

CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE
TRA REGIONE CAMPANIA E TRENITALIA
ANNI 2019-2033

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Aggiornamento a giugno 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.

L'elenco dei canali di vendita è riportato sul sito www.trenitalia.com:

(<http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Campania/Servizi-in-stazione-Campania>).

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela, e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2019-2033 i diversi canali di vendita potranno subire delle modifiche/integrazioni, secondo quanto previsto nel Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione, di cui all'articolo 14 comma 8 del Contratto di Servizio.

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 diretta, di cui al PEF, delle validatrici e dei presidi di customer care.

1. Biglietterie

La riduzione del perimetro della vendita diretta è parte dell'efficientamento previsto.

Con apposita nota, Trenitalia comunica alla Regione l'elenco aggiornato delle biglietterie attive e gestite da Trenitalia con proprio personale, oggetto del presente contratto.

Sono presenti ed attive 13 biglietterie:

stazione
AGROPOLI
AVERSA
BATTIPAGLIA
BENEVENTO
CASERTA
NAPOLI CAMPI FLEGREI
NAPOLI MERGELLINA
NOLA
POMPEI
SAPRI
VAIRANO
VALLO DELLA LUCANIA
VILLA LITERNO

2. Self-service

In Campania sono al momento presenti ed attive 117 biglietterie self-service, di cui n. 88 self-service full (che accettano pagamenti in banconote, moneta e con POS), n. 27 self-service che accettano monete e con POS e n. 2 self-service che accettano solo POS.

L'elenco delle self service attive nella Regione, oggetto del presente contratto, è di seguito riportato (tabella 2):

Stazione	n° self service	Stazione	n° self service
AGROPOLI	2	NA P. CAVOUR	2
ALBANOVA	1	NA P. GARIBALDI	10
ANGRI	1	NA P. LEOPARDI	1
ASCEA	2	NA POZZUOLI	1
AVELLINO	1	NA QUARTO	1
AVERSA	6	NOCERA INFERIORE	3
BATTIPAGLIA	2	NOLA	1
BENEVENTO	2	PAESTUM	1
BUCCINO	1	PIETRARSA	2
CANCELLO	1	PIGNATARO	1
CANCELLO ARNONE	1	PISCIOTTA	2
CAPACCIO	1	POLICASTRO	1
CAPUA	1	POMPEI	1
CASERTA	3	PONTECAGNANO	1
CASORIA	2	PORTICI	2
CASTEL S. GIORGIO	1	RECALE	1
CASTELLAMMARE DI STABIA	2	S. ANTIMO	1
CAVA DE' TIRRENI	2	S. MARCELLINO	1
CENTOLA	1	S.M. LA BRUNA	1
CONTURSI T.	1	SALERNO-ARECHI	1
EBOLI	1	SALERNO-DUOMO VIA VERNIERI	1
FALCIANO	2	SALERNO_MERCATELLO	1
FRASSO DUGENTA	1	SAPRI	1
FRATTAMAGGIORE	2	SARNO	1
FRATTE	1	SCAFATI	1
MADDALONI	2	SESSA AURUNCA	3
MARCIANISE	1	SICIGNANO DEGLI ALBURNI	1
MERCATO S. SEVERINO	1	SOLOPACA	1
MIGNANO MONTELUNGO	1	SPARANISE	1
MONTECORVINO	1	TELESE	2
NA BAGNOLI A.T.	2	TORRE ANN.TA C/LE	2
NA CAMPI FLEGREI	1	TORRE DEL GRECO	2
NA CAVALLEGGERI A	1	TRACCIA	1
NA GIANTURCO	2	VAIRANO	1

NA MERGELLINA	2	VALLO D. LUCANIA	1
NA MONTESANTO	1	VIETRI SUL MARE	1
NA P. AMEDEO	2	VILLA LITERNO	3

3. Validatrici

In Campania sono al momento presenti ed attive 383 validatrici:

stazione	N°	stazione	N°	stazione	N°
ACERRA	3	LANZARA FIMIANI	2	S. MICHELE DI SERINO	2
ACQUAMELA	2	MADDALONI INF.	3	S. ANTIMO-S. ARPINO	3
AGROPOLI	4	MARCIANISE	2	S. LORENZO M.	2
ALBANOVA	3	MERCATO S. SEVERINO	3	S. MARCELLINO F.	2
ALTAVILLA IRPINIA	2	MIGNANO MONT.	2	S. MARIA CAPUA V.	3
AMOROSI MEL.	2	MONTECORVINO	3	S. MARIA LA BRUNA	2
ANGRI	3	MONTORO FORINO	2	SALERNO	14
ARIANO IRPINO	2	NAPOLI CAMPI FLEGREI	6	SALERNO ARBOSTELLA	2
ASCEA	3	NAPOLI CAVALLEGGERI A.	2	SALERNO ARECHI	3
AVELLINO	3	NAPOLI CENTRALE	25	SALERNO DUOMO V. V..	3
AVERSA	12	NAPOLI GIANTURCO	3	SALERNO IRNO	2
BAGNOLI AGNANO T:	3	NAPOLI MERGELLINA	5	SALERNO MERCATELLO	2
BATTIPAGLIA	7	NAPOLI MONTESANTO	4	SALERNO PASTENA	2
BENEVENTO	6	NAPOLI P. GARIBALDI	20	SALERNO TORRIONE	2
BENEVENTO P. RUFINA	2	NAPOLI PIAZZA AMEDEO	3	SAPRI	6
BUCCINO	2	NAPOLI PIAZZA CAVOUR	3	SARNO	4
CAMPAGNA S.P.	2	NAPOLI PIAZZA LEOPARDI	2	SAVIGNANO G.	2
CANCELLO	3	NAPOLI S. G. BARRA	4	SCAFATI	3
CANCELLO ARNONE	2	NOCERA INFERIORE	6	SERINO	2
CAPACCIO	3	NOCERA SUPERIORE	2	SESSA AURUNCA	4
CAPUA	3	NOLA	4	SICIGNANO D. ALBURNI	2
CASALNUOVO	2	PAESTUM	2	SOLOFRA	2
CASERTA	10	PAGANI	3	SOLOPACA	2
CASORIA	3	PELLEZZANO	2	SPARANISE	3
CASTEL S. GIORGIO	2	PIETRARSA	2	TEANO	2
CASTELLAMMARE DI ST.	4	PIGNATARO MAG.	2	TELESE CERRETO	3
CAVA DEI TIRRENI	3	PISCIOTTA PALINURO	3	TORA PRESENZANO	2
CENTOLA	2	POLICASTRO	2	TORRE A CENTRALE	4
CHIANCHE CEPPALONI	2	POMPEI	4	TORRE A. CITTA'	2
CODOLA	2	PONTE CASALDUNI	2	TORRE DEL GRECO	3
CONTURSI TERME	2	PONTECAGNANO	4	TORRE ORSAIA	2
EBOLI	2	PORTICI ERCOLANO	3	TUFO	2
FALCIANO MOND.	4	POZZUOLI S.	3	VAIRANO CAIANIELLO	4
FISCIANO	2	PRATA PRATOLA	2	VALLE DI MADDAL.	2
FRASSO DUGENTA	2	QUARTO DI MARANO	4	VALLE DI MERCATO	2
FRATTAMAGGIORE	4	RECALE	3	VALLO DELLA LUCANIA	3

FRATTE	2	RIARDO	2	VIETRI SUL MARE	2
GRICIGNANO	2	ROVIGLIANO	1	VILLA LITERNO	4

3. Punti vendita

Al momento sono presenti n.. 6.706 PVT.

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

5. Customer care

In Campania sono presenti ed attivi 2 desk fissi a Napoli Centrale e Napoli Piazza Garibaldi e 2 presidi mobili impiegati a bordo treno e nelle stazioni, nonché in occasione di eventi rilevanti. Le risorse assegnate al customer care sono 23 agenti che operano sul territorio per fornire assistenza e informazioni su collegamenti, binari di partenza, orari, promozioni e servizi disponibili, segnalazioni e avvisi su modifiche ai servizi, oltre che per controllo biglietti.

Il processo di customer care è inoltre dotato della Customer Room Regionale, composta da due postazioni all'interno della Sala Operativa Regionale, con 9 risorse dedicate in un presidio h24, con i principali compiti di veicolare al personale di *front line* le informazioni di assistenza, coordinare i relativi interventi a favore della clientela, gestire gli autoservizi sostitutivi emergenziali e il *caring* digitale (infomobilità, *smart caring* e supporto ai canali di assistenza sui *social media*).