

VERBALE DI INCONTRO

In data 11/12/2023 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le Segreterie Regionali ABRUZZO delle OO.SS. FILT/CGIL, FIT/CISL, UILTRASPORTI, FAST CONFISAL e ORSA Ferrovie e la RSU n. 51 Vendita Diretta/Indiretta e Staff, come previsto dal Verbale di Accordo Nazionale del 1° agosto 2023 tra la società Trenitalia S.p.A. e le OO.SS.

L'azienda nel corso degli incontri effettuati ha illustrato le logiche di interoperabilità tra i processi di vendita e assistenza, come da presentazione allegata al verbale e che ne costituisce parte integrante.

Le parti concordano per il personale addetto all'Assistenza della DR Abruzzo di Pescara di confermare l'orario di lavoro:

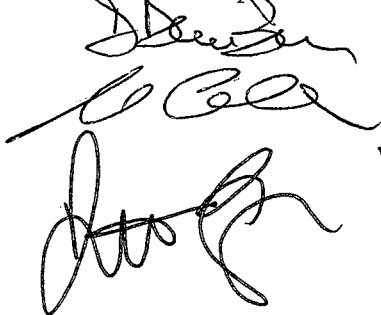
- Lunedì - Domenica: turno in seconda:
 - mattina 06,00 - 13,36
 - pomeriggio 13,36 - 21,12

Gli agenti del presidio di Assistenza potranno svolgere attività a terra, sottobordo e a bordo treno coerentemente con quanto previsto dal verbale Nazionale del 01.08.2023

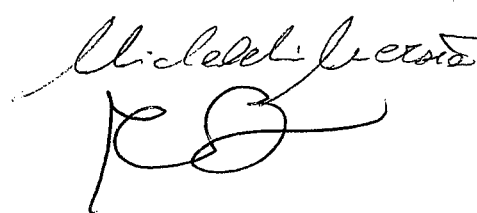
L'Azienda ha altresì illustrato il piano di formazione per la ricomposizione delle competenze in ambito Vendita e Assistenza, da attuarsi entro il primo semestre 2025.

Con riferimento a quanto convenuto in data odierna, le parti torneranno ad incontrarsi per una verifica di quanto sopra entro fine maggio 2024. Inoltre, le parti condividono di effettuare entro gennaio 2024 un tavolo di confronto sul tema orari delle Biglietterie.

Trenitalia S.p.A.



RSU n. 51 Vendita Dir./Indiretta



FILT/CGIL



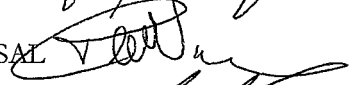
FIT/CISL



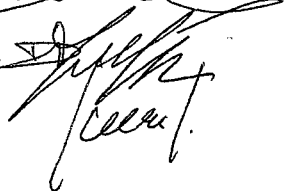
UILTRASPORTI



FAST CONFISAL



ORSA FERROVIE



VERBALE DI ACCORDO

In data 11 dicembre 2023 si sono incontrati i rappresentanti della Società Trenitalia S.p.A. – DR Abruzzo DBRSI – la RSU n° 51 e le Segreterie Regionali Abruzzo delle Organizzazioni Sindacali Filt/Cgil, Fit/Cisl, Ultrasporti, SIm Fast Confsal e OrSA Ferrovie relativamente al tema della reperibilità così come previsto dall'Accordo Nazionale del 01.08.2023.

Le Parti convengono, sull'introduzione di turni programmati di reperibilità operativa interessanti il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza, finalizzati a garantire tutti gli interventi richiesti al verificarsi di eventi non prevedibili, in coerenza con quanto previsto dall'art. 79 CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie del 22/03/2022. Tali turni saranno attivati a partire dal 8 gennaio 2024 presso le sedi di:

- Giulianova e Pescara (Area Adriatica) con il personale biglietteria/assistenza, con service anche per il Business AV/IC;
- di Avezzano, Sulmona, L'Aquila e Chieti (Area Interna) con il personale di biglietterie/assistenza

Fermi restando i criteri ed i compensi di cui all'art. 79 CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie le parti concordano inoltre che:

- tutto il personale verrà inserito nei turni di reperibilità, con le esclusioni e le tutele di cui alla normativa vigente, e verrà individuato prioritariamente su base volontaria;
- il personale potrà esprimere la propria preferenza per il presidio di reperibilità a cui aderire (se Area Adriatica o Area Interna) ferme restando le condizioni previste contrattualmente;
- l'impegno individuale sarà mediamente di 7 gg da lunedì (ore 00:01) alla domenica (ore 24:00) ogni 4 settimane, fino ad un massimo di 8 giornate;
- sarà fornita opportuna formazione e strumenti di lavoro;
- ferme restando le condizioni previste contrattualmente, verrà chiamato in via prioritaria il reperibile per ambito territoriale di competenza e, solo in caso di sopraggiunto e giustificato impedimento, potrà essere contattato il reperibile dell'altro turno di reperibilità; in caso di autorizzazione all'uso del mezzo privato sarà prevista una indennità chilometrica sulle base delle specifiche tabelle ACI vigenti e una contestuale copertura assicurativa (polizza KASKO) del mezzo; a tal fine i lavoratori dovranno comunicare al Referente di Impianto la targa del mezzo utilizzato e preventivamente all'intervento ogni variazione in merito;
- la reperibilità verrà elaborata per una validità semestrale e verrà comunicata 15 gg prima della sua attuazione.

La Società si rende disponibile ad effettuare un incontro di verifica con la RSU51 e le Segreterie OO.SS. sull'applicazione del presente accordo entro la prima settimana di luglio.

Trenitalia S.p.A.

RSU n. 51 Vendita Dir./Indiretta

FILT/CGIL

FIT/CISL

ULTRASPORTI

FAST CONFSAL

ORSA FERROVIE

Lucella

Bole

SP

Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

Implementazione accordo OOSS 1.8.23
DR Abfezzo - Commerciale

11 dicembre 2023

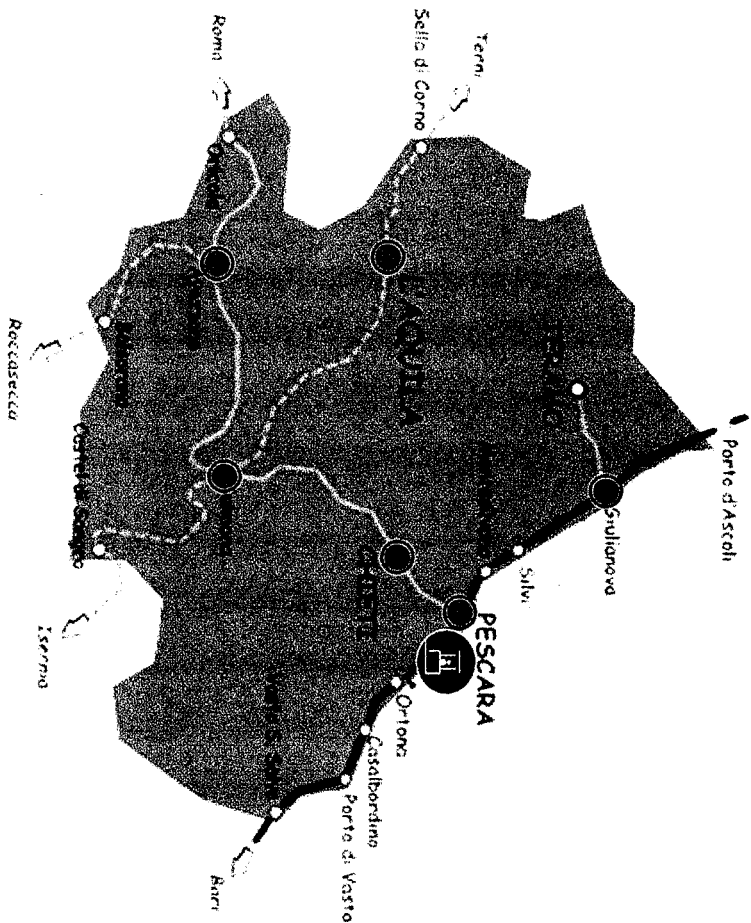
Stefano *Lucella* *Bole* *DR Abfezzo* *SP* *DR*

Commerciale DR Abruzzo

Biglietterie e Presidio di Assistenza

● BIGLIETTERIE

● Desk



Informazione confidenziale - Confidential information

Handwritten signatures and initials:
Vanni
Borke
Lacolla
BT
F. P. Kelly
D. M. Mackintosh
D. C. D. S.
D. S. S.
D. S. S.

Commerciale DR Abruzzo - Commerciale

Consistenze al 01.12.2023

livello/ età	D	C	B	A	Q	TOTALE
oltre 60	1		2	1		4
da 55 a 60			2	2		4
da 45 a 54			4		1	5
da 35 a 44			2		1	3
fino a 34		11	11			22
TOTALE	1	11	23	3	2	38



Informazione confidenziale - Confidential information

DR Abruzzo - Commerciale

Vendita & Assistenza DR Abruzzo – Consistenze al 01.12.2023

VENDITA	Risorse assegnate al 01.12
Avezzano	2
Chieti	2
Giulianova	2
L'Aquila	2
Pescara	9
Sulmona	2

ASSISTENZA	Risorse assegnate al 01.12
Pescara	5
Customer Room	3



Informazione confidenziale - Confidential information

Vendita e Assistenza DR Abruzzo

Principali driver nuovo modello commerciale da implementare sul territorio

- ✓ Ricomposizione delle competenze fra STC
Consente di gestire una interoperabilità tra i due processi in base alle esigenze operative specifiche del territorio
- ✓ Formazione
Attivazione/completamento di un piano formativo per la ricomposizione delle competenze di cui sopra
- ✓ Antievasione
L'attività rientra a tutti gli effetti nel processo di Assistenza.
- ✓ Reperibilità
Revisione dei turni programmati di Reperibilità interessanti il personale di Vendita e Assistenza, finalizzata a garantire gli interventi scaturenti da eventi non prevedibili



con L. M. Spampinato

Informazione confidenziale - Confidential information


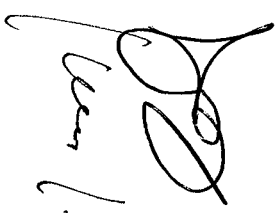
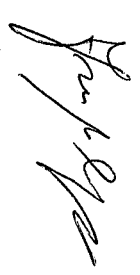

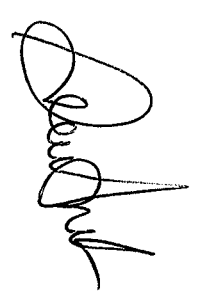



Di Nicola

Cronoprogramma formazione e abilitazioni

Piano della ricomposizione delle competenze in ambito Vendita e Assistenza entro il primo semestre 2025

Settore	Cronoprogramma formazione			
	4 ^a trimestre 2023	1 ^a semestre 2024	2 ^a semestre 2024	1 ^a semestre 2025
Assistenza	Formazione antievasione	Formazione vendita		
Vendita	Formazione assistenza		Formazione antievasione	



Informazione confidenziale - Confidential information

Vendita e Assistenza DR Abruzzo

Criteri base Interoperabilità per il ns territorio

- Il Progetto prevede il mantenimento dell'attuale perimetro degli impianti; a fronte di una esigenza commerciale rinnovata l'interoperabilità assicura una maggior capacità di reazione ad eventi ordinari e straordinari.
- I turni dell'Assistenza a Pescara hanno orario di inizio e termine conformi a quelli della Biglietteria
- Gli operatori del Presidio di Assistenza svolgeranno attività a terra, sottobordo e a bordo treno coerentemente con quanto previsto dal verbale del 01.08.2023

Da Biglietteria

Da Assistenza

Impiego in Assistenza

Impiego in Biglietteria

Ordinaria

Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)

- | | |
|--|--|
| Interventi a supporto in stazione e a bordo per: | Interventi a supporto in Biglietteria per: |
| <ul style="list-style-type: none">• picchi di affluenza prevedibili• eventi• presidio servizi sostitutivi programmati• attività di antievasione | <ul style="list-style-type: none">• picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali)• eventi |

Straordinaria

Eventi non programmabili

- | | |
|--|--|
| Interventi a supporto in stazione e a bordo per: | Interventi a supporto in Biglietteria per: |
| <ul style="list-style-type: none">• anomalità di circolazione• presidio bus sostitutivi emergenziali• presidio interventi previsti dal Regolamento UE 782/2021 (trasbordi, kit, taxi, hotel) | <ul style="list-style-type: none">• picchi di vendita ed eventi imprevisti |



Informazione confidenziale - Confidential information

Le opportunità dell'accordo del 1 Agosto 2023

Regolamentazione del turno di assistenza

	Turno	Orari
Assistenza	T2 7/7	6:00 – 13:36 13:36 – 21:12



Informazione confidenziale - Confidential information

[Handwritten signatures]

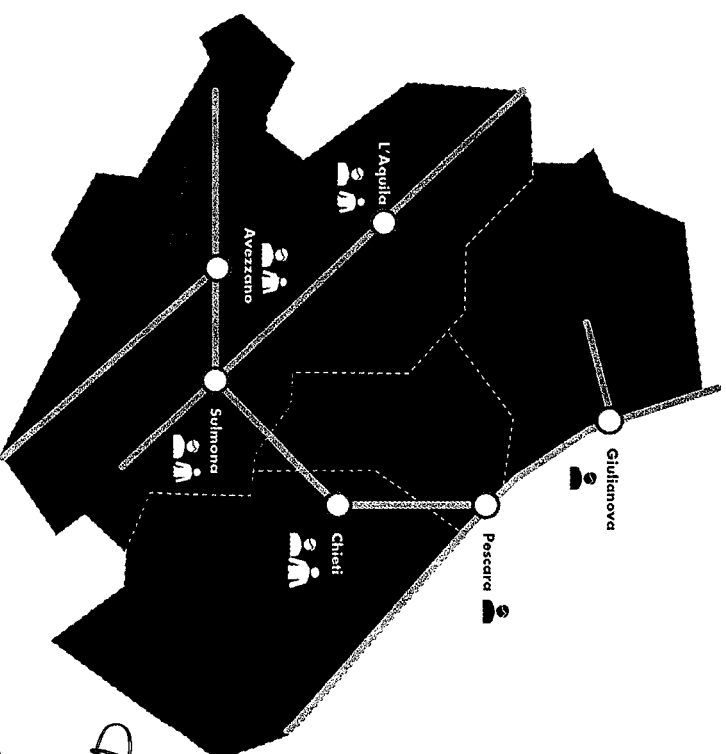
[Handwritten signature]

[Handwritten signatures]

Reperibilità Vendita e Assistenza

Reperibilità di area

- ✓ Aree di presidio individuate in Abruzzo:
 - Area adriatica con il personale biglietteria/assistenza di Giulianova e Pescara, con service anche per il Business AV/IC
 - Area interna con il personale di biglietterie/assistenza di Avezzano, Sulmona, L'Aquila e Chieti
- ✓ Turni programmati di reperibilità, interessanti il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza, finalizzati a garantire gli interventi che scaturiscono da eventi non prevedibili
- ✓ Carattere operativo della reperibilità



Nota: Il Personale di Chieti gira nel turno di reperibilità Area Interna.
In caso di necessità su Chieti interviene il reperibile dell'Area Adriatica



Informazione confidenziale - Confidential information