

## ALLEGATO 2

### SERVIZI CONNESSI

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):

(<http://www.trenitalia.com/tcom/Treni-Regionali/Lazio/Servizi-in-stazione-Lazio>).

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 sarà previsto nel Piano di intervento per la vendita e l'informazione di cui all'articolo 13 comma 12 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. In quest'ambito Trenitalia ha arricchito la propria offerta di canali di acquisto in modalità elettronica, avviando nel 2026 l'implementazione del canale di acquisto Tap & Tap.

#### 1. BIGLIETTERIE

L'elenco delle biglietterie attive a gennaio 2026 è riportato di seguito:

| Stazione                 |
|--------------------------|
| Cassino                  |
| Ciampino                 |
| Civitavecchia            |
| Colleferro-Segni-Palano  |
| Fiumicino Aeroporto      |
| Formia-Gaeta             |
| Frosinone                |
| Ladispoli-Cerveteri      |
| Latina                   |
| Nettuno                  |
| Orte                     |
| Roma Ostiense            |
| Viterbo Porta Fiorentina |
| Roma S. Pietro           |
| Roma Trastevere          |

## 2. SELF SERVICE

Nel territorio della Regione Lazio a gennaio 2026 risultano presenti ed attive 159 biglietterie self-service, oggetto del presente contratto.

| Località                  | N° Emettitrici |
|---------------------------|----------------|
| Albano Laziale            | 1              |
| Anagni-Fiuggi             | 1              |
| Anguillara                | 1              |
| Anzio                     | 1              |
| Appiano                   | 1              |
| Aprilia                   | 1              |
| Bagni di Tivoli           | 1              |
| Bracciano                 | 2              |
| Campoleone                | 3              |
| Capannelle                | 1              |
| Capranica-Sutri           | 1              |
| Cassino                   | 1              |
| Castel Gandolfo           | 1              |
| Ceprano-Falvaterra        | 1              |
| Cesano                    | 2              |
| Ciampino                  | 2              |
| Ciampino Aeroporto        | 2              |
| Cisterna di Latina        | 1              |
| Civitavecchia             | 5              |
| Colleferro-Segni-Palio    | 1              |
| Fara Sabina-Montelibretti | 1              |
| Ferentino-Supino          | 1              |
| Fidene                    | 1              |
| Fiera di Roma             | 1              |
| Fiumicino Aeroporto       | 25             |
| Fondi-Sperlonga           | 2              |
| Formia                    | 4              |
| Frascati                  | 2              |
| Frosinone                 | 1              |
| Gemelli                   | 2              |

| Località                      | N° Emettitrici |
|-------------------------------|----------------|
| Guidonia-Montecelio-S. Angelo | 1              |
| Ipogeo degli Ottavi           | 1              |
| Itri                          | 1              |
| La Giustiniana                | 1              |
| La Storta                     | 2              |
| Ladispoli-Cerveteri           | 1              |
| Latina                        | 4              |
| Lunghezza                     | 1              |
| Maccarese-Fregene             | 1              |
| Manziana-Canale Monterano     | 1              |
| Marina di Cerveteri           | 2              |
| Marino Laziale                | 1              |
| Minturno                      | 2              |
| Montalto di Castro            | 1              |
| Monte S. Biagio               | 2              |
| Monterotondo-Mentana          | 3              |
| Nettuno                       | 1              |
| Nuovo Salaria                 | 1              |
| Oriolo                        | 1              |
| Orte                          | 3              |
| Ottavia                       | 1              |
| Parco Leonardo                | 2              |
| Piana Bella Di Montelibretti  | 1              |
| Poggio Mirteto                | 1              |
| Pomezia-S. Palomba            | 2              |
| Priverno-Fossanova            | 2              |
| Quattro Venti                 | 2              |
| Rieti                         | 1              |

| Località                 | N° Emettitrici |
|--------------------------|----------------|
| Roccasecca               | 1              |
| Roma Anselma             | 1              |
| Roma Balduina            | 1              |
| Roma Monte Mario         | 1              |
| Roma Nomentana           | 1              |
| Roma Ostiense            | 5              |
| Roma S. Filippo Neri     | 1              |
| Roma S. Pietro           | 3              |
| Roma Trastevere          | 7              |
| Roma Tuscolana           | 3              |
| Santa Marinella          | 2              |
| Santa Severa             | 1              |
| Settebagni               | 1              |
| Sezze Romano             | 1              |
| Stimigliano              | 1              |
| Tarquinia                | 2              |
| Tivoli                   | 2              |
| Torre in Pietra-Palidoro | 1              |
| Tor Vergata              | 1              |
| Val D'Ala                | 1              |
| Valle Aurelia            | 2              |
| Valmontone               | 1              |
| Velletri                 | 2              |
| Vigna Clara              | 1              |
| Viterbo Porta Fiorentina | 1              |
| Viterbo Porta Romana     | 1              |
| Zagarolo                 | 1              |

|                           |            |
|---------------------------|------------|
| <b>Totale complessivo</b> | <b>159</b> |
|---------------------------|------------|

## 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. È possibile acquistare abbonamenti integrati Metrebus Roma mensili e annuali solamente in tre stazioni di Roma (Roma Ostiense, Roma Trastevere e Roma San Pietro), che si incrementeranno progressivamente.

## 4. VALIDATRICI

Nel territorio della Regione Lazio a gennaio 2026 risultano presenti ed attive 585 validatrici, oggetto del presente contratto.

| Località               | N° Validatrici | Località                       | N° Validatrici | Località                      | N° Validatrici |
|------------------------|----------------|--------------------------------|----------------|-------------------------------|----------------|
| Acqua Acetosa          | 0              | Castel Gandolfo                | 2              | Fondi-Sperlonga               | 5              |
| Albano Laziale         | 4              | Castel Madama                  | 1              | Fontana Liri Inferiore        | 1              |
| Anagni-Fiuggi          | 4              | Castro-Pofi-Vallecorsa         | 3              | Fontana Liri Superiore        | 1              |
| Anguillara             | 5              | Ceccano                        | 4              | Formia                        | 9              |
| Antrodoco Borgo Velino | 1              | Cecchina                       | 2              | Frascati                      | 6              |
| Antrodoco Centro       | 1              | Ceprano-Falvaterra             | 3              | Frosinone                     | 6              |
| Anzio                  | 6              | Cesano                         | 5              | Gallese Teverina              | 2              |
| Anzio Colonia          | 0              | Ciampino                       | 10             | Gavignano Sabino              | 3              |
| Appiano-Proba Petronia | 0              | Cisterna di Latina             | 6              | Gemelli                       | 8              |
| Aprilia                | 4              | Civita Castellana-Magliano     | 4              | Grotte S. Stefano             | 2              |
| Arce                   | 1              | Civitavecchia                  | 13             | Guidonia-Montecelio-S. Angelo | 6              |
| Arpino                 | 1              | Colfelice                      | 1              | Ipogeo degli Ottavi           | 3              |
| Arsoli                 | 1              | Colle Mattia                   | 0              | Isola Liri                    | 1              |
| Bagni di Tivoli        | 4              | Colleferro-Segni-Palano        | 7              | Isoletta-S. Giovanni Incarico | 2              |
| Bracciano              | 2              | Collevecchio-Poggio Sommavilla | 2              | Itri                          | 2              |
| Campo di Carne         | 3              | Colonna Galleria               | 1              | La Giustiniana                | 4              |
| Campoleone             | 4              | Compre S. Vincenzo             | 1              | La Rustica Città              | 0              |
| Cancelliera            | 0              | Fara Sabina-Montelibretti      | 5              | La Rustica UIR                | 2              |
| Capannelle             | 4              | Ferentino-Supino               | 3              | La Storta                     | 3              |
| Capranica-Sutri        | 4              | Fidene                         | 5              | Labico                        | 2              |
| Casabianca             | 0              | Fiera di Roma                  | 3              | Ladispoli-Cerveteri           | 8              |
| Cassino                | 7              | Fiumicino Aeroporto            | 8              | Lanuvio                       | 0              |

| Località                  | N° Validatrici | Località                         | N° Validatrici | Località             | N° Validatrici | Località                 | N° Validatrici |
|---------------------------|----------------|----------------------------------|----------------|----------------------|----------------|--------------------------|----------------|
| Latina                    | 7              | Orte                             | 13             | Roma Prenestina      | 4              | Tarquinia                | 2              |
| Lido di Lavinio           | 2              | Ottavia                          | 2              | Roma S. Filippo Neri | 3              | Tivoli                   | 6              |
| Lunghezza                 | 4              | Padiglione                       | 3              | Roma S. Pietro       | 10             | Tor Sapienza             | 0              |
| Maccarese-Fregene         | 2              | Palmiro Togliatti                | 0              | Roma Termini         | 45             | Tor Vergata              | 4              |
| Magliana                  | 0              | Pantarella                       | 3              | Roma Tiburtina       | 22             | Torre in Pietra-Palidoro | 1              |
| Mandela-Sambuci           | 3              | Parco Leonardo                   | 4              | Roma Trastevere      | 8              | Torricola                | 2              |
| Manziana-Canale Monterano | 3              | Pavona                           | 0              | Roma Tuscolana       | 10             | Tre Croci                | 2              |
| Marcellina-Palombara      | 2              | Piana Bella di Montelibretti     | 2              | Roviano              | 1              | Val D'Ala                | 4              |
| Marechiaro                | 0              | Piedimonte-Villa S. Lucia-Aquino | 2              | S. Eurosia           | 0              | Valle Aurelia            | 4              |
| Marina di Cerveteri       | 5              | Poggio Mirteto                   | 5              | S. Gennaro           | 1              | Valmontone               | 5              |
| Marino Laziale            | 5              | Pomezia-S. Palomba               | 4              | S. Maria delle Mole  | 0              | Velletri                 | 4              |
| Minturno                  | 4              | Ponte di Nona                    | 4              | Santa Marinella      | 3              | Vetralla                 | 3              |
| Montalto di Castro        | 2              | Ponte Galeria                    | 4              | Santa Severa         | 1              | Vigna Clara              | 3              |
| Monte S. Biagio           | 6              | Priverno-Fossanova               | 6              | Sassone              | 0              | Vigna di Valle           | 2              |
| Montefiascone             | 2              | Quattro Venti                    | 5              | Serenissima          | 0              | Villa Bonelli            | 4              |
| Monterotondo-Mentana      | 3              | Rieti                            | 4              | Settebagni           | 4              | Villa Claudia            | 3              |
| Morolo                    | 2              | Roccasecca                       | 5              | Sezze Romano         | 4              | Villetta                 | 2              |
| Muratella                 | 6              | Roma Aurelia                     | 4              | Sgurgola             | 0              | Viterbo Porta Fiorentina | 4              |
| Nettuno                   | 6              | Roma Balduina                    | 5              | Sipicciano           | 2              | Viterbo Porta Romana     | 5              |
| Nuovo Salario             | 5              | Roma Monte Mario                 | 3              | Sipicciano S. Nicola | 1              | Zagarolo                 | 6              |
| Ogliata                   | 6              | Roma Nomentana                   | 4              | Sora                 | 1              |                          |                |
| Oriolo                    | 3              | Roma Ostiense                    | 16             | Stimigliano          | 2              |                          |                |

## 5. CUSTOMER SERVICE

Alla data di aggiornamento del presente allegato, sono attivi n.4 presidi di assistenza clienti nelle stazioni di Roma Termini, Ciampino, Fiumicino e Civitavecchia. Le risorse assegnate al customer care sono n. 63 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*).