

VERBALE DI RIUNIONE

In data 10 novembre 2014 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A. e le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali Filt CGIL, Fit CISL, Uiltrasporti, UGL Taf, Fast Ferrovie e OrSA Ferrovie per illustrare il tema riguardante le registrazioni telefoniche di alcune postazioni della Sala Operativa Trenitalia.

Le registrazioni telefoniche nascono dall'esigenza di avere elementi e strumenti in grado di permettere decisioni rapide nella massima trasparenza.

La Società ha informato le Organizzazioni Sindacali Nazionali che, oltreché il Personale dei Treni, le postazioni operanti in SOTI coinvolte nel progetto sono tre:

- Coordinatore Anormalità (turno in III);
- Coordinatore Riprogrammazione (turno in III);
- Informazioni ai Treni (turno in II).

L'Azienda conferma che le registrazioni saranno utilizzate esclusivamente per motivi di servizio e non per scopi disciplinari.

In relazione al progetto "Registrazione Comunicazioni Telefoniche in SOTI" le parti verificheranno altresì lo stato di attuazione del progetto entro il 31 gennaio 2015.

Allegati: Nr 1

Trenitalia S.p.A.

*Carlo
P. Petrone
F. F. F.
H. H. H.*

OOSS

Filt CGIL

Fit CISL

Uiltrasporti

UGL Taf

Fast Ferrovie

OrSA Ferrovie

[Handwritten signatures for each organization]



Official Global Rail Carrier



MILANO 2015

Allegato 1

Sala Operativa Trenitalia

Registrazione comunicazioni telefoniche

GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Indice:

- ❖ Elementi di analisi
- ❖ Quadro normativo
- ❖ Obiettivi
- ❖ Le postazioni interessate
- ❖ Caratteristiche gestionali
- ❖ Elementi di riflessione

Elementi di analisi : le 3 Q



Elementi di analisi : le 3 Q

Qualità Certificazione 2011 + D.Leg.231/2001

- Necessità di misurare
- Necessità di **analizzare**
- Necessità di **tracciatura dati**

Quotidianità operativa

- Necessità **del rispetto dei tempi** dei flussi di comunicazione
- Necessità **di contenuti puntuali** dei flussi di comunicazione
- Necessità **di continuità** dei flussi di comunicazione

Quadro normativo

- **C.O. 367.1/2013**
- **C.O. 368.1/2014**
- **C.O. 348.3/2013**
- **DEIF 34.1/2014**

Quadro normativo:

❖ CO 367.1 del 25.09.2013:

Procedura Circolazione: ridefiniti ruoli, responsabilità e le modalità operative inerenti il processo di circolazione .

❖ CO 368.1 DPI del 31.10.2014:

Procedura Operativa per la gestione delle attività da svolgere nei casi di anomalità rilevanti o incidenti d'esercizio.

❖ CO 348.3 DPI del 30.09. 2013:

Procedura per l'accertamento e la sussistenza nel tempo dei requisiti per la qualificazione professionale del personale che svolge attività con impatto sulla sicurezza dell'esercizio.

❖ DEIF 34.1 del 06.03.2014:

Disposizioni per il recupero dei treni fermi in linea per anomalità che ne impediscono il proseguimento.

Obiettivi:

- Ottemperare alle indicazioni del sistema Qualità e della legislazione vigente;
- Applicare le normative tecniche vigenti, nel quadro della sicurezza dell'esercizio ferroviario;
- Avere elementi e strumenti che permettano decisioni rapide nella massima trasparenza;

Le postazioni interessate:

- La registrazione degli eventi avviene in maniera manuale ed è curata dal **Coordinatore Anormalità**, utilizzando un format che, tra le altre informazioni, riporta tempi ed attori del flusso delle comunicazioni.
- Allo stesso format è legata la compilazione dei Provvedimenti, ovvero le specifiche azioni definite per la soluzione dell'anormalità, curata dal **Coordinatore Riprogrammazione** condivise con le Sale Operative Territoriali/Prodotto .
- La postazione **Informazione ai Treni**, in caso di anormalità acquisisce da **Coordinatore Anormalità** le informazioni da diramare ai viaggiatori, attivando i flussi informativi verso il personale di bordo, se non già attivati dalle Sale Operative Territoriali/Prodotto ed in sinergia con le stesse. Ogni comunicazione con il personale di bordo viene riportata manualmente su foglio excel giornaliero.

I flussi di comunicazione:

Coordinatore Anormalità:

- Sala Operativa Nazionale di RFI
- Sale Operative Territoriali/di Prodotto
- Reperibili centrali e territoriali
- Iride
- Protezione Aziendale

Coordinatore Riprogrammazione:

- Sala Operativa Nazionale di RFI
- Sale Operative Territoriali/di Prodotto

Informazione ai treni:

- Sala Comunicazione e informazioni di RFI centrale
- Personale di Bordo

Caratteristiche gestionali:

- RegISTRAZIONI delle comunicazioni telefoniche per **3 postazioni telefoniche e 3 numerazioni di telefonia mobile** ;
- Possibilità, per esigenze operative, di deviare le utenze di telefonia fisse sulle utenze GSM-R ;
- Durante la registrazione sarà presente un tono periodico , con volume regolabile, che segnali alle persone in comunicazione che la telefonata è registrata;
- Il sistema consentirà una semplice e modulare scalabilità per eventuali ampliamenti;
- Possibilità di produrre report con :data/orario/durata chiamata/numero chiamante/numero chiamato:

| Data | Orario | Durata Chiamata | Numero Chiamante | Numero chiamato |
|-----------|----------|-----------------|------------------|-----------------|
| 27-gen-14 | 20:07:15 | 0:01:55 | 3138700000 | 3138700001 |

- L'accesso ai dati è fortemente profilato; gli amministratori che avranno accesso ai dati non potranno apportare alcuna modifica. Ogni operazione fatta sarà tracciata;
- I dati non potranno essere utilizzati per scopi disciplinari .

Elementi di riflessione:

- Equiparare le registrazioni delle comunicazioni telefoniche da/verso SOTI, alla stessa stregua di quanto avviene tra PdC e GI, operazione considerata necessaria per la sicurezza dell'esercizio ferroviario
- La C.O. 348.3 comprende le attività dei Coordinatori delle Sale Operative tra quelle con impatto per la sicurezza ferroviaria
- Le risorse della SOTI hanno condiviso la necessità di attivare la registrazione delle comunicazioni telefoniche.
- La puntuale analisi dei tempi e dei flussi di comunicazione faciliterà il miglioramento continuo, nell'ottica del cliente e dei risultati dell'azienda.