

CONTRATTO DI SERVIZIO
PER IL TRASPORTO PUBBLICO FERROVIARIO
DI INTERESSE REGIONALE E LOCALE
TRA LA REGIONE SICILIANA E TRENITALIA
ANNI 2024 - 2033

ALLEGATO 2

SERVIZI CONNESSI AL TRASPORTO

Aggiornamento marzo 2025

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 2024-2033 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 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), anche alla luce della progressiva digitalizzazione dei canali di acquisto dei titoli di viaggio.

Di seguito si riportano le consistenze, alla data di sottoscrizione del secondo Atto Modificativo al Contratto di Servizio (22 marzo 2025), 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 del secondo Atto Modificativo al Contratto di Servizio (22 marzo 2025), è riportato in tabella 1.

Tabella 1

Stazione
Agrigento C.le
Bagheria
Caltanissetta C.le
Catania C.le
Messina C.le
Milazzo
Palermo C.le
Palermo Notarbartolo
S. Agata di Militello
Siracusa
Taormina-Giardini
Trapani

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 comunicati da Trenitalia alla Regione ed attuati a valle della comunicazione.

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, alla data di sottoscrizione del secondo Atto Modificativo al Contratto di Servizio (22 marzo 2025), sono presenti ed attive 108 biglietterie self service, di cui 73 full (che accettano pagamenti in moneta, banconote e con POS), 28 con solo POS e moneta e 7 con solo POS.

L'elenco delle self service attive nella regione, oggetto del presente contratto, alla data di sottoscrizione del secondo Atto Modificativo al Contratto di Servizio (22 marzo 2025), è di seguito riportato (tabella 2).

Tabella 2

Stazione/fermata	self service full	self service Monete + Pos	self service Pos	Numero Totale
Acireale	1			1
Agrigento Bassa	1			1
Agrigento Centrale	1	1		2
ALCANTARA	1			1
Ali Terme	1			1
Altavilla Milicia	1			1
Aragona Caldare	1			1
Augusta	1			1
Bagheria	1	1		2
Barcellona-Castroreale	1			1
Brolo-Ficarra	1			1
Caltagirone	1			1
Caltanissetta Centrale	1	1		2
Caltanissetta Xirbi	1			1
Campofelice	1			1
Canicatti	1			1
Capaci	1			1
Capo d'Orlando-Naso	1	1		2

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	self service Pos	Numero Totale
Carini	1			1
Caronia		1		1
Casteldaccia	1			1
Castellammare del Golfo		1		1
Castelvetrano	1			1
Catania Aeroporto Fontanarossa	1			1
Catania Centrale	2			2
Catenanuova Centuripe	1			1
Cefalù	1	1	2	4
Cinisi-Terrasini		1		1
Enna	1			1
Fiumefreddo di Sicilia	1			1
Gela	1			1
Giampileri		1		1
Giarre-Riposto	1	1		2
Gioiosa Marea	1			1
Grotte		1		1
Isola delle Femmine	1			1
Lascari	1			1
Lentini	1			1
Letojanni	1			1
Mazara del Vallo	1			1
Messina Centrale	2			2
Milazzo	1	1		2
Modica	1			1
Oliveri-Tindari	1			1
Palermo Aeroporto	1	1	2	4
Palermo Cardillo - Zen	1			1
Palermo Centrale	3	1	3	7
Palermo De Gasperi	1			1
Palermo Fiera		1		1
Palermo Francia	1			1

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	self service Pos	Numero Totale
Palermo Giachery		1		1
Palermo Guadagna	1			1
Palermo Imperatore Federico		1		1
Palermo La Malfa	1			1
Palermo Libertà	1			1
Palermo Lolli	1	1		2
Palermo Notarbartolo	1	1		2
Palermo Palazzo Reale-Orleans	2			2
Palermo San Lorenzo	1			1
Palermo Sferracavallo	1			1
Palermo Tommaso Natale	1			1
Palermo Vespri	1	1		2
Patti S.P.P.	1	1		2
Piraineto	1	1		2
Priolo-Melilli		1		1
Ragusa	1			1
Roccalumera- Mandanici	1			1
Roccapalumba- Alia	1			1
S. Agata M.	1			1
S. Flavia-Solunto- Porticello	1			1
S. Stefano di Camastra- Mistretta	1			1
S. Teresa di Riva	1			1
Siracusa	1	1		2
Taormina- Giardini	1	1		2
Termini Imerese	1			1
Trabia		1		1
Trapani	1			1
Tusa	1			1

Stazione/fermata	self service <i>full</i>	self service Monete + Pos	self service Pos	Numero Totale
Vallelunga		1		1
Villafranca Tirrena-Saponara		1		1
TOTALE	73	28	7	108

3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente Atto presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 S.r.l. e Mooney Servizi S.p.A. possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

4. Validatrici

Al momento della sottoscrizione del contratto, sono presenti ed attive 389 validatrici:

Stazione/fermata	N.
ACIREALE	4
ACQUAVIVA-CASTELTERMINI	2
ACQUEDOLCI-S. FRATELLO	2
AGRIGENTO BASSA	3
AGRIGENTO CENTRALE	6
ALCAMO D.NE	2
ALCANTARA	1
ALI' TERME	2
ALTAVILLA MILICIA	2
ARAGONA CALDARE	2
AUGUSTA	2
AVOLA	2
BAGHERIA	6
BARCELLONA	5
BROLO-FICARRA	2
CALATABIANO	1
CALTAGIRONE	3
CALTANISSETTA CENTRALE	6
CALTANISSETTA XIRBI	2
CAMMARATA- S. GIOVANNI G.	2
CAMPOBELLO DI MAZARA	1

Stazione/fermata	N.
CAMPOFELICE	1
CAMPOFRANCO	1
CANICATTI'	3
CAPACI	5
CAPO D'ORLANDO- NASO	3
CARINI	1
CARINI TORRE CIACHEA	1
CARONIA	2
CASTELDACCIA	2
CASTELLAMMARE DEL G	2
CASTELVETRANO	4
CATANIA AEROPORTO FONTANAROSSA	5
CATANIA CENTRALE	7
CATANIA EUROPA	2
CATANIA OGNINA	2
CATANIA PICANELLO	4
CATENANUOVA	2
CEFALU'	4
CERDA	1
CINISI-TERRASINI	2
CONTESSE	2
DITTAINO	1
ENNA	2
FALCONE	1
FICARAZZI	2
FIUMARA- GAZZI	2
FIUMEFREDDO SICILIA	2
FURCI	1
GALATI	2
GELA	4
GIAMPILIERI	2
GIARRE-RIPOSTO	5
GIOIOSA MAREA	2
GROTTE	2
GUARDIA MANGANO	1
ISOLA DELLE FEMMINE	2
ISPICA	1
LASCARI	2

Stazione/fermata	N.
LENTINI	4
LETOJANNI	3
MARAUSA	1
MARSALA	4
MASCALI	2
MAZARA DEL VALLO	4
MESSINA CENTRALE	12
MILAZZO	6
MILI MARINA	2
MILITELLO	1
MODICA	3
MONTEMAGGIORE BELSITO	1
MOZIA-BIRGI	1
NIZZA DI Sicilia	1
NOTO	1
NOVARA- MONTALBANO-FUR.	1
OLIVERI-TINDARI	2
ORSA	2
PACE DEL MELA	2
PACECO	1
PALERMO AEROPORTO	6
PALERMO CARDILLO	1
PALERMO CENTRALE	18
PALERMO DE GASPERI	2
PALERMO FIERA	1
PALERMO FRANCIA	2
PALERMO GIACHERY	2
PALERMO GUADAGNA	4
PALERMO IMPERATORE FEDERICO	2
PALERMO LA MALFA	1
PALERMO LIBERTA'	4
PALERMO LOLLI	2
PALERMO NOT.LO	11
PALERMO PALAZZO REALE-ORLEANS	8
PALERMO ROCCELLA	2
PALERMO SAN LORENZO	1
PALERMO SFERRACAVALLLO	3
PALERMO TOMMASO NATALE	5
PALERMO VESPRI	4
PATTI S.P.P.	4

Stazione/fermata	N.
PETROSINO	1
PIRAINETO	2
POLLINA S. MAURO CASTELVERDE	2
PONTE S. STEFANO	2
PONTE SCHIAVO	2
POZZALLO	1
PRIOLO-MELILLI	2
RACALMUTO	1
RAGUSA	2
ROCCALUMERA	2
ROCCAPALUMBA	4
ROMETTA MESSINESE	2
ROSOLINI	1
S. AGATA DI MILITELLO	4
S. ALESSIO SICULO	2
S. FLAVIA	2
S. MARCO D'ALUNZIO	1
S. NICOLA TONNARA	1
S. STEFANO DI CAMASTRA	3
S. TERESA DI RIVA	2
S. GIORGIO	1
S. PAOLO	2
SAMPIERI	1
SCALETTA ZANCLEA	1
SCICLI	2
SCORDIA	1
SERRADIFALCO	1
SIRACUSA	6
SPADAFORA	1
SPAGNUOLA	1
TAORMINA-GIARDINI	8
TERME VIGLIATORE	1
TERMINI IMERESE	10
TORREGROTTA	2
TRABIA	2
TRAPANI	6
TRAPPETO	1
TREMESTIERI	2
TUSA	2
VALLEDOLMO	1
VALLELUNGA	2
VILLAFRANCA- TIRRENA	3

Stazione/fermata	N.
VILLALBA	1
VILLAROSA	2
VITTORIA	3
VIZZINI-LICODIA	1
ZAPPULLA	1
Totale	389

5. Customer Service

In Sicilia sono presenti ed attivi n.3 desk fissi nelle stazioni di Palermo Centrale, Messina Centrale e Catania Centrale e n.2 presidi mobili impiegati a bordo treno e nelle stazioni, nonché in occasione di eventi rilevanti. Le risorse assegnate al customer care sono 28 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*).