

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
Le realizzazioni e i progetti	5
Integrazione con il territorio	6
La Qualità, l'Ambiente e la Responsabilità Sociale di Circumvesuviana	6
La Politica della qualità	6
Impegno focalizzato sulla soddisfazione del cliente	7
Impegno focalizzato sulla comunicazione	8
Impegno focalizzato sul rispetto normativo	8
Impegno focalizzato sul lavoratore	8
Impegno focalizzato sui fornitori	9
Impegno focalizzato sugli aspetti ambientali	9
Impegno focalizzato sul miglioramento continuo	9
I Servizi - Dati 2007	10
Il Servizio Ferroviario	10
Il Servizio Automobilistico	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	21
- Tipologia titoli	21
- Principali tariffe	21
Viaggiare con i bambini	21
Viaggiare con animali	22
Viaggiare con oggetti	22
Sanzioni a carico dei Clienti	22
Modalità di pagamento	23
Servizi alla Clientela	25
Reclami	25
Risarcimenti per danni alle persone e/o cose	26
Integrazione con altre modalità di trasporto	27
Oggetti smarriti	27
Informazioni	28
Altri Servizi	29
- Centro Operativo Sicurezza	29
- Servizio richiesta fermata per viaggiatori diversamente abili	29
- Prenotazione Costiera Express	29
- Prenotazione pacchetti TOO-TO-TRAIN	30
- Informazioni regolarità Funivia	30
- Ufficio Sinistri	30

- Direzione	30
Valutazione della Qualità del Servizio	31
L'Indagine di Frequentazione	31
Le Associazioni dei Consumatori	32
L'Indagine di Customer Satisfaction	33
Il giudizio complessivo	35
Il Servizio Ferroviario	35
- La Percezione del miglioramento - Servizio Ferroviario	35
Il Servizio Automobilistico	36
- La Percezione del miglioramento - Servizio Automobilistico	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	52
Gestione delle Emergenze	52
Livelli di servizio nelle operazioni di sportello	53



Attenzione all'Ambiente	53
Servizio Autolinee	54
Sicurezza del Viaggio	54
Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore	55
Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi	56
Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi	57
Comfort del Viaggio	57
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	58
Informazioni alla Clientela	58
Servizi aggiuntivi	58
Attenzione all'Ambiente	59
Livelli di servizio nelle operazioni di sportello	59
Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela	59
Integrazione Modale	60
Servizio Funivia	60
Regolarità	61
Servizi aggiuntivi	61
Sicurezza del viaggio	61
Sicurezza Personale	62
Pulizia e Igiene	63
Servizi per Viaggiatori diversamente abili	63
Gestione delle Emergenze	63

Appendice

Numeri Utili

a

Circum Driin
Tariffe UNICOCAMPANIA

d
f

I Parte

Per far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri clienti, fornire loro uno strumento utile per controllare l'effettiva attuazione degli impegni assunti ed i risultati conseguiti e dare informazioni sui servizi che offre, **Circumvesuviana** presenta la **Carta della Mobilità 2008**, che resterà valida fino alla pubblicazione della **Carta della Mobilità 2009**: fissati gli standard di qualità dei servizi offerti e definiti gli obiettivi per il nuovo anno, l'Azienda assume un impegno preciso e trasparente con i propri Clienti.

Attraverso la **Carta della Mobilità**, **Circumvesuviana** si impegna a fornire un servizio di qualità, che insieme all'esame critico sulla qualità 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) degli anziani e delle persone invalide (attraverso la progressiva adozione d'ini-

- ziative 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 rappresenta una delle principali realtà del **Trasporto Pubblico Locale (TPL)** della Campania in particolare e dell'Italia più in generale, 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 **1.800 dipendenti**.

Circumvesuviana è parte integrante del progetto **MetroCampania** che la Regione Campania, attraverso l'Assessorato ai Trasporti, sta realizzando nell'ambito del **Sistema di Trasporto Regionale Integrato**.

Quest'anno è stato foriero di grandi cambiamenti per **Circumvesuviana**: dal 1° maggio, infatti, nell'ottica della razionalizzazione delle risorse nel **TPL**, iniziata con la costituzione di un'unica *Holding* dei trasporti di competenza regionale, l'**Ente Autonomo Volturno**, il ramo d'azienda gomma è confluito in una nuova società, l'**EAVBUS**, che raggruppa anche i rami d'azienda della SEPSA e di Metrocampania NordEst, anch'esse partecipate dell'**EAV**.

Razionalizzare, pertanto, per svolgere in maniera unitaria l'attività di trasporto automobilistico, separandolo

da quello ferroviario, dal quale si distingue per i diversi sistemi di pianificazione e di programmazione dell'esercizio, per il diverso sistema normativo di impiego del personale, per la complessità degli investimenti e per l'organizzazione del sistema manutentivo; per conseguire economie di scala scaturenti dall'accorpamento dei processi gestionali ed amministrativi dell'attività di trasporto automobilistico, ottimizzando l'utilizzo delle risorse umane e materiali, anche in vista della partecipazione alle procedure concorsuali di assegnazione del servizio di trasporto in conseguenza della obbligatorietà di indizione delle gare per l'assegnazione del servizio.

LE REALIZZAZIONI E I PROGETTI

- Fornitura di nuovi elettrotreni;
- Raddoppio della tratta Torre Annunziata - Castellammare di Stabia;
- Raddoppio della tratta Torre Annunziata - Pompei;
- Raddoppio della tratta Ponticelli – Cercola e Ampliamento ed attrezzaggio Deposito/Officina Ponticelli;
- Controllo accessi per stazioni e fermate;
- Quinto binario stazione di piazza Garibaldi;
- Realizzazione della tratta a doppio binario Volla - Afragola.

INTEGRAZIONE CON IL TERRITORIO

L'integrazione di **Circumvesuviana** nella realtà territoriale in cui opera ha prodotto delle importanti azioni, alcune delle quali in *partnership*, anche per l'anno appena trascorso:

- l'ottava edizione della mostra itinerante **Presepi in Carrozza**;
- la quinta edizione di **Parole in Corsa**;
- la XII edizione del **Premio Massimo Troisi**;
- la seconda edizione di **Giochi senza Barriere**;
- la campagna **Unileo for lights**;
- la collaborazione con IGS Campania, un'associazione ONLUS che cerca di far incontrare il mondo della scuola con quello del lavoro e, sempre nello stesso campo, l'adesione al progetto di Confservizi e dell'Ufficio scolastico Regionale **Scuolavoriamo**.

LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA RESPONSABILITÀ SOCIALE DI CIRCUMVESUVIANA

La Politica della qualità

Circumvesuviana ha la missione di assicurare lo svi-

luppo 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 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 2007

Il Servizio Ferroviario

• Comuni serviti	47
• Popolazione interessata	2.164.340*
• Lunghezza rete	Km 142,367
• Estensione rete	Km 203,443
• Parco elettrotreni	118
• Viaggiatori	38.146.702
• Viaggiatori km	437.844.217

Il Servizio Automobilistico

• Comuni serviti	68
• Popolazione interessata	2.279.921*
• Lunghezza rete	Km 780
• Parco Autobus	245
• Viaggiatori	7.011.369

(*) dati censimento ISTAT 2001

- Viaggiatori km 57.789.968

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 con successo 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'organizzazione 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 compagnie 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:

circum@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 **Servizi di Trasporto Pubblici**, vanno riconosciuti i seguenti **diritti** del viaggiatore:

- sicurezza e tranquillità del viaggio;
- continuità e certezza del servizio, anche attra-

verso 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, depositi bagagli, 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 incombente pericolo;
- attenersi diligentemente a tutte le prescrizioni ed alle formalità relative ai controlli di sicurezza;
 - rispettare scrupolosamente le istruzioni e le disposizioni dei soggetti erogatori dei servizi e le indicazioni ricevute dagli operatori;
 - utilizzare le infrastrutture di trasporto seguendo puntualmente le regole prefissate - assieme a quelle del vivere civile - non compromettendo in alcun modo la sicurezza del viaggio 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**.

TARiffe E TITOLI DI VIAGGIO

UNICOCAMPANIA

Dall'1.1.2003 è stata estesa la tariffa integrata **UNICO-CAMPANIA** in tutta la Regione Campania. Le Aziende che aderiscono all'ampliamento della tariffa integrata sono: ACMS, AIR, AMTS, ANM, ATI/CTI, **Circumvesuviana**, CSTP, CTP, METROCAMPANIA 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 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 pro-

vinciali 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 dai numerosi 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 so-

lare, 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 e consentono 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 obliterati 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 apposito tesserino 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. 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 titolo, 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 regolariz-

zazione del viaggiatore sprovvisto del titolo di viaggio, che, pertanto, sarà assoggettato al pagamento della relativa sanzione amministrativa, oltre al prezzo del biglietto.

Titoli di viaggio Funivia

Tipologia titoli:

- Biglietti di corsa semplice ordinari
- Biglietti di andata e ritorno ordinari e ridotti per residenti, gruppi e giovani
- Abbonamenti mensili ordinari e ridotti per lavoratori e giovani

Principali tariffe:

- corsa semplice ordinaria € 4,65
- intera ordinaria A/R € 6,71
- intera ordinaria festivi e luglio/agosto A/R € 7,23
- ordinaria residenti € 4,13
- abbonamento mensile ordinario € 85,22
- abbonamento mese lavoratori € 38,73
- entro 18 anni A/R € 2,58
- da 19 a 26 anni A/R € 3,10
- gruppi 20-30 persone A/R € 4,65 a pax

L'elenco completo delle tariffe è consultabile 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, sempreché 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 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;
- 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 recandosi presso l'**Ufficio Controllo**

e Traffico della direzione aziendale, sito in Napoli al corso Garibaldi n. 387 9° piano, dal lunedì al venerdì dalle ore **9.00** alle ore **13.00**, 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 (art. 18 Legge 689/81).

Qualora non venga effettuato il pagamento dell'importo dovuto entro i termini previsti, sarà emessa **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 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.

SERVIZI ALLA CLIENTELA

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 *e-mail* all'indirizzo:

rp@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.

Gli immobili e le attrezzature sono assicurati con una polizza casco a garanzia del patrimonio aziendale. Per ogni necessità è possibile contattare l'**Ufficio Assicu-**

razioni 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 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 Controllo Prodotti** 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 Fauto**;
- 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 negli orari di presenziamento degli uffici (lun-ven 9/13.30 lun e giov 14.30/18.00) al seguente indirizzo:

circum@vesuviana.it

o per telefono ai seguenti numeri:

Ufficio Informazioni

081 7722444

7.00÷20.00

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

circum@vesuviana.it

con servizio 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;
- raccolta ed analisi mensile dei dati relativi alla circolazione automobilistica;
- monitoraggio periodico di tutti gli altri parametri.

L'Indagine di Frequentazione

La **Circumvesuviana** già da alcuni anni provvede alla realizzazione di una rilevazione dati relativa alla **Frequentazione del Servizio Erogato**.

Nel 2007 l'indagine è stata effettuata dal consorzio **UNICOCAMPANIA** per conto di tutte le aziende consorziate sull'intero bacino di traffico regionale compreso nell'integrazione tariffaria. Si stima che le linee ferroviarie aziendali per l'anno 2007 abbiano trasportato oltre **38 milioni di Viaggiatori**. Sulla base della percorrenza media registrata su ciascuna linea per i due periodi monitorati, si è ottenuta la stima dei Viaggiatori/km annui pari a oltre 437 milioni.

La stima dei Viaggiatori trasportati dalle linee automobilistiche nel 2007 ammonta a oltre **7 milioni**, con una

produzione di Viaggiatori/km pari a oltre 57 milioni.

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.

- **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 CITTADINO** - Parco Ambrosio, 22
80047 San Giuseppe Vesuviano (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;
- **UNIONE NAZIONALE CONSUMATORI** - Via G. Bernini, 25 - 80129 Napoli.

L'Indagine di Customer Satisfaction

L'indagine per la rilevazione della soddisfazione dei Clienti dei Servizi **Ferroviario** ed **Automobilistico**, 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 altri punti di fermata e direttamente sui treni e sugli autobus. 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 dalle **Indagini 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 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 **1.498 passeggeri** di tutte le linee ferroviarie e **501 passeggeri** di tutte le linee automobilistiche. 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 **5,83** del 2006 a **5,68** del 2007, con un **58,9%** di Clienti soddisfatti (che danno cioè un voto pari o superiore a 6).

Il voto medio espresso dai clienti del servizio automobilistico è passato da **6,25** del 2006 a **5,75** del 2007, con un **67,5%** di Clienti soddisfatti.

Il **14%** ed il **13%** rispettivamente dei Clienti dei servizi ferroviario ed automobilistico ha giudicato il servizio migliorato rispetto allo scorso anno.

Il Servizio Ferroviario

Rispetto allo scorso anno migliorano i giudizi dei Clienti relativi ai seguenti Indicatori:

- **Reclami;**
- **Numero Verde Sicurezza.**

Peggiorano tutti gli altri.

La Percezione del miglioramento - Servizio Ferroviario

La valutazione espressa dai Clienti intervistati ha dimostrato come la **Percezione della Qualità del Servizio** sia complessivamente diminuita, perché anche se ancora il **67%** dei clienti intervistati ritiene il servizio non cambiato, si evidenzia per la prima volta un differenziale

a favore del peggioramento rispetto al miglioramento.

Il Servizio Automobilistico

Rispetto allo scorso anno, i fattori per i quali la Clientela ha manifestato un giudizio di miglioramento sono quelli relativi a:

- **Sicurezza a bordo;**
- **Informazioni;**
- **Servizi biglietteria;**
- **Reclami.**

Peggiorano tutti gli altri.

La Percezione del miglioramento - Servizio Automobilistico

La valutazione espressa dai Clienti intervistati ha dimostrato come la **Percezione della Qualità del Servizio** sia leggermente peggiorata, perché anche se il **71%** dei clienti intervistati ritiene il servizio non cambiato rispetto al **61%** del 2006, si evidenzia per la prima volta un differenziale a favore del peggioramento rispetto al miglioramento.

II Parte



SERVIZIO FERROVIARIO

E saminiamo 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, come è noto, da norme molto restrittive, codificate ed appositamente approvate e controllate dal Ministero dei Trasporti tramite gli organi della **Motorizzazione Civile** denominati **USTIF**.

Inoltre la **Centrale Operativa** presso la Direzione di Napoli, gestita dal **Consorzio Nazionale 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 fronte di oltre **38 milioni di Viaggiatori** trasportati continua a rimanere molto basso il valore per milione di passeggeri (**0,27**) 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 in passaggi a livello con barriere automatiche. Nel 2007 è stato avviato l'iter per la soppressione di tre passaggi a livello nei Comuni di Scafati e di Poggiomarino.

Dopo l'approvazione del nuovo piano di progettazione per l'installazione dei varchi per il controllo degli accessi alle stazioni/fermate della rete, è stato necessario progettare una variante che, approvata dall'Ente competente, ha reso possibile la riprogrammazione degli interventi: prevediamo di attivare **10 nuovi impianti**.

Il voto della clientela è passato da **6,66** nel 2006 a **6,21** nel 2007.

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).

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' pienamente operativo il **Sistema Informatico di Bordo**, sistema di monitoraggio dei convogli in movi-

mento, 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: dopo Sarno e Poggiomarino, attrezzati anche Sorrento, San Giovanni a Teduccio e Castellammare di Stabia. Per problemi legati al finanziamento del progetto, invece, non è stato possibile incrementare il numero degli impianti videosorvegliati, **Circumvesuviana** continuerà a sollecitare a tale proposito gli Organi Competenti e per il prossimo anno è previsto l'attrezzaggio di almeno 4 nuovi impianti.

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 la **Centrale**, ci si può rivolgere per qualunque tipo di assistenza. La **Centrale** è collegata direttamente con la Sala Operativa della Questura; 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 259 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 **4,67** nel 2006 a **4,40** nel 2007.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

Come fissato, l'Indice di **Regolarità** è stato mantenuto al **99%**. Per quanto riguarda gli obiettivi posti per gli indici di puntualità è evidente la sofferenza nelle ore di punta, anche se sono leggermente migliorati gli indici di puntualità complessiva sia nelle ore di punta che nelle ore rimanenti e si mantengono nei limiti previsti dal **Contratto di Servizio** stipulato con la Regione Campania.

I problemi derivano sicuramente dall'anzianità del parco rotabile, dal maggior numero di treni oggi garantito rispetto a qualche anno fa con lo stesso parco mezzi - **519** a fronte di **340** - dagli eventi criminosi perpetrati ai nostri danni, come il furto delle trecce di rame, unitamente ai ritardi nella fornitura dei nuovi treni, la cui messa in esercizio è slittata all'autunno 2008.

Prevediamo per il 2008 di portare al **100%** l'indice di **Regolarità** e al **2%** di treni con ritardo superiore a 15' nelle ore di punta.

Il voto della clientela per la **Regolarità** è passato da **6,20** nel 2006 a **6,11** nel 2007 e quello relativo alla **Puntualità** da **6,37** a **6,08**.

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 (il servizio è stato ripristinato nel 2008 anche nei giorni festivi) 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** ha protetto le carrozzerie di tutti gli elettrotreni con strati di pellicole trasparenti asportabili e sta valutando la sostenibilità economica di un progetto *ad hoc* per la pulizia, dedicato proprio alla rimozione dei graffiti. 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.

Entrato in esercizio lo scorso anno, il nuovo impianto di lavaggio, dopo qualche problema di avvio, è regolarmente funzionante.

Il voto della clientela relativamente alla **Pulizia dei mezzi** è passato da **4,72** nel 2006 a **4,14** mentre per la **Pulizia delle stazioni** da **5,09** a **4,67**.

Comfort del viaggio

Relativamente all'affollamento, lieve decremento nell'offerta dei posti rispetto all'obiettivo 2007 e lieve diminuzione della soddisfazione della clientela rispetto allo scorso anno (da **4,51** a **4,06**), anche se è diminuito il numero dei reclami relativi a questo fattore di oltre il **22%**.

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 **30%**, (obiettivo 2007: **34%**) passerà al **40%** nel 2008.

Il voto della clientela relativamente al fattore **Comfort mezzi** è passato da **5,22** nel 2006 a **4,75** nel 2007.

Proseguono anche i lavori per dotare i nostri impianti di scale mobili (sostituite quelle di Napoli Garibaldi ed attivate quelle al Centro Direzionale) e di quant'altro necessario per un viaggio confortevole. Non è stato possibile installare i due ascensori in obiettivo.

Diminuita anche la soddisfazione per il **Confort nelle stazioni**, da **5,41** nel 2006 a **4,95** nel 2007, forse proprio per la mancata attivazione degli ascensori previsti in obiettivo.

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 2007 il **67%** dei nostri impianti è stato 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, V. Vittorio Veneto, Mariugliano, 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, La Pigna, Talona, Parco Piemonte, Pratola Ponte, Pomigliano, Castalcisterna, 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 V.Veneto.

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

Nel 2007 sono stati attivati:

- **1 servizio igienico** non programmato (Portici Via Libertà);
- la **rampa** prevista (Portici Via Libertà);
- le **scale mobili** previste (Napoli Garibaldi, Centro Direzionale);
- **5 percorsi Loges** sui tre previsti (Napoli Porta Nolana, De Ruggiero, Pomigliano d'Arco, Cisterna, Brusciano).

Non è stato possibile attivare i due ascensori in obiettivo.

Sono ad un punto avanzato quasi tutti i progetti relativi ai lavori per la riqualificazione di 7 tra fermate e stazioni: inizieranno nel 2008 i lavori di riqualificazione della fermata di S. Agnello e sarà completato l'iter per le stazioni di Torre Annunziata, Villa Misteri, Leopardi ed Ercolano Miglio d'Oro.

Nel 2008 sono poi previsti:

- l'inizio dell'iter per l'abbattimento delle barriere architettoniche a Via Libertà;
- l'inizio del completamento dell'accessibilità a Bartolo Longo;
- l'inizio dei lavori di installazione di ascensori a Salice, Casalnuovo e San Giorgio a Cremano;
- l'inizio dei lavori di installazione di scale mobili a Vesuvio De Meis e Madonnelle.

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 corri-

spondenza 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, Pollena, S.Anastasia, Somma Vesuviana, Ottaviano, S.Giuseppe Vesuviano, Terzigno, Poggiomarino, S.Valentino;
- **Linea Napoli-Nola-Baiano:** Nola, Cimitile, Cicciano, 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 saranno dotati.

Il voto della Clientela relativamente a questo fattore è passato da **4,29** nel 2006 a **3,70** nel 2007.

Per razionalizzare gli interventi in questo campo, è stata avviata un'azione di monitoraggio dei nostri impianti con la collaborazione della **Federazione Italiana per l'Abbattimento delle Barriere Architettoniche**.

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, però, è lievemente peggiorata la valutazione della Clientela relativamente alla **Ge-**

stione delle Informazioni in generale (da **5,46** a **5,43**) ed alle **Informazioni nelle Stazioni** (da **5,88** a **5,50**), anche se è aumentato di quasi il **30%** il numero di richieste di informazioni tramite il **Numero Verde** e **Circumdiin** e sono stati raggiunti tutti gli obiettivi previsti. La percezione della clientela è stata sicuramente influenzata dagli eventi che hanno avuto ricadute sulla regolarità.

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 (**108.280**) avuti nel 2007, con un aumento del **30%** rispetto allo scorso anno, per richiesta informazioni sugli orari ferroviari e/o su variazioni del servizio. Il gradimento della Clientela, con il **70%** soddisfatti del servizio, è migliorato rispetto allo scorso anno. Non ancora conclusa la procedura di istituzione dell'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)** per le difficoltà incontrate nell'approntare i 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, **Circumvesuviana** sta lavorando ad un *restyling* del sito 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 disposte in ogni stazione e fermata.
- Pubblicazione annuale della **Carta della Mobilità**. Da quest'anno, fermo restando il numero di copie stampate (**25.000**), sono previste due edizioni: una integrale ed una più leggera, completa sempre 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 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 inte-

ressanti 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 al pubblico 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 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 2007 ci sono state oltre **590.000** richieste di orari, con una risposta a oltre **400.000** 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 e Napoli Garibaldi, che prevede altre **14** postazioni in altrettanti nostri impianti.

Integrazione Modale

Negli impianti di seguito elencati è possibile l'inter-

scambio 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 lievemente peggiorato, da **5,65** a **5,52**: 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, ma anche in questo caso le prospettive offerte e non mantenute per il ritardo nella fornitura dei nuovi treni hanno influito negativamente.

Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela

Nel 2007, critico questo fattore che è sicuramente di rilevante impatto e di maggior peso in valore assoluto. Poichè, inoltre, come già evidenziato, i maggiori problemi sono evidenti in situazioni di crisi o di non funzionamento

dell'informazione, le difficoltà che hanno impattato sulla regolarità e la puntualità hanno manifestato anche qui i loro effetti negativi, portando ad una diminuzione della qualità percepita dalla clientela che esprime un voto - **5,83** - inferiore a quello dello scorso anno - **6,07**.

Servizi aggiuntivi

Nel 2007 è ancora leggermente diminuito il numero dei servizi commerciali a disposizione dei viaggiatori, facendo peggiorare lievemente il voto medio rispetto allo scorso anno, **4,93** a fronte di **5,41**. E' nostro impegno offrire una maggiore disponibilità.

Gestione delle Emergenze

Poiché i treni percorrono sede propria, la continuità della circolazione ferroviaria è sempre garantita. Qualora però si verificano casi di interruzione della circolazione ferroviaria, di qualunque natura, (eventi atmosferici, guasti del materiale ecc.) è attivata una **Procedura di Emergenza**.

La **Sala 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 2007 a fronte di **6,59** nel 2006.

Relativamente ai **Reclami**, la possibilità di presentare gli stessi a mezzo telefono sarà prevista nuovamente con la entrata in funzione dell'**URP**, prevista per fine 2008.

Migliorato, anche se ancora insufficiente - **4,34** a fronte di **3,98** - il giudizio della clientela relativamente alla **Gestione dei Reclami**, con **576** 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 Silenziosa Syope** (progettata, realizzata e testata da **Lucchini Si-**

dermeccanica 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 **30%** e previsto al **40%** nel 2008.

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 utilizzo, grazie principalmente ad una elevata esposizione.

SERVIZIO AUTOLINEE

Sostanzialmente immutato il giudizio della Clientela, **5,13** nel 2007 a fronte di **5,18** nel 2006.

Sicurezza del Viaggio

La professionalità e la prudenza del personale addetto alla

guida e la professionalità del personale tecnico che effettua una manutenzione preventiva e sistematica rende sicuro il viaggio sugli autobus di **Circumvesuviana**.

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

Poiché per gli autobus con oltre 15 anni è difficile reperire ricambi, la Regione Campania ha acquistato nuovi mezzi per rinnovare il parco autobus di tutte le aziende che operano sul territorio regionale.

Lievemente peggiorata la **Qualità Percepita** dalla Clientela, con un voto medio che passa da **6,47** a **6,34** pur in presenza del raggiungimento di tutti gli obiettivi.

Sicurezza personale e patrimoniale del Viaggiatore

Per quanto attiene la **Sicurezza personale e patrimoniale dei Viaggiatori** è da rilevare che per il 2007 non sono state presentate denunce dai viaggiatori; allo scopo di presidiare quest'aspetto, tutti gli autobus aziendali sono dotati di telefono a bordo per la richiesta immediata di soccorso di qualsiasi natura. In ogni caso, anche per gli autobus aziendali è stato attivato, da dicembre 2001, il **Numero Verde**



gratuito da qualunque telefono, cui fa capo il **Centro Operativo di Sicurezza**.

A tale proposito la **Percezione** della Clientela in ordine a questo strumento risulta peggiorata rispetto allo scorso anno – da **6,61** a **5,33** - anche se le prestazioni sono rimaste invariate.

Il **Centro**, infatti, quando necessario, può attivare l'intervento da parte di Istituti di Vigilanza presenti sul territorio oltre che delle **Guardie Particolari Giurate** aziendali ed ha la possibilità di contattare le centrali operative delle Forze dell'Ordine.

Anche nel 2007 è continua l'attività di verifica dei titoli di viaggio con la formazione, nelle ore di massima affluenza, di minisquadre (**4/6** squadrette) sulle linee a maggiore traffico, composte almeno di due agenti.

Tutto ciò ha contribuito ad innalzare la percezione della Clientela che ha espresso un voto medio pari a **6,19** ben superiore al **5,45** del 2006.

Regolarità del Servizio e Puntualità dei mezzi

La soddisfazione della Clientela relativamente a questi due importanti indicatori segnalati dai Clienti come fattori di maggiore importanza, prioritari per la valutazione del Servizio, è lievemente peggiorata: rispettivamente **5.90** a fronte di **5,95** e **5,64** a fronte di **5,99**, anche se si rileva una lieve diminuzione del numero dei reclami da **136** a **121**. Ci sono state, però, un maggior numero di corse soppresse per guasti dei mezzi, per mancanza degli stessi e per carenze nella categoria degli operatori di esercizio.

Con riferimento ad indagini a campione, è infatti risultato che il **41%** di corse in arrivo al capolinea ha avuto

un ritardo pari o maggiore a 10 minuti.

Sicuramente dal 2008 l'entrata in esercizio di 27 nuovi bus comincerà a dispiegare i suoi effetti positivi anche su questo fattore.

Pulizia e condizioni igieniche dei mezzi

Come lo scorso anno, ogni giorno gli autobus in servizio sono sottoposti alle operazioni di **Pulizia ordinaria** degli interni e con una frequenza media di 12 giorni a **Pulizia radicale**.

La **Percezione** della Clientela è peggiorata, **4,66** a fronte di **5,79**, anche se non sono diminuite le prestazioni fornite dalla Ditta aggiudicatrice del servizio, su cui sono stati anche intensificati i controlli.

Comfort del Viaggio

La diminuzione della soddisfazione della Clientela e per quanto riguarda l'indicatore **Affollamento** - da **5,11** a **4,41** - per quanto riguarda il fattore **Comfort** - da **6,09** a **5,30**, attestato anche dall'aumento dei reclami da **9** del 2006 a **37** del 2007 - trova parziale riscontro nei dati aziendali: è aumentata l'offerta dei posti offerti totali e seduti, ma è possibile che le corse soppresse abbiano causato qualche sofferenza in determinate circostanze, aggravate dall'invecchiamento del parco autobus e dalla maggiore necessità avvertita dalla Clientela di viaggiare su mezzi climatizzati.

Servizi per Viaggiatori diversamente abili

Rilevante è l'importanza riconosciuta a questo aspetto dalla Clientela, la cui percezione di miglioramento ha subito un'interruzione rispetto allo scorso anno, passando da **4,43** a **3,05**. Evidentemente i nuovi bus entrati in esercizio nell'ultimo trimestre non hanno fatto in tempo a modificare la percezione della Clientela su questo fattore, aggravato dal fatto che in alcuni bacini non ci sono bus dotati degli ausili necessari, portando così il giudizio sull'accessibilità ai mezzi da **5,90** a **5,72**.

Informazioni alla Clientela

L'impegno di **Circumvesuviana** in questo campo nel 2007 ha dato i suoi effetti: lievemente migliorata la **Qualità Percepita** relativamente ai due indicatori delle **informazioni fornite**, che passa a **5,84** da **5,89**, ed alle paline - che va da **5,50** a **5,54** - diminuita nei riguardi del **Numero Verde informazioni**, sebbene il **20%** delle chiamate evase dal **Call Center** riguardi proprio informazioni sugli orari autolinee. Il gradimento della Clientela è, infatti, peggiorato rispetto allo scorso anno, passando da **6,75** a **5,83**.

Servizi aggiuntivi

Tenuto conto delle caratteristiche del **Servizio Automobilistico** gli autobus non dispongono di **Servizi Aggiuntivi** a bordo. Nei capilinea non sono disponibili **Servizi Aggiuntivi** propri, ma possono essere utilizzati quelli ubicati nelle stazioni ferroviarie dove si attestano i capilinea stessi: Meta, Napoli, Nola, Piano, Sorrento,

Torre del Greco, Vico Equense.

Attenzione all'Ambiente

I nostri autobus utilizzano carburante a basso tenore di zolfo e, a testimonianza della nostra attenzione ai **Problemi Ambientali**, gli autobus acquistati nel 2003 montano tutti motori **Euro 3**, oltre a **3 autobus ibridi** che prestano servizio a Sorrento, ed i nuovi autobus motori **Euro 4**: tutto ciò non è stato percepito dalla Clientela, che ha espresso un indice di soddisfazione più basso rispetto allo scorso anno, **4,10** a fronte di **5,61**.

Livelli di servizio nelle operazioni allo sportello

Migliorata la percezione della Clientela relativamente a questo fattore - **6,63** a fronte di **6,35** - stabile il numero delle rivendite sul territorio regionale, ubicate solitamente in prossimità delle fermate. Sempre prevista la possibilità di acquisto del titolo a bordo del bus.

Aspetti Relazionali e Comportamentali del personale a contatto con la Clientela

Questo è uno degli indicatori lievemente peggiorati – da **6,66** a **6,49** - da tenere sotto controllo, trattandosi di un'azienda di servizi, anche se l'analisi dei reclami della clientela mostra un decremento dei reclami stessi del **3%** circa.

Integrazione Modale

Lievemente peggiorata la **Qualità Percepita** della Clientela, da **5,97** a **5,79**, anche se è stato mantenuto l'obiettivo delle **333** corse intermodali e l'effettuazione di servizi sperimentali aggiuntivi, quali quelli del **Metro-bus Sorrentino**.

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 7722646

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 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**.



Appendice

NUMERI UTILI

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

Risarcimenti per danni alle persone e/o cose

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

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	Casoria Fontane / Volla	80090391070
Alfa Lancia 2	80090391085	Castelcisterna	80090391071
Alfa Lancia 4	80090391086	Castellammare di Stabia	80090391053
Argine - Palasport	80090391094	Cercola	80090391008
Avella	80090391083	Cicciano	80090391081
Baiano	80090391084	Cimitile	80090391079
Barra	80090391006	De Ruggiero	80090391089
Bartolo Longo	80090391091	Ercolano Miglio d'Oro	80090391032
Boscoreale	80090391043	Ercolano Scavi	80090391031
Boscotrecase	80090391042	Flocco	80090391021
Botteghelle	80090391064	Guindazzi	80090391010
Brusciano	80090391072	La Pigna	80090391087
Camposano	80090391080	Leopardi	80090391038
Casalnuovo	80090391066	Madonna dell'Arco	80090391011
Casilli	80090391019	Madonnelle	80090391096

Marigliano	80090391074	S. Leonardo	80090391017
Mercato Vecchio	80090391013	S. Maria del Pozzo	80090391026
Meta	80090391059	S. Pietro	80090391047
Moregine	80090391099	S. Valentino Torio	80090391024
Napoli Centro Direzionale	80090391090	S. Vitaliano	80090391075
Napoli Garibaldi	80090391003	Salice	80090391097
Napoli Porta Nolana	80090391001	Sarno	80090391025
Nola	80090391078	Saviano	80090391077
Ottaviano	80090391016	Scafati	80090391046
Parco Piemonte	80090391088	Scisciano	80090391076
Piano	80090391060	Scrajo	80090391056
Pioppaino	80090391051	Seiano	80090391058
Poggiomarino	80090391022	Somma	80090391014
Poggioreale	80090391063	Sorrento	80090391062
Pollena Trocchia	80090391009	Striano	80090391023
Pomigliano d'Arco	80090391069	Talona	80090391067
Pompei	80090391045	Terzigno	80090391020
Pompei Sc. - V. dei Misteri	80090391049	Torre Ann.ta - Oplonti	80090391041
Ponte Persica	80090391050	Torre del Greco	80090391033
Ponticelli	80090391007	Trecase	80090391040
Portici Bellavista	80090391029	Vesuvio - De Meis	80090391092
Portici Via Libertà	80090391030	Via Cangiani	80090391048
Pozzano	80090391055	Via del Monte	80090391035
Pratola Ponte	80090391068	Via Gianturco	80090391004
Rione Trieste	80090391015	Via Monaci	80090391036
Roccarainola	80090391082	Via Nocera	80090391052
S. Agnello	80090391061	Via S. Antonio	80090391034
S. Anastasia	80090391012	Via Vittorio Veneto	80090391073
S. Giorgio Cav. di Bronzo	80090391028	Via Viuli	80090391039
S. Giorgio a Cremano	80090391027	Vico Equense	80090391057
S. Giovanni	80090391005	Villa delle Ginestre	80090391037
S. Giuseppe	80090391018	Villa Visconti	80090391093

TARIFE UNICO

SCHEMA TARIFFARIO UNICOCAMPANIA DAL 7 FEBBRAIO 2008													
Tariffa	Tipo	Biglietto Orario	Biglietto Giornaliero	Week-End Giornaliero	Abbonamento Week-End 2 Giorni	Abbonamento Settimanale	Abbonamento Mensile	Abb. Mensile Trentalita	Annuale Ordinario	Annuale Ord. Ridotto ISEE ≤ 12.500	Annuale Studenti	Annuale Studenti Ridotto ISEE ≤ 12.500	
UNICOMP	UMA	€ 1,10	€ 3,10	€ 2,60			€ 35,60		€ 244,10	€ 200,00	RESIDENTI A NAPOLI € 150,00 NON RESIDENTI A NAPOLI € 210,00	€ 110,00 € 241,00 € 180,00	
	U2	€ 1,80	€ 3,60	€ 2,90			€ 46,80		€ 407,80	€ 321,00	€ 281,00	€ 241,00	
	U3	€ 2,40	€ 4,60	€ 3,70			€ 61,00	€ 53,90	€ 532,90	€ 419,00	€ 367,00	€ 314,00	
	U4	€ 2,90	€ 5,60	€ 4,50			€ 71,20	€ 65,10	€ 616,30	€ 485,00	€ 424,00	€ 364,00	
	U5	€ 3,30	€ 6,50	€ 5,20			€ 81,40	€ 73,20	€ 709,90	€ 559,00	€ 489,00	€ 419,00	
	U6	€ 4,20	€ 8,30	€ 6,70			€ 101,70	€ 81,40	€ 887,80	€ 698,00	€ 611,00	€ 524,00	
	U7	€ 5,10	€ 10,30	€ 8,10			€ 120,00	€ 93,60	€ 1.044,50	€ 822,00	€ 719,00	€ 616,00	
	U8	€ 6,00	€ 11,90	€ 9,50									
	U9	€ 6,70	€ 13,30	€ 10,70									
	U10	€ 7,30	€ 14,60	€ 11,70									
	U11	€ 8,30	€ 16,70	€ 13,30						€ 1.190,90	€ 937,00	€ 820,00	€ 703,00
UNICOMP A CLASSE E	E1	€ 1,10	€ 2,20	€ 1,70			€ 30,50		€ 261,40	€ 206,00	€ 180,00	€ 154,00	
	E2	€ 1,40	€ 2,80	€ 2,30			€ 39,70		€ 344,80	€ 271,00	€ 237,00	€ 203,00	
	E3	€ 1,90	€ 3,80	€ 3,10			€ 53,90	€ 47,80	€ 469,90	€ 370,00	€ 323,00	€ 277,00	
	E4	€ 2,50	€ 4,80	€ 3,90			€ 64,10	€ 55,90	€ 553,20	€ 435,00	€ 381,00	€ 326,00	
	E5	€ 3,00	€ 5,90	€ 4,70			€ 74,20	€ 64,10	€ 647,80	€ 510,00	€ 446,00	€ 382,00	
	E6	€ 3,50	€ 6,90	€ 5,50			€ 78,30	€ 66,10	€ 679,40	€ 534,00	€ 468,00	€ 401,00	
	E7	€ 3,90	€ 7,70	€ 6,30			€ 89,50	€ 70,20	€ 783,10	€ 616,00	€ 539,00	€ 462,00	
	E8	€ 4,40	€ 8,70	€ 7,10									
	E9	€ 4,70	€ 9,40	€ 7,50									
	E10	€ 5,20	€ 10,50	€ 8,30									
	E11	€ 6,30	€ 12,50	€ 10,10						€ 877,70	€ 690,00	€ 604,00	€ 518,00
SUBURBANI	UAV	€ 0,90	€ 2,10	€ 1,70			€ 7,30	€ 21,40	€ 213,60	€ 168,00	€ 147,00	€ 126,00	
	UBN	€ 0,70	€ 1,70	€ 1,40			€ 6,10	€ 17,30	€ 172,90	€ 136,00	€ 119,00	€ 102,00	
	UCE	€ 0,80	€ 2,10	€ 1,70			€ 7,30	€ 21,40	€ 213,60	€ 168,00	€ 147,00	€ 126,00	
USA	€ 1,10	€ 2,60	€ 2,10	€ 3,60		€ 25,40		€ 244,10	€ 168,00	€ 147,00	€ 126,00		

per informazioni www.unicocampania.it

