

## VERBALE DI INCONTRO

Il giorno 25 febbraio 2013, Torino

tra

TRENITALIA S.P.A. Vendita Diretta e Customer Service Le Frece Nord Ovest NI, sede Torino

e

OOSS Regionali Piemonte FILT - FIT - UILT - UGL - FAST - ORSA e RSU 40

La Società illustra l'Organizzazione del Lavoro degli impianti di Torino P.N. e Torino P.S., con i relativi orari; inoltre vengono consegnati gli obiettivi del "Referente Programmazione e Controllo", gli obiettivi del "Coordinatore Operativo" e la consistenza del personale, che si allegano al presente verbale e diventano parte integrante dello stesso.

La Società propone di adeguare le pause attualmente in vigore nelle biglietterie a quanto previsto dal vigente CCNL. Le OOSS/RSU ritengono che non sia attuabile l'utilizzazione promiscua del personale tra Vendita e Assistenza sino a che non si trovi una soluzione ai tavoli nazionali. Chiedono lo sviluppo dei turni concordato il 19/10/12 non ancora consegnato e una descrizione che renda più chiaro il prospetto relativo alla consistenza consegnato in data odierna, specificando con dato disaggregato Vendita/Assistenza il personale fuoriuscito dall'azienda, inidonei parziali/temporanei, part-time, ecc.

Inoltre, chiedono che venga ricompreso nella consistenza anche il personale RIT. \*

Relativamente alla M.I. con scadenza 25/1/13, le OOSS contestano la breve disponibilità di tempo per aderire. Inoltre, contestano la mancata informativa riferita alla nuova organizzazione del lavoro dall'attivazione del nuovo Freccia Club Porta Susa. Poiché considerano inadeguato il servizio fornito dalla mensa di Porta Nuova, richiedono che al personale Vendita/Assistenza sia fornito il ticket.

Denunciano le persistenti anomalie relative al microclima dell'ambiente biglietteria di Torino P. Nuova e richiedono di prendere visione dei rilievi ambientali già effettuati. Chiedono l'installazione del videocitofono del Freccia Club anche a Torino P. Nuova e di attivare i pulsanti di allarme antirapina. Per quanto concerne i Freccia Desk, chiedono un'opportuna soluzione per mitigare i disagi invernali. In riferimento alla proposta aziendale di revisione delle pause di biglietteria, dichiarano la propria indisponibilità in virtù di un accordo in vigore dal 1° luglio 1994 e perché si ritiene l'attività di front line fonte di particolare stress.

La Società ribadisce che il personale RIT è già compreso nella consistenza fornita e si impegna ad inviare la documentazione con i dettagli richiesti.

Per quanto riguarda la MI con scadenza 25/1/13, l'azienda si è accertata che tutto il personale fosse informato.

Per quanto riguarda i ticket, l'azienda si riserva di valutare la richiesta dei sindacati. ENTRO LA FINE DI MARZO.

Per quanto riguarda i problemi di microclima, l'azienda è in attesa di ricevere i rilievi ambientali effettuati da Grandi Stazioni su esplicita richiesta dell'RSPP.

Per quanto concerne i Freccia Desk, l'azienda ha già adottato una soluzione di rotazione del personale per mitigare i disagi legati al clima e valuterà la possibilità di interventi integrativi.

L'incontro viene aggiornato a data da definirsi.

\* e il personale SGI a staff.

p. la Società

*Blaise Prougnol*

p. le OOSS

FILT *[Signature]*  
FIT *[Signature]*  
UILT *[Signature]*  
UGL *[Signature]*  
FAST *[Signature]*  
ORSA *[Signature]*

p. le RSU

*Piccoli Pietro*

VDCS LE FRECCHE NORD OVEST NI - Piemonte -

Impianto	VDCS LE FRECCHE NORD OVEST NI - Piemonte -				
	M	P	N°	ATTIVITA'	G
VDCS LE FRECCHE NORD OVEST NI - Torino	6,00 - 13,36	13,36 - 21,12	1 addetto	Back office (addetti SS + cassa)	
			2 referenti	Referente Programmazione e controllo (SCHEDA ALLEGATA)	8,00 - 16.36
				Addetti (turno giornata)*	8,00 - 16.36
	5,55 - 13,31	13,31 - 21,07	1 coordinatore VDCS	Coordinatore (SCHEDA ALLEGATA)	
	6,30-14,06	13,00-20,36	1 coordinatore VDCS	Coordinatore (SCHEDA ALLEGATA)	
	5,50 - 13,26	13,44 - 21,20	2 operatori di sportello/turno	Front line VD Le Frecche biglietteria PN	
	6,45 - 14,21	13,26-21,02	1 operatore di sportello/turno	Front line VD Le Frecche biglietteria PN	
	6,18 - 13,54	13,00 - 20,36	2 operatori di sportello/turno	Front line VD Le Frecche biglietteria PN	
	7,00 - 14,36	13,20-20,56	1 op. di sportello o di presenziamento atrio	Front line VD Le Frecche biglietteria PN	
	5,50 - 13,26	13,44 - 21,20	2 operatori di sportello/turno	Front line VD Le Frecche biglietteria PS	
	7,00 - 14,36	13,00-20,36	1 op. di sportello o di presenziamento atrio	Front line VD Le Frecche biglietteria PS	
	5,55 - 13,31	13,31 - 21,07	3 operatori/turno	Front line CS Le Frecche biglietteria PN/PS	
	6,35-14,01	13,25-21,01	4 operatori/turno	Front line CS Le Frecche biglietteria PN/PS	
			2 operatori/turno	Staff (turni, amministr., ecc.)	8,00 - 16.36
	6,50 - 14,16	13,44 - 21,20	1 operatore di sportello/turno	Freccia Club Torino PN/PS	
			1 coordinatore	Freccia Club Torino PN/PS	8,00 - 16.36

\* Da attivare in caso di necessità

Blue  
Key

**I Coordinatori in turno**

---

**Il "Coordinatore in turno"**

**La garanzia di un servizio sempre  
modulato sulle esigenze del  
cliente**



*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

*[Handwritten signature]*

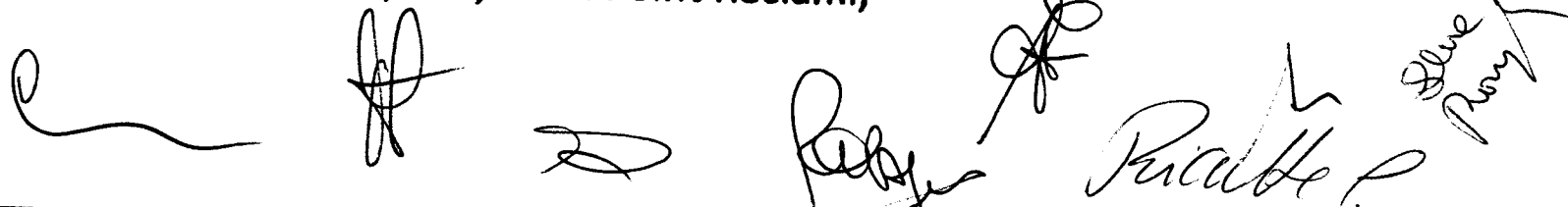
# La missione

## Del..... Referente Programmazione e Controllo

**Assicurare**, in attuazione delle indicazioni del responsabile di impianto, la continuità dei servizi di front line attraverso la gestione operativa delle attività di back office ad esso funzionali. A tale scopo cura direttamente la contabilità, il corretto andamento dei flussi finanziari e di cassa; la gestione della documentazione tecnico-amministrativa; gli approvvigionamenti, la manutenzione e la sicurezza degli asset.

In sintesi:

- Programmazione delle attività ; Piani di presenziamento
- Interfaccia con le strutture Amministrative per la gestione del personale
- Ottimizzazione turni e attività , con proposta al responsabile di Impianto
- Gestione Contabilità; Flussi Finanziari e di cassa
- Monitoraggio processi, per assicurare la corretta applicazione delle disposizioni ed il rispetto di Procedure, Standard e Obiettivi (SGI; BSC; )
- Gestione Approvvigionamenti (titoli di viaggio; generi di conforto; altro) e Gestione Contratti; Assicura la funzionalità delle attrezzature assegnate
- Programmazione delle attività di formazione
- Garantisce la diffusione, implementazione ed applicazione di norme procedure, disposizioni commerciali; Info criticità; etc.; Focal Point Reclami;



Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including a wavy line, a stylized 'H', a 'D', a signature, a signature with a star, and a signature with 'Blue Point' written above it.

# La missione

## Del..... Coordinatore Operativo

**Assicurare** i livelli di servizio attesi per tutte le attività di front line, attraverso il coordinamento della squadra operativa (biglietterie; piazzale e sottobordo).

- Regola e modula la distribuzione del personale e degli asset in dotazione, in funzione dei flussi di traffico e delle eventuali criticità
- Assicura il rispetto della programmazione e la corretta erogazione dei servizi di vendita, di piazzale e sottobordo
- Assicura l'aggiornamento e funzionalità della strumentazione assegnata al personale, segnalando agli HD; ASOP etc. i malfunzionamenti e le limitazioni di servizio
- Gestisce la corretta assegnazione e gestione dei tagliandi ai punti vendita
- Assicura la compilazione della documentazione tecnica di servizio (registro coordinatore; etc.)
- Gestisce anche in maniera diretta con la clientela le situazioni di maggiore complessità o di regolazione del flusso agli sportelli o ai desk.
- E' l'interfaccia con ASOP e SOP/SOTI per la gestione delle criticità.
- Assicura le attività di assistenza ai treni ed alla clientela previste in applicazione del RE

Consistenza al 1/02/2013 (a)	Vendita Diretta e Customer Service Le Freccie Nord Ovest NI	Figure Professionali															Disponibilità Temporanee Parziali (c)	Utilizzabili al 1/02/2013 (a b + c)																						
		Q1	Q2	A	B			C			D			E																										
		Responsabile Struttura Operativa Complessa Professional Senior	Responsabile linea/struttura operativa/tecnica Professional	Impiegato Direttivo	Specialista Tecnico/Amministrativo	Specialista Tecnico Commerciale	Capo Tecnico Rotabili	Capo Stazione	Capo Treno	Capo Servizi Treno	Macchinista	Tecnico di Ufficio	Tecnico della Manutenzione Rotabili	Tecnico della Circolazione	Tecnico di Verifica e Formazioen Treno	Tecnico di Manovra e Condotta			Operatore Specializzato Attività di Supporto	Operatore Specializzato Manutenzione Rotabili	Operatore Specializzato Circolazione	Operatore Specilaizzato Commerciale	Ausiliario																	
2	Back Office Torino																					Inidonei Temporanei																		
6	Coordinamento Operativo VDCS Le Freccie TORINO																					Inidonei Definitivi																		
5	Freccia Club Torino			3	3																	Trasferimenti Temporanei/Utilizzazioni Temporanee																		
1	Gestione VDCS Le Freccie TORINO			1	1		4															Distacco Sindacale/DLF																		
60	Operazioni di VDCS Le Freccie TORINO	1																				Totale Indisponibili																		
2	Prog e Controllo VDCS Le Freccie TORINO			1	1		60															Trasferimento Temporaneo da altri Impianti/Regioni																		
76	Totale Vendita Diretta e Customer Service Le Freccie Nord Ovest NI	1	0	1	4	4	0	66	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	Assegnazione Temporanea per inidoneità o altro																		
																						Totale Utilizzabili																		
																						Totale	0	1																75

