

VERBALE DI ACCORDO

In data 09/10/2023 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le segreterie regionali Campania e Molise delle OO.SS. FILT/CGIL, FIT/CISL, UILTRASPORTI, UGL Ferrovieri, SLM FAST Confsal, Orsa Ferrovie e RSU n. 52 Collegio Vendita Diretta, Vendita Indiretta e Staff relativamente facendo seguito all'Accordo Nazionale del 01.08.2023.

La Società in apertura, dopo aver fornito uno spaccato generale delle strutture di Vendita ed Assistenza della DR Campania e della DR Molise, ha illustrato la proposta finalizzata ad intercettare con maggior efficacia i flussi della clientela nella località di Caserta, ove nel corrente mese di ottobre saranno inseriti nuovi apporti per l'attivazione di un nuovo presidio di Assistenza.

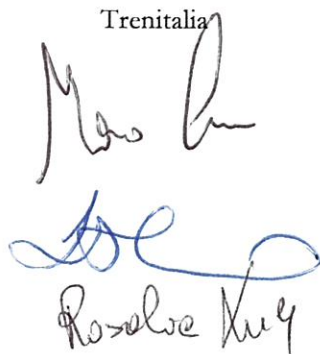
Le Parti convengono di andare in continuità, in coerenza con all'art. 79 CCNL della Mobilità/Area contrattuale Attività Ferroviarie, sui turni programmati di reperibilità operativa interessanti il personale che svolge attività in ambito Vendita e Assistenza, finalizzati a garantire tutti gli interventi richiesti al verificarsi di eventi non prevedibili come da progetto allegato al presente verbale.

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.

Il progetto allegato al presente verbale va considerato parte integrante dello stesso.

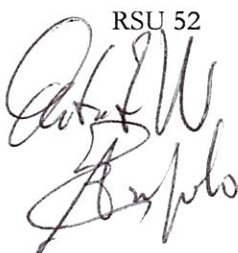
Le parti, infine, convengono nel proseguire il confronto per verifica di eventuali evoluzioni e nuove opportunità programmando un nuovo incontro entro il prossimo 30 novembre pv.

Trenitalia

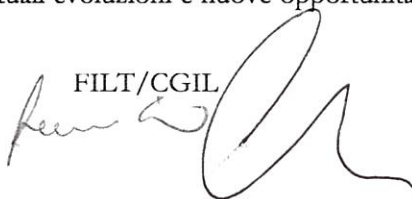


Rosalee Nuy

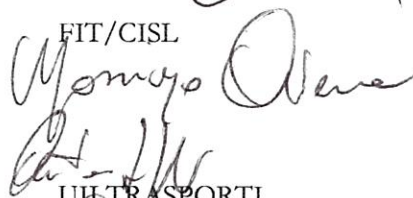
RSU 52



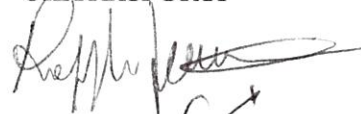
FILT/CGIL



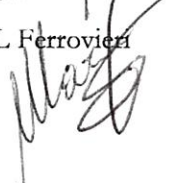
FIT/CISL



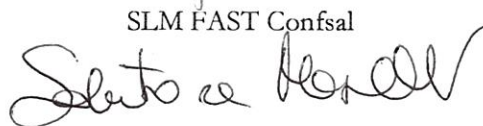
UILTRASPORTI



UGL Ferrovieri



SLM FAST Confsal



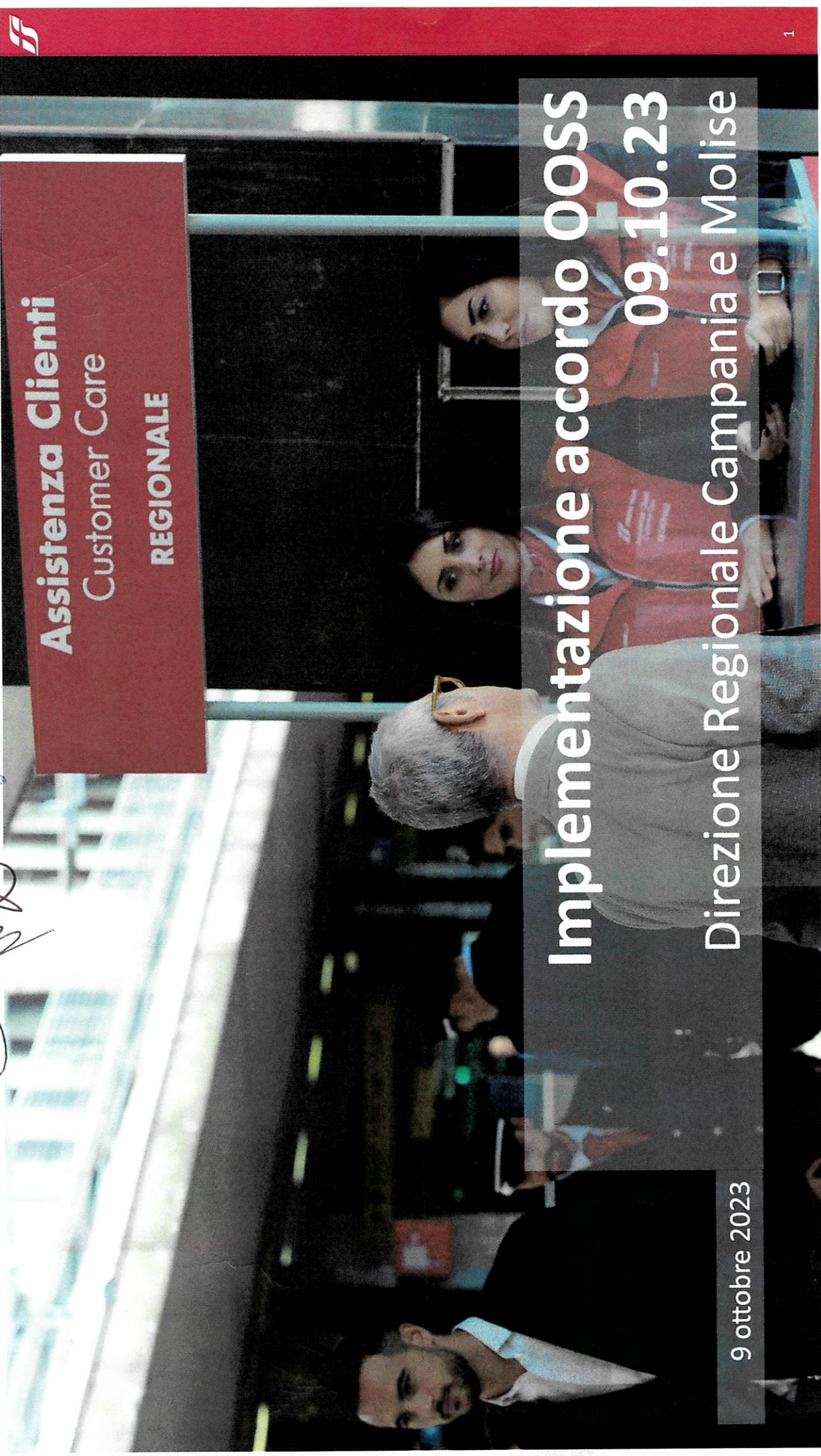
OrSA Ferrovie



Silvio Bartelli

Mr.

Mr. Ruffo



Assistenza Clienti

Customer Care

REGIONALE

Implementazione accordo OOSS

09.10.23

Direzione Regionale Campania e Molise

9 ottobre 2023

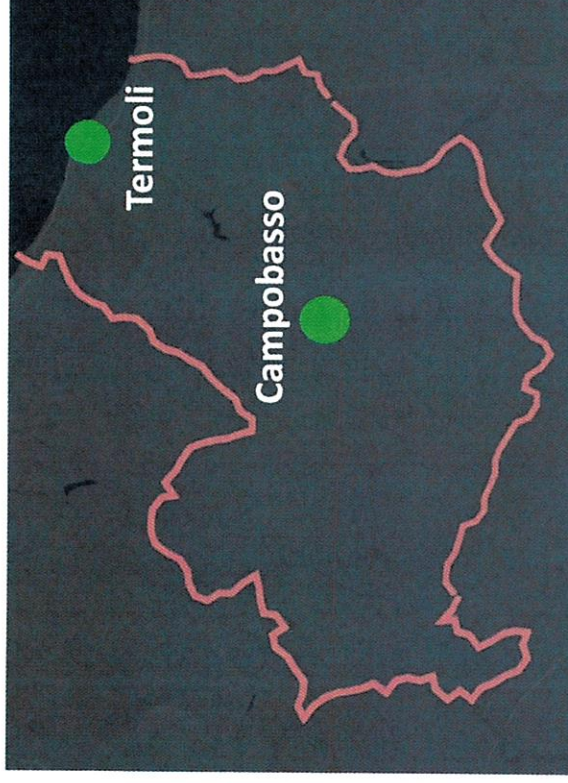
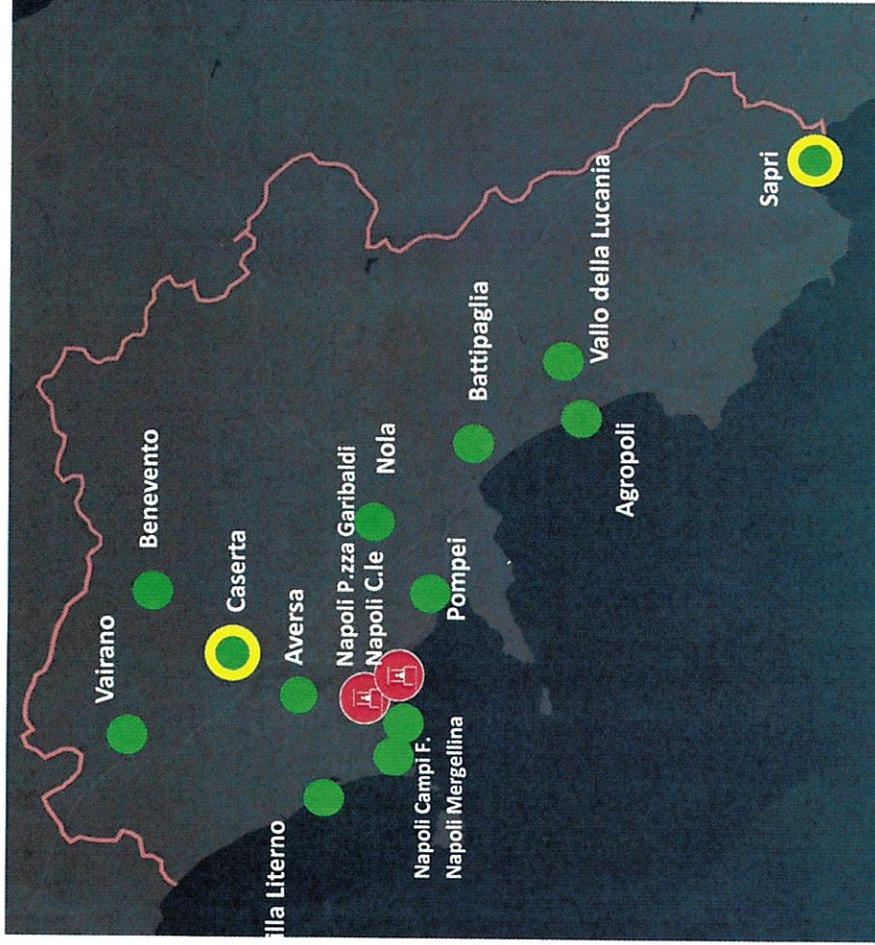
NR

NR

Vendita e Assistenza - DR Campania e Molise

Biglietterie e presidi di Assistenza

- Biglietterie
- Desk Assistenza
- Presidi Assistenza



Scelte a richiesta

Solatore Raveil

DR

Raff. June

DR

Vendita e Assistenza - DR Campania e Molise

Biglietterie - Consistenze al 31 agosto 2023

Livello/ età	Campania				
	C	B	A	Q	Tot
oltre 60		10			10
da 55 a 60		8			8
da 45 a 54		5			5
da 35 a 44		5			5
fino a 34	7	9			16
TOTALE	7	37			44

Molise				
C	B	A	Q	Tot
	0			0
	1			1
	1			1
	0			0
4	1			5
4	3			7

DR

Vendita e Assistenza - DR Campania e Molise

Customer Room – Consistenze al 31 agosto 2023

Livello/ età	Campania/Molise				Totale
	C	B	A	Q	
oltre 60					
da 55 a 60					
da 45 a 54					
da 35 a 44					
fino a 34		9			9
TOTALE		9			9

Vendita e Assistenza - DR Campania e Molise

Customer Care - Consistenze al 31 agosto 2023

Livello/età	Campania				
	C	B	A	Q	Tot
oltre 60					
da 55 a 60	1				1
da 45 a 54					
da 35 a 44					
fino a 34	18	4			22
TOTALE	19	4			23

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise
Sviluppo e implementazione Assistenza Campania

As Is

Napoli Centrale – Napoli Piazza Garibaldi

Consistenza: 23 risorse

Operatività: 2 squadre

Turno in 2^a 7/7

To Be

Napoli Centrale – Napoli Piazza Garibaldi

Consistenza: 23 risorse

Operatività: 2 squadre

Turno in 2^a 7/7

Caserta

Consistenza: 3 risorse

Operatività: 1 agente

Turno in 2^a 7/7

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Settore Centrale

Handwritten signature

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise

Sviluppo e implementazione Assistenza Molise

As Is

To Be

Campobasso

Operatività: 1 agente*

Turno giornaliero 7/7

*: da disponibilità biglietteria

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise

Principali driver nuovo modello

✓ Interoperabilità - ricomposizione delle competenze fra STC

✓ Assistenza

✓ Reperibilità



Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

Selatore Ventrell

Sebastiano Deves
Maurizio Di
[Signature]

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise

Interoperabilità Caserta

Tutto il personale STC sarà formato e fornito delle dotazioni previste per svolgere attività di vendita, assistenza e supporto a bordo.

[Signature]
[Signature]
[Signature]

N° risorse		Formazione
Vendita	8	Entro 2024
Assistenza	3	Gennaio 2024 (da assunzione)

[Signature]

Utilizzazione abilitati all'occorrenza (programmata o straordinaria) in biglietterie/assistenza

[Signature]

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise

Interoperabilità Napoli

Utilizzazione abilitati all'occorrenza (programmata o straordinaria) anche nelle biglietterie

As Is

Napoli

Assistenza

3

Vendita

0

To Be

Napoli

Assistenza

8

Vendita

2

Salatore

Robb. pure

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise
Interoperabilità Campobasso e Termoli

Tutto il personale STC sarà formato e fornito delle dotazioni previste per svolgere attività di vendita, assistenza e supporto a bordo.

N° risorse		Formazione
Vendita	7	Entro 2024

Utilizzazione abilitati all'occorrenza (programmata o straordinaria) in biglietterie/assistenza

dy

M. J.

M. J.

Alv

R

Vendita e Assistenza DR Campania e Molise

Reperibilità commerciale

Turni programmati di reperibilità a garanzia degli interventi che scaturiscono da eventi straordinari

Campania

Napoli 1 turno di reperibilità

Caserta 1 turno di reperibilità

Sapri 1 turno di reperibilità

Molise

Campobasso 1 turno di reperibilità

Termoli 1 turno di reperibilità

Nell'attività di assistenza è incluso rapporto di Service con DBAV e DBIC

Kelly. Jura

S

Salvatore Ventola

Selator Barker

Ma

Qll

8

3

Sept. June



Grazie

9

Informazione strettamente confidenziale - Strictly confidential information

14

15

