

**CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE
TRA REGIONE ABRUZZO E TRENITALIA
01.12.2023-30.11.2033**

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Aggiornamento gennaio 2026

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Aggiornamento gennaio 2026

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 2023-2033 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'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 ed elettronici/digitali (in particolare, il sito Trenitalia e la App Trenitalia), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di aggiornamento, 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, alla data di sottoscrizione, è riportato in tabella 1.

Tabella 1

Stazione
Pescara Centrale
Avezzano
Chieti
L'Aquila
Sulmona
Giulianova

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 Regione Abruzzo, alla data di aggiornamento, sono presenti ed attive 77 biglietterie self service, di cui 65 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS), 12 con solo POS e moneta.

L'elenco delle self service attive nella regione, oggetto del presente contratto, alla data di aggiornamento, è di seguito riportato (tabella 2).

Tabella 2

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	Numero Totale
ALANNO		1	1
ALBA ADRIATICA	2		2
AVEZZANO	3		3
CARSOLI	2		2
CASALBORDINO	1		1
CASTELLALTO	1		1
CELANO	1		1
CHIETI	2		2
CHIETI MADONNA DELLE PIANE	1		1
CIVITELLA ROVETO		1	1
COLLARMELE		1	1
FOSSACESIA- TORINO DI SANGRO	1	1	2
FRANCAVILLA AL MARE	1		1
GIULIANOVA	3		3
GORIANO SICOLI		1	1
L'AQUILA	2		2
MARTINSICURO	1		1
MONTESILVANO	2		2
MOSCIANO S. ANGELO	1		1
NEPEZZANO PIANO D'ACCIO	1		1
ORTONA	2		2
PAGANICA	1		1
PESCARA AEROPORTO		1	1
PESCARA	6		6
PESCARA PORTA NUOVA	2		2
PESCARA S. MARCO	1		1
PESCARA TRIBUNALE	1	1	2

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	Numero Totale
PINETO-ATRI	2		2
POPOLI VITTORITO	1	1	2
PORTO DI VASTO	2		2
PRATOLA PELIGNA	1		1
RAIANO	1		1
ROSETO DEGLI ABRUZZI	2	1	3
S.VITO-LANCIANO	2		2
SCAFA SVCT	1	1	2
SCERNE DI PINETO	1		1
SILVI	2		2
SULMONA	2		2
SULMONA S. RUFINA	1		1
TAGLIACOZZO	2		2
TERAMO	2	1	3
TORRE DEI PASSERI	1	1	2
TORTORETO	1		1
VASTO S. SALVO	3		3
Totale	65	12	77

3. Punti vendita

Alla data di aggiornamento presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti Tabaccai PuntoLis e Mooney, possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

4. Validatrici

Alla data di aggiornamento, sono presenti ed attive 178 validatrici:

Stazione/fermata	N.
ACCIANO	1
AIELLI	1
ALANNO	2
ALBA ADRIATICA	2
AVEZZANO	8
BALSORANO	2
BEFFI	1
BELLANTE	2
BUSSI	1
CANISTRO	1
CARRITO-ORTONA	1
CARSOLI	3
CASALBORDINO	2

Stazione/fermata	N.
CASTELLALTO	2
CELANO-OVINDOLI	2
CERCHIO	2
CHIETI MADONNA D.P	1
CHIETI	4
CIVITA D'ANTINO	2
CIVITELLA ROVETO	2
COCULLO	1
COLLARMELE	2
COLLE DI MONTE BOVE	1
CUPONE	1
FAGNANO	1
FONTECCHIO	1
FOSSACESIA	2
FRANCAVILLA AL MARE	2
GIULIANOVA	5
GORIANO SICOLI	2
L'AQUILA	3
L'AQUILA CAMPO DI PILE	1
L'AQUILA S. GREGORIO	1
L'AQUILA SASSA N.S.I.	1
MANOPPELLO	1
MARTINSICURO	2
MOLINA	2
MONTESILVANO	4
MORREA-CASTRONOVO	1
MOSCIANO	2
NEPEZZANO P. D'ACCIO	1
NOTARESCO	1
ORTONA	3
PAGANICA	2
PESCARA S. MARCO	2
PESCARA	23
PESCARA PORTA NUOVA	5
PESCARA TRIBUNALE	2
PESCINA	1
PESCOCANALE	1
PIANO D'ORTA	2
PINETO-ATRI	3
POPOLI-VITTORITO	2
PORTO DI VASTO	2
PRATOLA PELIGNA	2
PRATOLA PELIGNA SUPERIORE	2
RAIANO	1

Stazione/fermata	N.
ROSETO DEGLI ABRUZZI	3
SAN DEMETRIO D.V.	1
S. VINCENZO VALLE R	2
S.VITO-LANCIANO	2
SANTE MARIE	1
SASSA TORNIMPARTE	2
SCAFA S. VALENTINO	3
SCERNE DI PINETO	2
SCURCOLA MARSICANA	1
SELLA DI CORNO	1
SILVI	3
SULMONA	2
SULMONA S. RUFINA	2
TAGLIACOZZO	3
TERAMO	5
TIONE DEGLI ABRUZZI	1
TOLLO CANOSA	1
TORRE DEI PASSERI	3
TORTORETO	2
VASTO S. SALVO	4
VILLA S. SEBASTIANO	1
Totale	178

5. Customer Service

Alla data di aggiornamento del presente allegato, è attivo n 1 presidio di assistenza clienti nella stazione di Pescara Centrale. Le risorse assegnate al customer care sono n. 6 agenti 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.

Il processo di customer care è inoltre dotato della Customer Room Regionale, composta da una postazione all'interno della Sala Operativa Regionale 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*).