

VERBALE DI ACCORDO

In data 14/03/2024 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le Segreterie Regionali Lazio delle OO.SS. FILT/CGIL, FIT/CISL, UILTRASPORTI, UGL Ferrovieri, SLM FAST Confsal, ORSA Ferrovie e la RSU n. 50 Collegio Vendita Diretta e Indiretta Staff, relativamente ai temi previsti nell'Accordo Nazionale del 01.08.2023.

La Società in premessa ha illustrato l'attuale assetto organizzativo territoriale sia in ambito Vendita che in ambito Assistenza realizzato per aumentare la competitività sul mercato e per intercettare con maggior efficacia i flussi della clientela.

Dopo approfondito confronto le parti concordano gli orari di lavoro interessanti il personale che svolgono attività in Vendita e Assistenza secondo quanto rappresentato nelle slide allegate al presente verbale.

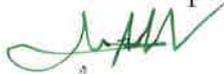
Come primo step le parti convengono, altresì, in coerenza con l'art. 79 CCNL co 1 della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, sull'introduzione di un turno programmato di reperibilità operativa interessante il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza con relativa ricomposizione delle competenze da realizzarsi entro il 2025.

Tale turno sarà attivato in via sperimentale presso la sede di Ciampino come da prospetto allegato entro aprile 2024.

Fermi restando i criteri ed i compensi di cui all'art. 79 CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie le parti concordano inoltre che il personale verrà individuato prioritariamente su base volontaria ed in caso di insufficienza di volontari, in base ai criteri contrattualmente previsti, con le esclusioni e le tutele di cui alla normativa vigente.

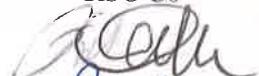
Infine, le parti convengono di proseguire il confronto per l'estensione dell'attuazione di quanto previsto dall'accordo di cui in premessa, con particolare riguardo ai siti di Fiumicino e Civitavecchia, per la definizione degli step successivi entro 3 mesi dall'avvio della sperimentazione di Ciampino.

Trenitalia S.p.A.



Marco Juretti
Luca Pelle

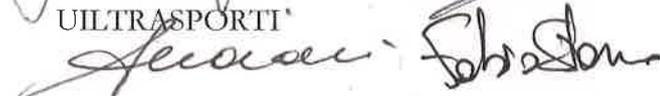
RSU 50



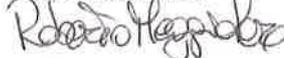


FILT/CGIL


FIT/CISL

UILTRASPORTI*


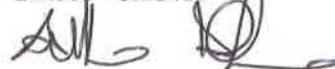
UGL Ferrovieri



SLM FAST Confsal



ORSA Ferrovie



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

Implementazione accordo OOSS
01.08.23
Direzione Regionale Lazio

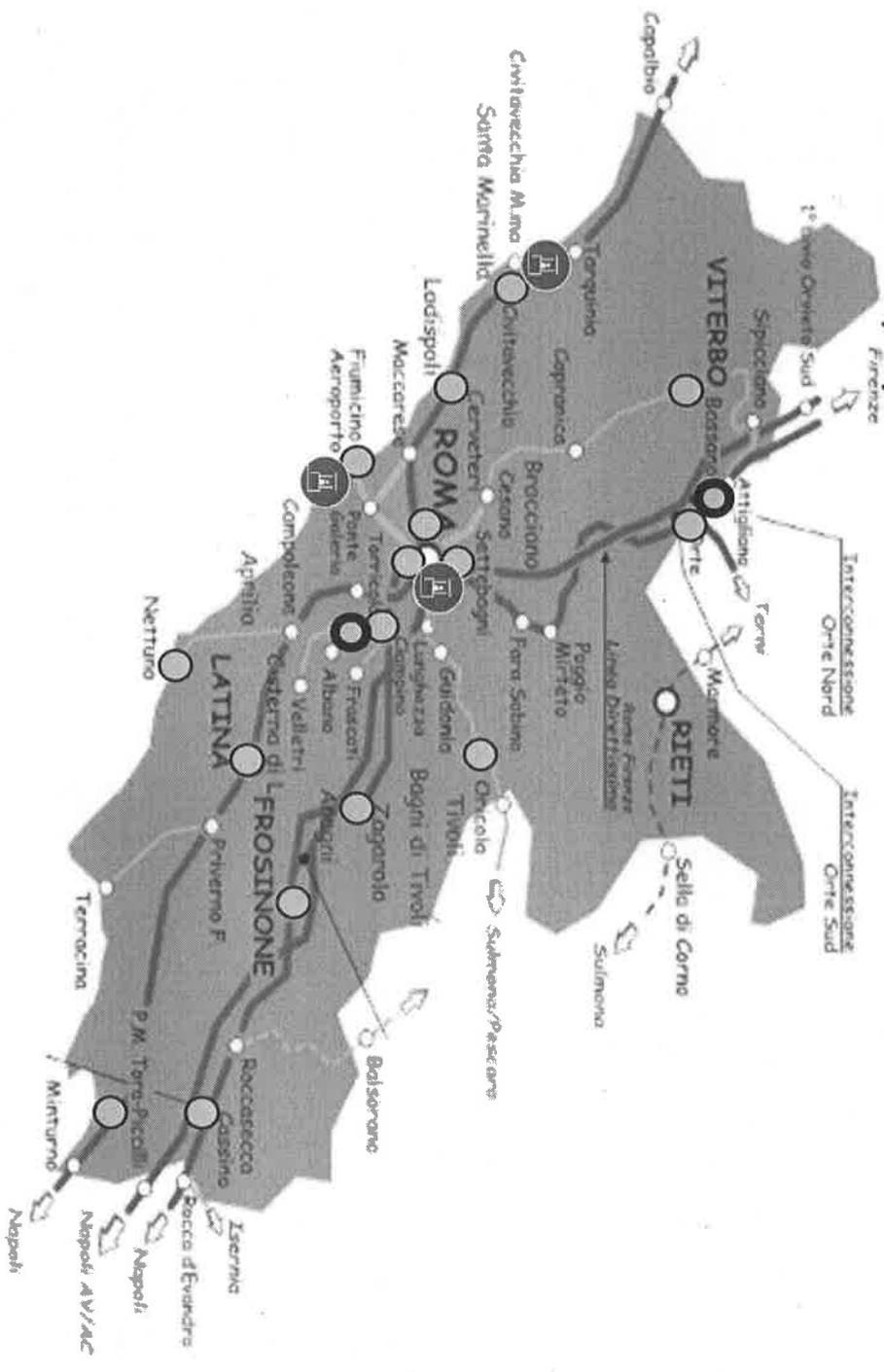
12 dicembre 2023

[Handwritten signature]

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Biglietterie e presidi di Assistenza al 31/08/2023

- Biglietterie
- Desk Assistenza
- Presidi Assistenza



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signature

Handwritten initials: FS, MFR

Handwritten signature

Handwritten initials: FRS, and a large signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Turni Biglietterie

Biglietteria	Turno	Articolazione
Cassino	T2 7/7	5:45-13:21 13:01-20:37 6:05-13:41 13:21-20:57
Civitavecchia	T2 5/7 TM* 2/7	5:50-13:26* 13:01-20:37 6:05-13:41
Ciampino	TM 5/7	6:05-13:41
Colleferro	T2 5/7	7:25-15:01 5:45-13:21 13:06-20:42
Fiumicino	T2 7/7	6:25-14:01 13:51-21:27 6:50-14:26 14:21-21:57
Formia	T2 7/7	7:00-14:36 14:26-22:02 5:45-13:21 13:01-20:37
Frosinone	T2 7/7	6:05-13:41 13:01-20:37 5:45-13:21 13:26-21:02
Cerveteri Ladispoli	T2 7/7	6:05-13:41 13:26-21:02 5:45-13:21 13:01-20:37
Latina	T2 7/7	6:05-13:41 13:26-21:02 5:45-13:21 13:01-20:37
Nettuno	TM 5/7	6:05-13:41 13:26-21:02 5:45-13:21
Orte	T2 5/7	5:45-13:21 13:01-20:37 6:05-13:41 13:26-21:02
Roma Ostiense	T2 5/7	6:05-13:41 13:21-20:57 6:15-13:51 13:31-21:07
Roma S. Pietro	T2 7/7	6:05-13:41 13:26-21:02 5:50-13:26 13:16-20:52
Roma Trastevere	TM 5/7	6:10-13:46
Tivoli	TM 5/7	6:25-14:01
Viterbo P. F.	T2 5/7	5:45-13:21 13:06-20:42

Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information



[Handwritten signature]



Turni Assistenza

Handwritten signature

Assistenza	Turno	Articolazione
Roma Termini	T2 7/7	6:00-13:36 13:36-21:12 7:00-14:36 14:36-22:12
Fiumicino Aeroporto	T2 7/7	6:00-13:36 13:36-21:12 7:00-14:36 14:36-22:12
Campino	T2 5/7 TM* 5/7	6:05-13:41 13:41-20:57 7:25-15:01*
Civitavecchia	TG 7/7 TG 7/7	5:50-13:26 6:30-14:06
Orte	TG 5/7	5:45-13:21



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signature



Vendita e Assistenza - DR Lazio

Biglietterie - Consistenze al 31 ottobre 2023

my

Dr

SS

BR

FR

BR

Livello/ età	Lazio				Tot
	C	B	A	Q	
oltre 60		4			4
da 55 a 60		12			13
da 45 a 54		13	1		14
da 35 a 44		9			9
fino a 34	22	24			46
TOTALE	22	62	1		85

BR

DR

FS

RP

spa

FS

BR

PM

FR

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Customer Room – Consistenze al 31 ottobre 2023

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Livello/ età	Lazio				Totale
	C	B	A	Q	
oltre 60					
da 55 a 60					
da 45 a 54					
da 35 a 44					
fino a 34		7			7
TOTALE		7			7



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signature

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Customer Care - Consistenze al 31 ottobre 2023

Handwritten note

Handwritten initials/signatures

Handwritten signature

Livello/ età	Lazio				Tot
	C	B	A	Q	
oltre 60		1		1	2
da 55 a 60		1		1	2
da 45 a 54			1		1
da 35 a 44		1			1
fino a 34	9	51			60
TOTALE	9	54		2	66

Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signatures and initials

Vendita e Assistenza DR Lazio

Sviluppo e implementazione Assistenza Lazio

As Is

Civitavecchia

Turno mattina 7/7



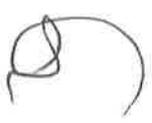
To Be

Civitavecchia

Turno mattina + giornaliero in caso di doppio operatore 7/7



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information



Handwritten signature

Handwritten signatures

Vendita e Assistenza DR Lazio

Principali driver nuovo modello

- ✓ Interoperabilità - ricomposizione delle competenze fra STC
- ✓ Assistenza
- ✓ Reperibilità



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

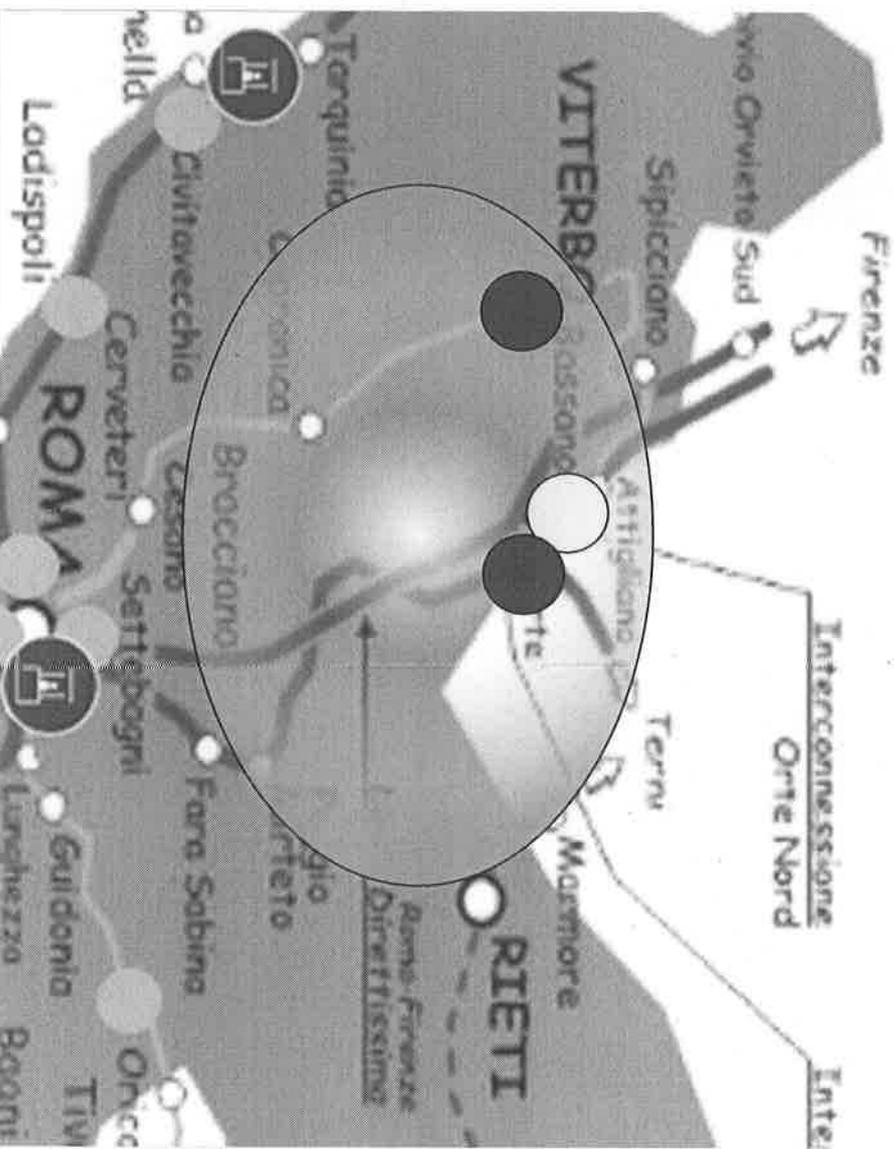
Handwritten signatures

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Reperibilità area di Orte

- FL1 → da Orte a Poggio Mirteto
- Orte-VT → da Orte a Viterbo
- FL3 → da Viterbo a Capranica

- Customer
- Biglietteria



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

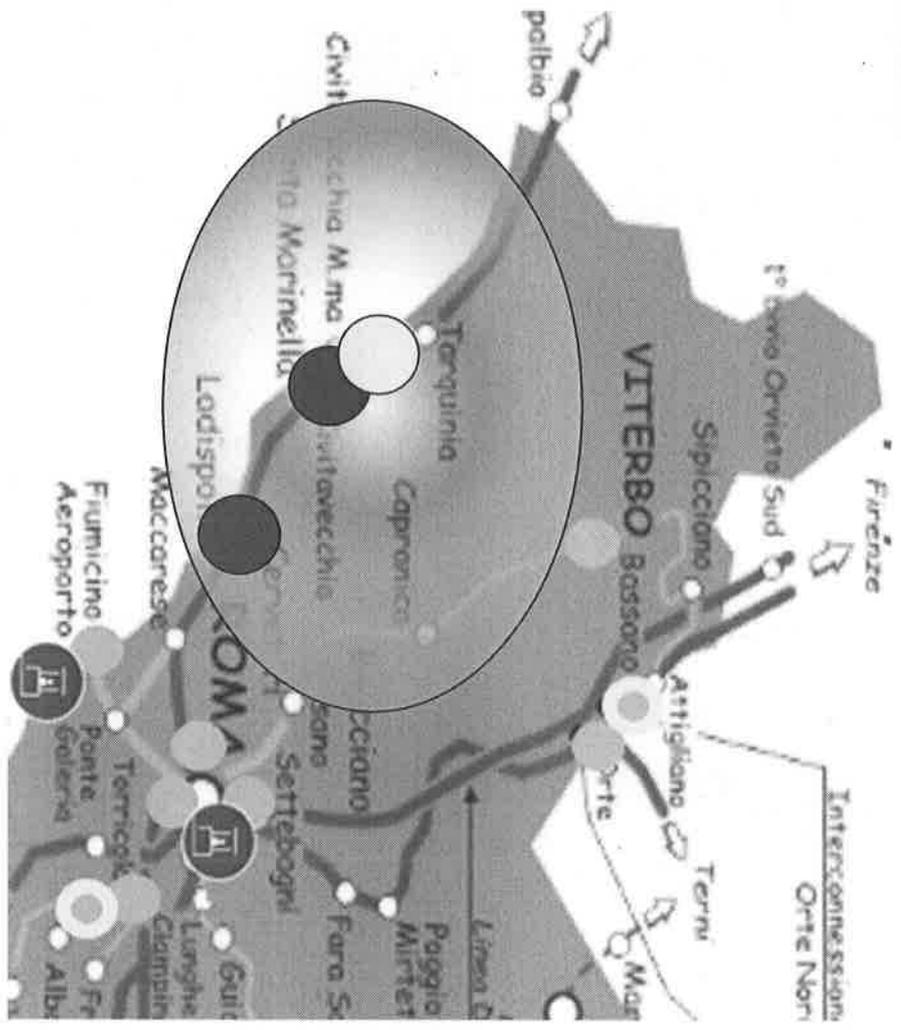
Handwritten signatures and initials at the top right of the page.

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Reperibilità area di Civitavecchia

- FL5 → da Montalto a Ladispoli
- FL3 → da Vetralla a Bracciano

- Customer
- Biglietteria



Handwritten signature above the map.



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signatures and initials along the bottom edge of the page.

Muf
 W
 S
 S
 S

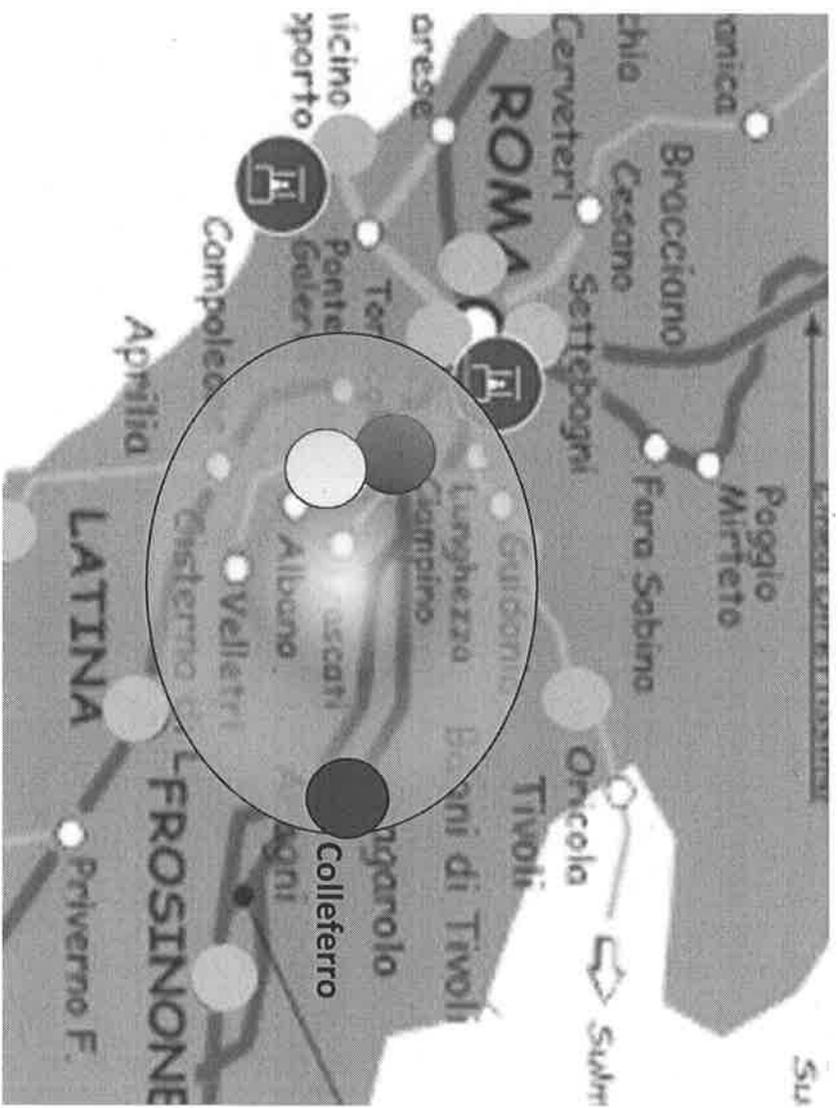
Vendita e Assistenza - DR Lazio

Reperibilità area di Ciampino

- FL6 → da Ciampino a Colferro
- FL4A → da Ciampino ad Albano
- FL4F → da Ciampino a Frascati
- FL4V → da Ciampino a Velletri

- Customer
- Biglietteria

Handwritten signature



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

A
 H
 S
 F
 S
 S
 S
 S
 S
 S

Vendita e Assistenza - DR Lazio

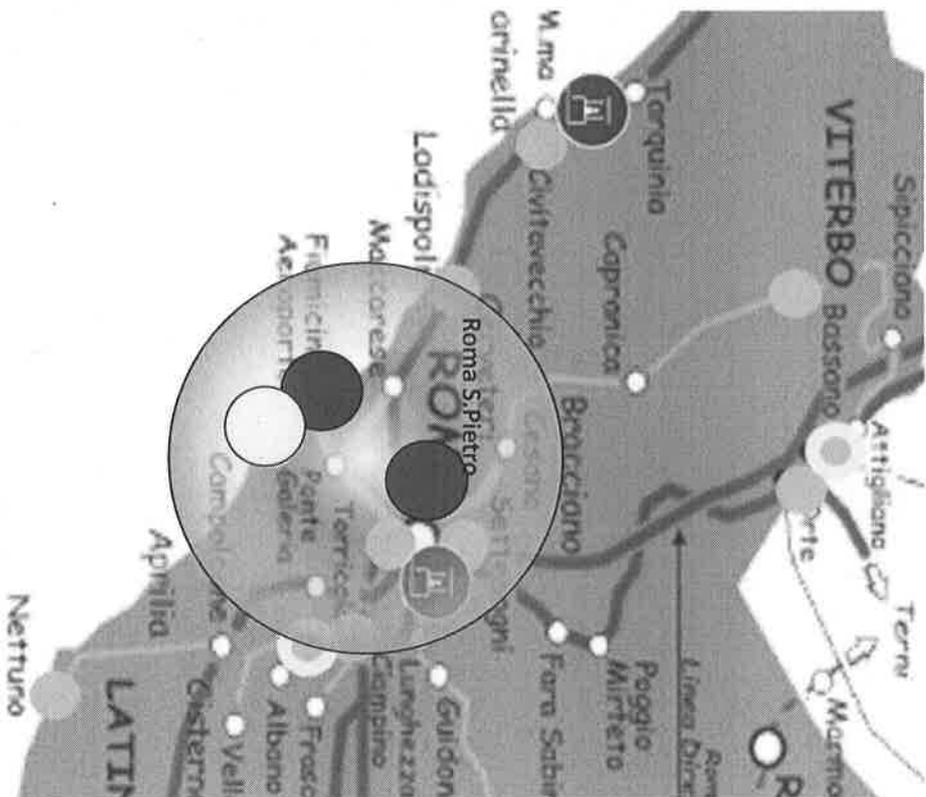
Reperibilità area di Fiumicino

- FL5 → da Maccarese a Torre in Pietra
- FL1 → da Fiumicino a Roma

- Customer
- Biglietteria



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information



[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

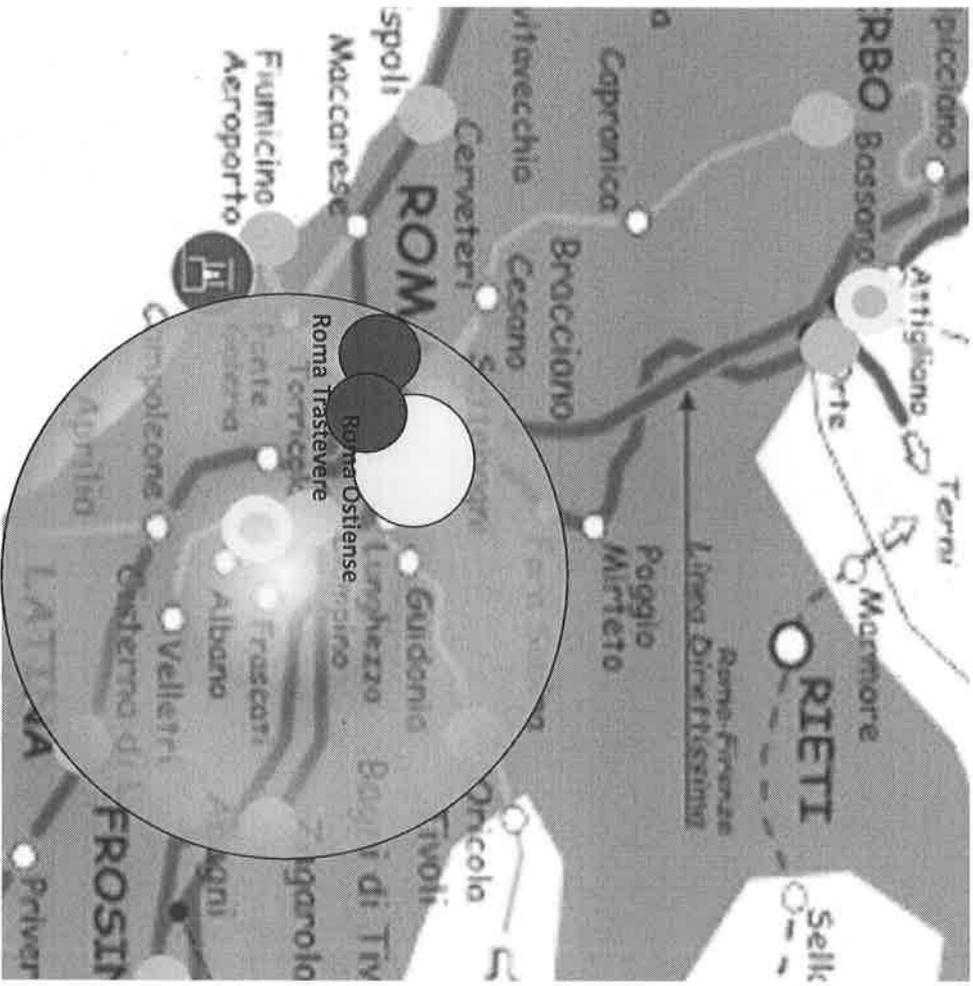
[Handwritten signatures and initials: AA, SS, FF, etc.]

Vendita e Assistenza - DR Lazio

Reperibilità area di Roma

- FL1 → da Roma a Fara Sabina
- FL2 → da Roma a Tivoli
- FL3 → da Roma a Cesano
- FL5 → da Roma a Roma Aurelia
- FL7 → da Roma a Latina
- FL8 → da Roma a Nettuno

- Customer
- Biglietteria



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten notes and signatures: *AE*, *SS*, *FP*, *fec*, *FS*, *DR*, *SM*, *SE*

Handwritten notes and signatures: *MDF*, *DR*, *SS*, *B*, *EE*

