



# Il nuovo Contratto di Servizio Provincia autonoma di Trento Trenitalia - Direzione provinciale Trento



# La Direzione Provinciale Trento - Trenitalia

I numeri chiave



**10.949**

VIAGGI AL GIORNO\*



**88**

CORSE  
AL GIORNO\*



**120**

RISORSE



**16**

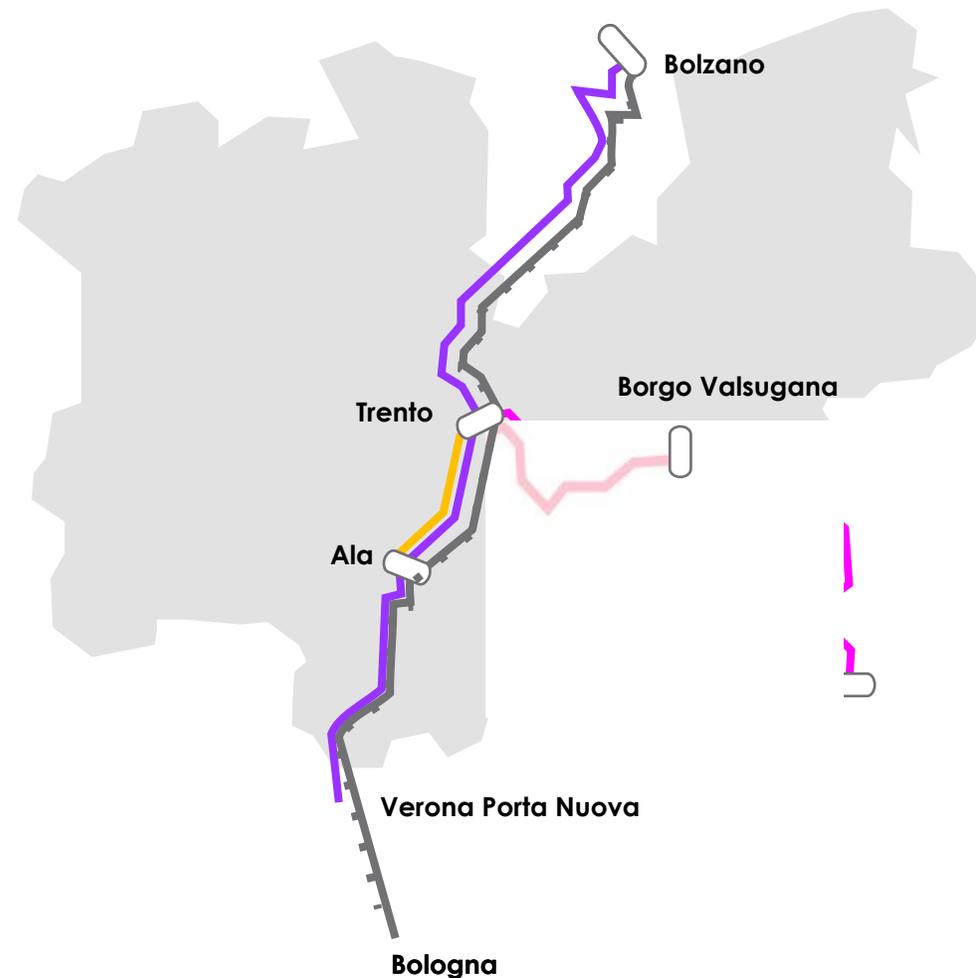
I CONVOGLI  
DELLA FLOTTA  
DP TRENTO  
AL 2024\*\*

**13**

NUOVI TRENI  
ENTRO IL 2027

**7**

ANNI L'ETA'  
MEDIA  
DI FLOTTA



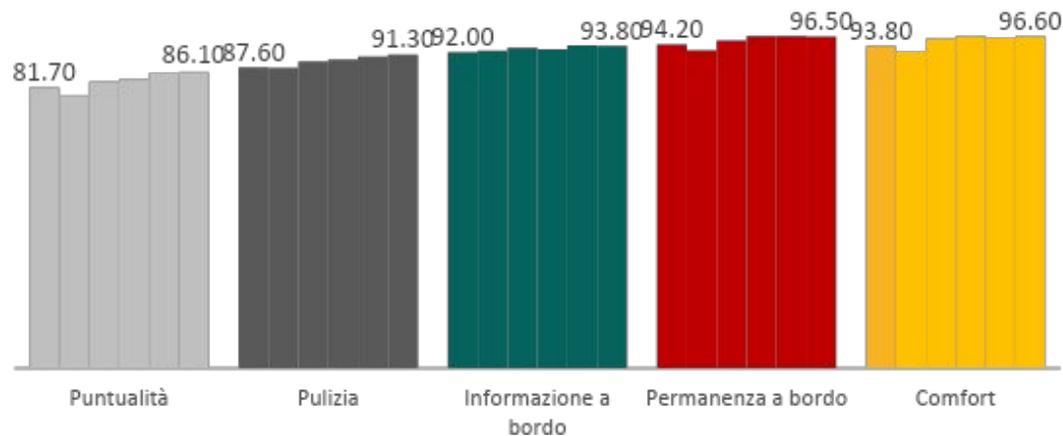
\* media giorno feriale lun-ven

\*\* a cui si aggiungono i convogli dei territori limitrofi

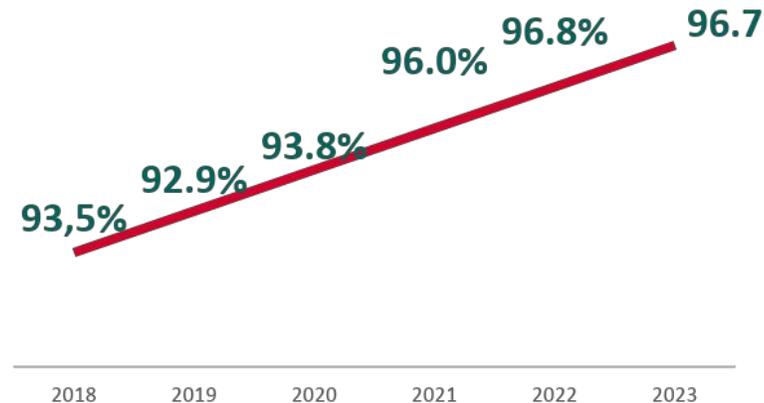
# Direzione Provinciale Trento – *Customer Satisfaction*

dal 2018 al 2023

**CUSTOMER SATISFACTION**



**VIAGGIO NEL SUO COMPLESSO**



Aumento della *customer satisfaction* su tutte le dimensioni, con punte di **+4,40%** nel caso della **Puntualità**, **+3,70%** per la **Pulizia**, **2,80%** per il **Comfort**, **2,30%** per la **Permanenza a bordo** e **1,80%** per le **l'Informazione a bordo** (2023 vs 2018).

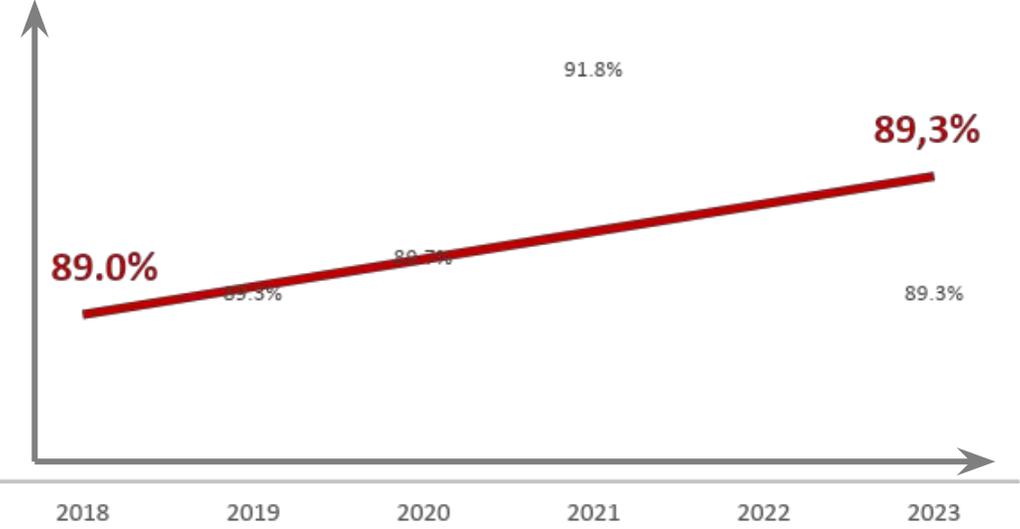
La **customer satisfaction** complessiva del viaggio è aumentata del **3,20%** (2023 vs 2018).

# Direzione Provinciale Trento – Puntualità

dal 2018 al 2023

## Puntualità Reale (vissuta dal cliente)

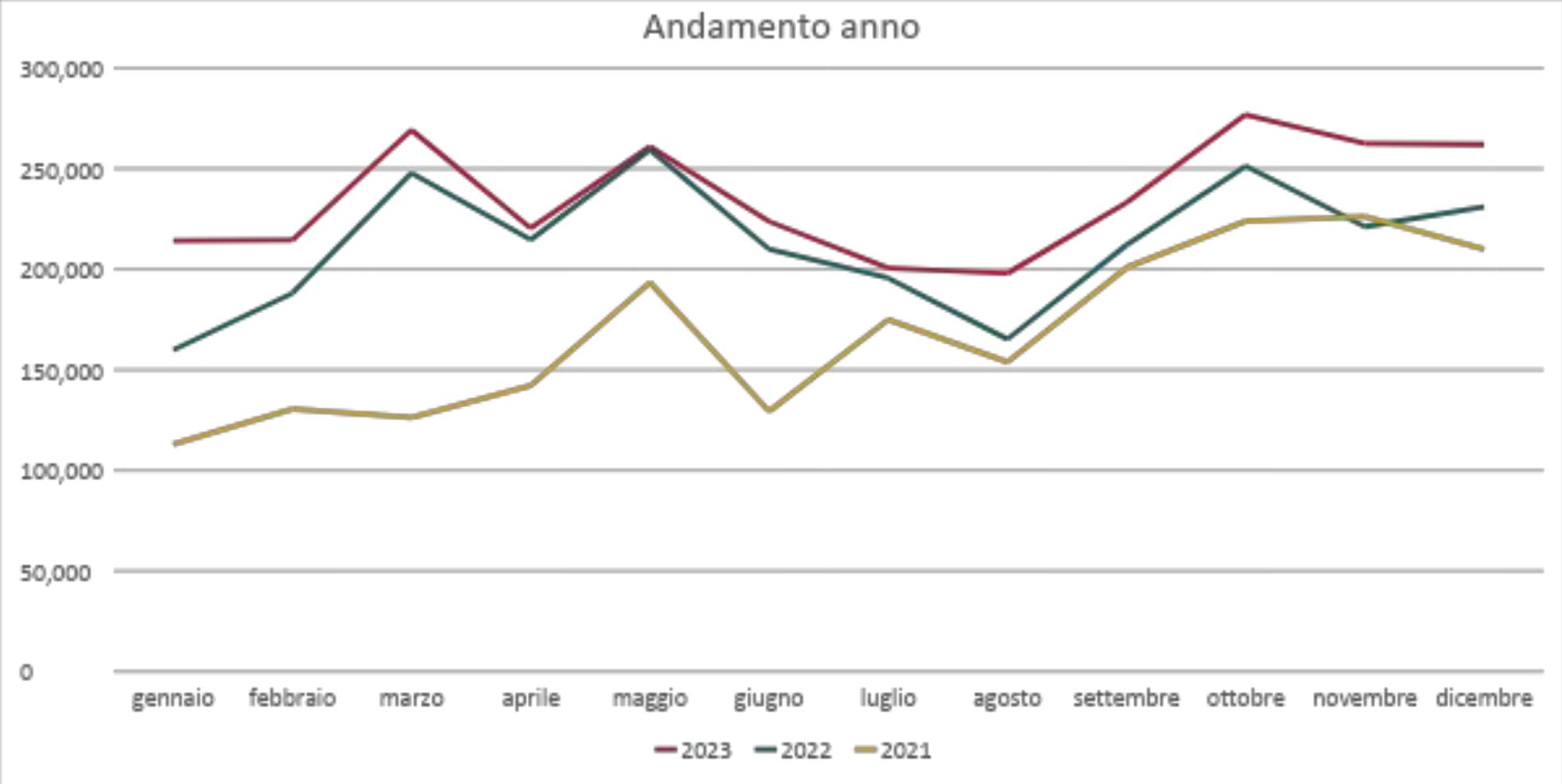
Comprensiva di cause di forza maggiore e gestore della rete/RFI  
Performance a 5 minuti



2018 – 2023  
**+0,3 punti**

# Frequentazioni Provincia Autonoma di Trento

## Passeggeri trasportati: Confronto 2023 – 2022 - 2021



# Il nuovo Contratto di Servizio (2024 – 2033)

## I pilastri fondamentali

**PRODUZIONE**

**Mantenimento di una produzione costante**

**FLOTTA**

**Investimenti per il rinnovo della flotta (a partire dal dicembre 2024)**

**QUALITA'**

**Incremento progressivo della qualità erogata e sistema di penalità conforme alle Direttive ART**

# Il nuovo Contratto di Servizio (2024 – 2033)

## I numeri



### DURATA

**10 anni** (gennaio 2024 – dicembre 2033)



### OFFERTA PROGRAMMATA

**1,74 mln di Treni\*Km** annui nel 2024; incremento a **1,97 mln di Treni\*km** annui nel 2026 (poi costanti) a seguito del completamento dei lavori di elettrificazione della tratta Trento – Borgo Valsugana e della riattivazione della fermata di Calliano



### INVESTIMENTI

**96,2 mln €** di Trenitalia a cui si sommano **81,7 mln €** a carico della Provincia Autonoma di Trento per nuovi materiali rotabili

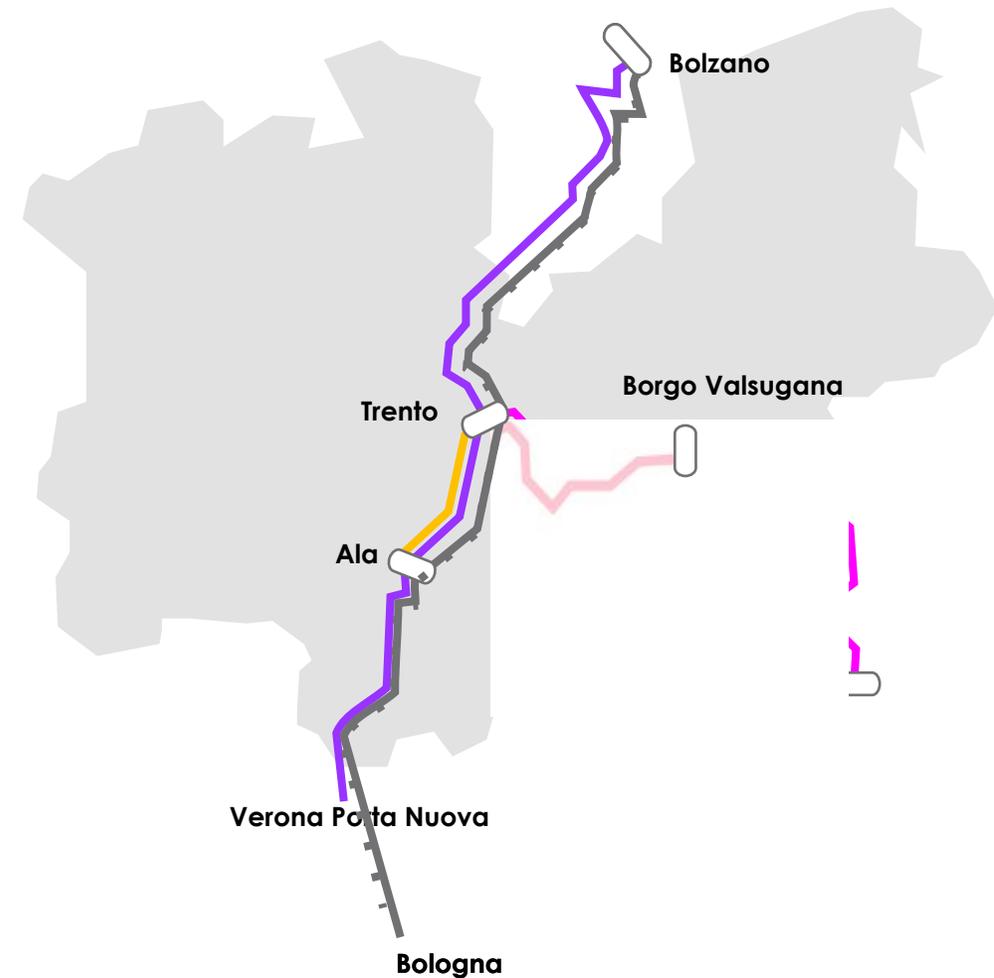


### VALORE CONTRATTO

**361,4 mln €** circa (**30%** ricavi da mercato/ **70%** corrispettivi)

# Il nuovo Contratto di Servizio (2024 – 2033)

Offerta Direzione Provinciale Trento



- Trento -Verona Porta Nuova
- Trento-Ala

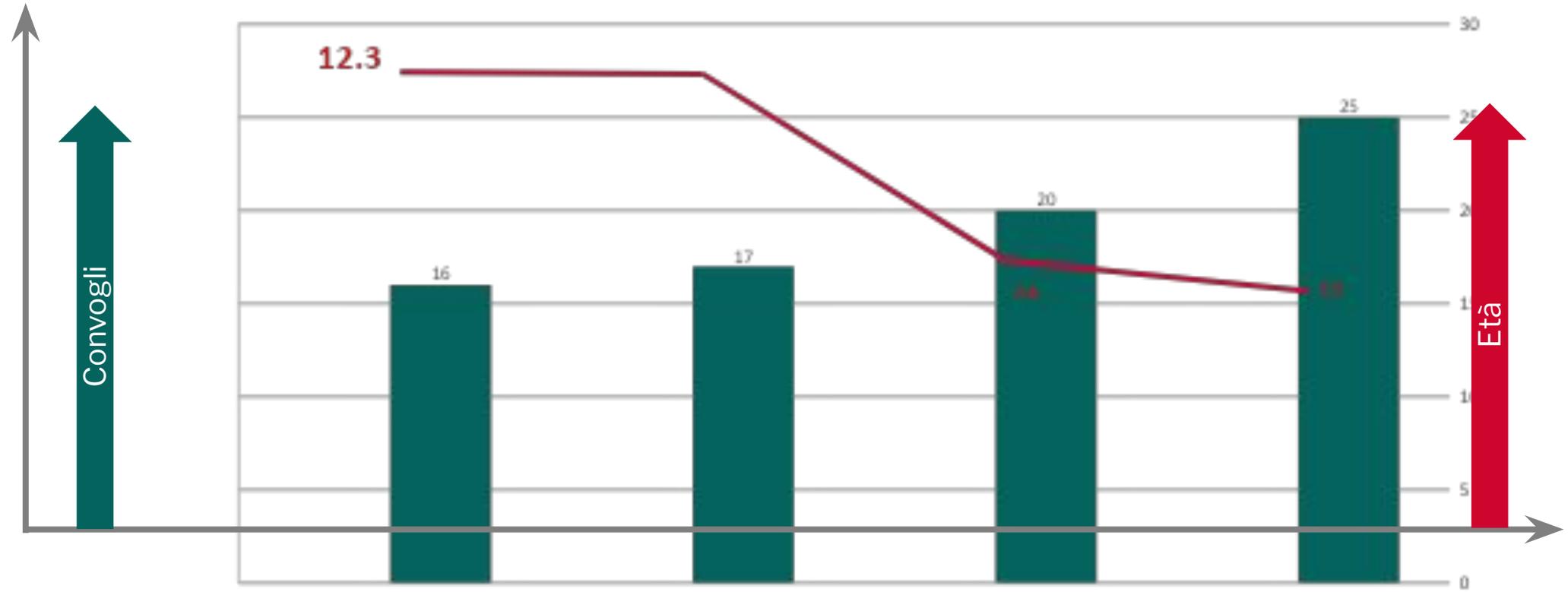
Linea Trento – Verona Porta Nuova

- Trento-Bassano del Grappa
- Trento-Borgo Valsugana

Linea Trento – Bassano del Grappa

# Il nuovo Contratto di Servizio (2024 – 2033)

Andamento età media della flotta assegnata alla DP Trento dal 2024 al 2027



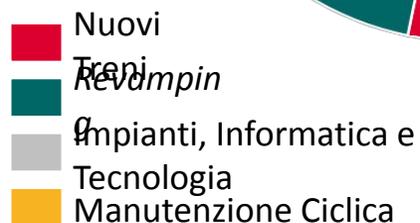
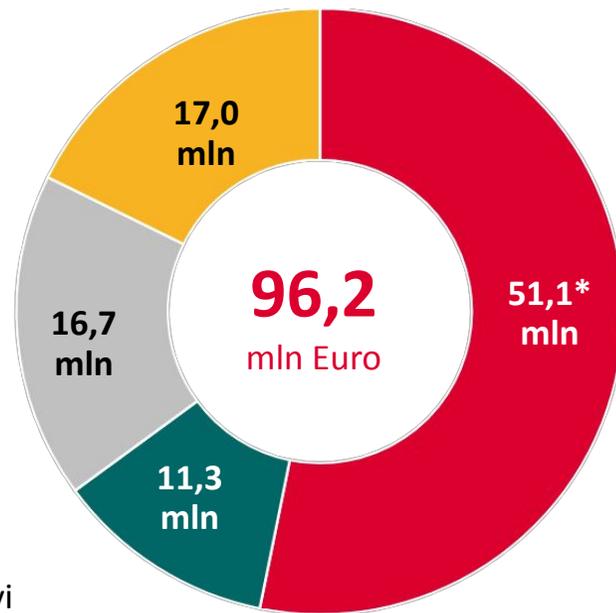
**Entro il 2027 si concluderà il rinnovo completo della flotta**

# Il nuovo Contratto di Servizio (2024– 2033)

## Investimenti e principali indici di qualità ed efficienza

Nuovo CdS  
2024-2033

### INVESTIMENTI



(\*) 51,1 mln interamente a carico di Trenitalia per l'acquisto di 3 Rock, a questi si aggiungono 81,7 mln di euro per l'acquisto di materiale rotabile in autofinanziamento della Provincia Autonoma di Trento

### Principali indici di qualità ed efficienza

- ❑ Miglioramento degli standard di qualità sui principali indicatori di performance
- ❑ Maggiori servizi, tecnologie e maggiore *comfort* (100% dei nuovi treni accessibili alle **PRM** e idonei al **trasporto delle bici**, incremento della **sicurezza** a bordo, dei **posti a sedere** e degli **spazi per bagagli**)
- ❑ **Rinnovo della flotta**
- ❑ **Incremento dei passeggeri** (+3,3% di crescita percentuale media annua sull'intero periodo contrattuale)
- ❑ **Incremento dei ricavi da mercato** del 61,7% nel 2033 rispetto al 2024 e dei **ricavi totali** pari al 31,04% rispetto al 2024

### Finanziamenti per Materiale Rotabile PAT

**81,7 mln** di euro della Provincia Autonoma per l'acquisto di 6 POP e 3 Blues sono così suddivisi:

- ❑ Fondi Olimpici 63,5 mln
- ❑ Decreto Infrastrutture 10 mln
- ❑ PNRR 5,1 mln
- ❑ Provincia Autonoma di Trento 3 mln

# Il nuovo Contratto di Servizio (2024 – 2033)

## I nuovi materiali



**6**

*Pop*

**2025 – 2026 - 2027**



**4**

*Blues*

**2026**



**3**

*Rock*

**2027**

# I nuovi treni del Contratto di Servizio

## Treni POP – Scheda Tecnica



pop

4 casse

- 305** Posti a sedere
- >500** Posti totali
- 6** Porta bici
- 32** Telecamere di video-sorveglianza
- 1,01** m/s<sup>2</sup> Accelerazione
- 30%** Di consumi energetici rispetto a treni precedenti
- 96%** Di riciclabilità dei materiali
-  Porta bagagli
-  Prese elettriche
-  WiFi a bordo

# I nuovi treni del Contratto di Servizio

## Treni Blues – Scheda Tecnica



# Blues

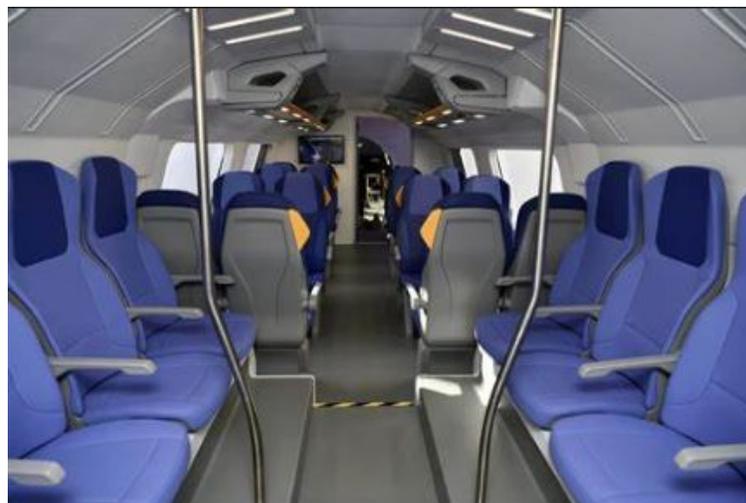
4 casse

- 306** Posti a sedere
- >500** Posti totali
- 8** Porta bici
- 24** Telecamere di video-sorveglianza
- 0,8** m/s<sup>2</sup> Accelerazione
- >93%** Di riciclabilità dei materiali

- Porta bagagli
- Prese elettriche
- WiFi a bordo
- Area giochi

# I nuovi treni del Contratto di Servizio

## Treni Rock – Scheda Tecnica



# Rock

6 casse

- 752** Posti a sedere
- >1200** Posti totali
- 21** Porta bici
- 60** Telecamere di video-sorveglianza
- 1,01** m/s<sup>2</sup> Accelerazione
- 30%** Di consumi energetici rispetto a treni precedenti
- 96%** Di riciclabilità dei materiali
-  Porta bagagli
-  Prese elettriche
-  WiFi a bordo

# Il nuovo Contratto di Servizio

## Ricavi da traffico e lotta a evasione ed elusione



### Ricavi da traffico

Il recupero progressivo dei viaggiatori trasportati ante Covid, l'effetto positivo generato dall'elettrificazione della linea Valsugana e dalla riattivazione della fermata di Calliano, il miglioramento della qualità del servizio derivante anche dall'entrata in esercizio del nuovo materiale rotabile, il contrasto all'evasione, l'evento invernale delle Olimpiadi Milano-Cortina (2026) nonché l'adozione di politiche trasportistiche provinciali incentivanti consentiranno, nel corso degli anni, un graduale **incremento dei ricavi da traffico**.



### Lotta all'evasione e all'elusione

Si conferma l'impegno di Trenitalia a **ridurre l'evasione ed elusione** tariffaria al fine di contribuire al raggiungimento degli obiettivi di ricavo previsti. Aumento del personale antievasione.

# Il nuovo Contratto di Servizio

## Investimenti in sviluppo informatico e tecnologico



Nel nuovo Contratto sono previsti **investimenti per sviluppo informatico e tecnologico**, con evoluzione digitale dell'esperienza di viaggio (biglietteria *green*, *self check-in*, biglietto con carta di credito, ...) e dei processi industriali (telediagnostica, manutenzione predittiva, ...).

Inoltre si prevede che Trenitalia implementi i propri sistemi di vendita, con l'obiettivo di supportare il viaggiatore nella scelta e nella finalizzazione del viaggio *door to door*.

## Customer Care



Sei risorse opereranno 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 controllare i titoli di viaggio.

Nella stazione di Trento in concomitanza di eventi o criticità viene attivato un presidio straordinario con desk.

# Customer Care Provincia Autonoma di Trento

6 servizi di assistenza + *Customer Room* DP Bolzano



# Servizio di Assistenza nella Provincia Autonoma di Trento



**1 Responsabile**

**Presidio straordinario**

STAZIONE	Risorse
Trento	4/6*

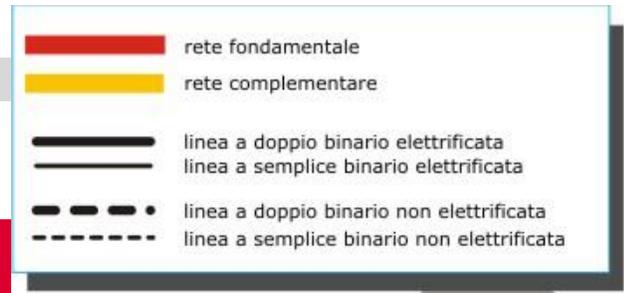
\* Attualmente 4 aumenteranno a 6

**Customer Room**

Customer Room di riferimento presso Produzione Bolzano

**Presidio straordinario con Desk**

**Biglietteria Regionale**



# Visitare il Trentino Alto Adige in treno

*Travelbook* – Trentino Alto Adige in Treno



- «I regionali da vivere», nuova collana creata da Giunti Editore e Trenitalia, accompagna alla scoperta delle bellezze del Trentino Alto Adige raggiungibili in treno, proponendo una mobilità sostenibile e conveniente, evitando lo *stress* dell'auto
- Facile consultazione per punti di interesse: arte, artigianato, cicloturismo, eventi, natura, escursioni e storia
- Per ogni luogo è segnalata la stazione più vicina e la distanza a piedi per raggiungere la destinazione

Disponibile in libreria e nei principali *bookstore on line*

# I travelbook di Trenitalia

## Le pubblicazioni con i nostri consigli



VIAGGIA CON I NOSTRI TRAVEL BOOK  
PIÙ DI 190 LUOGHI INCANTEVOLI DA VISITARE



RAGGIUNGI  
LE TERME DA  
**TRENTO IN 45'**  
**BASSANO DEL GRAPPA IN 1h16'**

**LEVICO TERME**  
TRENTO (TN)

ALTEZZINE m. 506 s.l.m.  
ABITANTI 7.991

INFO TURISMO  
Info Point - Tel 0461 727700  
[visitilevico Terme.it]

DISTANZA DALLA STAZIONE 1,2 km

**LEVICO TERME**  
NEL CUORE DELLE MONTAGNE DEL LAGORAI  
Circondata dalla natura rigogliosa del Trentino, Levico Terme era una località termale già nota in epoca asburgica. A due passi dal parco termale c'è il lago, uno dei più puliti d'Italia, dove è possibile fare rilassanti passeggiate come quella lungo la Strada dei Pescatori a ridosso dell'acqua. Fra i canneti si possono ammirare splendidi scorci sulle Montagne della Valsugana ed è bello perdersi fra i colori e i riflessi che si disegnano sul lago.

- TRENTO
- Villazano
- Povo-Mesiano
- Pergine
- S. Cristoforo al Lago-Ischia
- Calceranica
- Caldonazzo
- Levico Terme
- Roncagno Bagni-Marter
- Borgo Valsugana Centro
- Borgo Valsugana Est
- Strigno
- Grigno
- Tazza Di Grigno
- Primolano
- Cismon Del Grappa
- S. Marina
- Carpanè-Valsugana
- S. Nazario
- Salagna
- BASSANO DEL GRAPPA**

**WELLNESS**  
21 LOCALITÀ TERMALI  
DA RAGGIUNGERE  
COMODAMENTE IN TRENO

**GRANDI GIARDINI ITALIANI**  
21 LUOGHI DA FIABA  
DA RAGGIUNGERE  
COMODAMENTE IN TRENO



RAGGIUNGI  
IL PARCO DELLE  
TERME DI LEVICO DA  
**TRENTO IN 45'**  
**BASSANO DEL GRAPPA IN 1h25'**

**LEVICO TERME**  
TRENTO (TN)

INFO TURISMO  
Tel 0461 706824  
grandigiardini.it

DISTANZA DALLA STAZIONE 550 m

**PARCO DELLE TERME DI LEVICO**  
NATURA ED ELEGANZA DEI PRIMI NOVECENTO  
Con i suoi 13 ettari di superficie e un patrimonio arboreo di circa 570 maestosi alberi, il Parco delle Terme di Levico nacque per arricchire di verde la città termale d'importanza europea, dove nei primi del '900 si integravano le cure termali con passeggiate, elioterapia e relax. Oggi è il più importante parco storico della Provincia di Trento; ospita Villa Paradiso, elegante villino con elementi Liberty, ed è arricchito da centinaia di specie arbustive raggruppate in aree tematiche: collezioni di viburni, Cornus, ortensie, spiree, rose e peonie.

- TRENTO
- Trento S. Chiara
- Trento S. Bartolomeo
- Villazano
- Povo-Mesiano
- Pergine
- S. Cristoforo al Lago-Ischia
- Calceranica
- Caldonazzo
- Levico Terme
- Roncagno Bagni-Marter
- Borgo Valsugana Centro
- Borgo Valsugana Est
- Strigno
- Grigno
- Tazza Di Grigno
- Primolano
- Cismon del Grappa
- S. Marina
- Carpanè-Valsugana
- S. Nazario
- Salagna
- BASSANO DEL GRAPPA**