

## **ALLEGATO 2**

### **SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO**

I titoli di viaggio (biglietti e abbonamenti) possono essere acquistati presso le biglietterie di stazione, le self service, i rivenditori privati autorizzati, il sito Trenitalia, l'App Trenitalia.

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 1° luglio 2022-30 giugno 2032 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, che saranno previste nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 15 comma 8 del Contratto.

Al riguardo si rappresenta che il Piano Economico Finanziario (PEF), posto a base del presente Contratto, prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta ed un potenziamento dei canali di vendita alternativi (self service, rivenditori privati autorizzati, sito Trenitalia, App Trenitalia, validatrici con pass elettronico EMV per l'acquisto del biglietto con la carta di credito in modalità contactless), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di sottoscrizione del Contratto, della rete di vendita di cui al PEF, che include biglietterie, self service, punti vendita e validatrici che si riferiscono all'ambito territoriale della regione Piemonte su rete nazionale (esclusi quelli già compresi nell'ambito SFM).

#### **1. Biglietterie**

L'elenco delle biglietterie attive e gestite da Trenitalia con proprio personale, oggetto del presente contratto, alla data di sottoscrizione, è riportato in tabella 1.

**Tabella 1**

<b>Stazione</b>	<b>Orari di apertura</b>
ACQUI TERME	05:40 – 20:00 feriali lun. – ven., 05:40 – 12:50 sabato, domenica e festivi
ALESSANDRIA	06:30 – 20:20
ARONA	6:00 – 20:00 feriali lun. -sabato, 6:00 – 13:00 domenica e festivi
ARQUATA SCRIVIA	05:50 – 20:00
BIELLA	5:40 – 19:50 feriali lun.- ven.
CUNEO	5:55 – 20:35
DOMODOSSOLA	5:35 – 20:00 feriali lun. - sabato, 8:35 – 20:00 domenica e festivi
IVREA	5:40 – 19:50 feriali lun.- ven.
MONDOVI'	6:00 – 13:00 feriali lun. - ven.
NOVARA	06:20 – 20:20 feriali lun.- sabato, 8:30 – 17:10 domenica e festivi
NOVI LIGURE	06:00 – 20:10
SANTHIA'	5:50 – 13:00 feriali lun.- mart. - ven. 12:50 – 20:00, feriali merc. e giov.

Stazione	Orari di apertura
STRESA	8:10 – 12:00, 13:00 – 16:20
TORTONA	06:10 – 13:15 feriali lun. -ven.
VERBANIA	5:50 -19:40 feriali lun.- ven.
VERCELLI	06:10 – 19:50 feriali lun.- sabato, 8:30 – 19:50 domenica e festivi

La biglietteria di Stresa svolge servizio solo nel periodo estivo (c.d. *seasonal indicativamente da giugno a settembre*).

L'efficientamento descritto nel PEF potrà prevedere la revisione dell'attuale reticolo di vendita diretta, anche in funzione delle evoluzioni tecnologiche dei canali di acquisto.

I provvedimenti saranno analizzati e discussi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione e attuati a valle dello stesso.

Eventuali modifiche apportate ai contenuti della tabella in gestione operativa - siano esse conseguenti ad indisponibilità del personale per la fruizione degli istituti di legge, che per la gestione di specifici eventi- saranno pubblicate sul sito [www.trenitalia.com](http://www.trenitalia.com) accessibile anche tramite il QRCode riportato in apposito avviso affisso nelle biglietterie.

## 2. Self service

Con riferimento all'ambito contrattuale, nel territorio della Regione, alla data di sottoscrizione del Contratto, sono presenti ed attive 71 biglietterie self service, di cui 24 full (che accettano moneta, banconote e con POS), 17 con modalità di vendita moneta e POS e 30 con solo POS.

L'elenco delle self service attive nella Regione, oggetto del presente Contratto, alla data di sottoscrizione, è di seguito riportato (tabella 2).

Tabella 2

Stazione/località	"self service full" banconote + monete + pos	"self service money" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
ACQUI TERME		1		1
ALESSANDRIA	2		2	4
ARONA	1	1		2
ARQUATA SCRIVIA	1		1	2
BAVENO			1	1
BIELLA	2	1		3
BORGIO S. DALMAZZO			1	1
BORGOMANERO			1	1
CALUSO			1	1
CARPIGNANO			1	1
CASALE MONFERRATO	1			1
CENTALLO			1	1
CEVA	1		1	2
COSSATO			1	1

Stazione/località	"self service full" banconote + monete + pos	"self service money" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
CRESCENTINO			1	1
CUNEO	1	1		2
DOMODOSSOLA	1		2	3
IVREA	1	1		2
LIMONE		1	1	2
LIVORNO FERRARIS		1		1
MAGLIANO CRAVA MOROZZO			1	1
MOLARE			1	1
MONDOVI	1	1		2
NIZZA			1	1
NOVARA	2		4	6
NOVI LIGURE	1	1		2
OLEGGIO			1	1
OMEGNA			1	1
OVADA	1	1		2
PREMOSELLO			1	1
SALUGGIA			1	1
SANTHIÀ		2		2
SPINETTA MARENGO			1	1
STRESA	1			1
TORTONA	1	1		2
TRECAVE		1		1
VALENZA	1	1		2
VERBANIA PALLANZA		1		1
VERCELLI	2	1	1	4
VERNANTE			1	1
<b>TOTALE</b>	<b>21</b>	<b>17</b>	<b>29</b>	<b>67</b>

### 3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente Atto presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti S.I.R./Punto servizi, Banca 5 e Punti SISAL Pay possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

### 4. Validatrici

Con riferimento all'ambito contrattuale, nel territorio della Regione, alla data di sottoscrizione del Contratto sono presenti ed attive 279 validatrici, il cui elenco è di seguito riportato (tabella 3).

Tabella 3

Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici
ACQUI TERME	6	AGLIANO C.C.	1

Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici
ALESSANDRIA	10	MERANA	1
ARONA	3	MERCENASCO	1
ARQUATA SCRIVIA	2	MERGOZZO	1
BAVENO	2	MOLARE	1
BELGIRATE	1	MOMO	1
BELLINZAGO	1	MOMBALDONE ROCC.	2
BIANZE'	2	MONDOVI'	5
BIELLA S. PAOLO	4	MONTANARO	2
BORGO LAVEZZARO	2	MONTECHIARO D.	1
BORGO REVEL	2	MONTEGROSSO	2
BORGO S. DALMAZZO	2	MORANO PO	2
BORGO S. MARTINO	1	NIBBIA	1
BORGO TICINO	1	NIZZA MONFERRATO	3
BORGO VERCELLI	1	NOVARA	12
BORGOFRANCO	1	NOVI LIGURE	3
BORGOMANERO	2	OLEGGIO	2
BORGORATTO	1	OMEGNA	2
CALTIGNAGA	1	OMEGRA CRUS.	1
CALUSO	2	ORNAVASSO	1
CANDELO	1	ORTA MIASINO	1
CANDIA CANAVESE	1	OVADA	2
CARPIGNANO	2	PALAZZOLO VERC.	2
CASALE MONFERR.	4	PALLANZENO	1
CASALEGGIO	2	PETTENASCO	1
CASSINE	2	PIEDIMULERA	1
CASTEL D'ANNONE	2	PONTECURONE	1
CASTELROSSO	2	PONTI	1
CENTALLO	3	PRASCO CREMOLINO	2
CEVA	4	PREMOSELLO CH.	2
COSSATO	2	ROBILANTE	2
CRESCENTINO	2	ROCCAVIONE	1
CRESSA FONTANETO	2	ROCCHETTA T.C.	2
CUNEO	7	RODALLO	2
CUZZAGO	1	ROVASENDA	2
DOMODOSSOLA	6	S. GERMANO VERC.	1
DORMELLETTA P.	1	SALE LANGHE	1
FELIZZANO	2	SALUGGIA	2
FONTANETTO PO	2	SALUSSOLA	1
FRUGAROLO	1	SANDIGLIANO	1
GARBAGNA	1	SANTHIA'	8
GIAROLE	1	SERRAVALLE SCRIVIA	2
GHISLARENGO	1	SILLAVENGO	1
GOZZANO	2	SOLERO	1
GRAVELLONA TOCE	2	SPIGNO	2
IVREA	10	SPINETTA	2
LESEGNO	1	STRAMBINO	2
LIMONE	2	STRESA	4
LIVORNO FERRARIS	2	STREVI	1
MADONNA DEL PILONE	1	TERZO MONTAB.	1
MAGLIANO C. M.	2	TORRAZZA	2
MARANO TICINO	1	TORTONA	6
MEINA	1	TRECALE	4

Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici
TRINITA' B. V.	2	VESPOLATE	2
TRINO VERC.	2	VICOFORTE S.M.	1
TRONZANO	2	VIGLIANO D'ASTI	1
VALENZA	3	VIGNALE	1
VALMADONNA	2	VILLADOSSOLA	2
VARALLO POMBIA	1	VILLAFRANCA C.	3
VERBANIA - PALLANZA	3	VILLANOVA	3
VERCELLI	7	VILLASTELLONE	2
VERNANTE	2	VISONE	1
VEROLENGO	2	VOGOGNA OSSOLA	1

## 5. Customer Care

Le risorse assegnate al Customer Care di cui al PEF per il 2022 sono n. 26 agenti di assistenza alla clientela che operano sul territorio piemontese, nonché presso la stazione di Milano Centrale con un desk dedicato ai servizi regionali Piemonte di Trenitalia, per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllo dei titoli di viaggio.