

VERBALE DI INCONTRO

In data 25 ottobre 2023 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le Segreterie Regionali del Veneto delle OO.SS. Filt/Cgil, Fit/Cisl, Ultrasporti, Ugl Ferrovieri, Slm Fast Confsal e OrSA Ferrovie, unitamente alla RSU n. 43 in ambito Vendita e Assistenza DBRSI.

Le parti concordano di ritrovarsi in un apposito incontro da tenersi entro il mese di gennaio 2024 per trattare il tema della reperibilità, della logistica e dei presenziamenti, della mobilità, delle attività e degli orari di lavoro degli impianti di Vendita e Assistenza della DR Veneto – DBRSI.

Per la Società



per le OO.SS.


Filt/Cgil 

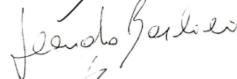
Fit/Cisl 

Ultrasporti 

Ugl Ferrovieri 



Slm Fast Confsal 

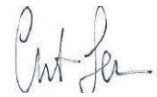
OrSA Ferrovie 



per la RSU 43







VERBALE DI INCONTRO

In data 25 ottobre 2023 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A., le Segreterie Regionali del Veneto delle OO.SS. Filt/Cgil, Fit/Cisl, Ultrasporti, Ugl Ferrovieri, Slm Fast Confsal e OrSA Ferrovie, unitamente alla RSU n. 43 in ambito Vendita e Assistenza DBRSI come da Accordo Nazionale del 1.8.2023 finalizzato all'implementazione dei modelli di servizio.

La Società nel corso dell'incontro ha illustrato il progetto attinente al tema dell'interoperabilità delle attività di Vendita e Assistenza e il relativo percorso formativo previsto (allegato 1)

Nello specifico, sulle modalità di attuazione dell'interoperabilità, la Società ha confermato alle OO.SS./RSU gli orari di lavoro attualmente in vigore (biglietterie/assistenza) come da prospetto allegato.

La Società, altresì, informa che le risorse verranno utilizzate in entrambe le attività solo a valle della formazione propedeutica in una logica di ricomposizione delle competenze.

Le parti si ritroveranno in un incontro da tenersi entro il mese di gennaio 2024.

Per la Società



per le OO.SS.

Filt/Cgil



Fit/Cisl



Ultrasporti



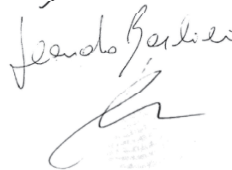
Ugl Ferrovieri



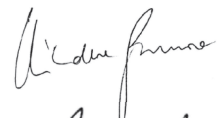
Slm Fast Confsal



OrSA Ferrovie



per la RSU 43



Handwritten signatures and notes at the top left of the page.



Assistenza Clienti
Customer Care
REGIONALE

Implementazione accordo OOSS 1.8.23

Direzione Regionale Veneto

25 ottobre 2023

DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

Interoperabilità



● Biglietterie

● Presidi ordinari



DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

Orari di lavoro

Orario di lavoro delle Biglietterie e dell' Assistenza alla Clientela

BIGLIETTERIA	ORARIO AL PUBBLICO	ORARIO DI LAVORO
Bassano d. G.	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38
Belluno	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Castelfranco V.to	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38
Conegliano	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38
Feltre	6.40 - 13.40 (da lun a ven)	6.22 - 13.58
Mogliano V.to	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Monselice	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Montebelluna	6.40 - 13.40	6.22 - 13.58
Peschiera d. G.	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Portogruaro	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Rovigo	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38
S. Bonifacio	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
S. Donà	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38
Terme E	5.45 - 12.45 / 13.20 - 20.20	5.26 - 20.38
Treviso	5.45 - 20.20	5.26 - 20.38

ASSISTENZA	ORARIO DI LAVORO
Venezia SL	6.30 - 21.16
Ve Mestre	6.30 - 21.16
Padova	6.30 - 21.16
Vicenza	6.30 - 21.16 (lun - Ven)
Verona PN	6.30 - 21.16
Treviso	6.30 - 14.06 (lun - Ven)

DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

Interoperabilità: criteri base

	<i>Da Biglietteria</i>	<i>Da Assistenza</i>
	Impiego in Assistenza	Impiego in Biglietteria
Ordinaria Eventi programmabili (stagionali e ripetitivi)	Interventi a supporto in stazione e a bordo per: <ul style="list-style-type: none"> • picchi di affluenza prevedibili • eventi • presidio servizi sostitutivi programmati • attività di antievasione 	Interventi a supporto in Biglietteria per: <ul style="list-style-type: none"> • picchi di vendita prevedibili (es. periodi di abbonamenti, flussi crocieristici / aeroportuali) • eventi
Straordinaria Eventi non programmabili	Interventi a supporto in stazione e a bordo per: <ul style="list-style-type: none"> • anomalità 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

DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

AR - DR - ... [multiple handwritten signatures] ...

Interoperabilità - Formazione

Traguardo temporale per il completamento di tutta la formazione: 31/12/2024

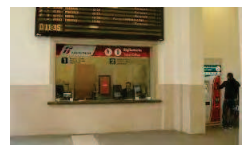
Pacchetto «Bordo»



Pacchetto «Assistenza Clientela»



Pacchetto «Biglietterie»



Famiglia professionale

- CO 536 – Commerciale Bordo;
- CO 348 – Sicurezza a bordo;
- Antiaggressione

- Gestione Assistenza a terra ;
- Antiaggressione;
- Customer Centricity

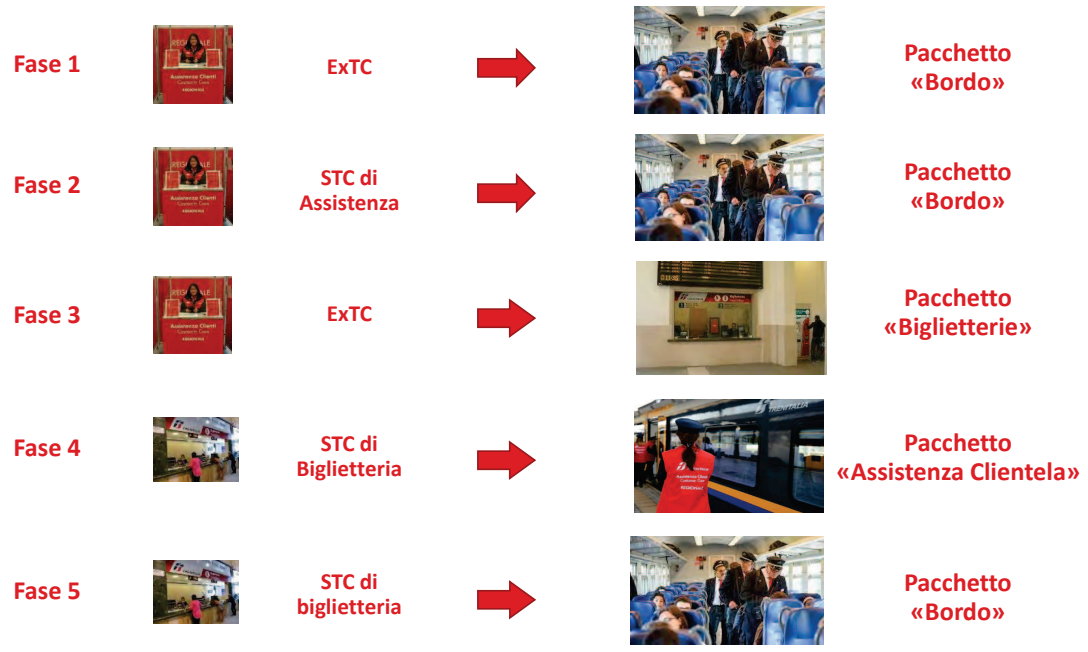
- Corso PICO e Back Office;

	→	STC abilitati solo Biglietteria	→	✓ Durata stimata 7 mesi	✓ Durata stimata 2 mesi	✗
	→	STC abilitati Assistenza e biglietteria	→	✓ Durata stimata 3 mesi	✗	✗
	→	exTC abilitati Assistenza e Bordo	→	✗	✗	✓ Durata stimata 3 mesi
	→	exTC abilitati Solo Assistenza	→	✓ Durata stimata 3 mesi	✗	✓ Durata stimata 3 mesi

DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

AR - DR - ...

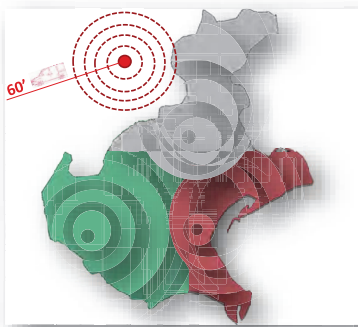
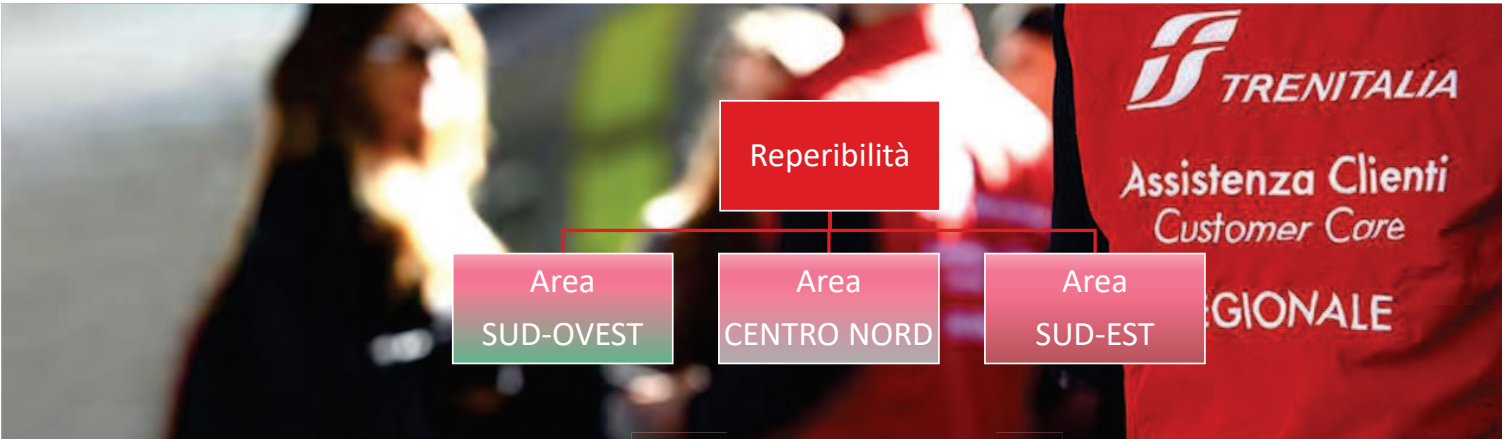
Interoperabilità – Fasi della Formazione



DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

 *[Handwritten signatures]*

Reperibilità



DOCUMENTO RISERVATO NON DIVULGABILE

TRENITALIA *[Handwritten signatures]*

[Handwritten signatures]