

**CONTRATTO DI SERVIZIO  
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO  
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE  
TRA REGIONE AUTONOMA FRIULI V.G. E  
TRENITALIA  
ANNI 2022-2031**

**ALLEGATO 2**

**SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO**

Aggiornamento a gennaio 2023

## 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 2022-2031 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 14 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 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, è riportato in tabella 1.

Tabella 1

Stazione	Orario
MONFALCONE	05:40-12:45/13:15-20:20 Domenica 05:40-12:30
GORIZIA CENTRALE	05:40-12:45/13:15-20:20
CERVIGNANO A.G.	05:40-12:45/13:15-20:20 Domenica 05:40-12:30
LATISANA L.B.	05:40-12:45/13:15-20:20 Domenica 05:40-12:30
CASARSA	08:15-12:00/12:30-15:45 Sabato e Domenica CHIUSO
PORDENONE	05:40-12:45/13:15-20:20
SACILE	05:40-12:45/13:15-20:20 Domenica 05:40-12:30
UDINE	05:40-20:20

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, agli orari delle biglietterie riportate in 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](http://www.trenitalia.com). Tali modifiche saranno temporanee e limitate al tempo strettamente necessario al superamento della criticità.

## 2. Self service

Nel territorio della Regione Friuli Venezia Giulia sono presenti ed attive 73 biglietterie self service, di cui 39 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS), 22 con modalità di vendita moneta e POS e 12 con solo POS.

L'elenco delle self service attive nella Regione, oggetto del presente Contratto, 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
ARTEGNA		1		1
BASILIANO		1		1
BIVIO - AURISINA		1		1
BUTTRIO		1		1
CARNIA	1			1
CASARSA	2		1	3
CERVIGNANO	2	1	1	4
CIVIDALE		1		1
CODROIPO	2	1	1	4
CORDOVADO		1		1
CORMONS	1			1
CUSANO	1			1
FONTANAFREDDA		1		1
GEMONA	1	1		2
GORIZIA	5			5
LATISANA	2	1	1	4
MANIAGO AUTOSTAZIONE	1			1
MANZANO		1		1

Stazione/località	"self service full" – banconote + monete + pos	"self service money" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
MONFALCONE	4		1	5
PALMANOVA	1			1
PORDENONE	4		2	6
RONCHI DEI L. NORD		1		1
S.GIORGIO DI NOGARO	1		1	2
S.GIOVANNI AL NATISONE		1		1
S.VITO AL TAGLIAMENTO		1		1
SACILE	2	1	1	4
SAGRADO	1	1		2
SISTIANA		1		1
TARCENTO		1		1
TARVISIO BOSCOVERDE	1			1
TOLMEZZO		1		1
TRICESIMO		1		1
TRIESTE UNIVERSITÀ	1			1
AEROPORTO FVG			1	1
TRIESTE AIRPORT	2	1		3
UDINE	3		2	5
VENZONE	1			1
<b>TOTALE</b>	<b>39</b>	<b>22</b>	<b>12</b>	<b>73</b>

### 3. Punti vendita

Presso i Punti Vendita autorizzati (operatori Sisal e Tabaccai) dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

### 4. Validatrici

Nel territorio della Regione Friuli Venezia Giulia sono presenti ed attive 159 validatrici, il cui elenco è di seguito riportato (tabella 3).

Tabella 3

Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici
ARTEGNA	2	MONTEREALE VALC.	2
AVIANO	2	PALMANOVA	2
BASILIANO	2	PINZANO	2
BIVIO D'AURISINA	2	PONTEBBA	2
BUDOIA	2	PORDENONE	10
BUTTRIO	2		
Stazione/località	Validatrici	Stazione/località	Validatrici

CARNIA	2	RONCHI LEG. NORD	2
CASARSA	7	S. GIORGIO DI NOGARO	4
CERVIGNANO A.G.	7	S. GIOVANNI AL NATISONE	2
CODROIPO	4	S. GIOVANNI DI CASARSA	1
CORDOVADO	2	S.VITO AL TAGIAMENTO	2
CORMONS	5	SACILE	7
CUSANO	2	SAGRADO	4
FANNA/CAVASSO	2	SISTIANA/VISOGLIANO	2
FONTANAFREDDA	2	TARCENTO	2
GEMONA DEL FR.	4	TARVISIO BOSCOVERDE	5
GORIZIA CENTRALE	7	TRAVESIO	2
LATISANA LIGNANO	6	TRICESIMO/S.PELAGIO	2
MANIAGO	2	TRIESTE CENTRALE	9
MANZANO	2	TRIESTE AIRPORT	4
MEDUNO	2	UDINE	13
MONFALCONE	8	VENZONE	2

## 5. Customer Care

Le risorse assegnate al customer care di cui al PEF sono n. 15 agenti di assistenza alla clientela che operano sul territorio 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.