Piano di intervento vendita ed informazioni - Misura 11

Contratto di Servizio con la Regione Siciliana

Obiettivi ed impegni

Il Piano ha ad oggetto le azioni da attivare per migliorare l'esperienza di viaggio della clientela, facilitando l'informazione prima del viaggio e l'acquisto di biglietti ed abbonamenti, in modo da rendere estremamente semplice e capillare l'utilizzo del treno.

L'attuale sistema di informazione e vendita commerciale è caratterizzato da un elevato livello di capillarità, sia dei canali di vendita diretta sia di quelli di vendita indiretta.

Le scelte operate negli anni hanno saputo sposare un progressivo efficientamento dei costi unitamente all'incremento dei punti vendita, grazie alle strategie commerciali adottate, alle nuove tecnologie disponibili e agli investimenti operati.

La Delibera ART 16/2018 individua specifici parametri di valutazione dell'accessibilità all'acquisto.

In tal senso è quindi obiettivo di Trenitalia e della Regione traguardare la progressiva piena rispondenza alle previsioni della Delibera, limitando il più possibile e circoscrivendolo quindi a casi limite, l'acquisto a bordo senza maggiorazione, che non si coniuga alle politiche di controlleria, sicurezza e lotta all'evasione poste in essere già negli ultimi anni.

L'esperienza maturata e i dati raccolti hanno dimostrato che, soprattutto nelle tratte ad alta frequentazione, la possibilità di acquisto a bordo treno senza maggiorazione rappresenta un forte deterrente all'acquisto del biglietto prima di salire a bordo, anche laddove ciò sia possibile, così favorendo casi di evasione e elusione e rendendo più complicata l'attività di controlleria a discapito della sicurezza dei viaggiatori e del personale di bordo.

In particolare, gli obiettivi del presente Piano di Intervento sono relativi a:

1) INCREMENTO DEL LIVELLO DI ACCESSIBILITÀ COMMERCIALE

Porre in essere tutte le azioni che possano nel breve e medio/lungo periodo (in forza degli interventi e secondo le tempistiche dettagliate nel prosieguo) assicurare che le stazioni/fermate ricadenti nel territorio regionale siciliano siano dotate di almeno un canale di vendita a terra, salvo i casi limite di cui sopra detto, considerato che il canale di vendita *on line* è già sempre assicurato.

2) INCREMENTO DELLA VENDITA DIGITALIZZATA

Informazione ad uso interno - Internal use information

Trenitalia, da anni, si è dotata di un sistema di vendita attraverso canali telematici che hanno visto crescere rapidamente negli ultimi anni la quota di vendite e che sono caratterizzati da un livello di soddisfazione nell'uso molto alto, non soltanto da parte della clientela più giovane, consentendo al viaggiatore di qualunque fascia di età di procedere all'acquisto del titolo di viaggio, ovunque si trovi, anche comodamente da casa.

In tale ottica negli ultimi anni Trenitalia ha attivato nuovi sistemi di pagamento collegati alla vendita su *mobile* (p.es. pagamento tramite l'utilizzo del credito telefonico, pagamento mediante sistemi innovativi tipo A*pple Pay*, etc.) in collaborazione con i maggiori *player* nel settore della telefonia (TIM, Vodafone, WINDTRE) e dei circuiti di pagamento.

In un'ottica di sempre crescente telematizzazione, Trenitalia intende incrementare le possibilità di acquisto digitale e, pertanto, ha pianificato di implementare ulteriormente i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

3) REALIZZAZIONE DELL'EFFICIENTAMENTO DEL PROCESSO DI VENDITA

L'obiettivo di incremento dell'accessibilità commerciale, che il Piano si propone di realizzare, è perseguito puntando a contemperare le esigenze di efficientamento del processo di vendita che Trenitalia persegue e del quale si è tenuto conto nella redazione del Piano Economico Finanziario (PEF) allegato al Contratto di Servizio. Al fine di raggiungere tale equilibrio gli interventi, dettagliati nel prosieguo, sono stati previsti secondo tempistiche che consentono di perseguire l'efficientamento, ma che allo stesso tempo non danneggino la clientela alla quale la massima accessibilità commerciale è sempre garantita.

Altri interventi potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione, che dovrà determinare le condizioni per garantire l'equilibrio economico-finanziario del Contratto.

4) RICERCA DELLA SOLIDITA' DELLA RETE DI VENDITA

Gli interventi che secondo il presente Piano si intende porre in essere (dettagliati nel prosieguo) hanno l'obiettivo di assicurare una rete di vendita che sia anche adeguata alle condizioni e situazioni socio-territoriali e demografiche. In particolare, sono state esaminate le singole realtà e di conseguenza si è condiviso con la Regione che vi sono alcune stazioni/fermate non presidiate che sono particolarmente soggette ad atti di microcriminalità, quali vandalizzazioni, sabotaggi e furti con scasso (ad esempio, le stazioni di Petrosino-Strasatti, Marsala e Partinico e le fermate di Ficarazzi e Roccella).

Informazione ad uso interno - Internal use information

Per dette stazioni/fermate è quanto mai opportuno evitare la collocazione di biglietterie *Self Service* completamente funzionanti ai sensi della Delibera 16/2018 (*Self Service full*): ottemperare a tale obbligo previsto dalla Delibera, a parità di altri tipi di azioni, esporrebbe non solo Trenitalia e il committente ad un possibile danno in termini economici, ma si tradurrebbe anche in un possibile danno all'utenza alla quale sarebbe nei fatti impedito l'utilizzo del canale di vendita vandalizzato/sabotato/derubato.

In tali impianti, ove possibile, Trenitalia si propone di garantire l'accessibilità commerciale facendo ricorso al canale di vendita indiretta (non direttamente gestito da Trenitalia, di cui alla rete di vendita facente capo alle agenzie di viaggio e ai Punti Vendita), sempre affiancato dal canale telematico o comunque disintermediato.

5) RAGGIUNGERE LA PIENA RISPONDENZA DELLE COMUNICAZIONI ALLE INDICAZIONI DELLA DELIBERA ART 16/2018

Trenitalia assicura, attraverso i propri canali di vendita diretta intermediata e disintermediata che adottano la piattaforma di vendita PI.CO. di Trenitalia, l'informazione utile ai viaggiatori per conoscere, programmare e scegliere il proprio viaggio, secondo i diversi parametri di gradimento.

La restante rete di vendita si configura di fatto come una rete di distribuzione, laddove il viaggiatore si reca avendo già pianificato il proprio itinerario di viaggio. Peraltro, al momento, tale rete di vendita è limitata al solo prodotto regionale, caratterizzato da una tariffa definita dalla Regione e per i viaggi fra due o più regioni dalla Conferenza delle Regioni e delle Province Autonome e da un viaggio senza prenotazione. In ordine a quest'ultimo punto, a seguito delle implementazioni resesi necessarie in occasione della emergenza epidemiologica da COVID-19, è in corso di sperimentazione per alcuni treni regionali un sistema di contingentamento.

Con riferimento alla Delibera 16/2018, rispetto alla quale Trenitalia è impegnata in un continuo miglioramento, l'informazione al passeggero in ogni fase del viaggio costituisce un obiettivo primario per garantire una comunicazione più facile, completa ed integrata, tenuto conto degli sviluppi informatici che si intende porre in essere e dei conseguenti costi.

Procedure adottate – documentazione di riferimento

Trenitalia ha assunto la decisione strategica di implementare e mantenere attivo un Sistema Integrato di Gestione Sicurezze e Qualità (SIGSQ, laddove con il termine "Sicurezze" si intende sicurezza di esercizio, salute e sicurezza sul lavoro e sicurezza ambientale).

Il SIGSQ, conformemente sia alle norme cogenti di Sicurezza di Esercizio, che ai requisiti degli standard ISO 9001, 14001, UNI ISO 45001, è stato implementato da Trenitalia allo scopo di tendere

Informazione ad uso interno - Internal use information

a valori nulli di incidentalità, migliorare continuamente le proprie prestazioni nei confronti dei clienti e di tutti gli stakeholder, valorizzare e tutelare l'ambiente e la salute e sicurezza dei lavoratori, mettendo a disposizione tutte le risorse necessarie (informazioni, risorse umane, industriali e finanziarie).

Inoltre, Trenitalia ha scelto di certificarsi secondo il documento normativo "Biosafety Trust Certification" (BSC), certificazione del sistema di gestione della prevenzione e controllo delle infezioni, elaborato dall'organismo di certificazione Rina S.p.A. Tale certificazione è integrata con gli altri standard del sistema di gestione. La BSC consente a Trenitalia di offrire un servizio sempre più di qualità, minimizzando i rischi di diffusione delle infezioni nei luoghi di aggregazione pubblici e privati e garantisce una maggiore reattività in caso di accidentale infezione.

Di seguito la documentazione di riferimento per la Vendita e l'Informazione:

- Comunicazione Organizzativa (CO) n. 449 della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo del 28/08/2014 "Procedura di Vendita Diretta";
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 02 "*Gestione della Vendita Diretta della Divisione Passeggeri Regionale*";
- Istruzione Operativa della Divisione Passeggeri Regionale – Commerciale Regionale 01 "*Gestione delle ETS 82-100-105 della Divisione Passeggeri Regionale*";
- Comunicazione Organizzativa (CO) n. 244.1 della Direzione Pianificazione Industriale del 1° aprile 2008 "*Gestione della comunicazione alla clientela in caso di variazioni programmate della circolazione ed eventi particolari*";
- IO n. 08 del 23/12/2021 Linee Guida per l'Assistenza Clienti della Direzione Business Regionale.

IL CONTESTO DI RIFERIMENTO

Ricognizione del sistema di vendita nella DR Sicilia

Al momento della stesura, in Sicilia, la rete di vendita è costituita da:

- 13 biglietterie di stazione;
- 104 biglietterie Self Service (BSS) (73 di tipo full "banconote+monete+pos", 28 "monete+pos" e 3 "solo pos");
- 5.306 punti vendita esterni.

A fronte di 161 stazioni/fermate che espletano servizio viaggiatori nel territorio regionale, 111 impianti risultano essere dotati di adeguata rete di vendita a terra, mentre le restanti 50 stazioni/fermate ne risultano prive (Allegato 1 "Rete di vendita").

Informazione ad uso interno - Internal use information

Si rappresenta che le 50 stazioni/fermate prive di adeguata rete di vendita hanno una frequentazione (in termini di rapporto tra numero passeggeri serviti in stazione e numero dei passeggeri serviti in Sicilia) mediamente al di sotto dello 0,5% (fonte: dati di frequentazione relativi ad ottobre 2022 valutata in un giorno feriale medio).

Ricognizione del livello delle informazioni

La Delibera ART 16/2018 individua le condizioni minime di informazione, distinguendole tra "prima del viaggio" e "durante il viaggio", quest'ultime poi tra "statiche" e "dinamiche", che devono essere garantite con un diverso livello di dettaglio per canale di comunicazione e tipologia (statiche e dinamiche), secondo quanto previsto nelle tabelle sottostanti:

Informazioni pre-viaggio statiche e dinamiche

Informazione ad uso interno - Internal use information

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	1	Condizioni generali di trasporto	x		x	x		x	
	2	Indicazione delle modalità di consultazione delle Condizioni Generali di Trasporto		x			x		
	3	Modalità di acquisto dei titoli di viaggio incluse quelle di acquisto a bordo treno	x		x	x	x		
	4	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza	x	x	x	x	x	x	
	5	Indicazione dei canali di contatto per la richiesta di informazioni da parte dell'utenza	x			x	x		
	6	Sistema tariffario vigente: livelli, articolazione, sconti quantità (abbonamenti), integrazione con altri biglietti (riferimenti legislativi o regolamentari, criteri e formule di calcolo, esemplificazioni per distanze chilometriche); costo eventuali servizi aggiuntivi	x		x	x			
	7	Modalità di consultazione della carta dei sevizi	x		x	x	x		
	8	Modalità di convalida dei biglietti e le sanzioni applicabili ai viaggiatori sprovvisti di titoli di viaggio valido	x	x	x	x	x	x	
	9	Orari di partenza e arrivo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	10	Disponibilità di servizi a bordo dei treni	x	x	x	x	x	x	x
	11	Disponibilità di posti in prima e seconda classe, carrozze letto e cuccette	x	x	x	x	x	x	x
	12	Procedure per recupero dei bagagli e oggetti smarriti	x		x	x	x		
	13	Condizioni di accesso per biciclette e animali domestici	x	x	x	x	x	x	x
	14	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR	x	x	x	x	x		
	15	Modalità di richiesta per assistenza a bordo ed in stazione e tempistiche necessarie per prenotazione dei servizi dedicati a PMR	x		x	x			
	16	Orari e condizioni per viaggio più veloce	x	x	x	x	x	x	x

	Nr Ordine	Tipologia di informazione	Biglietteria in stazione	Biglietteria self service	Contact center	Sito internet	Mobile APP	Agenzie di viaggio	Punti vendita convenzionati
STATICHE	17	Orari e condizioni per tariffa più bassa	x	x	x	x	x	x	x
	18	Elenco dei servizi minimi garantiti in caso di sciopero	x		x	x	x		
	19	Informazioni relative al raggiungimento da parte dei passeggeri di eventuali mezzi sostitutivi	x		x				
	20	Quota parte, espressa in termini percentuali, del costo totale di erogazione del servizio a carico della finanza pubblica				x			
	21	Corrispettivo totale annuo (in euro)				x			
	22	Compensazione finanziaria annua (in euro)				x			
	23	Compensazioni per utenze agevolate o esentate (in euro)				x			
	24	Obiettivi, politiche e strumenti per il bacino di riferimento legate alla sostenibilità ambientale				x			
	25	Documenti di rendicontazione attestanti i risultati ambientali ottenuti nelle attività e nell'organizzazione aziendale redatti secondo criteri e modelli della *Corporate Social Responsibility*come ad esempio quelli elaborati dalla *Global Reporting Iniziative* (GRI)				x			
DINAMICHE	26	Orari degli arrivi e delle partenze relativi alla stazione o fermata, aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	27	Binario di arrivo e partenza dei treni			x	x	x		
	28	Indicazione di ritardi, cancellazioni e soppressioni rispetto a quelli programmati aggiornati ad ogni variazione			x	x	x		
	29	Attività programmate o meno che potrebbero interrompere o ritardare il servizio di trasporto			x	x			

Le informazioni fornite da Trenitalia attraverso i canali biglietterie in stazione, contact center, sito internet, canale Mobile/APP e Agenzie di Viaggio sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera; al momento si registra una parziale rispondenza in relazione alle biglietterie

Informazione ad uso interno - Internal use information

Self Service (punto 4 della tabella), per la quale si rimanda alla sezione "Informazione – AZIONE *Biglietterie Self Service*".

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, pur riconoscendone l'importanza in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, la considerazione del ruolo di distributori e l'attuale dotazione elettronica ne fa registrare una parziale rispondenza.

Rispetto a quanto evidenziato, considerata l'importanza del canale in termini di accessibilità commerciale sul territorio per i viaggiatori, si condivide con la Regione l'obiettivo di perseguire progressivamente il pieno allineamento a quanto disposto dalla Delibera ART 16/2018.

Informazioni durante il viaggio statiche

	Nr Ordine	Tipologia di informazione
STATICHE	30	Indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF
	31	Procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti
	32	Disponibilità di servizi a bordo
	33	Disponibilità a bordo di posti dedicati a PMR
	34	Informazioni relative alla sicurezza dei passeggeri e comportamenti da adottare in caso di pericolo o emergenza

Le informazioni statiche fornite da Trenitalia sono rispondenti a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

Con riferimento all'informazione relativa a "indicazione dei canali e delle modalità di contatto per i reclami dell'utenza nei confronti dell'IF" e "procedure per presentazione di reclami all'Autorità di Regolazione dei Trasporti", Trenitalia ha redatto un avviso in lingua italiana/inglese (del contenuto di cui all'Allegato 2 - "*Informazioni statiche a bordo*"), diffuso a bordo treno.

Inoltre in tutte le risposte ai reclami della clientela è riportata la seguente dicitura "*E' possibile presentare segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti (ART), ai sensi del Regolamento (CE) n°1371/2007 relativo ai diritti ed obblighi dei passeggeri nel trasporto ferroviario, mediante il Sistema Telematico di Acquisizione Reclami (SiTe), accessibile dal sito www.autorita-trasporti.it ovvero inviando l'apposito "Modulo di reclamo" - disponibile sullo stesso sito internet dell'ART – all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 Torino, o tramite posta elettronica all'indirizzo* pec@pec.autorita-trasporti.it.".

Informazione ad uso interno - Internal use information

Informazioni durante il viaggio dinamiche

<table>
<tr><th></th><th>Nr Ordine</th><th>Tipologia di informazione</th><th>Note</th></tr>
<tr><td rowspan="10">DINAMICHE</td><td>35</td><td>Prossima fermata</td><td></td></tr>
<tr><td>36</td><td>Principali coincidenze incluse quelle operate da altri vettori ferroviari (nel caso in cui l'informazione sia disponibile da parte del GI)</td><td></td></tr>
<tr><td colspan="3">In caso di malfunzionamenti a bordo treno, ritardi ed anormalità di circolazione, le IF garantiscono in aggiunta alle informazioni dinamiche di cui sopra, le seguenti informazioni anche attraverso annunci vocali manuali tramite opportuno sistema di sonorizzazione in merito a:</td></tr>
<tr><td></td><td>Nr ordine</td><td>Tipologia di informazione</td><td>Note</td></tr>
<tr><td></td><td>37</td><td>Ritardi durante la marcia</td><td rowspan="5">Tali informazioni sono:
- Fornite tempestivamente e con aggiornamenti almeno ogni 15 minuti sulla evoluzione della situazione con l'indicazione dei tempi di ripristino delle normali condizioni di viaggio se possibile stimarli -
Corredate dalle motivazioni che hanno portato al ritardo, alla cancellazione o alla soppressione del servizio
-Corredate dalla indicazione delle modalità di richiesta di eventuali rimborsi e/o indennizzi sia online che offline
-Ove non sia presente o non funzionante il sistema di sonorizzazione a bordo treno e/o display visivi, le informazioni relative a ritardi ed anormalità di esercizio saranno fornite, nel corso del viaggio, dal personale di bordo che provvederà personalmente ad annunciarlo attraverso l'impianto di diffusione sonora o verbalmente attraversando le carrozze. Va riservata in ogni caso, particolare attenzione alle esigenze delle persone con menomazioni dell'udito.</td></tr>
<tr><td></td><td>38</td><td>Anormalità della circolazione</td></tr>
<tr><td></td><td>39</td><td>Treno fermo nella stazione di origine o intermedia per un periodo superiore a 5 minuti rispetto all'orario di partenza programmato</td></tr>
<tr><td></td><td>40</td><td>Treno fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti</td></tr>
<tr><td></td><td>41</td><td>Soppressione del treno e indicazione delle modalità di sostituzione</td></tr>
<tr><td></td><td>42</td><td>Eventuale servizio di assistenza con erogazione di generi di conforto</td><td></td></tr>
</table>

Trenitalia ha adottato procedure per garantire la conformità a quanto disposto dalla richiamata Delibera.

In occasione di avvenimenti che determinino anomalie alla circolazione, alla clientela sono fornite tempestivamente informazioni puntuali, esaustive ed aggiornate, sino al compiuto ripristino della regolarità del servizio.

In particolare, a bordo treno, l'informazione viene fornita dal personale di bordo, sia con il ricorso al sistema di sonorizzazione a bordo treno OBoE, sia personalmente, attraversando le carrozze, avendo particolare cura per le persone con menomazioni uditive.

Il personale di bordo assicura, non appena ne sia reso edotto, l'informazione circa la causa della soppressione, l'indicazione delle modalità di sostituzione e delle motivazioni che hanno portato alla soppressione stessa; la prima informazione, anche se non completa, viene fornita appena il treno è fermo lungo la linea per un periodo superiore a 5 minuti e successivamente si provvede all'aggiornamento ogni 15 minuti.

Informazione ad uso interno - Internal use information

Inoltre, sulla pagina Infomobilità, raggiungibile dal *link* "Infotraffico" presente sulla *homepage* del sito t.com e tramite l'App di Trenitalia, il viaggiatore può verificare in tempo reale lo stato del traffico ferroviario nazionale, l'andamento del proprio treno e consultare le modifiche programmate alla circolazione in funzione dei lavori del Gestore dell'Infrastruttura ferroviaria.

Interventi operativi di periodo (2022-2024)

INTERVENTI SULLA RETE DI VENDITA DIRETTA

Si prevede un progressivo efficientamento dei costi riferiti al reticolo di vendita diretta attraverso le biglietterie ed un potenziamento dei canali ad esse alternativi (quali sito Trenitalia, App Trenitalia, biglietterie Self Service, Punti Vendita Terzi, agenzie di viaggio), elaborato anche alla luce della progressiva digitalizzazione dell'acquisto dei titoli di viaggio.

Alla luce della condivisione delle azioni di seguito esplicitate, le Parti confermano gli obiettivi dichiarati nell'Allegato 5 "Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penali e Mitigazioni" ovvero procederanno nell'ambito del Comitato Tecnico a valutarne l'eventuale necessità di allineamento.

AZIONE - Efficientamento della rete di vendita diretta

In ottica di efficientamento della rete di vendita diretta previsto nel PEF, coerentemente con quanto esplicitato nell'Allegato 2 "Servizi Connessi-Rete di vendita diretta Trenitalia: Biglietterie e Self Service", Trenitalia ha avviato la revisione del perimetro delle biglietterie, nonché la riconfigurazione della rete di vendita in *Flagship store* e *Classic store*.

Nel dettaglio:

- *Flagship store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si raffigurano come centro di interscambio, posizionate in capoluoghi di provincia/regione.
- *Classic store*: saranno valorizzate quelle biglietterie che si configurano come centro urbano o di attrazione turistica.

I due cluster individuati differiranno in merito a servizi offerti e attività svolte.

I *Flagship store* garantiranno servizi di vendita, secondi contatti e assistenza ai clienti; i *Classic store* garantiranno servizi di vendita e secondi contatti ai clienti.

Per permettere un efficientamento del canale, nel corso del periodo 2022-2024, in linea con quanto già effettuato nel precedente periodo di piano, si procederà alla chiusura delle seguenti biglietterie con la rispettiva consegna dei locali al gestore dell'infrastruttura: Mazara del Vallo, Milazzo e S. Agata di Militello. I locali riconsegnati potranno essere messi a disposizione da parte di RFI a terzi,

Informazione ad uso interno - Internal use information

che intendano gestire attività che valorizzino gli spazi di stazione, anche con il coinvolgimento della Regione Siciliana.

A fronte della chiusura delle biglietterie individuate, sarà altresì previsto uno sviluppo della rete di vendita indiretta tramite il canale Self Service, che si affianca ai canali digitali (APP, sito internet).

Nel dettaglio, si rappresenta che biglietterie Self Service del tipo "*full*" ("banconote + monete + pos") sono già state posizionate laddove la biglietteria di stazione andrà in chiusura, al fine di rendere disponibile sin d'ora una modalità di acquisto alternativa al canale con operatore.

AZIONE - Ottimizzazione della rete di vendita *Self Service*

Nell'arco del triennio 2022 – 2024, in linea con quanto già effettuato nel precedente periodo di piano, si ipotizzano eventuali ulteriori parziali riallocazioni delle biglietterie Self Service, al fine di potenziare la copertura di adeguata dotazione di canali di vendita (che prende a riferimento le sole SS del tipo *full*) nel territorio della regione Sicilia, anche in ottica di contenimento del fenomeno dell'evasione.

Tali eventuali riallocazioni si baseranno sulle necessità che dovessero emergere in ragione di valutazioni relative all'andamento delle frequentazioni delle stazioni/fermate regionali o, in alcuni casi, su specifiche valutazioni di rilevanza turistico/culturale delle località prese in esame.

Tale riposizionamento delle biglietterie Self Service prevede costi connessi allo spostamento delle apparecchiature, alla eventuale realizzazione dell'impianto elettrico e della rete dati nell'impianto di destinazione.

Il costo unitario varia in media da un minimo di 500 € (solo costo dello spostamento di una apparecchiatura per singola tratta) ad un massimo di circa 8.000 € nel caso di realizzazione di impianto elettrico e rete dati nella località di destinazione.

Gli eventuali interventi saranno effettuati solo a valle della condivisione con la Regione.

È importante evidenziare altresì che l'attuale posizionamento delle Self Service risulta essere quello che meglio coniuga la necessità di adempimento degli obblighi normativo-regolatori e le finalità strategiche e commerciali, in ragione delle frequentazioni e dei ricavi ad oggi registrati.

Sempre con riferimento alla ottimizzazione della rete di vendita Self Service, la Regione Siciliana e Trenitalia si riservano di valutare, a fronte dello stanziamento di specifiche fonti di finanziamento, l'ampliamento del numero delle emettitrici Self Service presenti sul territorio regionale, laddove se ne dimostri l'esigenza.

AZIONE - Diffusione della *Smart Card*, evoluzione della carta con smaterializzazione

Informazione ad uso interno - Internal use information

Nell'arco del triennio 2022-2024 proseguiranno gli interventi funzionali al lancio della Smart Card nella regione Sicilia.

La Smart Card multimodale è una tessera elettronica a disposizione del viaggiatore attraverso la quale potrà essere possibile percorrere l'intero itinerario di viaggio, utilizzando differenti vettori ed operatori TPL, usufruendo potenzialmente anche di servizi a valore aggiunto che migliorano l'esperienza di viaggio (es. accesso ai musei, *bike* e *car sharing*, ecc.). La *Smart Card* multimodale si inserisce all'interno del progetto regionale di bigliettazione elettronica.

L'iniziativa porterà alle Regioni benefici in termini di accessibilità ai servizi di trasporto pubblico locale grazie all'attivazione sul territorio di *touch point*/postazioni *instant issuing* deputati all'emissione delle *Smart Card*.

Per la realizzazione degli interventi funzionali al lancio della Smart Card nella Regione Siciliana sono previsti 8 mesi dall'inizio delle attività. Le attività principali riguardano la predisposizione delle postazioni di emissione e l'adeguamento dei canali di vendita e dei sistemi Trenitalia.

Tale azione potrà generare costi per i quali saranno individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE – Ampliamento delle attività della rete di vendita indiretta (Punti Vendita Terzi)

Con riferimento ai Punti Vendita Terzi, è previsto un *upgrade* della dotazione elettronica dei PVT che consentirà l'ampliamento delle tipologie di titoli di viaggio acquistabili, così come dei secondi contatti, nonché la possibilità di acquistare anche treni contingentati.

Tale *upgrade* consentirà, quindi, ai PVT di svolgere per la clientela non più un ruolo di semplice distributore ma di biglietteria.

AZIONE – Miglioramento esperienza di viaggio: personalizzazione fase di acquisto

Trenitalia ha avviato uno studio per consentire al viaggiatore di personalizzare le proprie esigenze di viaggio e conseguentemente avere restituite dal sistema di vendita le soluzioni adeguate ai propri bisogni.

A titolo d'esempio, il viaggiatore con bici al seguito potrà impostare in fase di acquisto tale requisito e visualizzerà così le sole combinazioni di viaggio che consentono il trasporto della bicicletta.

AZIONE - Sviluppo vendita prodotti sulla piattaforma PICO (es. titoli integrati)

La piattaforma di vendita PICO gestisce centralmente tutti i sistemi di vendita diretti Trenitalia e il sistema di controllo e verifica a bordo treno, nonché, con appositi sistemi di interfacciamento, con altre reti informatiche di distribuzione, come nel caso delle attività commerciali aderenti alle reti Sir

Informazione ad uso interno - Internal use information

Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, attivi già da diversi anni e che hanno consentito di estendere la rete di vendita terza a circa 70.000 punti vendita in Italia.

Il sistema di vendita PICO ha inoltre sviluppato la modalità *Multicompany*, che consente di commercializzare i prodotti di altre imprese, con indicazione del logo e della partita iva del vettore di riferimento (Trenitalia si qualifica quindi come distributore di titoli altrui).

Tale funzionalità consente di estendere i prodotti e quindi le possibilità di viaggio offerte dal motore di vendita, ampliando i confini di operabilità dall'offerta di Trenitalia a – potenzialmente – l'offerta di tutti i vettori di trasporto nazionali: PICO proietta il sistema di vendita Trenitalia quindi a portale nazionale della mobilità. Già oggi PICO offre soluzioni specifiche per Trenord, Ferrovie del Sud-Est e Trenitalia Tper, con un buon riscontro da parte della clientela sia in termini di volumi di vendita che di soddisfazione.

Inoltre, Trenitalia ha implementato a livello nazionale diverse soluzioni di viaggio combinate, che prevedono la vendita di segmenti di altre imprese di trasporto pubblico, anche su gomma o nave, sempre e comunque unitamente ad una tratta Trenitalia. In Sicilia sono numerose le interlocuzioni, avviate con vari operatori del TPL su gomma, le quali prevedono già la possibilità di acquistare titoli di viaggio integrati. Tra i progetti di interconnessione modale avviati all'interno del territorio regionale, si ricordano il collegamento per l'aeroporto di Catania Fontanarossa (Fontanarossa Airlink), quello con il borgo di Taormina (Taormina Link) e con Piano Provenzana sull'Etna (Etna Link) ed il collegamento con le stazioni della Ferrovia Circumetnea tra Giarre e Randazzo.

Trenitalia ha inoltre la possibilità di promuovere la commercializzazione anche di prodotti diversi dal trasporto, candidandosi a portale nazionale di intrattenimento e viaggio.

AZIONE - Sviluppo canali di vendita disintermediata - canale di vendita TAP&TAP

Trenitalia ha in corso di sviluppo un nuovo sistema di vendita diretta, denominato TAP&TAP, con il quale sarà possibile acquistare il proprio titolo di viaggio a tariffa regionale e con applicazione sovraregionale direttamente con la carta di credito, con un TAP nella stazione di partenza e un TAP nella stazione di arrivo, che si effettuerà alle validatrici e alle Self Service.

A seguito dell'esito positivo della sperimentazione, prevista nel corso del 2022 sulla direttrice Venezia – Verona, il nuovo canale di vendita sarà esteso progressivamente a tutti i servizi regionali di Trenitalia.

AZIONE - Sviluppo della rete di vendita digitalizzata – introduzione del biglietto digitale regionale e *self check in*

Informazione ad uso interno - Internal use information

Con l'obiettivo di digitalizzare l'esperienza di acquisto e di viaggio, Trenitalia si è attivata per sviluppare il nuovo biglietto digitale regionale, che prevedrà anche l'introduzione della funzionalità di *self check in*, consentendo così anche il pieno allineamento delle modalità di utilizzo del biglietto sia per acquisti materializzati che *digital*. Il nuovo titolo di viaggio garantirà un'esperienza *paperless*, nonché la gestione della validazione in totale autonomia da parte del viaggiatore, riducendo la possibilità di evasione e frode. Con l'introduzione del *self check in*, il viaggiatore registrerà la sua presenza a bordo del treno scelto. Questo sistema consentirà di valorizzare lo spostamento e le abitudini di viaggio del passeggero, migliorando le azioni di assistenza in fase di viaggio e di secondo contatto. Lo sviluppo del *self check in* è propedeutico alla realizzazione delle iniziative "Biglietteria Green" e "Self Green", che garantiranno la stessa esperienza di acquisto *full digital* dei canali *online* (B2C, Mobile, App).

AZIONE - Accessibilità alla rete di vendita: con il programma Mobility l'acquisto entra nella tua azienda.

Con l'obiettivo di incentivare l'utilizzo del treno nella mobilità collettiva sistematica casa-lavoro il programma Mobility-Welfare prevede che Trenitalia proponga accordi commerciali con Aziende/Istituzioni per l'acquisto di abbonamenti per i propri dipendenti; le Aziende curano poi il recupero dei relativi importi nei confronti dei propri dipendenti disciplinandone, altresì, le modalità di rimborso.

In tale contesto, Trenitalia rappresenta alla Regione Siciliana la possibilità di sottoscrivere essa stessa specifico accordo commerciale al fine di offrire ai propri dipendenti un efficace strumento per la mobilità casa-lavoro.

Nel territorio della regione sono ad oggi attivi accordi commerciali di *mobility* (B2M).

AZIONE – Attività di post vendita: la Conciliazione Paritetica

Nel marzo 2021 è stato siglato con le Associazioni dei Consumatori il Protocollo d'Intesa per l'avvio della Procedura di Negoziazione Paritetica per gli utenti del trasporto regionale. Il progetto, fortemente sostenuto dal Gruppo FS e da Trenitalia, ha l'obiettivo di migliorare la qualità dei servizi offerti e di promuovere il dialogo con l'utenza. La procedura di conciliazione, infatti, offre ai passeggeri del trasporto regionale, non soddisfatti della risposta ad un reclamo, una soluzione rapida, semplice e gratuita per approfondire le loro contestazioni ed individuare, sulla base di criteri equitativi, la giusta composizione di eventuali controversie.

INTERVENTI SULL'INFORMAZIONE

Informazione ad uso interno - Internal use information

Trenitalia garantisce ai viaggiatori un adeguato sistema di informazione sia a terra che a bordo treno, nonché sul sito internet aziendale, mobile e app, in grado di supportare ed orientare il viaggiatore sia in condizioni di normalità che in situazioni di difficoltà ed anormalità di circolazione.

AZIONE – Rete di vendita: miglioramento della consultazione e geolocalizzazione

Trenitalia, per agevolare la consultazione da parte dei viaggiatori della propria rete di vendita, ha adottato le seguenti azioni:

- miglioramento del contenuto informativo delle locandine già presenti nelle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita (cioè sprovviste di biglietteria, anche self service "*full*", oltre che sprovviste di un punto vendita terzo entro i 350 metri), inserendo al loro interno un rimando alla sezione "*Info utenti IC/ICN e Regionali*", dedicata alla delibera ART 106/2018, presente sul proprio sito internet;
- realizzazione dell'indirizzo internet www.puntivendita.info, *alias* della propria pagina "*punti vendita in Italia e all'estero*" https://www.trenitalia.com/it/informazioni/punti_vendita.html, fornendone adeguata informazione attraverso le locandine, ulteriormente integrate con apposito riferimento;
- sviluppo del sistema di geolocalizzazione dei punti vendita, rendendo fruibili mappe online per conoscere il punto vendita più vicino in un raggio minimo di 350 metri, ampliabile a discrezione del passeggero a scaglioni progressivi (1km – 2,5km – 5km). La geolocalizzazione è stata ulteriormente migliorata, rendendo fruibili sul sito https://locator.ubiest.com/storeLocator/customers/trenitalia/biglietterie/ gli orari di apertura e chiusura dei punti vendita autorizzati, grazie allo scambio dati con gli operatori Sisal e Tabaccai, i quali hanno proceduto all'aggiornamento delle anagrafiche dei punti vendita, raccolti nei rispettivi siti https://locator.sisalpay.it/ e http://serviziweb.tabaccai.it/trenitaliaitb/.

  Tale implementazione è fruibile anche dal personale di bordo mediante palmare, al fine di consentire al suddetto personale di effettuare le verifiche del caso.

Trenitalia, a seguito di tali aggiornamenti, ha attivato un nuovo servizio erogato tramite il *call center* gratuito - numero 800 89 20 21 – dedicato a fornire informazioni con riferimento alle stazioni/fermate non dotate di adeguati canali di vendita. In tal caso, i passeggeri impossibilitati ad accedere all'informazione via web, potranno telefonare al numero verde e ricevere informazioni dall'operatore circa l'indirizzo e gli orari di apertura del punto vendita terzo più vicino alla stazione

Informazione ad uso interno - Internal use information

oppure rispetto alla propria geolocalizzazione. L'operatore sarà in grado di fornire le informazioni consultando in tempo reale i siti Sisalpay e Tabaccai. Tale novità è stata veicolata attraverso i canali di informazione, ivi comprese le locandine sopracitate, durante il 2022.
Nella fase iniziale si procederà al monitoraggio e verifica delle nuove informazioni ai passeggeri, anche allo scopo di individuare forme di miglioramento.

AZIONE - Rifacimento del *look and feel* delle stazioni, con rivisitazione degli spazi informativi.

In linea con l'efficientamento della rete di vendita di cui sopra e il piano di messa in sicurezza degli ambienti da parte della Direzione Protezione Aziendale di Trenitalia, saranno rivisti gli spazi di biglietteria con un *restyling* generale interno ed esterno dei locali che possa fornire un layout unico e riconoscibile per tutta la rete di vendita. All'interno dei suddetti ambienti verrà garantita la fruizione dei servizi di assistenza alla clientela, anche grazie alla rivisitazione degli spazi informativi per adeguamento delle informazioni di cui alla Delibera ART 16/2018, con specifica installazione di bacheche (anche digitali) adibite all'informazione al cliente, con particolare riguardo alla promozione delle proposte *leisure*; oltre a prevedere tutti gli interventi necessari a garantire le norme di sicurezza con interventi di security e di riqualificazione degli ambienti.

AZIONE - Sviluppo dell'informazione dinamica Smart caring

Con l'intenzione di dare seguito al processo evolutivo del sistema d'informazione alla clientela e nell'ottica di poter dare al cliente finale informazioni puntuali sullo stato della circolazione dei treni nonché della linea, è stato implementato in App Trenitalia il servizio *Smart caring*. Attraverso notifiche *push*, a seguito di una sottoscrizione facile e veloce tramite App Trenitalia, i viaggiatori sono costantemente aggiornati su anormalità che superano i quindici minuti di ritardo del treno scelto e la relativa linea. Il servizio, che è già attivo dal 2018, si è sviluppato via via negli anni e nel mese di dicembre 2022 risultano sottoscritte mediamente in un giorno feriale in Sicilia più di 4.500 persone.

AZIONE – Sviluppo Social Caring digitale

L'evoluzione del *caring* digitale si concretizza con il canale Instagram Trenitalia Regionale già attivo e con il lancio progressivo dei nuovi profili social dedicati (Facebook etc.).

AZIONE – Informazione presso le biglietterie Self Service

Informazione ad uso interno - Internal use information

Per il canale biglietterie Self Service, è prossimo alla conclusione uno sviluppo tecnologico per l'arricchimento delle informazioni a favore dei viaggiatori.

Per i costi eventualmente generati per l'implementazione di tale azione, saranno individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE – Informazione a bordo treno – Nuovo portale regionale

Trenitalia ha introdotto, su parte della flotta circolante (Pop e Rock), un portale di bordo dinamico e interattivo, volto a fornire ai clienti contenuti legati all'esperienza di viaggio e di natura commerciale. Trenitalia sta valutando la possibilità di estendere tale funzionalità anche su altre tipologie di treni (es. Jazz, Swing) e di incrementarne le potenzialità attraverso l'implementazione della grafica, la personalizzazione dei contenuti su base regionale e l'integrazione con contenuti legati a *partner* commerciali.

I costi di tale progetto non sono ancora stati quantificati, né sono state individuate le specifiche fonti di finanziamento.

AZIONE – Informazione servizi per persone con disabilità

Al fine di migliorare l'informazione al viaggiatore, Trenitalia ha avviato un progetto per superare l'attuale classificazione binaria dell'accessibilità dei treni (accessibile/non accessibile) per declinarla in più livelli: in una prima fase, avviata a giugno 2022, si prevedono due livelli, uno per i treni che dispongono di posto attrezzato per sedia a ruote, e il secondo per i treni che dispongono sia di posto attrezzato che di toilette accessibile con sedia a ruote. In tal modo le persone con disabilità motoria, tramite la consultazione dell'Orario ufficiale e durante la ricerca della soluzione di viaggio, avranno ampliate le possibilità di viaggio, in funzione della durata del loro viaggio e dei servizi presenti a bordo. Successivamente i livelli potranno essere ampliati con riferimento anche alla disabilità visiva e uditiva.

AZIONE – Informazione e promozione: i *Travel Book*

Da diversi anni Trenitalia ha avviato attività mirate a promuovere i servizi ferroviari regionali per attività *leisure*; pertanto, nel 2018, sono stati pubblicati i primi *Travel Book*, delle guide digitali, suddivisi per tematiche, consultabili e scaricabili dal sito t.com. Tali guide hanno come obiettivo quello di proporre alla clientela un'esperienza *leisure* attraverso l'utilizzo del treno, che grazie alla capillarità della rete ferroviaria consente di raggiungere direttamente le località proposte.

Trenitalia, in accordo con Giunti Editore, ha messo a punto un'implementazione di tale progetto che prevede la pubblicazione entro il 2022 di 21 Guide di viaggio, una per singola Regione, acquistabili

Informazione ad uso interno - Internal use information

nelle 200 librerie Giunti. La collaborazione con l'editore prevedrà inoltre, nel prossimo futuro, la pubblicazione di guide tematiche che riprenderanno il *concept* utilizzato per la realizzazione dei *Travelbook* di Trenitalia.

AZIONE – Informazione e promozione: le collaborazioni

Trenitalia ha avviato in forma sperimentale tutta una serie di collaborazioni con grandi nomi internazionali, quali Giro d'Italia, Lego, Disney e Amuchina.

Tali collaborazioni favoriscono la conoscenza del servizio ferroviario regionale, valorizzandone l'impiego in particolar modo per un viaggio *leisure* e turistico, tipicamente al di fuori delle fasce di viaggio più frequentate per gli spostamenti sistematici.

Medesime collaborazioni potranno essere avviate per eventi o manifestazioni locali rilevanti.

Durata del Piano

Il Piano, seppur revisionabile ad ogni annualità con riferimento alla programmazione annuale dell'offerta, costituisce il riferimento operativo per il triennio 2022-2024.

Il Piano potrà essere aggiornato e condiviso con la Regione Siciliana nell'ambito di un apposito incontro del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Costi e modalità di finanziamento

Gli interventi descritti nel breve periodo sono ricompresi, in linea di massima, nel PEF allegato al Contratto di Servizio vigente.

In relazione agli interventi dichiarati nel presente, si rappresenta che gli interventi caratterizzati da costi emergenti e correlati al miglioramento delle performance del sistema di informazione e vendita commerciale, che non trovano adeguata copertura nel PEF, saranno operati prevedendo idonea copertura e valutando la possibilità di ricorrere alla riduzione delle penali dovute da Trenitalia per le prestazioni oggetto del vigente Contratto di Servizio.

La valutazione del singolo provvedimento relativo agli interventi in esame è comunque rimandata alle sedute del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto.

Situazioni particolari, nuove richieste di intervento, così come gli sviluppi di più lungo periodo, potranno essere condivisi nell'ambito del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto, che dovrà individuare le ulteriori forme di compensazione.

Monitoraggio

Informazione ad uso interno - Internal use information

Gli impegni presi nel Piano saranno monitorati periodicamente nell'ambito delle attività del Comitato di Gestione del Contratto.

In relazione agli obiettivi di monitoraggio, si rappresenta che l'impatto del presente Piano sull'obiettivo ACV% (di cui all'Allegato 5 "Condizioni Minime di Qualità dei Servizi-Penalità e Mitigazioni") sarà valutato nell'ambito della seduta di chiusura annuale del Comitato Tecnico di Gestione del Contratto di Servizio.

Allegato 1 – Rete Vendita Sicilia

Stazione/Fermata	Biglietteria	"self service" banconote + monete + pos	"self service" monete + pos	"self service" solo pos	PVT
Acate					
Acireale		1			sì
Acquaviva-Casteltermini					
Acquedolci-S.Fratello					sì
Agrigento Bassa		1			sì

Informazione ad uso interno - Internal use information

Agrigento Centrale	1	1	1		sì
Alcamo Diramazione					
Alcantara		1			sì
Alì Terme		1			sì
Altavilla Milicia		1			
Aragona-Caldare		1			
Augusta		1			sì
Avola					sì
Bagheria	1	1	1		sì
Balestrate					sì
Barcellona-Castroreale		1		1	sì
Bicocca					
Brolo-Ficarra		1			sì
Calatabiano					
Caltagirone		1			sì
Caltanissetta Centrale	1	1	1		sì
Caltanissetta Xirbi		1		1	
Cammarata-S.Giovanni Gemini					
Campobello di Mazara					sì
Campobello-Ravanusa					
Campofelice		1			sì
Campofranco					
Canicattì		1			sì
Cannizzaro					
Capaci		1			sì
Capo d'Orlando-Naso		1	1		sì
Carini		1			
Carini Torre Ciachea		1			
Caronia			1		sì
Carruba					sì
Casteldaccia		1			
Castellammare del Golfo			1		
Castelvetrano		1			sì
Catania Aeroporto Fontanarossa		1			
Catania Centrale	1	2			sì
Catania Europa					sì
Catania Ognina					sì
Catania Picanello					sì
Catenanuova-Centuripe		1			
Cefalù		1	1		sì
Cerda					
Cinisi-Terrasini		1	1		
Comiso					
Contesse					
Dittaino					sì
Donnafugata					
Enna		1			

Informazione ad uso interno - Internal use information

Falcone					sì
Imperatore Federico			1		sì
Ficarazzi					sì
Palermo Fiera			1		sì
Fiumara Gazzi					sì
Fiumefreddo Sicilia		1			
Fontane Bianche					
Furci					sì
Galati					
Gela		1			sì
Gela ANIC					
Palermo Giachery			1		sì
Giampilieri			1		sì
Giarre-Riposto		1	1		sì
Gioiosa Marea		1			sì
Grammichele					sì
Grotte			1		sì
Palermo Guadagna		1			sì
Guardia-Mangano-S.Venerina					
Isola delle Femmine		1			sì
Ispica					sì
Lascari		1			
Lentini		1			sì
Leonforte-Pirato					
Letojanni		1			sì
Licata					sì
Marausa					
Marsala		1			sì
Mascali					
Mazara del Vallo	1	1			sì
Messina Centrale	1	2			sì
Milazzo	1	1	1		
Mili Marina					sì
Militello					
Modica		1			
Montemaggiore Belsito					
Mozia-Birgi					
Nizza di Sicilia					
Noto					
Novara-Montalbano-Furnari					
Oliveri-Tindari		1			
Pace del Mela					sì
Paceco					
Palermo Palazzo Reale-Orleans		2			sì
Palermo Brancaccio					
Palermo Cardillo-Zen		1			sì
Palermo Centrale	1	2		1	sì

Informazione ad uso interno - Internal use information

Palermo Francia		1			
Palermo La Malfa		1			sì
Palermo Lolli		1	1		sì
Palermo Notarbartolo	1	1	1		sì
Palermo S. Lorenzo		1			sì
Palermo Sferracavallo		1			
Palermo Tommaso Natale		1			sì
Partinico					
Patti-S.Piero Patti		1	1		
Petrosino-Strasatti					
Piraineto		1	1		sì
Pollina-S.Mauro Castelverde					
Ponte Santo Stefano					
Ponte Schiavo					sì
Pozzallo					sì
Punta Raisi		1	1		sì
Priolo-Melilli			1		
Racalmuto					
Ragusa		1			sì
Roccalumera-Mandanici		1			
Roccapalumba-Alia		1			
Palermo Roccella					
Rometta Messinese					sì
Rosolini					sì
S.Agata di Militello	1	1			sì
S. Alessio Siculo-Forza D'Agrò					sì
S.Flavia-Solunto-Porticello		1			sì
S.Giorgio					sì
S.Marco d'Alunzio-Torrenova					sì
S.Nicola (Tonnara)					sì
San Paolo					sì
S.Stefano di Camastra-Mistretta		1			sì
S.Teresa di Riva		1			sì
Salemi-Gibellina					
Sampieri					
Scaletta Zanclea					sì
Scicli					sì
Scordia					sì
Serradifalco					
Siracusa	1	1	1		sì
Spadafora					
Spagnuola					
Taormina-Giardini	1	1	1		
Targia					
Terme Vigliatore					
Termini Imerese		1	1		sì

Informazione ad uso interno - Internal use information

Terrenove					sì
Torregrotta					sì
Trabia			1		sì
Trapani	1	1			sì
Trappeto					
Tremestieri					sì
Tusa		1			sì
Valledolmo					
Vallelunga			1		
Palermo Vespri		1	1		sì
Villafranca Tirrena-Saponara			1		sì
Villalba					
Villarosa					
Vittoria					sì
Vizzini-Licodia					
Zappulla					
Totale	13	73	28	3	

Allegato 1 a "Piano di intervento vendita ed informazioni"
Aggiornamento al mese di dicembre 2022

Allegato 2 – Informazioni statiche a bordo

Informazione ad uso interno - Internal use information

TRENITALIA INFORMA

E' possibile presentare suggerimenti e reclami direttamente a Trenitalia dalla pagina dedicata sul sito **www.trenitalia.com**, oppure compilando e restituendo apposito modulo disponibile presso le **biglietterie Trenitalia** e gli **Uffici di Assistenza** ubicati nelle principali stazioni.

Segnalazioni all'Autorità di Regolazione dei Trasporti, ai sensi del Regolamento (CE) n. 1371/2007, relativo ai diritti dei passeggeri nel trasporto ferroviario (solo dopo aver inviato un reclamo a Trenitalia S.p.A. e decorsi i 30 giorni dall'invio), possono essere inoltrate tramite Sistema Telematico di acquisizione reclami (SiTe), oppure tramite apposito modulo all'indirizzo di Via Nizza 230, 10126 – Torino o posta elettronica **pec@pec.autorità-trasporti.it**
Per ulteriori informazioni visita **www.autorita-trasporti.it**

INFORMATION FROM TRENITALIA

Customers can submit suggestions and complaints directly to Trenitalia through a dedicated page on the website ***www.trenitalia.com****. Otherwise,* ***Trenitalia's ticket offices*** *and* ***Customer Service offices*** *- which may be found in all main stations – are provided with a form that customers can fill in and hand back to the mentioned offices.*

Complaints may be lodged to the Transport Regulation Authority, pursuant to Regulation (EC) No. 1371/2007 on rail passengers' rights and obligations (only upon prior submission of the relevant complaint to Trenitalia S.p.A. and after 30 days from said submission), through the latter's online tool for the drafting and filing of complaints (SiTe), or by sending a specially provided form to Via Nizza 230, 10126 – Torino, or certified mail at **pec@pec.autorità-trasporti.it**
For further information visit the Authority's website at **www.autorita-trasporti.it**

TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Informazione ad uso interno - Internal use information