

**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO DI INTERESSE
PROVINCIALE E LOCALE
TRA PROVINCIA AUTONOMA DI TRENTO E TRENITALIA
ANNI 2024 – 2033**

**ALLEGATO 2
SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO
Aggiornamento agosto 2025**

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 2024-2033 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'allegato 14.

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), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze della rete di vendita di cui al PEF.

1. Biglietterie

L'elenco delle biglietterie attive e gestite da Trenitalia con proprio personale, oggetto del presente contratto, aggiornato a seguito della chiusura della biglietteria di Mezzocorona dal 1° maggio 2024, è riportato in tabella 1.

Tabella 1

Stazione
Trento
Rovereto

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 fruizione degli istituti di legge, che per la gestione di specifici eventi- saranno pubblicate sul sito www.trenitalia.com.

2. Self service

Nel territorio della Provincia Autonoma di Trento, alla data di sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 33 biglietterie self service, di cui 30 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS), 1 con solo POS e 2 con solo POS/moneta.

L'elenco delle self service attive nella Provincia, oggetto del presente contratto, aggiornato a seguito dell'attivazione della fermata di Calliano avvenuta il 30 aprile 2025, è di seguito riportato (tabella 2).

Tabella 2

Stazione/ località	self service <i>full</i>	self service solo POS	self service solo POS + moneta	Numero Totale
ALA	2			2
AVIO	1			1
BORGO CENTRO	1			1
BORGO EST	1			1
CALCERANICA	1			1
CALDONAZZO	1			1
CALLIANO	1			1
GRIGNO	1			1
LAVIS	1			1
LEVICO	1			1
MEZZOCORONA	2			2
MORI	1	1		2
PERGINE V.	1			1
POVO	1			1
RONCEGNO	1			1
ROVERETO	2		2	4
S. CRISTOFORO	1			1
SERRAVALLE	1			1
STRIGNO	1			1
TEZZE DI GRIGNO	1			1
TRENTO	5			5
TRENTO S. CHIARA	1			1
VILLAZZANO	1			1
Totale	30	1	2	33

3. Punti vendita

Al momento, presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

4. Validatrici

Al momento, oggetto del presente contratto, sono presenti ed attive 76 validatrici:

Tabella 3

Stazione/località	N.
ALA	4
AVIO	2
BORGHETTO SULL'ADIGE	2
BORGO VALSUGANA CENTRO	2
BORGO VALSUGANA EST	2
CALCERANICA	2
CALDONAZZO	2

CALLIANO	2
GRIGNO	2
LAVIS	3
LEVICO	2
MEZZOCORONA	5
MORI	2
PERGINE VALSUGANA	5
POVO-MESIANO	2
RONCEGNO BAGNI-MARTER	2
ROVERETO	9
S. CRISTOFORO AL LAGO-ISCHIA	2
SERRAVALLE ALL'ADIGE	2
STRIGNO	2
TEZZE DI GRIGNO	2
TRENTO	12
TRENTO S. BARTOLAMEO	2
TRENTO S. CHIARA	2
VILLAZZANO	2

5. Customer Service

Al momento, le risorse assegnate al customer care di cui al PEF, sono n. 6 agenti che operano sul territorio in affiancamento al personale di bordo e, in caso di eventi specifici, anche a terra, per fornire informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllare i titoli di viaggio.