
  - Nel caso di Ischia e Procida, richiedendo presso le sedi aziendali una "Carta Fedeltà" utilizzando l'apposita modulistica, i clienti residenti potranno acquistare i biglietti di corsa semplice e orari;
  - a bordo degli autobus sarà possibile acquistare i biglietti dal conducente con un sovraprezzo di 0,50€ sulla tariffa ordinaria.
  - sono state confermate, grazie all'intervento finanziario del Socio Unico Regione Campania, le agevolazioni tariffarie per gli studenti con età compresa tra i 11 e i 26 anni per venire incontro alle esigenze dei nostri giovani clienti che, come innanzi evidenziato, rappresentano il 41% dei viaggiatori che quotidianamente utilizzano i nostri servizi.

Analisi della qualità percepita



L'intero sistema trasportistico, e ciò che ne fa parte, sta diventando sempre più integrato; l'attenzione si è spostata dalla semplice fornitura di servizi di trasporto al chiedersi qual è la domanda di servizi, dove è localizzata e come soddisfarla in modo più efficace. Il trasporto sta ridefinendo sé stesso come "mobilità" e si sta concentrando sul cliente stesso piuttosto che sull'idea di prodotto da offrire. Questo rappresenta un profondo cambiamento dovuto a un aumento nella capacità di condividere informazioni e a nuovi modelli di business resi possibili dalle tecnologie e da una maggiore inclinazione tra le persone a provare cose nuove.

Il concetto chiave della nostra *mission* è quindi quello di mettere i clienti al centro dei servizi di trasporto, offrendo loro soluzioni di mobilità su misura basate sui loro bisogni individuali. Questo significa che, per la prima volta, l'accesso facilitato alla modalità o al servizio di trasporto più appropriato viene incluso all'interno di un pacchetto di opzioni di servizi di spostamento flessibili e indirizzati direttamente al cliente finale.

Coerentemente con le aspettative degli Stakeholders (in primis Regione e Clientela), consci che talune criticità richiedono tempi medio lunghi per essere adeguatamente affrontate e risolte, la *governance* aziendale ha confermato per il 2017 il forte orientamento interno al cliente.

Qualità del servizio, Sicurezza delle persone e del trasporto, accessibilità, comunicazione al cliente, questi gli ambiti strategici e di rendicontazione che emergono prioritari anche per il 2017. Non si possono, d'un tratto, eliminare ritardi e soppressione di treni dovuti ad anni di mancati investimenti e turn-over del personale, ma è possibile eliminare o mitigare le conseguenze e i disagi dovuti alle cancellazioni di corse. A tal fine, l'azienda si è dotata di un capillare strumento di comunicazione che arriva fino al cliente finale informandolo tempestivamente su corse, ritardi, eventuali cancellazioni di treni e temporanee sospensioni di servizi utili ai clienti PRM. Sono state riammodernate stazioni e scali, alcune di esse sono state dotate di presidi medici, quali i defibrillatori, che hanno consentito di salvare vite umane; sono state sviluppate applicazioni e soluzioni software per garantire la sicurezza dei passeggeri.

Alla luce di queste considerazioni illustriamo i dati relativi alla qualità su gomma e ferro.

Il campione di clienti intervistati circa il servizio su gomma relativamente alle singole linee appare soddisfatto di tutti gli aspetti; in particolar modo i clienti del servizio su Procida si sentono molto sicuri a bordo con un voto che sfiora l'eccellenza.

Fattori di qualità a Bordo	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
Security	**2,8**	**4,1**	**4,8**	**2,2**	**2,7**	**2,9**
Affollamento	**2,5**	**2,9**	**4,2**	**2,5**	**2,6**	**2,6**
Comfort	**2,8**	**3,2**	**4,2**	**2,6**	**2,8**	**2,8**
Pulizia	**2,8**	**2,9**	**4,1**	**2,4**	**2,3**	**2,7**
Informazioni	**2,5**	**3,4**	**4,1**	**2,3**	**2,2**	**2,5**
Media macrofattore	**2,7**	**3,3**	**4,3**	**2,4**	**2,5**	**2,7**
Totale Rispondenti	**116**	**256**	**40**	**30**	**175**	**77**

tab.17

Tuttavia, la clientela appare poco soddisfatta della permanenza a bordo per la mancanza d'informazioni, l'affollamento e la pulizia, fattori in calo rispetto al 2016.

Relativamente al sovraffollamento dei mezzi, EAV, consapevole dell'importanza della problematica, sta studiando nuove soluzioni (che vanno oltre l'aumento delle corse) dialogando con le istituzioni del territorio.

autobus in servizio

BOZZA

Fattori di qualità a bordo Delta 2014 2017	TOTALE	DELTA VS 2017	DELTA VS 2014
SECURITY	3,3	-0,4	0,2
AFFOLLAMENTO	2,8	-0,9	1,0
COMFORT	3,0	-0,7	0,9
PULIZIA	2,8	-0,9	0,6
INFORMAZIONI	2,8	-1,0	0,6
MEDIA MACROFATTORE	2,9	-0,8	0,6

tab.18

Per i fattori di qualità generali si conferma un voto medio totale pari alla sufficienza. Le Isole sono quelle dove la qualità percepita è più elevata rispetto alle altre aree.

Fattori Di Qualità Generali	Totale	Delta Vs 2017	Delta Vs 2014
Puntualità	2,7	-1,2	0,5
Regolarità	2,7	-1,1	0,4
Sicurezza Viaggio	3,4	-0,3	0,5
Reperibilità Informazioni	2,8	-0,9	0,4
Comportamento Personale	3,6	-0,3	0,4
Accessibilità	3,2	-0,4	0,5
Servizi Pmr	2,8	0,0	1,1
Integrazione Modale	2,8	-0,3	0,5
Problemi Ambientali	2,9	-0,3	0,9
Voto Medio	3,0	-0,5	0,6

tab.19

La puntualità è il fattore che più degli altri ha registrato un calo rispetto all'anno precedente; tale percezione appare fortemente negativa nell'area di Castellammare di Stabia. Tali fattori sono i più importanti per la clientela.

Non aver ottenuto un miglioramento su questi fattori ha inciso negativamente sull'overall del servizio che si attesta a 3,1 contro il 3,8 del 2016.

BOZZA

Fattori Di Qualità Generali (per bacini di utenza)	Area Sorrento	Area Ischia	Area Procida	Area Castellammare Di Stabia	Area Napoli e Provincia	Area Bacoli
Puntualità	2,4	2,8	4,6	1,8	2,5	2,4
Regolarità	2,4	2,9	4,5	2,0	2,4	2,2
Sicurezza viaggio	3,1	4,0	4,3	2,6	2,9	3,0
Reperibilità informazioni	2,2	3,6	4,3	2,0	2,2	2,2
Comportamento personale	3,3	4,1	4,7	3,1	3,3	3,1
Accessibilità	2,9	3,6	4,5	2,4	2,7	2,7
Servizi pmr	3,0	2,8	4,2	2,9	2,4	2,9
Integrazione modale	2,8	3,1		2,4	2,3	2,9
Problemi ambientali	3,2	2,8	3,4	2,9	2,7	2,8
Voto medio	2,8	3,3	4,1	2,5	2,6	2,7
Totale rispondenti	116	256	40	30	175	77

tab.20

Le isole, in particolare Procida, sono i luoghi in cui i clienti si dichiarano più soddisfatti. Tale dato rappresenta un indubbio elemento di forza atteso che le isole sono fortemente interessate, specialmente nei periodi estivi, da una clientela non locale con standard di valutazione certamente più rigidi di quelli locali. Inoltre, la qualità del servizio riesce a mantenersi ad un livello alto ancorché nei periodi estivi subisca, inevitabilmente, l'impatto di una clientela che può arrivare a decuplicarsi in pochi giorni. Il dato è indice della capacità di programmazione e risposta alle mutate esigenze di trasporto nei periodi estivi.

BOZZA

La qualità percepita per il trasporto su Ferro

Il Voto medio espresso dai viaggiatori, relativamente ai servizi a bordo treno, è pari a 2,9, su scala da 1 a 5: un voto quasi sufficiente. Il servizio migliore tra quelli offerti da EAV è quello delle linee metropolitane.

Fattori di qualità a bordo treno	Valore medio CS Ferro 2018				
	Totale	Linea Vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
Security	3,0	3,0	3,0	3,7	2,9
Affollamento	2,9	2,9	2,6	4,0	2,6
Comfort	2,9	3,0	2,7	3,8	2,6
Pulizia	2,9	2,9	2,7	3,3	3,0
Informazioni	2,8	3,0	2,4	2,8	2,7
Voto Medio	2,9	3,0	2,7	3,5	2,8

tab.21

interni di un treno Alfa 2 costruito dalla TFA di Caserta

Confrontando i valori ottenuti dall'indagine 2017 con quelli precedenti si rileva un evidente miglioramento di circa 0,4 /0,5 punti su tutti i fattori di qualità.

Tale trend positivo diventa maggiore nella valutazione della qualità percepita in stazione.

Il voto medio espresso dai viaggiatori relativamente alla qualità percepita in stazione è pari a 3: un voto sufficiente, in aumento rispetto alle precedenti indagini. Sulla totalità del servizio tutti gli aspetti sono in aumento rispetto agli anni precedenti; fanno eccezione i servizi di metropolitana e suburbana, per i quali cala in maniera più evidente la percezione di efficienza dei servizi di biglietteria.

Il miglioramento del livello di valutazione della qualità delle stazioni è il frutto di investimenti effettuati per la riqualificazione di diverse di esse, alcune ad elevato numero di passeggeri annui.

Fattori di qualità in stazione	Valore medio CS Ferro 2018				
	Totale	Linea Vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
Security	3,1	3,0	3,1	3,3	3,0
Affollamento	3,0	3,0	2,9	3,8	2,8
Comfort	3,0	2,9	2,8	3,7	3,1
Pulizia	3,0	3,1	2,6	3,7	2,8
Informazioni	3,2	3,2	3,5	2,9	3,0
Voto Medio	3,0	3,0	3,0	3,5	2,9

tab.22

Il Voto medio espresso dai viaggiatori, relativamente alla qualità generale percepita sui fattori di qualità attinenti al servizio erogato da EAV, è pari a 3: un giudizio in aumento rispetto al passato.

Anche su questo aspetto, si conferma la piena sufficienza assegnata ai servizi della linea Metropolitana (voto medio 3,5).

Appare migliorata la percezione dei servizi anche per i passeggeri con mobilità ridotta. Tale ultimo dato, come verrà ampiamente esposto nel prosieguo, è da leggersi in relazione alle scelte aziendali effettuate per migliorare l'accessibilità a strutture e servizi, dei clienti PMR.

Fattori di qualità generali	Valore medio CS Ferro 2018				
	Totale	Linea Vesuviana	Linea Flegrea	Linea Metropolitana	Linea Suburbana
Puntualità	3,0	3,0	2,6	4,4	3,0
Regolarità	2,9	2,9	2,6	3,9	3,0
Sicurezza Viaggio	3,2	3,1	3,5	3,4	3,0
Reperibilità Informazioni	3,0	3,1	2,9	3,4	2,7
Comportamento personale	3,3	3,3	3,2	3,9	3,2
Accessibilità	3,4	3,3	3,5	4,1	3,0
Servizi PMR	2,6	2,6	2,5	3,3	1,6
Integrazione modale	3,1	3,1	3,4	2,4	2,4
Problemi Ambientali	2,9	3,0	2,7	3,0	2,3
Voto Medio	3,1	3,1	3,0	3,5	2,7

tab.23

Ferro e Gomma si configurano come servizi diversi tra loro per livelli di soddisfazione registrati e delta con gli anni precedenti.

Per entrambi i servizi, i clienti indicano come importanti i fattori di **puntualità e regolarità**; mentre i passeggeri dei servizi su ferro hanno riscontrato un miglioramento su questi due aspetti rispetto ai precedenti anni giudicando con voti più che sufficienti il servizio nel complesso, i passeggeri dei servizi su gomma hanno manifestato un diffuso malcontento in particolar modo su questi due fattori.

La clientela tende a giudicare il servizio nel complesso anche in base a quanto è stato fatto sui fattori più rilevanti, pertanto, EAV è attualmente impegnata ad investire nel miglioramento di tali elementi.

In relazione a tale impegno, verrà dato nel prosieguo ampia illustrazione alle azioni realizzate e programmate.

Relativamente al servizio su ferro il trend positivo registrato è dovuto ad una serie di *best practice* messe in atto dall'ente nel corso del 2017.

Nello specifico se guardiamo i risultati ottenuti sull'analisi della qualità a livello generale si può ben vedere che i valori più alti si registrano per accessibilità, comportamento del personale, sicurezza, puntualità, regolarità e reperibilità delle informazioni.

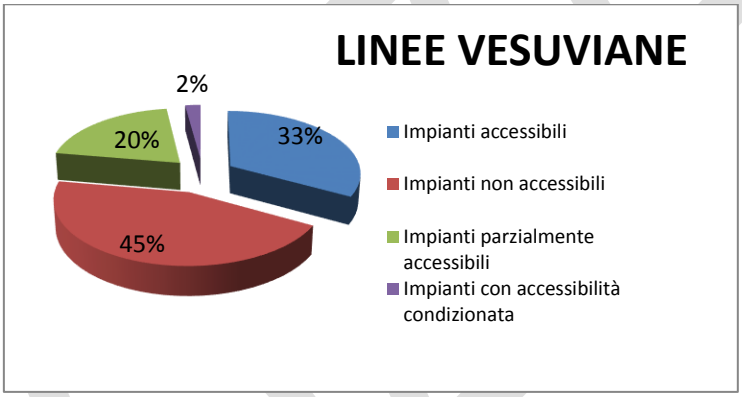
BOZZA

L'accessibilità al servizio

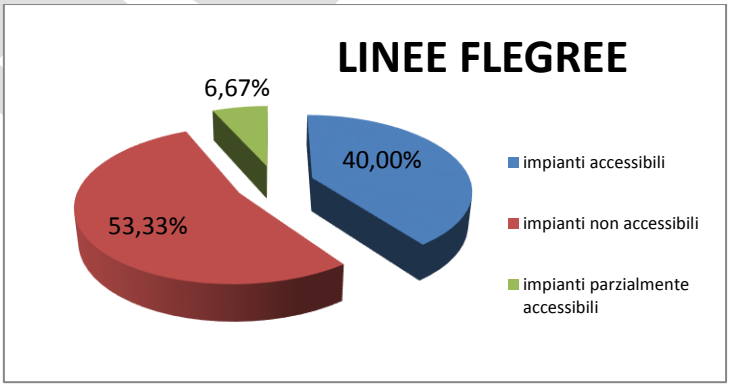
Soffermandoci sul fattore dell'accessibilità l'obiettivo di EAV è quello di fornire un trasporto accessibile mediante una progettazione universale che associ un'elevata qualità dei servizi di assistenza, all'ammodernamento delle stazioni e del parco rotabile, promuovendo la partecipazione attiva delle organizzazioni che rappresentano le persone con disabilità.

L'accessibilità, intesa come la possibilità di utilizzo del servizio in piena autonomia da parte dei disabili, è condizione fondamentale per garantire agli stessi autonomia, pari opportunità e inclusione sociale.

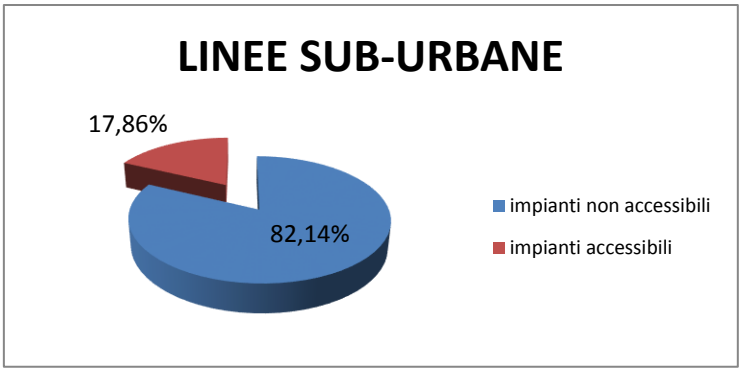
La linea metropolitana, che collega il capoluogo di regione con la città di Aversa, è dotata di impianti totalmente accessibili. Diversamente da quest'ultima, i grafici che seguono indicano il livello di accessibilità delle diverse linee:



Lungo la linea vesuviana risultano accessibili il 55% degli impianti, seppure alcuni di essi solo parzialmente.



Per le linee flegree la percentuale di impianti accessibili scende al 47%.



Meno gratificanti i dati rilevati per le linee suburbane, sia per la "Napoli-Benevento" che per la "Napoli-Piedimonte Matese", dove la percentuale degli impianti accessibili raggiunge solo il 18%.

EAV ha posto da diversi anni al centro delle proprie attenzioni le esigenze delle persone a mobilità ridotta confrontandosi e svolgendo periodici incontri con le associazioni che le rappresentano, al fine di migliorare ovunque l'accessibilità e individuare risposte tecnico-organizzative sempre più adeguate alle loro esigenze.

Inoltre, le persone con disabilità o a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni di Napoli, Caserta e Benevento Centrale possono richiedere adeguati servizi di assistenza effettuati da RFI (Rete Ferroviaria Italia).

Per le modalità di accesso al servizio si rinvia alla specifica sezione sul sito internet di EAV.

Per quanto attiene alle stazioni dove le infrastrutture sono ancora inadeguate, EAV ha avviato, nell'anno 2017, un programma di interventi di miglioramento dell'accessibilità.

Più di 14 cantieri interessano tutte le tratte, ossia: le ferrovie suburbane Cumana, Circumflegrea, e Circumvesuviana; la metropolitana Piscinola - Aversa Centro; le ferrovie regionali Napoli-Benevento e Napoli-Caserta-Piedimonte Matese. Sono stati eseguiti e sono in fase di collaudo i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche per accedere alla funivia che collega la stazione di Castellammare di Stabia al Monte Faito.

Anche a Piano di Sorrento, assieme ai lavori di restyling del sottopassaggio, sono stati effettuati lavori di ristrutturazione dei servizi igienici per renderli utilizzabili da parte delle persone con disabilità motoria. È stata realizzata, inoltre, una rampa nella stazione di Camposano che ha reso accessibile l'impianto.

Oltre all'accessibilità delle stazioni, EAV mira ad un potenziamento dell'accessibilità del materiale rotabile, tant'è che i nuovi treni TFA Alfa 2 e 3, messi in esercizio negli ultimi mesi, sono dotati di postazione dedicata a persone con disabilità, di cintura di sicurezza; inoltre, su questi treni, l'incarrozzamento è a raso, ovvero con pedana mobile di accesso, in quelle stazioni con marciapiede a diversa altezza.

Sono 197 gli autobus dotati di pedana per agevolare la salita e la discesa dei passeggeri con ridotte capacità motorie.

allestimento dell'elettrotreno Alfa 3 in esercizio sulle linee flegree

Nei primi mesi del 2018, a seguito di una intensa attività di concertazione e progettazione effettuata nel 2017, è partito il servizio di trasporto scolastico gratuito destinato agli studenti gravemente disabili dell'intero territorio dell'isola di Ischia che frequentano le scuole secondarie. Un servizio organizzato in convenzione con il comune di Ischia. Il Bus, omologato anche per il trasporto dei disabili dotati di carrozzella, prevede a bordo due assistenti.

autobus omologato per il trasporto diversamente abili in sevizio ad Ischia

Particolare attenzione è prestata anche alla qualità dei canali informativi relativamente all'accessibilità. A tal fine, EAV ha avviato corsi di formazione per il personale per garantire la corretta ed efficace assistenza ai viaggiatori con disabilità, sapendone riconoscere le esigenze specifiche, siano esse motorie, intellettive o sensoriali. A giugno 2017 la società ha terminato i lavori per migliorare la struttura semantica dei moduli web tematici.

È stata creata, sulla home page del sito web, una sezione "accessibilità" in cui sono elencati:

- le stazioni accessibili e/o i percorsi alternativi;
- gli orari degli autobus con l'indicazione dei veicoli dotati di pedana;
- le variazioni delle accessibilità causate dal fermo impianti di risalita.

A novembre 2016 è stato nominato il Disability Manager che ha attivato tavoli di confronto con le associazioni di categoria per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione[1]. È stato pubblicato il piano di accessibilità aziendale ed il documento programmatico degli interventi previsti per il triennio 2018 – 2020.

[1] 1 Alcune delle Associazioni che collaborano con EAV:
* Federhand/Fish Campania - Federazione Regionale delle Associazioni delle persone con disabilità
* UILDM - Unione Italiana Lotta alla Distrofia Muscolare
* FIADDA - Famiglie Italiane Associate per la difesa dei diritti delle persone Audiolese Onlus

BOZZA

La Security

Le politiche

Con l'istituzione della struttura di Security all'interno del proprio Gruppo aziendale, l'EAV ha costituito un presidio strategico in materia di sicurezza rivolto a fornire linee guida, supporto e addestramento alle strutture operative affinché siano pronte a prevedere e porre in essere le misure necessarie per contrastare le minacce incombenti sulle strutture, sulle risorse e sul patrimonio aziendale, al fine di garantire la continuità operativa anche in situazioni di emergenza.

Alla base vi è un innovativo concetto di sicurezza del trasporto passeggeri che ha la finalità di prevenire e, all'occorrenza, ostacolare tutti quegli atti di illecita interferenza che possano disturbare e/o interrompere il regolare svolgimento delle attività di servizio. All'uopo vengono utilizzati, in sinergia coordinata con organismi istituzionali ed enti privati, un insieme di provvedimenti, risorse ed apparecchiature con lo scopo primario di garantire la sicurezza dei clienti e dei dipendenti del TPL sia a bordo delle vetture che all'interno delle stazioni.

In tale direzione, il principale obiettivo è sviluppare il confronto con le Istituzioni e trasformarlo in una cooperazione permanente e di sistema.

Questa collaborazione, per lo più intesa in termini di servizi di prevenzione richiesti ed effettuati, continuamente alimentata, rappresenta un esempio di concreta interazione finalizzata a garantire e migliorare il livello di sicurezza individuale e collettiva nel particolare contesto socio-economico napoletano e campano. La partecipazione corale e la ricerca di sinergie rappresenta, infatti, un esempio di moderna concezione delle iniziative attinenti alla sicurezza.

In tale contesto si inseriscono i continui contatti con Commissariati di P.S. e Comandi territoriali di Carabinieri volti a mettere a disposizione, nei termini di legge previsti dalla normativa in materia, tutte le immagini dei nostri sistemi di TVCC sia per l'individuazione dei responsabili di azioni criminose, in danno a EAV, che per tutte le attività di polizia giudiziaria per le quali è possibile offrire un valido contributo.

Il livello di cooperazione sin qui raggiunto con le FF.OO. ha potuto permettere di contenere i fenomeni di criminalità legati all'esercizio. I dati raccolti e analizzati evidenziano non solo una contrazione considerevole del fenomeno, ma sono sintomatici di una generale controtendenza che ci incoraggia a proseguire sulla strada intrapresa.

L'impegno che l'EAV si propone a sostegno dell'efficacia di tale iniziativa sarà quello di focalizzare, attraverso una valutazione del rischio, tutte le possibili le criticità che interessano uno specifico contesto territoriale e temporale, di volta in volta individuato, al fine di poter approntare strategie mirate a ridurre i pericoli, fornendo quindi anche alle FF.OO. un dato oggettivo e selezionato.

* ADV - Associazione Disabili Visivi Onlus UIC - Unione Italiana dei Ciechi e degli Ipovedenti ONLUS

L'analisi del rischio

La conoscenza è la percezione del rischio, sia personale che ambientale, ed è il punto di partenza per ogni studio. Conoscenza significa analisi del contesto operativo, di dove si è e di cosa si fa in modo da avere meno possibilità di errore.

L'errore nasce dall'inconsapevolezza, dal non conoscere, dal non avere la giusta percezione del rischio.

L'analisi dei rischi deve determinare cosa si deve proteggere, da chi proteggersi e come proteggersi.

Una corretta analisi del rischio dà la possibilità di creare un piano di prevenzione per ridurlo, per contenerlo, per evitarlo.

Questi i processi fondamentali:

1. individuare le minacce, assegnando loro un livello di pericolosità;
2. monitorare gli eventi criminosi;
3. individuare i rischi che coinvolgono direttamente i passeggeri, il personale ed il patrimonio societario;
4. predisporre misure di tutela. Per ogni bene, gli obiettivi fondamentali della sicurezza sono la disponibilità, la riservatezza e l'integrità.

Lo scopo è determinare il modo in cui la minaccia può influenzare i tre obiettivi della sicurezza dei beni e difendere ciascun obiettivo.

BOZZA

L'EAV ha avviato da diversi anni un programma di allestimento di impianti di sicurezza, con importanti investimenti.

L'investimento, attualmente in corso, ha portato una dotazione di sistemi di videosorveglianza nelle stazioni ed a bordo dei treni e di sistemi antintrusione a protezione del patrimonio immobile e rotabile, oltre ad una serie di impianti e sistemi di sicurezza complementari, accessori e di monitoraggio tecnologico delle infrastrutture ed attrezzature sociali.

centro operativo sicurezza

È quindi chiaro che, per questa attività, deve essere assicurata una gestione attenta, costante e continuativa con una visuale globale sull'intero sistema, che ne controlli e registri il funzionamento e l'efficienza, la rispondenza agli standard prefissati, riscontri i guasti e le anomalie e provveda a coordinare le azioni di risoluzione. In altre parole, garantire, attraverso il **monitoraggio continuo**, il livello di sicurezza desiderato.

La ricaduta attesa è l'aumento di affidabilità del Sistema complessivo per la sicurezza, il miglioramento dell'affidabilità dei sistemi stessi e del grado di soddisfazione della clientela, il miglioramento dell'immagine dell'azienda, il suo rapporto con la clientela incentivandola all'utilizzo del TPL.

Attualmente, su circa 300 km di linea ferrata, 150 tra stazioni e fermate, ed a bordo dei treni sono istallate circa 4.000 telecamere e oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso.

In quest'ottica, EAV ha inteso dotarsi di un **centro operativo di sicurezza** (COS) con il preciso compito di tenere sotto costante ed attenta osservazione gli impianti di videocontrollo installati presso le stazioni, e 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 di essere allertati sullo specifico episodio, verificarne la natura, l'entità e la gravità ed, eventualmente, richiedere un'azione di contrasto.

L'affidamento di tale attività ad una struttura specializzata garantisce **un'interfaccia unica**, verso gli organi istituzionali, per le problematiche di gestione della sicurezza, con compiti di relazione con il personale e con la clientela e di Centrale Operativa di gestione delle emergenze, degli interventi armati e delle richieste di soccorso sanitario.

Il centro operativo di sicurezza pilota, infatti, le attività di reazione mantenendo un contatto di reperibilità continua con le forze di intervento o di soccorso, quali gli Istituti di Vigilanza convenzionati territorialmente, le forze di Polizia Municipale di competenza, la Polizia di Stato, l'Arma dei Carabinieri, i Vigili del Fuoco, il servizio 118 e la Protezione Civile.

A tal fine nel corso del 2017 sono state formate e inserite all'interno dell'organizzazione figure specializzate nella *security*.

Sicurezza: Risorse umane EAV	QUANTITA'
SECURITY MANAGER	1
RESPONSABILE PROTEZIONE AZIENDALE – ANALISI DEL RISCHIO	1
PERSONALE AMMINISTRATIVO	2
PERSONALE ADDETTO TRATTAMENTO DATI VIDEOSORVEGLIANZA	2
PERSONALE ADDETTO GESTIONE DEL PERSONALE	1
GUARDIE PARTICOLARI GIURATE INTERNE	16
PERSONALE ADDETTO GUARDIANIA / ACCESSI	27

tab.24

Per valutare l'impatto che il sistema di security ha avuto nella realtà è opportuno confrontare i dati del 2017 relativi sia ai danni al patrimonio che alla clientela con quelli registrati nel 2016.

Sicurezza: Danni al patrimonio	2016	2017	Differenza	Incremento decremento
Discussioni - alterchi con il personale	169	129	-40	-24%
Aggressioni al personale	31	36	+5	+16%
Furti	52	33	-19	-37%
Atti vandalici	928	763	-165	-18%
Totali	1180	961	-219	-19%

tab.25

Sicurezza: Danni alla clientela	2016	2017	Differenza	Incremento decremento
Aggressioni alla clientela	164	177	+13	+8%
Furti / Rapine	257	137	-120	-47%
Disagi /Molestie	154	161	+7	+5%
Totali	575	475	-100	-17%

tab.26

È evidente, dalle analisi effettuate, che il numero di danni è diminuito sia relativamente al patrimonio che alla clientela, pur permanendo elementi di criticità per quanto riguarda il numero di aggressioni al personale e di aggressioni e molestie ai passeggeri.

Pertanto, per garantire maggiore sicurezza al personale, EAV insieme a *Rislab* e al *Consorzio Nazionale della Sicurezza* ha introdotto VERA un'applicazione per smart-phone pensata e sviluppata per fornire un valido ed immediato strumento di contrasto alle azioni criminose poste in essere a danno dei dipendenti.

Troppo spesso il personale viaggiante e gli addetti ai controlli sono esposti a situazioni di pericolo nell'esercizio delle proprie mansioni. VERA lo affianca nella giornata di lavoro per tutelarlo, assisterlo e infondere una più forte sensazione di sicurezza.

L'app funziona su un dispositivo mobile di cui l'addetto è dotato. Il dispositivo, assicurato al torace, mostra il logo di EAV e consente, con un semplice click, di avviare un collegamento audio/video con un operatore della Centrale Operativa di Sicurezza. L'operatore saprà da dove sta arrivando la segnalazione, così da poter rendere i soccorsi mirati.

Le chiamate sono registrate su server dedicati, nelle modalità previste dalla normativa vigente, al fine di poterle rivedere, scaricare e rendere disponibili alle autorità di pubblica sicurezza, qualora richieste.

VERA va ad integrare il sistema di protezione in essere attraverso telecamere mobili ed attivate all'occorrenza, rendendo quindi tutte le aree di competenza EAV videosorvegliate.

Alla stessa stregua, per infondere maggiore sicurezza ai clienti è disponibile SAM un'applicazione per assistere i passeggeri che necessitano di soccorso medico o dell'intervento delle FF.OO. in quanto vittime di azioni criminose.

Grazie a VERA e SAM, con un semplice gesto è possibile chiedere aiuto alla Centrale Operativa della Sicurezza del CNS, inviando automaticamente un flusso video/audio dal proprio smartphone. Toccando il tasto rosso "SOS". L'applicazione attiverà il contatto con l'operatore della sicurezza in centrale, il quale conoscerà la posizione del cliente, vedrà ciò che gli sta accadendo e predisporrà immediatamente gli interventi di soccorso del caso. L'applicazione può essere scaricata dallo *store* del proprio *smartphone* cercando VERA o SAM - sicurezza trasporto pubblico EAV.

BOZZA

Puntualità, regolarità e reperibilità delle informazioni

Prerogativa fondamentale per stabilire un rapporto di fiducia con i propri clienti è dare loro un servizio di comunicazione completo e in tempo reale.

Per fornire soluzioni informative che siano il più possibile efficaci e dettagliate, EAV ha realizzato un complesso piano di comunicazione, effettuando investimenti sia in termini economici, sia in termini di risorse umane dedicate.

Non a caso, tra i principali fattori ritenuti di qualità nel 2017 compaiono le "modalità di reperimento delle informazioni" e "la puntualità" rispetto al servizio su ferro. Il risultato premia lo sforzo comunicativo messo in atto già dal 2015 con lo scopo di mitigare i disagi causati da ritardi e soppressioni delle corse; fenomeni, questi, la cui totale scomparsa potrà avvenire solo quando saranno ultimati gli investimenti in materiale rotabile, strutture e turn-over del personale, e il cittadino cliente verrà tempestivamente informato, evitandogli lunghe e snervanti attese nelle stazioni o, peggio ancora, inutili corse per prendere un treno che partirà in ritardo o che non partirà affatto.

Il miglioramento di questi fattori comunicativi o comunque il mantenimento dei livelli di soddisfazione raggiunti assume, quindi, un'importanza strategica sulla quale l'impegno aziendale verrà assicurato anche per gli anni a venire.

A partire dal 2016, è stato introdotto in maniera graduale l'utilizzo delle piattaforme di social network e della messaggistica istantanea. Queste modalità, cui è dedicata in seguito una parte dettagliata di questo documento, si integrano a loro volta con la promozione di eventi, le produzioni video, la diffusione sui canali televisivi a circuito chiuso e il mutato rapporto con i mezzi di informazione.

L'Help Desk

È opinione riconosciuta che i social siano oggi lo strumento attraverso il quale promuovere l'immagine aziendale e migliorare il "brand sentiment". Insieme alla funzione di rappresentazione dell'azienda, i social, uniti alle piattaforme di messaggistica istantanea, sono lo strumento di maggiore efficacia per diffondere le informazioni sul servizio e le sue turbative. La struttura che si occupa delle comunicazioni alla clientela, oltre al contatto con il pubblico nelle stazioni capotronco e al presenziamento del numero verde, gestisce gli strumenti social e le piattaforme di instant messaging utilizzati da EAV.

La comunicazione social è, ormai, una necessità, non una scelta: è il mondo nel quale siamo immersi. Un'azienda che estende i suoi servizi su tutto il territorio regionale deve poter comunicare non solo con i clienti che transitano per le stazioni e non solo quando questi decidono di utilizzare il mezzo EAV, ma con tutti i cittadini che hanno bisogno di informazioni, anche da casa, anche prima di decidere di utilizzare il trasporto di EAV per i propri spostamenti.

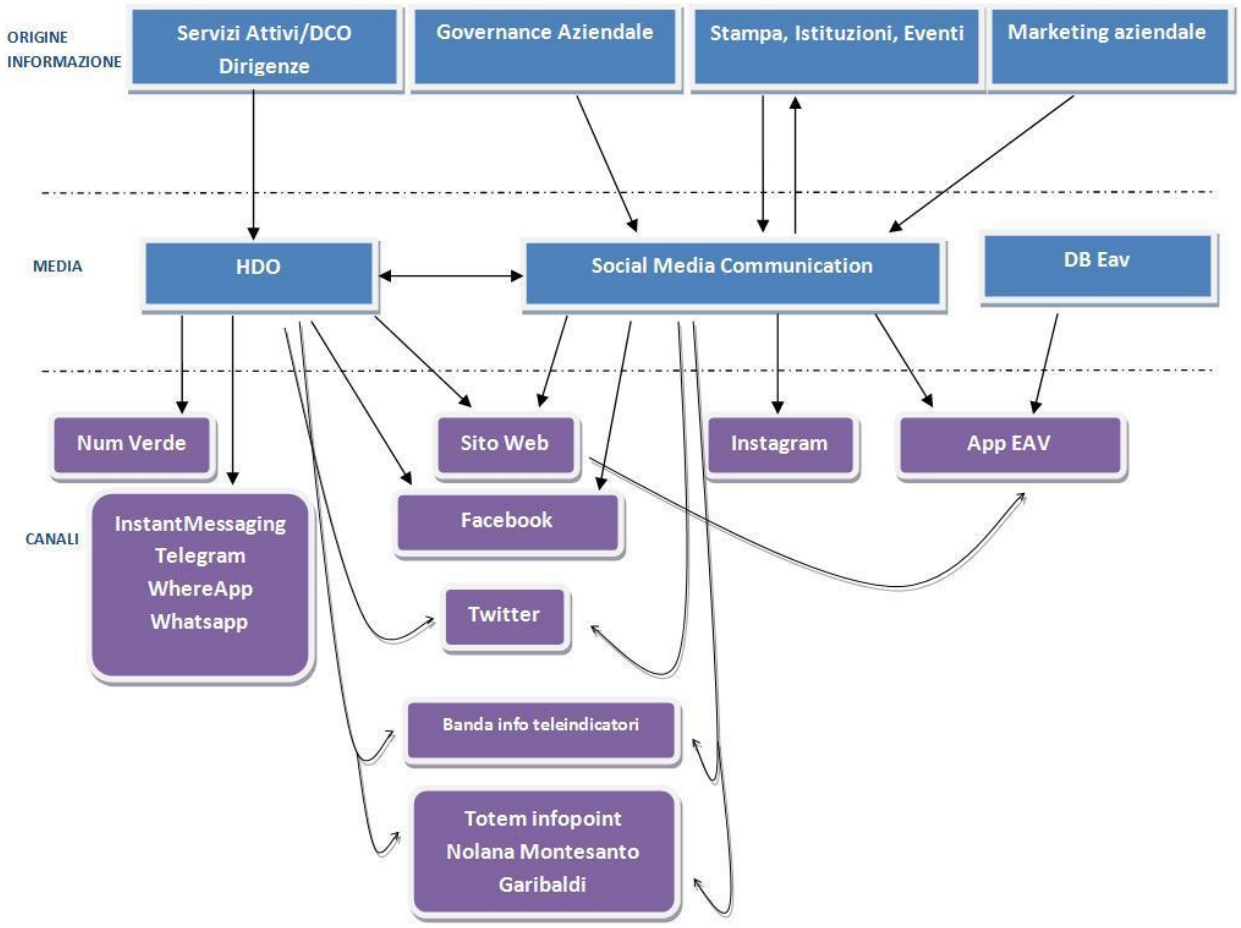
In tale approccio rivestono un ruolo fondamentale i concetti di tempestività e affidabilità dell'informazione. Se arrivano informazioni diverse o contrastanti tra loro, verranno attribuiti valori diversi alle stesse secondo due criteri: tempestività e fiducia.

Determinante, quindi, è la struttura Help Desk Online (Hdo), creata a marzo del 2017 in EAV, che presiede le piattaforme online tutti i giorni per 365 giorni l'anno. La struttura è composta da 13 unità che, a turno, coprono il servizio dalle 7,30 alle 19,30. Gli operatori dell'Help Desk Online presenziano diversi uffici info point offrendo, in taluni casi, anche il servizio di front line.

Le attività di diffusione online delle informazioni viaggiano oggi su tutti i principali canali digitali; oltre al sito web aziendale ed al numero verde, che potremmo definire canali tradizionali, EAV può contare su una Pagina Facebook, un profilo Twitter, un canale Telegram ed una piattaforma Whatsapp cui si è aggiunta, nel corso di quest'anno, la nuova piattaforma di messaggistica istantanea geolocalizzata WhereApp.

Tutti gli *info point,* inoltre, nel periodo dell'anno che va da aprile a ottobre, si occupano della vendita dei biglietti di Campania Express e, a partire dalla primavera del 2018, del Cuma Express.

L'obiettivo per il 2018 è superare questa specializzazione e diventare il centro delle informazioni alla clientela per tutti i servizi di EAV, compresi quelli automobilistici.



Dal punto di vista architetturale è stata disegnata e messa in linea dal 2017 la versione responsive del sito, fruibile da dispositivi mobili, con una riorganizzazione del layout e dei contenuti. Nel corso del 2018 verrà ultimato un ulteriore lavoro di restyling del layout con la revisione della

toolbar principale e di tutti i menu contenuti, la dismissione dei banner grafici attualmente utilizzati e la introduzione di nuovi elementi grafici banner.

Nel corso del 2017 il sito web aziendale ha registrato circa 5.800.000 visualizzazioni, 1.136.000 utenti e il 40% di nuovi visitatori. Per il 2018 l'obiettivo è l'incremento del 40% degli indicatori citati.

Facebook

La Pagina Facebook, nata in via sperimentale ad agosto del 2015, ha ottenuto da subito un buon successo di pubblico. Oggi circa 14.000 persone seguono la Pagina e la copertura media è di circa 100.000 persone/mese raggiunte con più di 30.000 interazioni ai post. I tempi di risposta ai messaggi sono stabilmente inferiori a 5 minuti con una copertura del 100%.

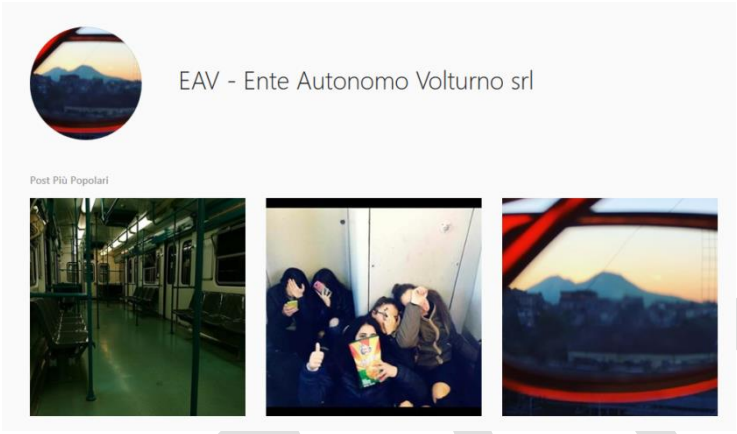
La Pagina è, inoltre, seguita dalla stampa locale che ne riprende i contenuti. Questa caratteristica sostituisce in parte la funzione del comunicato stampa ed in questo la struttura copre le funzioni deputate tradizionalmente all'ufficio stampa nella concezione classica.

La Pagina Facebook ha stabilito un'interazione con la clientela che serve a restituire l'immagine dell'azienda "trasparente", che condivide i progetti, le difficoltà, raccoglie suggerimenti e segnalazioni sul servizio.

Facebook si presta molto a veicolare le scelte e le novità della politica aziendale adottate dalla *governance*, spiegare il perché di alcune scelte di fondo, gli obiettivi strategici che si intendono perseguire, la dialettica interna tra lavoratori e tra questi ed il management aziendale, il rapporto con le istituzioni e il territorio, con il tessuto culturale e sociale. In poche parole "raccontare" l'azienda.

Col tempo si è formata una community di riferimento, oggi alquanto consolidata, che fa riferimento quotidianamente alla pagina. Tra le iniziative da programmare, la promozione di sondaggi e rubriche settimanali fisse.

Instagram



Alla fine del 2017 è stato aperto, in via sperimentale, un profilo Instagram per la diffusione e lo scambio di immagini dei mezzi e delle strutture aziendali. L'obiettivo è quello di adottare Instagram per raccontare l'azienda per immagini, portare ogni giorno la nostra storia alla attenzione della comunità di cittadini e clienti che si relazionano quotidianamente con EAV. È anche una vetrina per il mondo fuori dalla Campania.

Instagram sarà lo strumento per la diffusione dei luoghi, delle "facce", del territorio e della cultura che in qualche modo sono attraversati dai nostri treni e dai nostri mezzi.

Twitter

La piattaforma Twitter si rivolge ad un target diverso da quello di Facebook; essenzialmente composto da una platea di clienti più informati, quali istituzioni e organi di informazione del territorio.

Pur consentendo una interazione, e quindi un uso bidirezionale, della comunicazione, si presta bene ad una informazione di tipo verticale. Può quindi essere destinato al lancio veloce e sintetico delle informazioni, sotto forma di link al sito istituzionale, che rimandino a variazioni o interruzioni del servizio, ai servizi alternativi, agli avvisi di sciopero etc.

I clienti della comunicazione Twitter, nel corso del 2017 hanno raggiunto la cifra di poco sotto i 1.000 followers.

WhatsApp, la messaggistica istantanea

Lo strumento scelto per la diffusione veloce ed immediata delle informazioni riguardanti le variazioni della circolazione è quello dell'*instant messaging*. Al momento la piattaforma immediatamente disponibile, la più utilizzata dai clienti privati, è WhatsApp.

Attraverso l'adozione delle liste di broadcast, affidate alla gestione diretta dell'Hdo, è possibile inviare immediatamente messaggi circa lo stato dell'esercizio a tutti i clienti iscritti. L'utilizzo di WhatsApp è rivolto ai clienti che hanno effettuato la registrazione al servizio attraverso una procedura semplicissima che richiede esclusivamente una telefonata senza costi. Questo strumento ha una enorme potenzialità in termini di velocità dell'informazione.

Nel maggio del 2017 sono state realizzate campagne straordinarie di adesione puntando al massimo coinvolgimento dei clienti. Attualmente al servizio hanno aderito circa 12.000 clienti che vengono informati sulla base delle tratte di loro interesse.

La parte relativa all'adesione al servizio è gestita con un software sviluppato in *house* dall'Unità Organizzativa Sistemi Informativi e Quality, oggi confluita nella U.O. Ricerca & Sviluppo. Il software gestisce le chiamate ai numeri di telefonia fissa dedicati, registrando in automatico il numero del richiedente e la linea di interesse, senza nessun altro elemento identificativo del cliente che resta, per l'azienda, anonimo con conseguente tutela della privacy.

BOZZA

Il servizio è garantito in una fascia oraria definita e comunicata ai clienti (7.30/19.30), per tutti i giorni della settimana compresi i festivi.

L'evoluzione prevista per questo servizio prevede il superamento dell'unidirezionalità. Uno degli obiettivi per il 2018 è di indirizzare i clienti, per quello che riguarda la messaggistica istantanea, verso strumenti più flessibili e leggeri (App EAV, Telegram e WhereApp).

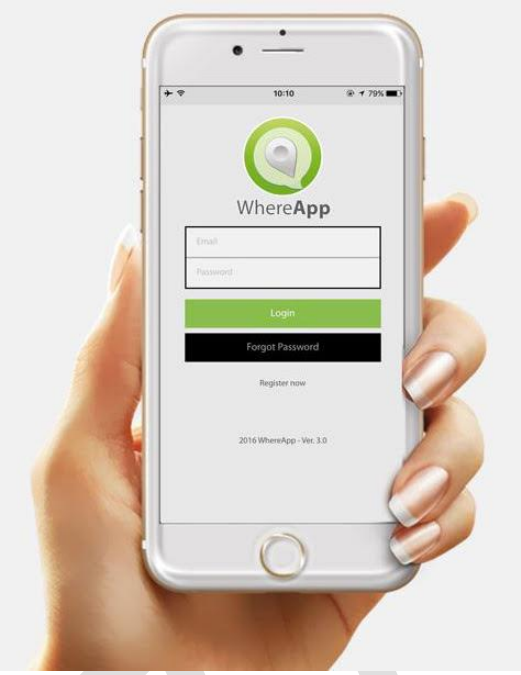
La prospettiva immaginata per Whatsapp è invece quella di farlo diventare lo strumento di interazione principale con i clienti, recuperando la funzione bidirezionale e dialogante e arrivando a sostituire in futuro il numero verde telefonico.

Telegram

Rispetto alle liste di broadcast di WhatsApp, Telegram ha il vantaggio di non richiedere registrazione; EAV non deve avere i dati del cliente il quale può semplicemente decidere di seguire il canale dal suo smartphone ed eventualmente, smettere di ricevere notifiche. A sua volta il cliente, nel decidere di seguire il canale, non ha alcuna necessità di conoscere il numero aziendale. Questa estrema flessibilità fa di Telegram lo strumento di Instant Messaging privilegiato ed individuato dalla SMC come la piattaforma principale di messaggistica istantanea sulla quale puntare maggiormente nel prossimo futuro.

Per questo motivo, nei primi 6 mesi del 2018, è partita una campagna di adesione straordinaria coordinata da una pubblicità massiccia, con l'obiettivo di far crescere sensibilmente il numero dei clienti che scelgono Telegram per l'informazione di EAV. Numero che attualmente si attesta sui 1.800 utenti. Uno dei progetti, in via di implementazione, è quello di riportare automaticamente sul sito, in una sezione dedicata, i messaggi pubblicati sul Canale.

WhereApp



Da gennaio 2018 è in funzione, a disposizione dei clienti, la nuova e innovativa piattaforma WhereApp.

Si tratta di una App gratuita scaricabile dai principali store di applicazioni per smartphone, che invia messaggi con notifica geolocalizzati. L'applicazione, in uso anche ad altri enti certificati come la Protezione Civile e la Croce Rossa Italiana, consente di ricevere solo le informazioni che riguardano una o più zone di interesse scelte dal cliente, e, comunque, di essere raggiunti dalle informazioni sul servizio in tempo reale ogni qualvolta si transita in una zona servita dalla rete EAV.

WhereApp è un'applicazione che non richiede registrazione e garantisce l'anonimato all'utente. In pratica l'EAV, mittente certificato, invia il messaggio massivo non al singolo utente ma in una zona e tutti gli utenti che hanno WhereApp riceveranno una notifica di messaggio e l'informazione sul proprio dispositivo.

Youtube

EAV è presente anche con un proprio canale su Youtube. All'interno del canale sono pubblicati gli spot delle App prodotte o utilizzate e i video tutorial per la installazione e l'uso delle stesse. Sul canale vengono pubblicati i video che riguardano le iniziative e le manifestazioni pubbliche dell'azienda e gli inserti video dei media locali e nazionali che parlano di EAV.

Tv circuito stazioni

La comunicazione video di EAV è pubblicata anche nel palinsesto di VideoMetro, azienda partner che gestisce un canale televisivo nelle stazioni di EAV ed in quelle della Metropolitana di Napoli. Attraverso questa collaborazione vengono diffuse le principali campagne pubblicitarie dell'azienda, con la trasmissione degli spot prodotti dalla struttura della comunicazione di EAV e/o dalla stessa VideoMetro che, oltre alla diffusione, si occupa anche, in alcuni casi, del lavoro di post-produzione. Nel corso del 2018 EAV sarà inoltre presente, con uno spazio dedicato e autogestito, all'interno del notiziario trasmesso quotidianamente sulla rete VideoMetro.

Implementazioni, l'app di EAV

Nella primavera del 2018 EAV ha pubblicato, sugli store di Apple e Google, la sua app ufficiale. All'interno della app una serie di funzioni consentono al cliente di pianificare il proprio viaggio con la ricerca degli orari a partire dalla stazione più vicina geolocalizzata oppure programmando il viaggio tra due stazioni indicate. Nella app sono riportati gli avvisi e le variazioni al servizio in tempo reale, tutte le informazioni sulla rete EAV e i teleindicatori delle singole stazioni. Sulla stessa vi è, inoltre, un collegamento alla App dedicata alla sicurezza "SaM" che consente di lanciare allarmi e chiedere assistenza ad una centrale operativa di sicurezza durante il viaggio, oltre a numerose altre funzionalità in corso di sviluppo. L'app ufficiale recapita i messaggi relativi alle informazioni sulla circolazione in tempo reale con notifica "*push*" direttamente sul dispositivo mobile.

L'informazione in stazione, i Totem

I tre punti informazione nelle stazioni di Porta Nolana, Piazza Garibaldi e Montesanto, sono dotati di uno o più Totem, realizzati con contenuti audio video dalla U.O. Sistemi Informativi e Quality, per fornire informazioni alla clientela e gestiti in autonomia dagli operatori dell'Hdo. Sui monitor, organizzati graficamente in più sezioni, saranno pubblicate le informazioni relative agli orari, mutuate dai teleindicatori di stazione. I monitor di Infopoint consentono la riproduzione della messaggistica gestita direttamente dall'HDO e oltre ad essere di supporto agli operatori serviranno anche a fornire informazioni con lo sportello chiuso.

BOZZA

I teleindicatori

In ognuna delle stazioni della rete sono in via di attivazione i teleindicatori di stazione. Ad oggi ne sono dotate 37. Su ognuno dei teleindicatori di stazione è presente una banda di informazione che sarà gestita da remoto dalla struttura Hdo. In questo modo si potranno inviare direttamente ai monitor-teleindicatori di stazione, avvisi e messaggi anche selettivamente, per linea e/o per stazione specifica. Lo sviluppo di tale sistema informativo è anche esso prodotto in house dalla U.O. Sistemi Informativi e Quality.

Investiamo su nuovi treni e rinnovamento della rete

Se la comunicazione rappresenta lo strumento attraverso il quale EAV ha inteso mitigare gli effetti dei disservizi, gli investimenti (programmati ed in corso di attuazione) in materiale rotabile rappresentano la concreta risposta per eliminare i disservizi causati dall'annosa carenza e vetustà dei treni, oltre che la risposta alla crescente domanda di mobilità.

L'offerta di un servizio di trasporto pubblico efficace ed efficiente non può prescindere da un piano di investimenti finalizzato ad ampliare ed ammodernare il parco treni.

Numerose, in tal senso, le risorse impegnate da EAV:

Interventi Incorso-Revamping

- **ETR Fe 220 (linee Vesuviane)**
  Numero ETR: 12
  Importo: circa 24.000.000 € (3.000.000 FESR 2007/2013, 21.000.000 FSC 2007/2013)
  Termine fornitura agosto 2019

- **ETR T21 (linee Vesuviane)**
  Numero ETR: 25
  Importo: circa 37.000.000 € (3.000.000 FESR 2007/2013, 33.000.000 FSC 2007/2013)
  Termine fornitura agosto 2019

- **ET 400 (linee Flegree)**
  Numero ETR: 13
  Importo: circa 14.000.000 € (2.000.000 PAC, 9.000.000 rinvenienze POR 2000/2006, 2.000.000 Fondi Regionali)
  Attività: in corso
  Termine fornitura entro aprile 2019

Interventi incorso–Nuove forniture

- **ETR Alfa 2 (linee suburbane)**
  Numero ETR: 9

BOZZA

Importo: circa 40.000.000 (20.000.000 PAC; 20.000.000 ADP)
Rilascio AMIS -5 dicembre 2017
Immissione in servizio Alpha2 –Linea Benevento –Napoli
I primi tre treni sono stati messi in servizio tra febbraio e marzo 2017.
Termine fornitura 2018/2019

- **ETR Alfa 3 (linee Flegree)**
  Impresa: Titagarh Firema–contratto quadro del 29.11.2007
  Numero ETR: 12
  Importo: circa 70.000.000 € (14.000.000 PAC, 33.000.000 FAS, 23.000.000 ADP)
  Termine fornitura giugno 2019

Oltre che garantire un servizio più affidabile, più preciso e puntuale, in grado di diventare una valida alternativa all'utilizzo dei mezzi privati che congestionano le arterie cittadine spesso al collasso, gli investimenti in atto rappresentano anche la risposta alla crescente richiesta di mobilità da e per i siti turistici (archeologici ed ambientali).

EAV è, infatti, impegnata a valorizzare al meglio le risorse del territorio dove opera, ampliando sempre di più l'offerta ai propri clienti. Costituiscono esempio di questa strategia di sviluppo i servizi "Campania Express" e "Cuma Express" che hanno registrato un notevole incremento di clienti nell'ultimo biennio.

Questo risultato è stato sicuramente reso possibile dal momento particolarmente favorevole che sta vivendo la Campania in termini di *in-coming*, ma anche grazie ad un lavoro di condivisione ed integrazione dei canali di comunicazione con gli enti locali, gli alberghi e le agenzie di viaggio.

L'Azienda, sempre su questa scia, ha sottoscritto un accordo con Alibus, allo scopo di facilitare il collegamento per la penisola sorrentina per tutti i turisti che arrivano all'aeroporto di Napoli, quindi integrando il servizio Alibus e il servizio "Campania Express".

Con riferimento alla gestione dell'infrastruttura ferroviaria e funiviaria EAV, nel 2017, ha dato corso ad una serie di interventi di manutenzione, allo scopo di rinnovare la rete, che hanno riguardato in particolare modo:

- Opere civili ed Opere d'arte (stazioni, ponti, gallerie, ecc.);
- Armamento Ferroviario (binari, massicciata, ecc.);
- Impianti elettrici (trazione, segnalamento, ecc.);
- Impianti Tecnologici;
- Impianti di risalita.

Gli stessi sono trattati ampiamente nella Relazione al Bilancio di esercizio del 2017.

Particolare rilievo assume la riapertura dei cantieri relativi ai lavori di ampliamento e riammodernamento della rete EAV bloccati da anni per contenziosi in atto e sbloccati a seguito della definizione di transazioni con i maggiori concessionari. Tali interventi, destinati a migliorare la qualità dei trasporti regionali, riguardano in particolare:

BOZZA

- **completamento della tratta Piscinola – Aversa Centro**, opera che connette l'aria nord di Napoli con la linea 1 della metropolitana cittadina. Ad oggi la tratta è in esercizio con la sola eccezione della stazione di Melito in via di completamento. E' previsto un intervento per sistemare il nodo di interscambio tra le due linee metropolitane e il completamento di opere tecnologiche;

- **Raddoppio della tratta Pisani – Quarto**, inquadrato in un più ampio progetto di raddoppio dell'intera linea Circumflegrea con l'obbiettivo di aumentarne la capacità e l'affidabilità e dimezzare la frequenza dei treni;

- **completamento delle tratte Piscinola – Secondigliano e Secondigliano - Di Vittorio** che rappresentano la prosecuzione verso Napoli della tratta Aversa Centro – Piscinola e costituiscono parte dell'anello metropolitano di Napoli;

- **modifiche alla tratta Dazio–Gerolomini–Cantieri** con spostamento dell'originaria sede ferroviaria totalmente in galleria con dismissione dell'attuale linea all'aperto e costruzione di una nuova ferrovia nel comune di Pozzuoli.

- **completamento della Bretella Soccavo – Mostra**, tracciato completamente interrato di circa 4,5 km che prevede la costruzione di quattro nuove stazioni e ampliamento di quelle già esistenti di Soccavo e Kennedy.

Gli interventi, che permetteranno ad EAV di connettere più territori, raggiungere nuovi comuni e servire più cittadini, hanno origine da un grande piano di investimenti messo in atto dall'attuale amministrazione della Regione Campania. E'uno sforzo imponente, sia economico che amministrativo, che ha consentito ad EAV, di concerto con la Regione Campania, e grazie a fondi statali ed europei, di impegnare centinaia di maestranze ed interessare decine di aziende.

I disagi per gli utenti, derivanti dai numerosi cantieri, sono quotidiani. Tuttavia nel giro di pochi anni ci si auspica che Napoli e la Campania abbiano un vero e proprio sistema di metropolitana regionale: interconnessa, moderna, efficiente ed efficace.

BOZZA

EAV e i dipendenti

La forza lavoro disponibile

Se il cliente e le sue esigenze sono al centro degli obiettivi aziendali, il dipendente è l'asset principale attraverso la quale raggiungere questo obiettivo: è potenziando al massimo lo sviluppo dei propri lavoratori che è possibile puntare a una maggiore competitività strategica di successo. Al 31/12/2017 EAV conta 3.050 dipendenti.

L'attuale forza lavoro è composta, in prevalenza, da uomini di età superiore ai 50 anni. Le donne rappresentano appena il 10%; di esse, circa il 9% occupa un ruolo di quadro o, comunque, di responsabilità. Nessuna donna figura attualmente tra i dirigenti. Il tutto come illustrato nella tabella che segue:

N. Dipendenti totali			
	2017	**2016**	**Variazione**
Dirigenti	**14**	**17**	**-3**
Uomini	14	15	-1
Donne	0	2	-2
Quadri	**134**	**144**	**-10**
Uomini	106	116	-10
Donne	28	28	0
Impiegati	**524**	**540**	**-16**
Uomini	393	408	-15
Donne	131	132	-1
Operai	**2.378**	**2.465**	**-87**
Uomini	2.221	2.306	-85
Donne	157	159	-2
Totale	**3.050**	**3.166**	**-116**

tab.27

di cui, di seguito, il personale in part time:

N. Dipendenti in part time (P.T.)			
	Uomini	**Donne**	**Totale**
Dipendenti	**21**	**5**	**26**

tab.28

BOZZA

La maggior parte dei P.T. in essere sono dovuti all'assunzione, a seguito di sentenza di legge, di dipendenti precedentemente in forza a società appaltatrici di servizi di sorveglianza ai PP.LL.. Gli stessi hanno ereditato dalla precedente società le condizioni relative l'orario di lavoro svolto.

Sempre nel 2017, le persone che hanno interrotto il loro rapporto di lavoro sono state 105, delle quali, il 95%, di età superiore a 50 anni. Il turnover in uscita, pari al 3,5%, è, quindi, dovuto per la maggior parte al pensionamento dei dipendenti con maggiore anzianità.

Rapporti di lavoro interrotti o terminati, per età e genere

	2017	2016	Variazione
Sotto i 30 anni	**0**	**0**	**0**
Uomini	0	0	0
Donne	0	0	0
tra 30 e 50 anni	**5**	**43**	**-38**
Uomini	4	42	-38
Donne	1	1	0
oltre i 50 anni	**100**	**236**	**-136**
Uomini	97	225	-128
Donne	3	11	-8
Totale	**105**	**279**	**-174**

tab.29

Il turnover nel 2017 è stato negativo al pari di quanto rilevato nell'anno 2016, come evidenziato dalle successive tabelle:

Nuovo personale assunto per età e genere

	2017	2016	Variazione
Sotto i 30 anni	**1**	**0**	**1**
Uomini	0	0	0
Donne	1	0	1
tra 30 e 50 anni	**0**	**14**	**-14**
Uomini	0	14	-14
Donne	0	0	0
oltre i 50 anni	**0**	**3**	**-3**
Uomini	0	3	-3
Donne	0	0	0
Totale	**1**	**17**	**-16**

tab.30

BOZZA

Si tratta di dati non certo esaltanti e, comunque, non in linea con quelli dei principali enti ferroviari italiani. Dati che evidenziano diverse criticità, sia in ordine al turnover aziendale, sia in relazione al rispetto delle pari opportunità. Dal punto di vista retributivo non si apprezzano differenze significative di genere dal momento che la retribuzione individuale è determinata per parametri ed è stabilità da contrattazione nazionale e di secondo livello che non introducono alcuna differenza in tal senso.

Non è questa la sede per recriminare sui problemi che hanno causato il blocco del turnover, che sono sostanzialmente identici a quelli che hanno impedito che si realizzassero investimenti in materiale rotabile ed infrastrutture. Tuttavia, anche per questo delicato e strategico asset sono in procinto importanti cambianti.

BOZZA

La selezione del personale

Nel corso del 2017, l'assemblea dei soci dell'Ente Autonomo Volturno ha approvato un programma di assunzioni che porterà all'inserimento di numerose unità entro 3 anni.

Nel corso del 2018 è stato pubblicato il bando per dare formalmente avvio alle procedure di selezione del personale.

I criteri di selezione sono improntati al più rigido rispetto di tutte le norme di legge applicabili sia a livello europeo sia nazionale, del D. Lgs. 231/01, del Codice Etico e del Manuale SGI - Sistema di Gestione Integrato - principi fondamentali che ci guideranno nella selezione del personale. Nel 2017 EAV ha aggiornato il regolamento interno per il reclutamento del personale assumendo come linee d'indirizzo generali, i seguenti principi:

a) adeguata pubblicità della selezione e modalità di svolgimento che garantiscano l'imparzialità ed assicurino economicità e celerità di espletamento, ricorrendo, ove è opportuno, all'ausilio di sistemi automatizzati, diretti anche a realizzare forme di preselezione;
b) adozione di meccanismi oggettivi e trasparenti, idonei a verificare il possesso dei requisiti attitudinali e professionali richiesti in relazione alla posizione da ricoprire;
c) rispetto del principio di non discriminazione per regioni legate alla razza, all'appartenenza etnica alla religione, alle convinzioni personali, agli handicap, all'età, agli orientamenti sessuali e alle condizioni personali o sociali;
d) rispetto delle pari opportunità tra lavoratrici e lavoratori;
e) composizione delle commissioni esclusivamente con esperti di provata competenza nelle materie relative alla posizione oggetto di selezione, scelti tra dipendenti dell'EAV ovvero docenti ed esperti estranei alla stessa, che non siano componenti dell'organo di amministrazione di EAV, che non ricoprano cariche politiche e che non siano rappresentanti sindacali o designati dalle confederazioni e dalle organizzazioni sindacali o dalle associazioni professionali.

La particolare composizione anagrafica del personale in forza ad EAV, l'assenza di turnover e la complessità del mercato dei trasporti, che richiede competenze specifiche in tutti i settori aziendali, sono gli elementi che ci hanno guidato nel programmare, progettare e realizzare le numerose iniziative di formazione al personale, in modo da poter condividere non solo conoscenza e professionalità, ma anche obiettivi e piani strategici.

La formazione del personale

Sono stati somministrati corsi di formazione/informazione sulla salute e sicurezza sul lavoro per il personale aziendale in occasione di trasferimenti e/o cambio mansioni, abilitazione impianti di sollevamento e risalita persone, abilitazioni alle varie qualifiche.

È stato effettuato un corso di formazione sulla salute e sicurezza sul lavoro per i Dirigenti ed è stato avviato l'iter amministrativo per l'aggiornamento della formazione per il personale appartenente alle squadre di emergenza e primo soccorso, nonché la formazione ex-novo per il personale di nuova nomina.

In materia di prevenzione incendi sono proseguiti i rapporti di collaborazione con i Vigili del Fuoco per l'espletamento degli iter tecnico-amministrativi relativi al rilascio/rinnovo dei Certificati di Prevenzione Incendi per gli impianti aziendali effettuati con tecnici interni.

Di particolare rilevanza l'installazione, nel mese di settembre del 2017 di n. 20 defibrillatori, previa formazione del personale interessato (circa 200 lavoratori) negli impianti afferenti sia il ramo ferro che il ramo gomma, di maggior affluenza. L'iniziativa, a pochi giorni dalla sua realizzazione, ha consentito di salvare la vita ad un passeggero colto da malore nella stazione di Sorrento.

Nell'ottica di perseguire obiettivi di miglioramento e sviluppo delle competenze, EAV ha progettato e realizzato il "Progetto Laureati", un percorso formativo, destinato al personale con basso inquadramento contrattuale e titolo di studio di livello universitario, finalizzato allo sviluppo di nuove competenze. I candidati hanno effettuato una formazione specifica e mediante un assessment progettato ad hoc, da psicologi interni all'azienda, sono stati individuati i profili professionali che hanno manifestato competenze e potenzialità di livello elevato e collocati in ambiti professionali con inquadramento più alto o inseriti in percorsi di carriera più flessibili.

Di seguito i principali dati relativi alla formazione realizzata nel corso del 2017:

FORMAZIONE 2017	
119	**Eventi formativi organizzati**
635	**Giornate/Uomo formazione erogate**
46.052	**Totale ore formative**
2.190	**Agenti formati e/o abilitati**

tab.31

I dati appena esposti possono essere suddivisi per cinque tipologie di interventi:

- Formazione **Interna** *(Corsi di formazione Tecnico-Specialistici)*;
- Formazione **Esterna** *(Corsi di Alta Formazione, Perfezionamento/Abilitazione e Aggiornamento Specialistico con docente esterno)*;
- Formazione Finanziata in materia di sicurezza **(Progetto "Safety Program")**;
- Abilitazioni/idoneità **Interne**;
- Formazione/abilitazione **ANSF IF**.

Tipologia	Agenti formati e/o abilitati	Giornate/Uomo	N. tot. ore formative
Formazione interna	**192**	**32**	**1.844**
Formazione esterna	**376**	**159**	**5.294**
Formazione finanziata in materia sicurezza	**1.039**	**18**	**15.544**
Abilitazioni/idoneità interne	**468**	**114**	**9.534**
Formazione/abilitazione ANSF IF	**115**	**312**	**13.836**
TOTALI	**2.190**	**635**	**46.052**

tab.32

Il programma di formazione è stato affiancato, nel corso del 2017, da diverse attività per coinvolgere i dipendenti in iniziative aziendali, finalizzate a rafforzare il senso di appartenenza all'azienda.

La coesione interna, infatti, presenta un alto valore strategico che si riflette inevitabilmente sulla qualità del servizio per i clienti. Emblematico, in tal senso, è stato il concorso interno per il logo EAV*, "Crea un logo, un payoff e una nuova definizione dell'acronimo "E.A.V."*, con il quale si invitavano i dipendenti a suggerire un possibile logo aziendale e un pay off che potessero identificare l'azienda. L'iniziativa ha ricevuto buon riscontro, dal momento che sono arrivate 48 proposte.

BOZZA

I rapporti sindacali

L'azienda incontra con regolarità le associazioni sindacali. Nel 2017 sono state oggetto di informativa sindacale le seguenti materie:

- Prescrizioni ministero delle infrastrutture e dei trasporti Linea Cumana e Circumflegrea;
- Vendita titoli di viaggio;
- Nuovo foglio unico di corsa;
- Corsi di formazione sicurezza 81/2008;
- Collaborazione con il consorzio Unico Campania per la gestione dei post sulla pagina Facebook;
- Attivazione sistema di allarme porte di emergenza impianto Napoli Porta Nolana.

Si è data, inoltre, continuità ai tavoli negoziali relativi al piano di contenimento dei costi e aumento dei ricavi, essenziale per recuperare risorse economiche utili al risanamento finanziario della Società.

Sono stati sottoscritti con le organizzazioni sindacali accordi di diverso livello; di maggiore rilevanza risultano:

- Rimozione dei blocchi di turnazione del personale di rete delle linee flegree;
- Riorganizzazione servizio movimento e controlleria del trasporto automobilistico;
- Trattamento inidonei;
- Riorganizzazione officine ferroviarie settore manutenzione treni e manutenzione varchi e sistemi di bigliettazione (MSB).

Sempre nell'ottica di una gestione trasparente delle risorse umane, intenzione dell'azienda è costruire un sistema oggettivo di valutazione del personale, a tutti i livelli, che si vada a consolidare nel tempo, oltre che predisporre degli indici oggettivi di valutazione delle performances. Questo nasce dalla consapevolezza che un'azienda felice è un'azienda produttiva e, pertanto, è importante fornire ai dipendenti un sentimento genuino di gratificazione. Per tale motivo sono stati introdotti concetti di flessibilità sia di impiego che di orari di lavoro per un maggiore efficientamento delle prestazioni lavorative e dei processi manutentivi, nonché l'istituzione di un premio di risultato sulla base di obiettivi prefissati sia di natura tecnica che economica.

I dipendenti, in qualità di personale del TPL, sono soggetti a particolari norme di legge che prevedono la verifica periodica dell'idoneità fisica alla mansione effettivamente svolta. L'azienda ha introdotto trattamenti di maggior favore, rispetto a quanto previsto dalla contrattazione nazionale di settore, sia sul piano retributivo sia riguardo la tutela del posto di lavoro. Per l'anno 2017, sono stati ricollocati, secondo quanto indicato, 34 inidonei definitivi.

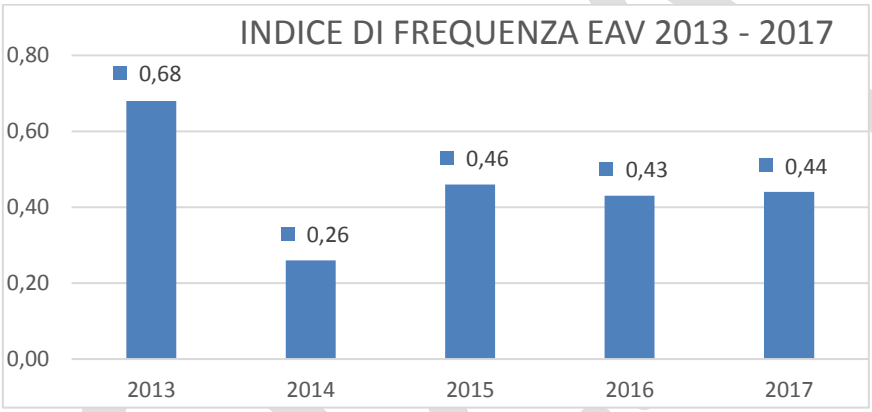
Un importante accordo sindacale riguarda l'attuazione della delega prevista dal Jobs Act: "la banca delle ferie solidali": uno strumento che, in prospettiva, servirà a contenere l'assenteismo e a creare condizioni di lavoro più distese per tutti i dipendenti. L'iniziativa prevede la costituzione di "Una banca delle ferie solidali" in cui far confluire, da parte dei lavoratori che vorranno aderire all'iniziativa, giorni di ferie maturati e non fruiti, permessi e riposi, che possano essere invece utilizzati dai lavoratori che assistono familiari affetti da gravi patologie.

BOZZA

La sicurezza del personale

Nell'anno 2017 si sono registrati n° 57 infortuni occorsi in azienda, dato questo che confrontato con l'anno precedente evidenzia circa il 30% d'infortuni in più. Tra le cause che hanno influenzato in modo sensibile l'andamento infortunistico aziendale dell'anno 2017, vanno evidenziate quelle che sono dipese dal contesto sociale e territoriale in cui opera il personale aziendale. (Aggressioni n° 12 e Itinere n° 7). Particolarmente interessato a tela fenomeno risulta il comparto personale viaggiante (macchinista e capotreno). Infatti, nel periodo considerato l'andamento infortunistico è risultato mediamente influenzato per oltre il 30% da azioni violente perpetrate da ignoti ai danni del personale aziendale.

Di seguito l'andamento dell'indice di frequenza degli infortuni rilevato per gli anni dal 2013 al 2017:



tab.33

Per quanto esposto la tutela della salute e della sicurezza dei nostri dipendenti rappresenta un tema centrale. Abbiamo, a tal fine, incrementato il livello di sicurezza sul lavoro, mettendo a disposizione del personale un app appositamente studiata e progettata: Vera.

Troppo spesso le cronache hanno raccontato di aggressioni ai danni del personale di bordo e degli addetti ai controlli. VERA è la risposta a questa emergenza. Un'App che affianca il personale dipendente nel corso della giornata di lavoro, li tutela, li assiste e infonde una più forte sensazione di sicurezza.

L'applicazione consente, con un semplice click, di avviare un collegamento audio/video con un operatore della Centrale Operativa di Sicurezza. Questi, sapendo da dove arriva la segnalazione, può disporre soccorsi mirati.

Con riferimento alla tutela della dignità dei propri dipendenti e prevenzione alle molestie EAV, nell'anno 2017, allo scopo di impedire il verificarsi di casi di molestie di carattere morale, sessuale e di mobbing e, ove questi si verifichino, di garantire la tempestiva attivazione di procedure che consentano di affrontare il caso e di avvitarne la ripetizione, ha adottato un codice di condotta, individuato un funzionario di fiducia e ha avviato progetti di prevenzione e di formazione.

Si segnala, inoltre, che a favore dei propri dipendenti EAV, tra l'altro, concede l'utilizzo di locali aziendali al Fondo di Solidarietà al fine di permettere a quest'ultimo di fornire assistenza medica preventiva tramite personale medico specializzato. Ulteriori locali sono concessi in uso al Cral aziendale, lo stesso percepisce, inoltre, un cospicuo contributo annuo pari alle quote versate dai dipendenti.

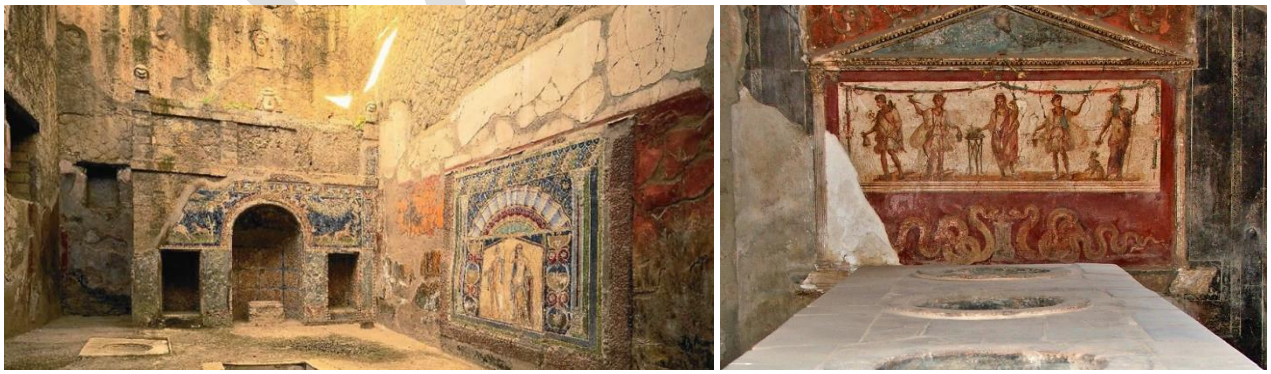
BOZZA

EAV e il territorio

I dati e le azioni illustrate nei paragrafi che precedono testimoniano l'impegno che EAV, quotidianamente, profonde per la crescita e lo sviluppo sociale, economico, culturale e turistico del territorio servito e danno l'esatta cifra della centralità che l'Ente Autonomo Volturno s.r.l. riveste nella filiera del trasporto e dell'economia di una intera regione.

EAV gestisce un patrimonio ingente, costituito da 150 stazioni distribuite in tutto il territorio regionale, opera su 288 km di rete, entra in un numero notevole di siti e di comuni, gran parte dei quali è ricchissima di luoghi di interesse. Promuove attività di riqualificazione e valorizzazione di stazioni che si trovano in prossimità di luoghi di interesse storico e culturale, in collaborazione con il settore privato, le quali prevedono anche una partecipazione finanziaria. EAV, inoltre, cerca di rispondere alle esigenze che i clienti manifestano anche per il tempo libero stabilendo, al tempo stesso, un'integrazione con il territorio, con gli operatori e anche con i privati. Essa, infatti, sta cercando di creare delle collaborazioni pubblico private allo scopo di valorizzare il suo patrimonio infrastrutturale.

Il 18 maggio 2017 è partito, infatti, il "Campania express", il tour dell'archeologia costiera che collega Napoli a Sorrento, con fermate a Ercolano e Pompei per gli scavi.



Scavi archeologici presso i Comuni di Pompei e Ercolano

Grazie alla pianificazione e alla gestione delle attività effettuate nel 2017, è ripartito nel 2018, dopo una breve pausa, il Cuma Express: un nuovo collegamento targato EAV che da Montesanto (Napoli), raggiunge gli scavi archeologici di Cuma, accompagnando il visitatore fin quasi all'ingresso del sito archeologico.

il sito archeologico di Cuma - Bacoli e Pozzuoli -

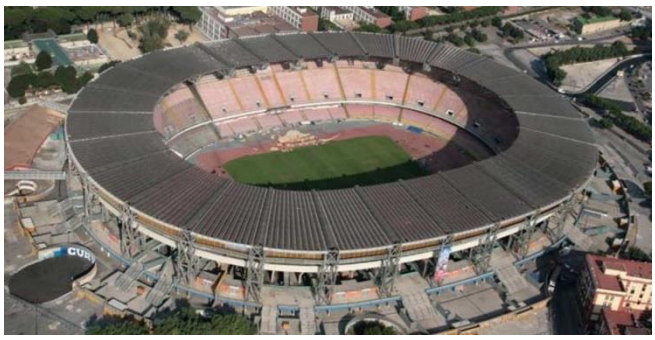
Importanti lavori di ristrutturazione, permetteranno la riapertura nel 2018 della Funivia del Faito, che collega il Comune di Castellammare di Stabia con il Monte Faito e che insiste nel comune di Vico Equense.

il golfo di Napoli dalla funivia del monte Faito – Vico Equense -

Ognuno di questi servizi è un prodotto con caratteristiche peculiari che non solo permette al cliente di raggiungere la meta stabilita, ma di fare del viaggio un percorso culturale.

Nel corso del 2017 numerose sono le volte in cui EAV ha modificato, prolungandoli, gli orari delle corse per venire incontro alle continue esigenze della clientela.

In caso di concerti, eventi espositivi, partite del Napoli, eventi religiosi o qualsiasi altra manifestazione di forte impatto o richiamo EAV, all'occorrenza, modifica la composizione dei treni, aggiunge delle corse e/o prolunga il proprio orario di esercizio anche oltre la mezzanotte.



la Mostra d'Oltremare e lo stadio San Paolo – Napoli -

la festa dei Gigli (San Paolino) – Nola – e il Santuario della Beata Vergine del Rosario – Pompei -

La notte di Capodanno, a seguito della richiesta di collaborazione pervenuta dal Comune di Napoli, è stato garantito il servizio di trasporto pubblico su gomma e su ferro in tutta la città. **Navette gomma** da P.zza Garibaldi e dal Vomero, **Cumana** da Fuorigrotta e **Circumflegrea** da Pianura.

In occasione della scossa sismica, che in agosto ha colpito la zona alta dell'isola di Ischia, EAV si è impegnata in uno sforzo eccezionale garantendo il servizio nelle difficili condizioni imposte dall'evento. Il funzionario responsabile, nonostante la sua abitazione avesse subito danni e fosse praticamente sfollato, tenendosi in contatto con le autorità, le forze dell'ordine e la protezione civile, ha presieduto il servizio che è continuato regolarmente oltre il consueto orario delle 3 del mattino, consentendo lo spostamento delle centinaia di turisti che volevano raggiungere la zona del porto. Tutto il personale EAV che lavora e vive ad Ischia che non ha fatto mancare la piena collaborazione. Domenica 1 settembre, in occasione di "**Bimbinbici 2017**", a Pozzuoli, **EAV** ha ospitato a bordo dei propri treni i bambini, con bicicletta al seguito, diretti alla manifestazione.

In novembre, a seguito dei noti disagi che i cittadini napoletani hanno patito a seguito della chiusura per crollo della Galleria Laziale, EAV ha accolto la richiesta avanzata da ANM relativa alla possibilità di utilizzare i titoli di viaggio mensili e annuali sulla linea Cumana, tratto Dazio-Montesanto. Pertanto, dal 20 al 27 novembre i cittadini clienti muniti di abbonamento annuale o mensile di ANM sono stati autorizzati a viaggiare sui treni EAV-Linee Flegree, tratta **Montesanto-Dazio** e viceversa.

Il giorno 24 dicembre **EAV** ha realizzato un treno della solidarietà per consentire ai meno abbienti che desideravano partecipare al pranzo solidale organizzato dalla Mostra d'Oltremare di viaggiare gratuitamente dalle 11 alle 17.

EAV sviluppa e promuove interventi di valorizzazione dei territori attraversati dalla ferrovia, con particolare attenzione alle loro componenti naturali, sociali, urbanistiche e storico-archeologiche. In ottobre, a **San Giorgio a Cremano,** si è inaugurata l'opera "*Ricominciamo da qui*", degli Street Artist: **Rosk&Loste.** Opera chiaramente omaggio al film di Troisi "***Ricomincio da tre***", ma che sottolinea quanto sia importante riprendere coscienza della propria identità, memoria, storia.

opere di riqualificazione delle stazioni ferroviarie – Piano di Sorrento e San Giovanni a Teduccio

opere di riqualificazione della stazione ferroviarie di San Giorgio a Cremano ad opera degli artisti Rosk&Loste

opera di riqualificazione della stazione ferroviarie di Piazza Garibaldi – Napoli -

Con “Madonnelle” e “San Giorgio” passano a dodici le stazioni di EAV riqualificate con fondi ordinari negli ultimi 12 mesi. Una al mese.

In ottobre EAV, in collaborazione con Eu.tropia, col Dipartimento Scienze Politiche Federico II, il Liceo scientifico Statale "F.Brunelleschi", la Coopculture e con la partnership di Brigante Engineering costituiti in ATS, organizza un corso gratuito per 20 allievi e 4 uditori finalizzato a formare la figura professionale di Tecnico Superiore in "i-Turisme & Technology Smart" specializzato in Marketing Sistemi di Culturalheritage-Turismo-TPL in ottica Market-Driven for Campania.

In novembre la Giunta Regionale della Campania ha approvato il programma di interventi "***Smart Stations***", finalizzato al potenziamento e all'incremento degli standard di sicurezza ed ambientali, nonché alla riqualificazione dell'infrastruttura ferroviaria regionale e al miglioramento della sua fruibilità, per un importo complessivo massimo pari a **Euro 37 Milioni** di risorse del POR FESR Campania 2014/2020. Il programma di investimenti relativo al potenziamento e l'incremento degli standard di sicurezza ed ambientali delle infrastrutture ferroviarie regionali, è finalizzato all'ammodernamento delle stazioni ferroviarie di **EAV - beneficiario di un investimento di Euro 28 Milioni** - mediante l'attrezzaggio degli spazi interni ed esterni, l'installazione di tecnologie a favore della clientela, strumenti di sorveglianza e sicurezza.

Relativamente ai varchi di accesso, mediante l'utilizzo delle più moderne tecnologie ed in linea con le *best practice* del settore, sia al fine di garantire maggiori servizi per la clientela e sia per una più incisiva lotta all'evasione, si provvederà a migliorare il controllo ai tornelli e si procederà ad una completa rivisitazione della bigliettazione secondo forme altamente innovative.

Il programma Smart Stations prevede, inoltre, l'installazione di tutte le tecnologie ITS Intelligent Transport System analoghe a quelle previste per il trasporto su gomma e, in particolare, interventi relativi alla bigliettazione elettronica, all'informazione e ai servizi alla clientela, alla sicurezza e alla infrastruttura tecnologica, con particolare riferimento al collegamento in fibra di tutte le stazioni verso il Centro di Controllo Aziendale e il Centro Servizi Regionale, per un importo complessivo massimo pari a € 9 Milioni. È stato individuato quale soggetto attuatore dell'intervento l'Agenzia regionale ACaMIR.

Le prime stazioni EAV inserite nel Programma sono: Napoli Porta Nolana, Napoli Piazza Garibaldi, Ercolano Scavi, S. Maria a Vico, Benevento, Pompei Villa dei Misteri, Sant'Agnello, Sorrento, Vesuvio De Meis, Pompei Santuario, Fuorigrotta, Corso Vittorio Emanuele, Madonna dell'Arco, Scafati, Sarno, Torre Annunziata, Poggiomarino, San Vitaliano, Brusciano, Baiano, Pratola Pont.

BOZZA

EAV e l'ambiente

L'impatto ambientale

EAV S.r.l. fornisce un contributo rilevante alla riduzione dell'impatto ambientale derivante dalle esigenze di mobilità del territorio in cui opera: occorre infatti considerare le emissioni che si originerebbero dallo spostamento degli stessi quantitativi di persone se costoro utilizzassero mezzi privati.

Il trasporto di circa 52 milioni di passeggeri all'anno rappresenta il grosso contributo di EAV alla riduzione dell'impatto ambientale, in quanto evita l'uso di mezzi privati, riduce la congestione di traffico, le emissioni in atmosfera ed i rumori.

Il 2017 è stato l'anno in cui le tematiche ambientali hanno avuto un ruolo di primaria importanza in tutti i progetti aziendali.

Obiettivo prioritario per EAV è stato, infatti, l'ottenimento della certificazione ambientale dall'ente certificatore SGS nei termini del contratto vigente, ovvero entro il primo semestre 2018.

L'impresa si è adoperata per:
- migliorare e efficientare tutti gli impianti alla luce delle normative vigenti;
- formare il personale rispetto ad una normativa ambientale in continua evoluzione e sensibilizzare i dirigenti rispetto alle tematiche ambientali;
- ridurre le emissioni di sostanze inquinanti;
- essere efficiente sotto il profilo del risparmio energetico.

Con la Delibera di Giunta Regionale n. 280 del 23 maggio 2017 sono stati programmati numerosi interventi per il Patto per lo sviluppo della Regione Campania; in particolare sono stati stanziati €.5.660.000,00 per il progetto "Eliminazione del rischio esposizione dell'amianto mediante bonifica del sistema di copertura dell'edificio".

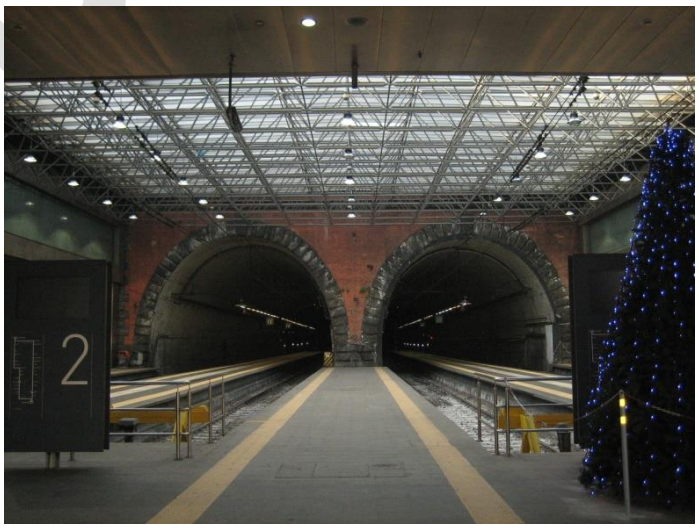
Nello specifico, si è dato corso al progetto di sostituzione dell'amianto dal tetto dell'Officina di Ponticelli con un nuovo tetto integrando un nuovo impianto fotovoltaico, inoltre sono stati effettuati numerosi lavori di *relamping* nelle stazioni, tramite installazioni di impianti di luci a led.

BOZZA

bonifica del sistema di copertura dell'officina di Ponticelli – Napoli -

L'impegno di EAV per l'ambiente non si limita alla fornitura del servizio; è altresì mirato alla riduzione costante dell'impatto ambientale derivante delle proprie attività attraverso:

- il miglioramento degli impianti;
- una manutenzione efficace;
- il rispetto della normativa ambientale;
- la sperimentazione di nuove tecnologie;
- il monitoraggio dell'andamento dei fattori ambientali più significativi, cioè:
  - ✓ consumi energetici diretti ed indiretti;
  - ✓ emissioni in atmosfera e acustiche, che rappresentano uno degli aspetti ambientali più significativi;
  - ✓ uso delle risorse naturali;
  - ✓ rifiuti prodotti e riciclati;
  - ✓ acqua utilizzata;
  - ✓ scarichi.
- il recepimento/trattamento di reclami ambientali e l'adozione delle azioni conseguenti.



intervento di relamping presso la stazione di Montesanto – Napoli –

BOZZA

L’impresa, per ridurre il proprio impatto ambientale, sta lavorando anche alla costruzione di un piano di spostamenti casa lavoro, denominato “*car pooling*” allo scopo di ottimizzare gli spostamenti dei dipendenti, condividerli laddove possibile e orientarli all’utilizzo del trasporto pubblico, tradizionalmente meno inquinante. Per elaborare tale piano l’impresa ha somministrato un questionario ai dipendenti, e si è avvalsa anche di una collaborazione con l’Università Federico II di Napoli per un lavoro di geolocalizzazione dei dipendenti.

La società ha investito anche in sistemi di riduzione del rumore attraverso l’utilizzo di sistemi smorzanti, direttamente montati sulle ruote dei veicoli ferroviari, che permettono di diminuire la diffusione del suono da parte delle stesse.

Di seguito la Ruota Silenziata Syope sperimentata sulle linee vesuviane.

la ruota silenziata Syope prodotta dalla Lucchini Sidermeccanica e in uso su elettrotreni ETR 200 Metrostar

Gli interventi pianificati dall'EAV al fine di ridurre le emissioni sonore sono dovuti al normale esercizio di manutenzione dell'infrastruttura ferroviaria ed in linea con gli obiettivi generali di potenziamento del servizio ferroviario. Relativamente all'armamento ferroviario, EAV gestisce un contratto di manutenzione ordinaria della sede ferroviaria in cui sono previste specifiche attività che, oltre a garantirne il buono stato di conservazione, assicurano la regolare e sicura circolazione del materiale rotabile, con benefici anche per la riduzione delle emissioni sonore.

Nell'ambito della manutenzione ordinaria sono stati eseguiti anche interventi di carattere sperimentale con l'obiettivo di migliorare il comfort della marcia treno e le prestazioni della sede ferroviaria, consistenti nella posa di tappetini elastici sotto-ballast e l’incollaggio della massicciata.

È in fase di avvio un contratto di manutenzione straordinaria, relativo alle linee Vesuviane e Flegree, che prevede attività di rinnovamento di alcune tratte delle linee menzionate, attraverso la sostituzione di deviatoi con quelli innovativi, il ricambio di traverse e rotaie, l'utilizzo di pietrisco siliceo con migliori proprietà meccaniche, con conseguente riduzione dell'inquinamento della massicciata, il miglioramento delle prestazioni della sede ferroviaria al fine di ridurre l'impatto acustico dei convogli.

La produzione di un servizio di trasporto pubblico rilevante ed articolato come quello di EAV comporta un consumo considerevole di risorse naturali, sia in termini di materiali che di fonti energetiche, ben più rilevante di quello relativo ai materiali consumati per attività di ufficio (carta, cancelleria, toner, ecc.).

Il monitoraggio dei consumi di materiali e prodotti viene effettuato sulle materie prime che hanno maggiore rilevanza ambientale:

- Lubrificanti (oli e grassi);
- Batterie al piombo;
- Vernici e solventi;
- Gasolio;
- Filtri olio;
- Filtri gasolio;
- Filtri aria;
- Vetro (cristalli ETR);
- Plastica (sediolini, pannelli);
- Elementi in gomma (mantici, guarnizioni, molle sospensioni, membrane);
- Traverse;
- Lampade;
- Schede elettroniche

Il consumo di carta, pur non essendo tra gli aspetti ambientali più rilevanti delle nostre attività, è comunque oggetto di una serie di iniziative atte a ridurre al minimo il consumo.

I principali ambiti di utilizzo sono: la stampa e la riproduzione di documenti ad uso interno (principalmente carta formato A4 per stampanti e fotocopiatrici).

È un nostro obiettivo ottimizzare l'uso della carta, oltre che per l'impatto ambientale anche in ragione dei notevoli risparmi economici conseguibili.

Le principali iniziative a riguardo sono:

- La progressiva riduzione della stampa dei documenti ad uso interno mediante la diffusione delle comunicazioni a mezzo di posta elettronica;
- L'utilizzo maggiore di scanner e sistemi intranet per la condivisione interna di documenti;
- Il continuo miglioramento della qualità e della eco-compatibilità dei prodotti di carta utilizzati;
- Monitoraggio Consumi Carta.

BOZZA

Per il futuro, è già in fase avviata il progetto relativo all'introduzione della cedola elettronica che porterà non solo un notevole risparmio di carta, ma migliorerà la *data governance* eliminando l'immissione di migliaia di informazioni che quotidianamente oggi vengono inserite attraverso un *data entry*.

I consumi di energia elettrica

I consumi di energia elettrica rappresentano un fattore importante dei nostri conti ambientali ed una voce di costo non marginale e, pertanto, sono monitorati con regolarità. Nel 2017, abbiamo consumato circa **12.943 TEP** (Tonnellate Equivalenti di Petrolio).

Nel 2017, una serie di iniziative (interventi di *relamping* su siti aziendali+impianti fotovoltaici a ponticelli e porta nolana) hanno portato ad una riduzione del 0,4% del consumo complessivo di energia di EAV rispetto all'anno precedente, con un consumo finale complessivo di energia di 12.894 TEP.

Questo risultato è stato raggiunto grazie ad una serie di interventi volti al miglioramento dell'efficienza energetica di impianti e macchinari e al loro parziale o totale rinnovamento mediante soluzioni tecnologicamente più avanzate ed efficienti.

L'obiettivo è quello di ridurre progressivamente questo dato:

- acquistando energia di qualità, ai migliori prezzi di mercato;
- ottimizzando gli utilizzi dell'energia, adottando soluzioni impiantistiche e gestionali maggiormente efficienti.

Le principali iniziative di RIDUZIONE DEL CONSUMO ENERGETICO per l'ANNO 2017 hanno riguardato:
sui treni:

- installazione di illuminazione a led per i nuovi treni e per i treni esistenti sottoposti a *revamping*.

nelle stazioni/impianti:

- progressiva installazione di illuminazione a led in tutte le stazioni e impianti aziendali;
- progressiva realizzazione di Impianti Elettrici Telecontrollati in tutte le stazioni e impianti aziendali.
- installazione d'impianti fotovoltaici.

Per il futuro saranno prese ulteriori iniziative relative alla:

- valutazione delle opere per possibili miglioramenti delle prestazioni energetiche dei siti aziendali;
- valutazione della migliore tipologia di impianto da adottare;

BOZZA

- gestione intelligente dell'illuminazione degli ambienti secondo la logica "la luce dove serve e quando serve";
- censimento e mappatura dei punti di consegna delle utenze di energia elettrica e gas;
- Implementazione di Impianti Fotovoltaici eseguiti sul capannone nel Sito di Ponticelli Officina per una potenza complessiva di 980,97 kWp e una sezione di accumulo da 60,42 kWp.

I consumi di gasolio

Il gasolio viene adoperato prevalentemente per la movimentazione dei locomotori termici in linea e sui piazzali.

La tabella che segue riporta i dati relativi ai consumi di gasolio nell'anno 2017.

SITO	CONSUMI ANNO 2017
SITO FUORIGROTTA	4.702 lt
SITO QUARTO	7.126 lt
SITO PIEDIMONTE MATESE	26.7186 lt

tab.34

I consumi di metano

Il metano è utilizzato per l'alimentazione delle centrali termiche e per il riscaldamento delle officine e degli uffici.

La tabella che segue riporta i dati relativi ai consumi di gasolio nell'anno 2017.

SITO	CONSUMI ANNO 2017
SITO PORTA NOLANA	24.140 Smc
SITO PONTICELLI	n.p.
SITO FUORIGROTTA	24.600 Smc
SITO BENEVENTO	n.p.
SITO QUARTO	6.631 Smc
SITO PIEDIMONTE MATESE	1.200 Smc

tab.35

BOZZA

EAV e la scuola

L'impegno per il territorio in cui operiamo non si declina solo in chiave ambientale, ma anche e soprattutto in chiave sociale. Promuovere la crescita economica, lo sviluppo di un territorio, gettando le basi per il futuro; in sintesi, **Alternanza Scuola-Lavoro.**

Diverse le iniziative realizzate in tale ambito. Prima fra tutte va ricordata lo stage operativo che ha visto coinvolti gli alunni dell'Istituto Superiore Polispecialistico "San Paolo" di Sorrento, che hanno collaborato con le *hostess* del **Servizio Campania Express**, affinché l'esperienza lavorativa diventasse momento fondamentale del processo culturale e formativo, rispondendo anche alle istanze di un territorio a forte connotazione turistica.

Anche ad Ischia collaborazione con gli istituti I.T.E. Mattei, Liceo Statale "Ischia" e Istituto d'Istruzione Superiore "Cristofaro Mennella" nell'ambito dell'"**Alternanza Scuola-Lavoro**", con risultati significativi:

- 6 info point a Ischia collegati fra loro con cellulari aziendali, con 150 ragazzi e ragazze dalle 9.00 alle 12.00 e dalle 17.00 alle 20.00, assistiti da un tutor aziendale.
- 500 persone informate al giorno, con picchi di 1000 nei fine settimana, con distribuzione di materiale informativo.

Di particolare rilievo è l'iniziativa regionale che consente agli studenti di raggiungere il luogo di studio grazie all'utilizzo di speciali abbonamenti rilasciati dal Consorzio Unico Campania e dalle aziende di trasporto consorziate. A carico dei clienti è richiesto solo un contributo per l'emissione delle nuove tessere e gli eventuali rinnovi.

BOZZA

EAV e i fornitori

La missione istituzionale di un'azienda a partecipazione pubblica consiste anche nel riuscire ad accelerare il processo di responsabilizzazione del territorio. Saper gestire la relazione con i propri fornitori in ottica responsabile diventa strategicamente rilevante per poter raggiungere quest'obiettivo.

Contestualmente all'importanza della sua *mission*, EAV costituisce il cuore pulsante di un indotto significativo. Alimentare il suo ruolo di stimolo nell'adozione di comportamenti responsabili da parte dei propri fornitori rappresenta, pertanto, una leva strategica di emersione delle organizzazioni virtuose.

EAV si avvale di circa 500 operatori economici iscritti nell'albo fornitori in possesso dei requisiti richiesti dal codice degli appalti e circa 110 professionisti specializzati iscritti in un apposito albo aziendale.

I fornitori sono classificati sulla base di 35 gruppi merceologici contenenti, a loro volta, 340 sottogruppi, rientranti principalmente nei seguenti ambiti:

- produzione, commercializzazione e manutenzione di apparati ferroviari e materiale rotabile;
- servizi di vigilanza e sicurezza;
- prestazioni inerenti alla pulizia;
- lavori edili;
- Servizi tecnologici e di comunicazione.

Tutti i fornitori sono inseriti nella piattaforma digitale EAV la cui revisione avviene periodicamente a cura dell'ufficio preposto secondo il modello 231.

L'entrata in vigore del D. Lgs 50/2016 ("Nuovo Codice degli Appalti") ha sancito, come criterio principe di assegnazione degli appalti, quello dell'offerta economicamente più vantaggiosa.

Per alcune gare EAV valuterà, ove applicabile, l'inserimento del rating di legalità quale elemento premiante in fase di aggiudicazione, attribuendo un punteggio differente in funzione del diverso rating. Sotto quest'ultimo aspetto, la scelta di EAV è coerente con la finalità propria del rating di legalità che è premiare quelle imprese la cui responsabilità va oltre i meri obblighi di legge. Il rating di legalità rappresenta un utile strumento di diffusione della responsabilità sociale d'impresa, normato a livello nazionale, con il quale l'ordinamento giuridico riconosce delle premialità alle imprese che sono in possesso di determinati requisiti. Si tratta di uno strumento oltretutto gratuito per le imprese, le quali compilano un questionario che immediatamente qualifica la posizione dell'azienda rispetto alla legalità sulla base di un punteggio, definito appunto rating di legalità.

L'azienda tiene in considerazione le certificazioni ambientali in fase di partecipazione alle gare, essendone tra l'altro obbligata ai sensi del nuovo codice appalti (D.lgs. n. 50 del 18 aprile 2016) che prevede l'applicazione di criteri ambientali minimi nelle gare pubbliche.

Il 29 gennaio 2017 il consiglio di amministrazione ha approvato il documento per il piano di azzeramento dei debiti al 31/12/2015, mediante le risorse finanziare assegnate dalla Regione Campania. Tali risorse ammontavano a 591 milioni di euro con le quali sono state gestire circa 2500 posizioni tra debiti certi e debiti in contenzioso.

Sempre per migliorare la trasparenza del rapporto con i suoi fornitori, l'azienda si impegna ad organizzare dei momenti di confronto e dialogo, soprattutto per ricreare un clima di fiducia che in passato era venuto a mancare a causa della crisi economica e finanziaria degli scorsi anni.

GRI CONTENT INDEX

GRI

GRI ID	Descrizione dell'indicatore	Numero di pagine o disclosure	
Profilo dell'organizzazione			
102-1	Nome dell'organizzazione	Copertina	
102-2	Principali attività, marchi prodotti e/o servizi	10,11,12,13,14,15	
102-3	Sede principale		
102-4	Paesi di operatività	11,12,13,14	
102-5	Assetto proprietario e forma legale	16	
102-13	Appartenenza ad associazioni ed organizzazioni di sostegno nazionale o internazionale	19	
Strategia			
102-14	Dichiarazione del presidente	Lettera del Presidente agli stakeholders	
Etica ed integrità			
102-16	Valori, principi, standard, codici di condotta e codici etici	20	
Governance			
102-18	Struttura di governo dell' organizzazione	16	
Coinvolgimento degli stakeholders			
102-40	Elenco degli stakeholder coinvolti	23,24	
102-42	Processo di identificazione degli stakeholder da coinvolgere	33	
Aspetto: performance economiche			
201-1	Valore economico diretto generato e distribuito	29	
Aspetto: anti-corruzione (tema materiale: pratiche di anti corruzione)			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	21	
Categoria performance ambientale			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative	25	

BOZZA

	caratteristiche		
Aspetto: emissioni (temi materiali: consumi energetici ed emissioni in atmosfera)			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	86,87,88,89,90,91,92	
Categoria: performance sociale			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	20	
401-1	Numero totale e tassi di assunzione e turnover del personale	72,73,74	
Aspetto: salute e sicurezza sul lavoro (tema materiale: salute e sicurezza sul lavoro)			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	21	
Aspetto: formazione e istruzione			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	75,76,77	
Aspetto: diversità e pari opportunità			
405-1b	Composizione dei dipendenti per categoria rispetto al genere, età, appartenenze a categorie protette e altri indicatori di diversità	71	
Temi materiali: sicurezza del cliente			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	59	
Tema materiale: qualità del servizio e soddisfazione del cliente			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	45,46,47,48,49,50	
Tema materiale : accessibilità al servizio			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative	52,53,54	

BOZZA

	caratteristiche		
Tema materiale: mobilità sostenibile e promozione dei servizi integrati			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	86,87,88,89,90,91,92	
Tema materiale: ammodernamento flotta			
103-1 103-2 103-3	Informazioni generali sull' approccio del management e relative caratteristiche	71,72	

BOZZA