



Carta della Mobilità 2011

- **La Carta**
- **I Servizi**
- **Il Cliente**
- **Appendice**



Indice

La Carta

Premessa	1
I Principi fondamentali della Carta	2
Eguaglianza ed Imparzialità	2
Continuità	3
Partecipazione	3
Efficacia ed Efficienza	3
Libertà di scelta	4
L'Azienda	5
Integrazione con il territorio	6
La Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale di Circumvesuviana	13
La Politica della qualità	13
Impegno focalizzato sulla soddisfazione del cliente	14
Impegno focalizzato sulla comunicazione	14
Impegno focalizzato sul rispetto normativo	14
Impegno focalizzato sul lavoratore	15

Impegno focalizzato sui fornitori	15
Impegno focalizzato sugli aspetti ambientali	15
Impegno focalizzato sul miglioramento continuo	16
I Servizi - Dati 2010	17
Valutazione della Qualità del Servizio	18
L'Indagine di Customer Satisfaction	18
Il giudizio complessivo	20
I Servizi	
Servizio Ferroviario	25
Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario	25
Gestione delle Emergenze	25
Sicurezza a bordo e nelle stazioni	26
Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi	28
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	28
Comfort del viaggio	29
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	30
Informazioni alla Clientela	33
Integrazione Modale	36
Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela	37
Servizi aggiuntivi	37

Livelli di servizio nelle operazioni di sportello	37
Attenzione all'Ambiente	38
Servizio Funivia	39
Regolarità	39
Servizi aggiuntivi	40
Sicurezza del viaggio	40
Sicurezza Personale	41
Pulizia e Igiene	41
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	42
Gestione delle Emergenze	42
Riepilogo indicatori	43
Il Cliente	
Rapporti con la Clientela	47
Diritti e Doveri del Viaggiatore	47
Le Associazioni dei Consumatori	50
Tariffe e Titoli di viaggio	52
UNICOCAMPANIA	52
Titoli di viaggio Funivia - Tariffe	58
Viaggiare con i bambini	59
Viaggiare con animali	59
Viaggiare con oggetti	60
Sanzioni a carico dei Clienti	60
Modalità di pagamento	61
Servizi alla Clientela	64

Reclami	64
Risarcimenti per danni alle persone e/o cose	65
Integrazione con altre modalità di trasporto	65
Oggetti smarriti	66
Informazioni	67
Altri Servizi	68

Appendice

Circumdriin	a
Tariffe UNICOCAMPANIA	c
La Rete	e

LA CARTA







Premessa

Circumvesuviana pubblica la **Carta della Mobilità 2011**, valida fino alla pubblicazione della **Carta della Mobilità 2012**, per fornire ai propri Clienti uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrando i risultati conseguiti e dando informazioni sui propri servizi .

Attraverso la **Carta della Mobilità**, **Circumvesuviana** 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. In quest'ottica, ha implementato e mantiene attivo un sistema di gestione integrato, certificato da **DNV**, secondo quanto prescritto dalle norme **ISO 9001:2009** e **ISO 14001:2004**.



I Principi fondamentali della Carta

La normativa di riferimento in materia si rinvia nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, nel D.P.C.M. del 30 dicembre 1998 e nel Contratto di Servizio stipulato con la Regione Campania.

La **Carta dei Servizi** nel settore trasporti rafforza 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...»).

Enunciamo, di seguito, i principi ispiratori della **Carta della Mobilità**.

Eguaglianza ed Imparzialità

Circumvesuviana 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 rela-

tive infrastrutture) degli anziani e delle persone invalide (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

Circumvesuviana 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).

Partecipazione

Circumvesuviana 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.

Efficacia ed Efficienza

Circumvesuviana 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

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



L'Azienda

Circumvesuviana, parte integrante del progetto di **Metropolitana Regionale**, rappresenta una delle principali realtà del **Trasporto Pubblico Locale** campano e italiano, sia in termini di territorio servito sia di popolazione interessata: trasporta, infatti, oltre **41 milioni di passeggeri** con il Servizio Ferroviario grazie all'impegno dei suoi **1.590 dipendenti**, che sopperisce alla carenza di organico.



Integrazione con il Territorio

Integrazione, Solidarietà, Legalità, Promozione: queste le idee che guidano l'azione di **Circumvesuviana** nei territori che attraversa e che hanno dato vita ai progetti che di seguito brevemente illustriamo.

LUOGHI COMUNI: 12 storie raccolte a Napoli e dintorni, in collaborazione con **Asinitas Onlus** di Roma e l'**Università degli Studi di Napoli l'ORIENTALE**, pubblicate in italiano e nella lingua d'origine di chi racconta, per far sentire gli autori accolti, per facilitare chi ancora fatica a capire l'italiano ma anche per incuriosire. Scopo dell'iniziativa è proporre un modo di ri-pensare i "luoghi comuni", trasformando un momento distratto e affrettato in una possibilità riflessione e condivisione e perché no di sorriso, di complicità con l'Altro, con parole e pensieri che mettono in evidenza anche l'aspetto più doloroso e nostalgico delle migrazioni oggi.

ADOTTA UNA STAZIONE: ventitré stazioni della **Circumvesuviana**, **500 alunni** e **23 Scuole** coinvolte, tra elementari e medie, sono i "numeri" complessivi del progetto **ADOTTA UNA STAZIONE**, conclusosi il 4 giugno 2010 nell'Officina di Ponticelli. I ragazzi - che lungo tutto l'anno scolastico hanno "adottato" una stazione, facendola diventare un prolungamento della propria aula - si sono incontrati

per la consegna della targa che “certifica” l’avvenuta adozione.

Queste targhe, poi, sono state apposte in ciascuna delle stazioni adottate. Ogni Scuola ha presentato un proprio lavoro, sempre a tema ferroviario, spaziando dalla recitazione al canto ed al ballo. In questi mesi, i ragazzi “attori” dell’iniziativa, fortemente voluta dall’**Ufficio Scolastico Regionale** della Campania ed a cui ha collaborato attivamente la **Fondazione Napoli 99**, hanno vissuto dal di dentro l’esperienza di essere parte attiva di un’Azienda di trasporto, visitando i vari impianti e le stazioni più importanti nonché la sala controllo del traffico ferroviario. Sono stati introdotti ad un corretto uso dei mezzi di trasporto attraverso il confronto con esperti che hanno tenuto delle vere e proprie lezioni, non solo “sul campo” ma anche in classe, nelle scuole. Tutto ciò nella convinzione che i ragazzi di oggi saranno i viaggiatori di domani ed è per questo giusto e doveroso dedicare loro la massima attenzione.

JAZZ IN STAZIONE: la manifestazione proposta da **Circumvesuviana** e curata dall’**Associazione Ats-Sorrento jazz** sulla terrazza della stazione di piazza De Curtiis ha visto tre giornate di grande jazz con alcuni importanti esponenti del panorama musicale non solo campano: Max Puglia & Quartet, Carla Marciano e Mariasole Gallevi. La prima data è coincisa con una tappa del **Metro-tour**, un tour promozionale del progetto **Insieme – I musicisti napoletani a sostegno della lotta**

alla fibrosi cistica. Max Puglia ha presentato il progetto proprio a Sorrento: è stato realizzato un cd con 14 brani insieme ai più importanti artisti della scena musicale napoletana.

La vendita del cd ha fruttato circa **20.000 €**, importo interamente devoluto per la ristrutturazione del **Centro Regionale di Fibrosi cistica in Campania**, attivo presso il **Dipartimento di Pediatria dell'Università Federico II di Napoli**.

SUBWAY - LETTERATURA: dodici racconti e otto poesie distribuiti per la prima volta nelle stazioni **Circumvesuviana** e presso le principali stazioni del metrò Linea 1, Linea 6 e Funicolari . La distribuzione dei mini racconti **SUBWAY - LETTERATURA** dunque, oltre a coprire la città di Napoli, si è estesa anche all'area metropolitana a est di Napoli spingendosi fino alla penisola sorrentina, per un bacino di utenza pari a circa **150mila passeggeri al giorno**.

I passeggeri hanno "prelevato" dai Juke-Box Letterari 550mila libricini, in formato tascabile, rigorosamente stampati su carta riciclata al 100%.

MOMENTI IN STAZIONE: la manifestazione, tenutasi il 4 luglio presso la stazione di Boscotrecase, è stata organizzata - con il patrocinio dalla Regione Campania - dalla **Circumvesuviana** e dal **Conorzio Pietra Lavica Vesuviana**. Il programma della giornata è stato articolato: visita alle **Cantine del vino del Vesuvio**, momenti di pallavolo, enogastronomia, dimostrazioni di antichi mestieri, esposizione di manufatti in pietra lavica. Si è svol-

ta anche una tappa del concorso nazionale **Talent Show “Stelle Emergenti”** e tante altre attrazioni che “hanno acceso” la stazione, rendendola un luogo non solo di passaggio ma da vivere, anche se soltanto per una sola giornata.

VETRINA VESUVIO: il Vesuvio che lavora si è messo in vetrina. Per tre giorni, dal 14 al 16 dicembre 2010, i prodotti alimentari tipici e i lavori artigianali in pietra lavica delle imprese vesuviane sono stati ospitati nella stazione del Centro Direzionale per “presentarsi” ed accogliere turisti, lavoratori pendolari e viaggiatori. L’iniziativa nasce dalla sinergia tra **Circumvesuviana** e le associazioni che rappresentano gli imprenditori vesuviani: **AIRAV** (Associazione Imprenditori Ristoratori Albergatori Vesuviani), **Strada del vino Vesuvio e dei prodotti tipici vesuviani**, **CPV** (Consorzio di tutela e promozione della Pietra Lavica Vesuviana) e **Bioitalia**. Nel corso di **VETRINA VESUVIO** la stazione ferroviaria, per definizione luogo di passaggio e crocevia di mondi diversi, è divenuta un vero e proprio punto di accoglienza per chi parte ma soprattutto per chi arriva a Napoli. Mostre di artigianato, presentazioni di libri, intrattenimento per bambini, degustazioni di vini vesuviani e prodotti tipici della cucina campana hanno trasformato la stazione del Centro Direzionale in un “salotto” accogliente e familiare. L’innovativo progetto ha proposto nel cuore della mobilità di Napoli esperienze già portate avanti con successo in altre metropoli europee: la stazione che diventa un punto

di incontro del viaggiare, del lavoro e del turismo, offrendo in questo caso un suggestivo contrasto fra tradizione e modernità.

INFIORATA: l'Associazione **I Colori dei Fiori**, che da anni realizza l'infiorata per la festa di S.Maria La Bruna in Torre del Greco, lo scorso maggio ha realizzato un pannello anche nella nostra stazione di Napoli Porta Nolana, per diffondere e tramandare la cultura di questa arte.

IL BALCONE PIÙ BELLO: il **Comitato cittadino di Boscotrecase**, impegnato nel cercare di sensibilizzare la cittadinanza, in particolare per quanto riguarda la raccolta differenziata e lo smaltimento rifiuti, ha organizzato un concorso dal titolo **BOSCOTRECASE IN FIORE, IL BALCONE PIÙ BELLO** individuando nel piazzale antistante la nostra stazione di Boscotrecase, il luogo per la premiazione dei finalisti, avvenuta il 10 giugno 2010.

Con le stesse finalità il Comitato ha anche allestito l'**Albero di Natale** nella stazione di Napoli Porta Nolana, interamente realizzato con materiale riciclato.

Poi ci sono le *partnership* che da anni ci vedono coinvolti con altri soggetti del territorio:

- Il **PREMIO MASSIMO TROISI**: il concorso intitolato all'attore di San Giorgio a Cremano scomparso prematuramente, che premia la *vis comica* declinata nelle più varie espressioni;
- la manifestazione **TERRE, ACQUA E FUOCO**: una

mostra di ceramica nata nel piccolo borgo di Maiano a S. Agnello, dove nei secoli scorsi esistevano almeno sette fornaci per la produzione di laterizi per forni. L'iniziativa si propone di salvaguardare e far conoscere questa antica attività soprattutto coinvolgendo i giovani; lo scorso anno le nostre stazioni hanno ospitato giovani artisti che hanno dato dimostrazione delle loro abilità.

- **FARCI SENTIRE:** la rassegna musicale per gruppi emergenti, che parte dall'idea di creare uno spazio comune dove musicisti emergenti possano esibirsi. La scelta dei gruppi che si esibiscono è guidata dalla volontà di aprire le porte a qualsiasi genere musicale, a testi in qualsiasi lingua e dialetto, per non precludere a nessuno la possibilità di farsi sentire, proponendo cioè il proprio modo di interpretare la musica;
- la mostra itinerante **PRESEPI IN CARROZZA:** realizzata con le opere di dipendenti e dei soci delle sezioni di Boscotrecase e Torre del Greco dell'**Associazione Amici del Presepio**. Anche quest'anno abbiamo organizzato un'asta di beneficenza il cui ricavato è stato devoluto all'**Associazione Libera**. Alla presenza di Don Tonino Palmese, referente regionale dell'Associazione, l'attore Gino Riviaccio a bordo della MSC Splendida, ha battuto dodici pezzi unici donati dall'associazione Borgo Maiano;
- **PRANZO DI NATALE COMUNITÀ DI S. EGIDIO:** la nostra fermata di Vesuvio-De Meis ha ospitato per il secondo anno il **Pranzo di Natale**, coinvolgen-

do chiunque volesse adoperarsi per gli altri, a dimostrazione che è possibile vivere insieme tra genti diverse con grande rispetto e amicizia.



La Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale di Circumvesuviana

La Politica della Qualità

Circumvesuviana ha la missione di assicurare lo sviluppo sostenibile proprio e del territorio su cui opera attraverso:

- la fornitura di un servizio pubblico di trasporto su rotaie e funiviario; la manutenzione efficace, affidabile, sicura, in grado di soddisfare le esigenze della collettività e di ridurre l'utilizzo del mezzo privato e le relative emissioni;
- la gestione efficace ed efficiente delle proprie attività nel rispetto della **Risorsa Ambiente**;
- il rispetto dei principi della **Responsabilità Sociale**. **Circumvesuviana** considera l'etica del lavoro un valore fondamentale che deve guidare il *management* nelle scelte aziendali;
- per realizzare la propria missione, **Circumvesuviana** ha individuato nelle norme **ISO 9001:2009**, **ISO 14001:2004** e **SA 8000** una linea guida a cui ispirare e conformare tutte le scelte che riguardano la **Qualità**, l'**Impatto Ambientale** e la **Responsabilità Sociale**;
- il **Sistema Integrato** rappresenta uno strumento che **Circumvesuviana** utilizza



per attuare la propria missione e la presente **Politica** ne sintetizza gli impegni.

Impegno focalizzato sulla soddisfazione del Cliente

- la pianificazione e la realizzazione di servizi in modo da soddisfare le esigenze degli utenti e delle parti interessate, compatibilmente con le risorse disponibili;
- la definizione, l'attuazione e il monitoraggio degli obiettivi aziendali da parte del *management*.

Impegno focalizzato sulla comunicazione

- la comunicazione con il Cliente e con le parti interessate, allo scopo di recepirne le esigenze;
- diffusione dei principi della **Responsabilità Sociale** all'interno dell'azienda, presso i fornitori e all'esterno;
- la diffusione della conoscenza delle problematiche della tutela dell'ambiente e della sicurezza e delle relative discipline tecnico-organizzative, nei confronti delle persone coinvolte nelle attività aziendali;
- lo studio delle modalità di divulgazione dei traguardi raggiunti nel campo ambientale.

Impegno focalizzato sul rispetto normativo

- il recepimento delle leggi nazionali, sovranazionali e locali, e delle convenzioni internazionali relative alla gestione del personale, con

particolare attenzione alle procedure di aggiornamento normativo e al conseguente adeguamento delle attività.

Impegno focalizzato sul lavoratore

- il coinvolgimento, la motivazione e lo sviluppo delle professionalità di tutto il personale;
- l'attenzione al clima aziendale;
- l'avvio di iniziative a carattere sociale per il miglioramento delle condizioni di vita dei lavoratori, anche quando esterni a **Circumvesuviana** e soprattutto se minori, e la comunicazione all'esterno dell'azienda dei principi della norma **SA 8000**.

Impegno focalizzato sui fornitori

- la selezione e il controllo dei propri fornitori affinché sia assicurata la qualità dei prodotti/servizi forniti, sia garantito il rispetto dei principi etici a cui si uniforma l'Azienda, siano monitorati gli aspetti ambientali connessi con le attività del fornitore;
- la richiesta ai fornitori affinché assumano a loro volta l'impegno a rispettare e far rispettare i principi della **Responsabilità Sociale**.

Impegno focalizzato sugli aspetti ambientali

- l'identificazione e valutazione degli aspetti ambientali, l'adozione di misure di riduzione dei rischi connessi con le attività dell'azienda, di prevenzione di incidenti e/o fatti accidentali

potenziali e/o emergenze, di risparmio energetico, la previsione di misure correttive e di recupero;

- la riduzione dell'impatto ambientale delle attività gestite in proprio o in *outsourcing*.

Impegno focalizzato sul miglioramento continuo

- delle proprie capacità organizzative;
- delle tecniche in grado di ridurre l'impatto ambientale e il rischio legati alle proprie attività;
- delle condizioni di lavoro e delle azioni in materia di **Responsabilità Sociale**;
- delle proprie prestazioni per adeguarsi alle evoluzioni del settore;
- dell'efficienza nella gestione dei propri processi al fine di utilizzare al meglio le risorse aziendali;
- della definizione e conseguimento degli obiettivi ambientale e della sicurezza.

La presente **Politica** viene diffusa a tutte le persone che operano nell'azienda o per conto di essa ed a tutte le parti sociali interessate, per mezzo degli strumenti di comunicazione di cui dispone l'azienda e della **Carta dei Servizi**.



I Servizi - Dati 2010

Il Servizio Ferroviario:

- Comuni serviti 47
- Popolazione interessata 2.164.340*
- Lunghezza rete Km 142,705
- Estensione rete Km 205,756
- Parco elettrotreni 141
- Viaggiatori 41.313.903

Il Servizio Funivia

- Comuni interessati 2
- Tempo di percorrenza 8 minuti
- Capienza vetture 35+1 persone
- Viaggiatori annui 46.195

(*) dati censimento ISTAT 2001



Valutazione della Qualità del Servizio

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 di Customer Satisfaction

L'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti del **Servizio Ferroviario**, commissionata ad una società specializzata, si inserisce nel quadro delle azioni individuate da **Circumvesuviana** 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 **Carta degli Standard di Servizio**. Gli obiettivi dell'**Indagine di Customer Satisfaction** possono essere sintetizzati come segue:

- rilevare il **Grado di Satisfazione Comple-**

sivo della Clientela sui servizi offerti (**Qualità Percepita**);

- rilevare il **Grado di Soddisfazione** della Clientela sui singoli fattori di **QUALITÀ**;
- individuare i punti di forza e le aree di miglioramento attraverso la correlazione dei risultati con i dati generati dal **Sistema Qualità Aziendale**.

La rilevazione dei dati è stata attuata mediante la somministrazione diretta dei questionari ai Clienti presso le stazioni e direttamente sui treni. Allo scopo di assicurare l'efficacia dell'inchiesta, le interviste sono state pianificate in modo da coprire l'intero territorio servito da **Circumvesuviana**. La pianificazione delle interviste è stata fatta tenendo conto dei dati ricavati dall'**Indagine sulla Frequentazione**, in modo da avere a disposizione un campione statistico il più possibile indipendente dalle linee, dagli orari della giornata e dal giorno della settimana, al fine di garantire l'estensibilità del dato rilevato all'intera popolazione dei Clienti. L'arco orario di realizzazione (07.00 ÷ 22.00) ha consentito di intervistare un campione rappresentativo di tutte le fasce di Clienti.

I questionari sono stati strutturati in due parti:

1. **ASPETTI GENERALI**: con queste domande sono state individuate la tipologia di Clientela (età, sesso, residenza) e le variabili relative all'utilizzo del servizio (frequenza e motivazioni d'utilizzo, linea più utilizzata, luogo dell'intervista);
2. **FATTORI DI QUALITÀ**: con queste domande è stata

rilevata la valutazione quantitativa (scala da 1 a 10) dei diversi **Fattori di Qualità** e del **Servizio** nel suo complesso. I Clienti che hanno espresso una valutazione uguale o superiore a 6 sono indicati come Clienti soddisfatti, mentre quelli che hanno espresso votazioni uguali o superiori a 7 sono indicati come molto soddisfatti.

L'indagine è stata svolta intervistando **1.500 passeggeri** di tutte le linee ferroviarie. Nell'ambito dei criteri di segmentazione stabiliti, gli intervistati sono stati individuati in modo casuale, al fine di assicurare la rappresentatività del campione statistico.

Il giudizio complessivo

Il voto medio espresso dai clienti del **Servizio Ferroviario** è passato da **5,93** del 2010 a **5,7** del 2010, con un **64%** di Clienti soddisfatti (che danno cioè un voto pari o superiore a 6).

Rispetto al 2010 sono peggiorati i giudizi dei Clienti relativi a tutti gli **Indicatori di Qualità**.

Prima di passare all'esame analitico dei singoli **Indicatori** una breve premessa sull'anno appena trascorso.

Il 2010 è stato funestato da un incidente ferroviario, il 6 agosto, sulla linea Napoli-Baiano, tra le stazioni del Centro Direzionale e Napoli Garibaldi. Di conseguenza, a seguito del sequestro del tratto di linea interessata per l'inchiesta in corso, sulla tratta Napoli-Poggioreale la circolazione ferroviaria è avvenuta a binario unico fino al 9 gennaio 2011. Ciò

ha comportato problematiche per la **Regolarità** e per la **Puntualità**, attese le norme molto restrittive che regolano la circolazione a binario unico.

Abbiamo, pertanto, provveduto a predisporre un programma di esercizio sulla linea interessata che ha cercato di minimizzare i disagi per i viaggiatori, non riuscendoci sempre, specie nelle ore di punta.

Tutto questo ha avuto una ricaduta anche sul comfort e sull'affollamento, in uno alla contemporanea ridotta disponibilità di materiale rotabile che si è verificata a partire dagli ultimi mesi del 2010.



I SERVIZI







Servizio Ferroviario

Esaminiamo nel dettaglio i singoli indicatori di qualità monitorati da **Circumvesuviana** confrontandoli con il risultato della **Customer Satisfaction**.

Sicurezza dell'Esercizio Ferroviario

La **Sicurezza** della **Circolazione Ferroviaria** è presidiata da norme molto restrittive, approvate e controllate dal Ministero dei Trasporti tramite gli organi della Motorizzazione Civile denominati **USTIF**.

A fronte di oltre **41 milioni di Viaggiatori** trasportati, il valore per milione di passeggeri dei feriti per cause varie (lancio di pietre, atti vandalici, microcriminalità a bordo dei treni e nelle stazioni) è pari allo **0,36**.

Relativamente ai varchi per il controllo degli accessi alle stazioni/fermate della rete, sono stati attivati **10 nuovi impianti** a fronte dei 6 posti come obiettivo 2010.

Il voto della clientela relativamente a questo fattore è passato da **6,74** nel 2009 a **6,00** nel 2010.

Gestione delle Emergenze

Poiché i treni percorrono sede propria, la continuità della circolazione ferroviaria è sempre garantita. Qualora però si verificassero casi di interruzione della

circolazione ferroviaria, di qualunque natura, (eventi atmosferici, guasti del materiale ecc.) è attivata una **Procedura di Emergenza**.

La **Dirigenza Centrale Operativa**, appena a conoscenza dell'evento, dispone l'invio sul posto di eventuali mezzi di soccorso, se del caso, di Forze dell'Ordine e, quando necessario, organizza il servizio sostitutivo automobilistico.

Il personale, sui treni o di stazione, coordinato dagli addetti alla **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 minimi per organizzare il servizio.

Sicurezza a bordo e nelle stazioni

Nel 2010 è stato ridisegnato il sistema che presidia questo importante fattore di qualità, integrando al meglio le risorse interne – Personale di controlleria e GPG – e quelle esterne: i servizi negli impianti sono stabiliti preventivamente, mentre quelli sui treni sono programmati settimanalmente in base alle necessità ed alle pianificazioni del caso, unitamente ai servizi con unità cinofila.

Anche per l'anno 2010 il piano dei servizi di controlleria predisposto ha previsto l'impiego di **267 agenti** impegnati nella controlleria, con squadre dedicate (**20** nei giorni feriali, **15** in quelli festivi e la copertura oraria dell'intero servizio) che svolgono attività di verifica dei titoli di viaggio sia a bordo dei

treni sia negli impianti lungo la linea.

Sempre attivo il **Numero Verde per la Sicurezza**



gratuito da qualsiasi telefono, anche cellulare (la risposta e l'eventuale invio di pattuglie di Forze dell'Ordine o di Guardie Giurate sono sempre garantite) collegato al **Centro Operativo Sicurezza**, che controlla, monitora e gestisce gli allarmi, attiva le comunicazioni di emergenza e videosorveglia le aree controllate relativamente alle stazioni ed ai treni.

A questo proposito vogliamo sensibilizzare i Clienti all'utilizzo, quando necessario, di tutti gli strumenti utili alla sicurezza personale propria e degli altri.

Si ricorda che è possibile comunicare con i telefoni cellulari di qualsiasi operatore in ogni punto della rete ferroviaria nonché in galleria (solo operatore TIM), ovvero anche effettuare chiamate di emergenza.

Sono state attrezzate con telecamere **9 nuove stazioni**. Ovviamente, le immagini registrate potranno essere visionate solo su autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria e in ogni caso nel rispetto della normativa vigente in materia di tutela della *privacy*.

Ricordiamo, inoltre, che abbiamo dotato **24 impianti**, tra cui 3 impresenziati, di citofoni di emergenza che mettono l'utilizzatore in contatto diretto con il **Centro Operativo Sicurezza**.

Al personale treni ci si può rivolgere per qualunque tipo di assistenza e presso tutte le stazioni sono attivi numeri telefonici per le chiamate d'emergenza.

Il voto della Clientela nel 2010 è passato da **5,41** a **5,1** per i treni e da **5,18** a **5** per le stazioni.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

Per le problematiche connesse all'incidente del 6 agosto 2010, l'**Indice di Regolarità** è passato all'**87%**.

Le stesse pesanti ripercussioni si sono avute sugli **Indici di Puntualità** e non ci hanno permesso di tenere fede agli impegni presi con la Carta 2010.

Prevediamo per il 2011 di mantenere al **99%** l'**Indice di Regolarità** e di riportare le percentuali di **Puntualità** nei valori stabiliti dal **Contratto di Servizio** con la Regione Campania.

Il voto della Clientela per la **Regolarità** è passato da **6,49** nel 2009 a **6,2** nel 2010 e quello relativo alla **Puntualità** da **6,46** a **5,8**.

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 disinfezione e la disinfestazione si effettuano **5 volte all'anno**, ma - in caso di necessità - è prevista l'effettuazione di ulteriori interventi oltre quelli programmati.

Tutti i treni sono spazzati al termine di ogni corsa e, con cadenza quindicinale, sottoposti a lavaggio radicale interno ed esterno. La disinfestazione si effettua all'occorrenza.

I problemi di disponibilità di materiale rotabile spiegano effetti, purtroppo, anche su questo fattore: peggiora il voto della clientela, relativamente alla **Pulizia dei mezzi**, passando da **5,18** nel 2009 a **4,3**. Per la **Pulizia delle stazioni** il voto passa da **5,42** a **4,9**.

Comfort del viaggio

I problemi tecnici al materiale rotabile e le estemporanee carenze di materiale rotabile si riflettono negativamente anche su questi fattori, considerato che la ridotta disponibilità di elettrotreni ha inevitabilmente comportato maggior affollamento.

Così è diminuita la soddisfazione della Clientela relativamente all'**Affollamento** ed al **Comfort mezzi**, passando rispettivamente da **4,83** e **5,61** nel 2009 a **4,1** e **5** nel 2010, con un incremento del 60% di reclami rispetto allo scorso anno.

Dopo la positiva sperimentazione delle **ruote silenziose Syope**, continua il montaggio su tutti gli elettrotreni, con una percentuale di completamento del parco treni pari al **58%**, (rispetto al 62% obiettivo 2010): passerà al **75%** nel 2011.

Diminuita anche la soddisfazione per il **Comfort nelle stazioni**, da **5,68** nel 2009 a **5** nel 2010.

Servizi per Viaggiatori diversamente abili

Il concetto di diversamente abili si riferisce a diverse situazioni di disagio, ognuna meritevole di una risposta appropriata. Continua pertanto l'impegno di **Circum-vesuviana** per il superamento delle barriere architettoniche e per l'adeguamento delle stazioni e delle fermate alle norme regolanti la materia: nel 2011 il **67%** dei nostri impianti risulta adeguato alla normativa. Illustriamo la situazione attuale dei nostri impianti:

- **SCALE MOBILI**

Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi. Centro Direzionale, S.Giorgio Cavalli di Bronzo, Pomigliano, Castelcisterna, Vittorio Veneto, Marigliano, S.Vitaliano, Scisciano, Alfa Lancia 2 e 4, Poggioreale, Bartolo Longo, Acerra, Argine Palasport, Villa Visconti, Boscoreale, Boscotrecase e Vesuvio-De Meis;

- **ASCENSORI**

Napoli Porta Nolana, San Giorgio a Cremano, Portici Bellavista, Torre del Greco, Scrajo, Sorrento, Centro Direzionale, Poggioreale, Acerra, Talona, Parco Piemonte, Pratola Ponte, Pomigliano, Castelcisterna, Bruscianno, De Ruggiero, Vittorio Veneto, Marigliano, S.Vitaliano, Scisciano, Bartolo Longo, Vesuvio-De Meis, Villa Visconti, Argine Palasport, Madonnelle, Boscoreale, Boscotrecase;

- **RAMPE**

San Giorgio a Cremano, Portici Via Libertà, Pompei Villa Misteri, Moregine, Via Nocera, Castellammare di Stabia, Vico Equense, Meta,

Piano, Sorrento, Pompei Santuario, Scafati, Ponticelli, Pollena, Madonna dell'Arco, Mercato Vecchio, Flocco, Terzigno, San Giuseppe Vesuviano, Striano, S.Valentino Torio, Sarno, Nola, Cimitile, Cicciano;

- **SERVOSCALE**

Torre del Greco, Trecase, Vico Equense, Volla;

- **PERCORSI LOGES**

Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Argine Palasport, Barra (1a, 2a e 3a linea), Bartolo Longo, Brusciano, Centro Direzionale, Cercola, Cicciano, Cisterna, De Ruggiero, Ercolano Scavi, Leopardi, Madonnelle, Marigliano, Miglio d'Oro, Moregine, Poggioreale, Pollena, Pomigliano, Ponticelli, Portici Bellavista, Rione Trieste, S. Giorgio a Cremano S. Giovanni a Teduccio, S. Giorgio Cavalli di Bronzo, San Valentino Torio, S. Vitaliano, Saviano, Somma Vesuviana, Torre Annunziata Oplonti, Torre del Greco, Trecase, Vesuvio De Meis, Vico Equense, Villa Visconti, Vittorio Veneto, Volla.

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

Come previsto nel 2010:

- sono stati adeguati **40 impianti** dislocati sulle varie linee;
- sono stati installati **PERCORSI LOGES** in **10 impianti**.

Per problemi di finanziamento non sono iniziate le procedure per i lavori di *restyling* delle stazioni di Ercolano, Nola, Pompei Villa Misteri e Sarno né gli altri progetti previsti per l'abbattimento delle barriere architettoniche nelle stazioni di Barra e Poggiomarino e per la riqualificazione ed il miglioramento dell'accessibilità della stazione di S.Giovanni.

In attesa del superamento delle barriere architettoniche in tutti i nostri impianti, su richiesta del viaggiatore diversamente abile al personale delle stazioni di partenza o telefonicamente al numero:

081 7722432

è possibile 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, Vico Equense, Meta, Piano, Sorrento;
- **LINEA TORRE ANN.TA-POGGIOMARINO:** Pompei, Scafati;
- **LINEA NAPOLI-OTTAVIANO-SARNO:** Cercola, Pollella, S.Anastasia, Somma Vesuviana, Ottaviano, S.Giuseppe Vesuviano, Terzigno, Poggiomarino, S.Valentino;
- **LINEA NAPOLI-NOLA-BAIANO:** Nola, Cimitile, Cicciانو, Roccarainola.

Per motivi tecnici non è possibile far installare gli agganci per carrozzine sugli elettrotreni attualmente

in esercizio, che ne sono sforniti, ma tutti quelli che saranno consegnati ne sono dotati.

Il voto della Clientela relativamente a questo fattore è passato da **4,97** nel 2009 a **4,1** nel 2010.

Informazioni alla Clientela

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

Rispetto allo scorso anno è un po' diminuita la valutazione della Clientela relativamente alla **Gestione delle Informazioni** in generale (da **5,89** a **5,6**) ed alle **Informazioni nelle Stazioni** (da **5,85** a **5,6**) anche se sono stati raggiunti tutti gli obiettivi previsti.

Molteplici i canali che permettono al Cliente di ottenere informazioni su orari, linee, tariffe, regolamenti, sanzioni e sulle varie attività di **Circumvesuviana**:

- **UFFICI RELAZIONE CON IL PUBBLICO E VENDITA ARTE CARD** – Stazione Napoli Porta Nolana (tutti i giorni dalle 7.10 alle 20.00) e Stazione Napoli Garibaldi (tutti i giorni dalle 8.00 alle 19.00).
- **CALL CENTER**



dalle 7.30 alle 19.30 tutti i giorni escluso i festivi. Il gradimento della Clientela, con l'**84%** di soddisfatti del servizio, è lievemente diminuito rispetto

allo scorso anno, passando da **6,03** a **5,7**.

- **SITO INTERNET**

www.vesuviana.it

e **SITO MOBILE**

mobile.vesuviana.it

Le statistiche sul traffico confermano la validità di questi strumenti per le **Informazioni alla Clientela**.

- **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 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 **Circumvesuviana**.
- **TELEVIDEO REGIONALE** alla pagina 424.

Tutte le stazioni e tutti i treni sono inoltre muniti di **impianti di diffusione sonora**; 31 stazioni sono munite di **avvisatori acustici automatici bilingue**, che informano circa il binario di arrivo del treno e la sua destinazione.

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 (6.18÷8.02 e 13.18÷17.32).

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.

Nell'ambito del progetto del **Sistema Informativo di Bordo**, già illustrato a proposito della sicurezza personale, gli ETR sono stati dotati di **indicatori visivi ed acustici** per l'annuncio in continuo delle fermate.

Pienamente operativo il sistema **Circumdriin** per fornire informazioni sugli orari ai Clienti attraverso un SMS, con l'associazione di un **Numero Verde** ad ogni stazione, riportati in Appendice. Le informazioni richieste comprendono 2 orari per la destinazione Napoli e 1 per tutte le altre. Nel 2010 sono state evase **586254 richieste di orari**.



Sempre nell'ottica di migliorare i **Servizi d'Informazione** offerti alla Clientela è stato implementato un **sistema di telediffusione sonora** per la trasmissione alle stazioni ed alle fermate di messaggi sul servizio ferroviario in tempo reale da un Sistema centralizzato.

Continua la sua attività **Video Metrò**, un sistema completo di informazione al pubblico di stazione ora attivo negli impianti di Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Sorrento e Vico Equense, che prevede al-

tre 12 postazioni in altrettanti nostri impianti.

Integrazione Modale

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

- 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;

mentre dalla Stazione di Castellammare di Stabia è possibile accedere alla **Funivia del Faito**.

Attualmente, non sono previste coincidenze con altre modalità di trasporto diverse da quelle aziendali, ma dopo l'integrazione tariffaria la Regione Campania si sta attivando per concretizzare un'integrazione tra le varie modalità di trasporto sempre più attenta alle esigenze della Clientela.

Il grado di soddisfazione della Clientela per questo indicatore è passato da **6,20** a **5,8**: sono stati mantenuti il numero di corse intermodali, i servizi sperimentali ed il numero di impianti dove è possibile l'interscambio.

Anche quest'anno, in occasione della chiusura della SS 145 sorrentina, per mitigare i disagi nella zona, sono stati istituiti **8 direttissimi** per tutta la durata dei lavori.

Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela

Nel 2010 questo fattore che è sicuramente di rilevante impatto e di maggior peso in valore assoluto, ha mantenuto un valore sostanzialmente positivo, con una valutazione espressa dalla Clientela che passa da **6,29** a **5,9**.

Servizi aggiuntivi

Nel 2010 aumenta il numero dei servizi commerciali a disposizione dei viaggiatori e diminuisce leggermente il voto medio rispetto allo scorso anno, passato da **5,79** a **5,4**.

Livelli di servizio nelle operazioni di sportello

Relativamente ai **Servizi di Sportello**, ricordiamo che i titoli di viaggio sono reperibili anche in oltre **4.400 rivendite** diffuse in tutto il territorio regionale e che l'acquisto non è strettamente legato all'inizio del viaggio.

Rimane costante il numero delle rivendite sul territorio e sostanzialmente anche il giudizio della Clientela, **6,1** nel 2010 a fronte di **6,40** nel 2009.

Relativamente ai **Reclami**, con l'entrata in funzione dell'**URP**, è nuovamente possibile presentare gli stessi a mezzo telefono.

Ancora insufficiente (**4,1** a fronte di **5,18**) il giudizio della Clientela relativamente alla **Gestione dei Reclami**, con **1050 reclami** ricevuti ed evasi nei ter-

mini previsti dalla normativa in vigore.

Attenzione all'Ambiente

Come anticipato in premessa, proprio perché consci dell'importanza vitale di questo aspetto, **Circum-
vesuviana**, nel mese di febbraio 2010, ha rinnovato la **Certificazione Ambientale ISO 14001:2004**.

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. Continua, pertanto, il montaggio di tali ruote su tutto il parco treni, attualmente attrezzato al **58%**.

Sostanzialmente invariato il giudizio della Clientela, **4,9** nel 2010 a fronte di **5,84** nel 2009.



Servizio Funivia

Illustriamo di seguito le caratteristiche principali: 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. Il servizio è attivo dal 1° aprile al 31 ottobre secondo gli orari sottoelencati:

- **1 APRILE ÷ 15 GIUGNO** e **1 SETTEMBRE ÷ 31 OTTOBRE**: dalle ore **9,25** alle **16,25** (18 corse giornaliere);
- **16 GIUGNO ÷ 31 AGOSTO**: dalle ore **7,25** alle **19,15** (30 corse giornaliere).

Quando la festività di **Pasqua** cade nel mese di marzo, l'apertura è anticipata al **Sabato Santo**.

D'intesa con i comuni di **Castellammare di Stabia** e **Vico Equense**, possono essere effettuate anche **corse notturne straordinarie**.

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**.

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. I Clienti possono informarsi sulle eventuali sospensioni telefonando anche ai seguenti numeri:

- **STAZIONE FUNIVIA DI CASTELLAMMARE**

081 8700121

- **STAZIONE DEL FAITO**

081 8793097

Servizi aggiuntivi

A richiesta di Enti, comunità o gruppi si possono effettuare corse aggiuntive con modalità da concordare (eventualmente anche in periodi dell'anno o in orari diversi da quelli di normale effettuazione del servizio).

Per informazioni rivolgersi al numero:

081 7722639

Sicurezza del viaggio

Il **Trasporto Funiviario** è sicuramente 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 da **Circumvesuviana**.

Non si lamentano incidenti di sorta nell'esercizio funiviario.

- ultima **Revisione Generale**: **2011**
- ultima **Revisione Speciale**: **2001**

Controlli alle funi:

- a vista: **OGNI 3 MESI;**
- strumentali: **OGNI ANNO.**

Sicurezza Personale

Negli ultimi anni non sono stati denunciati casi di furto o molestie a persone. 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 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 ed interviene secondo le esigenze particolari che si verificano di volta in volta.

Servizi per Viaggiatori diversamente abili

La natura del trasporto nonché la zona di imbarco/sbarco viaggiatori (a gradini) non rende di per sé il viaggio in funivia adatto a viaggiatori diversamente abili.

Gestione delle Emergenze

La normativa di legge 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. In tal modo è possibile, in caso di blocco dell'impianto, assicurare il recupero dei viaggiatori dalla linea, entro 60 minuti.

Riepilogo Indicatori

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	OBIETTIVO 2010	2010	OBIETTIVI 2011
Sicurezza del viaggio	Anzianità treni	Età media treni	31	31	32
		Età media Metrostar	1	1	2
	Controllo accessi alle stazioni/fermate	n. stazioni e fermate munite sul totale	45/96	49/96	50/96
Sicurezza personale e patrimoniale	Controllo delle stazioni/fermate	n. stazioni/fermate dotate di video controllo	65	68	68
Regolarità /puntualità complessive del servizio	Regolarità	Treni effettivi / treni programmati	99%	87%	99%
	Puntualità nelle ore di punta	% treni in orario (0 / 5')*	80,00%	64,07%	80,00%
		% treni in ritardo (6' / 15')	18,00%	31,51%	18,00%
		% treni in ritardo (> 15')	2,00%	4,42%	2,00%
		% treni in ritardo totale	20,00%	35,93%	20,00%
	Puntualità nelle ore rimanenti	% treni in orario (0 / 5')*	Mantenimento	73,99%	80,00%
		% treni in ritardo (6' / 15')		23,23%	18,00%
		% treni in ritardo (> 15')		2,78%	2,00%
% treni in ritardo totale		26,01%		20,00%	

FATTORE DI QUALITÀ	TIPOLOGIA	UNITÀ DI MISURA	OBBIETTIVO 2010	2010	OBBIETTIVI 2011
Pulizia e condizioni igieniche	Pulizia ordinaria	n. interventi giornalieri / n. rotabili	15/142	15/142	Manutenimento
	Pulizia radicale	Frequenza media in giorni	52,14/365	52,14/365	
	Pulizia treni	cadenza	Termine corsa	Termine corsa	
	Pulizia sale d'attesa	Frequenza media in giorni	quotidiana	quotidiana	
	Pulizia impianti (stazioni, biglietterie, pensiline)	Frequenza media in giorni	quotidiana	quotidiana	
Servizi per viaggiatori con handicap	Disponibilità scale mobili	Stazioni munite / totale stazioni	20/96	20/96	20/96
	Disponibilità ascensori	Stazioni munite / totale stazioni	'27/96	'27/96	'27/96
	treni provvisti aggancio carrozzine	"Treni muniti/ Totale treni"	59/142	59/141	60/142
Informazione alla clientela	Informazioni alle stazioni	Fascia oraria URP Porta Nolana	7.10/20.00	7.10/20.00	7.10/20.00
		Fascia oraria URP Garibaldi	8.00/19.00	8.00/19.00	8.00/19.00
		Fascia oraria Call center - tutti i giorni festivi esclusi	7.30/19.30	7.30/19.30	7.30/19.30
		Stazioni con disponibilità biglietterie, tariffe....	83	83	83
		Diffusione orari alle stazioni	100%	100%	100%
	Diffusione	%treni con dispositivi acustici e/o visivi sul totale	100%	100%	100%
		% capilinea e/o stazioni attrezzate con sistemi di informazioni in tempo reale	100%	100%	100%

IL CLIENTE







Rapporti con la Clientela

Diritti e Doveri del viaggiatore

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando **Servizi di Trasporto Pubblici**, vanno riconosciuti i seguenti diritti:

- 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;

- 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 simili);
- 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 veloce risposta agli stessi (non superiore a trenta giorni).

Il Cittadino che viaggia ha i seguenti doveri da rispettare:

- dotarsi di valido titolo di viaggio, validandolo con le modalità previste prima dell'inizio del viaggio.

A questo proposito ricordiamo 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;

- 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.

I principali strumenti di tutela dei diritti del Cliente e del Cittadino sono le **Associazioni dei Consumatori e dei Clienti**, accreditate ai sensi dell'art. 3 della

L. R. 1/2000, e il **Difensore Civico**.

Le Associazioni dei Consumatori

Per raggiungere gli obiettivi prefissati, oltre all'impegno di tutto il personale di **Circumvesuviana**, 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 **Circumvesuviana** ha intrapreso dal 2004 un percorso comune con le **Associazioni dei Consumatori** che agiscono sul territorio (di seguito elencate) che hanno manifestato il proprio interesse a collaborare, istituendo un tavolo dove il confronto ed il dialogo sono gli strumenti indispensabili per la comprensione dei bisogni e delle attese dei Clienti.

- **ACU ONLUS**
Via Risorgimento, 147 - 80030 S.Vitaliano (NA);
- **ADICONSUM CAMPANIA**
Via Medina, 5 - 80133 Napoli;
- **ADICOPT**
Via E. Berlinguer, 6 - 84018 Scafati (SA);
- **ASSOCIAZIONE DIFESA ORIENTAMENTO CONSUMATORI**
Piazzale Immacolatella Nuova, 5 Int. Porto Varco Duomo - 80100 Napoli;
- **ASSOCIAZIONE PENDOLARI VALLE DEL SARNO**
c/o Pappacena - Corso V. Emanuele II Turner, 34
84087 Sarno (SA);
- **AU ASSO UTENTI**
Via Croce Rossa, 14 - 80142 Napoli;

- **CITTADINANZATTIVA**
Via Degni, 25 - 80125 Napoli;
- **CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTADINO**
Parco Ambrosio, 22 - 80047 San Giuseppe V. (NA);
- **ENTE NAZIONALE SORDOMUTI**
Piazza Nolana, 13 - 80142 Napoli;
- **FEDERCONSUMATORI**
Piazza Municipio, 65 - 80100 Napoli;
- **LEGA CONSUMATORI ACLI**
Piazza Principe Umberto, 14 - 80100 Napoli;
- **LEGAMBIENTE**
Via Miroballo al Pendino, 30 - 80138 Napoli;
- **MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO**
Via Buongiovanni, 59 - S.Giorgio a C. (NA);
- **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI**
Via G. Bernini, 25 - 80129 Napoli.



Tariffe e Titoli di viaggio

UNICOCampania

Le Aziende che aderiscono all'ampliamento della tariffa integrata sono: ACMS, AIR, AMTS, ANM, ATI/CTI, **Circumvesuviana**, CSTP, CTP, EAVBus, MetroCampania NordEst, MetroNapoli, SEPSA, SITA, TRENITALIA.

La struttura tariffaria integrata regionale è raggruppabile nelle seguenti tipologie:

TARIFFA	TIPOLOGIA	DESCRIZIONE
UNICO NAPOLI	Orario Giornaliero Weekend-Giornaliero	Spostamenti, senza limiti di corse, relativi all'area urbana di Napoli, entro il limite orario di utilizzo.
UNICO CAMPANIA CAT "U" da U1 a U11	Orario Giornaliero Weekend-Giornaliero	Spostamenti e/o transito da e per l'area urbana di Napoli, con il limite di una sola corsa su mezzi in sede propria per ogni azienda, entro il limite orario di utilizzo
UNICO CAMPANIA CAT "E" da E1 a E11	Orario Giornaliero Weekend-Giornaliero	Spostamenti che non abbiano come partenza, destinazione o transito l'area urbana di Napoli, con il limite di una sola corsa su mezzi in sede propria per ogni azienda, entro il limite orario di utilizzo

Per gli spostamenti tra due comuni diversi da Napoli che avvengono con interscambio a Napoli, si utilizza la tariffa **UNICOCampania U**, acquistando

il biglietto o l'abbonamento di fascia relativa al comune più distante da Napoli.

I biglietti e gli abbonamenti della tariffa **UNICO-Campania E** sono validi per le relazioni di traffico in cui l'origine, la destinazione o il transito non riguardino stazioni/fermate all'interno del Comune di Napoli (**area UNICONapoli**).

Per il biglietto orario, in particolare, si applica la **tariffazione oraria/chilometrica** con limitazione temporale di validità articolata in 11 classi chilometriche.

Inoltre, così come adottato per la città di Napoli, sono previsti **4 Sistemi Tariffari Integrati** di spostamenti all'interno dell'area urbana/suburbana dei capoluoghi provinciali campani.

Le caratteristiche per l'utilizzazione dei biglietti ed abbonamenti della tariffa **UNICOAvellino**, **UNICO-Benevento**, **UNICOCaserta** e **UNICOSalerno** sono le stesse previste per la tariffa **UNICONapoli**.

I biglietti sono rilasciati sia dalle biglietterie delle stazioni e fermate **Circumvesuviana** sia dagli oltre **4000 punti vendita** dislocati sul territorio. Affinché siano validi, essi devono essere convalidati con l'obliteratrice nel momento di intraprendere il primo viaggio e, dall'atto della prima convalida, consentono di viaggiare nell'area relativa alla fascia di riferimento, per il tempo e con le modalità indicati sul biglietto stesso.

In particolare, i biglietti **Giornalieri** sono validi dalle ore **00.00** alle ore **24.00** del giorno di convalida.

In caso di mancanza o di avaria dell'obliteratrice sugli autobus, il biglietto deve essere convalidato a mano indicando con penna indelebile, nell'apposito

spazio, l'inizio del periodo di validità. Sui treni, invece, il Cliente si recherà dal Capotreno che provvederà alla validazione manuale del titolo di viaggio.

Per i biglietti **Giornalieri** e **Giornalieri Week-End** occorre indicare con penna il nome, il cognome e la data di nascita dell'utilizzatore.

I biglietti acquistati non sono rimborsabili.

Gli **abbonamenti mensili** hanno la validità di un mese solare e, come per i biglietti, si possono acquistare sia presso le biglietterie delle stazioni e fermate **Circumvesuviana**, sia presso i punti vendita autorizzati e sono validi dal giorno uno alla mezzanotte dell'ultimo giorno del mese indicato sull'abbonamento, consentendo di effettuare un numero illimitato di viaggi su tutti i mezzi delle Aziende consorziate limitatamente alla zona relativa alla fascia di riferimento. Il possessore è tenuto ad indicare con penna, negli appositi spazi, il proprio nominativo e la data di nascita.

Gli **abbonamenti mensili Trenitalia** danno diritto a viaggiare sui mezzi di Trenitalia e, limitatamente alla zona urbana di Napoli e suburbana dei capoluoghi di provincia, su tutti i mezzi delle aziende consorziate. Perché siano validi, essi devono essere oblitterati prima dell'inizio del primo viaggio mensile.

Per esigenze di pendolarismo lavorativo, è possibile ai Clienti addetti alle strutture ed ai servizi ubicati sul Vesuvio viaggiare - muniti di apposita documentazione che certifichi lo stato di servizio - con l'abbo-

namento **UNICO**, mensile od annuale, relativo allo spostamento "**Comune di origine - Ercolano**", aumentato di una classe.

Per raggiungere il Vesuvio è possibile acquistare il biglietto **UNICOCampania Pompei/Vesuvio**, dal costo di € **10.00**, valido per un viaggio di andata e ritorno, nella stessa giornata, a bordo delle linee EAV-Bus o City Sightseeing. Il titolo di viaggio è personale e incredibile. I biglietti possono essere acquistati dal personale di servizio alla partenza di **Pompei** (Piazza Anfiteatro/Porta Marina/Villa dei Misteri) od alla nostra stazione **Pompei Scavi-Villa dei Misteri**.

Il servizio è attivo tutti i giorni con partenze, dal capolinea in Piazza Piedigrotta, alle **9.00** e alle **10.15** (ultimo rientro dal Vesuvio ore **14.00**). La durata dello spostamento è di circa 1 ora e mezza fino al cratere (quota 1000mt).

Per lo spostamento andata e ritorno sulla tratta è possibile acquistare anche due biglietti orari **UNICO-CAMPANIA U8**, dal costo di € **7.30** ciascuno. Il biglietto turistico **UNICOCampania 3T** consente di viaggiare anche sulle linee che raggiungono il Vesuvio.

Gli **abbonamenti annuali Ordinario/Studenti** hanno la validità di **12 mesi** consecutivi decorrenti dal primo giorno del primo mese di validità alle 24.00 dell'ultimo giorno dell'ultimo mese di validità e consentono di effettuare un numero illimitato di viaggi su tutti i mezzi delle Aziende consorziate limitatamente alla zona relativa alla fascia di riferimento.

Per il rilascio degli **abbonamenti annuali** è neces-

sario compilare l'apposito modulo predisposto dal Consorzio. Inoltre, se si vuole usufruire di una riduzione, è necessario allegare certificato **ISEE** in corso di validità attestante un reddito non superiore a **€ 12.500,00**.

È possibile presentare la documentazione per la richiesta degli **abbonamenti annuali** presso tutte le nostre stazioni e fermate dalle **12,00 a fine servizio**.

Vanno convalidati su ogni mezzo utilizzato.

Per gli spostamenti non compresi nella tariffa acquistata, agli utenti in possesso di **abbonamento annuale, mensile o settimanale UNICO**, con l'esclusione dei possessori degli stessi titoli di viaggio **UNICONAPOLI**, è consentito di cumulare il proprio titolo di viaggio con un **Biglietto Orario** o **Giornaliero** per il restante percorso. Ciò solo nel caso in cui si utilizzi un treno o un bus che effettui regolare fermata nella stazione o nel Comune di confine tariffario.

Per **confine tariffario** si intendono i Comuni compresi nella fascia di riferimento dell'abbonamento posseduto.

La convalida del biglietto cumulativo deve essere effettuata comunque non oltre il Comune di validità dell'abbonamento posseduto; in particolare:

- sui treni: dal Capotreno;
- sui bus: nel Comune di confine tariffario.

All'atto della verifica il possessore di abbonamento deve esibire, a richiesta del personale interessato, un idoneo documento d'identificazione. In caso di mancata indicazione dei dati anagrafici o di mancata esibizione di un valido documento d'identificazione,

il viaggiatore deve essere considerato come sprovvisto di biglietto e regolarizzato in base alla normativa in vigore (Legge Regionale n. 13/98).

Per i percorsi rientranti nelle aree di applicazione della tariffa integrata **UNICO** non è consentita a bordo dei treni né la vendita dei biglietti né la regolarizzazione del viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio, che, pertanto, sarà assoggettato al pagamento della relativa sanzione amministrativa, oltre al prezzo del biglietto.

I titoli di viaggio **UNICOCostiera**, riservati ai non residenti in Campania interessano le aziende **Circumvesuviana**, **EAVBUS** e **SITA** per gli spostamenti tra i seguenti 20 comuni: **Agerola, Amalfi, Atrani, Cetara, Conca dei Marini, Furore, Maiori, Massa Lubrense, Meta di Sorrento, Minori, Positano, Piano di Sorrento, Praiano, Ravello, Salerno, Sant’Agnello, Scala, Sorrento, Tramonti e Vietri sul Mare** e possono essere acquistati presso i punti vendita dei 20 comuni interessati, presso le biglietteria della **SITA** di Napoli e Salerno e presso le biglietterie della **Circumvesuviana** di Napoli, Meta, Piano, Pompei Scavi, Sant’Agnello, Sorrento e Vico Equense.

E’ prevista una deroga all’applicabilità della **tariffa COSTIERA** che consente di viaggiare, sulla rete del tpl, con il sistema tariffario **UNICOCAMPANIA** alle seguenti categorie:

- Possessori del **biglietto turistico UNICOCAMPANIA 3T**;
- Residenti in Regione Campania;

- Non residenti in Campania che risultino essere proprietari e/o affittuari di appartamenti in uno dei Comuni interessati dalla tariffa. Per avvalersi della tariffa **UNICOCAMPANIA**, sarà necessario esibire un attestato, vistato dal Comune, in cui si dichiarino il periodo e il domicilio di riferimento. Per estendere il beneficio al proprio nucleo familiare, l'attestato dovrà contenere i nominativi e le date di nascita dei familiari;
- Lavoratori pendolari non residenti nella Regione Campania, purché in possesso di certificato di lavoro in originale. Tale certificato consente di viaggiare, esclusivamente, con abbonamento mensile o annuale.

La struttura tariffaria e validità è la seguente:

1. **BIGLIETTO ORARIO € 2,40** (45' dalla obliterazione);
2. **BIGLIETTO ORARIO € 3,60** (90' dalla obliterazione);
3. **BIGLIETTO 24 ORE € 7,20** (24 ore dalla obliterazione);
4. **BIGLIETTO 3 GIORNI € 18,00** (dalla obliterazione fino alle 24 del terzo giorno)

Titoli di viaggio Funivia - Tariffe

- corsa semplice ordinaria € 5,30
- intera ordinaria A/R € 7,60
- intera ordinaria festivi e luglio/agosto A/R € 8,20
- ordinaria residenti A/R € 4,70
- abbonamento mensile ordinario residenti € 44,00
- entro 18 anni A/R € 2,90

- gruppi 20-30 persone A/R € 5,30 a pax
- collo a mano o bicicletta € 0,90

L'elenco delle tariffe è consultabile anche nelle **Stazioni di Castellammare** o nel **SITO INTERNET**:

www.vesuviana.it

oppure sul **SITO MOBILE**:

mobile.vesuviana.it

alla sezione **ORARI FUNIVIA**.

Viaggiare con i bambini

I bambini di statura fino al metro accompagnati singolarmente da un passeggero adulto munito di regolare titolo di viaggio viaggiano gratuitamente purché non occupino posto a sedere.

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 di piccola taglia: oltre che nei modi suddetti, possono viaggiare purché 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, muniti di museruola e tenuti al guinzaglio. 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.

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 arrecino disturbo agli altri viaggiatori od ingombrino il passaggio. Per i colli di dimensione superiore dovrà acquistarsi regolare biglietto.

Sanzioni a carico dei Clienti

La sanzione amministrativa a carico dei Clienti trovati sprovvisti del titolo di viaggio, o con titolo di viaggio non regolarmente convalidato o non adeguato, è fissata dalla **Legge Regionale della Campania n. 13 del 13/08/1998** nelle seguenti misure:

- per i trasporti urbani e suburbani è prevista una sanzione amministrativa pari a 100 volte l'importo del titolo di viaggio dovuto, oltre al pagamento del biglietto e delle spese di notifica;
- per i trasporti extraurbani è prevista una sanzione amministrativa pari a 100 volte la tariffa minima tassabile, riferita alla prima fascia chilometrica della tabella regionale, oltre al pagamento della tariffa ordinaria per il percorso che il viaggiatore dichiara di voler effettuare,

calcolato dal capolinea di partenza, nonché al pagamento delle spese di notifica.

Modalità di pagamento

La sanzione amministrativa è ridotta ad un terzo dell'importo suddetto se il pagamento viene effettuato:

- direttamente nelle mani dell'agente accertante all'atto della contestazione; l'agente accertatore rilascerà al Cliente una ricevuta di pagamento; in proposito si ricorda che tale personale riveste lo status di agente di polizia amministrativa;
- entro 60 giorni dalla data della contestazione, effettuando il versamento su

CONTO CORRENTE POSTALE
n°33173048

intestato a **Circumvesuviana S.r.l.** - Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli, indicando nello spazio riservato alla causale il numero e la data del verbale oppure versando quanto dovuto presso tutte le stazioni e fermate dell'intera rete aziendale.

L'interessato ha facoltà, entro **30 giorni** dalla data di contestazione o dell'eventuale notificazione della violazione, di far pervenire a **Circumvesuviana** scritti difensivi e documenti e può chiedere di essere sentito recandosi presso l'**Ufficio Titoli di Viaggio/COS** della Direzione aziendale, sita in Napoli al corso Garibaldi n. 387 - 9° piano, dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **13.00** (art. 18 Legge 689/81).

Qualora non venga effettuato il pagamen-

to dell'importo dovuto entro i termini previsti, sarà emessa, a cura dell'**Ufficio Titoli di Viaggio/COS, Ordinanza/Ingiunzione di Pagamento** della sanzione amministrativa intera maggiorata del 20%, oltre al costo del biglietto ed alle spese di notifica.

L'**Ordinanza Ingiunzione** costituisce titolo esecutivo per la riscossione coattiva, a mezzo di ruolo esattoriale, delle somme dovute. Contro l'**Ordinanza di Ingiunzione di Pagamento**, gli interessati possono proporre opposizione davanti al Giudice di Pace del luogo in cui è stata commessa la violazione amministrativa entro il termine di **30 giorni** dalla notifica del provvedimento. L'opposizione si propone mediante ricorso, al quale deve essere allegata l'ordinanza notificata (artt. 22 e 22 bis legge 689/81).

Il Cliente che al momento del controllo non fosse in possesso del proprio abbonamento personale non è assoggettato al pagamento della sanzione se, entro i **3 giorni feriali** dalla data del verbale, mostrerà ai competenti Organi Aziendali, recandosi presso l'**Ufficio Titoli di Viaggio/COS** della Direzione aziendale, sita in Napoli al corso Garibaldi n. 387 - 9° piano, dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **13.00**, l'abbonamento stesso completo in tutte le sue parti e regolarmente obliterato in data antecedente a quella dell'elevazione della sanzione.

I Clienti che presentano agli agenti addetti al controllo un titolo di viaggio contraffatto o alterato sono passibili del sequestro del titolo di viaggio, delle sanzioni previste dalla Legge Regionale e di denuncia all'Autorità Giudiziaria.

Se il verbale è elevato ad un minore, il tutore del medesimo per evitare la notifica della violazione deve presentarsi, non prima di **tre giorni** e non dopo **quindici giorni** dalla data del verbale, presso **Circumvesuviana** per il pagamento della sanzione. E' ammesso anche il pagamento con versamento sul:

CONTO CORRENTE POSTALE
n. 33173048

indicando il numero del verbale. Qualora non ci si avvalga della facoltà di cui al punto precedente, i **60 giorni** stabiliti per il pagamento in forma ridotta decorreranno dalla data di notifica della violazione.



Servizi alla Clientela

Reclami

E' sempre possibile sporgere reclamo a mezzo posta indirizzandolo a:

Circumvesuviana S.r.l.
CORSO GARIBALDI, 387 - 80142 NAPOLI

o a mezzo telefono chiamando al numero:

081 7722444

o inviandolo a mezzo fax al numero:

081 7722450

o utilizzando l'apposito modulo presente alla pagina dei Contatti sul sito

www.vesuviana.it

o servendosi degli appositi

registri

presso gli impianti (stazioni, fermate, etc.).

In tal ultimo caso, del reclamo presentato sarà rilasciata copia al reclamante. 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 **Circumvesuviana** (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. **Circumvesuviana** è impegnata alla conclusione del procedimento del reclamo, con comunicazione al reclamante ove in possesso dei dati dello stesso, entro **30 giorni** dal ricevimento.

Risarcimenti per danni alle persone e/o cose

Per garantire la **Sicurezza dei Passeggeri**, **Circumvesuviana** ha in essere polizze assicurative e risponde dei danni causati a persone o cose qualora sia ravvisabile la sua responsabilità, anche in mancanza di un obbligo di legge, come accade per la circolazione ferroviaria. Per ogni necessità è possibile contattare l'**Ufficio Assicurazioni** della **Circumvesuviana** al numero:

081 7722391

LUN-VEN 9.00 ÷ 13.00 - LUN E GIOV 14.30 ÷ 18.00

Integrazione con altre modalità di trasporto

Attraverso la **Stazione Napoli Garibaldi**, la ferrovia **Circumvesuviana** consente un rapido e co-

modo interscambio con i servizi offerti da **Trenitalia** (Stazione Napoli Centrale) e dalle autolinee urbane, extraurbane, interregionali e internazionali (in partenza da piazza Garibaldi), nonché dai taxi.

Delle nostre 96 stazioni e fermate ferroviarie, 28 sono dotate di parcheggio auto; 24 stazioni sono servite da postazioni taxi.

È possibile, inoltre, utilizzando gli autobus **EAV-Bus**, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio) ed a Sorrento (Porto).

Oggetti smarriti

In caso di oggetti o bagagli smarriti o lasciati dal passeggero sul treno, in stazione o in fermata, **Circumvesuviana**, ove sia possibile l'identificazione del proprietario, provvede a fornirgli comunicazione, invitandolo al ritiro del bene smarrito. Gli oggetti rinvenuti sono custoditi presso l'**Ufficio Oggetti Smarriti** (Stazione Napoli Porta Nolana presso l'**Ufficio del Capo Stazione** - C.so Garibaldi n. 387 - Napoli) e tenuti a disposizione dell'avente diritto per **trenta giorni**, decorsi i quali possono essere venduti. Tale termine può non essere osservato in caso 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** presso la nostra Direzione per la custodia.

Informazioni

SITO INTERNET
www.vesuviana.it

SITO MOBILE
mobile.vesuviana.it

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

- gli orari ferroviari, per ogni singola stazione;
- gli orari e le tariffe della **Funivia del Faito**;
- 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'**Ufficio Relazioni con il Pubblico**, utilizzando l'apposito modello *on line* nella pagina dei contatti o per telefono al seguente numero:

URP - PORTA NOLANA
0817722444
7.10÷20.00

oppure al



tutti i giorni, domenica compresa, escluso i festivi

Altri Servizi



per segnalazioni o richieste di intervento inerenti la sicurezza personale

**SERVIZIO RICHIESTA FERMATA
PER VIAGGIATORI DIVERSAMENTE ABILI
0817722432**
INTERO ARCO ORARIO DI ESERCIZIO
LINEA NAPOLI- SORRENTO 4.50 ÷ 24.00,
LINEE NAPOLI-NOLA-BAIANO E NAPOLI-OTTAVIANO- SARNO 4.50 ÷ 22.00

**PRENOTAZIONE SERVIZI TURISTICI
rp@vesuviana.it**

**INFORMAZIONI REGOLARITÀ FUNIVIA
0818700121 0818793097**
INTERO ARCO ORARIO DI ESERCIZIO

UFFICIO SINISTRI

0817722391

LUN-VEN 9.00 ÷ 13.00 - LUN E GIOV 14.30 ÷ 18.00

DIREZIONE

- Indirizzo:

Circumvesuviana S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

- Centralino automatico:

0817722111

- Fax:

0817722450



APPENDICE







Circumdriin

Il **SISTEMA CIRCUMDRIIN** consente di conoscere gli orari di transito dei treni di **Circumvesuviana** con una semplice e gratuita telefonata. Ad ogni stazione è associato un codice (di seguito è riportato l'elenco completo). Chiamando il numero



Circumdriin

08134720xx

(xx rappresenta il codice della stazione), al primo squillo la chiamata viene soppressa e, dopo poco istanti, sul cellulare arriva un SMS gratuito con gli orari delle prossime partenze.

Elenco Stazioni e numeri corrispondenti

Acerra	0813472098	Casoria F./Volla	0813472070
Alfa Lancia 2	0813472085	Castelcisterna	0813472071
Alfa Lancia 4	0813472086	Castellammare	0813472053
Argine-Palاسport	0813472094	Cercola	0813472008
Avella	0813472083	Cicciano	0813472081
Baiano	0813472084	Cimitile	0813472079
Barra	0813472006	De Ruggiero	0813472089
Bartolo Longo	0813472091	Ercolano Miglio d'Oro	0813472032
Boscoreale	0813472043	Ercolano Scavi	0813472031
Boscotrecase	0813472042	Flocco	0813472021
Botteghelle	0813472064	Guindazzi	0813472010
Brusciano	0813472072	La Pigna	0813472087
Camposano	0813472080	Leopardi	0813472038
Casalnuovo	0813472066	Madonna dell'Arco	0813472011
Casilli	0813472019	Madonnelle	0813472096

Marigliano	0813472074	S. Leonardo	0813472017
Mercato Vecchio	0813472013	S. Maria del Pozzo	0813472026
Meta	0813472059	S. Pietro	0813472047
Moregine	0813472099	S. Valentino Torio	0813472024
Napoli Centro Direz.le	0813472090	S. Vitaliano	0813472075
Napoli Garibaldi	0813472003	Salice	0813472097
Napoli Porta Nolana	0813472001	Sarno	0813472025
Nola	0813472078	Saviano	0813472077
Ottaviano	0813472016	Scafati	0813472046
Parco Piemonte	0813472088	Scisciano	0813472076
Piano	0813472060	Scrajo	0813472056
Pioppaino	0813472051	Seiano	0813472058
Poggiomarino	0813472022	Somma	0813472014
Poggioreale	0813472063	Sorrento	0813472062
Pollena Trocchia	0813472009	Striano	0813472023
Pomigliano d'Arco	0813472069	Talona	0813472067
Pompei	0813472045	Terzigno	0813472020
Pompei Scavi - Villa dei Misteri	0813472049	Torre Annunziata - Oplonti	0813472041
Ponte Persica	0813472050	Torre del Greco	0813472033
Ponticelli	0813472007	Trecase	0813472040
Portici Bellavista	0813472029	Vesuvio - De Meis	0813472092
Portici Via Libertà	0813472030	Via Cangiani	0813472048
Pozzano	0813472055	Via del Monte	0813472035
Pratola Ponte	0813472068	Via Gianturco	0813472004
Rione Trieste	0813472015	Via Monaci	0813472036
Roccarainola	0813472082	Via Nocera	0813472052
S. Agnello	0813472061	Via S. Antonio	0813472034
S. Anastasia	0813472012	Via Vittorio Veneto	0813472073
S. Giorgio Cavalli di Bronzo	0813472028	Via Viuli	0813472039
S. Giorgio a Cremano	0813472027	Vico Equense	0813472057
S. Giovanni	0813472005	Villa delle Ginestre	0813472037
S. Giuseppe	0813472018	Villa Visconti	0813472093

Tariffa	Tipo	BIGLIETTO					ABBONAMENTO							ANNUALE STUDENTI ISEE ≤ 12.500
		ORARIO	GIORNALIERO	WEEK-END GIORNALIERO	SETTIMANALE	MENSILE	MENSILE TRENTALIA	ANNUALE ORDINARIO	ANNUALE ISEE ≤ 12.500	ANNUALE STUDENTI				
UNICOMPOLI	UNA	€ 1,20	€ 3,60	€ 3,00	-	€ 40,00	-	€ 276,70	€ 226,60	€ 170,00	€ 124,60			
	U1	€ 1,60	€ 4,80	€ 3,20	-	€ 48,00	-	€ 330,00	€ 264,00	€ 254,40	€ 216,00			
UNICOCAMPANIA	U2	€ 2,10	€ 6,30	€ 3,40	-	€ 54,00	-	€ 453,70	€ 357,20	€ 312,70	€ 288,20			
	U3	€ 2,80	€ 8,40	€ 4,50	-	€ 70,40	-	€ 592,90	€ 466,20	€ 408,30	€ 349,40			
	U4	€ 3,40	€ 10,20	€ 5,40	-	€ 82,10	-	€ 685,70	€ 539,70	€ 471,70	€ 405,00			
	U5	€ 4,00	€ 12,00	€ 6,30	-	€ 93,90	-	€ 789,80	€ 620,90	€ 544,10	€ 466,20			
	U6	€ 5,10	€ 15,00	€ 8,20	-	€ 117,40	-	€ 987,90	€ 776,60	€ 679,90	€ 583,00			
	U7	€ 6,20	€ 18,30	€ 9,90	-	€ 138,40	-	€ 1.162,10	€ 914,50	€ 800,00	€ 685,40			
U8	€ 7,30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
U9	€ 8,10	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
U10	€ 8,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-			
U11	€ 10,10	€ 21,90	€ 11,60	-	€ 158,40	-	€ 1.325,10	€ 1.042,50	€ 912,40	€ 782,10				
UNICOCAMPANIA CLASSE E	E1	€ 1,20	€ 3,60	€ 1,90	-	€ 35,00	-	€ 285,70	€ 225,10	€ 196,70	€ 168,40			
	E2	€ 1,50	€ 4,50	€ 2,50	-	€ 45,10	-	€ 376,90	€ 296,20	€ 259,10	€ 221,90			
	E3	€ 2,10	€ 6,30	€ 3,40	-	€ 61,10	-	€ 513,60	€ 404,50	€ 353,10	€ 302,80			
	E4	€ 2,80	€ 8,40	€ 4,50	-	€ 72,60	-	€ 604,80	€ 475,40	€ 416,40	€ 356,40			
	E5	€ 3,30	€ 9,90	€ 5,30	-	€ 84,20	-	€ 708,10	€ 557,40	€ 487,50	€ 417,50			
	E6	€ 4,00	€ 12,00	€ 6,40	-	€ 88,80	-	€ 742,60	€ 583,70	€ 511,50	€ 438,30			
	E7	€ 4,40	€ 13,20	€ 7,00	-	€ 101,40	-	€ 856,00	€ 673,30	€ 589,20	€ 505,00			
	E8	€ 5,00	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	E9	€ 5,30	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	E10	€ 5,80	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
	E11	€ 7,20	€ 15,00	€ 8,00	-	€ 114,10	-	€ 959,40	€ 754,30	€ 660,30	€ 566,30			
SUBRANMI	UAV	€ 1,10	€ 2,75	€ 2,20	€ 9,90	€ 27,50	-	€ 238,60	€ 183,60	€ 165,00	€ 137,50			
	UBN	€ 0,80	€ 2,00	€ 1,60	€ 7,20	€ 20,00	-	€ 173,50	€ 133,50	€ 120,00	€ 100,00			
	UCE	€ 0,90	€ 2,30	€ 1,80	€ 8,10	€ 24,30	-	€ 210,80	€ 162,20	€ 145,80	€ 121,50			
	USA	€ 1,20	€ 3,00	€ 2,40	€ 10,80	€ 30,00	-	€ 260,30	€ 200,30	€ 180,00	€ 150,00			



La Rete





**Struttura indicata
alla gestione della Carta**

**U.O. Marketing
e Sviluppo Nuove Iniziative**

**0817722653
rp@vesuviana.it**

**Progetto ed elaborazione grafica
Angelo Caratunti**

**Webmaster
Vincenzo Salemme**

Circumvesuviana srl
FERROVIA E FUNIVIA
Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

**Call-Center 800-053939
www.vesuviana.it**

Gentile Cliente

Per soddisfare al meglio le Tue esigenze di mobilità, abbiamo riservato la scheda di questa pagina alle Tue osservazioni.

Contiamo sulla Tua collaborazione: compilala e consegnala al nostro personale di stazione.

(Facoltativo)

Cognome

Nome

Residenza

Telefono

e.mail

Linea utilizzata

Stazione di partenza

Note di Viaggio

(se necessario, continua su foglio a parte)

Data

Firma

Alla attenzione di

**U.O. MARKETING
E SVILUPPO NUOVE INIZIATIVE
DIREZIONE**

----- Piegare

(Riservato al personale)

L'Agente di servizio

matr

firma

