



CARTA DELLA MOBILITA'

2021



◆ Indice

◆ PREMESSA	3
◆ I Principi fondamentali della Carta	4
◆ La Politica della Qualità e dell’Ambiente	5
◆ EAV si presenta	9
◆ EAV E IL TERRITORIO	13
◆ La gestione dell’emergenza Covid-19	18
◆ RAPPORTO CON LA CLIENTELA	21
◆ Diritti e Doveri del viaggiatore	22
◆ Tariffe e Titoli di viaggio	25
◆ Sanzioni amministrative	28
◆ Viaggiare con bambini	30
◆ Viaggiare con animali	31
◆ Viaggiare con oggetti	31
◆ Trasporto biciclette e monopattini	32
◆ Reclami	32
◆ Oggetti smarriti	34
◆ QUALITÀ DEL SERVIZIO	35
◆ Valutazione della qualità del servizio	36
◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario	37
◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico	54
◆ Servizio Funiviario	59
◆ CONTATTI	62

◆ Premessa

EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2021, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2022, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi.

Attraverso la Carta della Mobilità, EAV si impegna a fornire un servizio di qualità, che insieme all'esame critico delle proprie prestazioni le permette di individuare – nel limite delle risorse disponibili – le azioni di miglioramento per il raggiungimento di standard di qualità del servizio il più possibile vicini alle attese dei Clienti.



◆ I Principi fondamentali della Carta

La normativa di riferimento in materia si rinviene:

- nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994;
- nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998;
- nel Regolamento 16 marzo 2012 n. 3, relativo alla Carta dei Servizi del trasporto pubblico di linea adottato dalla Regione Campania;
- nel Regolamento (CE) n. 1371/2007 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- nel Regolamento (UE) n. 181/2011 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 16 febbraio 2011, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus e che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004;
- nel D.lgs. n. 70 del 17 aprile 2014 - Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario;
- nel D.lgs. n. 70 del 4 novembre 2014, n. 169 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011, che modifica il regolamento (CE) n. 2006/2004, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto effettuato con autobus.

La Carta dei Servizi nel settore trasporti richiama la garanzia della Libertà di Circolazione (Mobilità) dei cittadini prevista: dall'art. 16 della Costituzione Italiana (*...ogni cittadino può circolare e soggiornare liberamente in qualsiasi parte del territorio nazionale...*) e (*...ogni cittadino è libero di uscire dal territorio della Repubblica e di rientrarvi...*); dall'art. 8 del Trattato di Maastricht (*...ogni cittadino dell'Unione Europea ha il diritto di circolare e di soggiornare liberamente nel territorio degli Stati membri...*).

Questi i principi ispiratori della Carta della Mobilità:

➤ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

EAV si impegna a garantire accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni. Si impegna, altresì, a facilitare la mobilità dei Clienti diversamente abili e a mobilità ridotta.

➤ **CONTINUITÀ**

EAV si impegna a garantire servizi di trasporto continui e regolari, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, istituendo all'occorrenza servizi sostitutivi. Definisce e comunica, altresì, i servizi minimi in caso di sciopero.

➤ **PARTECIPAZIONE**

EAV si impegna a garantire la partecipazione dei Clienti – valutandone critiche, proposte e suggerimenti – anche attraverso le Associazioni dei Consumatori, istituendo tavoli di confronto costruttivo sulle principali problematiche che riguardano il servizio reso, come previsto dall'Accordo sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte della qualità dei servizi pubblici locali, in attuazione dell'articolo 2, comma 461, della legge 24 dicembre 2007, n. 244.

➤ **EFFICACIA ED EFFICIENZA**

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

➤ **LIBERTÀ DI SCELTA**

EAV si impegna a garantire il Diritto alla Mobilità dei Cittadini, assumendo iniziative per facilitare la libertà di scelta tra più soluzioni modali.

◆ **La Politica della Qualità e dell'Ambiente**

EAV si è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente" interno che, secondo il quadro normativo in vigore, gestisce le attività per il rinnovo ed il mantenimento delle certificazioni, secondo gli standard previsti dalle norme UNI EN ISO 9001: 2015 e ISO 14001:2015.

In breve, per quanto attiene la Qualità, la certificazione riguarda l'intera Azienda e comprova l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato finalizzato al soddisfacimento delle attese del Cliente ed al miglioramento dei processi e delle prestazioni aziendali.

Per quanto riguarda, invece, la certificazione Ambiente, oltre al trasporto ferroviario e funiviario, a partire da settembre 2021, è stata estesa anche al servizio di trasporto automobilistico.

La *mission* di EAV è quella di assicurare lo sviluppo sostenibile del territorio su cui opera attraverso l'offerta di un servizio pubblico di trasporto su ferro, su gomma e funiviario sicuro, efficace ed affidabile, in grado di soddisfare le esigenze della collettività, riducendo, al contempo, quanto più possibile, l'utilizzo del mezzo privato e i relativi impatti ambientali.

Il testo integrale della [Politica della qualità e dell'ambiente](#) è consultabile sul sito internet aziendale.

➤ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

Consapevole della rilevanza sociale di un'Azienda operante nel campo della mobilità, con la pubblicazione del Bilancio di Sostenibilità, EAV ha intrapreso un percorso annuale finalizzato a rendere tale strumento elemento essenziale per la pianificazione e il controllo delle iniziative di Responsabilità Sociale: al suo interno con i dipendenti, all'esterno, in particolare, con i Clienti che usufruiscono dei suoi servizi.

L'approvazione del Bilancio Sociale da parte della Società avviene a seguito della pubblicazione in consultazione del suo progetto sulla home page del sito aziendale - per un periodo non inferiore a 15 giorni - affinché possa recepire eventuali osservazioni dagli *stakeholder*.

➤ LA POLITICA ANTI CORRUZIONE

EAV ha adottato la "Politica per la prevenzione della corruzione" al fine di minimizzare il rischio di porre in essere condotte di corruzione attiva e passiva, partendo da un sistema culturale e di valori già profondamente radicato, in coordinamento con il proprio Codice Etico, il proprio Modello di Organizzazione, gestione e controllo ed il Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, ispirandosi alle migliori *best practice* in tema di Anti-Corruption e allo Standard internazionale ISO 37001:2016.

L'Azienda, mettendo al centro la persona, pone attenzione alla moralità, alla trasparenza e a tutta quella sfera valoriale che permea il modus operandi dei lavoratori e dei manager, eludendo e contrastando chi non abbraccia tale etica.

EAV stigmatizza, condanna e comunque rifiuta la corruzione in ogni sua forma, ove per corruzione si intende l'offerta/dazione o l'accettazione, in via diretta o indiretta, di denaro o di altra utilità, in grado di influenzare il ricevente, al fine di indurre o premiare l'esecuzione di una attività dovuta o non dovuta, ovvero l'omissione della stessa.

Rileva sia la "corruzione attiva" (offerta) che la "corruzione passiva" (accettazione), sia nel caso in cui venga coinvolto un soggetto pubblico ("corruzione pubblica") che nei rapporti tra soggetti privati ("corruzione privata"), sia la corruzione finalizzata a far compiere un atto contrario ai propri doveri di ufficio ("corruzione propria"), sia quella avente per scopo il compimento di un atto del proprio ufficio ("corruzione impropria"), sia la "corruzione antecedente" che quella "successiva" al compimento degli atti di ufficio.

Più in generale EAV osteggia ogni forma di corruzione nell'accezione più ampia del termine, ovvero qualunque forma di abuso per fini privati o come pratiche di malaffare, integrata con promessa, induzione, istigazione, richiesta, offerta di incentivi o diversa utilità, come ricompensa a una persona per agire o omettere azioni, siano esse dovute o non dovute.

EAV si impegna a fare tutto quanto possibile per assicurare la diffusione presso tutti gli *stakeholder* e promuovere il rispetto, l'applicazione e l'adozione da parte dei Destinatari della Politica anticorruzione - prevedendo un sistema sanzionatorio per le relative violazioni - e curarne il costante aggiornamento. Si impegna, altresì, alla lotta contro la corruzione anche pubblicamente, per promuovere e diffondere la cultura di legalità e di lotta alla corruzione, anche attraverso la diffusione mediante pubblicazione sul proprio sito internet al seguente indirizzo <https://www.eavsrl.it/web/chi-siamo>.

Come specificatamente evidenziato anche nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, oltretutto nel Regolamento Whistleblowing, EAV incoraggia la segnalazione di ogni sospetto di atto corruttivo tentato, certo, presunto, nonché ogni eventuale violazione, presunta o conclamata, della presente Politica e del Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione.

La segnalazione può essere effettuata mediante collegamento al sito dell'azienda, cliccando sulla voce [whistleblowing](#) e relativo utilizzo del software, ovvero tramite servizio postale. Utilizzando quest'ultima modalità, al fine di garantire le rigorose norme di tutela previste per il segnalante, la segnalazione dovrà essere contenuta in doppia busta, indirizzata al "Responsabile della Prevenzione della Corruzione dell'Ente Autonomo Volturno" e contenere, in modo chiaro e leggibile, la dicitura "RISERVATA PERSONALE".

Nei confronti del segnalante di sospetti in buona fede o di colui che segnala sulla base di convinzioni ragionevoli o confidenziali, non è consentita alcuna forma di ritorsione o discriminazione avente effetti sulle condizioni di lavoro per motivi collegati alla denuncia, intendendo con misure discriminatorie qualsiasi azione disciplinare ingiustificata, le molestie sul luogo di lavoro e ogni altra forma di ritorsione che determini condizioni di lavoro intollerabili. Deve, parimenti, evidenziarsi tuttavia come sia fermamente vietata ogni forma di abuso della segnalazione quali, a titolo esemplificativo, la volontà di diffamazione o calunnia, utilizzo improprio o di intenzionale strumentalizzazione dell'istituto oggetto della presente Politica.

L'Azienda si riserva di perseguire un utilizzo evidentemente distorto del presente strumento, considerando come l'abuso del sistema di segnalazioni rischi significativamente di inficiare l'intero sistema di gestione.

➤ STESURA ED ADOZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE

Il Piano Triennale per la Transizione al Digitale è un documento strategico di metodo finalizzato a definire le modalità, gli indirizzi e le linee guida della digitalizzazione per l'azienda EAV. L'idea è stata quella di realizzare un documento operativo dinamico e flessibile, che definisca gli impegni in termini di digitalizzazione che la Società si assume per il triennio 2021-2023.

La sua implementazione prevede un monitoraggio ed un aggiornamento continuo e la necessaria comunicazione e apertura alle varie Unità Operative.

Il fine ultimo del Piano Triennale per la Transizione Digitale (D.lgs. n. 82/2005) è quello di migliorare la qualità e la quantità dei servizi digitali resi agli utenti, cioè servizi più efficienti a fronte di risparmi di spesa.

L'obiettivo pertanto è garantire sempre di più, anche attraverso l'utilizzo delle tecnologie dell'informazione e della comunicazione, il diritto degli Utenti ad accedere ai dati e ai servizi di loro interesse in modalità digitale e immediata, nonché di garantire la semplificazione nella fruizione ai servizi alla persona, riducendo la necessità dell'accesso fisico agli uffici pubblici.

Tale trasformazione deve avvenire nel contesto del mercato unico europeo di beni e servizi digitali, secondo una strategia che in UE si propone di migliorare l'accesso online ai beni e servizi per consumatori e imprese e creare le condizioni favorevoli affinché le reti e i servizi digitali possano svilupparsi per massimizzare il potenziale di crescita dell'economia digitale europea.

Per tale motivo gli obiettivi del Piano triennale sono basati sulle indicazioni che emergono dalla nuova programmazione europea 2021-2027, sui principi dell'eGovernment Action Plan 2016-2020 e sulle azioni previste dalla eGovernment Declaration di Tallinn (2017-2021), i cui indicatori misurano il livello di digitalizzazione in UE e rilevano l'effettiva presenza e l'uso dei servizi digitali da parte di cittadini e imprese.

◆ EAV si presenta

L'Ente Autonomo Volturno, con i suoi oltre 3.000 dipendenti, rappresenta una delle principali realtà del Trasporto Pubblico Locale campano e italiano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata. Nel corso del 2020, i dati relativi ai passeggeri e ai km effettuati sono stati inevitabilmente condizionati a causa della pandemia da Covid-19: 22 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, 6 milioni con il servizio automobilistico e circa 70 mila con il servizio funiviario.

Di seguito, in sintesi, le attività svolte da EAV:

- esercita il servizio ferroviario regionale, distribuito su 9 linee;
- esercita il servizio funiviario con la Funivia del Monte Faito;
- cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale;
- gestisce il patrimonio infrastrutturale;
- fornisce supporto alla Regione Campania nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali nel campo della mobilità e del trasporto;
- gestisce i servizi su gomma, affidati tramite contratto di servizio da Regione Campania. Nel corso del 2022, così come previsto dalla delibera 116/2021 della Giunta Regionale della Campania, è prevista la separazione del trasporto su gomma da EAV, con la contemporanea fusione con Air Mobilità, dando luogo ad un'unica società partecipata di trasporto su gomma.

Un imponente piano di assunzioni è in corso in EAV: in seguito all'espletamento di diverse procedure selettive ad evidenza pubblica, a partire dal 2019, sono stati assunti oltre 500 lavoratori con contratto full time a tempo indeterminato, tra cui figure apicali (dirigenti/professionisti), impiegati amministrativi, operai specializzati e personale viaggiante da impiegare su tutte le linee aziendali. Un piano dalle molteplici valenze, sociali ed imprenditoriali: l'inserimento di centinaia di giovani nel mondo del lavoro, il contestuale abbassamento dell'età media del personale aziendale e la conseguente riduzione del costo del lavoro, in particolare delle prestazioni di lavoro straordinario.

➤ IL SERVIZIO FERROVIARIO

La rete infrastrutturale comprende **le linee Vesuviane, le linee Flegree, le linee Suburbane e la linea Metropolitana.**

Le linee Vesuviane sono 6 e si sviluppano intorno al Vesuvio, sia lungo la direttrice costiera verso Sorrento, sia sul versante interno alle pendici del Monte Somma, fino a raggiungere Nola, Baiano e l'Agro Nocerino-Sarnese. Con le stazioni di Scafati, S. Valentino e Sarno la ferrovia entra nella provincia di Salerno, mentre con Avella e Baiano, in quella di Avellino.

Le linee Flegree sono 2 e corrono lungo direttrici parallele in direzione ovest, una costiera (Cumana) ed una interna (Circumflegrea), entrambe con partenza da Napoli Montesanto.

La linea Metropolitana parte da Napoli (Piscinola), dove interscambia con la Metropolitana Linea 1 di Napoli, e giunge ad Aversa attraverso Mugnano e Giugliano.

Le linee Suburbane interconnesse sono la Napoli – Cannello – Benevento, che unisce i due capoluoghi di provincia attraversando il territorio della Valle Caudina, e la Napoli – S. Maria Capua Vetere – Piedimonte Matese, che assicura il collegamento tra Napoli e l'area nord della provincia di Caserta.

LINEE FERROVIARIE	
Linea 1	Napoli - Sorrento
Linea 2	Piscinola - Aversa Centro
Linea 3	Napoli - Cannello - Benevento
Linea 4	Napoli - Scafati - Poggiomarino
Linea 5	Montesanto - Licola - Torregaveta
Linea 6	Napoli - Ottaviano - Sarno
Linea 7	Napoli – S. Maria Capua Vetere – Piedimonte Matese
Linea 8	Napoli – Baiano (in cui ricadono anche la linea Napoli - S. Giorgio via Centro Direzionale e Napoli – Pomigliano – Acerra)
Linea 9	Montesanto - Bagnoli - Torregaveta

DATI 2020

Oltre 73.000 viaggiatori al giorno

Oltre 600 corse programmate al giorno (ante emergenza Covid-19)

Circa 4,3 milioni di treni Km effettuati nell'anno

2.258 dipendenti 73 Comuni serviti

Popolazione interessata 2.821.408 (dati Censimento ISTAT 2011)

	Linee Vesuviane	Linea Suburbana Napoli - Benevento	Linea Suburbana Napoli - Piedimonte Matese	Linea Metropolitana Piscinola - Aversa	Linee Flegree	Totale EAV
viaggiatori giorno*	45.906	692	515	3.449	22.525	73.086
km lunghezza rete	142,705	48,460 (*)	41,245 (*)	10,227	46,853	289,490
flotta utile all'esercizio	73	12	7	4	17	113
n. stazioni	96	9	12	5	31	153

(*) *Tratta sociale*

➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO DI SUPPORTO

I servizi automobilistici di supporto al servizio ferroviario furono istituiti nel 2010, quando fu effettuata una drastica riduzione dell'offerta commerciale con il cosiddetto "taglio delle ali", che comportò la soppressione delle prime corse ferroviarie del mattino e le ultime della sera.

A completamento dell'arco di esercizio ferroviario, furono pertanto introdotte corse automobilistiche, nelle fasce orarie precedenti e successive al servizio ferroviario.

DATI 2020

Circa 6.500 corse effettuate nell'anno

Oltre 260.000 bus* km prodotti nell'anno

➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO AGGIUNTIVO PER STUDENTI

In occasione della ripresa delle attività scolastiche "in presenza", a decorrere dal 15 settembre 2021, sono stati istituiti i servizi automobilistici aggiuntivi – dal lunedì al sabato – ad uso prevalentemente scolastico: il servizio è svolto in parte da EAV e in parte da esercenti esterni (NCC), identificabili tramite il logo EAV affisso sui mezzi. Gli orari di partenza sono oggetto di continuo monitoraggio, così come lo stato effettivo di affollamento degli autobus messi in servizio. Le squadrette di controlleria ferroviarie ed automobilistiche distribuite sulle tratte in questione favoriscono, inoltre, il corretto utilizzo dei servizi aggiuntivi in argomento, nel pieno rispetto delle normative nazionali e regionali in materia di contrasto alla diffusione del virus Covid-19.

➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il Trasporto Automobilistico aziendale, che opera nei bacini delle aree Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana e delle isole di Ischia e Procida, cui si aggiungono i servizi per la zona operaia di Pomigliano d'Arco (da Monte di Procida), nel corso del 2020, con tutte le notevoli riduzioni dei servizi determinati dai lockdown e dalle altre limitazioni alla mobilità, ha trasportato, secondo le stime che di volta in volta sono state fatte per misurare gli effetti delle limitazioni, 6.290.000 viaggiatori.

Per il dettaglio delle linee è possibile consultare il sito aziendale:

<https://www.eavsrl.it/web/content/orari-autobus>

DATI 2020

17.232 viaggiatori giorno medio

1.875 corse al giorno (valore medio annuale)

9.864.000 autobus km/anno

70 Comuni serviti

756 dipendenti

➤ IL SERVIZIO FUNIVIARIO

Anche i dati del servizio funiviario hanno risentito dell'apertura ritardata (a metà giugno) e dei limiti imposti alla capienza delle vetture, fortemente ridotta, causa emergenza Covid-19.

DATI 2020

2 Comuni interessati

8 minuti di percorrenza 35+1 Viaggiatori/vettura

69.942 Viaggiatori

4.966 coppie di corse

➤ SERVIZI SPECIALI

Dal 13 giugno 2020 è ripartito il servizio **Campania Express**, il progetto che la Regione Campania ed EAV sostengono per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale Vesuviano alla costiera Sorrentina: un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Pompei, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta, Piano, Sant'Agnello e Sorrento, con 8 corse giornaliere.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: per orari e tariffe consultare il sito aziendale all'indirizzo <https://www.eavsrl.it/web/campania-express-2021>

◆ EAV e il territorio

Sebbene meno numerosi rispetto agli anni scorsi – a causa delle note restrizioni causate dall'emergenza da COVID-19 – gli eventi e le manifestazioni organizzate da EAV in partnership con associazioni ed enti territoriali durante il periodo a cavallo fra il 2020 e il 2021, hanno ancora una volta confermato la tradizionale volontà di coniugare il *core business* aziendale con il contesto urbano in cui si svolge il servizio, laddove i residenti sono per la maggior parte Clienti dell'Impresa ferroviaria.

GENNAIO 2020

Caiazzo – A scuola di affresco con il Maestro Vico Calabrò

L'Associazione Pontimpietra, in collaborazione con EAV, ha organizzato nella stazione di Caiazzo della storica linea Napoli-Piedimonte Matese, una lezione con il Maestro Vico Calabrò della Scuola Internazionale dell'Affresco.

I partecipanti – studenti, cittadini, semplici curiosi – hanno avuto la possibilità di realizzare, insieme al Maestro, un'opera pittorica imparando e sperimentando la tecnica dell'affresco, dalle fasi progettuali degli intonaci a calce, fino alla fase pittorica.

L'iniziativa ha l'obiettivo di rendere vive le stazioni, non solo come zona di transito ma come luoghi in cui stare e fare comunità. L'idea, innovativa, punta a fare comunità attraverso la condivisione delle arti pittoriche e manuali, nell'impegno concreto alla bellezza, partendo dalle piccole cose. Il tutto all'insegna della sostenibilità.

FEBBRAIO 2020

S. Giorgio a Cremano – La stazione è “Casa Troisi”

Dopo il maestoso murale raffigurante i ritratti di Massimo Troisi e Alighiero Noschese, la nuova denominazione che EAV ha voluto conferire alla stazione di San Giorgio a Cremano ha rappresentato l'ennesimo riconoscimento dell'identità cittadina che si è consolidata, ormai, nel nome e nel ricordo dell'indimenticato attore e regista sangiorgese.

Con la nuova denominazione “S. Giorgio a Cremano – Casa Troisi”, inoltre, si è voluto rendere intuitivo a quale fermata scendere per visitare “Casa Massimo Troisi” in Villa Bruno, il “Centro Teatro Spazio” in via San Giorgio Vecchio, ammirare le panchine con le scene dei suoi film in via de Lauzieres e il murale in via Galdieri a lui dedicato, firmato dal famoso street artist Jorit.

MARZO 2020

Montesanto – A “Casa Montesanto” la street art contro il coronavirus

Dai riquadri di vecchie e grandi finestre abbandonate, in quell'angolo, fino a quel momento anonimo, tra l'ingresso alla Cumana e l'uscita della Funicolare, oggi si affacciano un adolescente sorridente, un ragazzo

che gioca, due genitori, una donna anziana ed una bambina. Il ragazzo porge al prossimo un pezzo del suo pane, un giovane disabile fa ruotare una girandola soffiando, mamma e papà sono intenti a costruire un bellissimo nido, la nonna custodisce al petto una casetta di legno e la bimba inaffia un fiorellino.

Un insieme di cinque finestre che diventano cinque ritratti: tutti insieme, come una grande famiglia, sorridono ai passanti nel segno della fiducia ed ognuno secondo i valori che esprimono: l'importanza del dono, la forza di volontà, la solidità della famiglia, l'intimità della propria dimora, la cura della natura. È "Casa Montesanto", il progetto di creatività urbana per il sociale avviato da EAV, ANM, Fondazione Grimaldi ed INWARD, insieme alla II Municipalità del Comune di Napoli. L'artista chiamato al compito di illustrare desideri e speranze di decine e decine di rappresentanti delle comunità locali è Vittorio Valiante, già iscritto all'albo di EAV (CREAV).

Nel silenzio urbano della primavera 2020, accompagnato dal grande calore umano che promana dalle case stipate di famiglie, anziani, ragazzi e bambini, tutti insieme a distanza e in attesa che tutto passi, qualcosa è accaduto alla Pignasecca: un segno di speranza nei giorni bui del coronavirus.

MAGGIO 2020

Bagnoli – Nuovo naming per la stazione della linea cumana: "Bagnoli – Città della Scienza"

In seguito al protocollo di intesa firmato da Fondazione Idis-Città della Scienza ed EAV, a testimonianza dell'integrazione tra vocazione del territorio e servizi primari, nell'ottica della rispettiva valorizzazione dei patrimoni materiali ed immateriali, il nome della storica stazione della linea cumana è diventato "Bagnoli – Città della Scienza". Un vero e proprio riconoscimento dall'alto valore simbolico per Città della Scienza, volto a sottolineare in particolare la funzione di presidio culturale e sociale che svolge sul territorio e nel quartiere. La nuova denominazione consente, inoltre, una maggiore facilità di individuazione della stazione limitrofa al sito museale ed al Pontile Nord.

LUGLIO 2020

Montesanto – Difendi l'ambiente, risparmi sulla spesa: usa l'ecompiattatore EAV

Mantenere pulite le stazioni dai rifiuti in plastica abbandonati su treni e banchine, spingere all'utilizzo consapevole delle preziose risorse naturali, indurre ad una maggiore attenzione alla raccolta differenziata ed all'uso del vetro invece che della plastica: questi i molteplici obiettivi dell'[eco-compattatore](#) installato da EAV nella stazione di Montesanto.

Grazie al riciclatore incentivante, infatti, differenziando correttamente i rifiuti, i viaggiatori in transito, ma anche tutti i cittadini della zona, non soltanto compiono un'azione per la salvaguardia dell'ambiente, ma ottengono anche una ricompensa semplice ed immediata.

Basta gettare nell'eco-compattatore bottiglie di plastica PET e flaconi, ed in cambio del rifiuto conferito, il riciclatore incentivante permette all'utente di scegliere, grazie al sistema *touch screen*, un buono sconto da presentare alle biglietterie per l'acquisto di un titolo di viaggio EAV, oppure da utilizzare presso gli esercenti che aderiscono al progetto.

SETTEMBRE 2020

Napoli Porta Est – Presentato il progetto di riqualificazione del nuovo Hub Garibaldi, predisposto da FS Sistemi Urbani con EAV/Regione Campania

Un grande progetto per la riqualificazione del Nodo Intermodale Complesso di Napoli Garibaldi, finalizzato alla realizzazione di un HUB tra i più completi a livello nazionale, fortemente interconnesso con la città mediante la valorizzazione dell'intermodalità territoriale e comunale (pedonale, ferro, gomma, bici), che prevede il riassetto trasportistico delle linee vesuviane, nonché il processo di ri-funzionalizzazione e di riqualificazione delle aree dell'ex scalo merci FS di Napoli Centrale.

L'HUB "Napoli Porta Est" sarà realizzato tramite l'ampliamento della nuova stazione EAV Garibaldi susseguente la dismissione dell'attestamento e la riconversione di Porta Nolana in deposito/rimessa, nonché la realizzazione di un nuovo terminal bus e di un parcheggio scambiatore, direttamente accessibili dall'autostrada A3, al fine di intercettare il traffico su gomma per convogliarlo nel nuovo HUB prima che questo si riversi su via Galileo Ferraris, anche attraverso alcune significative modifiche dell'attuale sistema di viabilità.

La nuova stazione EAV Garibaldi sarà accessibile – oltre che dall'ingresso attuale attraverso la galleria commerciale della stazione FS di Napoli Centrale – anche da un secondo ingresso da realizzare al livello delle banchine, che disporrà anche di un nuovo elemento di connessione in cui saranno localizzate le aree di attesa, le biglietterie e i servizi per i passeggeri dell'intero HUB intermodale.

All'esterno della nuova stazione sarà collocato un ampio accesso *kiss&ride*, dotato di corsie per i taxi e di un terminal bus, da dove, attraverso appositi percorsi, sarà possibile raggiungere il nodo di interscambio. Il nuovo terminal, dotato di ampie banchine, segnaletica a messaggio variabile e pensiline di protezione per le persone in attesa, garantirà le fermate e lo stazionamento ai bus attualmente presenti nell'area. Infine, a completamento dell'HUB e direttamente connessi all'autostrada a A3, saranno previsti nuovi sistemi di sosta auto.

La copertura dei binari delle linee vesuviane lungo via Galileo Ferraris, compresa la trincea della stazione di Porta Nolana, definiranno una nuova traccia, un "Chilometro Verde", costituita da una passeggiata per ciclisti e pedoni tra Porta Nolana e la stazione di Gianturco, con spazi dedicati all'incontro, alla sosta, al verde e allo spettacolo e con un'importante riqualificazione del tessuto urbano. I nuovi spazi potranno rappresentare un volano per processi più ampi di rigenerazione urbana e garantiranno un miglioramento del benessere ambientale, acustico e della permeabilità dei suoli con la riduzione dell'effetto "isola di calore" per l'intero quartiere.

DICEMBRE 2020

Stazione Mostra - Inaugurato il murale "Forza Napoli Sempre"

In collaborazione con Regione Campania e SSC Napoli, nella stazione Mostra della storica linea Cumana, è stata realizzata l'opera "FORZA NAPOLI SEMPRE", un murale che raffigura calciatori, allenatori, stadi e trofei vinti dalla SSC Napoli, a partire dalla sua fondazione nel 1926 e fino agli inizi del XXI secolo.

Si tratta di un esteso omaggio ai personaggi e ai luoghi iconici della storia azzurra, con uno specifico, discreto ma sentitissimo accento su Diego Armando Maradona, raffigurato con una corona, quale Re del Calcio universale.

La realizzazione dell'opera è stata coordinata, a titolo gratuito, da INWARD Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, con il contributo della Camera di Commercio di Napoli e della ditta Comune Costruzioni, della SITE s.r.l., in collaborazione con l'Archivio Carbone per il recupero delle foto storiche e con la testata giornalistica *Il Napolista* per aneddoti o momenti particolari riguardo alle scene, cui fanno riferimento i codici QR presenti sull'opera, che ne consentono l'interattività.

L'opera è stata realizzata su entrambe le banchine della stazione da un team di creativi urbani: Fabio Della Ratta, Nicholas Perra e Fabrizio Di Luca, insieme a Domenico Olivieri, Michele Nolli e Musa Sey.

Il murale, la cui realizzazione ha richiesto circa 4 mesi, celebra l'intera storia del Calcio Napoli su 130 pannelli, 65 per banchina, per complessivi 300 mq.

Dai pionieri della fondazione, come Garbutt e Sallustro, si passa ai primi successi degli anni Sessanta e Settanta, con Pesaola, Vinicio, Sivori, Juliano e Savoldi, per arrivare ai primi anni Ottanta con Krol e Bruscolotti. A seguire l'epopea maradoniana, con Diego, Bianchi, Careca, Ferrara, De Napoli e tanti altri campioni di quello splendido periodo e di quello successivo, con Cannavaro, Tagliapietra e Zola, per poi ripartire dal periodo buio con Grava e Resa e il ritorno in Serie A e in Europa con Hamsik, Lavezzi, Cavani e Benitez.

Nel suo distendersi, la "hall of fame" contempla anche titoli e stadi (Partenopeo, Collana e San Paolo pre e post Italia 90), ed i colori virano dal sepiato del periodo pionieristico al bianco e nero e ai primi tratti di colore, fino ad accendersi sui successi del settennio maradoniano, negli anni Ottanta/Novanta, fino ai giorni nostri con Gattuso, Koulibaly, e Insigne.

GENNAIO 2021

Porta Nolana - Presentato il progetto per il recupero della stele commemorativa di Giuseppe Garibaldi

Nell'ambito di un protocollo d'intesa sottoscritto con il Comune di Napoli e la Città Metropolitana, EAV ha presentato un progetto di riqualificazione dell'area che comprende la famosa "Stele di Garibaldi", adiacente la Stazione di Porta Nolana, a fronte di una concessione in uso dell'area interessata.

È opportuno ricordare l'importanza del recupero di dignità di un monumento che attualmente è abbandonato tra le auto in sosta, pur rappresentando un episodio importante della storia d'Italia: risalendo la penisola con i suoi Mille, Garibaldi giunse a Napoli in treno nel settembre di 160 anni fa, giungendo trionfalmente nella stazione Bayard, oggi ridotta anch'essa ad un cumulo di rovine, poco distanti dalla colonna commemorativa.

Per la stessa stazione Bayard, il progetto di riqualificazione dell'area presentato da EAV prevede di ricoprire le vecchie mura, che versano in uno stato di abbandono, con una pannellatura raffigurante la stazione nella sua architettura originaria.

MAGGIO 2021

Stazione Funivia Faito – Presentato il progetto per una nuova piazza per il Monte Faito

“Fare piazz(e) al Faito” è un progetto di riconversione del Piazzale superiore della Funivia che mira a costruire, attraverso 5 nuovi spazi pubblici, un sistema di piazze caratterizzate dalla presenza di elementi in grande scala – totem-arredo-landmark – raccolti sotto una grande pergola/copertura in grado di accogliere e proteggere i visitatori.

La Funivia, con le sue due “panarelle”, di recente rinnovate nel design delle livree e nel logo, parte dalla stazione di Castellammare di Stabia e, in uno spettacolare scenario, fra mare e montagna, raggiunge i Monti Lattari per un’esperienza di viaggio indimenticabile.

La redazione del progetto è stata affidata alla società OD’A – Officina d’Architettura – vincitrice del concorso di idee promosso da EAV. Il costo dei lavori è stimato in 2,5 milioni di Euro, mentre la conclusione dei lavori è di prevista per la fine del 2023.

Gli obiettivi del progetto sono la valorizzazione costante del Monte Faito durante tutto l’anno, compresi i periodi di bassa stagione, e soprattutto, il progetto si propone di potenziare il sistema della attività ludico/ricettive ed implementarne i flussi, al fine di svincolare l’area dall’attuale funzione esclusivamente di passaggio e di servizio alla Stazione superiore.

Proprio il fabbricato della Stazione sarà oggetto di un restyling della sala di attesa, di tutti i percorsi pubblici e la creazione di nuovi servizi igienici per la piazza, inoltre è previsto un ampliamento con la realizzazione di uno spazio ipogeo destinato ad ospitare un punto di ristoro, uno spazio espositivo e un corner per l’Ente Parco Regionale dei Monti Lattari.

GIUGNO 2021

Stazione San Vitaliano - Un murale dedicato alle vittime innocenti, in ricordo di Francesco Della Corte

A tre anni dall’omicidio di Francesco Della Corte, guardia giurata presso la stazione metropolitana di Scampia, dove fu ucciso da un gruppo di ragazzi, EAV ha voluto dedicare la stazione di San Vitaliano a Francesco e a tutte le vittime innocenti della violenza.

Attraverso una call riservata agli artisti iscritti a CREAV, l’albo tecnico di EAV riservato ai creativi urbani campani, il progetto dell’opera a completamento dei lavori di ristrutturazione della stazione di San Vitaliano è stato affidato allo street artist “La 180”, che ha realizzato il murale “*Memory and Hope*”, che ritrae Francesco, ma vuole essere un omaggio a tutte le vittime innocenti e restituire il senso più profondo dell’impegno quotidiano nel lavoro, della bontà dell’operato di chi ogni giorno vigila a favore degli altri e di chi svolge il proprio dovere assicurandolo a modelli culturali di responsabilità, rispetto e legalità.

GIUGNO 2021

Stazione Napoli Garibaldi - EAV con la Lega del Filo d’oro

La Lega del Filo d'Oro nasce nel 1964 e la sua *mission* è l'assistenza, l'educazione, la riabilitazione, il recupero e la valorizzazione delle potenzialità residue e il sostegno alla ricerca della maggiore autonomia possibile, delle persone sordocieche e pluriminorate psicosensoriali.

In occasione della Giornata Internazionale della Sordocecità, nella biglietteria di Napoli Garibaldi, oggetto di recente restyling, è stata esposta una delle installazioni che hanno "invaso" tutto il mondo nell'ambito dell'iniziativa "*Yarn Bombing*": il progetto ha previsto l'applicazione di filati, prodotti dalla "rete" della Lega del Filo d'Oro (utenti, volontari, operatori ecc.), su strutture, arredi e oggetti in una location pubblica o privata, al fine di aumentare la consapevolezza e la conoscenza della sordocecità.

AGOSTO 2021

EAV in Antartide (con le ruote dismesse dei treni)

Un importante accordo di collaborazione è stato sottoscritto tra EAV ed il Dipartimento di Scienze e Tecnologie dell'Università degli Studi di Napoli Parthenope, per la fornitura delle ruote dismesse dei treni, da utilizzare per gli studi sui cambiamenti climatici che il Dipartimento svolgerà nella prossima spedizione, prevista per l'autunno-inverno 2021/22 nell'ambito del Programma Nazionale di Ricerche in Antartide.

Le ruote dei treni sono infatti una delle migliori soluzioni adottate per l'ancoraggio in punti fissi di delicati strumenti oceanografici, come correntometri e sonde multiparametriche, che consentono di monitorare la variabilità oceanica negli anni, nell'ambito degli studi sui cambiamenti climatici.

◆ La gestione dell'emergenza Covid-19

Nel corso del 2020/2021, EAV si è adoperato per fronteggiare e contrastare l'emergenza epidemiologica da SARS-CoV-2, tuttora in corso, adeguandosi di volta in volta all'evolversi dei provvedimenti emanati a livello nazionale e regionale. Le attività produttive sono state obbligatoriamente riorganizzate, nel rispetto delle disposizioni di legge, incluso il "Protocollo condiviso di regolamentazione delle misure per il contrasto e il contenimento della diffusione del virus SARS-CoV-2 negli ambienti di lavoro", sottoscritto con le parti sociali.

A tal proposito EAV ha costituito, con apposito provvedimento interno, il "Comitato per l'applicazione e la verifica delle regole del Protocollo condiviso di regolamentazione", con la partecipazione delle rappresentanze aziendali e sindacali, nonché dei RLS. La riorganizzazione ha interessato sia i dipendenti e sia i Clienti dei servizi di trasporto.

Per i dipendenti, al fine di contenere e contrastare l'emergenza, sono state messe in campo una serie di misure, che in modo non esaustivo, vengono di seguito elencate:

- differenziazione degli orari di ingresso per il personale amministrativo e per il personale addetto alla manutenzione rotabili;

- ricorso all'utilizzo del cosiddetto *smart working* per il personale amministrativo;
- intensificazione e implementazione, con nuovi servizi, delle attività di pulizia e sanificazione di tutti i siti aziendali, sia di quelli destinati ad esclusivo utilizzo dei lavoratori, sia di quelli destinati al pubblico;
- sanificazione giornaliera di tutti i rotabili (treni e autobus);
- installazione, presso i siti aziendali (uffici, depositi, officine, stazioni, ecc.), di appositi dispenser di gel igienizzante;
- fornitura mensile, a tutto il personale, di mascherine chirurgiche. Per alcune categorie di lavoratori, con mansioni specifiche è stata prevista anche la fornitura di kit specifici per la sanificazione del posto di lavoro;
- implementazione di una rete di rilevatori di temperatura corporea, installati soprattutto presso i siti aziendali interessati da una presenza considerevole di dipendenti, al fine di rispettare il parametro di < 37,5°, così come stabilito;
- predisposizione di una procedura aziendale interna per gestire, se necessario, il caso di una persona sintomatica in azienda;
- sospensione vendita titoli di viaggio a bordo.

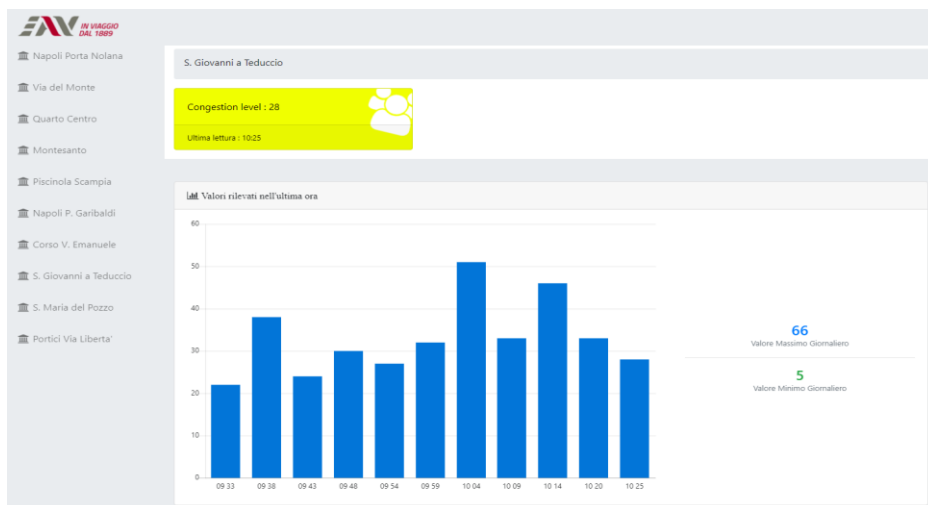
Relativamente ai clienti, sono state poste in essere una serie di azioni, che in modo non esaustivo, vengono di seguito elencate:

- divulgazione di informazioni capillari (info grafiche, dépliant, comunicati, sito web, annunci vocali) sugli opportuni comportamenti da tenere al fine di contrastare la diffusione del virus;
- intensificazione delle attività di pulizia ed implementazione di nuovi servizi di sanificazione giornaliera di tutti i rotabili (treni e autobus) nonché delle parti di maggior uso (quali ad esempio corrimano, pulsantiere ecc.) ad ogni fine corsa;
- installazione, presso i siti aziendali aperti al pubblico, di appositi dispenser di gel igienizzante;
- affissione di marker, sui mezzi e sulle banchine di attesa, finalizzati all'inibizione di percentuale delle sedute e al rispetto del distanziamento sociale, così come stabilito dalle normative vigenti;
- attività di verifica del rispetto dell'utilizzo dei DPI (mascherine chirurgiche) da parte dei viaggiatori, con eventuale coinvolgimento delle FF.OO.;
- rimodulazione dei programmi di esercizio e temporanea inibizione al servizio viaggiatori degli impianti impresenziati, ai fini della regolamentazione dei flussi e degli assembramenti;
- realizzazione di un sistema per il rilevamento automatico del grado di affollamento delle stazioni, mediante dispositivi dotati di sensori Wi-Fi e Bluetooth. Le informazioni vengono pubblicate sui totem di stazione e su apposita app (<http://tap.eavsrl.it>).
- interdizione dei vani adiacenti la cabina di guida di tutti i rotabili (treni e autobus).

È stata, inoltre, istituita, sul sito web aziendale, la sezione dedicata [Viaggiare sicuri](#), relativa a tutte le iniziative aziendali in materia di contrasto alla diffusione della pandemia da Covid-19.

Sempre nell'ambito delle iniziative finalizzate alla gestione dell'emergenza Covid-19, è stato realizzato un sistema per il rilevamento automatico del grado di affollamento delle stazioni, mediante opportuni dispositivi dotati di sensori Wi-Fi e Bluetooth e di un localizzatore, oltre che di un router con SIM per la trasmissione dei dati.

Le informazioni raccolte sono state integrate nel Cercapercorso e vengono pubblicate sui totem di stazione (laddove presenti) e su un'apposita web App responsive, cioè compatibile sia con PC che con smartphone (<http://tap.eavsrl.it>).



Attualmente il sistema è già operativo presso 10 stazioni e si conta di ampliarlo. I dispositivi sono stati concessi in comodato d'uso dall'Università Federico II – CeSMA, con cui EAV ha stipulato un accordo di collaborazione. Analoghe collaborazioni, in tema di Open Innovation, sono state concordate con le Academy Cisco ed Apple di San Giovanni a Teduccio, e da queste collaborazioni sono già scaturite idee e progetti interessanti, fra cui un treno-prototipo con servizi aggiuntivi basati sull'utilizzo di Wi-Fi ad alte prestazioni.

A seguito della sottoscrizione, da parte della Regione Campania, del protocollo per aderire alla campagna vaccinale all'interno delle aziende, EAV, da sempre fautrice di tale iniziativa, ha avviato, in collaborazione con l'ASL Napoli 1 Centro, il primo Centro Vaccinale Aziendale sul territorio nazionale.

Il **Covid Vaccine Center** di Napoli Porta Nolana, in attività dal 3 maggio al 15 luglio 2021, ha eseguito la somministrazione di vaccini ai propri dipendenti su base volontaria, e successivamente ai lavoratori del Trasporto Pubblico in Campania, per un totale di oltre 10mila somministrazioni, fra prime e seconde dosi. Un risultato importante che ci ha permesso di lavorare con più serenità, consapevoli di proteggere sia i nostri Dipendenti e sia i nostri Clienti.

◆ **RAPPORTI CON LA
CLIENTELA**



◆ Diritti e Doveri del viaggiatore

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando Servizi di Trasporto Pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti **ex art.8 Reg. R.C.16/3/12**:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (laddove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (laddove possibile), in caso di anomalità o di incidente;
- rispetto degli orari di partenza e di arrivo in tutte le fermate programmate del percorso;
- igiene e pulizia dei mezzi e delle stazioni; efficienza delle apparecchiature di supporto e delle infrastrutture; sale (o ambienti) di attesa attrezzati (riscaldamento, sedili, servizi igienici, ecc.);
- riconoscibilità del personale e delle mansioni svolte e facile rintracciabilità durante il viaggio;
- rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.) ed ai varchi;
- possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

A tale proposito occorre una precisazione: la normativa vigente in materia di divieto di fumo si applica in tutti i luoghi chiusi aperti al pubblico, pubblici e privati. Per quanto riguarda, invece, le banchine ferroviarie ubicate in luoghi aperti non vige tale divieto. La stazione EAV di Piazza Garibaldi, ad esempio, è classificata dalla normativa luogo aperto;

- facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi nei tempi previsti dalla normativa.

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

- dotarsi di valido titolo di viaggio, validandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio. *Ricordiamo in proposito che il prezzo del trasporto deve, di norma, essere pagato con denaro contante, fermo restando che, quando possibile, è nell'interesse dell'Azienda attivarsi per una gestione soddisfacente del resto. All'atto di ricevere il titolo di viaggio, il viaggiatore deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, che sia stata applicata la riduzione di prezzo eventualmente spettante per la destinazione e per l'itinerario richiesti; che il prezzo pagato corrisponda, per le tipologie di biglietti che ne prevedono l'indicazione, a quello esposto sul proprio titolo di viaggio; che nel cambio delle monete non vi sia stato errore;*
- non occupare più di un posto a sedere;
- non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
- rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
- utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate – assieme a quelle del vivere civile – non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio e i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.

➤ **DIRITTI DEI PASSEGGERI DERIVANTI DAI REGOLAMENTI CE 1371/2007 E UE 181/2011 E DELIBERA ART 106/2018**

Il [Regolamento \(CE\) n. 1371/2007](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2007 (recepito nel nostro ordinamento dal D.lgs.70/2014), relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, definisce i diritti degli utenti dei servizi ferroviari e gli obblighi delle imprese del settore.

Il [Regolamento \(UE\) n. 181/2011](#) (recepito nel nostro ordinamento dal D.lgs. 169/2014), relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri trasportati con autobus, disciplina i diritti dei passeggeri trasportati con autobus.

La [Delibera ART n. 106/2018](#) definisce le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto per ferrovia, connotati da oneri di servizio pubblico, possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture ferroviarie.

➤ LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, oltre all'impegno di tutto il personale di EAV, c'è bisogno anche della partecipazione degli altri soggetti attivi del Trasporto Pubblico, i Clienti. Questa Carta rappresenta una proposta di collaborazione al Cliente: gli si chiede di partecipare attivamente con richieste, osservazioni, suggerimenti, il tutto teso al miglioramento del servizio.

Anche per questo EAV vuole proseguire nel percorso comune con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano, iscritte all'elenco del MISE di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e facenti parte del CNCU costituito presso lo stesso MISE, con un tavolo dove il confronto ed il dialogo sono gli strumenti indispensabili per la comprensione dei bisogni e delle attese dei Clienti.

Sono previste almeno due riunioni annue del tavolo, ferma restando la disponibilità di EAV ad incontrarsi qualora le Associazioni ne ravvisino la necessità, per la verifica tra l'altro:

- dell'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio, rispetto alle esigenze della Clientela cui il servizio stesso si rivolge;
- del funzionamento dei servizi, nella quale dare conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute da parte dei cittadini.

Di seguito l'elenco delle Associazioni accreditate:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC - Associazione Difesa Orientamento Consumatori
- ALTROCONSUMO
- ASSOCONSUM
- ASSOUTENTI
- CASA DEL CONSUMATORE
- CITTADINANZATTIVA
- CENTRO CODACONS PER I DIRITTI DEL CITTADINO
- CODICI - Centro per i Diritti del Cittadino
- CONFCONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UDICON
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI

◆ Tariffe e Titoli di viaggio

Sul sito web sono disponibili lo [schema tariffario](#) relativo a biglietti e abbonamenti, aziendali e/o integrati, nonché le relative [condizioni di utilizzo](#).

I biglietti possono essere pre-acquistati:

- presso le biglietterie aziendali: l'elenco completo con i relativi orari di presenziamento è consultabile al seguente link: [servizi di stazione](#).¹
- in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale: l'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile sul sito di [Unico Campania](#).
- tramite i **distributori automatici** presenti sulle:
 - Linee Flegree: Corso Vittorio Emanuele, Bagnoli;
 - Linee Vesuviane: Madonna dell'Arco, Sant'Agnello (fermata Piazza Municipio).
- tramite le **emettitrici automatiche** aziendali presenti sulle:
 - Linea Metropolitana: Piscinola, Mugnano, Giugliano, Aversa Ippodromo e Aversa;
 - Linee Vesuviane: Napoli Garibaldi e Piano di Sorrento;
 - Linee Flegree: Torregaveta.
- tramite le **emettitrici automatiche** dell'ACaMIR presenti sulle:
 - Linee Flegree: Agnano, Montesanto e Fusaro;
 - Linee Vesuviane: Porta Nolana, Casalnuovo, Pompei - Villa Misteri, Via Nocera e Sorrento.

I distributori e le emettitrici vendono sia titoli aziendali che integrati.

- Utilizzando una delle seguenti **APP**:
 - **GoEav**: la nuova versione dell'App aziendale – disponibile in italiano, inglese e tedesco – che consente l'acquisto dei biglietti aziendali direttamente con lo smartphone, compresi quelli per i servizi automobilistici e funiviari. Con l'App è possibile anche consultare gli orari, le variazioni della circolazione in tempo reale e pianificare il percorso. Una volta attivato, il biglietto ha una durata di 2 ore. L'acquisto online si può effettuare in diverse modalità: con carta di credito, con Postepay, sul circuito SatisPay, caricando il borsellino elettronico anche con Sisal e Paypal. Non è possibile acquistare biglietti del Campania Express con GoEAV.
 - **UnicoCampania**: consente l'acquisto di titoli aziendali su ferro e su gomma, titoli integrati, nonché titoli delle altre Aziende aderenti al Consorzio.

➤ MANCATA EROGAZIONE DEL RESTO

In caso di mancata erogazione del resto dalle emettitrici automatiche aziendali:

- il Cliente potrà recarsi **con lo scontrino** presso la stazione ove è collocata l'emettitrice o il distributore per ottenere il contestuale rimborso.

¹ <https://www.eavsrl.it/web/content/servizi-di-stazione>

Solo per le emettitrici della linea Metropolitana, il viaggiatore può recarsi presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, ogni giovedì dalle 8:00 alle 10:00 e dalle 13:00 alle 15:30.

- In caso di **mancato rilascio anche dello scontrino**, il cliente è tenuto a presentare [reclamo](#) presso una delle stazioni/fermate o attraverso l'apposita sezione sul sito web. Ricevuta la comunicazione di accoglimento del reclamo, entro 30 giorni, il Cliente, munito di un valido documento di riconoscimento e della nota di accoglimento del reclamo, potrà ritirare le somme presso la biglietteria prescelta nei giorni/orari di apertura concordati. Limitatamente alla linea metropolitana, il ritiro della somma potrà avvenire presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, ogni giovedì dalle 8.00 alle 10.00 e dalle 13.00 alle 15.30.
- Per i distributori e le emettitrici automatiche dell'ACaMIR, occorre rivolgersi al Consorzio UnicoCampania, comunicando l'accaduto e fornendo le proprie generalità per il rimborso. Tel. 081/5513109 - Fax 081/5514414 - mail: info@unicocampania.it.

➤ VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

A partire dall'8 giugno 2015, come previsto dal comma 3 dell'art. 9 del Regolamento CE 1371/2007 del Parlamento Europeo, le imprese ferroviarie distribuiscono biglietti nel quadro di contratti di servizio pubblico attraverso almeno uno dei seguenti punti vendita:

- a) biglietterie o distributori automatici;
- b) a bordo dei treni

È consentito acquistare **ecceionalmente** a bordo biglietti di corsa semplice con le modalità di seguito specificate:

Acquisto con sovrapprezzo:

Il viaggiatore che sale a bordo senza titolo di viaggio deve acquistare il titolo a bordo del treno pagando il sovrapprezzo di € 5,00.

Acquisto senza sovrapprezzo:

È ammesso l'acquisto del titolo di viaggio a bordo senza sovrapprezzo, solo nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

- prive di qualsiasi canale di vendita;
- con biglietteria chiusa, prive di emettitrici automatiche e con rivendite di biglietti convenzionate ad una distanza superiore ai 250 metri dall'impianto stesso.

L'elenco degli impianti aziendali che presentano tali caratteristiche e quello degli altri impianti impresenziati per i quali, in considerazione del giorno di chiusura degli esercizi commerciali, la domenica pomeriggio potranno essere venduti i biglietti a bordo senza sovrapprezzo, è disponibile all'indirizzo:

<http://www.eavsrl.it/web/a-opendata06>

Nel caso di impianti parzialmente presenziati la vendita a bordo, senza sovrapprezzo, sarà possibile solo negli orari di assenza del personale addetto alla vendita di titoli di viaggio.

In entrambi i casi, il passeggero è obbligato - appena salito a bordo - a recarsi dal capotreno per acquistare il titolo di viaggio: in mancanza, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto dello stesso.

Il prezzo del titolo deve essere pagato con denaro contante, non essendo tenuta l'Azienda al cambio di moneta. Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, erogherà normalmente il resto. In ogni impianto privo di biglietteria e/o distributore automatico è disponibile l'elenco delle rivendite esterne che servono la stessa.

➤ RIMBORSI E INDENNIZZI PER SOPPRESSIONI E RITARDI

Ai sensi del Regolamento CE n.1371/2007 del Parlamento Europeo, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 106/2018, le disposizioni in materia di rimborso ed indennizzo dei titoli di viaggio effettuati sulle linee EAV sono disponibili sul sito aziendale all'indirizzo: <http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>.

Il viaggiatore riceverà comunicazione dell'esito del rimborso/indennizzo entro il 30° giorno dalla ricezione della richiesta: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità opzionata dal viaggiatore tra quelle disponibili.

Qualora la richiesta non venga accolta, il passeggero potrà inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti, entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito negativo del rimborso/indennizzo (cfr. pag. 33).

Durante il 2020, in seguito all'inevitabile rimodulazione dei servizi dovuti ai lockdown che si sono succeduti causa pandemia da Covid-19, e in seguito ai Decreti nazionali e regionali che hanno normato la materia, è stata prorogata la validità di oltre 3.000 titoli di viaggio, fra aziendali e integrati.

➤ TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Sul sito web sono disponibili lo [schema tariffario](#) relativo a biglietti e abbonamenti, aziendali e/o integrati, nonché le relative [condizioni di utilizzo](#).

Per i servizi su gomma è possibile acquistare i titoli di viaggio:

- in una delle oltre 3000 rivendite presenti sul territorio regionale. L'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile all'indirizzo: <https://www.eavsrl.it/web/punti-vendita>;
- presso le biglietterie delle stazioni delle linee Vesuviane e Flegree;
- a mezzo App GoEav ed UnicoCampania;
- a bordo, dal Conducente, con un sovrapprezzo massimo pari al 30% dell'importo del titolo di viaggio, arrotondato a € 0,50.

Per le isole di **Ischia e Procida** è possibile acquistare i titoli di viaggio:

- presso le biglietterie aziendali. I Clienti residenti su una delle isole, richiedendo presso le sedi aziendali una "Carta Fedeltà", attraverso l'apposita modulistica, potranno acquistare i biglietti

di corsa semplice e orario da € 1,50 e € 1,80 al prezzo, rispettivamente, di € 1,20 e € 1,50;

- presso le [rivendite autorizzate sulle isole](#);
- a mezzo App GoEav ed UnicoCampania;
- a bordo dal Conducente con un sovrapprezzo di € 0,50 sulla tariffa ordinaria.

➤ **ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI REGIONE CAMPANIA**

Continua l'iniziativa della Regione Campania con gli abbonamenti gratuiti studenti per il percorso casa/scuola. Questi i requisiti:

- residenza in Campania;
- età compresa tra gli 11 e i 26 anni compiuti;
- iscrizione a scuola secondaria di primo e secondo grado (medie e superiori), università, master universitari o corsi di specializzazione universitaria post laurea;
- distanza casa-scuola superiore a 1,0 km;
- possesso di certificazione ISEE non superiore a € 35.000.

Per maggiori dettagli si rinvia a: http://www.unicocampania.it/pdf/2020_vademecum_studenti.pdf

➤ **ABBONAMENTI CATEGORIE SOCIALI DEBOLI**

Il Consorzio UnicoCampania, per conto delle Aziende di TPL e di concerto con la Regione Campania, ha rilasciato e/o rinnovato, anche per l'anno 2021, gli abbonamenti agevolati - aziendali e integrati - per le categorie protette.

I dettagli e i requisiti richiesti per accedere alle agevolazioni, sono reperibili sul sito del Consorzio: <http://www.unicocampania.it>.

◆ **Sanzioni amministrative**

La Legge Regionale n. 10 del 31 marzo 2017 al comma D dell'articolo 43 pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 28/2017 ha modificato parzialmente la Legge Regionale n. 16/2014 sotto la denominazione **"Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico"**.

➤ **REGOLE GENERALI**

Il comma 1 dell'art. 43 prevede che gli utenti del servizio di Trasporto Pubblico Regionale e Locale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo all'inizio del viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal gestore, a conservarlo per la durata del percorso nonché a esibirlo, su richiesta, agli agenti accertatori.

Per i titoli di viaggio connessi a tariffazione elettronica, nonché per i titoli di viaggio specificamente individuati dalla Regione Campania, la convalida deve essere effettuata in conformità alle apposite prescrizioni da essa previste, anche in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

➤ SANZIONI PREVISTE

L'inosservanza dell'obbligo previsto al comma 1 comporta, per i **trasporti urbani**:

- a) il pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice;
- b) la sanzione amministrativa pari a cento volte l'importo del titolo di viaggio di corsa semplice, oltre le spese di notificazione.

L'inosservanza dell'obbligo previsto dal comma 1 comporta, per i **trasporti extraurbani**:

- a) il pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale;
- b) la sanzione amministrativa pari a centoventi volte il minimo tassabile regionale.

Le sanzioni si applicano anche quando il titolare di abbonamento personale, cartaceo o elettronico, non sia in grado di esibirlo all'Agente accertatore, a meno di quanto previsto al comma 6, che prevede l'applicazione di una sanzione fissa pecuniaria pari a € 6,00, nel caso in cui il Cliente presenti il documento di viaggio entro i successivi 5 giorni, purché lo stesso non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione.

➤ SANZIONI RIDOTTE

Se il pagamento viene effettuato **entro 60 giorni** dalla contestazione o notificazione, l'importo si riduce di un importo pari al **50% della sanzione**, oltre le spese di procedimento.

Se effettuato **nei cinque giorni successivi** alla contestazione e/o notificazione, l'importo dovuto viene ridotto del **30% rispetto della sanzione intera**.

➤ DOVE SI PAGA LA SANZIONE

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica al Cliente sprovvisto di titolo, va pagata:

Servizio ferroviario:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- Presso gli uffici EAV in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o via Michele Parise s.n.c.
- Tramite bollettino postale sul cc postale n. **33173048** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli indicando nella causale la serie e il numero del verbale;

Servizio automobilistico:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- Dalle ore 9.00 alle ore 15.00 presso gli uffici EAV in:
 - Napoli, Piazzetta Cumana n. 100;
 - Napoli, via Michele Parise s.n.c.;
 - Napoli, via Nuova Agnano 9D;
 - ISCHIA, Via Mazzella.
- Tramite bollettino postale sul cc postale n. **6766127** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli indicando nella causale il numero del verbale.

A partire dal 6 maggio 2021, EAV ha reso attivo il sistema di pagamento **PagoPA**, mediante il quale è possibile effettuare il pagamento delle Sanzioni verso l'Ente in forma digitale.

La piattaforma "PagoPA" consente ai cittadini di effettuare pagamenti digitali verso la Pubblica Amministrazione ed i Gestori di Pubblici Servizi in modo veloce e intuitivo, in attuazione dell'art. 5 del Codice dell'Amministrazione Digitale e del D.L. 179/2012.

Attraverso il sistema utilizzato da EAV, che utilizza come intermediario tecnologico principale il sistema Mypay messo a disposizione dalla Regione Campania, si possono effettuare i pagamenti direttamente sul sito o attraverso i canali sia fisici che online di banche e altri prestatori di servizi di pagamento (PSP). È attiva la modalità di "Pagamento Spontaneo" riservato ai clienti di EAV che abbiano la necessità di pagare canoni, verbali o diritti vari di cui conoscano l'importo dovuto.

È in corso la definizione della modalità "per flussi", con cui i debitori, a valle di un avviso di pagamento generato dall'Ente, potranno ottemperare al versamento tramite la stessa piattaforma PagoPA.

È possibile accedere al nuovo sistema di pagamento in tre modalità opzionali:

- Cliccando sulla sezione dedicata, indicata dal logo [PagoPA](#), presente sulla home page del sito web;
- Collegandosi al link: <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>
- Utilizzando il seguente codice QR:



◆ Viaggiare con bambini

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

◆ Viaggiare con animali

Per trasportare un animale d'affezione è sempre obbligatorio avere con sé il certificato di iscrizione all'anagrafe animali d'affezione ed il libretto sanitario. Per i cittadini stranieri è valido il passaporto per animali domestici. I cani guida sono esenti da questo obbligo.

Il [trasporto dell'animale](#), di qualsiasi taglia, non è consentito dal lunedì al venerdì dalle ore 7:00 alle ore 9:00. Tali limitazioni non si applicano per il trasporto dell'animale d'affezione in funivia.

Durante il viaggio l'animale deve essere sorvegliato. Il cane, di qualsiasi taglia, dovrà essere sempre tenuto al guinzaglio e con la museruola; se di piccola taglia, l'animale potrà viaggiare in un trasportino che non superi le seguenti misure: 70x30x50 cm.

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

L'animale non può occupare posti a sedere e qualora arrechi disturbo, il personale di bordo inviterà il viaggiatore a trasferirsi in altra posizione: se non vi è disponibilità di posti, questi dovrà scendere alla prima fermata.

Il trasporto dei suddetti animali (ad eccezione dei cani guida per non vedenti) potrà essere limitato od escluso,

ad insindacabile giudizio del capotreno/conducente, in caso di affollamento o, comunque, di rischio per i viaggiatori.

Sono ammessi per ciascuna carrozza/vettura non più di due animali, oltre i cani guida, purché siano rispettate le condizioni di sicurezza, comfort e igiene dei passeggeri a giudizio del personale EAV.

È consentito il trasporto di un solo animale per viaggiatore.

Le limitazioni sopra citate non si applicano ai cani guida per non vedenti, che potranno viaggiare su tutti i vettori gratuitamente, senza alcun obbligo e senza alcuna limitazione temporale.

Tariffe:

- Cani di piccola taglia, gatti ed altri piccoli animali domestici: trasporto gratuito
- Cane di taglia medio/grande: il viaggiatore dovrà acquistare per l'animale che lo accompagna un biglietto di importo pari a quello di corsa semplice per la tratta da percorrere ed obliterarlo regolarmente.

L'agevolazione residenti prevista per le Isole di Ischia e Procida nonché per la Funivia del Faito si estende anche all'animale domestico.

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

◆ Viaggiare con oggetti

Il viaggiatore può trasportare con sé gratuitamente sui mezzi colli a mano a condizione che, complessivamente, non superino il peso di 20 kg, non eccedano le misure di mt. 0,50-0,30-0,25 e non arrechino disturbo agli altri viaggiatori o ingombrino il passaggio.

◆ Trasporto biciclette e monopattini

Il **trasporto biciclette sui treni** è consentito nelle fasce orarie riportate di seguito:

- linee Vesuviane - dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00;
- linee Flegree - dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00;
- linea Benevento - Napoli - *on demand*;
- linea Piedimonte - Napoli - non possibile;
- linea Metropolitana - non possibile.

La modalità operativa per l'utilizzo di questo servizio - trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi - prevede l'inoltro di una richiesta, da inviare almeno 3 giorni prima dell'inizio del viaggio, della durata massima di 5 giorni. Per l'autorizzazione occorre utilizzare il modulo [richiesta informazioni](#) reperibile nella pagina Assistenza del sito web aziendale.

Si precisa che l'accesso ai rotabili con biciclette non richiudibili al seguito è subordinata alla verifica di affollamento da parte del Capotreno. All'esito positivo di tale verifica, quest'ultimo potrà eccezionalmente autorizzare il trasporto di un singolo viaggiatore. La mancata autorizzazione non costituirà mai titolo per il rimborso del titolo di viaggio già obliterato.

Il **trasporto biciclette sui bus** non è ammesso. Eccezionalmente, è consentito il trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi, previa richiesta da inoltrare agli indirizzi di seguito elencati, almeno cinque giorni prima del viaggio ed a seguito dell'autorizzazione trasmessa, verificata la disponibilità negli orari richiesti: trasportobiciclette@eavsr.it

Il **trasporto delle biciclette sulla funivia** è consentito previo pagamento della relativa tariffa.

Resta inteso che il proprietario della bicicletta, nel corso del viaggio sui mezzi EAV, è tenuto alla custodia della stessa e sarà ritenuto responsabile per tutti gli eventuali danni riportati e/o causati a cose o a terzi.

Per quanto riguarda il trasporto al seguito di **monopattini elettrici**, è consentito su tutte le linee ferroviarie e sugli autobus, senza obbligo di prenotazione, purché lo stesso sia trasportato chiuso nella propria custodia, tenuta a spalla dal viaggiatore.

◆ Reclami

È possibile sporgere reclamo:

- utilizzando l'apposito [modulo](#) raggiungibile nella sezione dedicata sul sito aziendale;
- servendosi degli appositi registri disponibili presso gli impianti presenziati (stazioni, fermate, etc.) – **esclusivamente per reclami relativi ai servizi su ferro** – con relativo rilascio di copia al reclamante;
- a mezzo posta ordinaria, all'indirizzo: EAV S.r.l., Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli;
- a mezzo PEC, all'indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it.

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredando il reclamo della eventuale documentazione in suo possesso e indicando le circostanze che possano consentire la ricostruzione dei fatti da parte di EAV (linea, luogo, ora, stazione di partenza e di arrivo, ecc.), **pena l'invalidità dello stesso**.

Qualora il reclamo – presentato in modalità cartacea – sia relativo al comportamento del personale, esso dovrà essere debitamente firmato: in caso contrario, laddove dagli accertamenti risultasse opportuno adottare provvedimenti disciplinari, gli stessi non potranno essere avviati.

EAV è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo, con comunicazione al reclamante entro 30 giorni dal ricevimento. Nei casi in cui gli elementi necessari per la formulazione della risposta al reclamo non fossero reperibili entro i 30 gg stabiliti dalla normativa di riferimento, al reclamante viene inviata una risposta interlocutoria che spiega i giustificati motivi che ne impediscono la lavorazione e la chiusura nei termini, traslando gli stessi a 90 gg dalla data di ricezione del reclamo.

Nel mese di luglio 2021, la procedura aziendale di gestione dei reclami è stata aggiornata tramite l'introduzione delle seguenti misure:

- al fine di consentire la registrazione dei reclami pervenuti presso gli impianti aziendali in modalità cartacea, copia del reclamo viene consegnata, entro 3 gg dalla ricezione, alla U.O. responsabile dell'attività di gestione dei reclami;
- per un'ulteriore ottimizzazione dei tempi, gli Agenti di stazione anticipano fotografia del reclamo, tramite WhatsApp, ad un numero di cellulare aziendale dedicato, assegnato alla suddetta U.O.;
- con la stessa modalità, al fine di poter disporre in tempi brevissimi del necessario riscontro, vengono inviate anche le relazioni del personale coinvolto negli episodi lamentati.

➤ RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi dei regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011, per eventuali violazioni degli stessi, è possibile inoltrare **in seconda istanza - cioè soltanto dopo che si è inviato un reclamo ad EAV e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta, ovvero non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta** - un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, mediante moduli di reclamo scaricabili ai seguenti indirizzi internet:

- per i servizi su ferro, dopo 30 gg dalla presentazione del reclamo in prima istanza:
https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia_CE1371_26mag21.pdf
- per i servizi su gomma, dopo 90 gg dalla presentazione del reclamo in prima istanza:
https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf;

I moduli andranno compilati e corredati dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, da inviare da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (**SITe**), oppure via PEC (Posta Elettronica Certificata), o a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, a:

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: art@autorita-trasporti.it - PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

➤ RISARCIMENTI PER DANNI ALLE PERSONE E/O COSE SERVIZIO FERROVIARIO E AUTOMOBILISTICO

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

Per ogni necessità è possibile contattare:

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

➤ INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO

Attraverso la Stazione di Napoli Garibaldi, le linee EAV consentono un rapido e comodo interscambio con i servizi offerti da Trenitalia e NTV (Stazione Napoli Centrale) e dalle autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza dal parcheggio Metropark in Corso A. Lucci), nonché dai taxi. Delle nostre stazioni e fermate ferroviarie, 18 sono dotate di parcheggio auto.

È possibile, inoltre, utilizzando i servizi su gomma, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio), a Castellammare (Porto) ed a Sorrento (Porto).

◆ Oggetti smarriti

In caso di oggetti, bagagli, attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche appartenenti a viaggiatori a ridotta mobilità, smarriti o dimenticati sul treno, in stazione o in funivia, laddove sia possibile l'immediata identificazione del proprietario, viene fornita immediata comunicazione dell'accaduto, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

I viaggiatori che si accorgono di aver smarrito un oggetto, possono avvalersi della piattaforma [findmylost](https://findmylost.it) pubblicata sul sito aziendale, ed avviare istantaneamente le ricerche. In alternativa, è possibile chiamare il numero verde **800 211388** per dare avvio alle procedure di ricerca.

Gli oggetti rinvenuti sono di norma custoditi presso gli Uffici Oggetti Smarriti, tranne nei casi in cui si tratti di materiali deperibili o pericolosi o nocivi, certificandone in tal caso la natura in apposito processo verbale. Se sono rinvenuti valori, questi sono consegnati - previa dettagliata specifica - all'Ufficio Gestione e Vendita Titoli di Viaggio per la relativa custodia.

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

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

◆ QUALITÀ DEL
SERVIZIO



◆ Valutazione della qualità del servizio

A causa dell'emergenza Covid-19, non è stato possibile svolgere le previste attività di monitoraggio finalizzate alla valutazione della qualità del servizio erogato e della percezione della stessa da parte della Clientela:

- indagine Customer Satisfaction, realizzata annualmente;
- raccolta ed analisi quotidiana dei dati relativi alla circolazione ferroviaria;
- monitoraggio periodico di tutti gli altri parametri.

◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario

EAV, in qualità di Impresa Ferroviaria, ai sensi dell'art. 9 comma 3 del D.lgs. 112/2015, è in possesso di Licenza n.18/N del 15 luglio 2013 per l'espletamento di servizi di trasporto nazionale passeggeri per ferrovia.

È dotata di un Sistema di Gestione della Sicurezza Ferroviaria, sviluppato ai sensi del D.lgs. 50/2019, che ha come ambito di applicazione l'esercizio ferroviario sull'Infrastruttura Nazionale, sulle reti interconnesse e funzionalmente isolate del Gestore Infrastruttura EAV. Tale Sistema nasce per garantire l'applicazione di tutte le norme e direttive europee e nazionali sulla sicurezza ferroviaria ed un servizio alla Clientela sicuro, con l'obiettivo di evitare sinistri e garantire un livello di incidentalità nullo.

Il nuovo quadro normativo vigente in materia di sicurezza dell'esercizio ferroviario, derivante dall'applicazione delle Direttive Europee e del D.lgs. n.50/2019, prevede il rilascio, da parte dell'Agenzia Nazionale della Sicurezza delle Ferrovie (ANSFISA), di due Certificazioni con validità e applicazione distinte per:

- Reti funzionalmente isolate (D.M. 347/2019);
- Rete nazionale (RFI) e reti funzionalmente interconnesse (D.M. 5 agosto 2016).

L'Impresa Ferroviaria di EAV ha acquisito, a gennaio 2021, il Certificato di Sicurezza Unico n. IT1020210002, ai sensi del Decreto Legislativo 14 maggio 2019, n. 50 "Attuazione della direttiva 2016/798 del Parlamento Europeo e del Consiglio, dell'11 maggio 2016, sulla sicurezza delle ferrovie".

Tale certificato ha ambito di validità sul territorio nazionale con le seguenti aree operative e di esercizio:

- Trasporto di passeggeri, esclusi i servizi ad alta velocità;
- Infrastruttura nazionale RFI;
- Infrastruttura regionale EAV (D.M. 5 agosto 2016).

A settembre 2019 l'EAV, in qualità di Impresa Ferroviaria, ha trasmesso all'ANSFISA l'istanza di rilascio del Certificato di Idoneità all'Esercizio, valido sulle linee funzionalmente isolate Vesuviane e Flegree dell'EAV.

L'attuale esercizio viene svolto, sulle linee interconnesse e isolate dell'EAV, con limitazioni di velocità della marcia determinate dalla discontinuità tecnologica della rete EAV e dei veicoli circolanti su tali linee.

L'assenza di dispositivi di controllo della marcia del treno, previsti dagli standard tecnici ferroviari, ha determinato, nelle more degli adeguamenti tecnologici, l'adozione delle seguenti misure mitigative:

- sulle linee interconnesse EAV (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese), limite massimo della velocità di 50km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- sulle linee isolate Vesuviane, limite massimo della velocità di 70 km/h e presenza di un secondo agente in cabina di guida;
- sulle linee isolate Flegree, limite massimo della velocità di 50km/h.

L'Impresa Ferroviaria ha acquisito anche la certificazione di Soggetto Responsabile della Manutenzione, che attesta l'implementazione di un sistema di gestione della manutenzione dei veicoli ferroviari conforme alla normativa prevista dal Regolamento Europeo 779/2019. È in fase di approvazione un piano che porterà, nel breve periodo, un miglioramento delle condizioni di marcia sulle linee interconnesse, portando la velocità dagli attuali 50km/h a 70km/h.

➤ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse programmate e corse effettuate, è stato del 98,3% a fronte del 91,0% fissato quale obiettivo 2020.

A ciò va ad aggiungersi il fatto che è stato garantito un servizio automobilistico con **14.530** corse effettuate in sostituzione del servizio ferroviario.

Per quanto riguarda la puntualità con arrivo entro i 5', gli obiettivi sulle linee Flegree, Metropolitana e Suburbane, sono stati raggiunti e ampiamente superati.

Sulle linee Vesuviane, l'obiettivo è stato inficiato dalle restrizioni dell'ANSFISA, che ha imposto una forte riduzione della velocità massima di percorrenza.

	PUNTUALITA' 2020 (% treni con arrivo entro i 5')	
	OBIETTIVO 2020	Effettivo 2020
LINEE VESUVIANE	64,00%	19,40%
LINEE FLEGREE	60,00%	70,42%
LINEA METROPOLITANA	94,00%	100,00%
LINEE SUBURBANE	60,00%	82,45%

	REGOLARITA' 2020 (% treni effettivamente circolati)	
	OBIETTIVO 2020	Effettivo 2020
RETE ISOLATA	91,00%	98,3%
RETE INTERCONNESSA	91,00%	98,1%

Sul sito sono pubblicate le [statistiche mensili dei ritardi e soppressioni](#) distinte per ciascuna linea, anche ai fini delle eventuali richieste di rimborso da parte dei Clienti.

Nonostante le difficoltà, continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le linee Flegree, mentre sulla Napoli-Benevento la fornitura dei 12 nuovi ETR Alfa 2 si è conclusa.

Continua anche il revamping dei convogli delle linee Vesuviane. Proseguono, infine, le dismissioni dei treni non più idonei all'esercizio.

Aggiudicata definitivamente a Stadler la gara per il nuovo materiale rotabile per le Linee Vesuviane: un accordo quadro per la fornitura di 40 convogli in 4 anni, a partire dal 2023.

Cinque nuovi treni ibridi Stadler entreranno in esercizio sulla linea Piedimonte Matese-Napoli a partire dal 2022: i treni potranno partire dalle stazioni in modalità completamente elettrica, con conseguente minore impatto in termini di inquinamento.

L'iniziativa nasce dalla collaborazione tra EAV, Regione Campania e FNM, Ferrovie Nord, Regione Lombardia: EAV si è inserita in un accordo quadro già siglato tra FNM e Stadler, con conseguenti economie di scala e di tempo.

Di seguito il dettaglio del parco rotabili:

LINEA NAPOLI - CANCELLO - BENEVENTO	2019	2020
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	11	12
di cui ETR NUOVI	7	9
LINEA NAPOLI - CASERTA - PIEDIMONTE MATESE	2019	2020
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	7	7
di cui ATM REVAMPIZZATE	3	3
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA - AVERSA	2019	2020
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	4	4
di cui ETR NUOVI	-	-
LINEE FLEGREE	2019	2020
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	19	17
di cui ETR REVAMPIZZATI	9	9
di cui ETR NUOVI	6	6
LINEE VESUVIANE	2019	2020
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	71	73
di cui METROSTAR	21	22
di cui ETR REVAMPIZZATI	1	10

➤ **SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI**

EAV ha costituito un presidio strategico centralizzato in materia di sicurezza e tutela del patrimonio. La strategia adottata si concretizza nell'azione combinata e integrata di risorse umane e tecnologia innovativa, per predisporre i servizi di vigilanza non armata interna e quelli di vigilanza armata esterna. Il principale obiettivo rimane quello di sviluppare il confronto con le Istituzioni, al fine di creare una cooperazione permanente e di sistema.

EAV nel corso degli ultimi anni ha, infatti, consolidato i rapporti con le FF.OO., raggiungendo un buon livello di interazione basato sulla costante trasmissione di dati ed informazioni derivanti dall'analisi del rischio, utili a prevenire azioni delittuose.

Il percorso passa attraverso un'attenta Analisi del Rischio, diretta all'individuazione delle criticità, che interessano uno specifico contesto territoriale, e temporale e di idonei strumenti di contrasto per prevenire e ridurre il verificarsi di atti delittuosi:

- su 112 treni attualmente in circolazione, sono attive circa 624 telecamere di videosorveglianza ed oltre 400 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso;
- in 28 impianti sulle linee Vesuviane, tra cui 4 impresenziati, e in 4 sulle linee flegree, sono disponibili i citofoni di emergenza, che consentono il contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza;
- in 74 stazioni sulle linee Vesuviane, in tutte quelle della linea Metropolitana, in 20 sulle linee Flegree e in 5 sulle linee Suburbane, sono presenti telecamere di videosorveglianza: le immagini registrate sui server possono essere scaricate e messe a disposizione degli organi inquirenti nel caso di denuncia all'Autorità Giudiziaria o alle Forze di Polizia, ovvero su loro specifica richiesta. Consigliamo, pertanto, ai viaggiatori eventualmente coinvolti in un evento criminoso, di inoltrare tempestiva denuncia alle autorità competenti.

Pertanto, per tutte le problematiche inerenti la sicurezza sui nostri treni è possibile – oltre che chiedere soccorso al Capotreno – utilizzare il citofono di emergenza e/o il n.° verde **800 181313**, gratuito anche da cellulari, che consente di mettersi in contatto con il Centro Operativo per la Sicurezza - COS (la risposta e l'eventuale invio di pattuglie di Forze dell'Ordine o di Guardie Giurate sono sempre garantite).

Il Centro, inoltre, controlla, monitora e gestisce gli allarmi, attiva le comunicazioni di emergenza e videosorveglia le aree controllate relativamente alle stazioni ed ai treni.

Il Centro operativo gestisce, inoltre, per conto di EAV due applicazioni scaricabili da qualsiasi smartphone:

- SAM, che assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di emergenza sanitaria;
- VERA, a disposizione del personale per incrementarne la sicurezza: integra il sistema di protezione con telecamere mobili ed attivate all'occorrenza, rendendo quindi tutte le aree di competenza EAV video- sorvegliate.

Di seguito il link che illustra le peculiarità e le funzionalità delle App: <https://www.eavsrl.it/web/sam-e-vera>.

Sulle linee Vesuviane, infine, è possibile comunicare con i telefoni cellulari grazie alla copertura quasi totale del segnale GSM.

➤ **PRINCIPI GENERALI E MISURE ORGANIZZATIVE IN CASO DI PERTURBAZIONI DEL TRAFFICO**

EAV prevede, nella sua organizzazione, procedure aziendali da applicare in caso di perturbazioni del traffico e le relative misure organizzative, nonché i piani di emergenza da adottare all'occorrenza.

Per quanto riguarda la gestione delle emergenze, la procedura descrive le misure di sicurezza in casi di incendi, evacuazioni, incidenti in galleria, deragliamenti.

Le squadre addette all'emergenza si compongono di addetti all'antincendio/primo soccorso/manutenzione.

Sono regolamentati anche i comportamenti del personale di bordo in caso di incendio:

- il Macchinista deve evitare di fermare il convoglio in punti particolari della linea quali gallerie, ponti o viadotti, fermandosi, quando le condizioni lo consentono, nella località di servizio più vicina, ovvero sul punto di linea più favorevole. Una volta immobilizzato il convoglio, si coordina e collabora con il Capotreno per tutte le successive operazioni di soccorso;
- il Capotreno, su autorizzazione del Regolatore della circolazione, provvederà a far evacuare i passeggeri dal vagone interessato dall'evento.

Relativamente al soccorso ai treni in linea, causa avarie al mezzo di trazione, si procede alla valutazione dei tempi per l'invio del soccorso, oppure al ricovero del treno sui binari di stazione per consentirne il successivo recupero.

Per quanto concerne, infine, gli eventi classificabili come "Incidenti ferroviari ed anomalie", la procedura disciplina l'obbligo all'interno del proprio sistema ferroviario, di indagare sulle cause che li hanno determinati e individuare le azioni opportune per evitare che le stesse si reiterino nuovamente nel sistema.

➤ **PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI**

Nel 2020, a causa dell'epidemia da Covid-19, alle abituali attività di pulizia, sono state affiancate attività di sanificazione, non solo sulle parti di maggior contatto, ma anche relativamente ai sistemi di climatizzazione e alle cabine di guida, al fine di garantire la salvaguardia dei viaggiatori e del personale di bordo. Gli interventi di pulizia periodici vengono eseguiti su tutto il materiale rotabile e in tutti gli impianti della rete, con le frequenze indicate nelle seguenti tabelle:

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

IMPIANTI FERROVIARI		
Tipo di pulizia	Frequenza	Attività minime di riferimento
Pulizia Ordinaria	Tutti i giorni di apertura al pubblico, nelle ore antimeridiane	Operazioni atte a rimuovere polvere e/o sporcizia, da ogni elemento di ogni area omogenea.
Pulizia di mantenimento	Gli stessi giorni in cui viene effettuata la pulizia ordinaria, a distanza di almeno 4 ore	Operazioni da effettuarsi, su alcuni elementi di alcune aree omogenee, finalizzate al mantenimento, nell'arco della giornata, delle condizioni di decoro degli spazi e degli standard qualitativi.
Pulizia radicale	Tutti i giorni feriali, sulla base di una pianificazione annuale	Complesso di procedimenti ed operazioni capillari, su ogni elemento componente l'area omogenea, tesi al ripristino dello standard originario degli elementi medesimi.
Bonifica e disinfestazione	6 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	6 interventi nel periodo compreso tra aprile e settembre	Bonifica e dezanarizzazione
Bonifica e derattizzazione	12 interventi/anno	Bonifica e derattizzazione

Inoltre EAV attua interventi mirati all'eliminazione di graffiti, alla protezione e al mantenimento in condizioni di decoro dei relativi arredi, provvedendo, laddove necessario, alla sostituzione degli stessi. Relativamente alla pulizia degli impianti di climatizzazione, presenti sulla maggior parte del materiale rotabile, sul condizionamento dei comparti viaggiatori viene effettuata la manutenzione con cadenza semestrale e in particolare con un intervento in occasione della messa in servizio estiva ed uno in occasione della messa in servizio invernale.

Tali attività prevedono, fra l'altro, le seguenti operazioni a cura della ditta specializzata:

- pulizia condotte aria, bocchette, batteria condensante, ecc.;
- sanificazione condotte aria e batteria evaporatore;
- sostituzione filtri.

➤ INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Alla base della relazione tra EAV e la propria Clientela vi sono l'Informazione e la Comunicazione, due fattori fondamentali per offrire un Servizio di Qualità.

I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni sui servizi (orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni) e sulle varie attività di EAV, sono di seguito riportati:

- **Infopoint** - Stazioni Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi e Napoli Montesanto - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30;
- **Numero verde** gratuito URP EAV **800 211388** - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30

- **Sito internet** www.eavsrl.it

All'interno del sito è possibile, in particolare, reperire:

- gli [orari ferroviari](#), per ogni singola stazione;
- informazioni sulle variazioni del servizio, ritardi, soppressioni, interruzioni e scioperi (sezione [Infomobilità](#));
- gli [orari delle linee autobus](#) gestite da EAV;
- le informazioni inerenti [l'accessibilità](#) delle stazioni;
- le informazioni sulle [tariffe](#) dei servizi EAV;
- le tariffe e i [punti vendita](#) esterni;
- notizie di carattere generale.

Sul sito è disponibile il form [Informazioni](#) con il quale richiedere ulteriori informazioni eventualmente non presenti sul sito.

- **EAV sui social**

- **Pagina FB** — attraverso la pagina [Facebook](#), EAV informa su iniziative, nuovi servizi, eventi.
Attraverso la pagina ([\paginaeav](#)) è possibile accedere alla chat (Messenger) presenziata dagli operatori dell'Help Desk Online tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30. Le stesse informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse da EAV sui propri profili [Twitter](#) (@EAVofficial) e [Instagram](#) (eav_official).

- **EAV su piattaforme Instant Messaging**

- [Telegram](#)
Basta installare l'App sul proprio telefono cellulare ed unirsi al canale **@EavOfficial** per ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online di EAV pubblicano un nuovo messaggio relativo a variazioni del servizio o turbative in atto.

- **PA24 - WhereApp**
Tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di EAV pubblicate nella sezione Infomobilità del sito, sono inviate con messaggi geolocalizzati a tutti coloro che usano tale applicazione. Una notifica sul proprio smartphone avvertirà in tempo reale in merito a tutte le turbative sopraggiunte.

Con questa applicazione il viaggiatore:

- riceve solo informazioni inerenti i luoghi di suo interesse o dove si trova al momento;
- riceve solo le informazioni appartenenti alle categorie che preferisce;
- riceve solo informazioni valide e validate.

Impostando la stazione di interesse, sarà informato su cosa accade sulle linee EAV che sta attraversando e su tutte le zone di interesse selezionate.

- **Eavdriin**

Fornisce informazioni sugli orari delle linee Vesuviane ai Clienti attraverso un SMS, con l'associazione di un **Numero Verde** ad ogni stazione. Le informazioni richieste comprendono 2 orari per la destinazione Napoli e 1 per tutte le altre.

- **L'App GoEAV**

Tutte le informazioni pubblicate nella sezione Infomobilità del sito sono pubblicate in automatico ed in tempo reale anche sull'App dedicata all'acquisto dei titoli di viaggio.

- **Videometro**

Il network di informazione "su misura" per il pubblico in attesa nelle stazioni, disponibile negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, Trecia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare di Stabia, Portici, Pianura.

- **Avvisi e/o comunicati** affissi nelle bacheche disposte in ogni stazione e fermata.

- **Carta della Mobilità**, pubblicata annualmente, completa dei dati e delle informazioni utili a chi viaggia con EAV.

- **Televideo regionale (pag. 424).**

- **Impianti di diffusione sonora e teleindicatori.**

Sulle linee Vesuviane, sulle linee Flegree e sulla linea Metropolitana, le stazioni sono munite di impianti di diffusione sonora e/o di teleindicatori; sulle prime, 31 stazioni sono munite di avvisatori acustici automatici bilingue, che informano circa il binario di arrivo del treno e la sua destinazione.

Continua l'attrezzaggio di ulteriori impianti con i nuovi teleindicatori, già presenti nelle seguenti stazioni:

- **Linee Vesuviane:** Argine Palasport, Barra, Bartolo Longo, Boscoreale, Boscotrecase, Casilli, Castellammare di Stabia, Cercola, Ercolano Scavi-Vesuvio, Leopardi, Madonnelle, Marigliano, Meta, Moregine, Nola, Ottaviano, Piano, Pioppaino, Poggiomarino, Poggioreale, Pomigliano d'Arco, Pompei Santuario, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Bellavista, Portici via Libertà, Pratola Ponte, Sant'Agnello, Sant'Anastasia, San Giorgio a Cremano, San Giorgio Cavalli di Bronzo, San Giovanni a Teduccio, San Giuseppe, San Leonardo, San Valentino Torio, Sarno, Scafati, Seiano, Somma Vesuviana, Sorrento, Striano, Terzigno, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio-de Meis, Via Cangiani, Via Nocera, Vico Equense, Villa Augustea, Villa Visconti e Volla);
- **Linee Flegree:** Agnano, Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Edenlandia, Fuorigrotta, Licola, Mostra, Pianura, Soccavo e Torregaveta;
- **Linea Metropolitana:** Scampia.

Per migliorare la qualità delle informazioni al pubblico, è stato inoltre realizzato il sistema **EAVChat**, che prevede l'installazione, presso le sale d'attesa di stazione, di appositi display sui quali è possibile inserire, sia in locale che da remoto (anche per gruppi di stazioni), opportuni messaggi di informazione alla Clientela. Il sistema sarà operativo presso alcune stazioni entro la fine del 2021.

Nell'ambito **del Sistema Informatico di Bordo**, gli ETR in servizio sulle linee Vesuviane sono stati dotati di indicatori visivi ed acustici per l'annuncio in continuo delle fermate, così come ne sono forniti i treni revampizzati e di nuova fornitura in esercizio sulle linee Flegree e Suburbane: in totale l'83% della flotta aziendale.

In 59 stazioni delle linee Vesuviane e Flegree (con la prospettiva di ulteriori installazioni), sono presenti autonomi apparecchi di diffusione sonora, di tipo 2N NetSpeaker, che tramite apposito software installato su computer in dotazione alle Dirigenze Centrali Operative di Napoli Porta Nolana e Napoli Montesanto, permettono la diffusione di messaggi live e preregistrati da inviare in dette stazioni.

È possibile inoltre, tramite software gestito dal responsabile della configurazione, lanciare messaggi ripetuti alle suddette stazioni, con tempi predeterminati.

Per il settore Autolinee, sul sito www.eavsrl.it, nella pagina "Orari Autolinee" è stato inserito un link ad un'applicazione web realizzata *in house*, in cui è possibile sia visualizzare tutte le linee soppresse, sia conoscere l'elenco delle corse di cui è stata programmata la soppressione o delle corse non garantite, selezionando semplicemente la linea interessata e/o la stazione di partenza. Le informazioni sono disponibili per la giornata in corso e per il giorno successivo.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito www.eavsrl.it, sui social, sulle piattaforme di instant messaging e affissi in tutti gli impianti 5 giorni prima del verificarsi dello stesso, con l'esatta indicazione delle fasce orarie di garanzia, previste dalla legge nel caso di scioperi di 24 ore.

Analoghi comunicati sono previsti in caso di lavori interessanti la circolazione ferroviaria ed affissi in anticipo rispetto all'effettuazione degli stessi, con l'indicazione degli eventuali servizi sostitutivi predisposti.

➤ **SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA**

Continua l'impegno di EAV per la progressiva eliminazione delle barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative degli impianti e del parco rotabile.

Grazie all'attività di coordinamento del Disability Manager aziendale, sono attivi tavoli di confronto con le associazioni di categoria per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione, per consentire:

- ✓ una migliore consapevolezza dei reali fabbisogni dei viaggiatori con disabilità;
- ✓ una migliore conoscenza dei fattori ambientali, sia naturali che artificiali (architettonici) che costituiscono ostacoli per le persone con disabilità limitandone la piena fruibilità dei luoghi;
- ✓ un maggior feedback relativo alle criticità emerse e agli interventi intrapresi

L'avvio dei lavori per la realizzazione di nuove stazioni della linea metropolitana, l'attivazione del programma *Smart Station* e la messa in esercizio di nuovi treni e autobus, hanno consentito un incremento dell'offerta di trasporto accessibile.

Di particolare interesse sono gli interventi di abbattimento delle barriere architettoniche nelle stazioni di:

- Napoli Piazza Garibaldi
- Napoli Porta Nolana
- Ercolano Scavi
- Pompei Villa dei Misteri
- Santa Maria a Vico
- Sant'Agnello
- Benevento Appia

Tutte le informazioni di dettaglio relative agli impianti delle linee EAV ed ai servizi forniti sono disponibili sul sito web aziendale, nella sezione [Accessibilità](#), dove è possibile consultare:

- ✓ l'elenco degli impianti ed il loro stato (accessibile, non accessibile, accessibilità condizionata)
- ✓ le variazioni temporanee dell'accessibilità e relativi tempi di ripristino;
- ✓ gli orari degli autobus con indicazione delle corse accessibili;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulle linee suburbane forniti da Sala Blu di RFI;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto a chiamata sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento che consente di trasportare, mediante van attrezzato, un utente su sedia a rotelle da una stazione accessibile ad una non accessibile e viceversa;
- ✓ le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto a chiamata sull'Isola di Procida;

Sono pubblicati gli orari al pubblico con l'indicazione delle corse fruibili da parte di persone su sedia a rotelle, sia in base alla tipologia di materiale rotabile, sia in base alle caratteristiche dell'infrastruttura. Qualora una corsa indicata come accessibile fosse esercita con materiale rotabile non accessibile, l'indennizzo dovuto, ex misura 5.3 della Delibera 106/2018, sarà pari a 10 volte il valore del biglietto valido per lo spostamento che il viaggiatore avrebbe dovuto effettuare, oltre al rimborso del titolo stesso. Inoltre, EAV diffonde tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio anche mediante messaggi Telegram e WhereApp, compresi gli avvisi relativi al fermo impianti di risalita, per informare il viaggiatore con disabilità della momentanea non accessibilità di una stazione/fermata.

Qualora il ripristino della disponibilità di infrastrutture o dotazioni delle stazioni non avvenga nei termini comunicati, il viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, ha diritto ad un indennizzo come di seguito calcolato:

CRITERI DI CALCOLO DELL'INDENNIZZO EX MISURA 5.2 DELIBERA 106/2018 ART		
Parametro A	Parametro B	Parametro C
Ritardo nel ripristino della disponibilità dell'ascensore rispetto ai tempi comunicati/rettificati da EAV	Distanza da percorrere con il treno per raggiungere la prima stazione accessibile e funzionale al viaggio programmato dal viaggiatore	Assenza di un mezzo di trasporto pubblico locale alternativo, accessibile ed economicamente equivalente al treno, per raggiungere la stazione di destinazione del viaggio programmato

<48h 25% del costo del biglietto	0-10 km per la 1^ stazione accessibile 25% del costo del biglietto	In caso di assenza di alternative di viaggio – da dimostrare a carico del viaggiatore – è riconosciuto un rimborso forfettario pari ad €15,00
>48 h 50% del costo del biglietto	>10 km per la 1^ stazione accessibile 50% del costo del biglietto	

Congiuntamente al miglioramento dell'accessibilità di infrastruttura e parco rotabile, EAV ha implementato nuovi servizi di assistenza. Sono infatti attivi i servizi di trasporto a chiamata per persone su sedia a rotelle sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento, e sull'isola di Procida un servizio automobilistico a chiamata per il trasporto "porta a porta". Restano attivi i servizi di assistenza per le persone con disabilità o persone a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Caserta e Benevento Centrale effettuati da Sala Blu RFI.

➤ **SERVIZIO SPERIMENTALE TRASPORTO A CHIAMATA PER PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA**

Sulle linee ferroviarie Napoli-Nola-Baiano e Napoli-Sorrento, è attivo il [servizio a chiamata](#) per il trasporto di viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedia a rotelle.

Sulle linee in questione alcune stazioni hanno accesso facilitato mediante rampe e/o servoscala e/o ascensori, mentre altre ne risultano sprovviste e/o non sono presenziate, con conseguente fermo degli impianti. I viaggiatori su sedia a rotelle, che partono o hanno come destinazione una stazione non accessibile, potranno richiedere il servizio di trasporto integrativo ed essere accompagnati, mediante van attrezzato, alla stazione accessibile più vicina, contattando i numeri verdi:

- **800 177793** (Napoli-Nola-Baiano)
- **800 814853** (Napoli-Sorrento)

Nel corso del 2020, sono state soddisfatte n. **82** richieste di intervento.

➤ **MODALITÀ DI RICHIESTA**

L'indennizzo può essere chiesto, entro 30 giorni dall'evento, utilizzando il [modulo reclami](#):

- sul sito web aziendale www.eavsr.it, al link: <http://www.eavsr.it/web/segnalazioni-e-reclami>;
- presso qualsiasi biglietteria in un impianto presenziato o presso gli Infopoint di Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e Porta Nolana, con rilascio di apposita ricevuta.

In alternativa la richiesta potrà essere inviata via PEC all'indirizzo enteautonomovolturmo@legalmail.it o indirizzata, via posta ordinaria, a Ente Autonomo Volturmo, Corso G. Garibaldi n. 387 - 80142.

La richiesta di indennizzo può essere presentata dal viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta, **allegando i titoli di viaggio in originale**. Qualora la richiesta sia fatta on line o a mezzo PEC, i biglietti potranno essere **anticipati** in fotocopia o scansione.

L'indennizzo può essere erogato:

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

Nella richiesta andranno indicati la modalità prescelta e i dati necessari.

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

Qualora la richiesta non venga accolta, il passeggero potrà inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti - **entro 30 giorni** dal ricevimento della comunicazione di esito dell'indennizzo, per le richieste inerenti il servizio ferroviario, ed **entro 90 giorni** per le richieste inerenti il servizio automobilistico - mediante i moduli scaricabili ai seguenti link:

- https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoFerrovia_CE1371_26mag21.pdf
- https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2021/05/ReclamoAutobus_UE181_26mag2021.pdf

oppure utilizzando il Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe) all'indirizzo:

- <https://www.autorita-trasporti.it/site/>.

➤ **NORME DI UTILIZZO IMPIANTI AD ACCESSIBILITÀ CONDIZIONATA**

Si ricorda che se una stazione/fermata è impresenziata, gli impianti di risalita debbono essere posti fuori servizio per motivi di sicurezza degli utilizzatori.

In attesa del superamento delle barriere architettoniche, sulle Linee Vesuviane, il viaggiatore con disabilità può chiedere al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero: **081 7722432**, almeno 20 minuti prima dell'inizio del viaggio, di far effettuare la fermata in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, in modo da evitare sotto o sopra passaggi negli impianti di seguito elencati:

Linea Napoli - Sorrento: Pioppaino, Castellammare di Stabia, Meta, Piano;

Linea Torre Annunziata - Poggiomarino: Pompei, Scafati;

Linea Napoli - Ottaviano - Sarno: Cercola, Pollena, S. Anastasia, Somma Vesuviana, Ottaviano, S. Giuseppe Vesuviano, Terzigno, Poggiomarino, S. Valentino;

Linea Napoli - Nola - Baiano: Nola, Cimitile, Cicciano, Roccarainola.

Per il solo impianto ascensore nella Stazione di Napoli Porta Nolana, l'utilizzo è subordinato ad esplicita richiesta avanzata al personale della biglietteria, come per l'utilizzo dei montascale, ove installati.

Si evidenzia, altresì, che in attesa dell'adeguamento strutturale dell'impianto di Pompei Villa dei Misteri, attualmente accessibile solo in direzione Sorrento, i viaggiatori provenienti da Sorrento e diretti a Pompei Scavi-Villa dei Misteri scenderanno nella stazione di Villa Regina. Utilizzando gli impianti di risalita, si porteranno sul primo binario e attenderanno il treno in direzione Sorrento per raggiungere la fermata successiva di Pompei Scavi-Villa dei Misteri.

I viaggiatori che da Pompei Scavi-Villa dei Misteri hanno necessità di raggiungere Napoli, prenderanno un treno in direzione Sorrento e scenderanno nell'impianto di Moregine. Sulla stessa banchina attenderanno il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli.

Nella fermata di Via Nocera, il viaggiatore su sedia a rotelle:

- per accedere al treno (entrambe le direzioni) dovrà utilizzare la porta in corrispondenza dell'area gialla contrassegnata sulla banchina con apposito simbolo;
- proveniente da Napoli, per scendere dovrà posizionarsi in coda al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell'area contrassegnata;
- proveniente da Sorrento, per scendere dovrà posizionarsi in testa al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell'area contrassegnata.

Al fine di ottimizzare l'assistenza fornita dal Capotreno nelle fasi di salita e discesa, il viaggiatore dovrà comunicare la sua presenza chiamando il numero 081 7722432, almeno 20 minuti prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore con disabilità potrà rivolgere la sua richiesta telefonicamente anche al Numero verde 800 211388 - attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 - o al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.

Le percentuali di treni dotati di agganci per le sedie a rotelle, rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono migliorate rispetto ai dati 2019:

% CONVOGLI CON AGGANCIO SEDIA A ROTELLE	2019	2020
linee Vesuviane	54,9%	57,5%
linee Flegree	89,5%	94,1%
linea Metropolitana	100%	100%
linea Napoli- Benevento	72,7%	83,3%
linea Napoli-Piedimonte	0%	0%

Le percentuali, al 2020, di treni con accessibilità facilitata (a livello banchina), rispetto alla flotta utile all'esercizio, sono quelle di seguito indicate:

Treni con accessibilità facilitata a livello banchina	
linee Vesuviane	100%
linee Flegree	78,9%
linea Metropolitana	100%
linea Napoli- Benevento	81,8%
linea Napoli-Piedimonte	0%

➤ INTEGRAZIONE MODALE

Negli impianti di seguito elencati è possibile l'interscambio con i Servizi Automobilistici:

- **Linee Vesuviane:** Acerra, Baiano, Castelcisterna, Marigliano, Meta, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Nola, Ottaviano, Piano, Poggiomarino, Pomigliano, Pompei Villa dei Misteri, Rione Trieste, S. Giovanni a Teduccio, Sorrento, S. Valentino, Torre Annunziata, Torre del Greco, Vico Equense;
- **Linee Flegree:** Torregaveta, Mostra;
- **Linee Suburbane:** Arpaia.

➤ SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

Aspetto Ambientale ACQUE

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica di non pregiudicare il patrimonio idrico e l'ambiente in generale, EAV provvede a garantire la corretta gestione:

- dell'approvvigionamento/prelievo delle acque potabili fornite dagli acquedotti locali;
- delle acque sotterranee prelevate dai pozzi;
- delle acque meteoriche;
- delle acque reflue provenienti dalle attività svolte nei siti, definendo le modalità di trattamento e monitoraggio delle acque scaricate nella rete fognaria o riutilizzate a scopi industriali.

Gli scarichi di acque reflue industriali vengono preventivamente autorizzati e gestiti conformemente a quanto prescritto nell'autorizzazione.

Aspetto Ambientale ARIA

L'esercizio delle attività aziendali comportano la produzione di diversi tipi di emissioni che necessitano di operazioni di gestione, controllo e manutenzione.

Nel rispetto della normativa vigente e nell'ottica di non pregiudicare la qualità dell'aria, EAV provvede a garantire la corretta gestione delle emissioni provenienti da:

- ✓ Attività Industriali
- ✓ Impianti Termici

Per le emissioni sono previste differenti tipologie di procedure autorizzative/comunicazioni agli enti preposti.

Tutte le attività/impianti di EAV che producono emissioni in atmosfera sono censiti e sottoposti ad iter autorizzativo.

Aspetto Ambientale RIFIUTI

In EAV, le attività di manutenzione dei rotabili ferroviari e delle infrastrutture producono ogni anno una grande quantità di Rifiuti Pericolosi e Non Pericolosi. Per la corretta gestione dei rifiuti prodotti, sono in essere tutta una serie di attività/procedure/sistemi di monitoraggio comuni in tutti i siti aziendali.

Obiettivo principale è quello del rispetto delle leggi e delle normative vigenti, attraverso la definizione di modalità comuni di organizzazione e controllo in tutti i siti aziendali ove c'è produzione/gestione di rifiuti, ponendo in essere pratiche e modalità chiare tese al continuo miglioramento, che diano evidenza oggettiva di una corretta gestione legata al controllo costante delle attività.

Per tale motivo sono stati nominati per ciascun Sito/Linea Responsabili Ambientali (RAS) addetti alla gestione dei rifiuti e al controllo ambientale.

L'Azienda, nel rispetto della legge e nell'ottica del miglioramento continuo si dirige, per quanto possibile, sempre più verso un approccio teso alla riduzione dei rifiuti, in particolar modo dei rifiuti pericolosi, ponendo soprattutto attenzione alle scelte fatte a monte che sono, ove possibile, orientate verso l'utilizzo di materiali di consumo eco compatibili e sicuramente verso azioni di sensibilizzazione sia interne che esterne, a favore della raccolta differenziata di carta, metalli, plastica e vetro.

Aspetto Ambientale SUOLO

Tra le principali cause di contaminazione dei suoli vi sono la gestione non corretta dei serbatoi interrati e l'incauto impiego di sostanze pericolose. Durante l'impiego, lo stoccaggio, smaltimento o utilizzo di sostanze pericolose possono determinarsi situazioni di pericolo sia dal punto di vista ambientale, sia dal punto di vista dell'incolumità delle persone.

Ai fini di ridurre al minimo i rischi di contaminazione, EAV adotta procedure e buone pratiche per la gestione delle sostanze pericolose, in modo da evitare le problematiche derivanti da sversamenti accidentali non corretti.

Aspetto Ambientale Elettrosmog

EAV, in collaborazione con l'Università di Napoli, svolge costantemente campagne di monitoraggio per l'inquinamento elettromagnetico in ambienti e mezzi di trasporto:

- sottostazioni di conversione dell'energia elettrica per l'alimentazione della rete;
- cavi di alimentazione della linea aerea;
- veicoli alimentati elettricamente;
- sistemi di telecomunicazione;
- processi manutentivi che generano campi elettromagnetici.

Aspetto Ambientale Rumore

Sul fronte dell'inquinamento acustico EAV opera costantemente ai fini della riduzione del rumore causato dall'esercizio dei mezzi rotabili, non solo nel rispetto del quadro legislativo vigente, ma anche in un'ottica di prevenzione e miglioramento della qualità della vita della Comunità.

Aspetti ENERGETICI

In seguito alla Diagnosi Energetica aziendale 2019, sono state individuate possibilità e margini di intervento tesi alla riduzione dei consumi e alla efficienza energetica. I principali ambiti di intervento riguardano attività di miglioramento dell'efficienza dei consumi elettrici e termici, soluzioni di efficienza nell'illuminazione, interventi di riqualificazione energetica degli edifici aziendali, produzione di energia da fonti rinnovabili, con contestuale individuazione delle opportunità di incentivazione in conto capitale o conto energia, anche a seguito delle attività di monitoraggio dei consumi energetici.

➤ LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Relativamente ai Servizi di Sportello, ricordiamo che i titoli di viaggio sono pre-acquistabili e reperibili, oltre che nelle biglietterie, anche in più di 3.000 rivendite diffuse su tutto il territorio regionale, nei distributori automatici e sull'App [GoEav](#).

Si rammenta che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio, poiché i biglietti acquistano validità dal momento dell'obliterazione (o dell'attivazione per quelli acquistati a mezzo App).

Nelle biglietterie aziendali è possibile acquistare i titoli di viaggio con Carta di Credito o Bancomat: l'elenco completo delle [biglietterie provviste di Pos](#) è pubblicato sul sito web aziendale.

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2020, per il servizio ferroviario, sono pervenuti 928 reclami (di cui 37 annullati): **totale effettivo 891**.

Il 98% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore:

- Entro 30 gg: **50,28%**
- Entro 90 gg: **47,81%**.

[N.B. I dati relativi ai tempi di risposta ai reclami (331) pervenuti da gennaio a luglio 2021 sono i seguenti:

- entro 30 gg: **69,7%**
- entro 90 gg: **30,3%**]

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel 2020 relativamente al servizio ferroviario, suddivisi secondo i fattori di qualità ed il Regolamento CE 1371/2007.

RECLAMI SERVIZIO FERROVIARIO TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 1371/2007	Anno 2020
ASSICURAZIONE MINIMA	3
BARRIERE ARCHITETTONICHE	8
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	8
COMFORT	23
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	84

GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	168
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	4
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	9
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	28
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	51
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	3
INTEGRAZIONE MODALE	0
MANCATA ADOZIONE MISURE PER LA SICUREZZA PERSONALE DEI PASSEGGERI	42
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	8
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	10
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	1
PULIZIA	18
QUALITA' DEL SERVIZIO	65
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	24
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	185
SERVIZI ACCESSORI	9
SICUREZZA DEL VIAGGIO	22
SICUREZZA PERSONALE	29
TITOLI DI VIAGGIO	70
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	17
TOTALE	891

➤ SERVIZI AGGIUNTIVI

Questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle nostre stazioni:

Linee Vesuviane: Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Pompei Villa dei Misteri, Pompei Santuario, Piano, Pomigliano D'Arco, Vesuvio-de Meis, Scafati, Seiano, Sorrento, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Via Vittorio Veneto, Boscoreale, Castellammare Terme, Madonnelle, Madonna Dell'arco, Pratola Ponte, S. Giorgio a Cremano, Sarno, Villa Regina.

Linee Flegree: Montesanto, Torregaveta, Pozzuoli, Fuorigrotta, Corso V. Emanuele, Bagnoli, La Trencia, Pianura, Lucrino, Mostra, Edenlandia, Agnano;

Linee Suburbane: Benevento Appia, S. Maria a Vico;

Linea Metropolitana: Aversa Ippodromo.

◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico

➤ SICUREZZA DEL VIAGGIO

La professionalità e la prudenza del personale addetto alla guida e la professionalità del personale tecnico che effettua una manutenzione preventiva e sistematica, rende sicuro il viaggio sugli autobus dell'EAV.

Inoltre, come previsto dalla normativa in materia di sicurezza degli autobus adibiti al trasporto di persone, gli stessi sono sottoposti alla revisione annuale da parte dei tecnici della Motorizzazione Civile - Trasporti in Concessione (MCTC).

A seguito dell'espletamento della gara da parte della Regione Campania per l'assegnazione di nuovi autobus nel periodo 2019 - 2021, avvenuta attraverso la stazione appaltante ACaMIR, EAV è risultata assegnataria di n. 142 autobus, dei quali, oltre ai 18 già consegnati nel 2019, 63 sono stati consegnati nel 2020 e 61 saranno consegnati entro la fine del 2021.

Gli autobus sono stati e saranno distribuiti nei vari depositi/bacini, in funzione delle dimensioni e caratteristiche, fermo restando l'obiettivo di ottenere, in ciascun impianto, un notevole svecchiamento e potenziamento della flotta disponibile.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2019	Obiettivi 2020	Consuntivo 2020	Obiettivi 2021
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	*	0	0	0
		n. feriti/ viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	89/293	0	82/303	0
		sinistro* autobus km	Ogni 119.000	0	Ogni 120.000	0
		n. feriti/autobus km	0	0	0	0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/ viaggiatori	*	0	0	0
		n. feriti/ Viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus km	180/293	0	171/303	0
		sinistro* autobus km	Ogni 59.000	0	Ogni 58.000	0
	Anzianità autobus	n. autobus con oltre 15 anni	57	49	39	0

		età media parco autobus (anni)	13	12	9.2	7.3
		% autobus con età superiore a 10 anni	55,0%	mantenimento	56,0%	48,0%
		% autobus con età tra 5 e 10 anni	41,0%	30,0%	16,0%	16,0%
		% autobus con età inferiore a 5 anni	3,0%	10,0%	28,0%	43,0%
	Manutenzione	%autobusfermi per guasti/n. busin esercizio	30%	mantenimento	26,0%	10,0%
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	98,0%	mantenimento	99.0%	100%
		n. autobus dotati di dispositivi di	296	300	326	100% del parco bus
	*	Nel 2019 si è verificato n.1 incidente mortale, con una vittima, in merito al quale sono in corso le indagini da parte dell'Autorità Giudiziaria.				

➤ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano gli sforzi per incidere positivamente su questi fattori: il Contratto di servizio vigente prevede un obbligo di monitoraggio di alcuni parametri riguardanti la qualità dei servizi resi, in termini di puntualità e regolarità.

Dai valori consuntivati nel 2020, si evincono i seguenti dati:

- numero di corse con ritardi superiori ai 15' e inferiori ai 30': 666 su un totale di 684.215 **(0,1%)**;
- numero di corse con ritardi superiori a 30': 178 **(0,03%)**;
- numero di corse soppresse per interruzioni stradali: 149 **(0,03%)**;
- numero di corse soppresse per incidenti: 44 **(0,006%)**.

La graduale consegna dei nuovi autobus, assegnati attraverso la procedura di gara espletata dalla Regione Campania, contribuisce alla diminuzione del numero di fermi per guasti e, soprattutto al miglioramento del comfort del viaggio.

➤ SICUREZZA SANITARIA

Al fine di fronteggiare la diffusione della pandemia, nel pieno rispetto della normativa vigente in materia, tutti gli autobus EAV sono dotati di markers segnaposto ed è in fase di completamento l'installazione a bordo dei dispenser di gel sanificante.

Inoltre, su richiesta specifica dell'EAV, tutti i nuovi autobus sono dotati di dispositivi contapasseggeri che consentono di monitorare la frequentazione delle linee e, eventualmente, aumentare la frequenza delle corse, in modo da evitare affollamenti.

➤ INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Anche per i servizi automobilistici molteplici sono i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV, con la preferenza accordata dai Clienti al sito web.

In particolare, a causa dell'attuale carenza di mezzi e di personale, che può determinare la soppressione di alcune linee, sul sito viene quotidianamente aggiornata la pagina relativa alle soppressioni programmate delle corse automobilistiche, raggiungibile al seguente link: <http://soppaut.eavsrl.it>

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

- Area Esercizio Sorrentino/Torrese - Nolano - Napoletano "Impianto di G. Ferraris" (linee ex Circumvesuviana) - dalle ore 06:20 alle ore 08:15 - dalle ore 13:30 alle ore 17:35;
- Area Esercizio Napoletano Impianto di Agnano - Ischia/Procida (linee ex SEPSA) - dalle ore 05:00 alle ore 08:00 - dalle ore 14:30 alle ore 17:30;
- Castellammare e zone servite - dalle ore 06:00 alle ore 09:00 - dalle ore 17:00 alle ore 20:00;
- Linee ex Vesuviana Mobilità - dalle ore 05:30 alle ore 08:30 - dalle ore 17:30 alle ore 20:30.

➤ DISPONIBILITÀ DI SISTEMI DI INFORMAZIONE A BORDO E A TERRA

Nell'ambito del progetto della Regione Campania denominato "Intelligent Transport System Campano" (ITSC), finalizzato alla realizzazione di un sistema integrato d'infrastrutture tecnologiche, è prevista la realizzazione della Centrale Operativa del Centro Servizi Regionale (CSR). La realizzazione dell'ITSC consentirà di pianificare, programmare, ottimizzare, gestire e monitorare in tempo reale i trasporti pubblici eserciti sull'area regionale, al fine di massimizzare l'efficienza del trasporto pubblico, offrendo un migliore servizio ai cittadini.

Il progetto prevede la realizzazione della Centrale Operativa del CSR, perfettamente integrata e interoperabile con un più complesso sistema di gestione della mobilità regionale, capace di dialogare con tutte le componenti e gli attori del sistema di trasporto, attraverso un continuo e affidabile flusso di informazioni.

In particolare, il CSR comunica costantemente con i sistemi di bordo dei mezzi di TPL e con i sistemi di terra e i Centri di Controllo delle aziende esercenti sul territorio campano.

Obiettivo finale è che tutti i mezzi di TPL circolanti in Campania possano trasferire i dati e le informazioni di viaggio, al fine di garantire una migliore pianificazione e progettazione del servizio, un monitoraggio più efficace del servizio e l'implementazione di un sistema di infomobilità in tempo reale.

➤ SERVIZI PER VIAGGIATORI DISABILI O A MOBILITÀ RIDOTTA

EAV riserva particolare attenzione alla tematica relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche: il 78% degli autobus, infatti, è dotato di pianale ribassato e altrettanti sono attrezzati con pedana.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2019	Obiettivi 2020	Consuntivo 2020	Obiettivi 2021
Servizi per viaggiatori con disabilità	Autobus dotati di accesso facilitato	% autobus provvisti su totale	62%	Mantenimento	62%	78%
	Autobus ribassati con pedana	% autobus provvisti su totale	62%		62%	78%

➤ SERVIZIO SPERIMENTALE TRASPORTO A CHIAMATA "PORTA A PORTA" PER PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA SULL' ISOLA DI PROCIDA

Dal 2019 è attivo sull'Isola di Procida un servizio sperimentale a chiamata per il trasporto di viaggiatori che hanno necessità di muoversi su sedia a rotelle. Il servizio "porta a porta" – effettuato tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 – viene eseguito con van munito di postazione dedicata e può essere richiesto contattando il numero: **081 7354796**. Tutti i dettagli sono disponibili sul sito al seguente link: <https://www.eavsrl.it/web/servizio-sperimentale-transporto-chiamata-procida>.

Nel corso del 2020, sono state soddisfatte n. **141** richieste di intervento.

➤ INTEGRAZIONE MODALE

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

➤ LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2020 sono pervenuti 178 reclami (di cui 15 annullati): **totale effettivo 163**.

IL **100 %** dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore:

- Entro 30 gg: **48,40%**
- Entro 90 gg: **51,60%**

[**N.B.** I dati relativi ai tempi di risposta ai reclami (**91**) pervenuti da gennaio a luglio **2021** sono i seguenti:

- entro 30 gg: **65,6%**
- entro 90 gg: **34,4%**

Di seguito le tipologie dei reclami ricevuti nel 2020 relativamente al servizio su gomma, suddivisi secondo i fattori di qualità ed il Regolamento CE 181/2011.

RECLAMI SERVIZIO SU GOMMA TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ E REGOLAMENTO CE 181/2011	Anno 2020
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
COMFORT	2
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	37
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	2
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	1
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	0
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	1
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	5
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	12
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	0
INTEGRAZIONE MODALE	0
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	3
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	2
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	0
PULIZIA	2
QUALITA' DEL SERVIZIO	13
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	0
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	74
SERVIZI ACCESSORI	0
SICUREZZA DEL VIAGGIO	2
SICUREZZA PERSONALE	0
TITOLI DI VIAGGIO	5
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	2
TOTALE	163

◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito è solitamente attiva a partire dall'ultima domenica di marzo e fino alla seconda domenica di novembre. Nei casi in cui la festività della Pasqua cade nel mese di marzo, l'apertura è anticipata al Sabato Santo (per un totale di 32 settimane di apertura).

Il servizio è effettuato mediante la funivia bifune "a va e vieni" del Monte Faito, che collega il Comune di Castellammare di Stabia (Stazione inferiore a 9 m. s.l.m.) con il Monte Faito (Stazione superiore a 1.092 m. s.l.m.), ubicato nel Comune di Vico Equense.

Il restyling delle cabine – verdi e azzurre come il mare e il cielo – il nuovo logo progettato dalla studentessa Ilaria Balzano, iscritta al corso di laurea in Design e Comunicazione del DADI - Dipartimento di Architettura e Disegno Industriale della Università degli studi della Campania 'Luigi Vanvitelli', i lavori completati alle stazioni (anche con il superamento delle barriere architettoniche), ma soprattutto l'amore per una montagna meravigliosa, sono gli elementi che hanno contribuito alla riscoperta, da parte di turisti e cittadini campani, di una passeggiata unica al mondo, che in 8 minuti porta dal mare ad oltre mille metri di altezza, svelando al passeggero una stupefacente vista sul golfo e sul Vesuvio.

➤ REGOLARITÀ

La Funivia del Faito, essendo di tipo aereo, non può funzionare quando le condizioni atmosferiche sono eccezionalmente sfavorevoli (venti forti, temporali con scariche atmosferiche, ecc.). In tali casi il servizio è sospeso.

Per informazioni sulla regolarità è possibile chiamare, oltre al numero verde **800 211388**, i numeri 081 8700121 (stazione inferiore) e 081 8793097 (stazione superiore).

➤ SERVIZI AGGIUNTIVI

A richiesta si possono effettuare corse aggiuntive, con modalità da concordare.

<

➤ SICUREZZA DEL VIAGGIO

Il Trasporto Funiviario è caratterizzato da un alto grado di sicurezza. Il sistema adottato è a sicurezza intrinseca e prevede una serie di controlli automatici:

- prima di ogni partenza, per ottenere il consenso ad effettuare la corsa;
- durante la corsa, per garantire la regolare effettuazione, anche con il cosiddetto Dispositivo Uomo Morto. In ogni caso, l'impianto è costantemente presenziato da personale qualificato ed abilitato.

La normativa vigente, inoltre, è particolarmente rigida riguardo la costruzione, l'esercizio, la manutenzione e le prove da effettuare periodicamente.

L'ultima Revisione Generale è stata effettuata nel 2011 e l'ultima Revisione Quinquennale nel 2020/2021.

Mensilmente si effettua un controllo accurato degli attacchi delle funi.

I controlli alle funi nella loro interezza, si effettuano a vista ogni tre mesi e tramite indagini strumentali ogni anno.

Tutte le funi (per un totale di 7) sono state sostituite nel corso degli ultimi anni.

➤ **SICUREZZA PERSONALE**

Le vetture sono presenziate da personale abilitato in continua comunicazione telefonica con la stazione motrice. Nei giorni di maggior affluenza è richiesto il presenziamento delle stazioni da parte delle Forze dell'Ordine.

Le sale d'attesa delle stazioni inferiore e superiore e la zona di imbarco/sbarco della stazione superiore sono dotate di telecamere a circuito chiuso.

➤ **SERVIZI DI BIGLIETTERIA**

I biglietti per il servizio funiviario sono acquistabili presso la biglietteria della stazione di Castellammare di Stabia e tramite l'App GO EAV.

➤ **ACCESSIBILITÀ**

Entrambe le stazioni sono state dotate di impianti di risalita (2 servoscala e 2 piattaforme elevatrici) per l'abbattimento delle barriere architettoniche, sempre garantito.





◆ CONTATTI

◆ CONTATTI

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111**

PEC: enteautonomovolturno@legalmail.it

- [Contatti servizio ferroviario](#)
- [Contatti servizio automobilistico](#)