

VERBALE DI ACCORDO

In data 18 dicembre 2023 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le Segreterie Regionali della Liguria delle OO.SS. Filt/Cgil, Fit/Cisl, Uiltrasporti, Ugl Ferrovieri, SIm Fast ConfSal e OrSA Ferrovie, unitamente alla RSU n. 45 in ambito DBRSI Vendita e Assistenza Liguria come da Accordo Nazionale del 01.08.2023 finalizzato all'implementazione dei modelli di servizio.

La Società nel corso degli incontri effettuati il 09/10 us ed il 06/11 us ha illustrato il progetto organizzativo attinente le Unità Organizzative di Vendita (Biglietterie), Assistenza (Presidi/Desk) e Customer Room Regionale. In ragione di quanto previsto dall'accordo nazionale sopra menzionato l'azienda ha inoltre illustrato il progetto legato all'interoperabilità del personale ed il relativo percorso formativo propedeutico e quello relativo alla reperibilità operativa. Gli stessi temi sono stati poi ulteriormente approfonditi nei tavoli tecnici tenutesi in data 24/11 e 29/11 us.

Nello specifico il progetto aziendale, allegato al presente verbale di accordo, conferma i presidi Assistenza esistenti, prevede l'inserimento del nuovo presidio di Ventimiglia e quello della Customer Room Regionale con i relativi orari di lavoro (Allegato 1).

Rispetto alle modalità **di attuazione dell'interoperabilità**, l'azienda ha confermato che le risorse verranno utilizzate in entrambe le attività di vendita ed assistenza solo a valle della formazione propedeutica in una logica di ricomposizione delle competenze. L'interoperabilità interesserà in via prioritaria le risorse assegnate nelle sedi di lavoro presenti a Ventimiglia, Savona, Genova e La Spezia.

Relativamente all'attuazione dei piani di **reperibilità operativa** finalizzati a garantire tutti gli interventi richiesti al verificarsi di eventi non prevedibili, così come definito nel progetto, interesserà le risorse delle sedi/presidi di Vendita e Assistenza con i limiti contrattualmente previsti.

Nello specifico, fermo restando i criteri ed i compensi di cui all'art 79 CCNL della Mobilità/area Contrattuale Attività Ferroviarie le parti concordano che:

- Il personale verrà individuato prioritariamente su base volontaria ed in caso di ulteriori necessità di copertura, privilegiando l'anzianità aziendale maturata, con le esclusioni e le tutele di cui alla normativa vigente. A tal fine verrà emessa un a IC a livelli d'impianto;
- L'impegno individuale su base volontaria, potrà essere esteso anche fino ad un massimo di 10 giorni ogni 4 settimane, previo accordo con il lavoratore;
- Sarà fornita opportuna formazione e dotazioni di lavoro;
- In caso di utilizzo di mezzo privato sarà prevista una indennità chilometrica sulle specifiche delle tabelle ACI vigenti e una contestuale copertura assicurativa (polizza KASKO) del mezzo;
- In caso di indisponibilità del mezzo privato, l'azienda predisporrà modalità alternative di raggiungimento del luogo d'intervento mettendo a disposizione gli eventuali strumenti aggiuntivi (altro mezzo di trasporto, pernottamento ecc..).

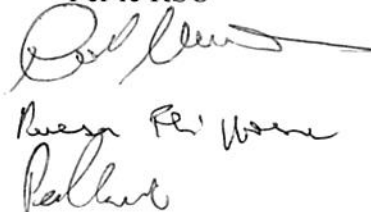
Le parti condividono di attivare entro la fine di gennaio 2024 uno specifico tavolo tecnico dove si affronteranno i temi legati alla reperibilità operativa (condizioni d'intervento, tempistiche, chiamata etc).

A fronte del presente accordo le parti condividono di calendarizzare uno specifico incontro entro la fine del mese di marzo 2024 per approfondire le ricadute operative di quanto sopra dettagliato anche rispetto all'inizio della circolazione dei treni 5Terre Express ed inoltre per proseguire gli approfondimenti rispetto alle sedi/turni delle biglietterie.

Per la Società



Per le RSU



Per le OOSS





SVILUPPI TURNI/ORARI ASSISTENZA



[Handwritten signature]

[Handwritten mark]

Vendite e Assistenza Liguria

Sviluppo turno Genova

L	M	M	G	V	S	D
M	D	M	R	P1	D	P
M	RC	P	M	R	P1	D
P	R	RC	D	M	P	M
D	RC	M	P	D	RC	R
P	M	RC	R	P	D	M
R	P1	P	D	RC	M	D
D	M	R	P1	D	M	P
RC	P	D	M	M	R	RC

ORARI BASE TURNO GIORNALIERO

M	06:30	14:06	
P	13:39	21:15	
P1	14:06	21:42	risp.48h R
SP1	10:00	13:00	14:00 18:36

Handwritten signatures and initials, including a large signature and a smaller one with 're' written below it.



Vendite e Assistenza Liguria

Sviluppo Savona e Sestri Levante

L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
D	P	D	M	R	P1	D	D	M	R	RC	D	M	D	D	M	R	D	M	P	RC
P	M	RC	R	P	M	D	D	D	RC	D	D	RC	P	P	D	R	D	D	RC	R
D	D	R	RC	M	D	P	D	P	P	P	M	RC	R	D	M	R	P	D	P	D
RC	D	M	P	D	RC	R	P	D	D	M	R	D	M	D	M	P	RC	M	P	M
M	R	P1	D	D	D	M	RC	P	M	R	P	D	M	RC	P	M	D	P	R	RC

ORARI BASE TURNO GIORNALIERO

M	06:30	14:06		
P	13:39	21:15		
P1	14:06	21:42	risp.48h R	
SP1	10:00	13:00	14:00	18:36

[Handwritten signatures and initials]

re



Vendite e Assistenza Liguria

Sviluppo Ventimiglia

L	M	M	G	V	S	D
P	M	M	R	P1	D	P
M	D	P	RC	R	M	D
D	RC	R	P	D	P	M
RC	P	D	M	M	RC	R

ORARI BASE TURNO GIORNALIERO *

M	06:30	14:06	
P	13:39	21:15	
P1	14:06	21:42	risp.48h R
SP1	10:00	13:00	14:00 18:36

Handwritten signatures and initials, including a circular stamp with the number 1719.

Vendite e Assistenza Liguria

Sviluppo La Spezia/5T

L	M	M	G	V	S	D
P	D	M	R	P1	D	D
D	RC	D	M	R	P1	D
M	RC	P	D	D	RC	R
D	D	RC	R	D	M	P
D	M	R	P1	D	D	M
RC	P	D	D	M	R	RC

ORARI BASE TURNO GIORNALIERO

M	06:30	14:06
P	13:44	21:20
P1	14:06	21:42
SP1	10:00	13:00
SP2	09:10	12:10

risp. 48h R

	14:00	18:36
	13:10	17:46

Levanto

Sviluppo Monterosso/5T

L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
SP1	D	D	D	SP1	R	RC	SP1	D	SP1	D	SP1	D	D
RC	R	SP1	SP1	D	D	D	RC	D	D	D	D	RC	R
D	SP1	D	RC	R	SP1	SP1	D	D	D	SP1	D	D	RC

Sviluppo Levanto/5T

L	M	M	G	V	S	D	L	M	M	G	V	S	D
D	SP2	D	D	SP2	RC	RC	SP2	R	D	SP2	D	SP2	D
D	RC	R	SP2	D	D	D	RC	RC	D	D	D	D	SP2
SP2	D	SP2	RC	R	SP2	SP2	D	D	D	RC	R	SP2	R

Handwritten signatures and notes

Vendite e Assistenza Liguria

Sviluppo turno CRR

L	M	M	G	V	S	D
P	D	M	R	P1	M1	P
M	R	P1	M1	RC	D	M
R	P1	D	RC	P	P	M1
D	M1	RC	P	M1	RC	R
P1	M	R	P1	D	M	P1
M1	RC	P	M	R	P1	D
RC	P	M1	D	M	R	RC

ORARI BASE TURNO GIORNALIERO

M	05:50	13:26			1^post
P**	13:00	20:36			1^post
M1	06:30	14:06			2^post
P1	13:44	21:20	14:06	21:42 risp.48h R	2^post

**In caso di assenza non programmata dell'operatore assegnato al turno P1, l'operatore in turno garantirà la presenza fino alle 21:20



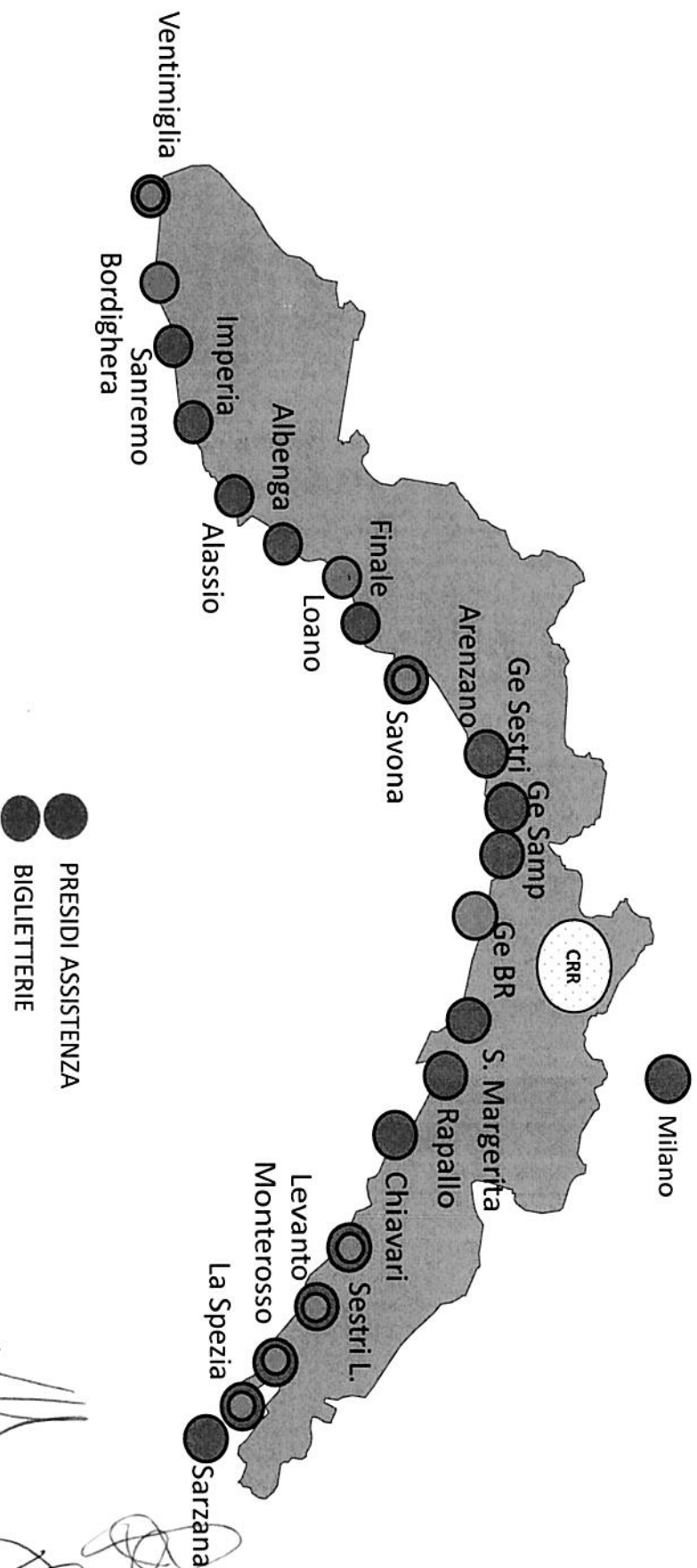
Direzione Regionale Liguria Vendita e Assistenza

**Tavolo OOSS Vendita e Assistenza –
Implementazione accordo nazionale del 01/08/23**

Genova 18 dicembre 2023

Vendita e Assistenza Liguria

Biglietterie e Presidi di Assistenza



Informazione ad uso interno - Internal use information

- PRESIDI ASSISTENZA
- BIGLIETTERIE

Handwritten signatures and scribbles at the bottom of the page, including a large signature on the left and several smaller ones on the right.



Vendita e Assistenza Liguria

Consistenze al 01 dicembre 2023 - dettaglio

VENDITA	Risorse assegnate al 01.12
Alasio	4
Albenga	6
Arenzano	4
Bordighera	1
Chiavari	8
Finale	3
Genova Sampieradena	4
Genova Sestri Ponente	6
Imperia	5
La Spezia Cle	14
Levanto	7
Loano	1
Monterosso	6
Rapallo	6
S. Margherita L	5
San Remo	5
Sarzana	4
Savona	10
Sestri Levante	6
Ventimiglia	8

ASSISTENZA	Risorse assegnate al 01.12
Genova	8
La Spezia	6
Levanto	3
Milano	4
Monterosso	3
Savona	5
Sestri Levante	5
Ventimiglia	4

Customer Room	7
---------------	---



Vendita e Assistenza DR Liguria

Principali driver nuovo modello commerciale

- ✓ 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. Il personale dell'ex pool proveniente dagli Accordi del 24/05/2017 manterrà l'attuale utilizzazione e transiterà in Assistenza su base volontaria.
- ✓ Reperibilità
Revisione dei turni programmati di Reperibilità interessanti il personale di Vendita e Assistenza, finalizzati a garantire gli interventi scaturenti da eventi non prevedibili








Vendita e Assistenza DR Liguria

Piano di ricomposizione delle competenze in ambito Vendita e Assistenza

Settore	Cronoprogramma formazione	
	4 ^a trimestre 2023	1 ^a semestre 2024
Assistenza	Avvio Formazione attività di Vendita	Completamento Formazione Vendita
Vendita	Avvio Formazione attività Assistenza	Completamento Formazione assistenza e regolarizzazioni titoli viaggio anche a bordo treno



Handwritten signatures and initials, including a large signature that appears to be 'M. P...' and another signature below it.



Handwritten signature.



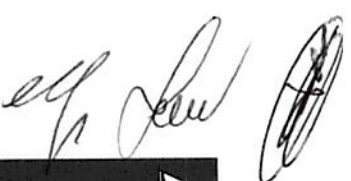
Handwritten signature.



Analisi turni Vendita e Assistenza

Scenario turni per sede: servizi al pubblico e turni vendita assistenza terra/bordo

- I servizi al pubblico sono intesi come i servizi di front line: sia vendita che assistenza
- Per ogni sede è stata definita l'esigenza di servizio al pubblico e in relativo orario di apertura
- Sulla base dell'orario di apertura del servizio al pubblico è stato definito il turno/orario del personale
- L'assegnazione del turno sarà attuata con priorità di:
 - Copertura dei servizi aperti al pubblico e nel relativo orario (biglietterie e desk)
 - Coperture di servizi aggiuntivi da operare secondo esigenze di mercato e/o aziendali: es.: sostegno sportelli in gg critici (per abbonamenti, eventi ecc..), assistenza a terra (binario, atrio), o bordo



Vendite e Assistenza Liguria

Servizi al pubblico/turni – TO BE

Rete Vendita Liguria

Servizio al pubblico di biglietteria impianti in Liguria

Orario apertura al pubblico: 6-20 - 7/7 tutte le località* - CONFERMATO
*con eccezioni Arenzano 5:50-12:50 13:00 20:00 e La Spezia 6:00-20:38

Rete Assistenza Liguria

Servizio al pubblico di assistenza presidi/desk in Liguria

Orario apertura Servizio al pubblico:
6.30-21.15 - 7/7: Ge Br/La Spezia/Savona/Sestri L./Ventimiglia
10.00-18.36 – 7/7 (con 1 h pausa pranzo): Monterosso/altra 5T
09:10 -17:46 – 7/7 (con 1 h pausa pranzo): Levanto



Informazione ad uso interno - Internal use information

Progetto Turni Assistenza – TO BE

Turni assistenza: aperture al pubblico e turno orario assistenza/controlleria a terra/bordo

MODELLO TURNI: sviluppo di TG come da tabella

LOCALITA' INTERESSATE:

VENTIMIGLIA

GENOVA

LA SPEZIA

SAVONA

SESTRI L.

Orario apertura Servizio Assistenza al pubblico

Modalità: desk fisso/assistenza/controlleria terra/bordo - 7/788

dalle	alle	Note
6:30	21:15	

Orario di lavoro

turno	dalle	alle	dalle	alle	note
M1	06:30	14:06			
P1	13:39	21.15			
P2	14:06	21.42			Per rispetto 48h in caso R singolo
SP1	10:00	13:00	14:00	18:36	



Progetto Turni Assistenza – TO BE

Turni assistenza: aperture al pubblico e turno orario assistenza/controlleria a terra/bordo

MODELLO TURNI: sviluppo di TG come da tabella

LOCALITA' INTERESSATE:

MONTEROSSO + ALTRE LOCALITA' 5T

LEVANTO*

Orario apertura Servizio Assistenza al pubblico

Modalità: desk fisso/assistenza/controlleria terra/bordo - 7/7gg

dalle	alle	Note
10:00	18:36	chiuso dalle 13 alle 14
*09:10	17:46	chiuso dalle 12:10 alle 13:10

Orario di lavoro

turno	dalle	alle	dalle	alle	note
SP1	10:00	13:00	14:00	18:36	Pausa pranzo 1 h
*SP2	09:10	12:10	13:10	17:46	Pausa pranzo 1 h



Progetto Turni Customer Room Regionale – TO BE

Turni:

MODELLO TURNI: nr 2 T2 -M/P

2 postazioni fisse in CRR

Customer Room Regionale

Modalità: 2 postazioni 7/7 gg

dalle	alle	Note
05:50	21:20	

Orari di lavoro

turno	Dalle	Alle	dalle	alle	note
M1	06:30	13:51			1 [^] postazione
P1	13:44	21:20			1 [^] postazione
M2	05:50	13:26			2 [^] postazione
P2**	13:00	20:36			2 [^] postazione

**In caso di assenza non programmata dell'operatore assegnato al turno P1, l'operatore in turno garantirà la presenza fino alle 21:20



Informazione ad uso interno - Internal use information



Interoperabilità: criteri base per tipologia di eventi

Impieghi

Da Biglietteria

Da Assistenza

	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
Ordinaria	Interventi a supporto in stazione e a bordo per: <ul style="list-style-type: none">• picchi di affluenza prevedibili• eventi• presidio servizi sostitutivi programmati	Interventi a supporto in Biglietteria per: <ul style="list-style-type: none">• picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali)• eventi
Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)		
Straordinaria	Interventi a supporto in stazione e a bordo per: <ul style="list-style-type: none">• anormalità di circolazione• presidio bus sostitutivi emergenziali• presidio interventi previsti dal Regolamento UE 782/2021 (trasbordi, kit, taxi, hotel)	Interventi a supporto in Biglietteria per: <ul style="list-style-type: none">• picchi di vendita ed eventi imprevisti
Eventi non programmabili		



Informazione ad uso interno - Internal use information



Interoperabilità: indicazioni di impiego

Modalità d'impiego

Da Biglietteria

Impiego in Assistenza

Da Assistenza

Impiego in Biglietteria

Elementi organizzativi	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
Risorse interessate	Tutti gli agenti post formazione specifica salvo specifica inidoneità	Tutti gli agenti post formazione specifica salvo specifica inidoneità
Responsabile dell'ingaggio dell'operatore	Coordinatore Biglietterie e/o Reperibile Commerciale	Coordinatore Assistenza e/o Reperibile Commerciale
Responsabile della gestione operativa e delle relative indicazioni	Coordinatore Assistenza e/o Reperibile Commerciale	Coordinatore Biglietterie e/o Reperibile Commerciale
Interfaccia per comunicazioni	Coordinatore Assistenza Customer Room Regionale Reperibile Commerciale Formatori dell'Assistenza	Coordinatore Biglietterie Customer Room Regionale Reperibile Commerciale Formatori delle Biglietterie
Formazione aggiuntiva specifica	Regolamento UE 782/2021 Logiche di gestione dei bus sostitutivi Controllo ed emissione biglietti Service di Assistenza verso altre Direzioni di Business Mantenimento periodico delle competenze di Assistenza Sicurezza sul lavoro – rischi specifici	Normativa titoli DBAV-DBIC-DBRSI Tecnica PICO Contabilità di sportello Conoscenza specifica delle biglietterie di impiego Mantenimento periodico delle competenze di Biglietteria Sicurezza sul lavoro – rischi specifici
Orario di lavoro	Segue le regole di Biglietteria (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)	Segue le regole di Assistenza (con possibili variazioni in caso di impiego programmato)
Pianificazione ordinaria e straordin. Ordinaria: inserita a turno pianificato Straordinaria: secondo esigenza derivante da anomalità, assenze improvvisate ecc..	da turno assegnato con ingaggio pianificato e/o straordinario e comando del servizio specifico da effettuare	da turno assegnato con ingaggio pianificato e/o straordinario e comando del servizio specifico da effettuare



TRENITALIA

Informazione ad uso interno - Internal use information



Vendite e Assistenza Liguria – TO BE

Progetto Reperibilità V&A Liguria

Dipendenti coinvolti: tutte le risorse di FL di V&A con le esclusioni e le tutele di cui alla normativa vigente

Aree gestionali: 3 aree geografiche interessate.

Turni di reperibilità: fino a 4 turni/gg nell'ambito di ogni area ovvero 12 agenti reperibili/gg in Liguria

Attivazione secondo art 79 CCNL in particolare con raggiungibilità del luogo di raccolta, di riunione o di intervento entro 1 ora dalla chiamata. (procedura di dettaglio da definire nel tavolo tecnico specifico)

Mezzi di trasporto: mezzo pubblico e/o taxi e/o auto propria

