

# CARTA della MOBILITÀ

2018



E.A.V.



REGIONE CAMPANIA



REGIONE CAMPANIA

# CARTA della MOBILITÀ<sup>43</sup>

## 2018



E.A.V.

<b>INDICE</b>	2	Trasporto biciclette	47
Premessa	3	Sanzioni	49
I Principi fondamentali della Carta	5	Reclami	53
La Politica della qualità	7	Oggetti smarriti	56
L'Azienda	11	Valutazione della qualità del servizio	58
Il Servizio ferroviario - Dati 2017	12	Valutazione della qualità del servizio ferroviario	60
Il Servizio automobilistico - Dati 2017	16	Valutazione della qualità del servizio automobilistico	62
Il Servizio funiviario - Dati 2017	17	I fattori della qualità del servizio ferroviario	64
Investimenti infrastrutturali	18	I fattori della qualità del servizio automobilistico	89
Investimenti materiale rotabile	20	I fattori della qualità del servizio funiviario	98
Attività	23	Contatti	101
Innovazioni tecnologiche	26		
Innovazioni organizzative	27		
Integrazione con il territorio	29		
Rapporti con la Clientela	33		
Tariffe e Titoli di viaggio	39		
Viaggiare con i bambini	45		
Viaggiare con animali	45		



REGIONE CAMPANIA

# CARTA della MOBILITÀ

## 2018



E.A.V.

### *Premessa*

**EAV** pubblica la **Carta della Mobilità** edizione **2018**, valida fino alla pubblicazione della Carta della Mobilità 2019, fornendo ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi.

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Normativa di riferimento

La normativa di riferimento in materia si rinviene:

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

**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...»); «...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...»).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Principi Ispiratori (1/2)*

#### **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ**

**EAV** si impegna a garantire:

- accessibilità ai servizi ed alle infrastrutture, senza distinzione di nazionalità, sesso, razza, lingua, religione ed opinioni;
- accessibilità ai servizi di trasporto (ed alle relative infrastrutture) degli anziani e delle persone diversamente abili (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di Clientela, sia fra le diverse categorie o fasce di Clienti.

#### **CONTINUITÀ**

**EAV** si impegna a garantire:

- servizi di trasporto continui e regolari (fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore);
- servizi sostitutivi, in caso di necessità (o interruzioni programmate);
- definizione e comunicazione esterna dei servizi minimi in caso di sciopero (massima divulgazione - preventiva e tempestiva - dei programmi di servizi minimi da garantire).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Principi Ispiratori (2/2)

#### PARTECIPAZIONE

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

#### EFFICACIA ED EFFICIENZA

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

#### LIBERTÀ DI SCELTA

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## La Politica della Qualità (1/4)

La Direzione **EAV** considera prioritaria la diffusione della cultura della qualità e del rispetto per l'ambiente per la crescita dell'azienda e per tutti gli stakeholders con cui essa interagisce direttamente o indirettamente.

A tal fine, ritiene fondamentale il miglioramento continuo dei processi di gestione interni, operando secondo le modalità previste dal sistema di gestione per Qualità e per l'Ambiente secondo gli standard ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015.

In relazione al proprio contesto di riferimento e alle parti interessate ai servizi erogati, la Direzione si impegna a:

### POLITICA PER LA QUALITÀ

- analizzare periodicamente il contesto aziendale al fine di individuare i bisogni e le aspettative delle Parti Interessate;
- pianificare e realizzare i servizi ferroviari e funiviari definiti all'interno del Contratto con la Regione Campania;
- raggiungere e mantenere la Certificazione conforme alla Norma UNI EN ISO 9001:2015 (Sistema di gestione per la qualità);
- soddisfare i requisiti del Sistema di Gestione della Qualità attraverso l'analisi dei processi e dei relativi parametri ad essi associati secondo la logica del miglioramento continuo;
- sviluppare nell'attività aziendale, competenza ed efficienza;



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## *La Politica della Qualità (2/4)*

### POLITICA PER LA QUALITÀ

- monitorare con continuità le esigenze e le aspettative dei Clienti, con l'obiettivo di approfondire lo stato di gradimento e di conoscenza del servizio di Trasporto Pubblico Locale offerto da EAV, identificando i livelli qualitativi esistenti e le aree di potenziale miglioramento;
- assicurare un adeguato livello di informazione e comunicazione ai Clienti in merito ai servizi erogati e alle loro variazioni attraverso la diffusione degli orari e dei relativi aggiornamenti, comunicati stampa, sito web, migliorando sempre più la disponibilità, la tempestività e la chiarezza delle informazioni.

### POLITICA AMBIENTALE

- operare nel rispetto di tutte le leggi, regolamenti e normative applicabili in materia ambientale;
- raggiungere e mantenere la Certificazione conforme alla Norma UNI EN ISO 14001:2015 (Sistema di gestione ambientale);
- definire responsabilità e procedure per assicurare una adeguata gestione degli aspetti ambientali correlati alle proprie attività, assicurando la disponibilità di risorse e competenze adeguate per il corretto funzionamento del Sistema di Gestione Ambientale;
- fissare obiettivi e traguardi di miglioramento;
- sensibilizzare l'intera organizzazione in materia di gestione ambientale;
- ridurre i consumi di energia e acqua;





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## *La Politica della Qualità* (3/4)

### POLITICA AMBIENTALE

- rivolgere un'attenzione costante a tutti i comparti ambientali: aria, suolo, sottosuolo, acqua e rumore;
- monitorare e migliorare sempre più la gestione dei rifiuti;
- valutare periodicamente - per mezzo di audit ambientali - la performance ambientale, l'efficienza del sistema di gestione ambientale e la sua efficacia rispetto agli obiettivi stabiliti;
- qualificare i propri fornitori, prediligendo, ove possibile, coloro che adottano Sistemi di Gestione Ambientale;
- sensibilizzare fornitori e clienti per persuaderli ad adottare comportamenti più responsabili nei confronti dell'ambiente;
- monitorare/ridurre l'impatto ambientale delle attività gestite in proprio e di quelle gestite in outsourcing mediante l'identificazione e valutazione degli aspetti ambientali e il coinvolgimento dei propri fornitori nel piano di miglioramento aziendale;
- adottare misure di riduzione dei rischi connessi alle attività aziendali al fine di prevenire incidenti, fatti accidentali e/o emergenze ambientali;
- effettuare valutazioni in merito alle migliori tecnologie disponibili a minor impatto ambientale che siano economicamente praticabili;
- conseguire per quanto possibile ed ove possibile il miglioramento continuo nelle prestazioni ambientali.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *La Politica della Qualità (4/4)*

Per il raggiungimento di tali obiettivi la Direzione si impegna a:

- Definire e formulare annualmente - durante il Riesame della Direzione - un programma di miglioramento della qualità e dell'ambiente, specificando gli obiettivi per processo aziendale;
    - Sorvegliare sulla corretta applicazione di quanto definito nella documentazione relativa al Sistema di gestione per la Qualità e per l'Ambiente;
    - Rendere disponibili mezzi e risorse adeguate al conseguimento degli obiettivi prefissati;
    - Formare il personale ad ogni livello, in quanto solo una corretta formazione consente il miglioramento continuo dei processi aziendali e di conseguenza la soddisfazione del cliente e delle altre parti interessate.
- Gli obiettivi sopra enunciati sono resi misurabili attraverso gli indicatori individuati per i processi aziendali.

E' impegno della Direzione Aziendale - e di conseguenza impegno inderogabile per ogni dipendente - il perseguimento degli obiettivi definiti.

La politica è riesaminata dalla Direzione almeno annualmente e ogni volta che si renda necessario, per accertarne la continua idoneità.

La Direzione si prodiga affinché la "Politica Aziendale" sia comunicata e compresa, all'interno dell'Azienda, a tutti i livelli.

Per una capillare diffusione, copia del presente documento è esposta in tutti i luoghi frequentati dai lavoratori e pubblicata sul Portale Aziendale.

La Politica è, inoltre, diffusa all'esterno dell'Azienda, sia tramite il Sito Internet della società che tramite la pubblicazione sulla presente Carta della Mobilità



REGIONE CAMPANIA



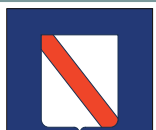
E.A.V.

## L'Azienda

Con atto di fusione del 27/12/2012, l'**Ente Autonomo Volturno S.r.l.** - socio unico *Regione Campania* - ha incorporato le società Circumvesuviana, MetroCampania Nord Est e Sepsa.

In seguito a tale incorporazione, **EAV**:

- **esercita il servizio ferroviario** regionale;
- **esercita il servizio funiviario** con la Funivia del Monte Faito
- cura la realizzazione delle opere di manutenzione, ammodernamento e potenziamento della rete ferroviaria regionale;
- **gestisce il patrimonio infrastrutturale.**
- fornisce supporto alla *Regione Campania* nelle attività di pianificazione, progettazione, programmazione e controllo dei progetti ed investimenti regionali nel campo della mobilità e del trasporto;
- giusta delibera 36/2017 della *Regione Campania* - che ha prorogato al 31/12/2018 tutti gli affidamenti dei servizi su gomma, **gestisce i servizi precedentemente eserciti da EAVBUS.**



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**Servizio Ferroviario** (1/3)

**EAV** rappresenta la principale realtà del Trasporto Pubblico Locale campano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata, e una delle principali di quello italiano: trasporta, infatti, oltre 43,5 milioni di passeggeri con il servizio ferroviario, oltre 8,5 milioni con il servizio automobilistico e 13 mila con il servizio funiviario (dal 12 agosto al 5 novembre 2017), grazie all'impegno dei suoi 3060 dipendenti

**IL SERVIZIO FERROVIARIO— DATI 2017**

La rete infrastrutturale, con **150** stazioni, comprende le **linee Vesuviane**, le **linee Flegree**, le **linee Suburbane** e la **linea Metropolitana**.

- Comuni serviti : 73
- Popolazione interessata: 2.821.408 (dati censimento ISTAT 2011)

	Linee Vesuviane	Linea Suburbana Napoli - Benevento	Linea Suburbana Napoli - Piedimonte Matese	Linea Metropolitana Piscinola - Aversa	Linee Flegree	TOTALE EAV
<b>Viaggiatori giorno</b>	93.310	3.673		6.938	41.273	<b>145.194</b>
<b>km lunghezza rete</b>	142,705	46,8	41,24	10,227	46,852	<b>287,824</b>
<b>Parco rotabili</b>	144	11	14	12	32	<b>213</b>





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Servizio Ferroviario (2/3)

Dal 1° giugno, cambia l'identificazione delle corse ferroviarie EAV a seguito dell'adozione di un criterio univoco.

Così, tra le **linee Vesuviane**, la Napoli-Acerra e la Napoli San Giorgio via centro Direzionale sono state inglobate nella Napoli-Baiano : quattro linee, quindi, che 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 poi nella provincia di Salerno, mentre con Avella e Baiano, in quella di Avellino.

Le **linee Flegree** sono due e corrono lungo due direttrici parallele in direzione ovest, una costiera (Cumana) ed una interna (Circumflegrea), entrambe con partenza da Napoli Montesanto ed arrivo rispettivamente la prima a Torregaveta, la seconda a Licola.

Abbiamo poi la **linea Metropolitana** che parte da Napoli (Piscinola), dove è possibile l'interscambio con la Linea 1 della Metropolitana di Napoli, e giunge ad Aversa attraverso Mugnano e Giugliano.

Le nostre **linee Suburbane** interconnesse sono la Napoli-Cancello-Benevento, che unisce i due capoluoghi di provincia attraversando il territorio della Valle Caudina, e la Napoli-Cancello-Piedimonte Matese, che assicura il collegamento tra Napoli e l'area nord della provincia di Caserta.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Servizio Ferroviario (3/3)



LINEE FERROVIARIE	
Linea 1	Napoli – Sorrento
Linea 2	Piscinola –Aversa Centro
Linea 3	Napoli – Canello - Benevento
Linea 4	Napoli –Scafati – Poggiomarino
Linea 5	Montesanto – Licola - Torregaveta
Linea 6	Napoli – Ottaviano – Sarno
Linea 7	Napoli – Canello - Piedimonte Matese
Linea 8	Napoli –Baiano
Linea 9	Montesanto – Bagnoli - Torregaveta



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

2018



E.A.V.

**Servizio Automobilistico**

### IL SERVIZIO AUTOMOBILISTICO - Dati 2017

L'**Ente Autonomo Volturno** ha trasportato **oltre 8,5 milioni** di passeggeri che hanno utilizzato le linee dei bacini dell'area Flegrea, Sorrentina, Vesuviana, Nolana, delle Isole Ischia e Procida, le linee Operaie e quelle turistiche

Per il dettaglio delle linee consultare il sito aziendale

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

- Comuni serviti: 77
- Viaggiatori giorno medio: 28.993





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Servizio Funiviario

### IL SERVIZIO FUNIVIARIO - Dati 2017

- Comuni interessati: 2
- Tempo di percorrenza: 8 minuti
- Capienza vetture: 35+1 persone
- Viaggiatori (dal 12 agosto al 5 novembre 2017): 13.069

Il servizio è effettuato mediante la **Funivia bifune** a "va e vieni" del Monte Faito che collega il comune di Castellammare di Stabia (Stazione inferiore a 9m. s.l.m.) con il Monte Faito (Stazione superiore a 1.092 m. s.l.m.) ubicato nel comune di Vico Equense. Poiché la stazione di partenza della Funivia del Faito è ubicata nell'ambito della Stazione Ferroviaria di Castellammare di Stabia, le corse di norma sono effettuate in concomitanza dell'arrivo/partenza dei treni, con una cadenza media di 20 minuti. Dalla data di riapertura, il Campania Express effettua fermata anche nella stazione di Castellammare di Stabia

Quest'anno la funivia ha riaperto - come previsto - lo scorso 2 aprile per la consueta gita fuori porta di Pasquetta .

Sono in corso i lavori previsti per l'adeguamento delle stazioni inferiore e superiore della Funivia alla normativa vigente in materia di abbattimento delle barriere architettoniche.



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



2018

**Investimenti Infrastrutturali: raddoppi/nuove linee**

E.A.V.

<i>titolo intervento</i>	<i>importo intervento</i>	<i>fonte di finanziamento</i>
Tratta Piscinola - Aversa Centro (completamento)	€ 29.638.579,12	POC
Tratta Piscinola - Capodichino/Di Vittorio	€ 5.050.000,00	POC
Tratta Piscinola – Capodichino (opere civili da Piscinola a Di Vittorio; opere tecnologiche da Piscinola a Capodichino)	€ 110.000.000,00	FSC
Progetto per la realizzazione di un impianto fotovoltaico a servizio del deposito/officina di Ponticelli della ex ferrovia Circumvesuviana e per la sostituzione e bonifica delle coperture in eternit	€ 5.660.000,00	FSC
Ferrovia Circumflegrea. Tratta Soccavo - Traiano-Pianura. Risanamento statico della vecchia Galleria Camaldoli. Adeguamento impiantistico ed opere complementari	€ 14.050.000,00	FSC
Interventi finalizzati all'aumento della capacità di trasporto della ferrovia Circumflegrea: gallerie vecchia e nuova Vomero	€ 50.750.000,00	FSC
Adeguamento alle norme di sicurezza ANSF delle linee Piedimonte – SMCV e Benevento – Canello	€ 600.000,00	FSC
Raddoppio linea Circumflegre tratta ferroviaria Pisani-Quarto Stazione (binario pari) - Opere civili e attrezzaggio ferroviario	€ 40.154.973,87	ApQ





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Investimenti Materiale rotabile (1/3)*

#### **INTERVENTI IN CORSO - REVAMPING**

##### **ETR Fe 220 (linee Vesuviane)**

Numero ETR: 12

Importo: circa 28.200.000

Termine fornitura marzo 2019

##### **ETR T21 (linee Vesuviane)**

Numero ETR: 25

Importo: circa 44.000.000

Termine fornitura marzo 2019

##### **ET 400 (linee Flegree)**

Numero ETR: 13 – forniti 8

Importo: circa 15.800.000

Attività: in corso

Termine fornitura marzo 2019



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Investimenti Materiale rotabile (2/3)*

#### **INTERVENTI IN CORSO – NUOVE FORNITURE**

##### **❑ ETR Alfa 2 (linee suburbane)**

Numero ETR: 9 – in esercizio 5

Importo: circa 40.000.000 (20.000.000 PAC; 20.000.000 ADP)

Rilascio AMIS - 5 dicembre 2017

Termine fornitura marzo 2019

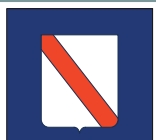
##### **❑ ETR Alfa 3 (linee Flegree)**

Impresa: Titagarh Firema – contratto quadro del 29.11.2007

Numero ETR: 12 - in esercizio 2

Importo: circa 70.000.000 € (14.000.000 PAC, 33.000.000 FAS, 23.000.000 ADP)

Termine fornitura febbraio 2019



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ

2018



E.A.V.

**Investimenti Materiale rotabile programmati (3/3)**

Acquisto materiale rotabile Linee Vesuviane	€ 130.000.000,00	Delibera CIPE n 54/2016
Acquisto materiale rotabile Linee Vesuviane	€ 14.000.000,00	DM 408/2017
Acquisto materiale rotabile Linea Piedimonte - Napoli	€ 23.400.000,00	DM 408/2017
Acquisto materiale rotabile Linea Piscinola – Aversa Centro	€ 23.000.000,00	Delibera CIPE n 54/2016
Acquisto materiale rotabile Linea Piscinola – Aversa Centro	€ 15.400.000,00	DM 408/2017
Acquisto materiale rotabile Linee Flegree	€ 13.200.000,00	DM 408/2017
Acquisto Locomotori	€ 14.000.000,00	POR fesr 2014/2020
Acquisto materiale rotabile usato dalla società FER della Regione Emilia Romagna	€ 2.400.000,00	POC



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Attività (1/3)

- Dall'11 marzo è ripartito il servizio **Campania Express**, il progetto che la Regione Campania ed **EAV** sostengono per la promozione del territorio, del paesaggio e del patrimonio storico-artistico ed archeologico dal litorale vesuviano alla costiera sorrentina. Fino al 15 ottobre un collegamento veloce tra Napoli, Ercolano, Torre Annunziata, Pompei, Castellammare di Stabia, Vico Equense – da quest'anno - e Sorrento, con 12 corse giornaliere.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: i primi acquistabili *on line* sul nostro sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), negli Info Box di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Napoli Montesanto e nelle agenzie convenzionate; i secondi acquistabili nelle biglietterie aziendali di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Ercolano, Torre Annunziata Oplonti, Pompei Villa Misteri, Castellammare di Stabia, Vico Equense e Sorrento - a partire da venti minuti prima della partenza del treno - o dal personale di bordo, sulla banchina delle stazioni dove effettua fermata. [Qui orari e tariffe.](#)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Attività (2/3)

- Per continuare la promozione del **Campania Express** è stata ampliata la rete di collaborazione interistituzionale intorno al servizio stesso: dopo i Comuni di Ercolano, Pompei, Sorrento, e la Soprintendenza Archeologica speciale di Pompei, le associazioni rappresentative delle agenzie di viaggio e delle strutture alberghiere, è la volta del Comune di Vico Equense. La logica seguita è quella di favorire e rafforzare l'integrazione tra soggetti e servizi, con la finalità di offrire alla Clientela un complesso di prestazioni organizzate in una visione di sistema, rivolta al territorio piuttosto che alla sola azienda.

Anche lo scorso anno, in occasione della bellissima rassegna teatrale [Pompei Theatrum Mundi](#), EAV ha messo a disposizione alcuni treni notturni del Campania Express. Dal 22 al 25 giugno e il 30 giugno 2017, chi ha assistito ad uno degli spettacoli della kermesse, ha potuto usufruire di queste corse straordinarie serali per ritornare a Napoli.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Attività (3/3)

**Cuma Express – Il treno dei campi flegrei:** è un servizio che intende favorire la conoscenza del territorio e la fruizione dei siti archeologici e turistici del territorio flegreo - Pozzuoli, Baia e Cuma - garantendo un collegamento veloce e confortevole dalla storica stazione di Montesanto, nel cuore della città di Napoli.

Con un unico biglietto, maggiorato di soli due Euro rispetto al costo del solo trasporto, sarà consentito l'ingresso a tutti i siti del Parco Archeologico dei campi Flegrei nella stessa giornata del viaggio.

Il servizio prevede l'effettuazione - dal 1° luglio al 30 settembre, nei giorni di domenica e festivi - di 8 corse al giorno, 4 da Montesanto a Cuma e 4 da Cuma a Montesanto, con treni ET500 (Alfa tre) di ultima generazione, 68 posti a sedere prenotabili e aria condizionata.

I treni effettueranno fermata nelle stazioni di Mostra, Pozzuoli, Fusaro, Torregaveta e Cuma.

Diverse le tipologie di biglietti, con prenotazione del posto, o last minute senza prenotazione del posto: i primi acquistabili on line sul nostro sito [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), negli Info Box di Napoli Montesanto, Napoli Porta Nolana e Napoli Garibaldi; i secondi acquistabili nelle biglietterie aziendali di Napoli Montesanto, Mostra, Pozzuoli, Fusaro e Torregaveta - a partire da venti minuti prima della partenza del treno.

Qui orari, tariffe e info: <http://www.eavsrl.it/web/cuma-express-2018>



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Innovazioni tecnologiche*

- Continua l'attrezzaggio delle stazioni con il nuovo sistema di teleindicatori. Sono state già attrezzate le stazioni di Barra, Ercolano Scavi-Vesuvio, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Via Libertà, San Giorgio a Cremano, San Giovanni, Sorrento, Torre del Greco, Vico Equense e Castelcisterna. Dove il sistema è interfacciato con l'impianto di segnalamento di stazione, oltre alle soppressioni, anche il dato relativo ai ritardi viene aggiornato in tempo reale anche. Col tempo i dati rappresentati terranno sempre più conto degli eventi reali (ritardi, soppressioni, ecc.) che si verificano.
- Prosegue il nuovo sistema di centralizzazione e di gestione dati, relativo ai documenti di viaggio delle corse ferroviarie dell'**EAV**, le cosiddette *Cedole orario*. La piattaforma di *Business Intelligence* permette di consultare in 'tempo reale' gli "*indicatori di performance*": corse ferroviarie sopresse e effettuate in un determinato periodo di tempo, ritardo, medie composizioni dei convogli, indici di regolarità del servizio, percorrenze chilometriche del materiale rotabile, corse automobilistiche di supporto esercite in sostituzione dei treni, cause di eventuali soppressioni.

Entro l'anno partirà la fase sperimentale della "*Cedola unica digitale*", che prevede la dotazione di *tablet* ai capitreno, che saranno utilizzati anche per altri scopi aziendali come il controllo dei biglietti o la notifica dei documenti



REGIONE CAMPANIA

# CARTA della MOBILITÀ

## 2018



E.A.V.

### *Innovazioni organizzative*

È di novembre 2017 la nomina del Mobility Manager Aziendale, l'ing. Mario d'Avino, figura prevista dal Decreto Ronchi del 1998, che ha sancito la necessità di un responsabile della mobilità negli enti pubblici e nelle imprese con più di 300 dipendenti per unità o con più di 800 dipendenti distribuiti su più unità.

Tale Decreto prevede che il responsabile della mobilità ottimizzi gli spostamenti casa-lavoro dei dipendenti, riducendo il ricorso al mezzo di trasporto privato a favore di soluzioni a basso impatto ambientale.

Lo strumento di cui dispone per attuare le politiche di mobilità sostenibile è il Piano Spostamenti Casa-Lavoro, approvato sempre nel novembre 2017, redatto tenendo conto delle necessità e delle caratteristiche degli spostamenti dei dipendenti, cercando soluzioni convenienti e agevoli che inducano i lavoratori a preferire il trasporto pubblico o eco-sostenibile (car pooling, car sharing, mobilità ciclabile, navette aziendali) a quello privato.

Da gennaio 2018, sulla base delle risultanze del Piano, è stata avviata la sperimentazione del car pooling sulla piattaforma **Jojob**.



napoli/  
ercolano/  
pompei/  
sorrento/

campania > express

...  
campania > artecard

Viaggia sul Campania Express  
con campania > artecard /  
Travel on the Campania Express  
with campania > artecard /



...  
in viaggio tra le bellezze culturali  
con campania > artecard  
travel to cultural attractions  
with campania > artecard

prenotati / reserved  
www.campaniartecard.it — ☎ 800 600 601  
www.eavsrl.it — ☎ 800 211 388





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Integrazione con il territorio (1/4)*

- Anche quest'anno, nell'ambito dell'"**Alternanza Scuola-Lavoro**", gli alunni dell'Istituto Superiore Polispecialistico "San Paolo" di Sorrento e dell'ITES E. Caruso collaboreranno all'assistenza alla Clientela del **Servizio Campania Express**, affinché l'esperienza lavorativa diventi momento fondamentale del processo culturale e formativo, rispondendo anche alle istanze di un territorio a forte connotazione turistica.
- Inoltre EAV ha sottoscritto con ATS Eu.tropia una convenzione come partner per formare specialisti per la promozione di prodotti e servizi turistici del territorio nel corso ***i-Tourisme & Technology Smart***.
- Continua ad Ischia la collaborazione per il presenziamento degli info-point con gli studenti dell'I.T. «E. Mattei» e dell'Istituto d'Istruzione Superiore "Cristofaro Mennella«, sempre nell'ambito dell'"**Alternanza Scuola-Lavoro**".



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Integrazione con il territorio (2/4)

- Continua la partnership avviata con **INWARD** – Osservatorio Nazionale sulla Creatività Urbana, che vede protagoniste 10 nostre stazioni, con interventi di “*Street art*” legati al territorio circostante. Far parlare la stazione alla gente che la vive, renderla meno anonima e più vicina ai problemi del luogo: questo l’intento della collaborazione. **EAV** si fa carico degli interventi di manutenzione ordinaria, l’artista dell’opera che nasce dalla sua creatività:
- A Castello di Cisterna la quarta delle dieci opere previste: *Colorful Queen*, firmata dalla street artist di origini sarde [La Fille Bertha](#). Il fatto stesso che sia proprio un’artista donna a realizzare l’opera rafforza il senso dell’operazione di riqualificazione: non soltanto colore, ma anche tripudio del genere femminile. A sigillare questo messaggio, una frase di Simone de Beauvoir, pioniera del femminismo europeo: “Una donna libera è il contrario di una donna leggera”.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Integrazione con il territorio (3/4)

➤ A San Giorgio a Cremano la quinta opera: *Ricominciamo da qui* firmata dal duo di street artisti siciliani [Rosk&Loste](#). L'intervento è un omaggio a due illustri personaggi, protagonisti assoluti del teatro e del cinema italiano: Alighiero Noschese e Massimo Troisi. Su uno sfondo nostalgicamente turchese, quasi a ricordare il mare che non bagna San Giorgio, si susseguono i volti che ritraggono i due attori in diverse pose e momenti della loro carriera, magistralmente resi dagli artisti con un incantevole realismo, grazie all'utilizzo di sole bombolette spray. Su ambo i lati campeggiano poi grandi i loro nomi, per chiarezza e per sottolineare maggiormente il legame di entrambi con il comune vesuviano. Dopo gli atti vandalici subiti a pochi giorni dalla realizzazione, l'opera è tornata a risplendere per mano dei due autori grazie al successo di una campagna di crowdfunding lanciata sulla piattaforma [Meridonare](#)

➤ Sempre a seguito dell'attacco di alcuni delinquenti alle opere di street art nella stazione di Piano di Sorrento, Eav, insieme al Comune ed al Forum dei Giovani di Piano di Sorrento, ha deciso di dare di nuovo colore alla stazione. Per ricordare l'atto vandalico i bambini hanno posto le mani colorate in un puzzle che resterà come un quadro, lasciando una impronta colorata su quel muro che la violenza ha voluto rendere grigio, a ricordare che il colore la vince sul buio. Il bellissimo acquario nel sottopassaggio è stato riportato alla luce.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Integrazione con il territorio (4/4)

- A Portici la sesta opera prevista: *Bellavista*, firmata dallo street artista [Mattia Campo Dall'Orto](#). Il progetto artistico nasce dalla volontà di riportare in auge, per suggestione di prossimità geografica, il valore storico della linea ferrovia Napoli-Portici, la prima costruita nel territorio italiano ed inaugurata il 3 ottobre 1839. Il viaggio e la tradizione sono gli elementi principali a cui l'artista si è ispirato, guardando iconograficamente ai tarocchi, in particolar modo alle carte de "La Fortuna" e de "Il viaggio": la ruota della Fortuna diventa, infatti, la ruota della locomotiva ed il cavallo, invece, vuole richiamarne la potenza trainante. Il toponimo Bellavista viene così scomposto e abbinato alle due figure per richiamare, da un lato, coincidenza e curiosità, e dall'altro meraviglia e scoperta che accompagnano il viaggiatore.
- Nella fermata di Gianturco l'opera – straordinaria rispetto alle 10 programmate - *In futuro*, realizzata da [Geometric Bang](#) su richiesta di [Engineering](#) per EAV. I due prospetti dipinti scompaginano una visione familiare: si tratta della città di Napoli, disegnata come in un pop-up, con una sovrapposizione di elementi naturali e culturali, animati e inanimati. Vi convivono il mare ed il Vesuvio, il Duomo e il Maschio Angioino, ma anche curiose scale-mobili urbane, automobili a lievitazione magnetica, un treno sopraelevato ed un palazzo che si apre al mondo da un'ampia vetrata in foggia di smartphone. Comunica una città che non dimentica le bellezze naturali di sempre e culturali del passato, ma che desidera anche evolversi e progredire con una sana tecnologia il cui compito, sempre assistita dall'uomo, sia quello di migliorarne la vita. L'opera si pone come plus dell'attenta opera di riqualificazione a favore dei dipendenti della vicina sede aziendale di Engineering ed è stata inaugurata insieme ad un nuovo sistema di sorveglianza.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (1/22)

### DIRITTI DEL VIAGGIATORE

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

- **Sicurezza** e **Tranquillità** del viaggio;
- **Continuità** e **Certezza** del servizio, anche attraverso una razionale integrazione tra i diversi mezzi di trasporto;
- Pubblicazione tempestiva e facile reperibilità degli orari che siano (se possibile) integrati e coordinati con i mezzi di trasporto necessari al completamento del viaggio;
- Facile accessibilità alle informazioni sulle modalità del viaggio e sulle tariffe, sia sui mezzi di trasporto sia nelle stazioni;
- Tempestive informazioni sul proseguimento del viaggio con mezzi alternativi (se 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; facile rintracciabilità degli addetti durante il viaggio;



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## *Rapporti con la Clientela* (2/22)

### **DIRITTI DEL VIAGGIATORE**

- Rispondenza tra i servizi acquistati e quelli effettivamente erogati;
- Contenimento dei tempi di attesa agli sportelli (biglietterie, informazioni, ecc.) ed ai varchi;
- Possibilità di conoscere prima i probabili tempi di attesa (anche mediante numero elimina-file o sistemi similari);
- 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 nostra stazione di Piazza Garibaldi, ad esempio, è classificata dalla normativa luogo aperto. A conferma di questo orientamento vi è anche il protocollo d'intesa stipulato il 27/09/2007 tra il Ministero della Salute e le Ferrovie dello Stato sull'argomento. Assicuriamo, comunque, che il divieto di fumo è stato apposto in tutte le sale di attesa ubicate in luoghi chiusi delle stazioni ferroviarie, così come specifica la legge.
- Facile accessibilità alla procedura dei reclami e risposta agli stessi nei tempi previsti dalla normativa in vigore.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (3/22)

#### **DOVERI DEL VIAGGIATORE**

- 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 del resto soddisfacente. All'atto di ricevere il titolo di viaggio, il viaggiatore deve assicurarsi, sotto pena di decadenza da qualunque eventuale diritto, che sia stata applicata la riduzione di prezzo eventualmente spettante per la destinazione e per l'itinerario richiesti; che il prezzo pagato corrisponda, per le tipologie di biglietti che ne prevedono l'indicazione, a quello esposto sul proprio titolo di viaggio; che nel cambio delle monete non vi sia stato errore;
- Non occupare più di un posto a sedere;
- Non insudiciare e non danneggiare pareti, accessori e suppellettili;
- Rispettare, ove previsto, il divieto di fumare;
- Non avere comportamenti tali da recare disturbo ad altre persone;
- Non trasportare oggetti compresi tra quelli classificati nocivi e pericolosi, senza rispettare le limitazioni stabilite dal vettore;
- Non usare i segnali di allarme o qualsiasi altro dispositivo di emergenza, se non in caso di grave ed 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 ed i livelli di servizio per se stesso e per tutti quelli che viaggiano.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (4/22)

### DIRITTI DEI PASSEGGERI DERIVANTI DAI REGOLAMENTI CE 1371/2007 E UE 181/2011

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

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

All'indirizzo di seguito indicato è possibile consultare tutta la documentazione e la normativa:

<http://www.eavsrl.it/web/diritti-dei-passeggeri-derivanti-dai-regolamenti-ce-13712007-e-ue-1812011>

### LE ASSOCIAZIONI DEI CONSUMATORI

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, oltre all'impegno di tutto il personale di **EAV**, c'è bisogno anche della partecipazione degli altri soggetti attivi del Trasporto Pubblico, i **Clienti**.

Questa Carta rappresenta una proposta di collaborazione al Cliente: gli si chiede di partecipare attivamente con richieste, osservazioni, suggerimenti, il tutto teso al miglioramento del servizio. Anche per questo **EAV** vuole proseguire nel percorso comune con le Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio campano, iscritte all'elenco del MISE di cui all'art. 137 del decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 e facenti parte del CNCU costituito presso lo stesso MISE, con un tavolo dove il confronto ed il dialogo sono gli strumenti indispensabili per la comprensione dei bisogni e delle attese dei Clienti.

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (5/22)

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

La referente aziendale è la Dott.ssa Maria Nadia Vitiello, responsabile dell'emissione della presente Carta e della Gestione dei Reclami.

Di seguito l'elenco delle associazioni accreditate:

- ACU
- ADICONSUM
- ADOC
- ADUSBEP
- ALTROCONSUMO
- ASSOCONSUM
- ASSOUTENTI
- CASA DEL CONSUMATORE
- CITTADINANZATTIVA
- CENTRO CODACONS PER I DIRITTI DEL CITTADINO
- CODICI CAMPANIA (CO.DI.CI.)
- CONFCONSUMATORI
- FEDERCONSUMATORI
- LEGA CONSUMATORI
- MOVIMENTO CONSUMATORI
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO
- UDICON
- UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (6/22)

### TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO FERROVIARIO

I biglietti possono essere preacquistati, oltre che nelle [biglietterie aziendali](#), in una delle oltre **3000 rivendite** presenti sul territorio regionale e nei distributori automatici presenti nelle stazioni di:

- Piscinola, Mugnano, Giugliano, Aversa Ippodromo e Aversa della linea Metropolitana
- Napoli Garibaldi e Piano di Sorrento delle linee Vesuviane
- Torregaveta delle linee Flegree

Emettitrici automatiche sono installate anche nella stazione di Poggioreale\* delle linee Vesuviane, e negli impianti di Bagnoli, Corso Vittorio Emanuele, Fuorigrotta\*, Montesanto\*, Licola, Mostra\* e Soccavo\* delle linee Flegree. Nei distributori degli impianti contrassegnati da asterisco è possibile - al momento - acquistare solo titoli integrati.

Ricordiamo che in caso di somme **non erogate** dalle emettitrici della **linea Metropolitana** le verifiche contabili sono solitamente effettuate entro il mese successivo a quello di riferimento. Il cliente, pertanto, potrà recarsi con lo scontrino o la copia del reclamo compilato in stazione o sul sito (in caso di mancata stampa dello scontrino) - munito di un valido documento di riconoscimento - presso l'Ufficio COT sito in Via M. Parise s.n.c. - nel fabbricato adiacente la nostra stazione di Poggioreale - tutti i giorni dalle ore 09:00 alle ore 15:00, o ogni venerdì dalle 8:00 alle 10:00 e dalle 13:00 alle 15:30 presso gli uffici ubicati al piano parcheggio della stazione di Mugnano, per le opportune verifiche e la consegna dell'importo dovuto.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (7/22)

In caso di somme **non erogate** dalle emettitrici installate nelle stazioni di Napoli Garibaldi e Torregaveta, il Cliente potrà recarsi con lo scontrino presso la relativa biglietteria per il ritiro della somma spettante. Per le altre emettitrici occorrerà rivolgersi al **Consorzio UnicoCampania**.

Per controllare l'elenco dei punti vendita esterni è possibile consultare il sito del **Consorzio UnicoCampania** all'indirizzo:

<http://www.unicocampania.it/?lang=it&center=inside&colonna=puntovendita&action=start>

### TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO

Dal 3 luglio 2017 è disponibile un *app* per acquistare il biglietto **EAV ferro** da cellulare, utilizzando il credito telefonico. E' possibile acquistare il biglietto di corsa semplice **Urbano Napoli**, con accesso dalle stazioni di **Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Napoli Centro Direzionale, Napoli Galileo Ferraris, Montesanto e Mostra**. Il Cliente, attraverso l'*app* **UNICOCAMPANIA**, entrando nella sezione "ACQUISTO TICKET di **EAV**", sceglie la stazione da cui accede ed acquista il titolo di viaggio. Cliccando su "*acquista con sms*", è predisposto dalla stessa *app* un *sms* di richiesta, a cui segue un *sms* di risposta, da parte dell'operatore telefonico, che contiene il biglietto sottoforma di testo ed un link ad un *QR code* che consente l'accesso al tornello attrezzato per la lettura dello stesso.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Rapporti con la Clientela (8/22)

#### VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

A partire dall'8 giugno 2015, come previsto dal comma 3 dell'art. 9 del regolamento 1371/2007 - ovvero che *"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 modalità di seguito specificate.

#### ➤ **Acquisto senza sovrapprezzo**

È ammesso nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da stazioni/fermate che risultino essere:

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

[Elenco degli impianti aziendali che presentano tali caratteristiche ed elenco 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.](#)

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

#### VENDITA BIGLIETTI A BORDO TRENO

##### ➤ **Acquisto con sovrapprezzo**

È ammesso, altresì, eccezionalmente l'acquisto a bordo dei treni con sovrapprezzo di € 5,00, nel caso in cui un passeggero salga a bordo senza titolo di viaggio da qualsiasi altra stazione/fermata non fornita di varchi di accesso e non presente negli elenchi di cui sopra.

In tutti i casi, il passeggero è **obbligato** - appena salito a bordo - a recarsi dal capotreno per la richiesta di acquisto del titolo di viaggio; in mancanza verrà sanzionato, perché ritenuto sprovvisto di titolo di viaggio.

Il prezzo del trasporto deve essere pagato con denaro contante, non essendo tenuta la società al cambio della moneta. Il personale, comunque, nei limiti delle possibilità, erogherà normalmente il resto.

In ogni stazione non presenziata è disponibile l'elenco delle rivendite che servono la stessa.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

2018



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (10/22)

### TARIFFE E TITOLI DI VIAGGIO SERVIZIO AUTOMOBILISTICO

Per i servizi su gomma è possibile acquistare i titoli di viaggio presso le biglietterie delle stazioni di Castellammare di Stabia, Meta, Mostra, Napoli Porta Nolana, Nola, Piano, Poggiomarino, Pomigliano, Scafati, Sorrento, Torre del Greco, Torregaveta, Via Nocera.

Per le linee di **Ischia**, di **Procida**, per la **Pompei-Vesuvio** e per le linee urbane di **Sorrento** è disponibile l'app **UNICOCAMPANIA** per acquistare biglietti di corsa semplice utilizzando il credito telefonico. Il viaggiatore riceverà un SMS contenente tutti i dettagli del titolo acquistato: il viaggio dovrà iniziare entro i 10' dalla ricezione del messaggio ed il biglietto si intende come obliterato.

Nel caso di **Ischia** e **Procida**, richiedendo presso le sedi aziendali una "**Carta Fedeltà**", utilizzando l'apposita modulistica, i Clienti residenti potranno acquistare i biglietti di corsa semplice e orario da € 1,50 e € 1,80 al prezzo rispettivamente di € 1,20 e € 1,50.

### VENDITA BIGLIETTI A BORDO AUTOBUS

È possibile acquistare i biglietti a bordo, dal Conducente, con un sovrapprezzo di 0,50€ sulla tariffa ordinaria. Anche in questo caso, il prezzo del trasporto deve essere pagato con denaro contante.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (11/22)

### ABBONAMENTI GRATUITI STUDENTI

Grazie ai fondi della Regione Campania, anche nel 2017 gli studenti campani hanno avuto la possibilità di richiedere abbonamenti gratuiti per il percorso casa/scuola.

Questi i requisiti:

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

Siamo in attesa di conoscere le modalità per il prossimo anno scolastico.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (12/22)

#### **VIAGGIARE CON I 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**

- **Piccoli animali:** sono ammessi al trasporto purché rinchiusi in ceste, gabbiette o contenitori simili, nel numero di uno per ogni viaggiatore, sempre che sia possibile tenerli sulle ginocchia o collocarli sull'apposito supporto bagagli e non arrechino disturbo agli altri viaggiatori.
- **Cani** - tutti i cani devono essere muniti di museruola ed essere tenuti al guinzaglio.
  - **Cani di piccola e media taglia:** oltre che nelle modalità previste per il trasporto dei piccoli animali, possono viaggiare tenuti in braccio e sempre che gli altri viaggiatori lo permettano.
  - **Cani di grossa taglia:** possono viaggiare solo quelli che guidano i non vedenti e quelli da caccia. Non possono, comunque, mai occupare un posto a sedere destinato ai viaggiatori. In caso di eccessivo affollamento, potranno essere ammessi a viaggiare solo i cani guida dei non vedenti.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Rapporti con la Clientela (13/22)

#### TRASPORTO BICICLETTE

Dal 19 settembre 2016 è consentito il **trasporto biciclette sui treni** nelle fasce orarie riportate di seguito:

- **linee Vesuviane** 09.30 ÷ 11.30 e 15.00 ÷ 17.00
- **linee Flegree** 09.30 ÷ 11.30 e 15.00 ÷ 17.00
- **linea Benevento-Napoli** *on demand*
- **linea Piedimonte-Napoli** non possibile
- **linea Metropolitana** non possibile

La modalità operativa per l'utilizzo di questo servizio - trasporto bici per singoli clienti o piccoli gruppi - prevede l'inoltro di una richiesta, da inviare almeno cinque giorni prima del viaggio.

Per l'autorizzazione occorre utilizzare il modulo *richiesta informazioni* presente nella pagina assistenza al link:

[http://urp.eavsrl.it/web/public/urp/front/richiesta/id/richiesta\\_informazioni?changelang=it](http://urp.eavsrl.it/web/public/urp/front/richiesta/id/richiesta_informazioni?changelang=it)

a cui farà seguito una comunicazione di risposta. 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.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (14/22)

#### **TRASPORTO BICICLETTE**

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

[s.terlizzi@enteautonomovolturno.it](mailto:s.terlizzi@enteautonomovolturno.it); [d.giametta@enteautonomovolturno.it](mailto:d.giametta@enteautonomovolturno.it).

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

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

#### **VIAGGIARE CON OGGETTI**

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





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (15/22)

### SANZIONI AMMINISTRATIVE

La Legge Regionale n. 16 del 7 agosto 2014, pubblicata sul Bollettino Ufficiale della Regione Campania n. 57, al comma 115 – punto n) ha modificato integralmente l'art. 40 della Legge Regionale 3/2002 denominandolo "**Controllo e sanzioni a carico degli utenti dei servizi di trasporto pubblico**".

### REGOLE GENERALI

Il primo comma dell'art. 40 della Legge Regionale 3/2002, come modificato dalla Legge 16/2014, prevede che l'utilizzatore dei servizi del trasporto pubblico regionale e locale debba munirsi del titolo di viaggio, convalidarlo all'inizio del viaggio e conservarlo fino al termine dello stesso, nonché esibirlo su richiesta del personale addetto agli accertamenti ed alle contestazioni delle violazioni punite con sanzione amministrativa pecuniaria in materia di **Trasporto Pubblico Locale**.

**In caso di avaria delle obliterate, il viaggiatore – sui treni - dovrà recarsi dal Capotreno per la convalida; sui bus potrà effettuarla egli stesso.**

La convalida dei titoli di viaggio elettronici mensili ed annuali deve essere effettuata in occasione di ogni singolo accesso ai mezzi di trasporto utilizzati.

Il comma 7 dell'art. 40 prevede che la violazione di tale obbligo comporti a carico del Cliente una sanzione pecuniaria fissa di € 6,00, pagabile con le modalità previste nell'apposito paragrafo.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (16/22)

### SANZIONI PREVISTE

Le sanzioni previste per i passeggeri sprovvisti di valido titolo di viaggio sono le seguenti, come modificate dalla L.R. 10/2017:

#### ▪ **Trasporto pubblico urbano**

Una sanzione amministrativa pari a 100 volte il costo del biglietto, oltre al pagamento della tariffa ordinaria di corsa semplice e delle spese di notifica;

#### ▪ **Trasporto pubblico extraurbano**

Una sanzione amministrativa pari a 120 volte la tariffa ordinaria di corsa semplice, oltre al pagamento della tariffa ordinaria extraurbana di corsa semplice di valore più basso, prevista dal sistema tariffario regionale, nonché al pagamento delle spese di notifica.

Tali sanzioni si applicano anche quando il viaggiatore, titolare di abbonamento personale cartaceo o elettronico, non sia in condizione di esibirlo alla richiesta dell'agente verificatore, a meno che lo stesso non presenti il documento di viaggio entro i successivi cinque giorni dalla violazione, purché l'abbonamento risulti convalidato dall'obliteratrice in data anteriore all'accertamento della violazione. Anche in questo caso a carico del viaggiatore è prevista una sanzione fissa di Euro 6,00, da pagarsi esclusivamente presso gli uffici **EAV** in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.-



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (17/22)

#### **SANZIONI RIDOTTE**

E' ammesso il pagamento della sanzione amministrativa **in misura ridotta** di una somma pari al 50% della sanzione, oltre le spese di procedimento, entro 60 giorni dalla contestazione immediata o, se questa non vi è stata, dalla notificazione degli estremi della violazione.

Se il pagamento viene effettuato entro cinque giorni dalla contestazione o dalla notificazione è ammesso il pagamento in misura ridotta di una somma pari al 30% della sanzione, oltre alle spese del procedimento.

#### **DOVE SI PAGA LA SANZIONE - SERVIZIO FERROVIARIO**

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

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta;
- Presso le biglietterie presenziate delle linee Vesuviane;
- Presso gli uffici **EAV** in Napoli, Piazzetta Cumana n. 100 o Via Parise s.n.c.
- Con un versamento sul conto corrente postale **n. 33173048**, intestato a **Ente Autonomo Volturno S.r.l.** - Napoli, Corso Garibaldi n. 387, indicando nella causale il numero del verbale.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### *Rapporti con la Clientela* (18/22)

#### **DOVE SI PAGA LA SANZIONE - SERVIZIO AUTOMOBILISTICO**

La sanzione comminata dal personale addetto alla verifica del titolo di viaggio al viaggiatore sprovvisto va pagata:

- Direttamente all'agente verificatore che ne rilascerà ricevuta
- Dalle ore 9 alle 15.00 presso gli uffici **EAV** in:
  - Napoli, Via Parise s.n.c.
  - Napoli, Via G. Ferraris
  - Napoli, Via Nuova Agnano n. 9D
  - Sorrento, Via Marziale
  - Torre Annunziata, Via Plinio n. 1
  - Comiziano, Via Nola
- Con un versamento sul conto corrente postale n. 6766127, intestato a **Ente Autonomo Volturno S.r.l.** – Napoli, Corso Garibaldi n. 387, indicando nella causale il numero del verbale.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (19/22)

### RECLAMI

E' sempre possibile sporgere reclamo

- a mezzo posta indirizzandolo a "**EAV S.r.l. Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli**"
- o inviandolo a mezzo fax al numero **081200991**
- o utilizzando l'apposito modulo presente alla pagina dei Contatti sul sito <http://www.eavsrl.it>
- o servendosi degli appositi registri presso gli impianti presenziati (stazioni, fermate, etc.).

In caso di reclamo, il Cliente deve specificare le proprie generalità ed indirizzo, esporre chiaramente quanto accaduto, corredandolo della documentazione eventualmente in suo possesso e/o indicando le circostanze che possano facilitare la ricostruzione dei fatti da parte di **EAV** (linea, luogo, ora, ecc.).

Qualora il reclamo sia relativo al comportamento del personale, dovrà essere debitamente firmato; in caso contrario, non saranno adottati provvedimenti disciplinari, se necessari. **EAV** è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo, con comunicazione al reclamante ove in possesso dei dati dello stesso, entro 30 giorni dal ricevimento.

Nei casi in cui la formulazione della risposta al reclamo richieda accertamenti e/o interventi complessi tali da presumere tempi di risposta maggiori di trenta giorni, **EAV** provvederà a fornire una risposta preliminare interlocutoria, in attesa di quella definitiva.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Rapporti con la Clientela (20/22)

### RECLAMI DI SECONDA ISTANZA

Ai sensi dei regolamenti CE 1371/2007 e UE 181/2011, per eventuali violazioni degli stessi è possibile inoltrare in seconda istanza, cioè solo dopo che si è inviato un reclamo alla azienda che gestisce i trasporti e siano trascorsi inutilmente i termini previsti per la risposta, un reclamo all'[Autorità di Regolazione dei Trasporti](#), mediante moduli di reclamo, scaricabili agli indirizzi internet

<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/10/ReclamoFerroviaV4.pdf>

per i servizi su ferro e

<http://www.autorita-trasporti.it/wp-content/uploads/2016/04/ReclamoAutobusV2.pdf>

per i servizi su gomma

compilati e corredati dalla copia di un documento di identità, in corso di validità, del reclamante, da inviare a mezzo raccomandata con avviso di ricevimento, via "*Posta Elettronica Certificata*" (**pec**) o da apposito sistema telematico per l'invio e la gestione dei reclami (**SITe**).

### Autorità di Regolazione dei Trasporti

Via Nizza 230, 10126 Torino

Telefono: 011.0908500

E-mail: [art@autorita-trasporti.it](mailto:art@autorita-trasporti.it)

PEC: [pec@pec.autorita-trasporti.it](mailto:pec@pec.autorita-trasporti.it)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

#### **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:

- **Ufficio Assicurazioni Servizio Ferroviario**

*081 7722391 - lun-ven 9.00÷13.00 - lun e giov 14.00÷16.00*

- **Ufficio Assicurazioni Servizio Automobilistico** inviando una mail all'indirizzo [gestioni.sinistri.autolinee@enteautonomovolturmo.it](mailto:gestioni.sinistri.autolinee@enteautonomovolturmo.it)

#### **INTEGRAZIONE CON ALTRE MODALITÀ DI TRASPORTO**

Attraverso la Stazione Napoli Garibaldi, le linee **EAV** consentono un rapido e comodo interscambio con i servizi offerti da Trenitalia e Italo (Stazione Napoli Centrale) e dalle autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza dal Parcheggio Metropark in Corso A. Lucci), nonché dai taxi. Delle nostre stazioni e fermate ferroviarie, 18 sono dotate di parcheggio auto. È possibile, inoltre, utilizzando i servizi su gomma, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio), a Castellammare (Porto) ed a Sorrento (Porto).



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Rapporti con la Clientela (22/22)

#### OGGETTI SMARRITI E ATTREZZATURE PER LA MOBILITÀ O ALTRE ATTREZZATURE SPECIFICHE PMR

In caso di oggetti, bagagli, attrezzature per la mobilità o altre attrezzature specifiche dei viaggiatori a ridotta mobilità, smarriti o lasciati dal passeggero sul treno, in stazione o in funivia, **EAV**, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito.

I viaggiatori possono chiamare al **Numero verde**



per dare avvio alle procedure di ricerca.

Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso gli **Uffici Oggetti Smarriti** tranne che non si tratti di cose deperibili o pericolose o nocive, certificandone in tal caso l'esito in apposito processo verbale.

Se sono rinvenuti valori, questi sono consegnati - previa dettagliata specifica - all'**Ufficio Titoli di Viaggio/COS** per la custodia.

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero **sul bus** è possibile inviare una mail ai seguenti indirizzi:

[s.terlizzi@enteautonomovolturno.it](mailto:s.terlizzi@enteautonomovolturno.it)  
[d.giametta@enteautonomovolturno.it](mailto:d.giametta@enteautonomovolturno.it)

mentre per Ischia è possibile contattare i seguenti recapiti:

**0817354835 - 0817354848 - 08119800119**





CIRCUMVESUVIANA

UNA DONNA LIBERA  
È IL CONTRARIO DI  
UNA DONNA LEGGERA

LA  
FILLE  
PERTRA  
'32

socage DA 324

NOLEGGIO inward 338 37 48 33



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

## Valutazione della Qualità del Servizio (1/2)

2018

Per la Valutazione della **Qualità del Servizio** erogato e della **Percezione** della stessa da parte della Clientela sono svolti i seguenti monitoraggi:

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

L'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti del Servizio Ferroviario ed Automobilistico, commissionata alla **Società Scenari**, si inserisce nel quadro delle azioni individuate da **EAV** per il monitoraggio ed il miglioramento della **Qualità del Servizio Offerto**, per migliorare le relazioni con la Clientela e recepirne i suggerimenti.

I risultati dell'indagine costituiscono, infatti, uno strumento per la definizione del **Piano Annuale della Qualità** e della presente **Carta**.

Scopo dell'indagine svolta è stato quello di raccogliere informazioni relative al giudizio dell'utenza sul servizio svolto dall'**EAV**, in particolare rispetto a :

- soddisfazione complessiva sui servizi offerti (**Qualità Percepita**);
- soddisfazione sui singoli fattori di qualità;
- correlazione dei dati più significativi ai parametri del campione considerato (età, occupazione, residenza, motivazione ecc.) ;
- individuazione dei punti di forza e delle aree di miglioramento.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

Le rilevazioni sono state effettuate attraverso la somministrazione di un questionario in formato digitale, strutturato ad hoc. L'indagine ha coinvolto un campione di **3.191** viaggiatori **EAV** per il servizio ferroviario e **694** per il servizio automobilistico, nel periodo compreso tra il 26 febbraio e l'11 marzo 2018.

Per garantire la massima completezza ed attendibilità della rilevazione, le rilevazioni sono state ripartite per linea, per tipologia di giorno e per fascia oraria, con interviste condotte dalle 6.00 alle 22.00.

Il questionario è stato strutturato in tre parti:

1. la prima sezione acquisisce le coordinate spazio-temporali in cui viene effettuata l'intervista: data, ora, linea, stazione di riferimento, numero treno/bus, direzione e, inoltre, la specifica se l'intervista è fatta a terra o a bordo;
2. la seconda sezione è relativa alla qualità percepita, a sua volta suddivisa in 3 macro aree: fattori di **Qualità a bordo** (sicurezza, affollamento, comfort, pulizia, informazioni), fattori di **Qualità generali** del servizio (puntualità, regolarità, sicurezza del viaggio, reperibilità delle informazioni, comportamento del personale, accessibilità ai mezzi, servizi per diversamente abili, integrazione modale, attenzione ai problemi ambientali) e, per il servizio ferroviario, fattori di **Qualità in stazione** (sicurezza personale, comfort, pulizia, informazione, servizi di biglietteria);
3. la terza sezione rileva i dati socio-anagrafici e le informazioni generali relativi alla Clientela.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

**Valutazione della Qualità del Servizio Ferroviario**

2018



Per tutte le domande sulla **Qualità Percepita**, è stata prevista la possibilità di un giudizio sulla base di una scala pentenaria:

- **1 -negativo/insufficiente**
- **2- migliorabile/mediocre**
- **3-4-5 - positivo/sufficiente**

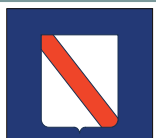
Le valutazioni sono considerate **negative** con valori fino a 1,99/Insufficiente, **migliorabili** fino a 2,99/Mediocre e **positive** se uguali o superiori a 3/Sufficiente.

Il giudizio complessivo della Clientela sul **Servizio Ferroviario** è pari a **3,2**, in miglioramento rispetto a quello espresso lo scorso anno, pari a 2,8.

Rispetto allo scorso anno, migliora il giudizio della Clientela sui tutti i fattori di qualità.

Tra i fattori più importanti percepiti per la **Customer satisfaction**, il primo è la **Puntualità**, seguito dalla **Regolarità del servizio** e dalla **Sicurezza personale**.

Di seguito il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nel 2015 e nel 2016.



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

## Valutazione della Qualità del Servizio Ferroviario

2018

FATTORI DI QUALITA'	Media		
	2015	2016	2017
Puntualità del servizio	1,87	2,4	3
Regolarità del servizio	1,83	2,5	2,9
Sicurezza del viaggio	2,76	3	3,2
Sicurezza a bordo	2,05	2,5	3
Sicurezza nelle stazioni	1,99	2,8	3,1
Affollamento a bordo	2,15	2,4	2,9
Comfort del viaggio	2	2,5	2,9
Comfort delle stazioni	1,89	2,6	3
Pulizia dei mezzi	1,90	2,5	2,9
Pulizia delle stazioni	1,85	2,6	3
Informazioni fornite a bordo	2,16	2,4	2,8
Informazioni fornite nelle stazioni	2,17	2,8	3
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,8	2,9	3
Servizio numero verde informazioni 800211388	2,23	2,7	3,22
Nuovi canali di comunicazione			3,45
Servizi di biglietteria	2,3	3,1	3,2
Comportamento del personale	3,13	3,1	3,3
Accessibilità ai mezzi	3,44	3	3,4
Servizi per i diversamente abili	1,31	2,3	2,6
Integrazione modale con altri vettori	2,8	2,9	3,1
Attenzione ai problemi ambientali	2,08	2,4	2,9
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO</b>	2.26	2,8	3,2
<b>Voto medio</b>	2,04	2,7	3,1



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ



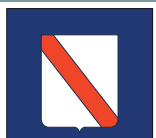
E.A.V.

## Valutazione della Qualità del Servizio Automobilistico 2018

Il giudizio complessivo della Clientela sul **Servizio Automobilistico** è pari a 3,1, in peggioramento rispetto a quello espresso nel 2016 - 3,8 - e vede la diminuzione del gradimento di tutti i singoli giudizi relativi ai diversi fattori di qualità - ad eccezione di quello relativo ai viaggiatori PMR, che resta uguale - calo sostenuto, in particolare, per regolarità e puntualità

Tra i fattori più importanti percepiti per la *customer satisfaction* anche per la gomma il primo è la puntualità, seguito dalla regolarità del servizio e dalla reperibilità delle informazioni.

Di seguito il confronto con i giudizi espressi dai Clienti nel 2014 e nel 2016.



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

## Valutazione della Qualità del Servizio Automobilistico 2018

Fattori di qualità	Media		
	2014	2016	2017
Puntualità del servizio	2,21	3,9	2,7
Regolarità del servizio	2,24	3,8	2,7
Sicurezza del viaggio	2,95	3,7	3,4
Sicurezza a bordo	3,19	3,7	3,3
Affollamento a bordo	1,81	3,7	2,8
Comfort del viaggio	2,14	3,7	3
Pulizia dei mezzi	2,14	3,7	2,8
Informazioni fornite a bordo	2,27	3,8	2,8
Reperibilità di informazioni su orari e percorsi	2,44	3,7	2,8
Comportamento del personale	3,25	3,9	3,6
Accessibilità ai mezzi	2,69	3,6	3,2
Servizi per i diversamente abili	1,73	2,8	2,8
Integrazione modale con altri vettori	2,27	3,1	2,8
Attenzione ai problemi ambientali	1,98	3,2	2,9
<b>GIUDIZIO COMPLESSIVO SUL SERVIZIO OFFERTO</b>	2,5	3,8	3,1
<i>voto medio</i>	2,39	3,34	3



REGIONE CAMPANIA



### REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano le attività legate alla fornitura di nuovo materiale rotabile per le **linee Flegree**<sup>(1)</sup> ed al *revamping* dei convogli già nel parco sociale per le **linee Flegree** <sup>(2)</sup>: e **Vesuviane** <sup>(3)</sup>:

1. 4 gli ETR immessi in servizio; il completamento della fornitura è previsto per il mese di febbraio 2019
2. 8 gli ETR immessi in servizio; il completamento della fornitura è previsto per marzo 2019.
3. La necessità di apportare le modifiche prescritte dai competenti Uffici del Ministero dei Trasporti, le criticità sui pagamenti determinatesi a causa del cambio dei Fondi di finanziamento delle attività in argomento (da POR a FSC) e le vicissitudini sindacali delle maestranze delle società aggiudicatrici dei lavori hanno fatto slittare i tempi di consegna del primo ETR, previsti attualmente per il prossimo mese di settembre. Il completamento della fornitura è previsto per marzo 2019.

In esercizio sulla linea **Benevento-Napoli** 5 treni **Alfa 2**, con consegna degli altri 3 entro marzo 2019. Evidenziamo che sulle **linee Suburbane** sono in vigore provvedimenti di circolazione ferroviaria conseguenti all'emanazione del Decreto 5 agosto 2016 del Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti ed in ottemperanza alle prescrizioni contenute nelle note nn. 9956/2016 del 26/09/2016 e 10770 del 19/10/2016 dell'Agenzia Nazionale per la Sicurezza delle Ferrovie.

L'insufficiente disponibilità del materiale rotabile rispetto alle necessità del servizio non ci ha permesso di rispettare tutti gli impegni presi.

[Qui il link riepilogativo della nostra flotta](#)





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### SICUREZZA DELL'ESERCIZIO FERROVIARIO

La **Sicurezza della Circolazione Ferroviaria** sulle linee aziendali Vesuviane, Flegree e Metropolitana è presidiata da norme molto restrittive, approvate e controllate dal Ministero dei Trasporti tramite gli organi periferici denominati USTIF.

Per le linee Suburbane, invece, la competenza è dall'**Agenzia Nazionale della Sicurezza Ferroviaria** (ANSF): **EAV** ha acquisito il **Certificato di Sicurezza parte A e parte B** rilasciato, ai sensi dell'art. 10 della Direttiva 2004/49/CE e dell'art.14 D. Lgs. 10 agosto 2007 n.162, per le linee RFI Cancello-Napoli e S.Maria Capua Vetere-Napoli. In tale ambito è dotata di un **Sistema di Gestione della Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario** che garantisce l'applicazione di tutte le norme e direttive europee e nazionali sulla sicurezza ferroviaria necessarie per poter circolare sull'Infrastruttura Nazionale (RFI). E' inoltre impegnata nell'acquisizione del certificato anche per la tratta aziendale. Per effetto del decreto legislativo 112/2015, infatti, anche la nostra rete sociale ricade sotto la sorveglianza dell'ANSF. A tale proposito, ai fini della verifica della compatibilità della copertura assicurativa prevista dall'art. 9 comma 4, del decreto ultimo citato, precisiamo che siamo coperti da polizza RCT/O n. 343676472, emessa dalla Compagnia GENERALI ITALIA S.p.A., con scadenza 30.6.2019.

A seguito dell'emanazione della legge 172/2017, **dal 30 giugno 2019**, anche le reti funzionalmente isolate dal resto del sistema ferroviario passeranno sotto il controllo all'ANSF che provvederà ad individuare le norme tecniche e gli standard di sicurezza e, successivamente, a rilasciare le autorizzazioni di propria competenza.

In tale ambito EAV provvederà alla migrazione nel nuovo sistema per il conseguimento delle necessarie autorizzazioni e certificazioni di sicurezza.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### **SICUREZZA DELL'ESERCIZIO FERROVIARIO**

A fronte di oltre 43,5 milioni di Viaggiatori trasportati, il valore per milione di passeggeri dei feriti per cause varie è pari allo 0,00000003.

Qualora si verificano casi di interruzione della circolazione ferroviaria è attivata una procedura di emergenza. Le **Dirigenze Centrali Operative**, appena a conoscenza dell'evento, dispongono l'invio sul posto di eventuali mezzi di soccorso, se del caso, di Forze dell'Ordine e, quando necessario, organizzano il servizio sostitutivo automobilistico. Il personale, sui treni o in stazione, coordinato dagli addetti alle DCO assicura alla Clientela l'assistenza e le informazioni necessarie alla prosecuzione del viaggio. I tempi di attesa per l'invio sul posto di mezzi ferroviari sostitutivi e/o di mezzi su gomma alternativi sono quelli tecnici per organizzare il servizio.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI

L'EAV ha costituito un presidio strategico centralizzato in materia di sicurezza e tutela del patrimonio, con lo scopo di fornire soluzioni programmatiche e di sistema.

Il percorso intrapreso passa attraverso un'attenta Analisi del Rischio, diretta all'individuazione delle criticità che interessano uno specifico contesto territoriale e temporale, al fine di poter approntare strategie mirate per ridurre i pericoli, frutto di condotte illecite di qualsiasi natura.

Il passo successivo è stato quello di adottare idonei strumenti di contrasto per prevenire e ridurre il verificarsi di atti delittuosi come impianti di videosorveglianza, teleallarmi, controllo remotizzato, etc.

Attualmente su circa 300 km di linea ferrata, 150 stazioni ed a bordo dei treni ci sono circa 3.600 telecamere ed oltre 700 citofoni d'emergenza per richieste di soccorso.

La strategia adottata da EAV si concretizza nell'azione combinata e integrata di risorse umane e tecnologia innovativa, per predisporre i servizi di vigilanza non armata interna e quelli di vigilanza armata esterna.

Il principale obiettivo rimane quello di sviluppare il confronto con le Istituzioni, al fine di creare una cooperazione permanente e di sistema. L'EAV nel corso degli ultimi anni ha infatti consolidato i rapporti con le FF.OO. raggiungendo un buon livello di interazione basato sulla costante trasmissione di dati ed informazioni derivanti dall'analisi del rischio, utili a prevenire azioni delittuose.



REGIONE CAMPANIA

# CARTA della MOBILITÀ

## *I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario* (5/22)

# 2018



E.A.V.

### **SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI**

Così, per tutte le problematiche inerenti la sicurezza sui nostri treni è possibile - oltre che chiedere soccorso al Capotreno - utilizzare il citofono di emergenza e/o il n.° verde



gratuito anche da cellulari, che consente di mettersi in contatto con un **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. Continuiamo a sensibilizzare i nostri Clienti all'utilizzo, quando necessario, di tutti gli strumenti utili alla sicurezza personale propria e degli altri.

Il centro operativo di sicurezza esterno (CNS) gestisce inoltre per conto di EAV due applicazioni scaricabili da qualsiasi smartphone.

SAM, l'applicazione ideata da Rislab con CNS, assiste i passeggeri esposti ad azioni criminali o che necessitano di emergenza sanitaria.

Con un semplice gesto l'utente può chiedere assistenza alla Centrale Operativa della Sicurezza di CNS inviando automaticamente un flusso video/audio dal proprio dispositivo smartphone.

Toccando il tasto rosso SOS, l'applicazione si interfacerà con l'operatore della sicurezza in centrale che riceverà la posizione dell'utente, vedrà quello che sta accadendo e potrà attivare subito gli interventi di soccorso.

VERA è un'applicazione per smartphone che EAV mette a disposizione del proprio personale per incrementarne la sicurezza: integra il sistema di protezione con telecamere mobili ed attivate all'occorrenza, rendendo quindi tutte le aree di competenza EAV video-sorvegliate



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### **SICUREZZA A BORDO E NELLE STAZIONI**

L'app funziona su un dispositivo mobile di cui l'addetto è dotato, che consente di avviare un collegamento audio/video con un operatore della Centrale Operativa di Sicurezza. L'operatore saprà da dove sta arrivando la segnalazione, così da poter rendere i soccorsi mirati. Le chiamate sono registrate su server dedicati, nelle modalità previste dalla normativa vigente, al fine di poterle rivedere, scaricarle e renderle disponibili alle autorità di pubblica sicurezza, qualora richieste.

Si ricorda che sulle linee Vesuviane è possibile comunicare con i telefoni cellulari per la copertura quasi totale del segnale GSM.

- 24 impianti sulle linee Vesuviane, tra cui 3 impresenziati, sono attrezzati con citofoni di emergenza, per mettere l'utilizzatore in contatto diretto con il Centro Operativo Sicurezza.
- 65 stazioni sulle linee Vesuviane, tutte quelle della linea Metropolitana, 10 sulle linee Flegree e 4 sulle linee Suburbane sono dotate di telecamere: le immagini registrate possono essere visionate solo su autorizzazione dell'Autorità. Consigliamo, pertanto, anche ai nostri viaggiatori coinvolti in un evento criminoso di inoltrare tempestiva denuncia alle autorità competenti.

Al personale treni ci si può rivolgere per qualunque tipo di assistenza.

Tutte le segnalazioni inerenti la sicurezza personale sono mensilmente inoltrate alla Prefettura, alla Questura, al Comando Provinciale dei Carabinieri nonché alla Regione Campania - Servizio Trasporti.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### COMFORT DEL VIAGGIO E AFFOLLAMENTO

La non sempre sufficiente disponibilità di materiale rotabile non ha avuto ricadute negative su questi fattori nel giudizio della clientela, che migliora.

Per questo indicatore, e per tutti gli altri legati al materiale rotabile, saranno importanti le ricadute sull'età media del parco treni aziendale legate all'alienazione dei mezzi vetusti ed alla fornitura dei treni nuovi o *revampizzati*.

### PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI E DELLE STAZIONI

Le **operazioni di Pulizia** delle stazioni sono effettuate con cadenza giornaliera mentre con cadenza mensile sono effettuate le operazioni di Pulizia radicale di tali impianti. La derattizzazione si effettua 4 volte all'anno, con possibilità di ulteriori interventi se necessari, e l'installazione di trappole in ogni impianto.

I treni circolanti sono sottoposti a pulizia ordinaria tutti i giorni e tre volte al mese sono sottoposti a lavaggio radicale. La derattizzazione si effettua 6 volte all'anno, la disinfestazione 4 volte all'anno, 14 interventi di dezanarizzazione tra aprile e ottobre.

### SERVIZI AGGIUNTIVI

Nel 2017 questa la disponibilità dei servizi commerciali nelle nostre stazioni:

- **linee Vesuviane:** Boscoreale, Castelcisterna, Castellammare di Stabia, Meta, Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Piano, Pompei Villa Misteri, Pomigliano D'Arco, Scafati, Seiano, Sorrento, Torre Annunziata, Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Via Vittorio Veneto, Villa Regina
- **linee Flegree:** Montesanto, Torregaveta, Pozzuoli, Fuorigrotta, Corso V. Emanuele, Bagnoli, La Trencia, Agnano, Lucrino, Piave, Mostra
- **linee Suburbane:** Benevento Appia, S.Maria a Vico
- **linea Metropolitana:** Aversa Ippodromo



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

I molteplici canali che permettono ai Clienti di ottenere informazioni sui servizi (orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni) e sulle varie attività di **EAV**, di seguito riportati, hanno prodotto un miglioramento del loro giudizio:

- **Info Box** - Stazioni Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi e Napoli Montesanto - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30
- **Numero verde gratuito URP EAV** - tutti i giorni 07.30 ÷ 19.30



- **Sito internet** [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it) - All'interno del sito è possibile, in particolare, reperire:
  - gli orari ferroviari, per ogni singola stazione;
  - informazioni su interruzioni del servizio, deviazioni e scioperi;
  - notizie di carattere generale. Ulteriori informazioni eventualmente non presenti sul sito si possono richiedere tramite e-mail, ricevendo riscontro nell'orario di presenziamento dell'**Info Box di Napoli Porta Nolana**, utilizzando l'apposito modello *Informazioni on line* nella pagina dei contatti del sito o chiamando al numero verde.
- **Pagina FB**





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- **Telegram** - basta installare l'App sul proprio telefono cellulare ed unirsi al canale @EavOfficial per ricevere una notifica ogni volta che gli operatori dell'Help Desk Online di EAV pubblicano un nuovo messaggio
- **Whatsapp** - Dal 1° maggio 2017, tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di **EAV** sono diffuse anche con messaggi a tutti i Clienti che aderiscono al servizio: sono comunicate in tempo reale tutte le turbative sopraggiunte e le problematiche in corso, per programmare al meglio i propri spostamenti

Per ricevere le notizie è sufficiente aderire al servizio facendo, dal proprio dispositivo mobile, una semplice telefonata al numero della linea per la quale si desidera ricevere informazioni (è possibile registrarsi ad una o più linee):

- **0813472566** per le linee Vesuviane
- **0813472567** per le linee Flegree
- **0813472568** per le linee Suburbane (Napoli-Benevento e Napoli-Piedimonte Matese)
- **0813472569** per la linea Metropolitana Piscinola - Aversa

Al termine della chiamata, che non prevede conversazione e che è automaticamente interrotta dall'operatore, si riceve un messaggio di conferma con le modalità del servizio. In pratica, il Cliente riceve nel messaggio il numero telefonico di **EAV** da memorizzare per ricevere i messaggi. La registrazione del numero da parte di **EAV** è del tutto anonima, non comporta l'indicazione del nominativo né di nessun altro dato identificativo. Per disattivare il servizio è sufficiente effettuare una telefonata allo stesso numero di telefono per la cancellazione automatica.

Il servizio è gratuito.

**Oltre 10.000 le iscrizioni** in questo primo anno di attività.



REGIONE CAMPANIA

# CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

## *I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario* (10/22)

## 2018

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

- Con **WhereApp** da quest'anno tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio di EAV sono diffuse con messaggi geolocalizzati a tutti coloro che usano tale applicazione. Una notifica sul proprio smartphone avvertirà in tempo reale di tutte le turbative sopraggiunte.

Con questa applicazione il viaggiatore

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

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Operativo il **Sistema Eavdriin** che fornisce informazioni sugli orari delle linee Vesuviane ai Clienti attraverso un *SMS*, con l'associazione di un **Numero Verde** ad ogni stazione. Le informazioni richieste comprendono 2 orari per la destinazione Napoli e 1 per tutte le altre. Nel 2017 sono state evase 1200 richieste di orari.

Nell'ambito della collaborazione con l'ACAMIR, oltre alla trasmissione del notiziario **Muoversi in Campania**, è stato installato, nella stazione EAV di Porta Nolana, un totem interattivo che permettere all'utilizzatore la visualizzazione delle informazioni offerte dal servizio Muoversi in Campania:

- accesso alle informazioni (news, eventi, orari, notiziari, ecc.) elaborate e pubblicate dalla redazione;
- visualizzazione della mappa della viabilità e del trasporto pubblico;
- visualizzazione dell'elenco completo delle news, filtrate tra gli argomenti disponibili;
- visualizzazione delle info necessarie per scaricare l'app.

Continua la sua attività **Video Metrò**, un sistema completo di informazione al pubblico di stazione attivo negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Nola, Soccavo, Trencia, Montesanto, Fuorigrotta, Licola, Sorrento, Vico Equense, Castellammare di Stabia, Portici, Pianura.

- **Avvisi e/o comunicati** affissi nelle bacheche disposte in ogni stazione e fermata.
- Pubblicazione annuale della **Carta della Mobilità**, completa di tutti i dati e delle informazioni occorrenti a chi viaggia con **EAV**.
- **Televideo regionale** alla pagina 424
- Notiziario **Muoversi in Campania**



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA**

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

Come ricordato, sono stati installati i nuovi teleindicatori nelle stazioni di Barra, Ercolano Scavi-Vesuvio, Pomigliano d'Arco, Pompei Scavi Villa dei Misteri, Portici Via Libertà, San Giorgio a Cremano, San Giovanni, Sorrento, Torre del Greco, Vico Equense e Castelcisterna

Nell'ambito del **Sistema Informatico di Bordo**, gli ETR in servizio sulle linee Vesuviane sono stati dotati di indicatori visivi ed acustici per l'annuncio in continuo delle fermate, così come ne sono forniti i treni revampizzati e di nuova fornitura in esercizio sulle linee Flegree e Suburbane: in totale l'81% dei treni EAV.

In caso di sciopero, i relativi avvisi sono affissi in tutti gli impianti **5 giorni prima** del verificarsi dello stesso, con l'esatta indicazione delle **Fasce orarie di garanzia** previste dalla legge nel caso di scioperi di 24 ore, come di seguito specificato:

- **linee Vesuviane** 6.18÷8.02 e 13.18÷17.32.
- **linee Flegree** da inizio servizio alle 8.30 e dalle 16.30 alle 20.00
- **linea Metropolitana** da inizio servizio alle 8.30 e dalle 14.30 alle 17.00
- **linea Napoli- Benevento** da inizio servizio alle 9.00 e dalle 18.00 alle 21.00
- **linea Napoli-Piedimonte** da inizio servizio alle 8.30 e dalle 17.00 alle 20.00

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### ASPETTI RELAZIONALI E COMPORTAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA

Anche quest'anno questo indicatore rimane uno dei fattori di forza aziendale in tutte le aree del servizio

### INTEGRAZIONE MODALE

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

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

### ATTENZIONE ALL'AMBIENTE

Nel trasporto su ferro, poco inquinante per sua natura, l'aspetto da tenere sotto controllo è l'inquinamento acustico. Così è nata la sperimentazione della **Ruota Silenziata Syope** (progettata, realizzata e testata da Lucchini Sidermeccanica in collaborazione con 3M) che consente l'abbattimento dei rumori dai 4 ai 6 dB a seconda delle condizioni d'impiego e forti riduzioni dell'effetto stridio nei tratti in curva, montata su tutti gli ETR in servizio sulle linee Vesuviane





REGIONE CAMPANIA



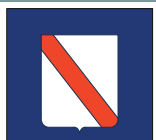
E.A.V.

### LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO

Relativamente ai **Servizi di Sportello**, ricordiamo che i titoli di viaggio sono reperibili, oltre che nelle biglietterie, anche in più di **3.000 rivendite** diffuse su tutto il territorio regionale, nei distributori automatici (elenco a pagina 40) e sull'app del Consorzio UnicoCampania. Rammentiamo, altresì, che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio, poiché i biglietti acquistano validità dal momento dell'obliterazione.

È possibile acquistare i titoli di viaggio con **Carta di credito** o **Bancomat** negli impianti di seguito indicati:

- **linee Vesuviane:** Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Napoli Galileo Ferraris, Napoli Centro Direzionale, Ercolano Scavi, Portici Via Libertà, San Giorgio a Cremano, Torre del Greco, Trecase, Pompei Villa Misteri, Pompei Santuario, Via Nocera, Castellammare di Stabia, Sant'Agnello, Piano, Sorrento, Scafati
- **linee Flegree:** Montesanto, Fuorigrotta, Soccavo, Torregaveta



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO**

Nel 2017, abbiamo ricevuto **1037 reclami** ed oltre il **79%** degli stessi è stato evaso nei **30 gg.** previsti dalla normativa in vigore. Stiamo continuando ad applicare i correttivi opportuni per riportare i tempi di risposta nel limite previsto.

Anno 2017 - tipologia di reclamo secondo i fattori di qualità	n. reclami
BARRIERE ARCHITETTONICHE	11
COMFORT	45
COMPORAMENTO DEL PERSONALE	141
GUASTI AI TORNELLI, AVARIE, ETC.	319
INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA	58
INTEGRAZIONE MODALE	0
PULIZIA	36
REGOLARITA' - PUNTUALITA'	240
SERVIZI ACCESSORI	16
SICUREZZA DEL VIAGGIO	40
SICUREZZA PERSONALE	55
TITOLI DI VIAGGIO	76
<b>TOTALE</b>	<b>1037</b>





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ'

Il concetto di *disabilità* si riferisce a diverse situazioni di disagio, ognuna meritevole di una risposta appropriata. Proprio per l'importanza del tema **EAV** ha istituito una figura ad *hoc*, la **Disability Manager**, la dott.ssa Anna Sammarruco, che sarà l'anello di congiunzione tra l'azienda ed i Clienti con disabilità, con il compito - tra gli altri- di elaborare un "**Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità**".

Sul sito web aziendale [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), nella sezione *Accessibilità* sono disponibili le informazioni di dettaglio relative a tutti gli impianti delle linee **EAV** ed ai servizi forniti.

In questa sezione è possibile consultare:

- l'elenco degli impianti accessibili e non accessibili e le variazioni temporanee dell'accessibilità
- gli orari degli autobus accessibili
- le modalità di prenotazione dei servizi di assistenza sulle linee suburbane connesse
- il Piano di Accessibilità EAV, il Documento programmatico per il miglioramento dell'accessibilità - triennio 2018/2020 – ed il Regolamento per l'accessibilità.

Per avere un'immediata situazione dell'accessibilità dei nostri impianti, è possibile consultare questo [link](#).

Inoltre, l'EAV, diffonde tutte le principali informazioni relative alle variazioni di servizio anche mediante messaggi WhatsApp/Telegram, compresi gli avvisi relativi al fermo impianti di risalita, per informare il viaggiatore con disabilità della momentanea non accessibilità di una stazione/fermata.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ'

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

In attesa del superamento delle barriere architettoniche, sulle Linee Vesuviane il viaggiatore *con disabilità* può chiedere al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero: **081 7722432**, almeno 15 minuti prima dell'inizio del viaggio, di far effettuare la fermata del treno in corrispondenza del marciapiede attiguo al fabbricato viaggiatori, in modo da evitare sotto o sopra passaggi negli impianti di seguito elencati:

- **Linea Napoli - Sorrento:** Pioppaino, Castellammare di Stabia, Meta, Piano
- **Linea Torre Ann.ta - 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.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.



### SERVIZI PER VIAGGIATORI CON DISABILITÀ

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

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

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

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

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI**

Al fine di ottimizzare l'assistenza fornita dal Capotreno nelle fasi di salita e discesa, dovrà comunicare la sua presenza chiamando il numero 0817722432, almeno 15 minuti prima dell'inizio del viaggio.

Il viaggiatore con disabilità potrà rivolgere la sua richiesta telefonicamente anche al Numero verde



attivo tutti i giorni dalle 7.30 alle 19.30 o al personale delle stazioni di partenza o al personale a bordo treno.

La percentuale di mezzi aziendali dotati di **agganci per le carrozzine** è di seguito specificata:

- |                           |     |
|---------------------------|-----|
| ▪ linee Vesuviane         | 42% |
| ▪ linee Flegree           | 47% |
| ▪ linea Metropolitana     | 83% |
| ▪ linea Napoli- Benevento | 36% |
| ▪ linea Napoli-Piedimonte | 0%  |

La percentuale di mezzi aziendali con **accessibilità facilitata** (a livello banchina) è la seguente:

- |                           |      |
|---------------------------|------|
| ▪ linee Vesuviane         | 100% |
| ▪ linee Flegree           | 33%  |
| ▪ linea Metropolitana     | 100% |
| ▪ linea Napoli- Benevento | 27%  |
| ▪ linea Napoli-Piedimonte | 0%   |



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



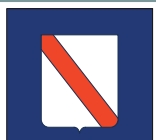
E.A.V.

## I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (20/22)

2018



FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017						OBIETTIVI 2017	OBIETTIVI 2018
			LINEE VESUVIANE	LINEA SUBURBANA NANCELLO-BN	LINEA SUBURBANA NACE-PIEDIM. MATESE	LINEA METROPOLITANA PISCINOLA-AVERSA	LINEE FLEGREE	TOTALE EAV		
Sicurezza del viaggio	Anzianità treni	età media rotabili	32,1	27,7	41,9	35,8	34,8	33,2	21,9	27,3
	Controllo accessi alle stazioni/fermate	n. stazioni e fermate munite sul totale	49/97	0/10	0/11	5/5	11/27	65/150	mantenimento	mantenimento
Puntualità	Puntualità nelle ore di punta	% treni in orario (0 / 5)*	60,88%	59,13%	58,62%	99,94%	45,33%	62,34%		
		% treni in ritardo (6' / 15')	33,23%	37,09%	37,04%	0,06%	44,24%	31,51%		
		% treni in ritardo (>15')	5,80%	3,78%	4,34%	0,00%	10,44%	6,15%		
	Puntualità nelle ore rimanenti	% treni in orario (0 / 5)*	63,63%	58,91%	29,94%	99,85%	50,78%	62,53%		
		% treni in ritardo (6' / 15')	31,76%	30,63%	40,56%	0,15%	41,62%	31,46%		
		% treni in ritardo (>15')	4,61%	10,46%	29,50%	0,00%	7,60%	6,01%		
	Puntualità*	% treni con arrivo entro i 5'	63,17%	58,95%	34,25%	99,86%	50,15%	62,50%	80,00%	80,00%
		% treni con arrivo entro i 15'	95,17%	90,72%	74,28%	100,00%	92,07%	93,97%	90,00%	90,00%



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ

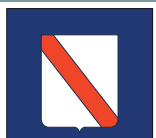


E.A.V.

**I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (21/22)**

2018

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017						OBIETTIVI 2017	OBIETTIVI 2018
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. rotabili	1						mantenimento	mantenimento
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	15 UdT/giorno	1 UdT/giorno	1 UdT/giorno	1 UdT/giorno	2 UdT/giorno	20 UdT/giorno		
	Pulizia sale d'attesa	Frequenza media in giorni	2	1	1	2	3	2		
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	Frequenza media in giorni	2	1	1	2	3	2		
Servizi per viaggiatori con handicap	Disponibilità scale mobili	Stazioni munite / totale stazioni	13/97	0/10	0/11	5/5	5/27	23/150	mantenimento	mantenimento
	Disponibilità ascensori	Stazioni munite / totale stazioni	21/97	0/10	0/11	5/5	10/27	36/150		
	treni provvisti aggancio carrozzine	Treni muniti/ Totale treni	61/144	4/11	0/14	10/12	15/32	90/213	103/171	86/170



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



2018

*I Fattori della Qualità del Servizio Ferroviario (22/22)*

E.A.V.

FATTORE DI QUALITÀ'	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	CONSUNTIVO 2017						OBIETTIVI 2017	OBIETTIVI 2018
Informazione alla clientela	Informazioni	Fascia oraria Info Box Napoli Porta Nolana, Garibaldi, Montesanto	7.30-19.30						mantenimento	mantenimento
		Fascia oraria numero verde - tutti i giorni								
		stazioni con disponibilità biglietterie, tariffe....	68	6	4	5	22	105		
	Diffusione	Diffusione orari alle stazioni	100%	100%	100%	100%	100%	100%	94%	85%
		%treni con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	55%	0%	100%	31%	81%		
		% capilinea attrezzati con sistemi di informazioni in tempo reale	100%	100%	100%	100%	100%	100%		

\*obiettivi contenuti nel nuovo contratto di servizio con la Regione Campania







REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### REGOLARITÀ DEL SERVIZIO E PUNTUALITÀ DEI MEZZI

Continuano gli sforzi per incidere positivamente su questi fattori: dall'inizio del 2017 è stata avviata un'attività di monitoraggio dei fogli di marcia, con l'elaborazione di un report contenente tutti i ritardi superiori ai **15'** e ai **30'** delle corse in partenza, nonché le corse soppresse per interruzione stradale e/o per incidente. Su un totale annuo di 736.154 corse, 1623 hanno registrato un ritardo superiore a 15' e 785 un ritardo superiore a 30'. Le soppressioni registrate per interruzioni stradali sono 1127 e 47 per incidente.

Terminata la sperimentazione dell'attività del controllo dell'esercizio mediante il **Sistema AVM** presso il deposito di Sorrento: il sistema entrerà a breve in funzione. Così sarà possibile fornire indicazioni ai Clienti sugli orari di prossimo transito, mediante un'*app* da scaricare su *smartphone*.

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

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

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

### SICUREZZA PERSONALE E PATRIMONIALE DEL VIAGGIATORE

Continua l'attività di verifica dei titoli di viaggio sulle linee a maggiore traffico, che ha prodotto oltre 1200 verbali.



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

*I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico* (2/8) 2018



E.A.V.

### COMFORT DEL VIAGGIO

L'aspettativa di ogni viaggiatore è di avere il mezzo di viaggio sempre a disposizione, con la minima attesa e con la disponibilità di un comodo e confortevole posto a sedere. Nel 2017 **43.065.009 posti totali offerti**, di cui **17.667.696 seduti**.

### PULIZIA E CONDIZIONI IGIENICHE DEI MEZZI

Ogni giorno gli autobus in servizio sono sottoposti alle operazioni di **Pulizia ordinaria** degli interni e con una frequenza media di 15 giorni a **Pulizia radicale**.

### SERVIZI AGGIUNTIVI

Tenuto conto delle caratteristiche del **Servizio Automobilistico** gli autobus non dispongono di servizi aggiuntivi a bordo. Nei capilinea non sono disponibili servizi aggiuntivi propri, ma possono essere utilizzati quelli ubicati nelle stazioni ferroviarie dove si attestano i capilinea stessi.



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

Anche per i servizi su gomma molteplici i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di **EAV**:

- **Info Box** - Stazione Napoli Porta Nolana (tutti i giorni 07.30 ÷ 14.00)
- Numero verde gratuito



- **Sito internet** [www.eavsrl.it](http://www.eavsrl.it), per le informazioni su orari, percorsi, scioperi ed eventuali modifiche alla viabilità. È ora attivo al link <http://www.eavsrl.it/web/content/corse-soppresse-autolinee> l'elenco delle soppressioni previste ogni giorno;
- Nei primi mesi del 2018 abbiamo installato nel capolinea presso la stazione di Napoli Porta Nolana un teleindicatore, fruibile anche da AIR, CTP e ANM (che possono gestirlo da remoto), che riporta le prossime partenze e le corsie da cui queste avvengono.
- **Ufficio stampa**, con la redazione di comunicati stampa, l'organizzazione di conferenze stampa e la cura di passaggi redazionali televisivi ed annunci radio
- **Avvisi e/o Comunicati** affissi sugli autobus aziendali;
- **Televideo Regionale** alle pagine 424



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### INFORMAZIONI ALLA CLIENTELA

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

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



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

**ASPETTI RELAZIONALI/COMPORAMENTALI DEL PERSONALE A CONTATTO CON LA CLIENTELA**

Anche quest'anno questo indicatore rimane uno dei fattori di forza aziendale in tutte le aree del servizio. Tutto il personale è dotato di elementi di riconoscimento.

**INTEGRAZIONE MODALE**

21 i capilinea per l'interscambio con altre linee e servizi, sia eserciti da **EAV** che da altre aziende

**LIVELLI DI SERVIZIO NELLE OPERAZIONI DI SPORTELLO**

Nel 2017 abbiamo ricevuto 87 reclami, il 61% degli stessi è stato evaso nei tempi previsti dalla normativa in vigore. Il ritardo è da addebitare anche all'adozione della procedura per la gestione dei reclami già in uso per quelli relativi al servizio ferroviario.

ANNO 2017 - TIPOLOGIA DI RECLAMO SECONDO I FATTORI DI QUALITA'	
FATTORE DI QUALITA'	N. RECLAMI
comportamento del personale	20
regolarità/puntualità	43
inefficienze	3
info alla clientela	13
reclami per sanzioni	0
sicurezza /igiene	8
<b>totale</b>	<b>87</b>



REGIONE CAMPANIA

CARTA della MOBILITÀ

*I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico* (6/8) 2018



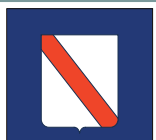
E.A.V.

### SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI

Rilevante è l'importanza riconosciuta a questo aspetto dalla Clientela e dall'**EAV**: su un parco autobus di 302 mezzi - **di cui 180 utilizzati mediamente per il servizio giornaliero** – il 62% sono dotati di pianale ribassato ed il 62% di pedana.

Sul sito aziendale alla pagina <http://www.eavsrl.it/web/content/orari-autobus> sono esplicitate le corse effettuate con bus attrezzati con pedana.

A Procida è stato organizzato in via sperimentale un servizio a chiamata per i viaggiatori diversamente abili, che possono contattare l'ufficio Movimento dell'isola per maggiori informazioni.



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

**I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (7/8) 2018**

FATTORE DI QUALITA'	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	consuntivo 2017	OBIETTIVI 2017	OBIETTIVI 2018	
Sicurezza del viaggio	Incidentalità dei mezzi di trasporto	n. morti /viaggiatori	0	0	0	
		n. feriti/ viaggiatori	0	0	0	
		n. sinistri / autobus km	0,0000332912			
		sinistro * autobus km	ogni 30.500 ca	ogni 25.000	ogni 25.000	
		n. feriti / autobus km	0	0	0	
	Incidentalità passiva mezzi di trasporto	n. morti /viaggiatori	0	0	0	
		n. feriti/ viaggiatori	0	0	0	
		n. sinistri/ autobus km	0,0000235850			
		sinistro * autobus km	ogni 42.500 ca	ogni 45.000	ogni 45.000	
	Anzianità autobus	n. autobus con oltre 15 anni	57			mantenimento
		età media parco autobus (anni)	12			13
		% autobus con età superiore a 10 anni	55,0%			mantenimento
		% autobus con età tra 5 e 10 anni	41,00%			
		% autobus con età inferiore a 5 anni	3,0%			
	Manutenzione	% autobus fermi per guasti /n.bus in esercizio	<u>30%</u>			mantenimento
	Elementi di sicurezza attiva	% autobus con ABS	98,0%			
	n. autobus dotati di dispositivi di sicurezza	296				



REGIONE CAMPANIA

## CARTA della MOBILITÀ



E.A.V.

**I Fattori della Qualità del Servizio Automobilistico (8/8) 2018**

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	consuntivo 2017	OBIETTIVI 2017	OBIETTIVI 2018	
Puntualità	Puntualità totale	% autobus in orario o in ritardo < 15'	99,99%	mantenimento	mantenimento	
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria autobus	n. interventi giornalieri per autobus	1	mantenimento	mantenimento	
	Pulizia radicale autobus	frequenza media in giorni	15gg			
Servizi per viaggiatori con handicap	Autobus dotati di accesso facilitato	n. e % autobus provvisti su totale	62%	mantenimento	mantenimento	
	Autobus ribassati con pedana	n. e % autobus provvisti su totale	62%			
Informazione alla clientela	Diffusione	% autobus con dispositivi acustici e/o visivi su totale indicante la linea	66%	mantenimento	mantenimento	
		% autobus con dispositivi acustici e/o visivi (monitor interno)	46%			
		% capilinea e/o fermate attrezzate con sistemi di informazione in tempo reale	3%			
		ufficio informazioni (si/no)	SI			
		numero verde (si/no)	SI			
		organi informativi:radio/TV, stampa (si/no)	SI			
		televideo regionale (si/no)	NO			
		sito web (si/no)	SI			
		Diffusione orari alle fermate	% sul totale fermate			0%
		Diffusione orari ai capilinea	% su totale capilinea			100%
Diffusione orari sugli autobus	% su totale autobus	0%				







REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### REGOLARITÀ

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

Per informazioni sulla regolarità è possibile chiamare, oltre che al Numero Verde, anche ai numeri **0818700121 - 0818793097**.

### SERVIZI AGGIUNTIVI

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

### SICUREZZA DEL VIAGGIO

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

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

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

L'ultima *Revisione Generale* è stata effettuata nel 2011 e l'ultima *Revisione Speciale* nel 2016.

I controlli alle funi si effettuano a vista ogni tre mesi e strumentali ogni anno



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### **SICUREZZA PERSONALE**

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

La sala d'attesa della stazione inferiore e superiore e la zona di imbarco/sbarco della stazione superiore sono dotate di telecamere a circuito chiuso.

### **PULIZIA E IGIENE**

L'impianto è presenziato da apposito personale che provvede alla pulizia delle vetture e delle sale d'attesa.

### **SERVIZI PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI**

Sono attualmente in corso i lavori di abbattimento delle barriere architettoniche.

### **SERVIZI DI BIGLIETTERIA**

I biglietti per il servizio funiviario sono acquistabili presso la biglietteria della stazione di Castellammare di Stabia.

### **GESTIONE DELLE EMERGENZE**

La normativa vigente per gli Impianti Funiviari prescrive una **Procedura di Gestione delle Emergenze** con il presenziamento di personale abilitato per l'assistenza ai viaggiatori e, in caso di necessità, l'utilizzo di idonei mezzi di soccorso.





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (1/6)

#### SEDE LEGALE

##### **EAV S.r.l.**

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

Centralino automatico: **0817722111** • Fax: **081200991**

PEC: [enteautonomovolturno@legalmail.it](mailto:enteautonomovolturno@legalmail.it)

#### ALTRE SEDI

- Piazzetta Cumana 1, Napoli  
Tel. **0817354289** - **0817354392** • Fax : **0817354292**
- Via Don Bosco (ex scalo merci) - 80141 Napoli  
Centralino: **0817897257**
- Fax Legale/Sinistri: **0817722523**
- [infobus@eavsrl.it](mailto:infobus@eavsrl.it) - [reclamibus@eavsrl.it](mailto:reclamibus@eavsrl.it)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (2/6)

#### DEPOSITI FERROVIARI

➤ **Ponticelli**

Via Volpicella n. 344 - 80147 Napoli

➤ **Quarto**

Via A. Scarlatti n°10 - 80010 Quarto (NA)

➤ **S. Giovanni**

Via F. Imparato n° 172 - 80147 Napoli

➤ **Piedimonte Matese**

Via Vincenzo di Matteo n° 22 - 81016 Piedimonte Matese (CE)

➤ **Benevento Appia**

Via M. Planco n° 3 - 82100 Benevento

➤ **Piscinola**

Via Piedimonte d'Alife - 80145 Napoli



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (3/6)

#### DEPOSITI AUTOMOBILISTICI

- **Agnano**  
Via Nuova Agnano 9D - 80125 Napoli
- **Ferraris**  
Via G. Ferraris (uscita A3) - 80142 Napoli
- **Castellammare**  
Via Napoli, 346- 80053 Castellammare di Stabia
- **Sorrento**  
Via Marziale - 80067 Sorrento
- **Torre Annunziata**  
Via Plinio,1 -80058 Torre Annunziata
- **Ischia**  
Via Michele Mazzella 127 - 80077 Ischia
- **Procida**  
Via IV Novembre, 3 - 80079 Procida



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (4/6)

#### STAZIONI CAPILINEA

- **Napoli Porta Nolana**  
Corso Garibaldi, 387 80142 Napoli
- **Baiano**  
Via G. Lippiello,5 - 83022 Baiano (AV)
- **Poggiomarino**  
Traversa ferrovia – 80040 Poggiomarino (NA)
- **Sarno**  
Corso Giovanni Amendola ,73 84087 Sarno (SA)
- **Sorrento**  
Piazza De Curtis, 6 - 80067 Sorrento (NA)
- **Piedimonte Matese**  
Via Vincenzo Di Matteo,22 81016 - Piedimonte Matese (CE)
- **S. Maria Capua Vetere**  
Via Giorgio Amendola,2 - 81055 S. Maria Capua Veter (CE)





REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (5/6)

#### STAZIONI CAPILINEA

- **Benevento Centrale**  
Via Principe Di Napoli, 154 - 82100 Benevento
- **Benevento Appia**  
Via M.Planco,3 - 82100 Benevento
- **Cancello**  
Via Ferrovia, 13 - 81027 Cancello Scalo (CE)
- **Piscinola**  
Via Miano A Piscinola - 80145 Napoli
- **Aversa Centro**  
Via Liberta', 18 - 81031 Aversa (CE)
- **Montesanto**  
Piazzetta Montesanto 1 - 80135 Napoli
- **Quarto**  
Via G. Matteotti, 2 - 80010 Quarto (NA)
- **Torregaveta**  
Piazzale Servilio Vatia, 114A - 80070 BACOLI (NA)



REGIONE CAMPANIA



E.A.V.

### Contatti (6/6)



#### STAZIONI DI DIRAMAZIONE:

- **Barra**  
Via G.Chiaromonte - 80147 Napoli
- **Torre Annunziata**  
Via P.Boselli, 2 - 80058 Torre Annunziata (NA)
- **Poggiomarino**  
Traversa Ferrovia - 80040 Poggiomarino (NA)
- **Volla**  
Via Lufrano 80026 Casoria (NA)
- **San Giorgio a Cremano**  
Piazza Trieste e Trento, 14 – 80046 San Giorgio a Cremano (NA)