



Giunta Regionale della Campania
Direzione Generale Mobilità

All'Ufficio Legislativo
del Presidente della Giunta regionale

p.c.
Assessore ai trasporti, Mobilità, Mare

Oggetto: Interrogazione a risposta scritta a firma dei Consiglieri regionali Vincenzo Santangelo e Palmira Fele (FDI) - R.G. n. 47 – concernente "*Segnalata inadempienza EAV in materia di sistema integrato di bigliettazione elettronica e digitale, omesso controllo e sicurezza. Richiesta di verifica e riscontro urgenti e tutela della qualità del servizio e dei diritti dell'utenza che ne usufruisce*". Reg. Gen. n. 47.

Si riscontra la richiesta di relazione relativa all'atto in oggetto.

Gli interroganti, nel lamentare il malfunzionamento dei dispositivi digitali e di quelli contactless atti all'emanazione dei titoli di viaggio da parte della società regionale EAV nell'esercizio della rete ferroviaria regionale, pongono una serie di quesiti conseguenti.

Al riguardo, previo coordinamento con l'organo politico di riferimento, in termini generali e con riferimento particolare al punto 3 dell'atto consiliare, si rileva che in più occasioni, la società regionale è stata invitata ad attuare iniziative idonee a preservare i ricavi da traffico, elemento necessario a garantire l'equilibrio economico - finanziario della gestione, in particolare si richiamano, tra gli altri, le relazioni predisposte, volta per volta, dalla scrivente per le assemblee societarie, come le stesse prescrizioni/raccomandazioni del socio specificamente formalizzate nei relativi verbali.

Si rappresenta, poi, che, all'atto della ricezione dell'interrogazione, la scrivente ha provveduto ad interessare EAV, con particolare riguardo ai punti 2 (controlleria) e 6 (sanificazione ed igienizzazione dei mezzi).

La società regionale ha riferito quanto segue.

Per quanto concerne il denunciato abuso reiterato da parte della quasi totalità dei viaggiatori ad usufruire dei servizi di trasporto delle linee vesuviane e flegree senza essere in possesso di relativo titolo di viaggio l'evasione nel 2025, misurata anche al fine di ripartire gli introiti da tariffa integrata del Sistema regionale, è pari al 15,3%, con un recupero del 5% rispetto al 2024, ed è attualmente perfettamente in linea con quello dell'intero sistema pari al 15% che ha recuperato il 3,1 % rispetto all'anno precedente.

Per quanto attiene il tema della dotazione adeguata di canali di vendita dei titoli di viaggio ed il lamentato malfunzionamento dei dispositivi digitali e di quelli contactless atti all'emanazione degli stessi, la rete di vendita regionale si articola in un sistema complesso che affianca sistemi più tradizionali (biglietterie aziendali - punti convenzionati che vendono il titolo di viaggio sul supporto magnetico) a sistemi innovativi, ivi incluse le Emittitrici automatiche/punti Lis e Money, che vendono il biglietto dematerializzato con Qr Code cartaceo o completamente dematerializzato come le APP (Go Eav, UnicoCampania, Money Go, Telepass, ecc.) ed il sistema EMV che consente il pagamento del titolo direttamente al varco con Carte di credito. La rete così descritta, al fine di consentire sempre al cliente di viaggiare con regolare titolo di viaggio, si integra in EAV della vendita a bordo con o senza maggiorazione a seconda della possibilità di acquisto o impossibilità, anche temporanea, con altre modalità.

Eav ha poi aggiunto che le apparecchiature per il Tap&Go sono state e sono oggetto di continui vandalismi e l'azienda è stata costretta ad acquistare delle blindature create ad hoc per proteggerle. Il malfunzionamento/ avaria del Tap&Go (sia IN che OUT) viene segnalato alla clientela nella sezione del sito Info Mobilità.

In relazione alla lotta all'evasione/elusione tariffaria, inoltre, Eav ha rappresentato che la Protezione Aziendale, oltre ad espletare i servizi di security, è impegnata anche nelle attività di verifica dei titoli di viaggio.

Il personale, composto da agenti di Polizia Amministrativa e Guardie Particolari Giurate, è preposto alla verifica della regolarità dei titoli di viaggio, fornendo l'assistenza necessaria alla clientela ma individuando anche situazioni di possibili criticità per la sicurezza di viaggiatori e dipendenti.

Ha riferito altresì che i buoni risultati ottenuti in ambito ferroviario a seguito della incisiva azione condotta dalla Protezione Aziendale nella lotta all'evasione / elusione tariffaria, hanno fatto propendere verso la creazione di un Comparto Unico Ferro – Gomma, con estensione dei servizi di verifica dei titoli di viaggio anche alle Autolinee a partire dal 1° gennaio 2024.

In merito, quindi, è stata sviluppata in Eav un'apposita organizzazione basata su turni di lavoro che consentono un'ampia flessibilità nell'espletamento del servizio così come di seguito definito.

I servizi di controlleria integrata (Ferro – Gomma), è espletato tutti i giorni nella fascia oraria di maggiore affluenza (dalle ore 06.00 alle ore 21.20), sia a bordo treno / bus che ai varchi delle stazioni e presso i capilinea, mediante l'impiego di risorse suddivise in squadre denominate S.P.A.C. (Squadre Protezione Aziendale Controlleria), composte da 3 operatori l'una, e/o da 2 operatori + 1 Guardia Giurata, organizzate su turni di servizio avvicendati della durata di 6h 41m, con rotazione 5+1, con riposo a scalare. Le squadre impiegate nelle operazioni di verifica dei titoli di viaggio, sono suddivise in Presidi ordinari e presidi speciali.

I presidi ordinari sono il battente fisso con lo scopo di contrastare i fenomeni di elusione ed evasione tariffaria. Costituiscono lo schieramento base da cui non si può prescindere per garantire l'attività minima di verifica dei titoli di viaggio, così come sopra dettagliato.

Il loro impiego tiene conto dell'entità dei flussi – viaggiatori nelle stazioni, privilegiando quelle di maggiore traffico quali Porta Nolana, Garibaldi e Sorrento per le Linee Vesuviane, Montesanto e Fuorigrotta per le Linee Flegree.

I presidi speciali sono servizi giornalieri di risorse impiegate, a bordo treno / bus / stazioni / capilinea e/o a supporto dei presidi ordinari, con lo scopo di gestire in modo mirato le criticità. Costituiscono una task-force aggiuntiva, per fronteggiare potenziali ed estesi fenomeni di evasione ed elusione tariffaria per effetto di eventi semplici (ore di punta, uscita scolastica, fine settimana, disservizi ferroviari, ecc.) o particolari (partite di calcio, spettacoli, festività natalizie ecc.) che comportano un aumento dell'affluenza-viaggiatori.

Il loro impiego associato a quello dei presidi ordinari consente di stringere le maglie della rete dei controlli, potenziando le azioni di contrasto ed ottimizzando le prestazioni delle risorse impiegate.

Relativamente ai risultati conseguiti Eav ha rappresentato che nel corso degli ultimi 3 anni (2023-2024-2025) i servizi antifrode e di verifica dei titoli di viaggio realizzati dalla Protezione Aziendale hanno prodotto risultati importanti che si riportano brevemente di seguito:

- oltre 1 milione di accertamenti eseguiti,
- oltre tre 80.000 processi verbali,
- oltre 2 milioni i proventi incassati.

Inoltre, ha riferito che la Protezione Aziendale ha monitorato costantemente le attività di vendita dei titoli di viaggio, individuando criticità di rilievo penale e producendo denunce nei confronti dei responsabili di tali condotte illecite, nonché che la stessa ha coordinato attività investigative espletate su preciso mandato da agenzie specializzate, in merito a presunte infedeltà del personale EAV impiegato nelle attività di bigliettazione che hanno prodotto a carico dei responsabili, procedimenti disciplinari fino al licenziamento.

In ordine alla sanificazione ed igienizzazione dei mezzi Eav ha comunicato che sono previsti dal Capitolato d'Appalto:

- 4 interventi di disinfestazione annui per ogni materiale rotabile;
- 12 interventi annui tra aprile e settembre per dezanzarizzazione;
- 6 interventi annui di derattizzazione.

La ditta affidataria dei servizi di pulizia sulla intera rete EAV, risultata vincitrice della gara di appalto di recente aggiudicazione, è la Dussmann.

Lo stesso Capitolato d'Appalto prevede che le prestazioni e tutti i prodotti, attrezzature e macchinari usati e forniti per la gestione dell'appalto, dovranno essere conformi ai Criteri Ambientali Minimi (CAM) previsti dal D.M.51 del 29/01/2021.

In relazione al punto 4. dell'interrogazione si richiamano la DGR n. 707 del 12.12.2024 2024, con la quale, in ragione della originaria scadenza al 31.12.2025 del contratto di servizio di trasporto ferroviario su reti regionali con EAV, è stato formulato indirizzo di dare avvio

all'istruttoria finalizzata alla verifica della sussistenza dei presupposti per procedere all'affidamento in house alla società partecipata, ai sensi dell'art. 5, par. 2 del Regolamento UE n. 1370/2007, avvalendosi del supporto tecnico di ACaMIR, nonché la DGR n. 154 del 23.04.2026, con la quale si è preso atto dell'intervenuta proroga finalizzata ad assicurare la continuità dei servizi essenziali non interrompibili di trasporto ferroviario sulle reti regionali, mediante il ricorso alle previsioni dell'art. 5, par. 5, del Reg. CE n. 1370.2007, sino alla conclusione del procedimento previsto dalla citata DGR n. 707/2024 e comunque non oltre il 31.12.2026.

In relazione al punto 5., infine, si comunica che, nel corso dell'anno 2026 e sino a maggio, sono state espletate n. 26 ispezioni sulle stazioni della rete ferroviaria regionale e n. 16 ispezioni sui treni regionali e che, all'esito delle stesse sono stati trasmessi ad EAV n. 8 segnalazioni/rilievi.

Il Dirigente del Settore 211.01.00
Dr. Francesco Guida

Il Direttore Generale
Avv. Giuseppe Carannante