



Direzione Customer Operations Reperibilità Territoriale DCO

Incontro OO.SS. 16 ottobre 2026

Attori del processo e iter di attivazione

Il processo di reperibilità si attiva a seguito della segnalazione di una criticità operativa o di una necessità di assistenza che richieda un intervento al di fuori delle ordinarie fasce di presidio, ovvero quando gli impianti sono chiusi.



Reperibilità: quadro di riferimento e modalità operative

La reperibilità è disciplinata dall'art. 79 del CCNL Mobilità/Area AF del 22 maggio 2025

REGOLE DI INGAGGIO

- Raggiungimento del luogo di intervento entro un'ora
- Turnazione nel rispetto dei limiti contrattuali: 7 giorni, elevabili fino a 10 ogni quattro settimane se contrattati
- Il lavoratore non è reperibile: durante l'orario di lavoro, durante la pausa o intervallo tra due prestazioni nell'orario spezzato, durante le ferie (salvo diversa dichiarazione di disponibilità), nei periodi di malattia o altra assenza giustificata
- Se il lavoratore non ha fruito di almeno 8 ore di riposo, l'intervento dura di norma massimo 4 ore, estendibili a 8 solo per esigenze di continuità dell'intervento

ORGANIZZAZIONE

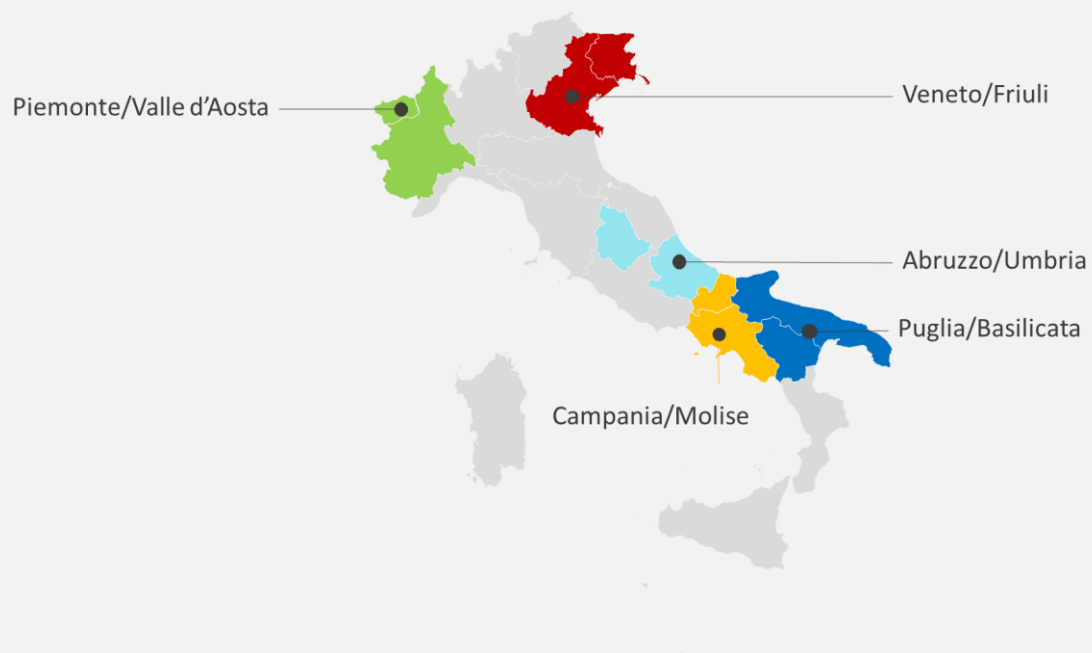
- La scelta della risorsa tiene conto:
 - della rotazione delle chiamate volta ad assicurare un'equa distribuzione
 - della vicinanza al luogo al fine di garantire la massima tempestività di attivazione
- Per il perimento regionale si prevedono bacini territoriali di intervento
- Possibile attivazione del personale in disponibilità

TRATTAMENTI ECONOMICI, RIPOSO e MOBILITA'

- Indennità e compenso per l'intervento, con le maggiorazioni previste come da normativa contrattuale
- Garanzia del riposo giornaliero minimo previsto dal CCNL, con eventuale posticipo, rimodulazione o cambio del turno quando l'intervento incide sul riposo
- Utilizzo del mezzo proprio o di taxi autorizzato, rimborso delle spese di viaggio e copertura assicurativa kasko in caso di utilizzo del mezzo proprio

Reperibilità di Coordinamento Territoriale_Ipotesi Nuova Organizzazione

A valle della nuova organizzazione, si procederà con un **turno unico di Regione o Area che vedrà impegnate risorse dei perimetri AV/IC/REG** al fine di migliorare il coordinamento operativo territoriale, creare maggiore sinergia e semplificare i processi gestionali in caso di criticità.



Attività del Reperibile di Coordinamento Territoriale

- Interviene nelle fasce orarie in cui gli impianti sono chiusi
- Si interfaccia con: CR Centrali (AV/IC/REG), CRRT, SOR (laddove CRRT fosse chiusa), Reperibile Decisionale Nazionale DCO
- Coordina l'esecuzione dei servizi di assistenza richiesti dai predetti interlocutori per tutti e tre i prodotti (AV, IC e REG)
- Ingaggia i reperibili operativi territoriali in funzione delle esigenze e nel rispetto delle procedure in vigore
- Si relaziona con il Reperibile Decisionale Nazionale DCO per fornire gli elementi utili alla valutazione ed ottenere l'autorizzazione a servizi di assistenza straordinaria
- Svolge l'attività prevalentemente in regime di «Reperibilità da Remoto»

MODELLO INTEGRATO DI REPERIBILITÀ OPERATIVA TERRITORIALE

Un'unica azione evolutiva: integrare filiere e territorio

Superare la frammentazione per business e per singolo impianto attraverso un modello unitario, flessibile e territorialmente sostenibile, nelle fasi di maggior criticità per i clienti.

1 INTEGRAZIONE NEGLI IMPIANTI IN COMPRESENZA

Turno unico AV/IC + Regionale per attivare una sola filiera operativa, semplificare il coordinamento e rendere più tempestivi e strutturati gli interventi nelle stazioni condivise.



2 ORGANIZZAZIONE PER BACINI TERRITORIALI

Aggregazione delle risorse di più impianti in bacini omogenei, così da assicurare copertura, prossimità all'evento e sostenibilità della turnazione anche nei territori più capillari.

Efficacia

un solo assetto di attivazione

Tempestività

risorse più vicine all'evento

Continuità

presidio anche fuori orario

Sostenibilità

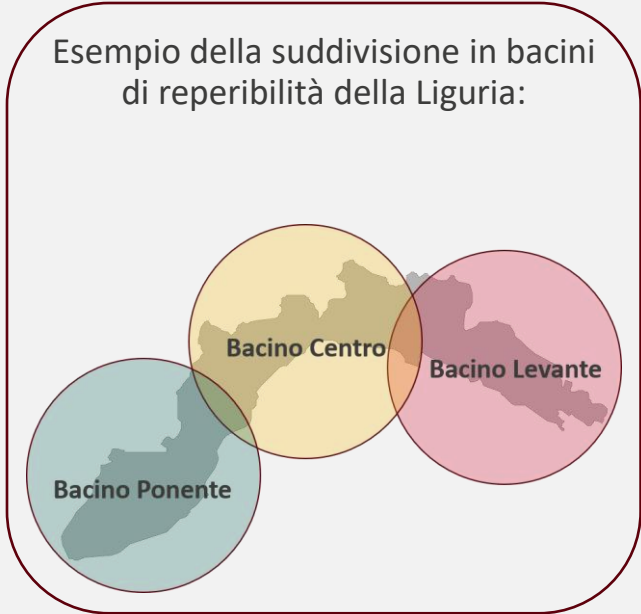
turni maggiormente distribuiti

Reperibilità Integrata nei presidi in compresenza

Impianti interessati (19)		
Regione	Impianto	Compresenza
Calabria	Reggio Calabria	IC + REG
Campania	Napoli Centrale	AV + REG
FVG	Trieste	IC + REG
Lazio	Roma Termini	AV + REG
Liguria	Genova PP	IC + REG
Liguria	Genova BR	IC + REG
Lombardia	Milano Centrale	AV + REG
Marche	Ancona	AV + REG
Piemonte	Torino PN	AV + REG
Puglia	Bari Centrale	AV + REG
Puglia	Foggia	IC + REG
Puglia	Lecce	IC + REG
Toscana	Firenze SMN	AV + REG
Toscana	Pisa Centrale	IC + REG
Veneto	Padova	AV + REG
Veneto	Venezia Mestre	AV + REG
Veneto	Venezia SL	AV + REG
Veneto	Verona PN	AV + REG
Veneto	Vicenza	AV + REG



Gestione della reperibilità per Bacini Modello di Integrazione per Regione



Da una logica di presidio per prodotto a un modello integrato di assistenza, con una reperibilità operativa unica a servizio del cliente e dell'impianto