



ENTE AUTONOMO VOLTURNO S.R.L.

SOCIO UNICO REGIONE CAMPANIA

DIREZIONE E COORDINAMENTO EX 1° COMMA ART. 2497 BIS C.C. REGIONE CAMPANIA

Sede Legale Corso Giuseppe Garibaldi n. 387 – 80142 Napoli - tel. +39 081 7722111

PEC: enteautonomovolturmo@legalmail.it

C.C.I.A.A. Napoli N. 4980 – C.F. e P. IVA 00292210630 – CAPITALE SOCIALE € 50.000.000,00

DISPOSIZIONI APPLICABILI IN MATERIA DI RIMBORSO - LINEE SUBURBANE BENEVENTO-NAPOLI E PIEDIMONTE-NAPOLI - REGOLAMENTO CE N.1371/2007 DEL PARLAMENTO EUROPEO, RELATIVO AI DIRITTI ED AGLI OBBLIGHI DEI PASSEGGERI DEI SERVIZI FERROVIARI E DELIBERA ART N. 106/2018.-

Rimborsabilità del titolo di viaggio

I titoli di viaggio sono rimborsabili:

- in caso di mancata effettuazione del viaggio a causa della soppressione del treno per fatto imputabile alla società EAV srl o per ordine dell'Autorità Pubblica;
- qualora sia ragionevolmente prevedibile che il ritardo all'arrivo della destinazione finale sarà superiore a 60 minuti. In tal caso il passeggero può chiedere il rimborso integrale del titolo di viaggio o in alternativa può scegliere di proseguire il viaggio su un servizio diverso o con un itinerario alternativo, entro il medesimo giorno o in altra data. Se il passeggero opta per la prosecuzione del viaggio può richiedere l'indennità di cui al paragrafo seguente.

I titoli di viaggio inutilizzabili per cause riconducibili al cliente non sono rimborsabili.

Indennità in caso di ritardo

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

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

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

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



La soglia minima al di sotto della quale non sono previsti risarcimenti è fissata in 4€.

Indennità da ritardo per passeggero in possesso di BIGLIETTO:

I risarcimenti in caso di ritardo sono fissati come segue:

- il 25% del prezzo del biglietto in caso di ritardo compreso tra 60 e 119 minuti;
- il 50% del prezzo del biglietto in caso di ritardo pari o superiore a 120 minuti.

Indennità da ritardo per passeggero in possesso di ABBONAMENTO:

Ai titolari di abbonamento mensile o annuale è riconosciuto un indennizzo per ciascun mese in cui, per la tratta indicata sul titolo di viaggio, un numero di treni pari o superiore al 10% di quelli programmati subisca un ritardo superiore a 15 minuti o venga soppresso; detto indennizzo è pari al 10% dell'abbonamento mensile e a 1/12 del 10% dell'abbonamento annuale.

Relativamente ai rimborsi ai titolari di biglietti/abbonamenti integrati la tematica è oggetto di approfondimento in sede consortile per le problematiche connesse.

Modalità di richiesta

Il rimborso/indennizzo può essere chiesto, entro 10 giorni dall'evento, utilizzando il modulo reclami:

a) sul sito web aziendale www.eavsrl.it, al link <http://urp.eavsrl.it/web/public/urp/front/richiesta/id/reclamo?changeLang=it>, che garantisce il rilascio di apposita ricevuta;

b) presso qualsiasi biglietteria in un impianto presenziato o presso gli Infobox di Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e Porta Nolana, con rilascio di apposita ricevuta.

In alternativa la richiesta potrà essere inviata all'indirizzo mail enteautonomovolturno@legalmail.it o indirizzata a EAV, Corso Giuseppe Garibaldi n. 387 – 80142.

La richiesta di rimborso/indennità può essere presentata da:

- il possessore del biglietto non nominativo;
- l'intestatario del biglietto;
- i delegati dagli aventi diritto.



Alla richiesta in qualunque modo avanzata dovranno essere allegati i titoli di viaggio in originale. Qualora la richiesta si fatta on line o a mezzo PEC, i biglietti potranno essere anticipati in fotocopia o scansione. I titoli cartacei dovranno essere stati debitamente compilati e validati in data precedente al verificarsi dell'evento che ha dato luogo alla richiesta.

Il rimborso/indennizzo può essere erogato:

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

Nella richiesta andrà indicata la modalità prescelta ed indicati i dati necessari.

L'E.A.V. invierà comunicazione dell'esito del rimborso/indennizzo al passeggero entro il 30° giorno dalla ricezione della richiesta, procedendo all'eventuale pagamento con la modalità indicata dal viaggiatore tra quelle disponibili.