



CARTA DELLA MOBILITÀ 2024



n verde
800 211388



Website
www.eavsrl.it



E-mail
infoeav@eavsrl.it

◆ Indice

◆ PREMESSA	2
◆ I Principi fondamentali della Carta	3
◆ La Politica della Qualità e dell'Ambiente	5
◆ EAV si presenta	15
◆ EAV e il territorio	21
◆ La sicurezza sul lavoro	23
◆ RAPPORTI CON LA CLIENTELA	25
◆ Diritti e Doveri del viaggiatore	25
◆ Oggetti smarriti	29
◆ Viaggiare con bagagli	37
◆ Viaggiare con bambini	28
◆ Viaggiare con animali	29
◆ Trasporto biciclette e monopattini	30
◆ EAV per le Scuole	31
◆ Tariffe e titoli di viaggio	32
◆ Campania Express	36
◆ Sanzioni amministrative	38
◆ Reclami	41
◆ Richieste di rimborso/indennizzo	42
◆ QUALITÀ DEL SERVIZIO	47
◆ Valutazione della qualità del servizio	48
◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario	49
◆ I fattori di qualità del servizio automobilistico	63
◆ Servizio Funiviario	65
◆ CONTATTI	70

◆ Premessa

Nel rispetto della normativa di riferimento (cfr. pag. 4), EAV pubblica la Carta della Mobilità edizione 2024, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2025, al fine di fornire ai propri Clienti uno strumento utile per verificare 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, permette di individuare – nel limite delle risorse disponibili – le azioni di miglioramento finalizzate al raggiungimento di standard 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 (UE) n. 782/2021 del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, che modifica il Regolamento (CE) n. 1371/2007;
- 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. 69 del 13 giugno 2023 - Disciplina sanzionatoria per le violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 782/2021;
- nel D.lgs. n. 70 del 4 novembre 2014, n. 169 - Disciplina sanzionatoria delle violazioni delle disposizioni del regolamento (UE) n. 181/2011;
- nelle Delibere ART n. 106/2018 e 28/2021 – “Misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle infrastrutture con riguardo al trattamento dei reclami”

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 dei servizi offerti da EAV:

➤ **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

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

➤ **SICUREZZA**

EAV si impegna a fornire ai suoi Clienti un servizio che rispetti i massimi standard di sicurezza del viaggio. Per quanto riguarda la sicurezza dei Passeggeri, al fine di garantire i massimi livelli di sicurezza e tranquillità, EAV collabora fattivamente con le FF.OO. 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 (cfr. pag. 48).

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.

➤ **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, nell'ambito delle sue competenze, le misure necessarie a progettare, produrre e offrire servizi e infrastrutture di trasporto, nell'ottica di un continuo miglioramento dell'Efficienza e dell'Efficacia.

➤ **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 è dotata di un "Sistema di Gestione Integrato". Nel corso dell'anno 2023, l'Azienda ha superato le verifiche di Sorveglianza delle Certificazioni Qualità (ISO 9001), Ambiente (ISO 14001) ed E.S.Co. (UNI CEI 11352:2014) riportando risultati soddisfacenti.

Inoltre, al fine di garantire la protezione dei dati personali e delle informazioni, in termini di riservatezza, integrità e disponibilità, da accessi non autorizzati, divulgazione e uso improprio, l'EAV ha ottenuto la Certificazione del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni in conformità alla Norma ISO/IEC 27001:2013.

Attraverso le Certificazioni, l'Azienda persegue l'obiettivo del miglioramento continuo ponendo, in particolar modo, l'attenzione sui seguenti propositi:

- migliorare l'efficacia e l'efficienza delle attività interne e sovrintendere in maniera attenta ed adeguata alle attività affidate all'esterno che impattano nella realizzazione della *mission* aziendale;
- effettuare un'analisi dettagliata dei processi aziendali, individuandone le possibilità di miglioramento;
- effettuare periodici controlli sui processi organizzativi, misurandone gli scostamenti dagli obiettivi prefissati e ponendo in essere i necessari correttivi;
- migliorare la determinazione e la consapevolezza dei ruoli e delle responsabilità;
- perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali, sviluppando programmi ambientali che riflettano gli obiettivi e i traguardi definiti annualmente dall'Alta Direzione;
- garantire la Sicurezza delle Informazioni, monitorando costantemente le prestazioni aziendali e attivando le azioni di miglioramento necessarie.

Inoltre, al fine di migliorare la gestione energetica in termini di efficienza, uso e consumo, EAV ha avviato l'iter per la certificazione in conformità alla Norma ISO 50001:2018.

Le attività per il Mantenimento delle Certificazioni e per l'implementazione di nuovi standard, compresa la soddisfazione di tutti i suggerimenti e le azioni per il miglioramento rilasciati dall'Ente di Certificazione, sono oggetto di costante monitoraggio, al fine di raggiungere tutti gli obiettivi prefissati.

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

➤ SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE

EAV opera, nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e normative applicabili in materia ambientale, per assicurare una adeguata gestione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività, assicurando la disponibilità di risorse e di competenze adeguate per il corretto funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale. È impegnata, inoltre, a fissare gli obiettivi e i traguardi di miglioramento e di sostenibilità, sensibilizzando l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale e di sostenibilità ambientale, all'efficientamento energetico finalizzato ad un uso razionale delle risorse e dei vettori energetici, con un'attenzione costante a tutti i comparti ambientali: aria, suolo, sottosuolo, acqua, rumore.

Aspetto Ambientale ACQUE

L'acqua, in quanto risorsa preziosa da tutelare, nonché fattore determinante dello sviluppo sociale ed economico, è regolamentata dalla legislazione vigente, in termini di:

- prelievo, per evitare l'impoverimento delle fonti;
- scarico, per limitare l'inquinamento dei corpi ricettori.

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, preventivamente autorizzati e gestiti conformemente alla relativa autorizzazione.

Aspetto Ambientale ARIA

La normativa ambientale relativa all'aria si basa sul controllo delle emissioni degli impianti industriali e civili. L'esercizio delle attività aziendali comporta 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 impianti industriali, impianti termici e gruppi elettrogeni

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, nel rispetto della normativa vigente.

Aspetto Ambientale RIFIUTI

Le attività di manutenzione dei rotabili ferroviari e delle infrastrutture producono ogni anno una grande quantità di rifiuti pericolosi e non. Una serie di attività/procedure/sistemi di monitoraggio, sono in essere per una corretta gestione: per ciascun sito/linea sono stati nominati Responsabili Ambientali (RAS), addetti alla gestione dei rifiuti e al controllo ambientale dei siti. Obiettivo principale è il rispetto delle leggi e delle normative vigenti, attraverso la definizione di modalità comuni di organizzazione e controllo in tutti i siti in cui c'è produzione/gestione di rifiuti, mediante pratiche e modalità che diano evidenza oggettiva di una corretta gestione, legata al controllo costante delle attività. L'Azienda, nel rispetto della normativa, si dirige, per quanto possibile, sempre più verso un approccio teso alla riduzione dei rifiuti, in particolar modo di quelli pericolosi, ponendo soprattutto attenzione alle scelte fatte a monte, che sono orientate verso l'utilizzo di materiali di consumo eco compatibili e verso azioni di sensibilizzazione, sia interne che esterne, a favore della raccolta differenziata di carta, metalli, plastica e vetro.

Aspetto Ambientale SUOLO

L'inquinamento del suolo consiste nella perdita di qualità naturale della superficie terrestre dovuta a molteplici cause, in particolare per la presenza di sostanze chimiche tossiche, che la alterano e la rendono incompatibile con la vita, sia quella della fauna e della flora, sia quella umana.

In EAV, le possibili cause di contaminazione dei suoli riguardano:

- l'incauto impegno di sostanze pericolose;
- una gestione non corretta dei serbatoi contenenti sostanze pericolose (interrati e fuori terra);
- la mancata gestione dei rifiuti abbandonati da ignoti in aree di proprietà aziendale.

Considerato che la prevenzione resta sempre la soluzione migliore da prediligere, per ridurre al minimo i rischi di contaminazione, EAV adotta procedure/interventi e buone pratiche:

- nella gestione delle sostanze pericolose, in modo da ridurre al minimo i rischi di inquinamento che potrebbero essere causati da sversamenti accidentali;
- nella manutenzione/monitoraggio dei serbatoi interrati e fuori terra;
- nel porre in essere azioni deterrenti a prevenire l'abbandono di rifiuti nelle aree di proprietà.

C'è da aggiungere, inoltre, che EAV gestisce anche gli "aspetti ambientali indiretti", cioè quegli aspetti sui quali non ha un pieno controllo gestionale, ma può esercitare un grado di influenza più o meno elevato. A tal fine, provvede a informare/formare i propri Fornitori mediante la distribuzione dell'"Informativa Ambientale dei Fornitori" contenente le *"Norme generali di comportamento in materia ambientale all'interno delle aree EAV S.R.L."*. L'informativa riporta un insieme di comportamenti che i Fornitori – in outsourcing e/o i Fornitori di prestazioni di lavori e servizi – sono tenuti ad osservare quando accedono all'interno di aree, impianti e siti aziendali di proprietà o in gestione ad EAV.

Aspetto Ambientale ELETTROSMOG

In collaborazione con l'Università di Napoli "Federico II", EAV 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.

L'attività di misurazione è stata commissionata al Laboratorio di Compatibilità Elettromagnetica del Dipartimento di Ingegneria Elettrica e delle Tecnologie dell'Informazione dell'Università degli Studi di Napoli *Federico II*, finalizzata alla verifica di conformità dei livelli di esposizione ai campi elettrici, magnetici ed elettromagnetici cui sono sottoposti i Viaggiatori ed i Dipendenti di EAV.

Con il D.Lgs. del 9 aprile 2008, n. 81 ("Attuazione dell'articolo 1 della legge 3 agosto 2007, n. 123, in materia di tutela della salute e della sicurezza nei luoghi di lavoro," pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 101 del 30 aprile 2008 - Supplemento Ordinario n. 108), ed in particolare con i valori limite di esposizione relativi agli effetti sanitari, valori limite di esposizione relativi agli effetti sensoriali e valori d'azione riportati nell'allegato XXXVI parti II e III, secondo quanto disposto dall'art. 208 (Titolo VIII "Agenti Fisici", Capo IV "Protezione dei lavoratori dai rischi di esposizione a campi elettromagnetici"), modificato dal D.lgs. del 1° agosto 2016, n. 159 ("Attuazione della direttiva 2013/35/UE sulle disposizioni minime di sicurezza e di salute relative all'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dagli agenti fisici (campi elettromagnetici) e che abroga la direttiva 2004/40/CE") sono state effettuate le misurazioni anche per il personale EAV. I risultati delle misurazioni effettuate con la metodologia a banda larga hanno evidenziato che i livelli di campo magnetico statico, induzione magnetica e campo elettrico non sono da ritenersi critici o tali da richiedere interventi protezionistici da parte del Datore di lavoro.

Ai fini della protezione della Clientela, sono state effettuate misure di campo elettromagnetico in alta frequenza in tutte le aree, quali banchine, biglietterie e sale d'aspetto, liberamente accessibili dalla popolazione. Poiché in tali aree la permanenza è inferiore alle 4 ore giornaliere, vige il limite di 20 V/m (tra 3 MHz e 3 GHz) o di 40 V/m (oltre i 3 GHz), come da Tabella 1 dell'Allegato B del DPCM 7 luglio 2003. In tutti i punti i valori misurati sono significativamente inferiori al limite di legge.

Aspetto Ambientale GAS RADON

Nel rispetto del D. lgs. n. 101/2020, vengono, inoltre, svolte indagini per la ricerca del gas radon negli ambienti sotterranei, attraverso il monitoraggio delle stazioni della linea Metropolitana e di tutte le stazioni in galleria delle linee Vesuviane e Flegree. Il gas radon, infatti, è un inquinante che può essere potenzialmente presente in quantità significativa negli ambienti posti al di sotto della superficie terrestre. L'estensione della campagna d'indagine effettuata riporta la situazione sino a una profondità di 20 metri, vale a dire il piano banchina delle stazioni della metropolitana Napoli Piscinola – Aversa Centro, delle stazioni Fuorigrotta, Montesanto e La Trencia delle Linee Flegree e infine quelle delle linee Vesuviane. I valori rilevati sono risultati al di sotto delle soglie previste dalla normativa e quindi non significative.

Aspetto Ambientale RUMORE

Il rumore prodotto dai trasporti, dalle industrie e da altre attività antropiche costituisce una delle principali problematiche ambientali, soprattutto nelle aree urbane. Ai fini del contenimento dell'inquinamento acustico e della regolamentazione delle sorgenti, la normativa italiana sul rumore, con la Legge Quadro n.447/95 e i successivi decreti attuativi, hanno definito l'insieme dei valori limite in accordo a quanto disposto dalla classificazione acustica del territorio comunale. Con la Direttiva Europea 2002/49/CE "Environmental Noise Directive" (END) recepita in Italia con il D. Lgs. 194/2005 vi è stata una evoluzione normativa che ha inteso delineare un approccio comune a tutti i paesi europei al fine di evitare, prevenire o ridurre, secondo le rispettive priorità, gli effetti nocivi dell'esposizione al rumore

ambientale. Società ed enti gestori di servizi pubblici di trasporto e delle relative infrastrutture predispongono a cadenza quinquennale una mappatura acustica che descrive la situazione di rumore esistente nelle aree di pertinenza attraverso l'utilizzo di nuovi descrittori acustici.

EAV manifesta impegno e piena volontà nel voler procedere proficuamente ad un controllo continuo dei rotabili e un adeguamento delle proprie infrastrutture ferroviarie alle normative di settore nel rispetto dei limiti di legge relativamente alle immissioni acustiche. Va in questa direzione la realizzazione del piano d'azione posto anche all'attenzione degli utenti sul sito aziendale, e che si delinea per sua costituzione come un progetto dinamico e aperto, che intende perseguire lo sviluppo della rete e del trasporto pubblico, integrandosi con gli atti della pianificazione territoriale regionale e le recenti normative di settore.

Aspetti ENERGETICI

Il concetto di efficienza energetica occupa un ruolo fondamentale nell'analisi dei processi aziendali: nel costituire una priorità strategica di EAV, essa è riconosciuta come un mezzo per conseguire un approvvigionamento energetico sostenibile, riducendo le esternalità e contribuendo al contenimento del riscaldamento globale.

Nel considerare fondamentale porre tra gli obiettivi aziendali il contenimento dei consumi e della spesa energetica, la salvaguardia e la tutela del patrimonio ambientale e la promozione delle fonti di energia rinnovabile, EAV è impegnata ad applicare il principio comunitario dell'«efficienza energetica al primo posto», che si traduce nello sviluppo di una nuova mentalità *energy oriented* nell'ambito dei vari contesti aziendali, sostenendo l'integrazione delle prestazioni energetiche nella pianificazione strategica delle attività, delle azioni e dei progetti, promuovendo la realizzazione e l'acquisto di nuove tecnologie ad elevata efficienza, migliorando i rendimenti di impianti e processi, e promuovendo in maniera capillare e sistematica l'utilizzo di sistemi di misura e monitoraggio dei consumi.

Oltre alla recente certificazione di EAV in qualità di ESCo (Energy Service Company) ai sensi della norma UNI CEI 11352:2014 EAV si sta adoperando per l'implementazione di un sistema di gestione dell'energia affinché, nel perseguire il miglioramento delle prestazioni energetiche si riduca in modo strutturato e strategico l'impronta ambientale della azienda.

➤ IL BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ

L'attuazione da parte di EAV di programmi di responsabilità sociale d'impresa è espressa principalmente attraverso la comunicazione agli *stakeholder* dei risultati di gestione extra finanziaria e degli impatti che essi hanno sulla Comunità. In attuazione delle politiche di Responsabilità Sociale è stato redatto il Bilancio di Sostenibilità 2022, ritenuto il mezzo di comunicazione, interno ed esterno, che meglio esprime le scelte, le azioni e i risultati extra finanziari.

Con l'esercizio 2022 e la definizione delle linee strategiche del Piano triennale per la sostenibilità, dal 2023 EAV è inserita nell'elenco mondiale delle Imprese che supportano il Global Compact, impegnate nella promozione dei 10 Principi e nel perseguimento dei 17 Obiettivi di Sostenibilità dati per l'Agenda 2030.

Nel bilancio di sostenibilità 2023 (*in stesura al momento della redazione della presente Carta*), l'Azienda rendiconta le performance ESG realizzate nel 2023 rispetto ai nuovi temi prioritari e definisce gli obiettivi di miglioramento qualitativi e quantitativi da raggiungere entro il 2025, nell'ambito del Piano Triennale di Sostenibilità, in linea con l'Agenda 2030 e in piena coerenza con il Contratto di Servizio 2020-2025 (<https://www.eavsrl.it/web/contratto-di-servizio-2020-2025>), sottoscritto con la Regione Campania, e gli obiettivi di performance ivi riportati. Un piano operativo per una gestione strategica delle tematiche ESG, integrato nel Piano industriale della Società e teso a rispondere alla domanda di nuova mobilità, in linea con le aspettative degli *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.

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 curandone 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.

Come specificatamente evidenziato anche nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione, oltreché 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 istituzionale, cliccando alla 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 Volturmo Srl" 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, 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, l'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.

Un ulteriore riconoscimento dell'impegno del Management a rafforzare la cultura della trasparenza e della legalità a beneficio della collettività, dei Clienti e del personale è reso maggiormente visibile dal conseguimento, nel 2020, della certificazione UNI ISO 37001 del sistema anticorruzione EAV.

Nello specifico, oggi EAV risulta certificata secondo lo Standard UNI ISO 37001:2016 per l'attività di *"Progettazione ed Erogazione del Servizio di Trasporto Pubblico Ferroviario ed Automobilistico e del Servizio di Funivia di Monte Faito – Pianificazione, Progettazione, Programmazione e Controllo dei Progetti e Investimenti regionali nel campo della Mobilità e del Trasporto"*.

Nel 2021, l'Azienda ha conseguito il mantenimento della certificazione 37001, fino al 2024: il Sistema di gestione dell'organizzazione EAV, nel suo complesso, è quindi risultato efficace e conforme ai requisiti della norma e del regolamento di certificazione di riferimento.

La responsabilità di supervisionare il Sistema di Gestione per la Prevenzione della Corruzione e di fornire consulenza e orientamento al personale su qualsiasi questione relativa alla corruzione è stata assegnata, dall'Alta Direzione, al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza.

Al fine di garantire l'adempimento degli obblighi di pubblicazione ed il regolare flusso delle informazioni, EAV si è dotata di un software applicativo per la gestione della sezione "Società Trasparente" raggiungibile dalla home page del sito istituzionale www.eavsrl.it senza necessità di autenticazione e/o registrazione.

Il Responsabile della Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza ed i Responsabili del dato effettuano, per quanto di competenza, il monitoraggio circa la completezza e conformità dei dati pubblicati e la tempestività della pubblicazione.

Nel 2021 EAV si è iscritta nel Registro per la Trasparenza Europea (n. di registrazione 406895444370-60), a riprova dell'impegno a migliorare le relazioni con le Istituzioni della U.E., i partner, i concorrenti e l'immagine presso le Istituzioni del Parlamento Europeo.

Con tale iscrizione EAV coglie l'opportunità di esprimersi, in qualità di portatore di interessi, sulle principali proposte legislative o politiche dell'Unione Europea prescelte: finanziamenti per il trasporto pubblico su ferro e gomma, potenziamento tecnologico, manutenzione e sviluppo delle infrastrutture.

➤ **IL RATING DI LEGALITA'**

Il Rating di Legalità, introdotto in Italia nel 2012 allo scopo di promuovere i principi etici nei comportamenti aziendali, è un indicatore sintetico del rispetto di elevati standard di legalità da parte delle imprese e, più in generale, del grado di attenzione riposto nella corretta gestione del proprio business. Il riconoscimento del rating avviene da parte dell'Agenzia Garante della Concorrenza e del Mercato, in raccordo con il Ministero di Giustizia.

A seguito della delibera AGCM del 18 gennaio 2022, è stato confermato il riconoscimento ad EAV del punteggio massimo di rating di legalità fino al 2026 (3 stelle).

Tale riconoscimento avviene a valle di una impostazione di modello di *governance* strutturato sulla responsabilità amministrativa e sociale d'impresa, esercitata attraverso processi certificati qualità, ambiente e prevenzione della corruzione riconosciuti da Enti terzi.

Dal 2017, EAV è stato inserito nell'apposito elenco delle Imprese operanti secondo i principi della legalità, della trasparenza e della responsabilità sociale. L'ottenimento del Rating di Legalità, oltre a migliorare l'immagine e la credibilità aziendale, favorisce l'Azienda nell'accesso al credito alla concessione di finanziamenti pubblici.

➤ **STESURA E ADOZIONE DEL PIANO TRIENNALE PER LA TRANSIZIONE AL DIGITALE**

EAV, in ambito digitale, si impegna su due aspetti fondamentali:

- incrementare la qualità dei servizi offerti (sia agli utenti esterni che nei processi interni);
- migliorare l'interoperabilità dei sistemi.

Nel 2023, in applicazione del Codice Amministrazione Digitale, è stata prodotta la III edizione del Piano Triennale per la Transizione Digitale. Il documento risponde alla necessità di garantire il diritto di Cittadinanza digitale, sancito dal C.A.D. e consolidato dal decreto semplificazioni (DL 76/2020).

Il Piano si pone l'obiettivo di realizzare un documento operativo dinamico e flessibile, che definisca gli impegni in termini di digitalizzazione che l'Azienda si assume nell'arco di un triennio. 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.

Insieme ad ANM, Unico Campania, Gesac e ACaMIR, EAV sta partecipando al progetto MaaS for Italy (Mobility as a Service), un nuovo concetto di mobilità che prevede l'integrazione di molteplici servizi di trasporto pubblici e privati, in generale appartenenti a differenti modalità di trasporto ed esercitati da una diversità di Operatori. Il progetto risponde anche a quanto voluto dalla Comunità Europea che vede l'Utente come centro di interesse delle società di trasporto e che impone la condivisione dei dati dell'esercizio per consentire collegamenti intermodali e il pagamento di un'unica transazione. Sono previsti NAP (National Access Point), RAP (Regional Access Point), MaaS Operator per l'offerta di servizi e un MaaS Integrator (ruolo che in Campania sarà svolto dal Consorzio Unico Campania).

Nel 2023 sono stati provati i flussi dati dalle aziende partecipanti al MaaS verso i grandi contenitori regionali e nazionali. È stata pianificata l'attività di installazione dei nuovi validatori che saranno acquistati grazie ai fondi messi a disposizione a Napoli per Ente Autonomo Volturno e ANM. EAV ha acquistato dispositivi per un importo pari a € 350.000,00, che consentiranno di sostituire completamente i vecchi validatori magnetici con i nuovi validatori per titoli "chip on paper": l'attività di installazione sarà realizzata in house.

EAV affronta esigenze peculiari del trasporto ferroviario anche attraverso la ricerca di nuove soluzioni, sia in ambito digitale che in ottica di transizione ecologica. Quando un progetto rientra nell'ambito di "Transizione 4.0" (evoluzione di "Industria 4.0"), viene rendicontato ai fini del credito di imposta.

La realizzazione di progetti di ricerca/innovazione è spesso eseguita in collaborazione con dipartimenti universitari o con grandi società del settore; nel 2023 sono stati sottoscritti accordi con l'Università di Napoli *Federico II* – Facoltà di Architettura, corso di studi di Urbanistica, e con la Facoltà di Geografia, interessata ai sistemi MaaS in relazione al territorio e alla popolazione.

Sussistono accordi di riservatezza e attività in corso con Hitachi, finalizzata allo *smart maintenance* dell'Infrastruttura EAV; in particolare relativamente al progetto di sperimentazione del Catenary Inspection System (CIS), che ha suscitato il maggior interesse da parte di EAV, essendo la linea aerea un elemento di altissima criticità per un'infrastruttura ferroviaria. Un guasto alla linea aerea, infatti, risulta generalmente un evento ad alto impatto sulla circolazione, dato che può determinare il blocco di un'intera tratta ferroviaria.

L'idea alla base del CIS è quella di monitorare la linea aerea tramite delle telecamere ad altissima risoluzione montate sull'imperiale degli elettrotreni adibiti al trasporto viaggiatori. Analizzando opportunamente queste informazioni attraverso algoritmi sviluppati ad hoc, è possibile estrarre le informazioni utili a realizzare la cosiddetta "manutenzione predittiva", rendendo possibile intervenire prima che la linea aerea sia soggetta ad avarie.

Nel 2023 è stata avviata la sperimentazione del sistema SYPLA Smart Axle boX (SAX), un sistema autoalimentato che, applicato alle boccole dei carrelli ferroviari, effettua diagnostica predittiva delle anomalie del rotabile e dell'infrastruttura di terra su cui il rotabile si muove. Il sistema è in grado di predire i parametri di anomalia tramite algoritmi di analisi dati.

Proseguono le attività di collaborazione con il DAC (Distretto Tecnologico Aerospaziale della Campania) che consentirà di attingere all'esperienza del comparto aerospaziale anche per problematiche che hanno risvolti importanti per i Passeggeri, come ad esempio, lo stato dei tessuti dei sedili di treni e autobus.

Dall'accordo con il DAC è scaturita, inoltre, la partecipazione al Bando MISE "Accordi per l'Innovazione", in partnership con l'Università di Napoli *Federico II*.

Il progetto MERCURIO - SisteMa di monitoraggio intelligente e multiplatforma per la sicurezza dell'Infrastruttura ferroviaria – ha superato la selezione ed è stato ammesso al finanziamento. Il progetto ha l'obiettivo di sviluppare un sistema innovativo di monitoraggio multiplatforma a supporto del processo di manutenzione delle infrastrutture di EAV e in generale delle ferroviarie regionali.

Il progetto fa propria la necessità di dotare le infrastrutture delle ferrovie regionali di uno strumento flessibile, che risponda alle criticità specifiche dei territori sui quali insistono, ottimizzando le procedure di manutenzione, prevenendo così, in maniera repentina, situazioni di criticità che possono incidere sulla sicurezza dei passeggeri e sui costi dettati dal fermo della linea e dagli interventi di ispezione in loco. Il monitoraggio degli asset acquisiti grazie ai fondi PNRR diventa ancora più importante per la conservazione degli investimenti fatti, non solo in ambito digitale.

Durante il 2023 sono stati effettuati numerosi sopralluoghi lungo le due tratte ferroviarie individuate per la sperimentazione: la linea Piedimonte Matese e la linea Sorrento. I sopralluoghi sono stati indirizzati all'ispezione delle gallerie oggetto di studio e dei viadotti, al fine di installare l'opportuna sensoristica ed identificare i punti da monitorare a mezzo droni.

Numerose, infine, le partecipazioni finalizzate all'aggiornamento delle competenze tecniche e per fare sistema con la Regione Campania e con gli altri *stakeholder*.

Nel 2023 si segnala la partecipazione al "Big Hack", peraltro di particolare rilevanza, in quanto è stata la prima edizione svolta in presenza dopo l'emergenza sanitaria in conseguenza del Covid19.

EAV ha inoltre partecipato all'Innovation Village Award. Obiettivo principale della manifestazione è la creazione di circuiti collaborativi fra ricerca e imprese, focalizzati sull'innovazione e sui nuovi scenari di impresa 4.0 ed economia circolare, nonché sui diversi settori di applicazione: agrifood, automotive e trasporti, beni culturali, blue growth, edilizia sostenibile, energia e ambiente, industria creativa, istruzione, IC/IT/IOT, manifattura digitale e avanzata, materiali, tecnologie per la salute, sicurezza, social innovation.

Per il 2024, sono già in programma la partecipazione ad Innovation Village ed una collaborazione con il CISCO Digital Transformation Lab nell'ambito della quale EAV proporrà un project work ad un team di studenti della CISCO Academy.

Anche nel corso del 2023, infine, si è registrato un sensibile incremento dell'utilizzo del sistema di pagamento "PagoPA", che EAV ha attivato già nel 2021, specialmente per quanto riguarda il pagamento delle sanzioni amministrative (cfr. pag 38). La possibilità di pagare multe, canoni di locazione e oneri vari in maniera semplice direttamente da casa, senza doversi recare presso uffici/siti specifici, è un ulteriore tassello che EAV ha messo a disposizione all'interno del contesto più ampio della Transizione Digitale.

◆ EAV si presenta

L'Ente Autonomo Volturno S.r.l., con i suoi oltre 3.200 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 2023, sono stati oltre 32 milioni i passeggeri del servizio ferroviario, oltre 13 milioni quelli del servizio automobilistico e circa 100 mila i Viaggiatori del 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 relativi a mobilità e trasporto;
- gestisce i servizi su gomma regionali di seguito indicati: [Servizi automobilistici EAV](#)

EAV è inoltre impegnata a:

- garantire a tutti i Clienti una piena e adeguata accessibilità ai propri mezzi e servizi;
- migliorare il decoro, la pulizia e l'igiene all'interno e all'esterno delle carrozze tramite programmi specifici di intervento;
- garantire la puntualità e la regolarità monitorando l'andamento dei treni e gestendo con efficacie e tempestività gli eventuali disservizi;
- erogare servizi di trasporto conformemente a quanto previsto nel Contratto di Servizio con la Regione Campania (<https://www.eavsrl.it/web/contratto-di-servizio-trasporto-ferroviario-2020-2025>).

È importante sottolineare, inoltre, che dal 2019, è in corso in EAV un imponente piano di assunzioni: in seguito all'espletamento di diverse procedure selettive ad evidenza pubblica, sono stati assunti oltre 1.200 lavoratori con contratto full time a tempo indeterminato, tra cui dirigenti, impiegati amministrativi, operai specializzati e personale viaggiante da impiegare su tutte le linee aziendali.

Un piano dalle molteplici valenze, sociali ed imprenditoriali: dall'inserimento di centinaia di giovani nel mondo del lavoro, al contestuale abbassamento dell'età media del personale aziendale e alla conseguente riduzione del costo del lavoro, con particolare riferimento alle prestazioni di lavoro straordinario.

➤ IL SERVIZIO FERROVIARIO

La rete infrastrutturale comprende le seguenti linee:

- **Vesuviane;**
- **Flegree;**
- **Suburbane;**
- **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 e arrivo a Torregaveta.

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

Le linee Suburbane interconnesse sono:

- 1) Napoli – Cancellò – Benevento (*), che unisce i due capoluoghi di provincia attraversando il territorio della Valle Caudina;
- 2) 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 - Cancello – 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

(*) Per consentire gli interventi di ammodernamento della linea ferroviaria Napoli -Benevento, a decorrere dal 08/03/2021 e fino a completamento dei lavori, il servizio ferroviario è sospeso e sostituito da autobus.

DATI 2023

99.491 Viaggiatori/giorno

600 corse programmate/giorno

5 milioni di treni Km prodotti nell'anno

2.220 dipendenti

82 Comuni serviti

Popolazione interessata 2.719.471 (dati Censimento ISTAT 2021)

	Linee Vesuviane	Linea Napoli - Benevento	Linea Napoli - Piedimonte Matese	Linea Metropolitana Piscinola - Aversa	Linee Flegree	Totale EAV
viaggiatori giorno*	64.848	363(*)	254	3.639	30.387	99.491
Km rete	142,705	48,460 (**)	41,245 (**)	10,227	46,853	289,490
flotta utile all'esercizio	80	9	9	4	24	126
n. stazioni	96	9	12	5	31	153

(*) Per consentire gli interventi di ammodernamento della linea ferroviaria Napoli -Benevento, a decorrere dal giorno 08/03/2021 e fino a completamento dei lavori, il servizio ferroviario è sospeso e sostituito da autobus.

(**) 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 2023

Oltre 7.700 corse effettuate nell'anno

Oltre 350.000 bus km prodotti nell'anno

➤ IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Il Trasporto Automobilistico opera nei bacini delle aree Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana e delle isole di Ischia e Procida, oltre ai servizi svolti in parte dei Comuni a nord di Napoli e dell'area Puteolana, precedentemente svolti da CTP.

Ai suddetti, vanno aggiunti i servizi per la zona operaia di Pomigliano d'Arco (da Monte di Procida).

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

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

DATI 2023

41.889 Viaggiatori/giorno

3.298 corse/giorno (valore medio annuale)

15.369.246 autobus km/anno

1035 Dipendenti

100 Comuni serviti

Popolazione interessata 1.867.853 (dati Censimento ISTAT 2021)

➤ IL SERVIZIO FUNIVIARIO

La Funivia del Faito, come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Campania, è aperta al pubblico dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre. Negli anni 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). In occasione di eventi di particolare interesse la Funivia può essere aperta anche in periodi diversi o prolungare gli orari di esercizio oltre quelli ordinari.

Il servizio è effettuato mediante la funivia bifune "a va e vieni" 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 e delle stazioni (compresi gli adeguamenti per il superamento delle barriere architettoniche), il continuo aggiornamento tecnico dell'impianto, l'amore per una montagna meravigliosa, sono gli elementi che hanno contribuito alla riscoperta, da parte di turisti e cittadini campani, di un'escursione unica al mondo, che in 8 minuti porta dal mare ad oltre 1.000 metri di altezza, svelando al passeggero l'incantevole vista sul Golfo e sul Vesuvio.

DATI 2023

Circa 100.000 Viaggiatori

5.759 coppie di corse

Capienza massima: 35+1 Viaggiatori/vettura

2 Comuni interessati

8 minuti percorrenza

➤ SERVIZI SPECIALI

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, è il collegamento veloce tra Napoli e Sorrento, con 4 corse giornaliere A/R che conducono dal litorale Vesuviano alla Costiera Sorrentina, in uno degli itinerari più belli d'Italia.

La sensazione unica di attraversare la storia passeggiando tra le antiche rovine di Ercolano, Pompei e Oplonti, ammirando l'azzurro del mare e inebriandosi dei profumi di Sorrento: un viaggio unico al mondo nella cultura, nella storia, nell'arte e nelle bellezze di questo angolo di Mediterraneo (cfr. pag. 36).

➤ INTEGRAZIONE MODALE

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), 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 di Stabia (Porto) e a Sorrento (Porto).

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

- **Linee Vesuviane:** Acerra, Baiano, Castello di Cisterna, Marigliano, Meta, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana, Nola, Ottaviano, Piano di Sorrento, Poggiomarino, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi-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.

◆ EAV e il territorio

Anche nel 2023, EAV ha confermato la tradizionale volontà di coniugare il *core business* aziendale con il contesto urbano in cui si svolge il servizio, attraverso eventi e manifestazioni organizzate in partnership con associazioni ed enti territoriali.

In particolare, EAV supporta sempre con molto impegno ed entusiasmo le associazioni territoriali che si pongono tra i propri obiettivi anche quello dell'inclusione tra i giovani.

Lo spirito è quello giusto: le stazioni come luoghi di aggregazione al servizio della collettività e non più luoghi "astratti" e senza vita.

SETTEMBRE 2023

Progetto ForumLabStation – Con l'associazione Pontinpietra per la valorizzazione delle stazioni ex Alifana.

Obiettivo del progetto è la creazione di un luogo dove i cittadini co-progettano, sognano e creano vita nel territorio: le stazioni della linea ferroviaria ex Alifana, da spazi di architettura, diventano luoghi dove far nascere un futuro Urban Center territoriale diffuso.

Il rapporto che le architetture esistenti della linea ferroviaria creano con i territori della Piana Alifana viene affrontato durante convegni e attività laboratoriali che fungono da innesco per considerazioni sullo sviluppo delle aree minori della Campania. Attraverso il fare pratico dei cantieri scuola si lavora sulle tematiche della scelta dei materiali tradizionali da costruzione nella progettazione architettonica ed ingegneristica, con la restituzione dei contenuti emersi durante i laboratori pratici di cantiere tramite pubblicazioni e comunicazione in rete sulle pagine dedicate del progetto.

Il progetto è stato presentato giovedì 14 settembre 2023 nel corso dell'evento "L'Alifana e la sua magia tra riflessioni comuni e azioni partecipate" organizzato dall'associazione *Pontinpietra* nell'ambito del Festival Campania Architettura Territori Plurali.

L'evento – al quale hanno partecipato i sindaci dei Comuni interessati dalla linea ferroviaria: Capua, Bellona, Pontelatone, Piana di Monte Verna, Caiazzo, Alvignano, Dragoni, Alife, Piedimonte Matese - si è tenuto presso la stazione di Sant'Angelo in Formis, sulla linea EAV S. Maria Capua Vetere – Piedimonte Matese, come simbolo di cura della stazione che si fa casa e dove si può prendere un buon caffè dalla macchinetta gestita dagli utenti della stazione, fin dal primo laboratorio partecipato svolto nel 2020.

OTTOBRE 2023

Sottopasso di via Andolfi - Il progetto di riqualificazione prevede anche un parco pubblico e un orto urbano.

Il progetto esecutivo dei lavori di riqualificazione e rigenerazione del sottopasso di via Provinciale Andolfi rientra nell'ambito dell'intervento "Raddoppio della linea Circumvesuviana Torre Annunziata-Moregine" e prevede la realizzazione di un parco pubblico e di un orto urbano. In particolare, l'attuale area del sottopasso, concepita e realizzata oltre venti anni fa, verrà completamente trasformata per la realizzazione di un punto di incontro ed aggregazione per i cittadini e soprattutto per le famiglie ed i giovani.

Verrà realizzato, infatti, un parco urbano dotato di aree a verde, illuminazione a led, fontane, panchine e verranno realizzati dei gradoni, per l'allestimento di un orto terrazzato. E così, ultimati i lavori, il sottopasso che attualmente versa in completo stato di degrado e di abbandono diventerà un punto di ritrovo e di aggregazione per tutti i cittadini.

NOVEMBRE 2023

Urbanizer: nella stazione Argine Palasport il primo laboratorio permanente per documentare e produrre la creatività urbana

Si sono svolti presso il Centro Territoriale per la Creatività Urbana, sede di Arteteca/INWARD, i laboratori del progetto URBANIZER, percorso di approfondimento e applicazione pratica sulla documentazione, la promozione e la formazione della creatività urbana (graffiti writing, street art, nuovo muralismo), condotto da esperti e operatori culturali. Dopo il lancio di una prima call, cui hanno risposto più di 100 giovani, sono stati selezionati 20 beneficiari che hanno intrapreso un percorso dalla durata di circa 6 mesi (di cui 3 in aula e 3 in città).

Il primo laboratorio intitolato "Far Sapere", guidato dall'esperta di biblioteconomia Cinzia Martone dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II", è centrato sull'importanza della conoscenza dei fenomeni della creatività urbana, per una corretta catalogazione di flyer, locandine, fanzine e altri documenti. Dopo le prime lezioni introduttive, i dieci partecipanti hanno analizzato il materiale informativo conservato presso la libreria del Centro Territoriale per la Creatività Urbana, lavorando sull'archivio presente in sede. Successivamente, i beneficiari hanno potuto ricevere, dal noto speaker radiofonico di Radio DeeJay Gianluca Vitiello, le prime competenze per la produzione di contenuti audio, intervistando alcuni protagonisti della scena partenopea (Mirella La Magna, Roxy in the Box e Zako).

Il gruppo ha scelto di concentrare la propria attenzione per l'output finale sulla storia del graffiti writing a Napoli Ovest, approfondendo quindi il discorso con alcuni importanti testimoni quali Sha One, Nozé, Iabo, Slork, Zako e Zeus40.

Il secondo laboratorio intitolato "Saper Fare", condotto dalla docente esperta di rigenerazione urbana, sempre dell'Università degli Studi di Napoli "Federico II", Angela D'Agostino, è incentrato sulla gestione delle fasi produttive delle opere d'arte (relazioni, curatela, logistica, comunicazione).

Durante le prime lezioni, i dieci partecipanti hanno avuto la possibilità di confrontarsi con numerosi esperti e di lavorare sulle planimetrie del quartiere. Successivamente, dopo essere stati introdotti ai segmenti di produzione della Curatela, Relazioni, Logistica e Comunicazione, sono stati suddivisi in altrettanti gruppi operativi. Il progetto è sostenuto da Creative Living Lab - Edizione 5, promosso dalla Direzione Generale Creatività Contemporanea del Ministero della Cultura, ideato dall'Associazione Arteteca/INWARD Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, con la collaborazione di Centro Studi BAP – Università degli Studi di Napoli "Federico II", EAV Regione Campania e Comune di Napoli – Municipalità 6.

Stazioni Pianura e Piave - Rap Cypher Edition e Breakdance Cypher Edition

Organizzata dal Centro Turistico Giovanile TURMED A.P.S. presso la stazione EAV di Pianura, la Rap Cypher Edition, è stata una jam Rap che ha visto la libera partecipazione di giovani aspiranti rapper, sfidanti in battle di Freestyle. Il vincitore della battle ha potuto usufruire di una registrazione gratuita di un proprio brano musicale, presso uno studio di registrazione professionale.

La jam di breakdance si è invece svolta presso la stazione di Piave, con la libera partecipazione di crew di breaker, che si sono sfidate in battle di breakdance, vinte da Antonio Wemas ed Antonio Aj.

Gli appassionati della disciplina hanno anche potuto apprezzare la presenza della Crew di “Unstoppable” e del breaker di fama nazionale Domenico Tranzi.

Comitato pari opportunità di EAV - Un aquilone rosso per dire no alla violenza di genere

In occasione della giornata internazionale per l’eliminazione della violenza contro le donne, sabato 25 novembre, è partita, nella stazione di Montesanto, la campagna di sensibilizzazione organizzata dal Comitato Pari Opportunità di EAV.

Sulla facciata della stazione e al suo interno, sono stati posizionati alcuni aquiloni rossi sui quali è stato riportato il numero antiviolenza e stalking **1522**, da chiamare per chiedere aiuto e liberarsi dai manipolatori violenti. Lo stesso simbolo è stato utilizzato sui segnalibri distribuiti presso le biglietterie delle linee EAV, sulle locandine posizionate sugli autobus e su uno degli 8 titoli di viaggio EAV, creati per l’occasione in collaborazione con il Consorzio Unico Campania.

Con la campagna di sensibilizzazione di quest’anno “NON ASPETTARE, LASCIATI AIUTARE” il Comitato chiede alle vittime di violenza, ancora con più forza, un atto di coraggio nel denunciare.

Progetto “A scuola in treno” - EAV incontra gli studenti

Ha preso il via con gli studenti dell’Istituto Comprensivo Ventriglia di Piedimonte Matese, il progetto “A Scuola in Treno”, promosso dall’EAV per illustrare ai ragazzi delle scuole elementari e medie l’importanza del trasporto pubblico locale, i comportamenti corretti da tenere in ambito ferroviario ed il valore bene pubblico. Un incontro durato circa un’ora durante il quale i ragazzi, incuriositi dal fascino dei treni, hanno avuto modo di porre domande specifiche sul mondo dei trasporti.

◆ **La sicurezza sul lavoro**

EAV provvede, nel rispetto della normativa vigente, all’individuazione dei fattori di rischio, alla valutazione dei rischi e all’individuazione delle misure per la sicurezza e la salubrità degli ambienti di lavoro.

Nel corso del 2023, sono state, pertanto, effettuate consultazioni in materia di tutela della salute e della sicurezza sul lavoro, attraverso sistemi di controllo – come visite e sopralluoghi tecnici ai siti aziendali – finalizzati all’elaborazione di misure di prevenzione e protezione, atte alla mitigazione delle criticità emerse.

Fattiva la collaborazione, anche per l'anno 2023, del Medico Competente, in ottemperanza al D. lgs 81/2008 e in riferimento alle seguenti attività:

- ✓ Analisi della situazione aziendale e individuazione delle priorità d'intervento;
- ✓ Pianificazione delle attività di prevenzione, protezione e formazione;
- ✓ Progettazione ed espletamenti di eventi formativi per l'igiene e la sicurezza sul lavoro;
- ✓ Sopralluoghi nei luoghi di lavoro aziendali;
- ✓ Sorveglianza sanitaria per i lavoratori fragili.

Nel prosieguo della collaborazione con gli RLS aziendali, sono state svolte le seguenti attività:

- Consultazione sulle attività di prevenzione, protezione e formazione;
- Consultazione sulla Valutazione dei rischi;
- Consultazione sulla progettazione ed espletamenti di eventi formativi per l'igiene e la sicurezza sul lavoro, o sopralluoghi nei luoghi di lavoro aziendali.

Le attività affidate alla società COMMetodi-Deloitte relative alla rielaborazione/aggiornamento dei Documenti di Valutazione di Rischi (DVR) e alla rielaborazione/aggiornamento dei Piani di Emergenza ed Evacuazione (PEE) sono proseguite per l'intero anno 2023 e sono in fase di conclusione. In virtù della modifica normativa applicabile si sta, inoltre, provvedendo alla rielaborazione di tutti i Piani per la gestione dell'emergenza in esercizio e in emergenza. Il fenomeno infortunistico aziendale relativo all'anno 2023 registra un andamento lineare rispetto al precedente anno. Più specificamente nel settore Gomma è stato rilevato un incremento infortunistico rispetto all'anno precedente, mentre nel settore Ferro si è registrata una situazione complessivamente stazionaria.

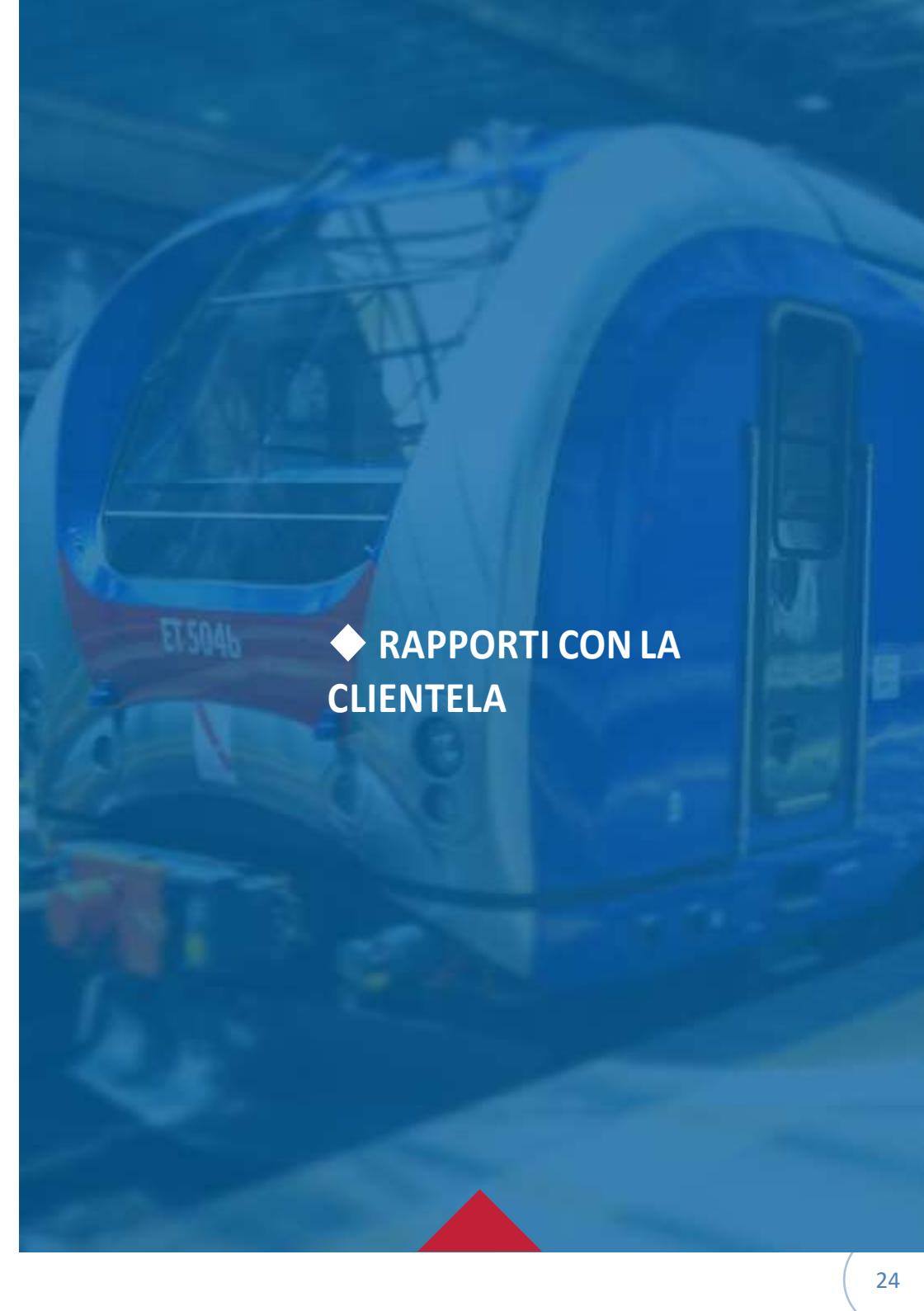
Si è riscontrato un aumento in percentuale di infortuni in itinere; pur non potendo essere gestiti in Azienda, si provvederà ad implementarne il monitoraggio, al fine di verificare la possibilità di azioni da porre in atto per sensibilizzare il personale. Si sta parallelamente portando avanti un'interlocuzione con le Autorità preposte, anche al fine di gestire il crescente fenomeno delle aggressioni.

Si è concluso l'iter per l'implementazione di un Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro (SGSSL) che, oltre a contribuire alla diffusione della cultura della sicurezza, permetterà una maggiore efficacia rispetto alle tematiche di sicurezza sul lavoro, con un approccio proattivo.

Le diverse metodologie e livelli d'intervento potranno senza dubbio migliorare le condizioni di salute e sicurezza negli ambienti di lavoro, riducendo i fattori di rischio e conseguentemente la frequenza/danno degli infortuni.

È proseguita, anche nel 2023, l'attività di informazione e formazione del personale aziendale per quanto attiene la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro. In particolare sono stati somministrati, da parte dei formatori del SPP, corsi di formazione/informazione sulla salute e sicurezza sul lavoro per il personale aziendale di nuova assunzione, nonché per il personale adibito a nuova mansione.

Si sta, altresì, riorganizzando la documentazione atta alla verifica della corretta esecuzione delle attività previste per il controllo e la gestione dei presidi antincendio, con la rielaborazione di tutti i registri antincendio.

A high-speed train, identified by the number ET 5046, is shown in motion, blurred to convey speed. The train is white with blue and red accents. The image is overlaid with a semi-transparent blue filter. A red triangle is visible at the bottom center of the page.

◆ 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 (Reg. UE 782/2021):

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attraverso l'integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (laddove possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- facile accessibilità alle informazioni relative alle modalità del viaggio e alle tariffe, sia sui mezzi di trasporto, sia nelle stazioni;
- tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (laddove possibile), in caso di 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.) e ai varchi;
- possibilità di conoscere anticipatamente i probabili tempi di attesa;
- rispetto delle disposizioni sul divieto di fumo sui mezzi, nei locali e negli spazi aperti al pubblico.

A tale proposito occorre una precisazione: la normativa vigente in materia di divieto di fumo si applica in tutti i luoghi chiusi aperti al pubblico, pubblici e privati. 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 n. 3**:

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

➤ **DIRITTI DEI PASSEGGERI DERIVANTI DAI REGOLAMENTI UE 782/2021, UE 181/2011 E DELIBERE ART 106/2018 E 28/2021**

Il [Regolamento \(UE\) n. 782/2021](#) del Parlamento Europeo e del Consiglio del 29 aprile 2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario (recepito nel nostro ordinamento dal D.lgs. n. 69/2023), 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.

La [Delibera ART n. 28/2021](#) definisce le misure concernenti il contenuto minimo degli specifici diritti che gli utenti dei servizi di trasporto ferroviario e con autobus possono esigere nei confronti dei gestori dei servizi e delle relative infrastrutture, con riguardo al trattamento dei reclami.

➤ 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. Anche per questo EAV prosegue 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, tramite 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, fermo 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, in cui 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

➤ RICONOSCIBILITA' E PRESENTABILITA'

Il personale EAV a stretto contatto con il pubblico è identificabile dall'uniforme e dal cartellino di identificazione, riportante il numero di matricola e profilo professionale, ed è a disposizione dei Passeggeri per qualsiasi necessità. Al fine di un costante miglioramento nella gestione dei rapporti con i Passeggeri, il personale segue corsi di formazione conseguendo, laddove previsto, le specifiche abilitazioni professionali: tali corsi prevedono anche specifici moduli formativi affinché il linguaggio utilizzato per le informazioni e per le comunicazioni sia chiaro e facilmente comprensibile al Passeggero.

Il personale che svolge a bordo o a terra il servizio di controllo e verifica del titolo di viaggio, assume la qualifica e i poteri di un Pubblico ufficiale e, pertanto, sono applicabili le specifiche disposizioni stabilite dal Codice penale per i reati commessi in danno a detto personale, reati punibili anche con l'arresto o la reclusione. Per la sola vendita a bordo non è necessario il possesso della qualifica di Polizia amministrativa.

◆ Oggetti smarriti

In caso di oggetti, bagagli, attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche appartenenti a Viaggiatori a mobilità ridotta, 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 istituzionale, ed avviare istantaneamente le ricerche.

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.

◆ Viaggiare con bagagli

Il Viaggiatore può trasportare con sé sui mezzi, gratuitamente, oltre ad una borsa con effetti personali (da indossare durante il viaggio), n. 1 collo a mano, a condizione che non superi il peso di 20 kg, che non contenga sostanze maleodoranti, nocive o pericolose (ai sensi del Regolamento in materia di trasporti internazionali per ferrovia delle merci pericolose - RID - e delle leggi e regolamenti nazionali vigenti quali materie ed oggetti esplosivi ed infiammabili, le materie soggette ad infiammazione spontanea, tossiche, infettanti, radioattive e corrosive), che lo collochi in maniera che non arrechi intralcio e/o danni a persone e cose, che non ostacoli le attività di servizio del personale ferroviario e che non danneggi le vetture. Spetta al passeggero la sorveglianza del bagaglio che porta con sé.

◆ 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 Conducente.

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

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

◆ Trasporto biciclette e monopattini

Il trasporto biciclette sui treni della flotta EAV è consentito – **su richiesta** – nelle fasce orarie e sulle linee di seguito indicate:

- linee Vesuviane: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00; la domenica e nei giorni festivi senza limiti di orari;
- linee Flegree: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) dalle 09:30 alle 11:30 e dalle 15:00 alle 17:00; la domenica e nei giorni festivi senza limiti di orari;

- linea Benevento-Napoli: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) senza limiti di orari;
- linea Piedimonte-Napoli: nei giorni feriali (dal lunedì al sabato) senza limiti di orari, nel limite massimo dei posti disponibili, pari a 8;
- linea Metropolitana: non consentito.

La modalità operativa relativa al trasporto biciclette – per singoli Viaggiatori o piccoli gruppi – prevede l’inoltro di una richiesta, da inviare almeno 3 giorni lavorativi 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, oppure inviare una mail a: trasportobiciclette@eavsrl.it.

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

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

Il trasporto biciclette sui bus non è ammesso.

Il trasporto delle biciclette sulla funivia è consentito previo pagamento della relativa tariffa (€ 1,00).

Si precisa che l’accesso alle vetture con biciclette non richiudibili al seguito è subordinata alla verifica di affollamento da parte dell’Agente di vettura che, a sua discrezione, valuta il numero massimo di biciclette da accogliere per ogni singola corsa. L’eventuale mancata autorizzazione non costituirà titolo per il rimborso del titolo di viaggio già obliterato.

Il trasporto di monopattini elettrici è consentito su tutte le linee ferroviarie e sugli autobus, senza obbligo di prenotazione, purché chiusi nella propria custodia, tenuta a spalla dal Viaggiatore.

◆ EAV per le Scuole

Gli Istituti scolastici che, in occasione di visite organizzate, intendano usufruire del servizio ferroviario per il trasporto di gruppi di alunni da e verso le stazioni delle linee EAV, possono inviare, almeno una settimana prima della data del viaggio, una mail all'indirizzo infoeav@eavsrl.it indicando:

- le stazioni di origine e di destinazione;
- la data e l’orario del viaggio di andata e di ritorno;
- il numero e la fascia di età degli studenti coinvolti;
- i riferimenti e il contatto telefonico del Referente scolastico.

Compatibilmente con il servizio ferroviario ordinario, EAV provvederà a riservare un'area a bordo treno per il viaggio di andata e ritorno richiesti dall'Istituto. Tutti gli studenti e gli accompagnatori dovranno essere muniti di idoneo titolo di viaggio, che dovrà essere esibito al Capotreno già vidimato e conservato fino all’uscita dalla stazione.

Nel caso siano presenti studenti con difficoltà motorie, gli Istituti scolastici dovranno indicarlo nella lettera di richiesta, nonché verificare al seguente link <https://www.eavsrl.it/web/impianti-e-orari> se le stazioni di origine e destinazione del viaggio programmato siano accessibili alle persone a mobilità ridotta.

Si specifica, inoltre, che:

- la gratuità del viaggio per i minori fino a 6 anni non si applica nel caso di specie, in quanto gli stessi occuperanno un posto a sedere e pertanto dovranno essere muniti di regolare titolo di viaggio;
- è prevista la possibilità di acquisto dei biglietti attraverso bonifico: il ritiro degli stessi potrà essere effettuato presso la stazione prescelta.

◆ Tariffe e Titoli di viaggio

Sul sito web sono disponibili lo [schema tariffario](#) relativo a biglietti e abbonamenti, aziendali e/o integrati, il [regolamento tariffario](#), 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: [orari biglietterie](#);
- presso le rivendite presenti sul territorio regionale: l'elenco completo delle rivendite esterne è consultabile sul sito di Unico Campania (<https://www.unicocampania.it/punti-vendita>) nonché sul sito EAV, nell'elenco [rivendite autorizzate](#), oppure tramite la pagina interattiva [cerca la rivendita](#).
- 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;
 - Linee Flegree: Torregaveta.
- tramite le **emettitrici automatiche** dell'ACaMIR presenti sulle:
 - Linee Flegree: Agnano, Montesanto e Fusaro;
 - Linee Vesuviane: Porta Nolana, Casalnuovo, Pompei Scavi-Villa dei Misteri, Via Nocera e Sorrento.

N.B. I distributori e le emettitrici vendono **sia titoli aziendali, sia integrati**; quelle ACaMIR, anche i titoli delle altre Aziende consorziate.

- Utilizzando una delle seguenti **APP**:
- **GoEav**: la nuova versione dell'App aziendale – disponibile in italiano, inglese e tedesco – consente l'acquisto dei biglietti aziendali direttamente con lo smartphone, compresi quelli per i servizi automobilistici e funiviari. Tramite l'App è possibile anche consultare gli orari, le variazioni della circolazione in tempo reale e pianificare il percorso. Una volta attivato, il biglietto ha una 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. È altresì presente il link alla piattaforma per l'acquisto dei biglietti Campania Express, ove è ammissibile il pagamento con carta di credito e Paypal;

- **UnicoCampania:** consente l'acquisto di titoli aziendali per i servizi ferroviari e automobilistici, titoli integrati, nonché titoli delle altre Aziende aderenti al Consorzio.
- **Tap&GO:** è possibile pagare il titolo di viaggio senza necessità di pre-acquisto, accedendo direttamente ai tornelli abilitati al servizio Tap&GO, utilizzando le carte di pagamento contactless dei circuiti American Express, MasterCard, Maestro e Visa, anche in forma digitalizzata sullo smartphone o smartwatch. Il servizio è attivo sulle tutte le linee ferroviarie EAV, ad esclusione delle linee Suburbane (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese); **al momento è in fase di implementazione sui mezzi del servizio automobilistico, mentre non è ancora disponibile per il servizio Campania Express.**

In ogni stazione abilitata sono disponibili almeno un validatore di nuova generazione, opportunamente segnalato – il cui lettore di carte contactless è abilitato e connesso per effettuare il TapIN, aprendo automaticamente il tornello – mentre in prossimità dei varchi di uscita, sono posizionati almeno 2 validatori contactless per effettuare il TapOUT. Il sistema calcola, automaticamente, in base agli spostamenti della giornata e alle stazioni di entrata e di uscita, il costo dei biglietti, addebitando al Cliente la tariffa più conveniente fra quelle previste, scegliendo tra corsa singola aziendale, biglietto orario integrato e ticket giornaliero urbano (aziendale o integrato).

ATTENZIONE: per il calcolo della tariffa corretta occorre sempre effettuare sia il TapIN e sia il TapOUT; in caso contrario, sarà addebitata la tariffa massima (relativa all'intera tratta). Per pagare un viaggio è necessario utilizzare sempre la stessa carta, sia in ingresso e sia in uscita; se si effettuano TapIN e TapOUT con due carte diverse, il sistema rileverà due viaggi diversi e procederà ad un doppio addebito.

L'addebito viene effettuato il giorno dopo l'utilizzo del servizio, mai al momento; tuttavia, come regola dei circuiti interbancari, al momento del primo utilizzo viene effettuata una richiesta di "pre-autorizzazione", variabile secondo la linea e il circuito della carta.

Alcuni istituti finanziari notificano ai propri Clienti l'avvenuta pre-autorizzazione (**che non comporta alcun addebito**), in particolare: per le carte di credito (MasterCard, Visa, American Express), la pre-autorizzazione richiesta è generalmente pari a € 1,50; per le carte di debito (Bancomat, Maestro, VPay), la pre-autorizzazione è generalmente pari a € 15,00.

N.B. La pre-autorizzazione non rappresenta un pagamento: nei giorni successivi, sarà addebitato l'importo effettivo relativo alle corse effettuate.

➤ ABBONAMENTI

L'abbonamento è un titolo di viaggio su *Smart card* che è possibile richiedere con validità temporale mensile e/o annuale. Sia il mensile che l'annuale possono essere AZIENDALI o INTEGRATI.

Le tipologie di abbonamento annuale previste sono le seguenti:

- ordinario;
- agevolato ordinario ISEE (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 12.500);
- agevolato studenti (fino a 26 anni di età);
- agevolato studenti ISEE (fino a 26 anni di età con ISEE non superiore a € 12.500);
- agevolato over 65 (per residenti in Campania con ISEE non superiore a € 10.000).

I Clienti titolari di un abbonamento aziendale EAV - mensile o annuale - possono utilizzare tutti i servizi ferroviari e automobilistici, nell'ambito della validità territoriale del titolo di viaggio. L'abbonamento mensile e Annuale di tariffa UAC (per gli spostamenti in ambito Urbano dei Comuni non capoluoghi di provincia) non è valida nel servizio ferroviario.

La richiesta della Smart card può essere effettuata online, registrandosi al portale di vendita regionale SVR <https://abbonamentiunicocampania.it/> inserendo tutti i dati necessari e allegando una fotografia formato tessera (formato jpeg, massimo 300 kb) e una copia del documento di identità (formato PDF, massimo 2mega).

Per ottenere l'agevolazione tariffaria legata all'ISEE (solo per annuali) è necessario allegare anche il certificato ISEE in corso di validità privo di annotazioni ed omissioni; in alternativa è possibile presentare la richiesta di Smart card, su apposita modulistica, entro il 20 di ogni mese, anche presso le stazioni EAV o presso le sedi abilitate UNICOCAMPANIA.

La richiesta di Smart card ed il relativo pagamento vanno fatti entro il giorno 20 di ogni mese, mentre il ritiro della stessa potrà avvenire dal 1° giorno del mese successivo a quello del pagamento, se avvenuto entro il 20 del mese, presso il punto vendita prescelto. Il costo della smart card è di € 5,00.

Nessun altro pagamento è dovuto a carico del Cliente.

La richiesta di rinnovo contratto annuale per gli utenti già in possesso di Smart card potrà avvenire con le stesse modalità di pagamento valide per il pagamento di abbonamenti di prima emissione, con la differenza che il pagamento potrà essere accettato dal giorno 27 del mese in cui scade l'abbonamento e fino al giorno 5 del mese successivo.

Si precisa che la Smart card potrà essere consegnata al Cliente solo dopo che sia stato caricato il contratto richiesto (cioè dopo che sia stato effettuato il pagamento dell'abbonamento richiesto).

Per la richiesta di duplicato della Smart card è necessario presentare apposita modulistica corredata di fotografia e fotocopia del documento di identità, oltre al pagamento di € 10,00.

➤ **ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI REGIONE CAMPANIA**

Continua, anche per l'anno scolastico 2023/2024, l'iniziativa della Regione Campania relativa agli abbonamenti gratuiti studenti per il percorso casa/scuola.

Di seguito i requisiti richiesti:

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

Per maggiori dettagli si rinvia a: <https://www.unicocampania.it/abbonamenti#abbonamentiStudenti>

➤ 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 2024, 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>.

➤ LIBERA CIRCOLAZIONE

In ossequio al "Protocollo d'intesa per il miglioramento degli standard di sicurezza sui mezzi pubblici a favore dei viaggiatori e del personale in servizio e contro la vandalizzazione dei mezzi di trasporto", firmato dagli appartenenti alle Forze dell'Ordine e la Regione Campania, sono ammessi a viaggiare gratuitamente gli Agenti ed Ufficiali delle Forze dell'Ordine appartenenti ai Comandi Regionali di: Arma dei Carabinieri, Polizia di Stato, Guardia di Finanza, Polizia Penitenziaria.

Gli appartenenti alle Forze dell'Ordine possono usufruire della circolazione gratuita esibendo al personale di guida il tesserino personale di riconoscimento, o distintivo di appartenenza al Corpo. All'occorrenza devono fornire assistenza al personale di bordo e agli utenti del trasporto pubblico, in caso di commissione di reati o per interventi di ripristino dell'ordine pubblico.

Tuttavia, qualora gli appartenenti alle Forze dell'Ordine non vogliano dichiarare la propria identità, sono tenuti ad acquistare regolare titolo di viaggio potendo usufruire delle agevolazioni di cui agli art. 6 e 7 della DGR n. 451/2016 e s.m.i., per il rilascio degli abbonamenti annuali (per maggiori info è possibile consultare il sito del Consorzio UnicoCampania alla sezione [Agevolazioni](#)).

➤ VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

Nel rispetto del Regolamento UE 782/2021 del Parlamento Europeo, nonché della Delibera dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART) n. 28/2021, 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 **eccezionalmente** a bordo biglietti di corsa semplice con le seguenti modalità:

Acquisto con sovrapprezzo:

Il Viaggiatore che sale a bordo senza titolo di viaggio – **non appena a bordo** – deve recarsi dal Capotreno per regolarizzare la sua posizione, acquistando il biglietto con un 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 Viaggiatore salga a bordo, sprovvisto di 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 autorizzate 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 qui: [orari biglietterie](#).

Sul sito istituzionale è inoltre disponibile l'elenco delle [rivendite autorizzate](#), ed è possibile la ricerca dei punti vendita che servono le stazioni ([cerca la rivendita](#)).

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

In tutti i casi in cui non è possibile reperire il biglietto, il Viaggiatore è obbligato - **appena salito a bordo** - a recarsi dal Capotreno per la richiesta di acquisto del titolo di viaggio: in caso contrario, se sottoposto a verifica da parte del personale preposto, verrà sanzionato perché ritenuto sprovvisto.

Il prezzo del biglietto deve essere pagato con denaro contato, non essendo, l'Azienda, tenuta al cambio di moneta. Il personale provvede, comunque, nei limiti delle possibilità, ad erogare il resto.

➤ TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

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

I biglietti possono essere preacquistati:

- in una delle [rivendite autorizzate](#) presenti sul territorio regionale;
- presso le biglietterie delle stazioni delle linee Vesuviane e Flegree ([orari biglietterie](#));
- 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", 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.

◆ Campania Express

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, è il collegamento veloce tra Napoli e Sorrento, con 4 corse giornaliere A/R che conducono dal litorale Vesuviano alla Costiera Sorrentina, in uno degli itinerari più belli d'Italia.

I treni che effettuano il servizio, con posti prenotati e riservati, sono climatizzati e completi dei servizi di accoglienza a bordo e nelle stazioni, effettuati da hostess e steward.

N.B. I Clienti del servizio Campania Express devono necessariamente accedere dalla prima porta in testa a ciascun vagone.

Il servizio è accessibile anche ai Viaggiatori con disabilità motoria, che dovranno utilizzare la stazione di Napoli Porta Nolana, recandosi agli InfoPoint per l'accesso alla banchina.

Si precisa che non sono accessibili le stazioni di Napoli Garibaldi, Ercolano e Sant'Agnello, mentre le stazioni di Castellammare di Stabia e Pompei Scavi/Villa dei Misteri sono accessibili soltanto in direzione Sorrento.

Il Viaggiatore con disabilità, proveniente da Sorrento e diretto a Meta o a Piano di Sorrento, può contattare – almeno 20' prima dell'inizio del viaggio – il numero 081 7722432, chiedendo che la fermata sia effettuata in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori.

Si consiglia, in ogni caso, di consultare sempre la sezione del sito riservata alle informazioni sull'[accessibilità](#) degli impianti.

Diverse le tipologie di biglietti con prenotazione del posto, mentre, al fine di evitare sovraffollamenti, è temporaneamente sospesa la vendita last minute senza prenotazione del posto.

Per orari e tariffe consultare il sito all'indirizzo <https://www.eavsr.it/web/campania-express-1>.

Il biglietto a tariffa unica prevede la possibilità di:

- effettuare il viaggio di ritorno in una data diversa dall'andata;
- scendere alle fermate intermedie e riprendere il viaggio con un'altra corsa Campania Express (hop ON/hop OFF); in questo caso, la prenotazione non garantisce la disponibilità del posto a sedere nelle tratte intermedie.

In caso di soppressioni e/o ritardi superiori ai 30' - per cause addebitabili ad EAV - sarà possibile ottenere il rimborso integrale del biglietto Campania Express, accedendo alla pagina Assistenza, compilando il form e indicando il codice alfanumerico del biglietto. Parimenti, qualora, a valle di opportune indagini, si ravvisi che non siano stati assicurati gli standard minimi di qualità del servizio, sarà autorizzato il rimborso parziale o totale del titolo di viaggio.

Il Viaggiatore che ha acquistato un biglietto Campania Express A/R, in caso di diritto al rimborso per cause – imputabili ad EAV – relative ad una sola corsa, non riceverà la metà del prezzo pagato, bensì la differenza tra l'importo pagato per il biglietto A/R e il prezzo del biglietto di corsa singola del servizio turistico.

➤ CONVENZIONE CAMPANIA LINK (TRENITALIA/CAMPANIA EXPRESS) E VESUVIO LINK

Trenitalia e EAV hanno stipulato un'offerta combinata (Campania Link), relativa a soluzioni di viaggio che prevedono:

- la combinazione fra i servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con Arrivo/Partenza a/da Napoli Piazza Garibaldi con quelli espletati dal servizio EAV Campania Express, tra la stazione ferroviaria di Napoli Centrale/Piazza Garibaldi e Sorrento (e viceversa), comprese le fermate intermedie; i biglietti sono acquistabili sul sito [Campania Express](#), ovvero presso le biglietterie Trenitalia e le rivendite autorizzate consultabili sul sito [Trenitalia](#).
- in un'ottica di integrazione modale, l'interscambio fra i servizi di trasporto ferroviario forniti da Trenitalia con Arrivo/Partenza a Pompei ed il servizio automobilistico di EAV alla fermata denominata Vesuvio (e viceversa) con il bus EAV [Vesuvio Link](#).

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

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

Per i Clienti Trenitalia i biglietti Campania Express sono disponibili anche presso gli Infopoint EAV delle stazioni di Piazza Garibaldi (Stazione Centrale di Napoli), Porta Nolana e Montesanto; per usufruire della tariffa scontata riservata, è sufficiente esibire il titolo di viaggio Trenitalia.

Ai Viaggiatori in possesso di titolo di viaggio con tariffa scontata Trenitalia, al check-in sarà richiesto di esibire anche il biglietto Trenitalia relativo ad un viaggio effettuato non prima delle 24 ore precedenti.

Al fine di evitare sovraffollamenti, è al momento sospesa la possibilità di acquistare i biglietti, senza diritto al posto a sedere, nei 20 minuti precedenti la partenza del treno, presso le biglietterie EAV di: Ercolano, Pompei Scavi/Villa dei Misteri, Vico Equense, Sorrento, Napoli Garibaldi, Napoli Porta Nolana. Non appena sarà nuovamente disponibile l'opzione di acquisto, ne sarà data info sul sito www.eavsrl.it.

I servizi di trasporto operati da EAV venduti in combinazione con i servizi Trenitalia, oggetto della Convenzione “Campania Link”, anche laddove indicati in un unico titolo di viaggio, si riferiscono comunque a contratti di trasporto distinti tra ciascun Vettore ed i relativi Passeggeri.

Per i titoli di viaggio emessi sulla base della suddetta Convenzione, in caso di ritardi, perdite di coincidenza o soppressioni, EAV riconoscerà solo ed esclusivamente quanto previsto nel Regolamento (UE) 782/2021, nonché dalla delibera ART 106/2018, parametrandolo al solo importo pagato per il collegamento ferroviario di competenza di EAV stessa.

◆ Sanzioni amministrative

La Legge Regionale n. 3 del 09 marzo 2022 all'articolo 40, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 27/2022, ha parzialmente modificato la Legge Regionale n. 16/2014 e la Legge Regionale n. 10/2017 sotto la denominazione “**Controllo e sanzioni a carico degli Utenti dei servizi di trasporto pubblico**”.

➤ REGOLE GENERALI

Il comma 1 dell'art. 40 prevede che gli Utenti del servizio di Trasporto Pubblico Regionale e Locale, in qualsiasi modalità esercitati, sono tenuti a munirsi di valido titolo di viaggio, a convalidarlo ad inizio viaggio in conformità alle apposite prescrizioni previste dal Gestore, a conservarlo per tutta la durata del percorso, nonché a esibirlo, su richiesta, agli Agenti accertatori.

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

I titoli di viaggio sono acquistabili:

- presso le biglietterie aziendali o in una delle rivendite presenti sul territorio regionale;
- tramite le App (GoEAV e UnicoCampania)
- tramite carte di credito/debito, mediante le apparecchiature Tap&GO.

Inoltre in base all'art. 11 Regolamento UE 782/2021 è consentito acquistare eccezionalmente a bordo biglietti di corsa semplice, facendone tempestiva richiesta al Capotreno in servizio, con le modalità di seguito specificate:

Acquisto con sovrapprezzo:

Il Viaggiatore che sale a bordo del treno senza titolo di viaggio deve acquistarlo a bordo, 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 emittitrici automatiche e con rivendite di biglietti convenzionate ad una distanza superiore ai 250 metri dall'impianto stesso.

In caso di assenza/avaria di obliterateci è obbligatorio:

- sui treni: rivolgersi al Capotreno, **non appena saliti a bordo**, per la convalida manuale;
- sui bus: procedere personalmente alla convalida a penna.

➤ 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 100 (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 120 (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 Viaggiatore presenti il documento di viaggio entro i successivi 5 giorni, purché lo stesso non risulti regolarizzato successivamente all'accertamento della violazione.

➤ SANZIONI RIDOTTE

Se il pagamento viene effettuato **nei 5 giorni successivi** alla contestazione e/o notificazione, l'importo dovuto si riduce al **30% della sanzione intera, oltre al costo del biglietto di corsa semplice**.

Se invece, viene effettuato **entro 60 giorni** dalla contestazione o notificazione, l'importo si riduce al **50% della sanzione intera, oltre al costo del biglietto di corsa semplice**.

➤ DOVE SI PAGA LA SANZIONE

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio va pagata, opzionalmente:

Per il servizio ferroviario:

- direttamente all'Agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- dalle ore 9.00 alle ore 15.00 presso gli uffici EAV siti in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100;
- tramite bollettino postale sul cc postale n. **33173048** intestato a: Ente Autonomo Volturno S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli, **indicando nella causale la serie, il numero e la data del verbale**;
- tramite il link <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>.

Per il servizio automobilistico:

- direttamente all'Agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane e Flegree;
- dalle ore 9.00 alle ore 15.00 presso gli uffici EAV in:
 - Napoli, Piazzetta Cumana n. 100;
 - Ischia (NA), Via Mazzella.
- tramite bollettino postale sul cc postale n. **6766127** intestato a Ente Autonomo Volturno S.r.l., C.so Garibaldi, 387 – Napoli, indicando nella causale la serie, il numero e la data del verbale;
- collegandosi al link <https://mypay.regione.campania.it/pa/home.html>.

➤ COME CONTESTARE UNA SANZIONE

È possibile contestare una sanzione amministrativa relativa ai titoli di viaggio secondo la procedura consultabile al link <https://www.eavsrl.it/web/come-contestare-una-multa>, di cui si riportano le modalità:

1. sul sito www.eavsrl.it utilizzando l'apposito modulo – [invia un reclamo](#);
2. a mezzo **PEC** all'indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it;
3. (solo per reclami in autotutela) a mezzo **PEC** a sanzioni@pec.eavsrl.it;
4. **personalmente** presso l'**Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni**, in Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli (previo appuntamento inviando email a sanzioni@eavsrl.it);
5. a mezzo **posta ordinaria**, inviando ad EAV S.r.l. – Ufficio Gestione e Riscossione Sanzioni, Piazzetta Cumana, 100 – 80125 Napoli.

Nella contestazione, in qualsiasi delle modalità di cui sopra, è **INDISPENSABILE** allegare la documentazione a supporto dell'istanza (scansione verbale/titolo viaggio/documento identità) e indicare nel dettaglio:

- serie e numero del verbale;
- data;
- ora;
- linea e direzione di marcia;
- stazione;
- motivi della contestazione;

◆ Reclami

L'ascolto delle esigenze, o delle eventuali lamentele, espresse dai Clienti attraverso i reclami, rappresenta per EAV un'attività di importanza fondamentale, in quanto strumento indispensabile ai fini del miglioramento del servizio offerto.

È possibile sporgere reclamo anche in inglese, francese e spagnolo, ricevendo, nella medesima lingua, una risposta esaustiva, motivata e dal linguaggio comprensibile per il Viaggiatore.

La risposta al reclamo tiene conto della disciplina applicabile alla fattispecie, dei diritti dei Passeggeri, delle possibili soluzioni, nonché dei rimedi applicabili laddove la risposta possa risultare non soddisfacente.

È possibile sporgere reclamo entro 90 giorni dall'evento lamentato.

Le modalità attraverso cui è possibile presentare reclamo sono **ESCLUSIVAMENTE** le seguenti:

- utilizzando l'apposito [modulo](#) raggiungibile nella sezione dedicata sul sito istituzionale;
- servendosi degli appositi registri disponibili presso le stazioni presenziate (**modalità valida soltanto per reclami relativi ai servizi ferroviari**) con relativo rilascio di copia al Reclamante;
- tramite raccomandata A/R, all'indirizzo: EAV S.r.l.- Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli;
- a mezzo PEC, all'indirizzo: enteautonomovolturno@legalmail.it.

Tutti i reclami in qualsiasi altro modo fatti pervenire in Azienda, non saranno ritenuti validi.

Nel rispetto della normativa vigente, il Cliente che sporge reclamo deve obbligatoriamente specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredare il reclamo della eventuale documentazione in suo possesso e indicare le circostanze che possano consentire la ricostruzione dei fatti (linea ferroviaria/automobilistica utilizzata, direzione, luogo, ora, stazione di partenza e di arrivo, ecc. ecc.), **pena l'invalidità dello stesso.**

I reclami relativi a richieste di rimborso e/o a contestazioni di sanzioni, in caso di mancata scansione del titolo di viaggio e/o del verbale, NON SARANNO RITENUTI VALIDI.

Per i reclami cartacei relativi al comportamento del personale, in mancanza della firma del Reclamante, non sarà possibile applicare gli eventuali provvedimenti disciplinari, laddove risultassero necessari a valle delle indagini svolte.

Nel rispetto della normativa vigente, EAV è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo con comunicazione al Reclamante entro 30 giorni dal ricevimento dello stesso. Esclusivamente nei casi in cui gli elementi necessari per la formulazione della risposta al reclamo non fossero reperibili entro 30 gg, al Reclamante viene inviata una risposta interlocutoria, riportante i giustificati motivi che ne impediscono la chiusura nei termini, traslando gli stessi a 90 gg dalla data di ricezione del reclamo.

➤ RECLAMI INQUINAMENTO ACUSTICO

Per reclamare in merito ad un presunto inquinamento acustico, è necessario scaricare il modulo [inquinamento-acustico](#), nella sezione dedicata sulla homepage del sito, compilarlo, firmarlo e inviarlo all'indirizzo urp@eavsrl.it.

➤ RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi dei Regolamenti UE 782/2021 e UE 181/2011, è possibile inoltrare **in seconda istanza** - cioè **soltanto dopo che siano trascorsi invano i termini previsti per la risposta (30 gg), ovvero non si ritenga soddisfacente la risposta ricevuta da EAV** - un reclamo all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), mediante i moduli reperibili ai seguenti link:

- per i servizi su ferro: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART_ReclamoFerrovia_UE_782_2021.pdf
- per i servizi su gomma: https://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2023/10/ART_ReclamiAutobus_UE_181_2011.pdf;

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

Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: art@autorita-trasporti.it

PEC: pec@pec.autorita-trasporti.it

◆ Richieste di rimborso/indennizzo

➤ INDENNIZZO IN CASO DI RITARDO NELLA RISPOSTA

In base alla Misura 6 della Delibera ART n. 28/2021, in caso di risposta fornita fra il 91° e il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il Passeggero ha diritto ad un indennizzo automatico pari al 10% del prezzo del biglietto.

In caso di mancata risposta entro il 120° giorno dal ricevimento del reclamo, il Passeggero ha diritto a un indennizzo automatico pari al 20% del prezzo del biglietto.

L'indennizzo è corrisposto tramite bonifico mediante IBAN indicato dal Cliente e/o in contanti presso una delle biglietterie presenziate, prescelta dal Cliente.

Per quanto riguarda i reclami riferiti agli abbonamenti, l'entità dell'indennizzo automatico da corrispondere ove la risposta al reclamo sia fornita oltre i 90 giorni, è disciplinata nelle Disposizioni in materia di rimborso pubblicate sul sito al seguente link: (<http://www.eavsr.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>).

L'indennizzo per ritardo nella risposta NON è riconosciuto se:

- l'importo dell'indennizzo è inferiore a € 4,00;
- il reclamo non è trasmesso con le modalità e gli elementi minimi necessari suindicati;
- il Passeggero ha già ricevuto un indennizzo automatico per risposta tardiva/mancata, relativamente ad un reclamo avente ad oggetto il medesimo viaggio.

➤ RIMBORSI E INDENNIZZI PER SOPPRESSIONI E RITARDI

Ai sensi del Regolamento UE 782/2021, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri dei servizi ferroviari, e della Delibera ART n. 28/2021, le disposizioni in materia di rimborso dei titoli di viaggio effettuati sulle linee EAV sono pubblicate sul sito all'indirizzo: <http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>.

Il Viaggiatore che presenti un reclamo relativo ad una richiesta di rimborso/indennizzo riceverà comunicazione dell'esito dei relativi accertamenti entro 30 giorni: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità prescelta dal Viaggiatore tra quelle disponibili.

Nei casi in cui la suddetta modalità non fosse stata indicata nel testo del reclamo, al Viaggiatore sarà chiesto di comunicarla tramite mail all'indirizzo urp@eavsrl.it. **Qualora la stessa non pervenga entro 10 gg dalla data del protocollo della risposta al reclamo, i termini per l'effettuazione del rimborso decadranno.**

In caso di soppressioni autosostituite, non sarà riconosciuto alcun rimborso.

Nel caso in cui la richiesta di rimborso non venga accolta, il Viaggiatore potrà – entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito negativo del rimborso/indennizzo – inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti (cfr. pag. 42).

➤ RIMBORSI CAMPANIA EXPRESS

In caso di soppressioni e/o ritardi superiori ai 30', relativi a corse del servizio turistico Campania Express, per cause addebitabili ad EAV, sarà possibile ottenere il rimborso integrale del biglietto, accedendo alla pagina Assistenza, compilando il form e indicando il codice alfanumerico del biglietto.

Qualora, a valle di opportune indagini, si ravvisi che non siano stati assicurati gli standard minimi di qualità del servizio, sarà autorizzato il rimborso parziale o totale del titolo di viaggio.

Il Viaggiatore che ha acquistato un biglietto Campania Express A/R, in caso di diritto al rimborso per cause – imputabili ad EAV – relative ad una sola corsa, non riceverà la metà del prezzo pagato, bensì la differenza tra l'importo pagato per il biglietto A/R e il prezzo del biglietto di corsa singola del servizio turistico.

I servizi di trasporto operati da EAV venduti in combinazione con i servizi Trenitalia, oggetto della Convenzione "Campania Link", anche laddove indicati in un unico titolo di viaggio, si riferiscono comunque a contratti di trasporto distinti tra ciascun Vettore ed i relativi Passeggeri.

Per i titoli di viaggio emessi sulla base della suddetta Convenzione, in caso di ritardi, perdite di coincidenza o soppressioni, EAV riconoscerà solo ed esclusivamente quanto previsto nel Regolamento (UE) 782/2021, nonché dalla delibera ART 106/2018, parametrandolo al solo importo pagato per il collegamento ferroviario di competenza di EAV stessa.

➤ RIMBORSI TAP & GO

Il Viaggiatore che riscontrasse di aver ricevuto sulla propria carta di pagamento un addebito maggiore di quanto dovuto, dovrà:

- Registrarsi sul sito <https://online.unicocampania.it/> scegliendo la tipologia di abbonamento Tap&GO. Sarà così possibile registrare la carta, verificare se tutti gli addebiti sono andati a buon fine e scaricarne i relativi allegati;

- Fornire il masked pan (le prime 6 e le ultime 4 cifre) della carta fisica sulla quale è stato effettuato l'addebito;
- Inviare all'indirizzo amministrazione@unicocampania.it le informazioni raccolte.

Nel caso in cui il reclamo pervenisse direttamente ad EAV, sarà inoltrato all'Ufficio Reclami del Consorzio Unico Campania. Le richieste di rimborso verranno esaminate ed effettuate soltanto nella misura in cui le anomalie siano imputabili a guasti tecnici o per disservizi imputabili all'EAV. Non saranno rimborsati gli addebiti dovuti al mancato rispetto delle suindicate disposizioni.

➤ RIMBORSI PER MANCATA EROGAZIONE DEL RESTO

In caso di mancata erogazione del resto dalle emettitrici automatiche aziendali, il Viaggiatore potrà recarsi **con lo scontrino** presso la stazione ove è collocata l'emettitrice/distributore per ottenere il contestuale rimborso.

Solo per le emettitrici della linea Metropolitana, il Viaggiatore può recarsi presso l'InfoPoint sito nella stazione di Giugliano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

In caso di **mancato rilascio anche dello scontrino**, il Viaggiatore è tenuto a presentare reclamo presso una delle stazioni/fermate o attraverso l'apposita sezione sul sito web ([modulo](#)). Entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo, riceverà comunicazione relativa all'esito delle verifiche: in caso di riconosciuto diritto al rimborso, munito di un valido documento di riconoscimento, a partire dalla data indicata, potrà ritirare la somma dovuta presso la biglietteria individuata.

Limitatamente alla linea Metropolitana, il ritiro della somma potrà avvenire presso l'InfoPoint sito nella stazione di Giugliano, dal lunedì al venerdì, dalle ore 08:00 alle ore 18:00.

➤ RIMBORSI DI COMPETENZA CONSORZIO UNICOCAMPANIA

NON SONO di competenza EAV le richieste di rimborso e/o i reclami inerenti i seguenti argomenti:

- Abbonamenti annuali (aziendali e/o integrati) NON acquistati nelle biglietterie EAV;
- APP UnicoCampania;
- Portale Abbonamento gratuito studenti;
- Emettitrici ACaMIR (Napoli Nolana, Casalnuovo, Pompei Scavi, Via Nocera, Sorrento, Agnano, Montesanto, Fusaro);
- Distributori automatici UnicoCampania (Madonna dell'Arco, S. Agnello, C.so V. Emanuele, Bagnoli);
- Infopoint e biglietterie UnicoCampania;
- Tap&GO;
- Fatturazione abbonamenti integrati.

Gli stessi vanno indirizzati al Consorzio Unico Campania, in qualità di gestore di piattaforma digitale di vendita dei titoli di viaggio; nella "Sezione Reclami" del sito [UnicoCampania](#) il Viaggiatore può compilare direttamente il modulo di reclamo selezionando la tipologia della problematica tra quelle **inerenti specificamente il funzionamento delle piattaforme digitali e i servizi offerti direttamente da Unico Campania**.

➤ RICHIESTA DI INDENNIZZO PER MANCATA ACCESSIBILITA'

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

- sul sito web aziendale www.eavsrl.it, al link: <http://www.eavsrl.it/web/segnalazioni-e-reclami>;
- presso qualsiasi biglietteria in un impianto presenziato o presso gli Infopoint di Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e Napoli 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, pertanto, indicati anche la modalità prescelta e i dati necessari per l'effettuazione del rimborso.

Il Viaggiatore con disabilità o a mobilità ridotta che presenti un reclamo relativo ad una richiesta di rimborso/indennizzo riceverà comunicazione dell'esito dei relativi accertamenti entro 30 giorni: l'eventuale pagamento avverrà attraverso la modalità prescelta dal Viaggiatore tra quelle disponibili.

Nei casi in cui la suddetta modalità non fosse stata indicata nel testo del reclamo, al Viaggiatore sarà chiesto di comunicarla tramite mail all'indirizzo urp@eavsrl.it. **Qualora la stessa non pervenga entro 10 gg dalla data del protocollo della risposta al reclamo, i termini per l'effettuazione del rimborso decadranno.**

Nel caso in cui la richiesta di rimborso non venga accolta, il Viaggiatore potrà – entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione di esito negativo del rimborso/indennizzo – inoltrare un reclamo di seconda istanza all'Autorità dei Trasporti (cfr. pag. 42).

➤ 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

◆ QUALITÀ DEL
SERVIZIO



◆ Valutazione della qualità del servizio

Al fine di analizzare il livello di soddisfazione dei propri Clienti relativamente alle varie fasi/aspetti del viaggio, mediante un Istituto di ricerca esterno, selezionato attraverso procedura pubblica, viene effettuata annualmente un'indagine di Customer Satisfaction.

L'abstract dei risultati dell'indagine svolta nel 2023 e il questionario utilizzato, sono reperibili al seguente link:

[Indagine Customer Satisfaction 2023](#)

◆ I fattori di qualità del servizio ferroviario

➤ SICUREZZA DELL'ESERCIZIO 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 il Certificato di Sicurezza Unico n. IT1020230005 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 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, ottenuto nel 2023 e valido dal 21/03/2023 al 12/01/2028.

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 (Cancello - Benevento e S. Maria C. V. - Piedimonte Matese), limite massimo della velocità di 70km/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 n. IT/31/0421/0041, che attesta l'implementazione di un sistema di gestione della manutenzione dei veicoli ferroviari, conforme alla normativa prevista dal Regolamento Europeo n. 779/2019.

➤ REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

L'indice di regolarità, ovvero il rapporto tra corse effettuate e corse programmate, è stato sulla rete isolata (comprensiva delle linee Vesuviane, Flegree e Metropolitana) del 98,4% (188.680 corse su 191.791) a fronte del 93% fissato quale obiettivo 2023, e sulla rete interconnessa si è raggiunto il 100% (6.052 corse su 6.040) a fronte del 95% fissato quale obiettivo 2023. A ciò va ad aggiungersi che è stato garantito un servizio automobilistico con **29.794** corse effettuate in sostituzione del servizio ferroviario.

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

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

	PUNTUALITA' 2023 (% treni con arrivo entro i 5')	
	Obiettivo 2023	Effettivo 2023
LINEE VESUVIANE	74,00%	64,91%
LINEE FLEGREE	62,00%	78,49%
LINEA METROPOLITANA	97,00%	99,91%
LINEE SUBURBANE	69,00%	55,04%

	REGOLARITA' 2023 (% treni effettivamente circolati)	
	Obiettivo 2023	Effettivo 2023
RETE ISOLATA	93,00%	98,5%
RETE INTERCONNESSA	95,00%	95,5%

Sul sito sono pubblicate le [statistiche mensili dei ritardi e soppressioni](#) distinte per ciascuna linea, anche ai fini delle eventuali richieste di rimborso da parte dei Viaggiatori (<http://www.eavsrl.it/web/disposizioni-materia-di-rimborsi>).

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le linee Vesuviane e Flegree, la linea Metropolitana e la linea per Piedimonte Matese. Continuano anche le attività di revamping dei convogli delle linee Vesuviane e Flegree. Proseguono, infine, le dismissioni dei treni non più idonei all'esercizio. Sulle linee vesuviane arriveranno 56 nuovi treni, in corso di produzione da parte di Stadler, con i primi convogli che saranno consegnati a partire da fine 2024.

Infine, 5 nuovi treni a trazione diesel-elettrica della Stadler sono entrati in esercizio sulla linea Piedimonte Matese - Napoli già a partire dal mese di novembre 2022: i treni partono dalle stazioni in modalità completamente elettrica con conseguente minore impatto in termini di inquinamento. L'iniziativa è nata dalla collaborazione tra EAV, Regione Campania e FNM, Ferrovie Nord, Regione Lombardia: EAV si è inserita in un accordo quadro siglato tra FNM e Stadler, con conseguenti economie di scala e di tempo.

Di seguito il dettaglio del parco rotabili:

LINEE VESUVIANE	2022	2023
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	78	80
di cui METROSTAR	23	23
Di cui ETR REVAMPIZZATI	19	22
LINEE FLEGREE	2022	2023
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	24	24
di cui ETR REVAMPIZZATI	11	12
di cui ETR NUOVI	11	12
LINEA NAPOLI – CANCELLO – BENEVENTO	2022	2023
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	12	9
di cui ETR NUOVI	9	9
LINEA NAPOLI – CASERTA – PIEDIMONTE MATESE	2022	2023
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	8	9
di cui ATM REVAMPIZZATE	3	3
Di cui ETR nuovi	2	5
LINEA METROPOLITANA PISCINOLA – AVERSA	2022	2023
FLOTTA UTILE ALL'ESERCIZIO	3	4
di cui ETR NUOVI	-	-

➤ **SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI**

EAV ha costituito un presidio strategico centralizzato in materia di sicurezza e tutela del patrimonio, allo scopo di offrire un servizio sempre più all'altezza delle aspettative del Cliente, in termini di comfort e di protezione durante il viaggio.

La strategia adottata si concretizza nell'azione combinata e integrata di risorse umane e tecnologie innovative, per predisporre - integrando i servizi di vigilanza non armata interna con quelli di vigilanza armata esterna - interventi mirati, diretti a ridurre i pericoli derivanti da condotte illecite di qualsiasi natura.

L'ulteriore impegno di EAV – già avviato da tempo – per soddisfare la crescente domanda di sicurezza, è stato quello di sviluppare il confronto con le Istituzioni, al fine di creare una cooperazione permanente e di sistema.

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

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

- su circa 300 km di linea ferrata, 156 stazioni e 129 treni attualmente in circolazione, sono attive circa 4.500 telecamere ed oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso;
- 32 impianti sulle linee Vesuviane e 4 sulle linee flegree, sono attrezzati con [citofoni di emergenza](#), che consentono, in caso di necessità, il contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza;
- 82 stazioni sulle linee Vesuviane, tutte quelle della linea Metropolitana, 24 sulle linee Flegree e 6 sulle linee Suburbane, 4 depositi ferroviari e 6 depositi autolinee, sono dotati di [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.

Raccomandiamo, pertanto, ai Viaggiatori eventualmente coinvolti in un evento criminoso, di inoltrare tempestiva denuncia alle Autorità competenti: non sarà altrimenti possibile visionare i filmati interni.

In caso di problematiche inerenti la sicurezza sui treni è possibile – oltre che chiedere soccorso al Capotreno – utilizzare il citofono di emergenza e/o il n° verde **800 181313**, gratuito anche da cellulari, 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 smartphone:

- SAM, che assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di assistenza sanitaria;
- VERA, a disposizione del personale per incrementarne la sicurezza: integra, infatti, il sistema di protezione con telecamere mobili ed attivate all'occorrenza, rendendo quindi tutte le aree di competenza EAV videosorvegliate (<https://www.eavsrl.it/web/sam-e-vera>).

Sulle linee Vesuviane è possibile comunicare con i 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 turbative all'esercizio e/o alla circolazione e le relative misure organizzative, nonché procedure di gestione delle emergenze, da adottare in occasione di incidenti o guasti ai veicoli o all'infrastruttura, che ne impediscano la prosecuzione della corsa.

In caso di turbative all'esercizio e/o alla circolazione, EAV provvede ad emanare comunicati e informazioni ai propri Clienti attraverso i principali canali web e social ufficiali. In particolare vengono diffuse informazioni su soppressioni improvvise totali o parziali, possibili scioperi, attivazione di eventuali servizi sostitutivi e tutte le informazioni necessarie alla Clientela per gestire i propri spostamenti.

Se le turbative avvengono durante la marcia, il Capotreno provvede ad avvisare la Clientela mediante annunci di diffusione sonora, mentre nelle stazioni vengono diffuse informazioni a mezzo monitor e annunci sonori.

A bordo treno sono disponibili per i Viaggiatori mezzi per la segnalazione di situazioni di emergenza e sono inoltre affissi avvisi su come mettersi in contatto con il personale del treno ed il CNS, per la gestione tempestiva delle emergenze.

I Viaggiatori devono attenersi scrupolosamente alle indicazioni del personale EAV in quanto ogni comportamento incauto e qualsiasi iniziativa personale potrebbero mettere in pericolo la propria incolumità e quella degli altri passeggeri.

EAV dispone di una Sala Operativa per la gestione, in tempo reale, delle emergenze, intervenendo con il personale di bordo, gli operatori della rete e tutti gli Enti preposti alla risoluzione di tutte le situazioni emergenziali che dovessero verificarsi.

Attraverso il Customer Care, gli Uffici preposti al monitoraggio del servizio e la Protezione aziendale, EAV analizza tutti gli eventi occorsi e le segnalazioni ricevute, al fine di individuare le misure operative ed organizzative per il miglioramento continuo del servizio offerto alla Clientela.

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

A partire dagli anni 2020/2021, in conseguenza dell'epidemia da Covid-19, alle consuete attività di pulizia del materiale rotabile e degli impianti, 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 e di terra.

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, banchi di manovra, sedili,
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 disinfestazione	4 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanarizzazione	12 interventi compresi tra aprile e settembre	Bonifica e dezanarizzazione
Bonifica e derattizzazione	6 interventi/anno	Bonifica e derattizzazione
Pulizia del sottocassa	2 interventi/giorno elettrotreni, 1 intervento/settimana diesel	Pulizia del sottocassa

Relativamente alla pulizia degli impianti di climatizzazione, presenti sulla maggior parte del materiale rotabile, la manutenzione viene effettuata con cadenza annuale, in occasione della messa in servizio estiva. La pulizia degli impianti di climatizzazione installati a bordo dei rotabili EAV prevede, essenzialmente, due macro-fasi, di cui una introdotta a seguito dell'emergenza COVID-19:

SANIFICAZIONE DA LEGIONELLA

Al fine di garantire il rispetto dei requisiti di qualità dell'aria all'interno delle carrozze ferroviarie, la salubrità dell'ambiente e la salute di Viaggiatori e Personale di bordo, la pulizia dei condotti di aereazione viene effettuata tramite l'utilizzo di attrezzature specializzate. L'intervento viene eseguito su tutti i tratti di canalizzazione, filtri, bocchette, ventilatori, ecc., sigillando eventuali diffusori e/o griglie presenti nel tratto interessato.

La metodologia di pulizia prevede, di norma, l'utilizzo di un apparato di aspirazione (sul quale è innestato un filtro HEPA - High Efficiency Particulate Air) che crea all'interno del tratto una forte depressione e di spazzole rotanti montate su di un cavo flessibile, comandato da un motore esterno. Solo al termine delle operazioni di pulizia si effettua la sanificazione da Legionella. Le apparecchiature e i componenti vengono lasciati perfettamente puliti dopo ogni intervento, prima che il sistema venga rimesso in servizio.

Al termine delle operazioni di pulizia meccanica e di controlli della pulizia stessa, tutti i canali – sia quelli di aspirazione, che di estrazione di mandata, comprese le unità di trattamento dell'aria e le prese di aria esterna – vengono sanificati utilizzando un apposito prodotto disinfettante. I prodotti utilizzati per la sanificazione – registrati presso il Ministero della Sanità – vengono introdotti all'interno delle condotte tramite idoneo nebulizzatore in grado di atomizzare i prodotti chimici, al fine di inattivare i microrganismi eventualmente ancora presenti nelle condotte aerauliche.

SANIFICAZIONE CABINE E CARROZZE

Per la sanificazione di cabine e comparti Viaggiatori – che si effettua nei mesi di aprile e maggio – è previsto l'utilizzo di ozono, un gas naturale altamente instabile, essenziale alla vita sulla Terra per via della sua capacità di assorbire la luce ultravioletta, composto da ossigeno trivalente (O_3) e dotato di un grande potere ossidante. L'ozono è, infatti, in grado di degradare ed eliminare qualunque elemento inquinante o nocivo (virus, acari, insetti, muffe, ecc.); inoltre, essendo un gas altamente instabile, già pochi minuti dopo l'utilizzo, si trasforma in ossigeno, senza lasciare alcun tipo di tracce o residui chimici, né odori sgradevoli o macchie sui tessuti.

In sintesi, non appena il gas entra in contatto con della materia organica, si innesca una reazione di ossidazione che annienta tutti i microrganismi viventi (acari, batteri, virus, muffe, funghi, ecc.); le molecole degli odori, invece, vengono ossidate e si trasformano in altre molecole innocue, eliminando così i cattivi odori. Inoltre, essendo l'ozono più pesante dell'aria, riesce a penetrare all'interno delle fibre dei tessuti, eliminando ogni microrganismo e/o sostanza maleodorante anche nei punti più difficili da sanificare, essendo, inoltre, un metodo di pulizia completamente ecologico, senza alcun tipo di residuo chimico.

Le modalità di azione dell'ozono sono essenzialmente quattro:

1. **SANIFICAZIONE:** sanifica l'aria dagli agenti patogeni, rompendone la membrana cellulare, e dai virus, sui quali agisce inattivandoli;
2. **DEODORAZIONE:** deodora l'ambiente, eliminando l'odore di fumo tramite un processo di ossidazione dei composti instabili;
3. **DISINFEZIONE:** nell'ambito del trattamento delle acque, scompone la materia organica, precipitando metalli e arsenico ed eliminando batteri, funghi e muffe, senza alterarne il gusto;
4. **DISINFESTAZIONE:** allontana ogni tipo di insetto.

Di seguito le tempistiche e le caratteristiche delle attività di pulizia degli impianti ferroviari:

IMPIANTI FERROVIARI		
Tipo di pulizia	Frequenza	Attività minime di riferimento
Pulizia ordinaria	Tutti i giorni di apertura al pubblico, nelle ore antimeridiane	Complesso di procedimenti ed operazioni atti a rimuovere polvere e/o materiale non desiderato e/o sporcizia da ogni elemento di ogni area omogenea ed il loro trattamento con materiali protettivi, da effettuarsi nella fascia oraria prescritta, finalizzati al ripristino degli standard qualitativi prescritti.
Pulizia di mantenimento	Gli stessi giorni in cui viene effettuata la pulizia ordinaria, a distanza di almeno 3 ore	Complesso di procedimenti ed operazioni da effettuarsi, con la cadenza prescritta, su alcuni elementi di alcune aree omogenee, finalizzati al mantenimento, nell'arco della giornata, delle condizioni di decoro degli spazi e degli standard qualitativi prescritti.
Pulizia radicale	Tutti i giorni feriali, sulla base di una pianificazione annuale	Complesso di procedimenti ed operazioni capillari, da effettuarsi, con la cadenza prestabilita, su ogni elemento componente l'area omogenea, tesi al ripristino dello standard originario degli elementi medesimi.
Bonifica e disinfestazione	7 interventi/anno	Bonifica e disinfestazione
Bonifica e dezanzarizzazione	8 interventi nel periodo compreso tra aprile e settembre	Bonifica e dezanzarizzazione
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.

➤ **SERVIZI AGGIUNTIVI**

Servizi commerciali sono disponibili nelle seguenti stazioni:

- **Linee Vesuviane:** Boscoreale, Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Piano di Sorrento, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi-Villa dei Misteri, Pratola Ponte, S. Giorgio a Cremano, Sorrento, Torre Annunziata, Trecase, Vico Equense, Villa Regina.
- **Linee Flegree:** Agnano, Bagnoli, Fuorigrotta, La Trencia, Lucrino, Montesanto, Mostra, Pianura, Pozzuoli, Torregaveta;
- **Linee Suburbane:** S. Maria a Vico;
- **Linea Metropolitana:** Aversa Ippodromo.

➤ INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Alla base della relazione tra EAV e la propria Clientela vi sono l'Informazione e la Comunicazione, due fattori fondamentali per offrire un Servizio di Qualità. I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni sui servizi (orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni) e sulle attività di EAV, sono:

Infopoint - Napoli Porta Nolana, Garibaldi e 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 quale è possibile reperire:

- gli [orari ferroviari](#) per ogni singola linea e stazione;
- le info su ritardi, soppressioni, interruzioni e scioperi ([Infomobilità](#));
- gli [orari delle linee automobilistiche](#);
- le informazioni inerenti [l'accessibilità](#) delle stazioni;
- le informazioni sullo [schema tariffario](#) dei servizi EAV;
- le [condizioni di utilizzo](#) dei titoli di viaggio;
- le [rivendite autorizzate](#);
- le notizie di carattere generale;
- il form [Informazioni](#) utilizzabile per richiedere ulteriori informazioni.

Social media

La **Pagina Facebook** EAV informa su iniziative, nuovi servizi, eventi.

Tramite la chat **Messenger** è possibile interagire con gli Operatori dell'Help Desk Online, tutti i giorni dalle 7:30 alle 19:30. Le informazioni di carattere istituzionale vengono diffuse anche sui profili istituzionali [Twitter](#) (@EAVofficial) e [Instagram](#) (eav_official).

Piattaforme Instant Messaging/APP

Telegram

Scaricando l'App Telegram sul proprio smartphone ed unendosi al canale **@EavOfficial**, è possibile ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online pubblicano un messaggio relativo a variazioni del servizio o a turbative in atto.

PA24 - WhereApp

Tramite WhereApp, tutte le informazioni relative alle variazioni del servizio e pubblicate nella sezione [Infomobilità](#) del sito, vengono inviate con messaggi geolocalizzati e notifiche in tempo reale.

Impostando la stazione di interesse, si è informati su cosa accade sulle linee e su tutte le zone di interesse selezionate, nonché [l'accessibilità](#) delle stazioni.

Il Viaggiatore riceve, esclusivamente:

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

EAVdriin

Fornisce ai Viaggiatori informazioni sugli orari delle linee Vesuviane e Flegree 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.

GoEAV

Le informazioni pubblicate nella sezione [Infomobilità](#) del sito sono pubblicate in automatico ed in tempo reale anche sull'App dedicata all'acquisto dei titoli di viaggio (cfr. pag. 32).

Videometro

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

Avvisi e/o comunicati affissi nelle bacheche presenti in ogni stazione e fermata.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono pubblicati sul sito, sui social, sulle piattaforme di *instant messaging* e affissi in tutti gli impianti 5 giorni prima del verificarsi dello stesso, con l'indicazione delle fasce orarie di garanzia previste dalla legge nei casi di sciopero di 24 ore. Analoghi comunicati sono affissi in caso di lavori interessanti la circolazione ferroviaria, con l'indicazione degli eventuali servizi automobilistici sostitutivi.

TICS - Totem touch

EAV ha avviato un progetto che prevede il superamento degli avvisi cartacei in tutte le stazioni e gli impianti della rete: il progetto, denominato TICS (Totem for Information ad Communication System), prevede la pubblicazione delle informazioni alla Clientela previste dalle disposizioni ART (Autorità Regolazione dei Trasporti), nonché tutte le informazioni utili all'esperienza di viaggio sulle ferrovie EAV, attraverso un sistema – realizzato *in house* – di Totem interattivi posti nelle stazioni. Attualmente i Totem sono presenti (3) nelle stazioni di Montesanto (linee Flegree), 1 a Napoli Garibaldi, 2 a Torre Annunziata e 2 a Sorrento (linee Vesuviane), 1 a Piscinola (linea Metropolitana) e 1 a Piedimonte Matese (linee Suburbane). Si prevede, nel corso del 2024, di implementare il sistema almeno nel 50% delle stazioni dell'intera rete aziendale.

Carta della Mobilità

Pubblicata annualmente, fornisce i dati e le informazioni utili a chi viaggia con EAV.

Televideo regionale

Il servizio teletext della Rai, disponibile su Rai 3 in edizione regionale, fornisce le informazioni locali, comprese quelle sul traffico, i trasporti e il meteo. Le notizie su EAV sono raggiungibili a **pag. 424**.

Impianti di diffusione sonora e teleindicatori

Impianti di diffusione sonora e/o [teleindicatori](#) sono presenti in oltre 160 stazioni delle linee EAV. Sulle linee Vesuviane sono stati realizzati punti di controllo per la verifica in *real time* della posizione dei treni: il completamento di progetti per la geolocalizzazione dei treni e l'implementazione di sistemi per il controllo della marcia treno, consentiranno il capillare monitoraggio del traffico.

Sul sito www.eavsrl.it, nella pagina “Orari Autolinee” è stato inserito un link ad un’applicazione web realizzata *in house* - <http://soppaut.eavsrl.it> - 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 (per la giornata in corso e per il giorno successivo), selezionando semplicemente la linea interessata.

➤ SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITA’

EAV compie ogni ragionevole sforzo per consentire alle persone con disabilità di avere accesso al trasporto ferroviario, attraverso il graduale abbattimento delle barriere architettoniche, senso-percettive e comunicative degli impianti e del parco rotabile attraverso i servizi di assistenza e la corretta informazione. Grazie all’attività di coordinamento del Disability Manager, sono attivi tavoli di confronto con le Associazioni di categoria per uno scambio fattivo di esigenze e proposte, anche in fase di progettazione, finalizzato a:

- 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.

Interventi di abbattimento delle barriere architettoniche sono previsti nelle stazioni:

- Napoli Garibaldi
- Napoli Porta Nolana
- Castellammare di Stabia
- Ercolano Scavi
- Pioppaino
- Pompei Villa dei Misteri
- S. Agnello
- S. Maria a Vico
- Benevento Appia
- Soccavo
- Gerolomini
- Piave
- Pianura
- La Trencia

Per quanto concerne le nuove costruzioni – in progettazione/costruzione - sono progettate prive di barriere architettoniche, nel rispetto della normativa vigente e l’Universal design:

Linee Vesuviane: Stabia Scavi

Linee Flegree: Pozzuoli, Baia, Torregaveta, Quarto Centro, Quarto Stazione

Linee Flegree Bretella: Monte Sant’Angelo, Parco San Paolo, Terracina

Linea Metropolitana: Melito, Miano, Regina Margherita, Secondigliano, Di Vittorio.

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

- l'elenco degli impianti ed il loro stato (accessibile, non accessibile, accessibilità condizionata);
- le variazioni temporanee dell'accessibilità e i relativi tempi di ripristino;
- gli orari degli autobus con indicazione delle corse accessibili;
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza forniti da Sala Blu di RFI sulle linee suburbane per le persone con disabilità o persone a ridotta mobilità che utilizzano i treni EAV nelle stazioni di Napoli Centrale, Caserta e Benevento Centrale, in coordinamento con la Sala Azzurra EAV;
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulla linea Napoli-Piedimonte Matese;
- le modalità di prenotazione del servizio di trasporto a chiamata sulle linee Napoli-Baiano e Napoli-Sorrento che consente di trasportare, mediante van attrezzato, un Viaggiatore su sedia a ruote da una stazione accessibile ad una non accessibile e viceversa;
- le modalità di prenotazione dei servizi di trasporto a chiamata "porta a porta", attivo a Procida;
- il nuovo piano dell'accessibilità allegato al Contratto di servizio.

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

Nelle more dell'abbattimento delle barriere architettoniche, i servizi a chiamata con van attrezzato consentono di trasportare un Viaggiatore su sedia a ruote da una stazione non accessibile alla stazione accessibile più vicina (e viceversa) lungo lo stesso percorso. La restante parte del viaggio è svolta con i treni EAV.

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 ruote.

I Viaggiatori su sedia a ruote, che partono da o sono diretti verso 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 – 081 5591675** (Napoli-Sorrento)

➤ **ACCESSIBILITA' LINEA NAPOLI - PIEDIMONTE MATESE PERSONE CON DISABILITA' MOTORIA**

Nel 2023 sono entrati in esercizio, sulla linea Napoli-Piedimonte Matese, 5 nuovi treni Stadler. I rotabili sono dotati di postazione attrezzata per consentire il viaggio a persona su sedia a ruote e di pedana che consente di superare il gap tra la banchina e il piano treno. La fruizione può avvenire mediante l'erogazione dei servizi di assistenza per l'arrivo in stazione in caso di stazioni non accessibili e per l'accesso e l'uscita dal convoglio. Le condizioni tecniche per l'utilizzo delle rampe di accesso al rotabile, impongono che le sedie a ruote debbano essere di larghezza non superiore ai 700 mm e profondità non superiore a 1.200 mm, per un peso massimo di 300 kg.

La prenotazione dei servizi di assistenza da parte della persona a mobilità ridotta può avvenire:

- attraverso i canali resi disponibili da RFI (Sala Blu);
- attraverso i canali resi disponibili da EAV (Sala Operativa Trasporto Ferroviario).

Sulla linea Napoli-Piedimonte Matese, le stazioni presenziate da Operatore e accessibili sono:

- Piedimonte Matese;
- Dragoni (nella sola fascia pomeridiana 13:05 – 19:35);
- Caiazzo;
- S. Angelo in Formis.

I Viaggiatori su sedia a ruote, che partono da o sono diretti verso una stazione non accessibile, potranno richiedere il servizio a chiamata di trasporto integrativo, tramite prenotazione.

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

Si ricorda che nei casi in cui una stazione/fermata sia impresenziata, gli impianti di risalita vengono necessariamente posti fuori servizio per motivi di sicurezza degli utilizzatori.

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 sovra passaggi negli impianti di seguito elencati:

- **Linea Napoli - Sorrento:** Pioppaino, Castellammare di Stabia, Meta, Piano di Sorrento;
- **Linea Torre Annunziata - Poggiomarino:** Pompei, Scafati;
- **Linea Napoli - Ottaviano - Sarno:** Cercola, Pollena, S. Anastasia, Somma Vesuviana, Ottaviano, S. Giuseppe Vesuviano, Terzigno, Poggiomarino, S. Valentino;
- **Linea Napoli - Nola - Baiano:** Nola, Cimitile, Cicciano, Roccarainola.

Per 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 che in attesa dell'adeguamento strutturale dell'impianto di Pompei Scavi-Villa dei Misteri, attualmente accessibile solo in direzione Sorrento, il Viaggiatore su sedia a ruote proveniente da Sorrento e diretto a Pompei Scavi-Villa dei Misteri che non desidera richiedere il servizio di assistenza con van attrezzato, può muoversi in autonomia, scendendo nella stazione di Villa Regina. Utilizzando gli impianti di risalita, si porterà sul primo binario e attenderà il treno in direzione Sorrento per raggiungere la fermata successiva di Pompei Scavi-Villa dei Misteri. Il Viaggiatore che da Pompei Scavi-Villa dei Misteri ha, invece, necessità di raggiungere Napoli, salirà su un treno in direzione Sorrento e scenderà a Via Nocera.

Sulla stessa banchina, attenderà il treno per proseguire il viaggio in direzione Napoli:

- per accedere al treno (entrambe le direzioni) dovrà utilizzare la porta in corrispondenza dell'area gialla contrassegnata sulla banchina con apposito simbolo;
- se proveniente da Napoli, per scendere dovrà posizionarsi in coda al treno, affinché al momento della discesa possa trovarsi in corrispondenza dell'area contrassegnata;
- se 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 del Capotreno nelle fasi di salita e discesa, il Viaggiatore dovrà comunicare la sua presenza **chiamando il numero 081 7722432, almeno 20 minuti prima dell'inizio del viaggio**, oppure il Numero Verde 800 211388 - rivolgendosi al personale delle stazioni di partenza o a bordo treno.

Le percentuali di treni dotati di agganci per le sedie a ruote, nonché di treni con accessibilità facilitata (livello banchina) rispetto alla flotta utile all’esercizio, sono sensibilmente migliorate rispetto al 2022:

% CONVOGLI CON AGGANCIO SEDIA A RUOTE	2022	2023
Linee Vesuviane	64,1%	66,3%
Linee Flegree	91,7%	100%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	100%
Linea Napoli-Piedimonte	25,0%	55,6%
TOTALE	69,6%	75,4%

% ACCESSIBILITÀ FACILITATA (BANCHINA)	2022	2023
Linee Vesuviane	100%	100%
Linee Flegree	91,7%	100%
Linea Metropolitana	100%	100%
Linea Napoli- Benevento	83,3%	100%
Linea Napoli-Piedimonte	25,0%	55,6%
TOTALE	92,0%	96,8%

➤ **MODALITÀ DI RICHIESTA DI INDENNIZZO PER MANCATA ACCESSIBILITA’**

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

Tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio sono, inoltre, diffuse anche mediante messaggi su [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 una corsa indicata come accessibile fosse invece esercita con materiale rotabile non accessibile, l’indennizzo dovuto – ex misura 5.3 Delibera 106/2018 – sarà calcolato secondo i seguenti parametri:

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

Per le modalità di richiesta di indennizzo, cfr. pag. 45.

➤ RENDICONTAZIONE DEI RECLAMI

Relativamente alla gestione dei reclami, nel corso del 2023, **per il servizio ferroviario**, sono pervenuti 1.880 reclami (di cui 67 annullati): **totale effettivo 1.813**.

Il 100% dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore: il **99,22%** entro 30 gg, e lo **0,78%** entro 90 gg (con invio interlocutoria per interruzione termini).

RECLAMI SERVIZIO FERROVIARIO TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ DPCM 30/12/1998 E REGOLAMENTO UE 782/2021	Anno 2023
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	6
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	30
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	140
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	140
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	10
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	12
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	35
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	65
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	8
INTEGRAZIONE MODALE	5
MANCATA ADOZIONE MISURE PER LA SICUREZZA PERSONALE DEI PASSEGGERI	20
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	20
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	128
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	26
QUALITA' DEL SERVIZIO	171
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	25
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	690
SERVIZI ACCESSORI	23
SICUREZZA DEL VIAGGIO	8
SICUREZZA PERSONALE	21
TITOLI DI VIAGGIO	218
TRASPORTO BICICLETTE	2
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	8
TOTALE	1.813

◆ 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, rendono sicuro il viaggio sugli autobus di 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 (MTCT).

A seguito dell'espletamento della gara da parte della Regione Campania per l'assegnazione di nuovi autobus, avvenuta attraverso la stazione appaltante ACaMIR, EAV è risultata assegnataria di n. 96 autobus, dei quali 68 alimentati a metano e 26 a diesel. Nel primo semestre 2024, sono stati consegnati 27 bus a metano e 14 a gasolio.

Gli autobus vengono distribuiti nei vari depositi/bacini, ubicati su terraferma, 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 2022	Obiettivi 2023	Consuntivo 2023	Obiettivi 2024
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	0	0	0	0
		n. feriti/viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	161/374	140/374	223/353	200/370
		Sinistro/autobus km	Ogni 70.100	Ogni 90.100	Ogni 70.621	Ogni 90.100
		n. feriti/autobus km	0	0	0	0
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti/viaggiatori	0	0	0	0
		n. feriti/viaggiatori	0	0	0	0
		n. sinistri/autobus	254/374	230/374	264/353	200/370
		Sinistro/autobus km	Ogni 44.400	Ogni 60.000	Ogni 59.653	Ogni 70.000
	Anzianità autobus (anni)	n. autobus > 15	6	0	4	0
		età media parco bus	5,5	5,0	6,3	5,0
		% autobus > 10	30,0%	28,0%	18,0%	15,0%
		% autobus tra 5 e 10	18,0%	18,0%	18,0%	15,0%
		% autobus < 5	52,0%	54,0%	57,0%	60,0%
	Manutenzione	%autobus in esercizio fermi per guasti/bus	10,0%	8,0%	8,0%	5,0%
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	100%	100%	100%	100%
		n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	100%	100%	100%	100%

➤ **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 2023, si evincono i seguenti dati:

- N. di corse con ritardi > 15' e < 30': 582 su un totale di 1.035.088 (0,056%);
- N. di corse con ritardi > 30': 125 su un totale di 1.035.088 (0,012%);
- N. di corse soppresse per interruzioni stradali: 29 su un totale di 1.035.088 (0,0028%);
- N. di corse soppresse per incidenti: 8 su un totale di 1.035.088 (0,00077%).

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

➤ **SICUREZZA SANITARIA**

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

➤ **INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

Molteplici sono i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di EAV, con la preferenza accordata dai Clienti al sito web. In particolare, in caso di 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 Vesuviane):
dalle ore 06:20 alle ore 08:15 - dalle ore 13:30 alle ore 17:35;
- Area Esercizio Napoletano "Impianti di Agnano - Ischia/Procida" (linee Flegree): **dalle ore 05:00 alle ore 08:00 - dalle ore 14:30 alle ore 17:30;**
- Castellammare di Stabia e zone servite: **dalle ore 06:00 alle ore 09:00 - dalle ore 17:00 alle ore 20:00;**
- Linee urbane di:
 - Torre del Greco, Pomigliano d'Arco, Somma Vesuviana, Portici, S. Giorgio a Cremano;
 - Linee di adduzione alle stazioni fra Pomigliano d'Arco e Nola;
 - Pompei-Vesuvio:
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), è in fase di perfezionamento un sistema integrato di infrastrutture tecnologiche, che consentirà di pianificare, programmare, ottimizzare, gestire e monitorare in tempo reale i trasporti pubblici eserciti sull'area regionale, al fine di massimizzare l'efficienza del trasporto pubblico, offrendo un migliore servizio ai cittadini.

Nell'ambito dell'ITSC è prevista l'implementazione della Centrale Operativa del Centro Servizi Regionale (CSR), perfettamente integrata e interoperabile con un più complesso sistema di gestione della mobilità regionale, capace di dialogare con tutte le componenti e gli attori del sistema di trasporto, attraverso un continuo e affidabile flusso di informazioni. In particolare, il CSR comunica costantemente con i sistemi di bordo dei mezzi di TPL e con i sistemi di terra e i Centri di Controllo delle Aziende esercenti sul territorio campano. Obiettivo finale è che tutti i mezzi di TPL circolanti in Campania possano trasferire i dati e le informazioni di viaggio, al fine di garantire una migliore pianificazione e progettazione del servizio, un monitoraggio più efficace e l'implementazione di un sistema di infomobilità in tempo reale.

➤ **SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ**

EAV riserva particolare attenzione alla tematica relativa all'abbattimento delle barriere architettoniche: l'85% degli autobus, infatti, è dotato di pianale ribassato e altrettanti sono attrezzati con pedana.

Fattore di qualità	Tipologia	Unità di misura	Consuntivo 2022	Obiettivi 2023	Consuntivo 2023	Obiettivi 2024
Servizi per viaggiatori con disabilità	Autobus dotati di accesso facilitato	% autobus provvisti	85%	Mantenimento	87%	Mantenimento
	Autobus ribassati con pedana	% autobus provvisti	85%		87%	

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

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

Il servizio "porta a porta" è effettuato – tutti i giorni dalle 8:00 alle 20:00 – con van munito di postazione dedicata e può essere richiesto contattando il numero **081 7354796**.

Nel corso del 2023, sono state soddisfatte n.176 richieste di intervento.

➤ **INTEGRAZIONE MODALE**

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

➤ RENDICONTAZIONE DEI RECLAMI

Relativamente alla gestione dei reclami, per il servizio su gomma, nel 2023 sono pervenuti 547 reclami (di cui 8 annullati): **totale effettivo 539**.

IL **100%** dei reclami è stato evaso nei termini previsti dalla normativa in vigore (30 gg); nessun reclamo ha necessitato dell'invio di una risposta interlocutoria per la traslazione dei termini a 90 gg.

RECLAMI SERVIZIO SU GOMMA TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITÀ DPCM 30/12/1998 E REGOLAMENTO UE 181/2011	Anno 2023
ASSICURAZIONE MINIMA	0
BARRIERE ARCHITETTONICHE	0
CLAUSOLE DEROGATORIE E LIMITATIVE NEL CONTRATTO DI TRASPORTO	0
COMFORT	12
COMPORTAMENTO DEL PERSONALE	120
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	6
INFORMAZIONI AI PASSEGGERI IN MERITO AI PROPRI DIRITTI	2
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	2
INFORMAZIONI DI VIAGGIO E DI PRENOTAZIONE	5
INFORMAZIONI RELATIVE AL VIAGGIO	23
INFORMAZIONI SULLA SOPPRESSIONE DI SERVIZI	28
INOSSERVANZA DEGLI OBBLIGHI A TUTELA DEL DIRITTO AL TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITA' O A MOBILITA' RIDOTTA	4
INTEGRAZIONE MODALE	2
MANCATA ADOZIONE MISURE PER SICUREZZA PERSONALE PASSEGGERI	8
MANCATA ASSISTENZA AL VIAGGIATORE	11
MODALITA' DI VENDITA DEI BIGLIETTI	6
PAGAMENTI ANTICIPATI IN CASO DI DECESSO O DI LESIONI DI UN PASSEGGERO	0
PULIZIA	0
QUALITA' DEL SERVIZIO	68
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	17
RITARDI, PERDITE DI COINCIDENZE E SOPPRESSIONI	200
SERVIZI ACCESSORI	6
SICUREZZA DEL VIAGGIO	7
SICUREZZA PERSONALE	3
TITOLI DI VIAGGIO	8
TRASPORTO BICICLETTE	0
TRATTAMENTO DEI RECLAMI	1
TOTALE	539

◆ Servizio Funiviario

La Funivia del Faito, come previsto dal contratto di Servizio con la Regione Campania, è aperta al pubblico dall'ultima domenica di marzo alla prima domenica di novembre. Negli anni 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). In occasione di eventi di particolare interesse la Funivia può essere aperta anche in periodi diversi o prolungare gli orari di esercizio oltre quelli ordinari.

Il servizio è effettuato mediante la funivia bifune "a va e vieni" 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 e delle stazioni (compresi gli adeguamenti per il superamento delle barriere architettoniche), il continuo aggiornamento tecnico dell'impianto, l'amore per una montagna meravigliosa, sono gli elementi che hanno contribuito alla riscoperta, da parte di turisti e cittadini campani, di un'escursione unica al mondo, che in 8 minuti porta dal mare ad oltre 1.000 metri di altezza, svelando al passeggero l'incantevole vista sul Golfo e sul Vesuvio.

➤ **REGOLARITÀ**

Il servizio, di tipo aereo, può essere temporaneamente sospeso in caso di condizioni atmosferiche eccezionalmente sfavorevoli (venti forti, temporali, scariche atmosferiche, ecc.).

Per informazioni sulla regolarità è possibile chiamare, oltre il numero verde **800 211388**, i numeri 081 7722773 (stazione inferiore) e 081 8793097 (stazione superiore).

➤ **SERVIZI AGGIUNTIVI**

A richiesta possono essere effettuate 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 garantirne 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 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.

➤ **SICUREZZA PERSONALE**

Le vetture sono presenziate da personale abilitato in costante contatto con la stazione motrice. Nei giorni di maggior affluenza è richiesto il presenziamento delle stazioni da parte del servizio di Vigilanza privata o 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 esclusivamente presso la biglietteria della stazione di Castellammare di Stabia oppure tramite l'App GoEAV.

➤ **TRASPORTO BICICLETTE**

Il trasporto delle biciclette sulla funivia è consentito previo pagamento della relativa tariffa (€ 1,00).

Si precisa che l'accesso alle vetture con biciclette non richiudibili al seguito è subordinata alla verifica di affollamento da parte dell'Agente di vettura che, a sua discrezione, valuta il numero massimo di biciclette da accogliere per ogni singola corsa. L'eventuale mancata autorizzazione non costituirà titolo per il rimborso del titolo di viaggio già obliterato.

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

➤ **ACCESSIBILITÀ**

Entrambe le stazioni sono dotate di impianti di risalita (2 servoscala e 2 piattaforme elevatrici) che garantiscono l'abbattimento delle barriere architettoniche.





◆ CONTATTI

◆ CONTATTI

EAV S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **081 7722111**

PEC: enteautonomovolturno@legalmail.it

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