

VERBALE DI ACCORDO

In data 11/10/2023 si sono incontrati i rappresentanti della Società Trenitalia S.p.A. – Commerciale DBRSI – Dr Sicilia , la RSU n° 55 Collegio Vendita Diretta , Indiretta e Staff e le Segreterie Regionali Sicilia delle Organizzazioni Sindacali Filt/Cgil, Fit/Cisl, Uiltrasporti, Ugl Ferrovieri, Slm Fast Confasal e OrSA Ferrovie relativamente ai temi previsti dall'Accordo Nazionale del 01.08.2023.

La Società, in coerenza con quanto previsto dall'Accordo Nazionale sopracitato al paragrafo relativo agli Accordi Territoriali, ha illustrato le implementazioni apportate al modello di servizio preesistente, la riorganizzazione delle attività e degli orari di servizio il cui progetto è parte integrante del presente verbale.

Dopo ampio dibattito le Parti convengono sugli orari di lavoro interessanti il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza.

Le Parti concordano inoltre, in coerenza con all'art. 79 CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, 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. Tali turni saranno attivati entro la fine dell'anno in corso presso le sedi di Messina Centrale, Palermo Centrale e Catania C.le della struttura Vendita e Assistenza Sicilia e prevedono la presenza di due risorse per turno.

Le Parti procederanno ad un incontro di verifica entro il mese di novembre p.v.

Per la Società

Per le OOSS/RSU

Filt/Cgil,

Fit/Cisl,

Uiltrasporti,

Ugl Ferrovieri,

Slm Fast Confasal

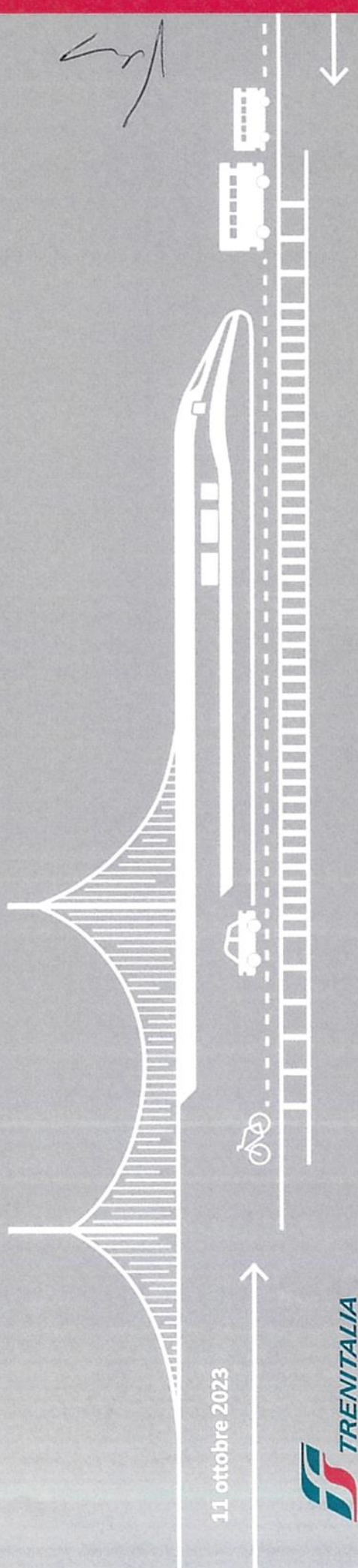
OrSA Ferrovie

RSU



Direzione Regionale Sicilia Vendita e Assistenza Sicilia

[Handwritten signature]



11 ottobre 2023



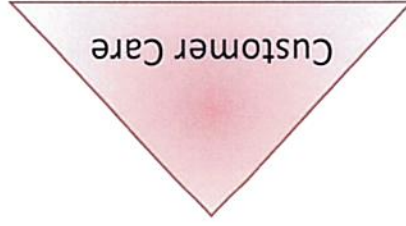
[Handwritten signatures and notes: "for...", "Domenico", "Assistenza"]

Vendita e Assistenza DR Sicilia

Le attività attuali



- Informazione alla clientela sulle migliori offerte Trenitalia (AV, IC e REG)
- Vendita delle offerte Trenitalia (AV, IC, REG)
- Gestione dei secondi contatti allo sportello (richieste di rimborsi, presentazioni di reclami, segnalazioni)
- Informazione alla clientela sulla circolazione *real time* dei treni



- Informazione alla clientela sull'offerta e sulle tariffe regionali, sulla circolazione *real time* dei treni
- Assistenza in caso di anomalità
- Gestione della riprotezione dei passeggeri, anche attraverso altri mezzi di trasporto (bus, taxi..) in caso di anomalità di circolazione
- Presidio servizi sostitutivi programmati
- Presidio della distribuzione dei kit ristoro in stazione in caso di necessità



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

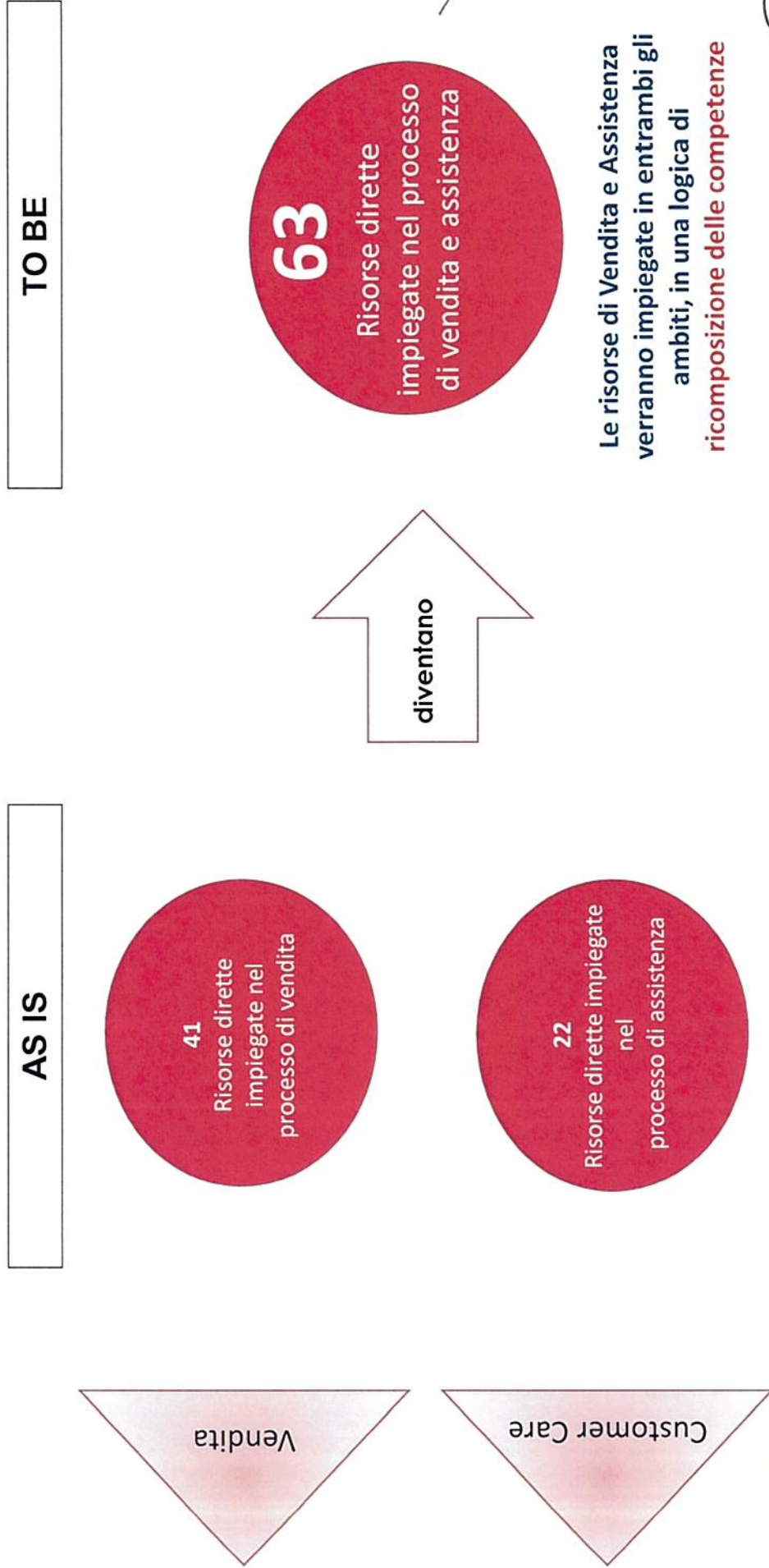
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Vendita e Assistenza DR Sicilia

Attuazione del nuovo accordo



Le risorse di Vendita e Assistenza verranno impiegate in entrambi gli ambiti, in una logica di **ricomposizione delle competenze**



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Qui...
Qui...
Qui...

Vendita e Assistenza DR Sicilia

Interoperabilità



Da Assistenza

Impiego in Biglietteria

Interventi a supporto in Biglietteria

per:

- picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali)
- eventi

Da Biglietteria

Impiego in Assistenza

Interventi a supporto in stazione e a bordo per:

- picchi di affluenza prevedibili
- eventi
- presidio servizi sostitutivi programmati
- attività di controlleria

Ordinaria

Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)

Interventi a supporto in Biglietteria

per:

- picchi di vendita ed eventi imprevisti

Interventi a supporto in stazione e a bordo per:

- anomalità di circolazione
- presidio bus sostitutivi emergenziali
- presidio interventi previsti dal Reg UE 782/2021 (trasbordi, kit, taxi, hotel)

Straordinaria

Eventi non programmabili



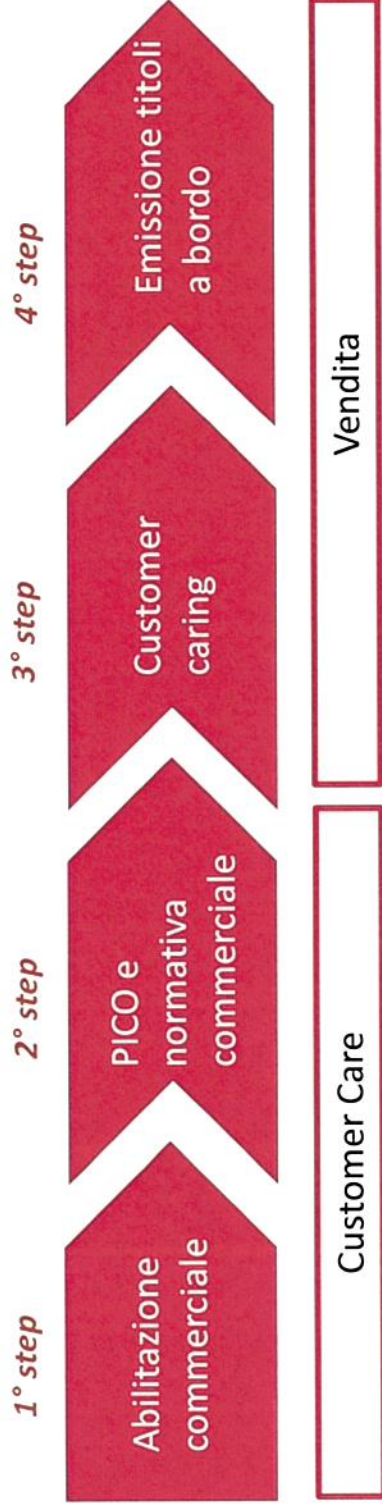
Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Domènec

Vendita e Assistenza DR Sicilia

La ricomposizione delle competenze

Formazione unica per l'aggiornamento delle competenze



Famiglia professionale attuale

Strumenti di lavoro Tablet e POS per l'emissione a disposizione del personale di biglietteria

entro il 2025



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

[Handwritten signatures and notes]



Vendita e Assistenza DR Sicilia

Turni e Orario di lavoro - Biglietterie



IMPIANTO	turni/giorno	
	P/M	Lun-Dom
PALERMO CENTRALE	P/M	Lun-Dom
MESSINA CENTRALE	P/M	Lun-Dom
CATANIA CENTRALE	P/M	Lun-Dom
SIRACUSA	P/M	Lun-Dom
AGRIGENTO CENTRALE	P/M	Lun-ven
BAGHERIA	P/M	Lun-ven
CALTANISSETTA CENTRA	P/M	Lun-ven
PALERMO NOTARBARTO	P/M	Lun-ven
TAORMINA GIARDINI	P/M	Lun-ven
TRAPANI	P/M	Lun-ven
MILAZZO	P/M	Lun-ven

ORARIO DI LAVORO			
Mattina		Pomeriggio	
dalle	alle	dalle	alle
06:30	14:06	13:16	20:52

AL PUBBLICO			
Mattina		Pomeriggio	
dalle	alle	dalle	alle
06:40	13:46	13:26	20:32

06:00	13:36	13:16	20:52
-------	-------	-------	-------

06:10	13:16	13:26	20:32
-------	-------	-------	-------

Handwritten signature



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Vendita e Assistenza DR Sicilia

Turni e Orario di lavoro – Customer Care

IMPIANTO	turni/giorno	
PALERMO CENTRALE	P/M	Lun-Dom
MESSINA CENTRALE	P/M	Lun-Dom
CATANIA CENTRALE	P/M	Lun-Dom
AGRIGENTO CENTRALE	P/M	Lun-Ven
S. AGATA DI MILITELLO	P/M	Lun-Ven
MAZARA DEL VALLO	M	Lun-Ven
TRAPANI	M	Lun-Ven

ORARIO DI LAVORO			
Mattina		Pomeriggio	
dalle	alle	dalle	alle
06:30	14:06	14:06	21:42

Mano

Luigi...

Domenico...

Vendita e Assistenza DR Sicilia

Reperibilità – network dei presidi territoriali

Istituzione di turni programmati di reperibilità interessanti il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza finalizzati a garantire gli interventi scaturenti da eventi non prevedibili.

Reperibilità Operativa Commerciale		
Struttura	SEDE	Periodicità
Vendita e Assistenza	MESSINA CENTRALE	Lun - Dom
	PALERMO CENTRALE	
	CATANIA CENTRALE	

Il personale verrà individuato prioritariamente su base **volontaria**

