

CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE
TRA REGIONE TOSCANA E TRENITALIA
ANNI 2019-2034

ALLEGATO 4

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Aggiornamento aprile 2026

ALLEGATO 4 – 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:

www.trenitalia.com/it/treni_regionali/toscana/informazioni_utili-toscana.html

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela, e considerando la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2020-2034 i diversi canali di vendita potranno subire successive modifiche/integrazioni, secondo quanto previsto nel Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione, di cui all'articolo 17 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 ed elettronici/digitali (in particolare, il sito Trenitalia e la App Trenitalia), elaborati anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio. In quest'ambito Trenitalia ha arricchito la propria offerta di canali di acquisto in modalità elettronica, avviando nel 2024 l'implementazione del canale di acquisto Tap & Tap. Dall'estate 2025 il sistema TAP&TAP è attivo su tutto il territorio regionale della Toscana.

Di seguito si riportano la localizzazione e le consistenze, al mese di Gennaio 2026, della rete di vendita diretta, i presidi di assistenza di cui al PEF, e delle validatrici.

1. Biglietterie/Presidi di Customer Care

LOCALITÀ	ORARIO MINIMO DI PRESENIAMENTO
AREZZO	6:00-20:00 (lu-do) Presidio Assistenza
CARRARA - AVENZA	6:00-20:00 (lu-do)
CECINA	6:00-20:00 (lu-do)
CHIUSI	6:00-20:00 (lu-do)
EMPOLI	6:00-20:00 (lu-do)
FIGLINE VALDARNO	6:00-20:00 (lu-do)
FIRENZE S.M.N.**	6:30-21:00 (lu-do) Presidio Assistenza (6:00-20:00)
FOLLONICA	6:00-20:00 (lu-do)
GROSSETO	6:00-20:00 (lu-do) Presidio Assistenza

Contratto di Servizio Regione Toscana – Trenitalia
 Periodo 1° dicembre 2019 – 30 novembre 2034

LOCALITÀ	ORARIO MINIMO DI PRESENZIAMENTO
LIVORNO CENTRALE	6:00-20:00 (lu-do)
LUCCA	6:00-20:00 (lu-do)
MASSA CENTRO	6:00-20:00 (lu-do)
MONTECATINI CENTRO	7.10 – 14.00 (lu-ve)
MONTEVARCHI - TERRANUOVA	6:00-20:00 (lu-do)
PISA CENTRALE*	6:30-20:30 (lu-do) Presidio Assistenza (6:00-20:00)
PISTOIA	6:00-20:00 (lu-do)
PONTASSIEVE	6:00-20:00 (lu-do)
PONTEDERA - CASCIANA TERME	6:00-20:00 (lu-do)
PONTREMOLI	6:00-20:00 (lu e ve) 6.00-13.00 (ma-me-gio-sa-do)
PRATO CENTRALE	6:00-20:00 (lu-do) Presidio Assistenza
SAN GIOVANNI VALDARNO	6:00-20:00 (lu-do)
SIENA	6:00-20:00 (lu-do) Presidio Assistenza
TERONTOLA - CORTONA	6:00-13:00 (lu-ve)
VIAREGGIO	6:00-20:00 (lu-do)

(*)Biglietteria della Direzione Business IC di Trenitalia

(**)Biglietteria della Direzione Business AV di Trenitalia.

La riduzione del perimetro della vendita diretta è parte dell'efficiamento previsto nel PEF e nel Piano di Intervento per la Vendita e l'Informazione.

Con apposita nota, Trenitalia comunica alla Regione l'elenco aggiornato delle biglietterie e dei presidi di assistenza.

2. Self-service

Al mese di gennaio 2026, oggetto del presente contratto, sono presenti ed attive 184 biglietterie self-service, tra self-service full (che accettano banconote, monete e carte di credito/debito), self-service che accettano monete e carte di credito/debito e self-service che accettano carte di credito/debito:

Stazione	N° Emettitori	Stazione	N° Emettitori	Stazione	N° Emettitori
Albinia	2	Firenze Rovezzano	1	Pontedera-Casciana Terme	2
Altopascio	2	Firenze Statuto	1	Ponticino	1
Arezzo	5	Follonica	3	Pontremoli	2
Asciano-Monte Oliveto Maggiore	1	Fornaci Di Barga	1	Pracchia	1
Aulla Lunigiana	2	Forte Dei Marmi	2	Pratignone	1
Bagni Di Lucca	1	Ghivizzano	1	Prato Borgo Nuovo	1
Barga-Galliciano	1	Grosseto	3	Prato Centrale	4
Borgo A Buggiano	1	Il Neto	1	Prato Porta Al Serraglio	3
Borgo A Mozzano	1	Incisa	1	Quercianella - Sonnino	1
Borgo San Lorenzo	2	Lastra A Signa	2	Rapolano Terme	1
Bucine	1	Laterina	1	Rignano Sull'Arno-Reggello	2
Buonconvento	1	Le Piagge	1	Rosignano	2
Calenzano	1	Livorno Centrale	5	Rufina	1
Camaiore Lido-Capezzano	1	Lucca	4	San Frediano A Settimo	1
Campiglia Marittima	3	Marradi Palazzuolo Sul Senio	1	San Giovanni Valdarno	2
Camucia Cortona	2	Massa Centro	3	San Giuliano Terme	1
Capalbio	2	Montale-Agliana	2	San Miniato-Fucecchio	2
Carrara-Avenza	2	Montecatini Centro	3	San Piero A Sieve	1
Cascina	1	Montecatini-Terme-Monsummano	2	San Romano	2
Castagneto Carducci	1	Montelupo-Capraia	1	San Vincenzo	2
Castelfiorentino	1	Montepescali	1	Sant'Ellero	1
Castellina in Chianti-Monteriggioni	1	Montepulciano	1	Serravalle Pistoiese	1
Castelnuovo Di Garfagnana	1	Montevarchi-Terranuova	2	Sesto Fiorentino	4
Castiglion Fiorentino	3	Navacchio	1	Sieci	1
Castiglioncello	1	Orbetello Monte-Argentario	3	Siena	3
Cecina	2	Pescia	2	Signa	2
Certaldo	2	Piazza Al Serchio	2	Sinalunga	1
Chiusi-Chianciano Terme	1	Pietrasanta	2	Terontola-Cortona	2
Compiobbi	1	Piombino	1	Torre Del Lago Puccini	1
Contea-Londa	1	Piombino Marittima	2	Torrita Di Siena	1
Dicomano	1	Pisa San Rossore	3	Vaiano	1
Empoli	3	Pistoia	4	Vernio-Montepiano-Cantagallo	1
Fiesole-Caldine	1	Poggibonsi-San Gimignano	2	Viareggio	4
Figline Valdarno	3	Pontassieve	2	Vicchio	1
Firenze Castello	1	Ponte A Elsa	1	Villafranca-Bagnone	1
		Ponte A Moriano	1	Zambra	1

3. Validatrici

Al mese di gennaio 2026, oggetto del presente contratto, sono presenti ed attive 538 validatrici:

LOCALITA'	N° Validtrici	LOCALITA'	N° Validtrici	LOCALITA'	N° Validtrici
ALBINIA	1	FIRENZE SMN	23	PONTEGINORI	2
ALTOPASCIO	4	FIRENZE S. MARCO VECCHIO	1	PONTICINO	2
ANTIGNANO	2	FIRENZE STATUTO	2	PONTREMOLI	6
ARBIA	2	FIVIZZANO - ROMETTA	1	POPOLANO DI M.	1
AREZZO	7	FIVIZZANO GASSANO	2	POPOLONIA	1
ASCIANO MOM	2	FOLLONICA	4	PORCARI	2
ASCIANO SCALO	2	FORNACI DI BARGA	2	PRACCHIA	2
AULLA L.	6	FORTE DEI MARMI	2	PRATIGNONE	2
BADESSE	2	FOSCIANDORA-CES	2	PRATO BORGO NUOVO	2
BAGNI DI LUCCA	3	GAVORRANO	2	PRATO C.LE	10
BARBERINO V.E	1	GHIVIZANO - C	2	PRATO P.S.	6
BARGA G.	2	GRAGNOLA	2	QUERCIANELLA S	2
BIFORCO	2	GRANAIOLO	1	RAPOLANO T	2
BOLGHERI	2	GROSSETO	4	RIGNANO S.A.	3
BORGO A BUGGIANO	1	IL NETO	3	RIGOLI	2
BORGO A M.	2	INCISA	4	RIPAFRATTA	2
BORGO SL	4	LASTRA A SIGNA	5	RIPARBELLA	1
BORGO SL RIM.	1	LATERINA	2	ROCCASTRADA	2
BUCINE	2	LE CURE	1	RONTA	1
BUONCONVENTO	2	LE PIAGGE	2	ROSIGNANO	3
CALENZANO	2	LIVORNO C.LE	12	RUFINA	3
CAMAIORE L.	2	LUCCA	10	S. DONNINO	2
CAMPIGLIA	2	MARRADI - PALAZZUOLO S. S	3	S. ELLERO	3
CAMPOMIGLIAIO	2	MASSA CENTRO	4	S. FREDIANO A SETT	2
CAMPORGIANO	2	MASSAROSA B	2	S. GIOVANNI V.	4
CAMUCIA	3	MINUCCIANO P C	2	S. GIULIANO TME	2
CAPALBIO	3	MONTALE-AGLIANA	3	S. MINIATO F.	4
CARRARA	5	MONTE ANTICO	2	S. MOMMÉ	1
CASCINA	3	MONTECARLO S.S.	2	S. PIERO A SIEVE	3
CASINO DI TERRA	1	MONTECATINI C.	4	S. PIETRO A VICO	2
CASTAGNETO C.	2	MONTECATINI T.ME M.	4	S. ROMANO	5
CASTAGNO	1	MONTELUPO - CAPRAIA	2	S. VINCENZO	2
CASTELFIORENTINO	3	MONTEPESCALI	2	SCARLINO	2
CASTELLINA IN C.M.	1	MONTEPULCIANO	2	SCOPETI	1
CASTELNUOVO B.GA	2	MONTERONI D'A-	2	SCORCETOLI	2
CASTELNUOVO DI G.	3	MONTEVARCHI	6	SERRAVALLE P.SE	2
CASTELVECCHIO P.	2	MONZONE-M	1	SESTO F.NO	7
CASTIGLION F.NO	3	MURLO	1	SIECI	2
CASTIGLIONCELLO	3	NAVACCHIO	2	SIENA	10
CECINA	5	NOZZANO	1	SIGNA	3
CERTALDO	4	ORBETELLO M	2	SINALUNGA	3
CHIUSI CT	4	PESCIA	4	STICCIANO	1
CIVITELLA P-	2	PIAN DEL MUGNONE	1	TALAMONE	1
COMPIOBBI	2	PIAZZA AL SERCHIO	3	TASSIGNANO	2
CONTEA LONDA	2	PIETRASANTA	4	TERONTOLA	5
CORBEZZI	1	PIOMBINO	2	TORRE DEL LAGO	2
CRESPINO D. L.AM	1	PIOMBINO M.	2	TORRITA DI SIENA	1
DIECIMO P.	2	PISA C.LE	20	VADA	2
DICOMANO	2	PISA S. ROSSORE	8	VAGLIA	2
EMPOLI	9	PISTOIA	7	VAIANO	2
EQUI TERME	1	PISTOIA OVEST	1	VERNIO M PIANO	2
FIESOLE CALDINE	2	POGGIBONSI S.G.	3	VIAREGGIO	8
FIGLINE V.NO	6	POGGIO CAR. VAGLI	2	VICCHIO	3
FILATTIERA	2	PONTASSIEVE	4	VIGNALE R.	2
FIRENZE CASTELLO	4	PONTE A ELSA	2	VILLAFRANCA B.	2
FIRENZE CAMPO MARTE	12	PONTE A MORIANO	2	VILLETTA S. ROMANO	2
FIRENZE RIFREDI	12	PONTE A TRESSA	2	VOLTERRA S.P.	1
FIRENZE ROVEZZANO	2	PONTERA	6	ZAMBRA	2

4. Punti Vendita

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 Toscana sono presenti ed attivi 3 desk fissi di cui 2 a Firenze SMN e 1 a Pisa Centrale oltre a presidi mobili impiegati a bordo treno e nelle stazioni, nonché in occasione di eventi rilevanti.

Le risorse assegnate al customer care sono 34 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 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).