

I parte

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	4
Integrazione con il territorio	5
La Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale di Circumvesuviana	7
La Politica della qualità	7
Impegno focalizzato sulla soddisfazione del cliente	8
Impegno focalizzato sulla comunicazione	8
Impegno focalizzato sul rispetto normativo	8
Impegno focalizzato sul lavoratore	9
Impegno focalizzato sui fornitori	9
Impegno focalizzato sugli aspetti ambientali	9
Impegno focalizzato sul miglioramento continuo	10
I Servizi - Dati 2007	10
Il Servizio Ferroviario	10
Il Servizio Funivia	11

Altri Servizi	11
Il progetto TOO-TO-TRAIN	11
Napoli Express - Costiera Express	12
Rapporti con la Clientela	13
Diritti e Doveri del Viaggiatore	13
Tariffe e Titoli di viaggio	16
UNICOCAMPANIA	16
Titoli di viaggio Funivia - Tariffe	22
Viaggiare con i bambini	23
Viaggiare con animali	23
Viaggiare con oggetti	23
Sanzioni a carico dei Clienti	24
Modalità di pagamento	24
Servizi alla Clientela	27
Reclami	27
Risarcimenti per danni alle persone e/o cose	28
Integrazione con altre modalità di trasporto	28
Oggetti smarriti	29
Informazioni	29
Altri Servizi	30
- Centro Operativo Sicurezza	30
- Servizio richiesta fermata per viaggiatori diversamente abili	31
- Prenotazione Costiera Express	31
- Prenotazione pacchetti TOO-TO-TRAIN	31
- Informazioni regolarità Funivia	31
- Ufficio Sinistri	31
- Direzione	32
Valutazione della Qualità del Servizio	32

Le Associazioni dei Consumatori	32
L'Indagine di Customer Satisfaction	34
Il giudizio complessivo	36

Il parte

Servizio Ferroviario	39
Sicurezza Guida	39
Sicurezza a bordo e nelle stazioni	40
Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi	42
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi e delle stazioni	42
Comfort del viaggio	43
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	44
Informazioni alla Clientela	47
Integrazione Modale	50
Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela	51
Servizi aggiuntivi	51
Gestione delle Emergenze	51
Livelli di servizio nelle operazioni di sportello	52
Attenzione all'Ambiente	53
Servizio Funivia	54
Regolarità	55
Servizi aggiuntivi	55
Sicurezza del viaggio	55
Sicurezza Personale	56
Pulizia e Igiene	57
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	57

Appendice

Numeri Utili

a

Circum Driin

d

Tariffe UNICOCAMPANIA

f

La Rete

g

I Parte



Circumvesuviana pubblica la **Carta della Mobilità 2009**, valida fino alla pubblicazione della **Carta della Mobilità 2010**, in un'ottica di collaborazione con i propri clienti, fornendo loro uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti, illustrare i risultati conseguiti e dare 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 9001:2000** 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 relative infrastrutture) per gli anziani e le persone diversamente abili (attraverso la progressiva adozione d'iniziative adeguate);
- pari trattamento, a parità di condizioni del servi-

zio 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 dell'Assessorato ai Trasporti MetroCampania che la Regione Campania sta realizzando nell'ambito del **Sistema di Trasporto Regionale Integrato**, 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 **38 milioni di passeggeri** con il Servizio Ferroviario grazie al lavoro dei suoi **1.700 dipendenti**.

Lo scorso dicembre è stato consegnato il primo dei **26 nuovi treni**, più capienti e dotati di postazioni per diversamente abili non deambulanti, di impianti di videosorveglianza e di informazione all'utenza. Il **MetroStar** può essere formato da una, due o tre unità, per una lunghezza complessiva del convoglio di **120 metri**, e una capacità di trasporto totale di circa **1.350 passeggeri**.

Il *lay-out*, ideato per servire un traffico passeggeri di tipo metropolitano, presenta 6 porte per fiancata, allo scopo di migliorare l'accessibilità e la distribuzione dei passeggeri lungo l'intero convoglio.

Aumenta così anche la capacità di trasporto, che passa a **445 passeggeri per singolo Etr**, con un aumento del 40 per cento rispetto al treno attuale (130 posti in più), il che contribuirà a diminuire i disagi dovuti all'affollamento nelle ore di punta.

Si tratta di Etr a bassissimo impatto ambientale e acustico, sia per l'utilizzo di materiali biocompatibili, sia per l'adozione di un particolare sistema di frenata a recupero di energia che ne riduce il consumo, a cui va ad aggiungersi la riduzione di rumore dovuta ai finestrini chiusi.

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

L'interesse di **Circumvesuviana** per il territorio in cui opera è testimoniato anche dall'appoggio, nell'anno appena trascorso, a manifestazioni – alcune delle quali in *partnership* – che sullo stesso si realizzano:

- la nona edizione della mostra itinerante **Presepi in Carrozza**, realizzata con le opere di dipendenti e delle sezioni di Boscotrecase e Torre del Greco dell'**Associazione Amici del Presepio**;
- la **XIII edizione del 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 **II edizione** della manifestazione **Terre, Acqua e Fuoco**. Questa mostra di ceramica è 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;
- la **VI edizione di 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 collaborazione con **IGS Campania**, un'associazione ONLUS che cerca di far incontrare il mondo della scuola con quello del lavoro;
 - il sostegno all'iniziativa **SITI REALI**, un'associazione Onlus che si propone di approfondire i nessi e le relazioni storiche esistenti tra il circuito storico dei Siti Reali borbonici e le risorse, produzioni ed eccellenze territoriali presenti in Campania e nel Mezzogiorno d'Italia, promuovendo anche l'integrazione socio-economica dei soggetti del territorio attraverso la costituzione di un più ampio sistema locale territoriale e una rete integrata di relazione tra gli attori pubblici e privati del contesto territoriale di riferimento.
 - la collaborazione alla diffusione di iniziative di **Legambiente Parco letterario Vesuvio Onlus**

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 9001:2000**, **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 **SA8000**.

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 ambientali 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 2007

Il Servizio Ferroviario

- | | |
|---------------------------|------------|
| • Comuni serviti | 47 |
| • Popolazione interessata | 2.164.340* |

(*) dati censimento ISTAT 2001

• Lunghezza rete	Km 142,367
• Estensione rete	Km 203,443
• Parco elettrotreni	122
• Viaggiatori	38.146.702**
• Viaggiatori km	437.844.217**

Il Servizio Funivia

• Comuni interessati	2
• Tempo di percorrenza	8 minuti
• Capienza vetture	35 + 1 persone
• Viaggiatori annui	43.078
• Viaggiatori / km	126.865
• Posti / km offerti	921.078

ALTRI SERVIZI

Il Progetto TOO-TO-TRAIN

Prosegue il progetto **TOO-TO-TRAIN**, che mira allo sviluppo turistico e territoriale dell'Area Vesuviana e si propone non solo come mezzo di trasporto ma anche come strumento di *marketing* territoriale.

Tale attività, particolarmente finalizzata alla valorizzazione delle risorse culturali, ambientali, archeologiche, paesaggistiche, eno-gastronomiche del territorio, è stata avviata attraverso l'organiz-



(**) dati 2007

zazione e la distribuzione di pacchetti turistici comprensivi, oltre che del mezzo di trasporto, anche di hotel, ristorante, biglietti di ingresso, etc. I pacchetti turistici possono essere acquistati nei *Courtesy Point* siti nelle Stazioni di Napoli Garibaldi, Pompei Scavi e Sorrento, nelle agenzie di viaggio e telefonando al:

Call Center TOO-TO-TRAIN

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.00

E' possibile acquistare i pacchetti on line sul sito:

www.too-to-train.it

consultando il catalogo e visualizzando le proposte di viaggio. Su richiesta è anche possibile richiedere:

- pacchetti turistici ad *hoc*;
- effettuazione di treni straordinari con convogli interamente riservati;
- elettrotreni o scompartimenti riservati, in composizione ai treni ordinari;
- effettuazione di treni straordinari riservati alle scuole.

Napoli Express - Costiera Express

Sempre nell'ambito del *marketing no core* si inseriscono le iniziative descritte di seguito.



Napoli Express: in partnership con la **Sea Train**, una società specializzata nell'organizzazione di pacchetti esclusivi con le maggiori com-

pagnie crocieristiche italiane e straniere, è stato allestito il **Napoli Express**, un treno speciale dedicato a questa iniziativa.

Costiera Express: tutto il fascino di un treno speciale, una carrozza del secolo scorso (1942) ricostruita con particolare attenzione ai materiali originali e alle rifiniture d'epoca, per un viaggio confortevole verso la meta prescelta.

Per noleggiare la carrozza d'epoca si può inviare una e-mail all'indirizzo:

rp@vesuviana.it



Per prenotazione dei viaggi con servizi turistici si può chiamare il:

Call Center TOO-TO-TRAIN

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.000

RAPPORTI CON LA CLIENTELA

Il personale di contatto con il pubblico deve sempre avere comportamenti rispettosi e cortesi, tali da stabilire un rapporto di fiducia e di collaborazione. Il personale di contatto con la Clientela è dotato per il servizio della divisa aziendale con distintivo di riconoscimento.

Diritti e Doveri del Viaggiatore

Al Cittadino che si sposta sul territorio, utilizzando Ser-

vizi di Trasporto Pubblici, vanno riconosciuti i seguenti diritti del viaggiatore:

- 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 anormalità 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, depositi bagagli, 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 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**.

TARIFE 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, METROCAM-

PANIA NORDEST, METRONAPOLI, SEPSA, SITA, TRENITALIA, VESUVIANA MOBILITÀ.

La struttura tariffaria integrata regionale è raggruppabile nelle seguenti tipologie:

TIPOLOGIA	TARIFFE BIGLIETTI	DESCRIZIONE
UNICONAPOLI	Orario Giornaliero Weekend - Giornaliero	Spostamenti con partenza e destinazione da stazioni interne all'Area Urbana e Suburbana di Napoli
UNICOCAMPANIA Cat. "U" da U2 a U11	Orario Giornaliero Weekend - Giornaliero	Spostamenti tra stazioni esterne all'Area Urbana e Suburbana di Napoli con interscambio nelle suddette Aree
		Spostamenti tra una stazione esterna all'Area Urbana e Suburbana di Napoli ed una stazione dell'Area Urbana
UNICOCAMPANIA Cat. "E" da E1 a E11	Orario Giornaliero Weekend - Giornaliero	Spostamenti tra una stazione dell'Area Suburbana di Napoli e una esterna alla stessa Area
		Spostamenti tra due stazioni esterne all'Area Suburbana di Napoli senza interscambio nell'Area Urbana

Il Territorio Regionale Campano è suddiviso in 11 fasce tariffarie (area urbana di Napoli più 10 fasce extraurbane). L'area d'applicazione della Tariffa Integrata Extraurbana è suddivisa, quindi, in 10 fasce, alle quali sono applicate tariffe differenziate.

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.

Il biglietto e l'abbonamento della tariffa **UNICOCAMPANIA E** sono validi per le relazioni di traffico in cui l'origine, la destinazione o il transito non riguardano stazioni/fermate all'interno del Comune di Napoli (area **UNICONapoli**).

Per il biglietto orario, in particolare, si applica la tariffa-

zione 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**, **UNICOBenevento**, **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, il biglietto **Giornaliero UNICOCAMPANIA** è valido dalle ore **10.00** alle ore **24.00** del giorno di convalida mentre il biglietto **Giornaliero UNICONapoli** è valido dalle ore **00.00** alle ore **24.00** del giorno di convalida.

Il biglietto **Giornaliero Week -End** è valido il sabato od un giorno festivo 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 **Circum-
vesuviana**, 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.

Gli **abbonamenti mensili ridotti per studenti** possono essere rilasciati a richiesta agli studenti appartenenti a famiglie con reddito non superiore a **€ 18.000** iscritti:

- a scuole elementari e medie di I e II grado, con limite di età fino a 20 anni;
- a facoltà universitarie (esclusi i corsi di specializzazione) ed ai corsi di formazione professionale istituiti dalla regione Campania, con limite di età fino a 26 anni.

Per il rilascio è necessario compilare l'apposito modulo

predisposto dal consorzio unitamente alla produzione di un'autocertificazione d'iscrizione e al certificato **ISEE** in corso di validità.

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

I clienti, invece, che dovessero utilizzare per motivi diversi i collegamenti eserciti dalla controllata **Vesuviana Mobilità** da Pompei, Ercolano e Napoli per il Vesuvio, potranno viaggiare con un titolo giornaliero rispettivamente di fascia **E7 – E8** o **U9**, valido dalle **00.00** alle **24.00** del giorno di utilizzo.

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 necessario 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 le seguenti stazioni: Napoli Porta Nolana, Napoli Garibaldi, Barra, Castellammare di Stabia, Nola, Ottaviano, Poggioma-

rino, Poggioreale, Pomigliano d'Arco, Sorrento, Torre Annunziata, Torre del Greco e Trecase.

Vanno convalidati su ogni mezzo utilizzato.

Dall'ottobre 2006 è consentito ai clienti in possesso di **abbonamento mensile** od **annuale** di prolungare il viaggio oltre le stazioni limite indicate sugli stessi titoli, acquistando un biglietto orario relativo al percorso da effettuare in aggiunta, convalidandolo con le modalità previste per i treni e gli autobus.

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 e in vigore dal **1° aprile** fino al **31 ottobre 2009**, 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 **Circum-vesuviana** di Napoli, Meta, Piano, Pompei Scavi, Sant'Agello, Sorrento e Vico Equense.

La **struttura tariffaria** e validità è la seguente:

1. biglietto orario € 2,00 (45' dalla obliterazione);
2. biglietto orario € 3,00 (90' dalla obliterazione);
3. biglietto 24 ore € 6,00 (24 ore dalla obliterazione);
4. biglietto 3 giorni € 15,00 (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

alla sezione **Orari Funivia**.

Viaggiare con i bambini

I bambini di statura fino al metro accompagnati singolarmente da un passeggero adulto munito di regolare documento di viaggio sono trasportati 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 arrechino disturbo agli altri viaggiatori od ingombrino il passaggio. Per i colli di dimen-

sione 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 pagamento 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. Non sono ammesse modalità di pagamento sostitutive.

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.

Reclami

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

Circumvesuviana S.r.l.

Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

o inviandolo a mezzo fax al numero:

081 7722450

o utilizzando l'apposito modulo presente sul sito

www.vesuviana.it

alla pagina dei **Contatti**. 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 discipli-

nari, 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.

Gli immobili e le attrezzature sono assicurati con una polizza casco a garanzia del patrimonio aziendale. Per ogni necessità è possibile contattare l'**Ufficio Assicurazioni** della **Circumvesuviana** al numero:

081 7722391

lun-ven 9.00÷13.30 - 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 comodo 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 **EavBus**, l'interscambio con le linee marittime a Napoli (piazza Municipio), a Seiano, a Sorrento (Porto) ed a Torre Annunziata (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

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 risciostro negli orari di presenziamento degli uffici (lun-ven 9/13.30 lun e giov 14.30/18.00) utilizzando l'apposito modello on line nella pagina dei contatti o per telefono ai seguenti numeri:

Ufficio Informazioni

081 7722444

7.00÷19.30

Call Center



7.30÷19.30

tutti i giorni, domenica compresa escluso i festivi

Altri Servizi

Centro Operativo Sicurezza

Per segnalazioni o richieste di intervento inerenti motivi di sicurezza personale



intero arco orario di esercizio

Servizio richiesta fermata per viaggiatori diversamente abili

Richiesta di fermata:

081 7722222 081 7722221 081 7722212

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 Costiera Express

rp@vesuviana.it

con servizi turistici

Call Center TOO-TO-TRAIN

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.000

Prenotazione pacchetti TOO-TO-TRAIN

Call Center TOO-TO-TRAIN

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.000

Informazioni regolarità Funivia

081 8700121

081 8793097

intero arco orario di esercizio

Ufficio Sinistri

081 7722391

lun-ven 9.00÷13.30 - lun e giov 14.30÷18.00

Direzione

- Indirizzo:

Circumvesuviana S.r.l.
Corso Garibaldi, 387 - 80142 Napoli

- Centralino automatico:

081 7722111

- Fax:

081 7722450

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.

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 **Circum-
vesuviana** 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.

- **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 ASSOUTENTI** - Via Croce Rossa, 14
80142 Napoli;
- **CITTADINANZATTIVA** - Via Degni, 25
80125 Napoli;
- **CODICI - CENTRO PER I DIRITTI DEL CITTA-
DINO** - Parco Ambrosio, 22
80047 San Giuseppe Vesuviano (NA);
- **ENTE NAZIONALE SORDOMUTI** - Piazza No-
lana, 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;
 - **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI** - Via G. Bernini, 25 - 80129 Napoli.

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 Soddisfazione Complessivo 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 **5,68** del 2007 a **6,00** del 2008, con un **73%** di Clienti soddisfatti (che danno cioè un voto pari o superiore a 6).

Il **17%** dei Clienti del **Servizio Ferroviario** ha giudicato il servizio migliorato rispetto allo scorso anno e sono migliorati i giudizi dei Clienti relativi a tutti gli Indicatori.

II Parte



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

Sicurezza Guida

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 **38 milioni di Viaggiatori** trasportati continua a rimanere molto basso il valore per milione di passeggeri (**0,26**) dei feriti per cause varie (lancio di pietre, atti vandalici, microcriminalità a bordo dei treni e nelle stazioni).

Circumvesuviana prosegue, di concerto con la Regione Campania, nell'impegno per la chiusura progressiva di tutti gli attraversamenti della sede ferroviaria, così come nella trasformazione dei passaggi a livello con sole segnalazioni ottico acustiche (SOA) in passaggi a livello con barriere automatiche. Nel 2008 è stato trasformato in passaggio a livello a barriere il SOA nella stazione di Nola e nel 2009 è previsto un piano di trasformazione/soppressione di almeno **6 impianti** oltre ai due già preventivati per il 2008 e non realizzati.

Relativamente ai varchi per il controllo degli accessi alle stazioni/fermate della rete, sono stati attivati **7 nuovi impianti** a fronte dei 10 previsti.

Il voto della clientela relativamente a questo fattore è

passato da **6,21** nel 2007 a **6,67** nel 2008.

Sicurezza a bordo e nelle stazioni

A presidio di questo importante fattore di qualità, continuano le iniziative già messe in campo da **Circumvesuviana**: il **Sistema Informatico di Bordo**, il pattugliamento di 40 treni al giorno con **Guardie Particolari Giurate** e la possibilità di chiamare 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).

Inoltre il **Centro Operativo Sicurezza** è in grado di controllare, monitorare e gestire gli allarmi, attivare le comunicazioni, videosorvegliare 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.

Ricordiamo che è possibile comunicare con i cellulari in qualsiasi punto della rete per la copertura radioelettrica del segnale **GSM**, anche in galleria, per le chiamate di emergenza con tutti gli operatori.

E' ormai completamente operativo il **Sistema Informatico di Bordo**, sistema di monitoraggio dei convogli in movimento, dopo l'installazione di sistemi di videosorveglianza e citofoni di emergenza su tutto il parco rotabile e di antenne multifunzionali esterne che, oltre a

migliorare la ricezione del segnale **GSM**, consentono la connessione *wireless* con la **Centrale Operativa** presso la Direzione di Napoli.

E' stato incrementato il numero di impianti protetti dal sistema di allarme automatico dove sostano gli ETR durante la sospensione del servizio: quest'anno è stata la volta dell'Officina di Ponticelli e dell'area del Pascone, dove è posto l'impianto di lavaggio dei treni.

Sono stati potenziati gli impianti di videosorveglianza in oltre **10 impianti** e attrezzata con telecamere una nuova stazione. Ovviamente, le immagini registrate potranno essere visionate solo su autorizzazione dell'Autorità Giudiziaria e in ogni caso secondo la legge di tutela della *privacy*.

Al personale treni, che può comunicare tempestivamente con il **Centro**, ci si può rivolgere per qualunque tipo di assistenza.e presso tutte le stazioni sono attivi numeri telefonici per le chiamate d'emergenza.

Anche per l'anno 2008 il piano dei servizi di controlleria predisposto prevede l'impiego di **267 agenti** impegnati nella controlleria con squadre formate da **3 Agenti di Polizia Amministrativa** (20 nei giorni feriali, 15 in quelli festivi, con una 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.

Il voto della clientela è passato da 4,40 nel 2007 a 5,32 nel 2008.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

L'**Indice di Regolarità** è diminuito di un punto percentuale, passando al **98%**.

Per quanto riguarda gli obiettivi posti per gli **Indici di Puntualità**, le percentuali complessive dei treni in ritardo nelle ore di punta e nelle ore rimanenti si mantengono nei limiti previsti dal **Contratto di Servizio** stipulato con la Regione Campania, rispettivamente a **18,72%** e **9,03%** nel 2008 a fronte di 19,78% e 8,29% nel 2007. I problemi derivano sicuramente dall'anzianità del parco rotabile e dal maggior numero di treni oggi garantito rispetto a qualche anno fa con lo stesso parco mezzi - **519** a fronte di **340**; ci aspettiamo un miglioramento con l'entrata in esercizio dei nuovi 26 treni.

Prevediamo per il 2009 di riportare al **99%** l'**Indice di Regolarità** e di mantenere le percentuali di **Puntualità**.

Il voto della clientela per la **Regolarità** è passato da **6,11** nel 2007 a **6,61** nel 2008 e quello relativo alla **Puntualità** da **6,08** a **6,56**.

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.

Per contrastare il fenomeno della imbrattatura dei treni, **Circumvesuviana** protegge le carrozzerie di tutti gli elettrotreni con strati di pellicole trasparenti asportabili. In proposito, come già detto, è stato incrementato il numero di impianti protetti dal sistema di allarme automatico dove sostano gli ETR durante la sospensione del servizio.

Il voto della clientela, pur migliorando, rimane insufficiente: relativamente alla **Pulizia dei mezzi** è passato da **4,14** nel 2007 a **5,02** mentre per la **Pulizia delle stazioni** da **4,67** a **5,35**.

Comfort del viaggio

Relativamente all'**affollamento**, lieve decremento nell'offerta dei posti rispetto all'obiettivo 2008 anche se non ne ha risentito nel complesso la soddisfazione della clientela aumentata rispetto allo scorso anno (da **4,06** a **4,99**), pur in presenza di un aumento del numero dei reclami relativi a questo fattore. Il motivo principale di reclamo riguarda la ridotta composizione (da tre a due elettrotreni) di alcuni treni, soluzione adottata per garantire l'effettuazione della corsa anche in presenza di problemi tecnici al materiale rotabile.

Dopo la positiva sperimentazione delle **ruote silenziate Syope**, continua il montaggio su tutti gli elettrotreni, con una percentuale di completamento del parco treni pari al **33%**, (rispetto al **40%** dell'obiettivo 2008): passerà al

40% nel 2009.

Il voto della clientela relativamente al fattore **Comfort mezzi** è passato da **4,75** nel 2007 a **5,43** nel 2008.

Proseguono anche i lavori per dotare i nostri impianti di scale mobili (automatizzate quelle della fermata di Bartolo Longo) e di quant'altro necessario per un viaggio confortevole.

Aumentata anche la soddisfazione per il **Comfort nelle stazioni**, da **4,95** nel 2007 a **5,56** nel 2008.

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 **Circumvesuviana** per il superamento delle barriere architettoniche e per l'adeguamento delle stazioni e delle fermate alle norme regolanti la materia: nel 2008 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, Via Vittorio Veneto, Marigliano, S.Vitaliano, Scisciano, Alfa Lancia 2 e 4, Poggioreale Nuova, Bartolo Longo, Acerra, Argine Palasport, Villa Visconti;

- **ascensori** Napoli Porta Nolana, San Giorgio a Cremano, Portici Bellavista, Torre del Greco, Scrajo, Sorrento, Centro Direzionale, Poggioreale Nuova, Acerra, Talona, Parco Piemonte,

Pratola Ponte, Pomigliano, Castelcisterna, Brusciano, De Ruggiero, V. Vittorio Veneto, Marigliano, S.Vitaliano, Scisciano, Bartolo Longo, Vesuvio De Meis, Villa Visconti, Argine Palasport, Madonnelle;

- **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, Centro Direzionale, San Giorgio a Cremano, San Giorgio Cavalli di Bronzo, Portici Bellavista, Torre del Greco, Moregine, Vesuvio De Meis, Poggioreale, Volla, De Ruggiero, Pomigliano d'Arco, Cisterna, Brusciano, Marigliano, S. Vitaliano, Saviano, Cercola, Bartolo Longo, Villa Visconti, Argine Palasport, Madonnelle, Via Vittorio Veneto.

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 2008:

- è iniziata la **riqualificazione della fermata di S. Agnello**;
- sono iniziate le procedure per l'**abbattimento**

- **delle barriere architettoniche a Via Libertà;**
- è stata completata l'**accessibilità a Bartolo Longo;**
- sono iniziati i lavori di installazione di un ulteriore **ascensore a San Giorgio a Cremano**, mentre per Salice e Casalnuovo l'avvio dei lavori è slittato al prossimo anno;
- sono state attivate le **scale mobili a Madonnelle** e quasi terminati i lavori di installazione a **Vesuvio De Meis.**

Nel 2009 è previsto:

- l'**adeguamento delle banchine** in almeno 6 impianti;
- la posa in opere di **mappe tattili a Portici Bellavista e Bartolo Longo;**
- l'installazione di **scale mobili a Vesuvio de Meis.**

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 ai numeri:

081 7722212 - 081 7722221 - 081 7722222

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:** Boscoreale, Pompei, Scafati;

- **Linea Napoli-Ottaviano-Sarno:** Cercola, Polena, 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 aggranci 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 **3,70** nel 2007 a **4,83** nel 2008.

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 migliorata la valutazione della Clientela relativamente alla **Gestione delle Informazioni** in generale (da **5,43** a **6,00**) ed alle **Informazioni nelle Stazioni** (da **5,50** a **5,99**) e 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 Informazioni e Vendita Arte Card** – Stazione Napoli Porta Nolana (tutti i giorni dalle 7.00 alle 20.00) e Stazione Napoli Garibaldi (tutti i giorni dalle 8.00 alle 18.00).

- **Call Center**



dalle 7.30 alle 19.30 tutti i giorni escluso i festivi
Ancora una volta confermata l'importanza del **Call Center** collegato a questo Numero Verde dall'alto numero di contatti (**129.876**) avuti nel 2008, con un aumento di oltre il **20%** rispetto allo scorso anno, per richiesta informazioni sugli orari ferroviari e/o su variazioni del servizio.

Il **gradimento** della Clientela, con il **73%** soddisfatti del servizio, è ancora migliorato rispetto allo scorso anno.

Non ancora conclusa la procedura di istituzione dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** ma iniziati i lavori per la realizzazione dei locali ad esso destinati.

- **Sito internet**

www.vesuviana.it

le statistiche sul traffico confermano la validità di questo strumento per le informazioni alla Clientela. Così, analizzando anche tali dati, **Circum-
vesuviana** lavora per renderlo sempre più fruibile.

- **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 di-

- sposte in ogni stazione e fermata.
- Pubblicazione annuale della **Carta della Mobilità**, anche quest'anno in veste più leggera ma sempre completa di tutti i dati e delle informazioni occorrenti a chi viaggia con **Circumvesuviana**.
- **Televideo regionale** alla pagina **424**.
- Pubblicazione pagina settimanale su **LEGGO**.

Tutte le stazioni e tutti i treni sono inoltre muniti di **impianti di diffusione sonora**; 31 stazioni sono munite di **avisatori 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 Informatico 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.

Continua la sperimentazione di un **Sistema di Informazione di Stazione** che consentirà di aggiornare i Clienti in tempo reale sulla percorrenza dei treni, segnalando eventuali ritardi e disfunzioni che si dovessero presentare, prelevando tali informazioni direttamente dai dati di circolazione treni.



Pienamente operativo il sistema **Circum-driin** per fornire informazioni ai Clienti sugli orari 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 2007 ci sono state oltre **215.389** richieste di orari, con una risposta a oltre **200.000** di esse.

Sempre nell'ottica di migliorare i servizi d'informazione offerti alla Clientela è nato **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 altre **12 postazioni** in altrettanti nostri impianti.

Integrazione Modale

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

- Acerra, Baiano, De Ruggiero, 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 a **5,52** a **5,90**: sono stati mantenuti il numero di corse intermodali, i servizi sperimentali, come la **Metropolitana Sorrentina**, ed il numero di impianti dove è possibile l'interscambio.

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 2007, questo fattore che è sicuramente di rilevante impatto e di maggior peso in valore assoluto, è ritornato positivo, con una valutazione espressa dalla clientela che passa da **5,83** a **6,32**.

Servizi aggiuntivi

Nel 2007 rimane stabile il numero dei **servizi commerciali** a disposizione dei viaggiatori, facendo migliorare il voto medio rispetto allo scorso anno, **5,68** a fronte di **4,93**. E' nostro impegno offrirne una maggiore disponibilità.

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 **Centrale Operativa di Controllo della Circolazione**, 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 **Centrale Operativa** 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 (al massimo **60 minuti**).

Livelli di servizio nelle operazioni di sportello

Relativamente ai **Servizi di Sportello**, il **99%** delle nostre stazioni è dotato di emettitrici automatiche di biglietti (**94 stazioni** su **96** in esercizio). 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, **6,39** nel 2008 a fronte di **6,46** nel 2007.

Relativamente ai **Reclami**, la possibilità di presentare gli stessi a mezzo telefono sarà prevista nuovamente con la entrata in funzione dell'**URP**, prevista entro quest'anno.

Migliorato, anche se ancora insufficiente (**5.09** a fronte di **4,34**) il giudizio della clientela relativamente alla **Gestione dei Reclami**, con **694** reclami ricevuti ed evasi nei termini previsti dalla normativa in vigore.

Attenzione all'Ambiente

Come anticipato in premessa, proprio perché consci dell'importanza vitale di questo aspetto, **Circumvesuviana**, nel mese di febbraio 2008, ha rinnovato la **Certificazione Ambientale ISO 14001**.

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 **33%** e previsto al **40%** nel 2009.

Per ridurre i costi dei consumi di energia elettrica **Circumvesuviana** ha previsto l'installazione di **tre impianti fotovoltaici** - realizzati in conformità alle norme CEI e alla normativa DK5950 di ENEL Distribuzione – ciascuno della potenza nominale massima di 49,9 kWp. Tale iniziativa nasce a seguito della partecipazione al Programma **“Conto Energia”** promosso dai ministeri dell'Economia e dell'Ambiente. Gli impianti sono collegati alla rete elettrica di distribuzione realizzando con essa uno scambio di energia. L'energia solare fotovoltaica trova in questi siti una naturale attitudine al suo uti-

lizzo, grazie principalmente ad una elevata esposizione. Migliora il giudizio della Clientela, **5,88** nel 2008 a fronte di **5,13** nel 2007.

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**;
- **16 giugno ÷ 31 agosto**: dalle ore **7,25** alle **19,15**.

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**.

In particolare nell'**Esercizio Normale (9,25÷16,25)**

sono effettuate **18 corse giornaliere** mentre nell'**Esercizio Estivo (7,25 ÷ 19,15)** sono effettuate **30 corse giornaliere**. Nei giorni e nelle ore di maggior affluenza sono effettuate anche corse straordinarie, secondo le esigenze.

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 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**: 1990
- 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 im-

barco/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 e 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**.

Appendice

Call Center



7.30 ÷ 19.30 domenica compresa escluso i festivi

Centro Operativo Sicurezza

Per segnalazioni o richieste di intervento inerenti motivi di Sicurezza Personale



intero arco orario di esercizio

Ufficio Informazioni

081 7722444

7.00 ÷ 20.00 di tutti i giorni

Reclami

A mezzo fax al numero:

081 7722450

Ufficio Oggetti smarriti

081 7722254 081 7722259

Servizio richiesta fermata per viaggiatori diversamente abili

081 7722222 081 7722221 081 7722212

intero arco orario di esercizio

Prenotazione Costiera Express

circum@vesuviana.it

con servizi turistici

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.00

Prenotazione pacchetti TOO-TO-Train

081 2507195

lun-ven 9.30÷13.00 - 15.00÷19.00

Informazioni regolarità Funivia

081 8700121 081 8793097

intero arco orario di esercizio

Ufficio Sinistri

081 7722391

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:

081 7722111

Fax:

081 7722450

CIRCUM DRIIN



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

800903910xx

(**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

Acerra	80090391098	Cercola	80090391008
Alfa Lancia 2	80090391085	Cicciano	80090391081
Alfa Lancia 4	80090391086	Cimitile	80090391079
Argine - Palasport	80090391094	De Ruggiero	80090391089
Avella	80090391083	Ercolano Miglio d'Oro	80090391032
Baiano	80090391084	Ercolano Scavi	80090391031
Barra	80090391006	Flocco	80090391021
Bartolo Longo	80090391091	Guindazzi	80090391010
Boscoreale	80090391043	La Pigna	80090391087
Boscotrecase	80090391042	Leopardi	80090391038
Bottegelle	80090391064	Madonna dell'Arco	80090391011
Brusciano	80090391072	Madonnelle	80090391096
Camposano	80090391080	Marigliano	80090391074
Casalnuovo	80090391066	Mercato Vecchio	80090391013
Casilli	80090391019	Meta	80090391059
Casoria F./Volla	80090391070	Moregine	80090391099
Castelcisterna	80090391071	Napoli C.Direz.le	80090391090
Castellammare	80090391053		

Napoli Garibaldi	80090391003	S. Pietro	80090391047
Napoli P.ta Nolana	80090391001	S. Valentino Torio	80090391024
Nola	80090391078	S. Vitaliano	80090391075
Ottaviano	80090391016	Salice	80090391097
Parco Piemonte	80090391088	Sarno	80090391025
Piano	80090391060	Saviano	80090391077
Pioppaino	80090391051	Scafati	80090391046
Poggiomarino	80090391022	Scisciano	80090391076
Poggioreale	80090391063	Scrajo	80090391056
Pollena Trocchia	80090391009	Seiano	80090391058
Pomigliano d'Arco	80090391069	Somma	80090391014
Pompei	80090391045	Sorrento	80090391062
Pompei Scavi - Villa dei Misteri	80090391049	Striano	80090391023
Ponte Persica	80090391050	Talona	80090391067
Ponticelli	80090391007	Terzigno	80090391020
Portici Bellavista	80090391029	Torre Annunziata - Oplonti	80090391041
Portici Via Libert�	80090391030	Torre del Greco	80090391033
Pozzano	80090391055	Trecase	80090391040
Pratola Ponte	80090391068	Vesuvio - De Meis	80090391092
Rione Trieste	80090391015	Via Cangiani	80090391048
Roccarainola	80090391082	Via del Monte	80090391035
S. Agnello	80090391061	Via Gianturco	80090391004
S. Anastasia	80090391012	Via Monaci	80090391036
S. Giorgio Cavalli di Bronzo	80090391028	Via Nocera	80090391052
S. Giorgio a Cremano	80090391027	Via S. Antonio	80090391034
S. Giovanni	80090391005	Via Vittorio Veneto	80090391073
S. Giuseppe	80090391018	Via Viuli	80090391039
S. Leonardo	80090391017	Vico Equense	80090391057
S. Maria del Pozzo	80090391026	Villa delle Ginestre	80090391037
		Villa Visconti	80090391093

TARIFE UNICO

SCHEMA TARIFFARIO DA FEBBRAIO 2009

Tariffa	Tipo	Biglietto Orario	Biglietto Giornaliero	Week-End Giornaliero	Abb. WE 2 gg.	Abbonamento Settimanale	Abbonamento Mensile	Abb. Mens. Trimestrale	Annuale Ordinario	Annuale Ord. Ridotto ISEE < 12.500	Annuale Studenti Promozionale	Annuale Studenti Ridotto ISEE < 12.500	
UNICONAPOLI	UNA	€ 1,10	€ 3,10	€ 2,60			€ 36,10		€ 247,70	€ 203,00	RESIDENTI A NAPOLI € 152,30	€ 111,70	
											NON RESIDENTI A NAPOLI € 213,20	€ 182,70	
FASCIA U UNICOAMPANIA	U2	€ 1,80	€ 3,60	€ 2,90			€ 47,50		€ 413,90	€ 325,80	€ 285,20	€ 244,60	
	U3	€ 2,40	€ 4,60	€ 3,70			€ 61,90	€ 54,70	€ 540,90	€ 425,30	€ 372,50	€ 318,70	
	U4	€ 2,90	€ 5,70	€ 4,60			€ 72,30	€ 66,10	€ 625,50	€ 492,30	€ 430,40	€ 369,50	
	U5	€ 3,30	€ 6,60	€ 5,30			€ 82,60	€ 74,30	€ 720,50	€ 566,40	€ 496,30	€ 425,30	
	U6	€ 4,20	€ 8,40	€ 6,80			€ 103,20	€ 82,60	€ 901,20	€ 708,50	€ 620,20	€ 531,90	
	U7	€ 5,20	€ 10,40	€ 8,30			€ 121,80	€ 95,00	€ 1.060,10	€ 834,30	€ 729,80	€ 625,20	
	U8	€ 6,10	€ 12,10	€ 9,60									
	U9	€ 6,80	€ 13,50	€ 10,80									
	U10	€ 7,40	€ 14,90	€ 11,90									
	U11	€ 8,50	€ 16,90	€ 13,50									
								€ 139,40	€ 102,20	€ 1.208,80	€ 951,10	€ 832,30	€ 713,50
CLASSE E UNICOAMPANIA	E1	€ 1,10	€ 2,20	€ 1,70			€ 31,00		€ 265,30	€ 209,10	€ 182,70	€ 156,30	
	E2	€ 1,40	€ 2,80	€ 2,20			€ 40,30		€ 349,90	€ 275,10	€ 240,60	€ 206,00	
	E3	€ 1,90	€ 3,80	€ 3,10			€ 54,70	€ 48,50	€ 476,90	€ 375,60	€ 327,80	€ 281,20	
	E4	€ 2,50	€ 4,90	€ 3,90			€ 65,00	€ 56,80	€ 561,50	€ 441,50	€ 386,70	€ 330,90	
	E5	€ 3,00	€ 6,00	€ 4,80			€ 75,40	€ 65,00	€ 657,50	€ 517,70	€ 452,70	€ 387,70	
	E6	€ 3,50	€ 7,00	€ 5,60			€ 90,80	€ 79,50	€ 689,50	€ 542,00	€ 475,00	€ 407,00	
	E7	€ 3,90	€ 7,80	€ 6,40					€ 794,80	€ 625,20	€ 547,10	€ 468,90	
	E8	€ 4,40	€ 8,90	€ 7,20									
	E9	€ 4,80	€ 9,50	€ 7,60									
	E10	€ 5,30	€ 10,60	€ 8,50									
	E11	€ 6,40	€ 12,70	€ 10,20									
							€ 102,20	€ 76,40	€ 890,80	€ 700,40	€ 613,10	€ 525,80	
SUBRBANI	U AV	€ 1,00	€ 2,50	€ 2,00									
	UBN	€ 0,70	€ 1,70	€ 1,40					€ 240,00	€ 170,50	€ 149,20	€ 127,90	
	UCE	€ 0,80	€ 2,10	€ 1,70					€ 175,50	€ 138,00	€ 120,80	€ 103,50	
	USA	€ 1,10	€ 2,60	€ 2,10	€ 3,60	€ 9,30	€ 25,80	€ 21,70	€ 216,80	€ 170,50	€ 149,20	€ 127,90	

LA RETE



- Napoli - Baiano
- S. Giorgio - Volia
- Napoli - T. Annunziata
- Napoli - T. Annunziata Sorrento
- Napoli - Barra - Sarno
- T. Annunziata - Poggioreale

