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/Umbria/Servizi-in-Stazione-Umbria).

Allo scopo di rispondere in modo più efficace alle esigenze della clientela e considerata la Delibera ART 16/2018, nel corso degli anni 2018-2032 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 13 comma 11 del Contratto.

Al riguardo si rappresenta che il Piano Economico Finanziario, 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.

Di seguito si riportano le consistenze della rete di vendita di cui al PEF.

1. Biglietterie

L'elenco delle biglietterie attive è riportato nella tabella 1 sottostante.

Tabella 1

Biglietteria
Perugia
Terni
Foligno
Orvieto
Assisi

Con apposita nota, Trenitalia comunica alla Regione annualmente, e in tutti i casi di modifiche gestionali non occasionali, l'elenco aggiornato delle biglietterie.
Modifiche in gestione operativa potranno verificarsi sia per indisponibilità del personale, per la fruizione degli istituti di legge, sia per la gestione di specifici eventi e saranno pubblicate sul sito www.trenitalia.com.

2. Self service

In Umbria, alla data di aggiornamento del presente Allegato, sono attive 44 biglietterie self service. L'elenco delle self service attive nella regione oggetto del presente Contratto è di seguito riportato:

Tabella 2

Stazione	"self service" banconote + monete + pos	"self service" monete + pos	"self service" solo pos	Numero totale
ALVIANO	1			1
ASSISI	2			2
ATTIGLIANO	1			1
BASTIA	1			1
CASTIGLIONE DEL LAGO			1	1
CITTÁ DI CASTELLO	1			1
ELLERA CORCIANO	1			1
FABRO-FICULLE	1			1
FOLIGNO	2		2	4
FOSSATO DI VICO	2			2
GUALDO TADINO	1			1
MAGIONE	1			1
NARNI	2			2
NERA MONTORO	1			1
NOCERA UMBRA	1			1
ORVIETO	2		1	3
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	1			1
PERUGIA	4			4
PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI	2		1	3
PERUGIA S. ANNA	1			1
PERUGIA UNIVERSITA'			1	1
SPELLO	1			1
SPOLETO	3			3
TERNI	2		2	4
TREVI	1			1
UMBERTIDE	1			1
TOTALE	**36**	**0**	**8**	**44**

3. Punti vendita

Alla data di sottoscrizione del presente aggiornamento, presso i Punti Vendita autorizzati dei circuiti Sir Servizi in Rete 2001 Srl e Mooney Servizi SpA, possono essere acquistati biglietti e abbonamenti regionali.

4. Validatrici

Al momento dell'aggiornamento del presente allegato, sono presenti ed attive 101 validatrici:

Tabella 3

Stazione/Località	N.
ALLERONA	1
ALVIANO	1
ASSISI	6
ATTIGLIANO	3
BAIANO DI SPOLETO	2
BASTIA UMBRA	2
CAMPELLO SUL CLITUNNO	2
CASTIGLION DEL LAGO	1
CITTÁ DI CASTELLO	2
ELLERA CORCIANO	2
FABRO - FICULLE	3
FOLIGNO	11
FOSSATO DI VICO	3
GUALDO TADINO	2
MAGIONE	2
MARMORE	1
NARNI AMELIA	3
NERA MONTORO	2
NOCERA UMBRA	2
ORVIETO	5
PASSIGNANO SUL TRASIMENO	2
PERUGIA	8
PERUGIA CAPITINI	1
PERUGIA PISCILLE	1
PERUGIA PONTE SAN GIOVANNI	4
PERUGIA S.ANNA	2
PERUGIA SILVESTRINI	1
PERUGIA UNIVERSITA'	1
SPELLO	2
SPOLETO	6
TERNI	11
TORRICELLA	1
TREVI	2
TUORO	1
UMBERTIDE	2
totale	**101**

5. Customer Service

In Umbria sono attivi n.3 presidi fissi nelle stazioni di Perugia, Terni e Foligno che operano unitamente a presidi mobili impiegati a bordo treno e nelle stazioni, nonché in occasione di eventi rilevanti. Le risorse assegnate al customer care sono n.14 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*).