

**ORDINE DI SERVIZIO ORGANIZZATIVO n. 597/AD del 22 nov 2006**  
**“ Divisione Passeggeri N/I”**

Il presente OdSO(\*) definisce titolarità, aree di responsabilità, articolazione organizzativa e sedi della **DIVISIONE PASSEGGERI N/I**, sulla base del riassetto organizzativo definito con OdSO nn. 593-594/AD del 14 nov 2006.

Alle dirette dipendenze del Responsabile della Divisione Passeggeri N/I, le seguenti strutture organizzative sono soppresse:

- COMMERCIALE PASSEGGERI con le sottostanti strutture MARKETING OPERATIVO e TRADE MARKETING.

Alle dirette dipendenze del Responsabile di **RISORSE UMANE PASSEGGERI N/I** sono istituite le seguenti strutture:

- COORDINAMENTO TERRITORIALE RU PN/I, la cui responsabilità è affidata a Anna Maria MORRONE, con sede Roma,
- ORGANICI E GESTIONE OPERATIVA PN/I, la cui responsabilità è affidata a Guido VIGORITA, con sede Roma,
- RISORSE UMANE PN/I PIEMONTE/LIGURIA, la cui responsabilità è affidata a Giorgio DAGNINO, con sede Genova,
- RISORSE UMANE PN/I LOMBARDIA, la cui responsabilità è affidata a Filippo CASTAGNETTI, con sede Milano,
- RISORSE UMANE PN/I NORD EST, la cui responsabilità è affidata a Antonietta NOCERA, con sede Trieste,
- RISORSE UMANE PN/I TOSCANA/EMILIA ROMAGNA, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Anna Maria MORRONE, con sede Bologna,

---

(\*) Gli OdSO di TRENITALIA recepiscono gli indirizzi di cui alla CO n. 206/AD FS del 26/07/2000. Società soggetta alla Direzione e Coordinamento di Ferrovie dello Stato S.p.A.

- RISORSE UMANE PN/I LAZIO, la cui responsabilità è affidata a Simone GORINI, con sede Roma,
- RISORSE UMANE PN/I CAMPANIA, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Anna Maria MORRONE, con sede Napoli,
- RISORSE UMANE PN/I ADRIATICA, la cui responsabilità è affidata a Domenico DE BENEDICTIS, con sede Ancona,
- RISORSE UMANE PN/I CALABRIA/SICILIA, la cui responsabilità è affidata a Ettore SATARIANO, con sede Palermo.

Alle dirette dipendenze del Responsabile di **MARKETING N/I**:

- passano ad operare le seguenti strutture:

- PRODUCT MANAGER EUROSTAR/LOW COST, la cui responsabilità è confermata a Tomaso Alessandro Felice COGNOLATO, con sede Roma,
- PRODUCT MANAGER ALTA VELOCITÀ, della soppressa Direzione Alta Velocità, la cui responsabilità è confermata a Ernesto GARCIA DOMINGO, con sede Roma,
- PRODUCT MANAGER I/C, la cui responsabilità è confermata a Leonardo Maria COSTANZO, con sede Roma,
- PRODUCT MANAGER NOTTE E LUNGA DISTANZA, la cui responsabilità è confermata a Nicola BENAI, con sede Roma,
- PRODUCT MANAGER NUOVE INIZIATIVE E LEISURE, la cui responsabilità è confermata a Paola PETRONE, con sede Milano,
- PRODUCT MANAGER INTERNAZIONALE, la cui responsabilità è confermata a Philippe BLANC, con sede Roma, alle cui dirette dipendenze restano ad operare:
  - PRODOTTO E FLOTTA INTERNAZIONALE, la cui responsabilità è confermata a Michele BONDI, con sede Roma,
  - VENDITE INTERNAZIONALI, la cui responsabilità è confermata a Melania ANGOTTA, con sede Roma,
- PRICING E NORMATIVA COMMERCIALE, della soppressa Marketing Operativo, la cui responsabilità è confermata a Francesca MOZZICATO, con sede Roma,
- INTERNET E NUOVI CANALI, della soppressa Direzione Marketing, la cui responsabilità è affidata a Gaspare CIMINI, con sede Roma;

- sono istituite le seguenti strutture:

- PROGRAMMAZIONE OFFERTA, la cui responsabilità è affidata a Federica FOLLESA, con sede Firenze,

- ANALISI DELLA DOMANDA, la cui responsabilità è affidata a Andrea PANNO, con sede Roma.

Alle dirette dipendenze del Responsabile di **VENDITA E ASSISTENZA N/I**:

- passano ad operare:

- la struttura ASSISTENZA E GESTIONE RAPPORTI CON LA CLIENTELA, con la sottostante articolazione organizzativa, della soppressa Assistenza Passeggeri, che cambia denominazione in RAPPORTI CON LA CLIENTELA E GESTIONE RECLAMI, la cui responsabilità è affidata a Giuseppe RAFANIELLO, con sede Roma, e alle cui dirette dipendenze restano ad operare le seguenti strutture:

- CONTACT CENTER, la cui responsabilità è affidata a Carlo MORONI, con sede Roma,
- GESTIONE OPERATIVA RECLAMI, la cui responsabilità è confermata a Maria Grazia CATALINI, con sede Roma,

- la struttura SVILUPPO CANALI VENDITA DIRETTA della soppressa Commerciale Passeggeri, che cambia denominazione in VENDITA, la cui responsabilità è affidata a Paolo ATTANASIO, con sede Roma,

- la struttura GRANDI CLIENTI della soppressa Commerciale Passeggeri, la cui responsabilità è confermata a Maurizio DEL SANTORO, con sede Milano,

- la struttura SVILUPPO CANALI DI DISTRIBUZIONE, della soppressa Commerciale Passeggeri, la cui responsabilità è confermata a Alessandro LA ROCCA, con sede Roma;

- è istituita:

- VENDITA E ASSISTENZA TERRITORIALE, la cui responsabilità è affidata a Gianfranco BATTISTI, con sede Roma, che acquisisce i processi e le responsabilità dell'assistenza a terra, della vendita indiretta e diretta per le aree di competenza, e alle cui dirette dipendenze sono istituite le seguenti strutture:

- VENDITA E ASSISTENZA PIEMONTE/VALLE D'AOSTA, la cui responsabilità è affidata a Rocco SICILIANO, con sede Torino,
- VENDITA E ASSISTENZA LIGURIA, la cui responsabilità è affidata a Mirella GIUSTINIANI, con sede Genova,
- VENDITA E ASSISTENZA LOMBARDIA, la cui responsabilità è affidata a Mario ROSSONI, con sede Milano,
- VENDITA E ASSISTENZA VENETO/TRENTINO ALTO ADIGE, la cui responsabilità è affidata a Paolo LOCATELLI, con sede Venezia,
- VENDITA E ASSISTENZA FRIULI VENEZIA GIULIA, la cui responsabilità è affidata a Roberto MANTA, con sede Trieste;

- VENDITA E ASSISTENZA EMILIA ROMAGNA, la cui responsabilità è affidata a Paolo BIROLINI, con sede Bologna,
- VENDITA E ASSISTENZA TOSCANA, la cui responsabilità è affidata a Giovanni SCIARRONE, con sede Firenze,
- VENDITA E ASSISTENZA LAZIO/UMBRIA/SARDEGNA, la cui responsabilità è affidata a Fabrizio Piero SANDRELLI, con sede Roma,
- VENDITA E ASSISTENZA MARCHE/ABRUZZO/MOLISE, la cui responsabilità è affidata a Annunzio DI GIACOBBE, con sede Ancona,
- VENDITA E ASSISTENZA CAMPANIA/BASILICATA, la cui responsabilità è affidata a Giuseppe CELENTANO, con sede Napoli,
- VENDITA E ASSISTENZA CALABRIA, la cui responsabilità è affidata a Luigi BRUGNANO, con sede Reggio Calabria,
- VENDITA E ASSISTENZA PUGLIA, la cui responsabilità è affidata a Sergio VANACORE, con sede Bari,
- VENDITA E ASSISTENZA SICILIA, la cui responsabilità è affidata a Giuseppina BONGIORNO, con sede Palermo.

Le suddette strutture organizzative acquisiscono le Biglietterie nazionali, i Club Eurostar e la gestione commerciale delle Agenzie di Viaggio per il territorio di competenza.

Alle dirette dipendenze del Responsabile di **PRODUZIONE N/I**:

- restano ad operare le seguenti strutture:
  - COORDINAMENTO PROGRAMMAZIONE PDC che cambia denominazione in PROGRAMMAZIONE E FORMAZIONE EQUIPAGGI N/I, la cui responsabilità è affidata a Vincenzo BRUNETTI, con sede Roma, ed acquisisce i processi e le responsabilità relativi alla programmazione e gestione del PdB,
  - SALA OPERATIVA CENTRALE PASSEGGIERI che cambia denominazione in SALA OPERATIVA CENTRALE N/I, la cui responsabilità è confermata a Mario PACIUCCI, con sede Roma,
  - COORDINAMENTO PROGRAMMAZIONE FLOTTA E MEZZI che cambia denominazione in PROGRAMMAZIONE FLOTTA E MEZZI N/I, la cui responsabilità è confermata a Luigi BUSSOLETTI, con sede Roma;

- è soppressa:
  - la struttura ORARI E COORDINAMENTO INVENTORY, e le relative attività confluiscono nella struttura PROGRAMMAZIONE OFFERTA in ambito Marketing N/I;
- è istituita la struttura COORDINAMENTO DIRETTRICE ADRIATICA N/I, la cui responsabilità è affidata a Sergio PEPPOLONI, con sede Ancona, e alle cui dirette dipendenze:
  - passa ad operare la struttura PRODUZIONE MARCHE/ABRUZZO/PUGLIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE MARCHE/ABRUZZO/MOLISE N/I, la cui responsabilità è affidata a Marco BIANCHINI, con sede Ancona,
  - è istituita la struttura PRODUZIONE PUGLIA/BASILICATA N/I, la cui responsabilità è confermata *ad interim* a Sergio PEPPOLONI, con sede Bari;
- la struttura COORDINAMENTO TERRITORIALE NORD cambia denominazione in COORDINAMENTO DIRETTRICE NORD N/I, la cui responsabilità è confermata a Renzo BARUTTA, con sede Venezia, e alle cui dirette dipendenze restano ad operare le seguenti strutture:
  - PRODUZIONE LOMBARDIA/LIGURIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE LOMBARDIA N/I, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Renzo BARUTTA, con sede Milano,
  - PRODUZIONE PIEMONTE, che cambia denominazione in PRODUZIONE PIEMONTE N/I, la cui responsabilità è confermata a Maurizio LIURNI, con sede Torino,
  - PRODUZIONE VENETO/TRENTINO ALTO ADIGE/FRIULI VENEZIA GIULIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE TRIVENETO N/I, la cui responsabilità è confermata a Francesco Pio Vincenzo BIBBÒ, con sede Venezia,
  - è istituita la struttura PRODUZIONE LIGURIA N/I, la cui responsabilità è affidata a Alberto ROLANDO, con sede Genova;
- la struttura COORDINAMENTO DIRETTRICE DORSALE CENTRO NORD cambia denominazione in COORDINAMENTO DIRETTRICE CENTRO NORD N/I, la cui responsabilità è affidata a Martino Antonio RIZZO, con sede Firenze, e alle cui dirette dipendenze passano ad operare:
  - PRODUZIONE EMILIA ROMAGNA, della ridenominata struttura Coordinamento Territoriale Nord, che cambia denominazione in PRODUZIONE EMILIA ROMAGNA N/I, la cui responsabilità è confermata a Dino CANTELLI, con sede Bologna,
  - PRODUZIONE TOSCANA, della ridenominata struttura Coordinamento Territoriale Nord, che cambia denominazione in PRODUZIONE TOSCANA N/I, la cui responsabilità è confermata a Giuseppe BASILISSI, con sede Firenze,
  - PRODUZIONE LAZIO/UMBRIA, della ridenominata struttura Coordinamento Territoriale Centro Sud, che cambia denominazione in PRODUZIONE LAZIO/UMBRIA N/I, la cui responsabilità è confermata a Luca Maria GRANIERI, con sede Roma;

- la struttura COORDINAMENTO TERRITORIALE CENTRO SUD cambia denominazione in COORDINAMENTO DIRETTRICE TIRRENICA SUD N/I, la cui responsabilità è confermata a Giovanni MARINO, con sede Roma, e alle sue dirette dipendenze operano:
  - PRODUZIONE CAMPANIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE CAMPANIA N/I, la cui responsabilità è confermata a Carlo PRINCIPE, con sede Napoli,
  - PRODUZIONE BASILICATA/CALABRIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE BASILICATA/CALABRIA N/I, la cui responsabilità è confermata *ad interim* a Giovanni MARINO, con sede Reggio Calabria,
  - PRODUZIONE SICILIA, che cambia denominazione in PRODUZIONE SICILIA N/I, la cui responsabilità è confermata a Diego FORTE, con sede Palermo;

Alle dirette dipendenze del Responsabile di **MANUTENZIONE CORRENTE N/I**:

- passa ad operare:

- la struttura COORDINAMENTO PROGRAMMAZIONE PERSONALE DI MANOVRA E FORMAZIONE TRENO, della struttura Produzione N/I, che cambia denominazione in PROGRAMMAZIONE PERSONALE DI MANOVRA E FORMAZIONE TRENO N/I, la cui responsabilità è affidata a Roberto COLOMBO, con sede Napoli;

- sono istituite le seguenti strutture:

- PROGRAMMAZIONE MANUTENZIONE CORRENTE N/I, la cui responsabilità è affidata a Ettore LA VOLPE, con sede Roma,
- INGEGNERIA MANUTENZIONE CORRENTE N/I, la cui responsabilità è affidata a Biagio MOCERINO, con sede Napoli,
- PROGRAMMAZIONE MATERIALI E ACQUISTI N/I, la cui responsabilità è affidata a Giuseppe FORINO, con sede Napoli,
- CONTROLLO PULIZIE N/I, la cui responsabilità è affidata a Michele DEL PRETE, con sede Napoli,
- MANUTENZIONE CORRENTE CARROZZE N/I, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Raffaele ARENA, con sede Napoli, alle cui dirette dipendenze passano ad operare gli Impianti di manutenzione corrente della ridenominata Direzione Operazioni Tecniche di competenza della Divisione Passeggeri N/I, in particolare:
  - IMC MEZZI LEGGERI TORINO, ad esclusione degli Impianti di competenza della Divisione Passeggeri Regionale, che cambia denominazione in IMC CARROZZE TORINO, e la cui responsabilità è confermata a Nicola COSTANTINO, con sede Torino,

- IMC CARROZZE MILANO, ad esclusione degli Impianti di competenza della Divisione Passeggeri Regionale, la cui responsabilità è affidata a Giorgio COLOMBO, con sede Milano,
- IMC CARROZZE MESTRE, ad esclusione degli Impianti di competenza della Divisione Passeggeri Regionale, la cui responsabilità è affidata a Daniele CECCHINATO, con sede Venezia Mestre,
- IMC CARROZZE ROMA, la cui responsabilità è affidata a Fulvio GRECO, con sede Roma,
- IMC CARROZZE REGGIO CALABRIA, la cui responsabilità è confermata a Carmelo BRANCA, con sede Reggio Calabria,
- IMC MEZZI LEGGERI PALERMO, che cambia denominazione in IMC CARROZZE PALERMO, la cui responsabilità è affidata a Vincenzo DI MATTEO, con sede Palermo,
- l'impianto di Messina dell'OMC Carrozze Messina;
- MANUTENZIONE CORRENTE ETR N/I, la cui responsabilità è affidata a Alberto PROVAGGI, con sede Roma, alle cui dirette dipendenze passano ad operare gli Impianti di manutenzione corrente della ridenominata Direzione Operazioni Tecniche di competenza della Divisione Passeggeri N/I, in particolare:
  - IMC ETR MILANO, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Adriano SCAPATI, con sede Milano,
  - IMC ETR ROMA, la cui responsabilità è affidata a Alberto PROVAGGI, con sede Roma,
  - IMC ETR NAPOLI, ad esclusione degli Impianti di competenza della Divisione Passeggeri Regionale, la cui responsabilità è affidata a Salvatore SANTORELLI, con sede Napoli;
- MANUTENZIONE CORRENTE LOCOMOTIVE N/I, la cui responsabilità è affidata a Domenico PELLEGRINO, con sede Roma, alle cui dirette dipendenze passano ad operare gli Impianti di manutenzione corrente della ridenominata Direzione Operazioni Tecniche di competenza della Divisione Passeggeri N/I, in particolare:
  - IMC LOCOMOTIVE BARI, ad esclusione degli Impianti di competenza della Divisione Passeggeri Regionale, la cui responsabilità è confermata a Savino ABRUZZESE, con sede Bari,
  - IMC LOCOMOTIVE MILANO, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a Domenico PELLEGRINO, con sede Milano;

In ambito Divisione Passeggeri N/I:

- sono istituiti i seguenti Progetti:
  - “Sviluppo modello servizi assistenza a terra e vendita diretta”, in ambito VENDITA E ASSISTENZA N/I, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è affidata a Rosita MELE, con sede Venezia,
  - “Monitoraggio commerciale Agenzie di Viaggio”, in ambito VENDITA E ASSISTENZA TERRITORIALE della Vendita e Assistenza N/I, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è affidata a Marinella GUALTIERI, con sede Roma,
  - “Sviluppo Eurostar City”, in ambito PRODUCT MANAGER I/C del Marketing N/I, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è affidata a Adolfo SCHIAPPACASSE, con sede Roma,
  - “Sviluppo Vendite Business Travel”, in ambito GRANDI CLIENTI, della Vendita e Assistenza N/I, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è affidata a Leopoldo NIRO, con sede Milano,
  - “Sviluppo Modelli e Standard di Comunicazioni Bordo Treno”, in ambito PRODUZIONE N/I, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è affidata a Francesco FATONE, con sede Roma;
- sono confermati i seguenti Progetti:
  - “Sistema indicatori e reporting Produzione”, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è confermata a Roberto PAGNONI, che passa ad operare alle dirette dipendenze del Responsabile di PRODUZIONE N/I, con sede Roma,
  - “Sistema indicatori e reporting Assistenza”, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è confermata a Clelia ALAIMO, che passa ad operare alle dirette dipendenze del Responsabile di RAPPORTI CON LA CLIENTELA E GESTIONE RECLAMI, in ambito Vendita e Assistenza N/I, con sede Roma,
  - “Accordi Internazionali”, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è confermata a Mario SAETTI, che passa ad operare alle dirette dipendenze del Responsabile di PRODUCT MANAGER INTERNAZIONALE, in ambito Marketing N/I, con sede Roma,
  - “Ingegneria Manutenzione ETR 500”, la cui responsabilità in qualità di *Project Manager* è confermata a Francesco MORIN che passa ad operare alle dirette dipendenze del Responsabile di INGEGNERIA MANUTENZIONE CORRENTE N/I della Manutenzione Corrente N/I, con sede Milano;
- è soppresso il seguente Progetto:
  - “Sviluppo processi Contact Center”.

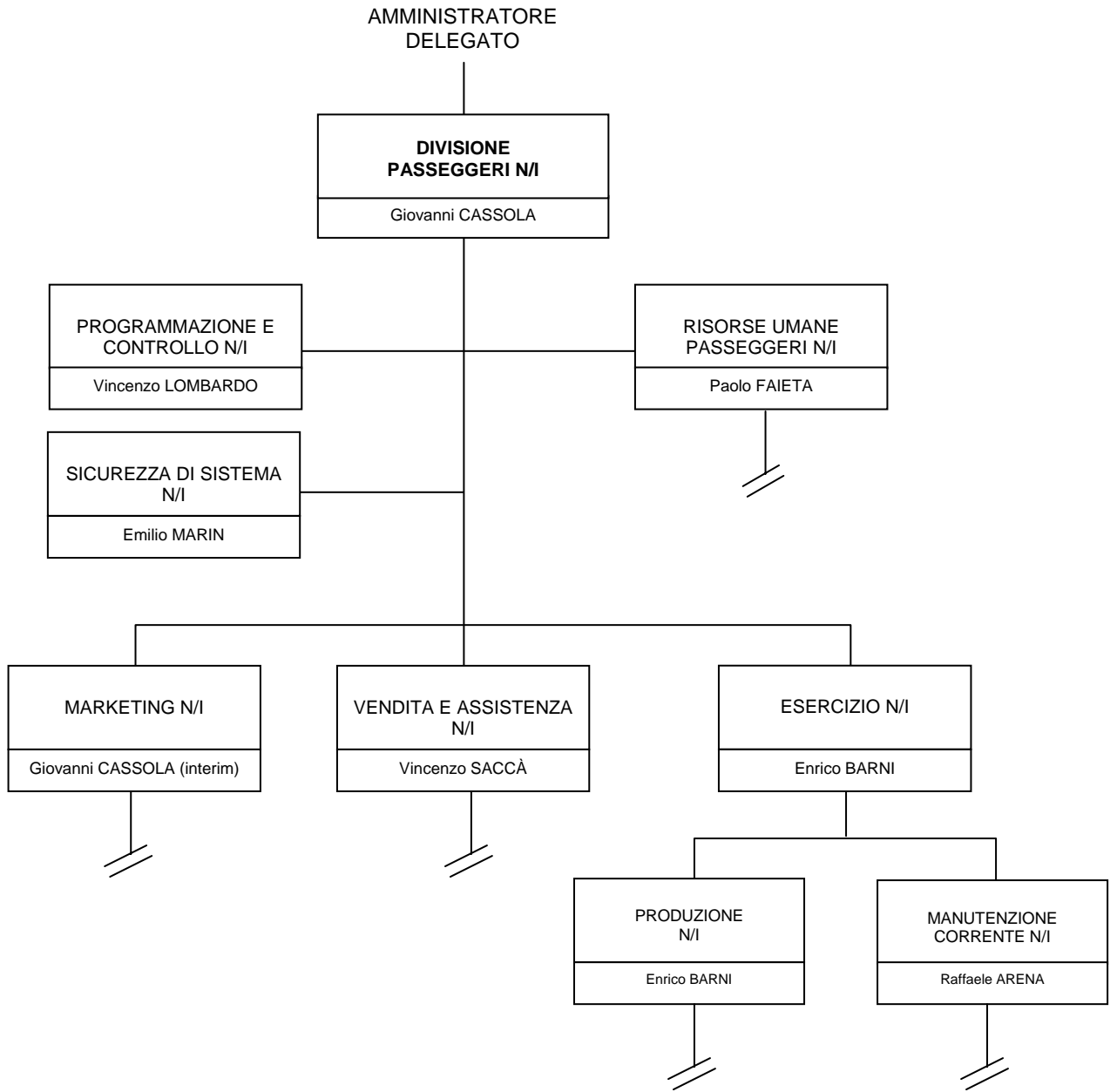
Le attività dei Progetti saranno oggetto di successive CO.

#### **Altre disposizioni**

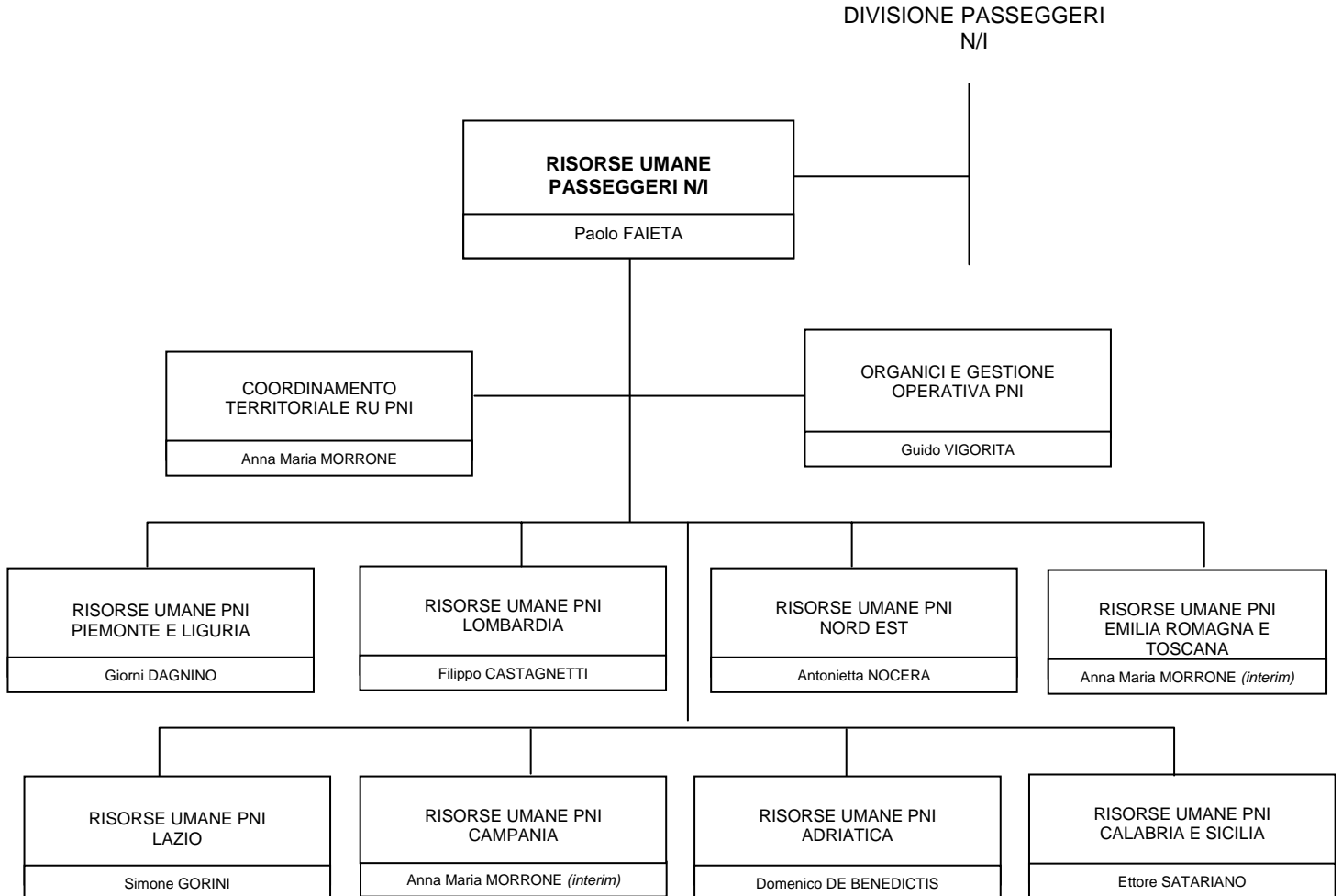
- Marco Silvio BELLINI
  - Paolo BERTI
  - Mauro BORSELLINO
  - Gian Mario CIPRIANO
  - Bruno D’ALESSANDRO
  - Claudio GAGGIOLI
  - Fiorello PATERNOSTER
- rispondono direttamente al Responsabile della DIVISIONE PASSEGGERI N/I.



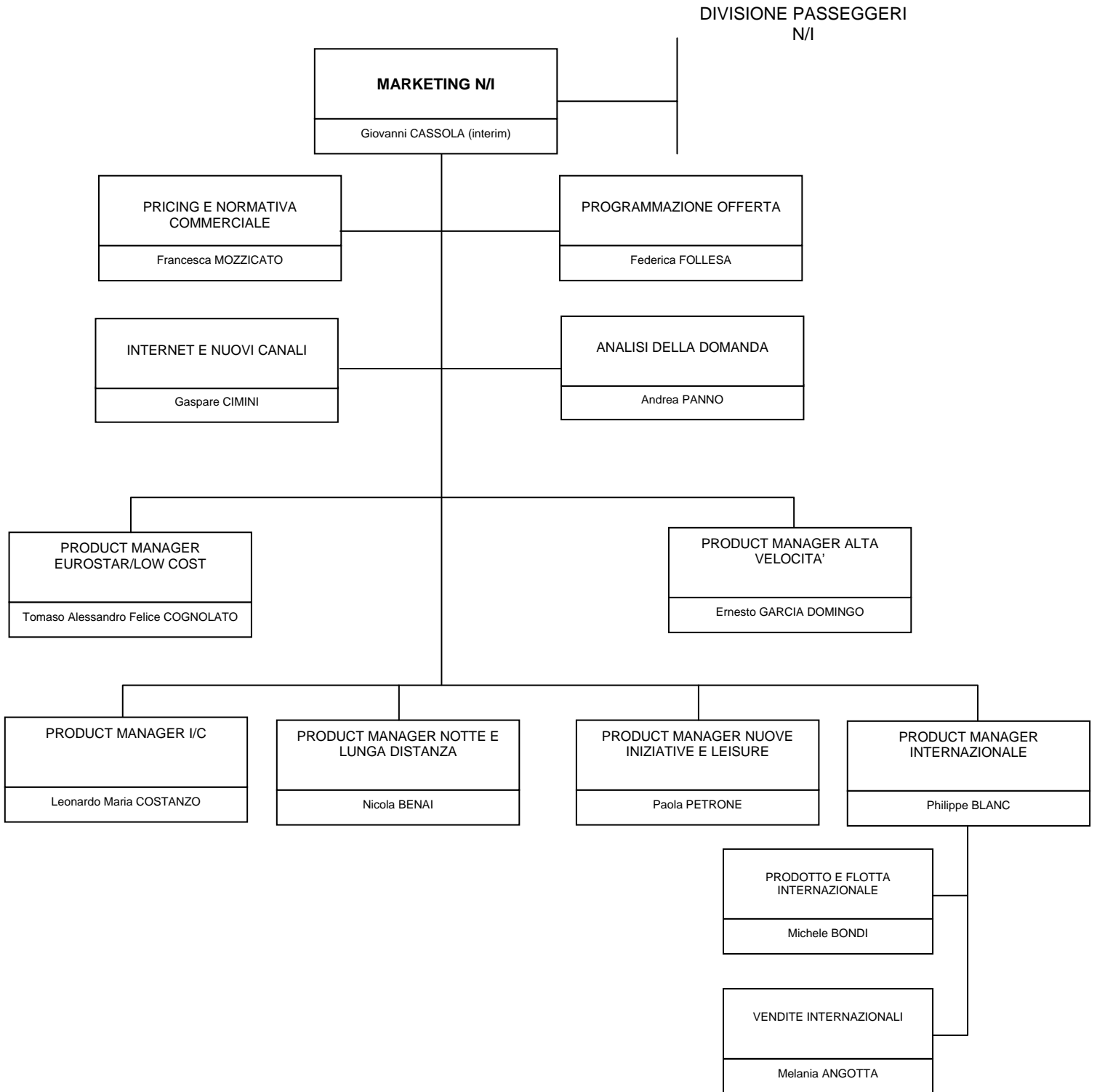
Articolazione organizzativa



Articolazione organizzativa

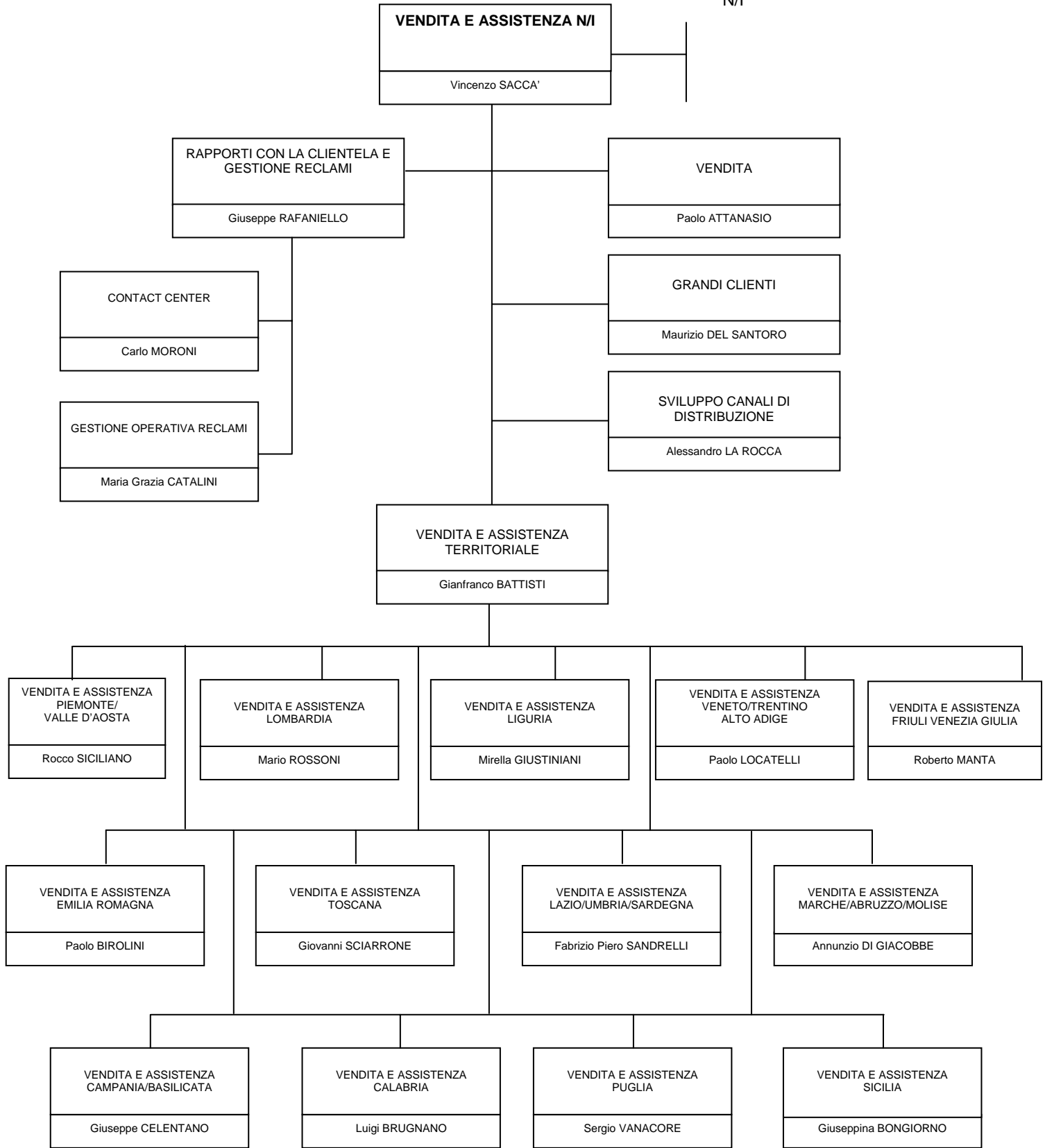


Articolazione organizzativa

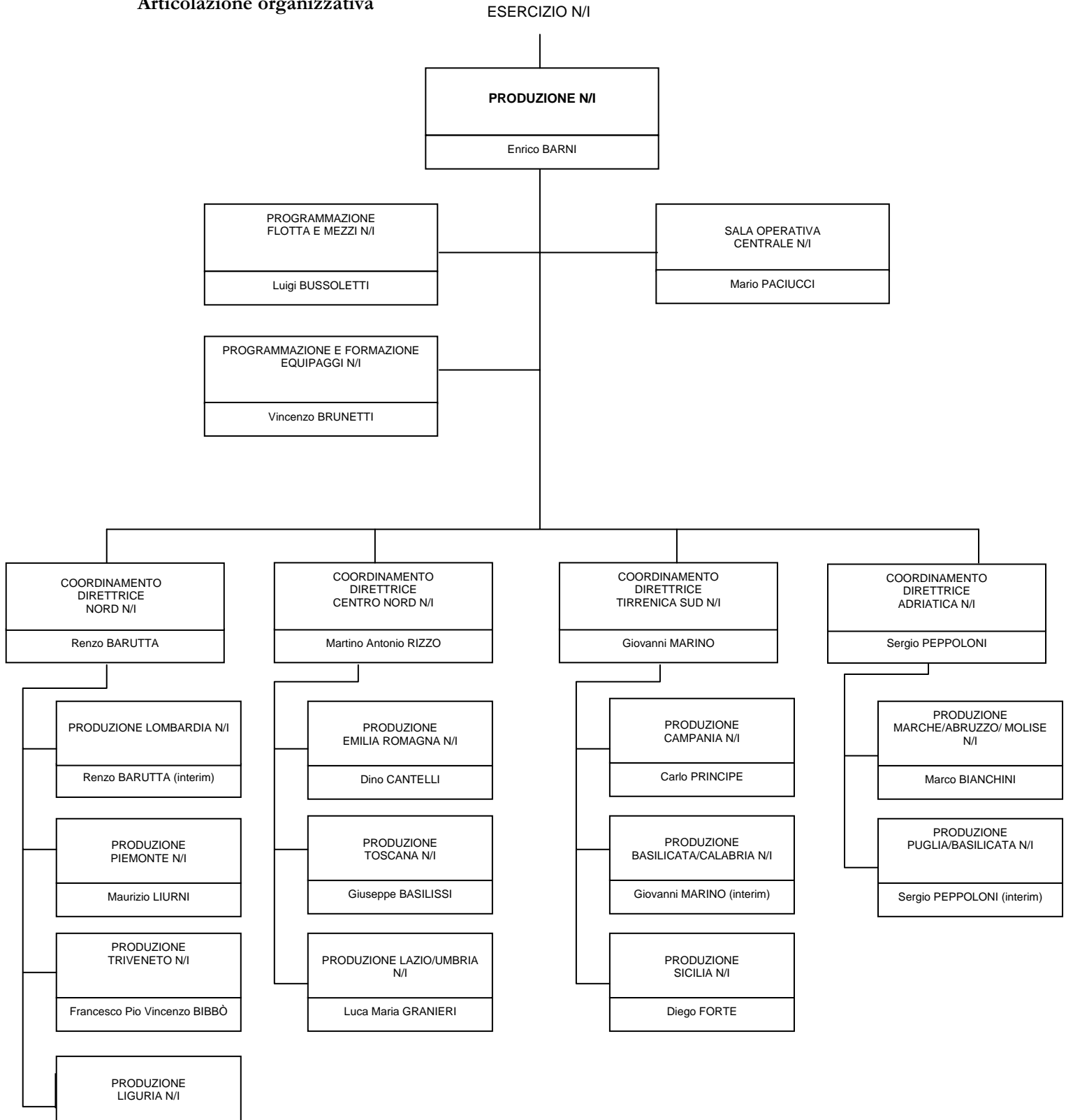


Articolazione organizzativa

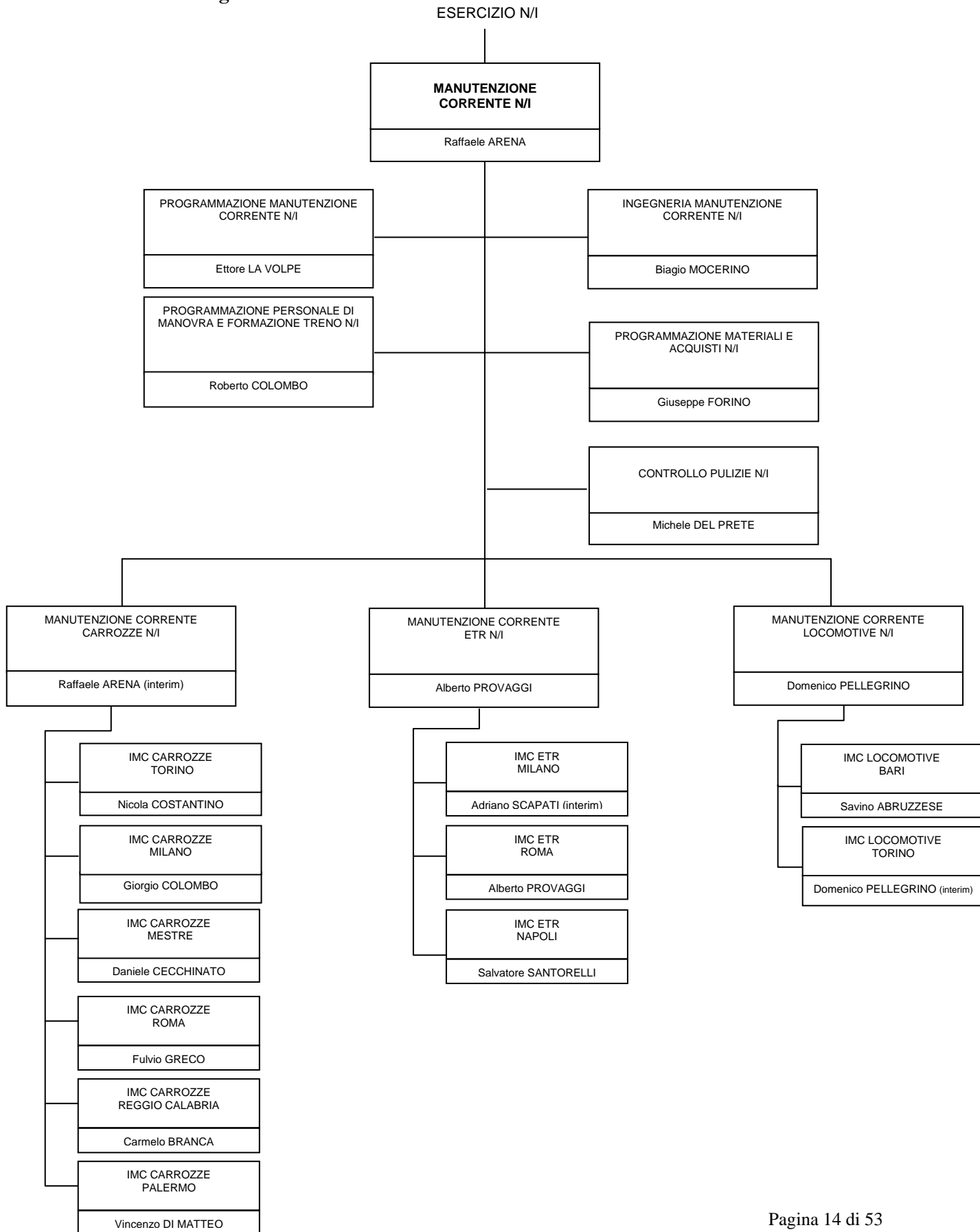
DIVISIONE PASSEGGERI  
N/I



Articolazione organizzativa



**Articolazione organizzativa**



**PROGRAMMAZIONE E CONTROLLO N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e con il raccordo funzionale della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo:

- assicura, sulla base dei programmi di business, la programmazione annuale e l'elaborazione della proposta di budget, nonché le riprevisioni infrannuali;
- assicura il controllo economico del business secondo le dimensioni d'analisi definite dal Modello di Controllo, effettuando l'analisi degli scostamenti e fornendo il supporto per l'implementazione delle azioni correttive individuate;
- assicura l'attuazione e la diffusione delle regole di programmazione e controllo industriale definite dalla Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo, verificandone la corretta applicazione, anche in raccordo con le connesse attività di budget e controllo delle Società controllate di Trenitalia afferenti ai business di competenza, ove presenti;
- assicura l'autorizzazione delle richieste di acquisto verificando la capienza rispetto al budget assegnato o alle più aggiornate previsioni, comunicando l'approvazione alle strutture richiedenti o la necessità di eventuali azioni correttive;
- supporta le competenti strutture della Direzione Amministrazione, Finanza e Controllo nel processo di certificazione dei conti per i servizi soggetti a sovvenzioni e per quelli del settore regolamentato.

**SICUREZZA DI SISTEMA N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e con le politiche aziendali e di Gruppo, per l'ambito di competenza, e nel rispetto delle linee guida fornite da DISQS:

- cura la verifica di attuazione delle procedure operative in materia di sicurezza esercizio/lavoro/ambiente/energia interfacciando le competenti strutture divisionali e i soggetti previsti dalla normativa vigente, nonché propone eventuali azioni correttive;
- cura la diffusione della normativa vigente in materia di sicurezza esercizio/lavoro/ambiente/energia;
- contribuisce alla definizione del Piano Annuale di Sicurezza individuando, in collaborazione con le competenti strutture e per i diversi processi, le iniziative più opportune per il conseguimento degli obiettivi, e comunicandole alle competenti strutture di DISQS per il relativo consolidamento;
- collabora nella definizione delle normative in materia di sicurezza d'esercizio/lavoro/ambiente/energia presidiandone la corretta applicazione e monitorandone le performance e l'attuazione delle politiche.



## **RISORSE UMANE PASSEGGERI NI**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi, le politiche e i processi autorizzativi aziendali e di Gruppo, attraverso il raccordo funzionale con la competente struttura di Direzione Risorse Umane e Organizzazione e per il business di competenza:

- assicura l'elaborazione delle proposte di definizione delle procedure e dei meccanismi di funzionamento inerenti i processi operativi delle strutture divisionali e ne assicura la condivisione con la competente struttura di DRUO per la verifica e validazione;
- assicura l'elaborazione delle proposte dei piani retributivi, di MBO e di Performance Management e la condivisione con la competente struttura di DRUO per la verifica le autorizzazioni aziendali e di Gruppo previste e la successiva attuazione;
- assicura la programmazione degli organici e la relativa proposta di budget del personale non dirigenziale, in termini di consistenza e costo del lavoro e la relativa trasmissione alla competente struttura di DRUO per la verifica di coerenza rispetto al piano degli organici di Gruppo ed il relativo consolidamento;
- assicura, nel rispetto dei programmi definiti, la selezione, l'assunzione e lo sviluppo del personale operativo e la gestione del personale non dirigenziale;
- assicura la programmazione e l'attuazione della formazione tecnico/professionale, ove non di competenza delle strutture operative, nonché il monitoraggio della formazione tecnico/professionale di competenza delle strutture di linee;
- assicura, in applicazione delle linee guida e degli indirizzi definiti dalla competente struttura della Capogruppo, le attività in materia di legale lavoro relative alla prevenzione, all'istruttoria del contenzioso del lavoro e alle vertenze stragiudiziali, interfacciandosi con la Direzione Legale Lavoro della Capogruppo per i necessari iter autorizzativi e la trasmissione dei relativi atti (es. verbali di conciliazione);
- assicura, d'intesa con le strutture di Divisione, la gestione dei rapporti con le OO.SS, in ottemperanza da quanto previsto dal CCNL e relativo accordo di confluenza.

**COORDINAMENTO TERRITORIALE RU PNI****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, attraverso il raccordo funzionale con la competente struttura di Direzione Risorse Umane e Organizzazione e per il business di competenza:

- supporta il responsabile nel presidio della gestione complessiva dei processi di competenza, interfacciandosi con i responsabili delle strutture di Risorse Umane territoriali;
- cura, il presidio delle relazioni sindacali, nel rispetto delle linee guida definite dalla competente struttura di DRUO, in raccordo con le strutture RU Divisionali;
- cura l'omogenea applicazione delle risoluzioni sindacali relative agli istituti contrattuali, interfacciandosi con le Risorse Umane territoriali per la relativa implementazione;
- elabora, sulle base dei programmi e delle informazioni ricevute dalle strutture di Risorse Umane territoriali, la reportistica inerente l'andamento delle relazioni sindacali e l'assenteismo per sciopero della Divisione.

## ORGANICI E GESTIONE OPERATIVA PNI

### Aree di Responsabilità

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, raccordandosi con le competenti strutture della Direzione Risorse Umane e Organizzazione per l'attuazione dei processi e delle procedure definite e per il business di competenza:

- cura l'elaborazione delle proposte di definizione delle procedure e dei meccanismi di funzionamento inerenti i processi operativi delle strutture divisionali, nonché le proposte di conferimento/revoca/aggiornamento dei poteri e delle relative procure per la verifica e validazione da parte della competente struttura di DRUO, sulla base delle esigenze dei responsabili e delle modifiche organizzative;
- cura, sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture Risorse Umane territoriali e dalle staff divisionali, l'elaborazione delle proposte di interventi retributivi, MBO e Performance Management nonché quelle inerenti l'accesso all'area quadri, la relativa trasmissione alla competente struttura di DRUO per la verifica e le autorizzazioni aziendali e di Gruppo previste, e la successiva attuazione per il personale di competenza;
- cura, per il personale di competenza, la selezione e l'assunzione del personale operativo, interfacciandosi con la competente struttura di DRUO, nonché lo sviluppo del personale operativo e la gestione del personale non dirigenziale;
- cura, consolidando i fabbisogni rilevati dalle strutture Risorse Umane territoriali e dalle staff divisionali, la programmazione degli organici e costo del lavoro, l'elaborazione della relativa proposta di budget del personale non dirigenziale, nonché il monitoraggio degli avanzamenti;
- cura la rilevazione del fabbisogno di formazione di business, interfacciandosi con la competente struttura di DRUO per la pianificazione, programmazione ed attuazione, ed elabora la proposta di piano e budget della formazione, interfacciando la stessa struttura, per il consolidamento complessivo ed il monitoraggio del relativo avanzamento;
- cura, sulla base delle indicazioni fornite dalle strutture Risorse Umane territoriali e dalle staff divisionali, la progettazione, organizzazione ed erogazione della formazione tecnico/professionale, ove non di competenza delle strutture operative;
- cura -per il personale di pertinenza- l'invio, alla competente struttura della DRUO, delle informazioni necessarie all'attuazione amministrativa delle attività gestionali definite;
- cura, per il personale di staff divisionale, le attività di prevenzione e istruttoria del contenzioso del lavoro, applicando quanto definito in materia dal Responsabile della Direzione Legale Lavoro della Capogruppo, nella sua qualità di Istitore di Trenitalia, in particolare per quanto riguarda le attività relative al tentativo obbligatorio di conciliazione ed alla rappresentanza in giudizio dell'Azienda.

**RISORSE UMANE PNI PIEMONTE E LIGURIA**  
**RISORSE UMANE PNI LOMBARDIA**  
**RISORSE UMANE PNI LAZIO**  
**RISORSE UMANE PNI NORD EST**  
**RISORSE UMANE PNI CAMPANIA**  
**RISORSE UMANE PNI TOSCANA ED EMILIA ROMAGNA**  
**RISORSE UMANE PNI CAMPANIA E MOLISE**  
**RISORSE UMANE PNI CALABRIA E SICILIA**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, per l'ambito territoriale di competenza ed interfacciandosi con le competenti strutture centrali:

- cura l'elaborazione delle proposte di interventi retributivi e Performance Management inerenti il personale non dirigenziale e la relativa attuazione previa autorizzazione della competente struttura centrale;
- cura la selezione, l'assunzione e lo sviluppo del personale operativo e la gestione del personale non dirigenziale;
- cura la rilevazione del fabbisogno quali/quantitativo degli organici di competenza, il monitoraggio del relativo costo del lavoro, nonché delle esigenze di formazione tecnico/professionale, ove non di competenza delle strutture di line;
- cura, il presidio delle relazioni sindacali, nel rispetto delle linee guida definite dalla competente struttura di DRUO ed in raccordo con le competenti strutture di RU divisionali;
- verifica l'omogenea applicazione delle risoluzioni sindacali relative agli istituti contrattuali;
- cura l'invio, alla competente struttura territoriale della DRUO, delle informazioni necessarie all'attuazione amministrativa delle attività gestionali definite;
- cura le attività di prevenzione e istruttoria del contenzioso del lavoro, applicando quanto definito in materia dal Responsabile della Direzione Legale Lavoro della Capogruppo, nella sua qualità di Istitore di Trenitalia, in particolare per quanto riguarda le attività relative al tentativo obbligatorio di conciliazione ed alla rappresentanza in giudizio dell'Azienda.

### **Altre disposizioni**

La struttura organizzativa Risorse Umane PN/I Lazio è da intendersi comprendente i territori di Lazio ed Umbria.

La struttura organizzativa Risorse Umane PN/I Nord Est è da intendersi comprendente i territori di Veneto, Trentino Alto Adige e Friuli Venezia Giulia.

La struttura organizzativa Risorse Umane PN/I Campania è da intendersi comprendente i territori di Campania e Molise.

La struttura organizzativa Risorse Umane PN/I Adriatica è da intendersi comprendente i territori di Marche, Abruzzo, Puglia e Basilicata.

**MARKETING N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base delle analisi e del posizionamento strategico definiti:

- assicura la definizione dell'offerta commerciale, ivi inclusi i programmi di marketing ed il relativo budget, nonché la connessa programmazione per il business N/I, verificandone la fattibilità con Produzione N/I per la progettazione oraria da fornire a DPI;;
- assicura l'analisi della domanda per direttrice/prodotto/cliente, la segmentazione della clientela, nonché la definizione di politiche di customer relationship management e di fidelizzazione della clientela e la relativa realizzazione;
- assicura la definizione del pricing e della normativa commerciale ed il connesso aggiornamento sui canali esistenti, nonché le attività di gestione dinamica dell'offerta;
- assicura, nel rispetto delle regole di Corporate Governance e di Corporate Image di Gruppo, l'impostazione commerciale del canale internet e dei suoi contenuti raccordandosi con le strutture aziendali e di Gruppo competenti per garantirne la coerenza complessiva;
- assicura il monitoraggio dell'andamento degli indicatori di competenza e l'elaborazione del relativo reporting, definendo proposte di miglioramento e di azioni correttive in collaborazione con le strutture divisionali;
- assicura il processo di vendita dei prodotti internazionali di competenza, garantendo il rispetto degli obiettivi assegnati.

**PRICING E NORMATIVA COMMERCIALE****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'elaborazione dei prezzi puntuali dei servizi N/I e AV, nonché le relative condizioni generali del trasporto ferroviario passeggeri in servizio interno, la disciplina del trasporto in relazione agli obblighi imposti dal contratto di servizio, nonché la disciplina per i rimborsi;
- cura l'elaborazione della normativa commerciale dell'offerta N/I e AV e delle relative variazioni secondo le proposte delle strutture di Product Manager;
- cura la progettazione commerciale dell'offerta riservata al segmento scuole, gestendo i rapporti con gli enti istituzionali preposti e monitorandone i risultati ed interfacciando le strutture di Product Manager per la programmazione dell'offerta relativa;
- cura, in coerenza con gli indirizzi aziendali e di Gruppo, la normativa in materia di concessioni di viaggio agli Organi Istituzionali dello Stato e territoriali e i rapporti di scambio delle agevolazioni estere di viaggio nonché il rilascio delle carte di libera circolazione a soggetti terzi secondo le disposizioni vigenti.

**PROGRAMMAZIONE OFFERTA****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'elaborazione del piano dell'offerta commerciale del business N/I e AV attraverso il consolidamento e l'ottimizzazione trasversale delle proposte di offerta commerciale elaborate dalle strutture di Product Manager;
- cura, in collaborazione con la Produzione N/I, la programmazione dell'offerta ordinaria, la connessa progettazione oraria e la relativa trasmissione a Direzione Pianificazione Industriale per le verifiche di coerenza, l'ottimizzazione, la definizione degli schemi orario e la relativa pubblicazione;
- cura l'elaborazione dei programmi di marketing e del relativo piano di azioni (promozioni, comunicazione, pubblicità) sulla base delle proposte delle strutture di Product Manager, interfacciando sia le competenti strutture di Vendita e Assistenza N/I per l'attuazione, sia la competente struttura della Direzione Relazioni Esterne per il consolidamento del piano di comunicazione pubblicitaria;
- cura l'interfaccia verso la Produzione N/I per le richieste di treni straordinari o interventi correttivi nella programmazione della produzione;
- cura il consolidamento delle proposte di investimento elaborate dalle strutture di Product Manager.

## **ANALISI DELLA DOMANDA**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'elaborazione delle analisi della domanda per direttrice/prodotto/cliente, anche sulla base delle esigenze manifestate dalle strutture di Product Manager e in coerenza con le analisi di mercato e il posizionamento strategico definito dalla competente struttura della Direzione Strategia;
- cura l'elaborazione della segmentazione della clientela e della proposta di target, fornendo alle strutture di Product Manager gli elementi necessari alla definizione delle proposte di offerta commerciale per direttrice/prodotto/cliente;
- cura la definizione del piano di customer relationship management e di fidelizzazione della clientela, anche sulla base delle proposte dei Product Manager e interfacciando le competenti strutture di Vendita e Assistenza N/I per la relativa realizzazione;
- cura l'elaborazione delle reportistica periodica sull'andamento dell'offerta e della domanda del business N/I, proponendo azioni di miglioramento verso le strutture divisionali.



## **INTERNET E NUOVI CANALI**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, e nel rispetto delle regole di Corporate Governance e Corporate Image di Gruppo:

- cura la gestione del canale internet e dei suoi contenuti, l'impostazione commerciale e l'esecuzione operativa interfacciando la Direzione Sistemi Informativi per la relativa implementazione e le Direzioni competenti per i contenuti non commerciali e per la condivisione degli spazi e degli accessi;
- cura le verifiche di coerenza dei contenuti commerciali del sito rispetto ai contenuti di competenza della Direzione Relazioni Esterne e da quest'ultima pubblicati (notizie regionali e comunicazione istituzionale), nonché l'efficacia di comunicazione sul canale;
- cura l'implementazione delle iniziative di marketing sul web e nuovi canali, ed identifica nuove opportunità in linea con le tendenze di mercato;
- cura il monitoraggio dei ritorni di fatturato, immagine e customer satisfaction del canale internet, e l'elaborazione della relativa reportistica, attivando le strutture responsabili per l'implementazione delle azioni correttive.

- **PRODUCT MANGER EUROSTAR/LOW COST**
- **PRODUCT MANGER ALTA VELOCITÀ**
- **PRODUCT MANAGER I/C**
- **PRODUCT MANAGER NOTTE E LUNGA DISTANZA**
- **PRODUCT MANAGER NUOVE INIZIATIVE E LEISURE**

#### **Are di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, sulla base delle analisi e del posizionamento strategico e degli obiettivi di soddisfazione della clientela definiti:

- cura l'elaborazione della proposta di offerta commerciale ed il relativo controllo attuativo per l'identificazione e l'implementazione delle azioni correttive;
- cura la progettazione operativa del prodotto, definendo gli standard di prodotto/servizio e la proposta di budget connesso, in raccordo con le competenti strutture di Vendita e Assistenza N/I e Manutenzione Corrente N/I per i relativi programmi di attività;
- cura l'elaborazione delle proposte di investimento di competenza (in termini di tempi, costi, qualità e prestazioni attese) e, in collaborazione con la competente struttura della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, la gestione del relativo iter autorizzativo;
- cura l'interfaccia con il Soggetto Tecnico per il controllo di avanzamento dei singoli progetti/commesse in qualità di committente dei progetti di investimento, avvalendosi del *service* di committenza fornito dalla competente struttura della Divisione Passeggeri Regionale;
- cura l'elaborazione dei prezzi relativi ai servizi del prodotto, nonché la proposta degli elementi tecnico-commerciali per la gestione dinamica dell'offerta e per l'elaborazione del piano di comunicazione e di attività promo - pubblicitaria, in raccordo con Vendita e Assistenza N/I per l'attuazione.

#### **Disposizione transitoria per PRODUCT MANAGER AV E NUOVE INIZIATIVE:**

- Cura il completamento dello sviluppo tecnologico dei mezzi rotabili dedicati all'AV.

**PRODUCT MANAGER INTERNAZIONALE****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base delle analisi e del posizionamento strategico definiti e di obiettivi di soddisfazione della clientela:

- assicura la definizione dell'offerta commerciale e relativo controllo attuativo per l'identificazione delle azioni correttive;
- assicura la progettazione operativa del prodotto, definendo gli standard di prodotto/servizio e la definizione del budget connesso, in raccordo con le competenti strutture di Vendita e Assistenza N/I e Manutenzione Corrente N/I per i relativi programmi di attività;
- assicura la pianificazione dei progetti di investimento di competenza (in termini di tempi, costi, qualità e prestazioni attese) e, in collaborazione con la competente struttura della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, la gestione del relativo iter autorizzativo;
- assicura l'interfaccia con il Soggetto Tecnico individuato al fine di garantire il rispetto degli standard definiti, controlla l'avanzamento dei singoli progetti/commesse, realizza adeguata reportistica e propone eventuali azioni correttive anche con il supporto della Divisione Passeggeri Regionale;
- assicura il raccordo funzionale con le strutture di Vendita e Assistenza per l'implementazione della vendita dei prodotti internazionali; assicura altresì l'elaborazione dei prezzi e la gestione dinamica dell'offerta del prodotto di competenza;
- assicura la rappresentanza nell'ambito dei lavori di associazioni ed organismi internazionali in materia di traffico ferroviario internazionale nonché di distribuzione e vendite internazionali, d'intesa con la competente struttura della Direzione Strategia.

**PRODOTTO E FLOTTA INTERNAZIONALE****Arece di Responsabilità**

- Cura l'elaborazione della proposta di offerta commerciale e l'implementazione delle azioni correttive;
- cura l'elaborazione delle specifiche funzionali del prodotto, propone gli standard di prodotto/servizio, la proposta di budget connesso e la rilevazione delle esigenze di servizi a bordo;
- cura l'elaborazione della proposta del piano dei progetti di investimento di competenza (in termini di tempi, costi, qualità e prestazioni attese) e, in collaborazione con la competente struttura della Direzione Amministrazione Finanza e Controllo, assicura il supporto operativo per la gestione del relativo iter autorizzativo;
- cura le attività connesse con la realizzazione dell'investimento tecnico, le verifiche di ultimazione delle attività e dei collaudi ai fini della messa in esercizio, elaborando la reportistica ed evidenziando le eventuali criticità rispetto al piano;
- cura l'elaborazione delle proposte di pricing, gestione dinamica dell'offerta ed il monitoraggio dell'andamento in esercizio;
- fornisce supporto nell'ambito dei lavori di associazioni ed organismi internazionali in materia di traffico ferroviario internazionale, d'intesa con la competente struttura della Direzione Strategia.

## VENDITE INTERNAZIONALI

### Aree di Responsabilità

Raccordandosi con le strutture responsabili dei canali di vendita diretti e indiretti, per l'implementazione operativa:

- cura la programmazione e attuazione della vendita dei prodotti internazionali di competenza e al raggiungimento degli obiettivi di business prefissati;
- cura la predisposizione, la definizione e la gestione dei contratti di distribuzione e/o di vendita con distributori, tour operator, agenzie di viaggio, vettori e altri terzi per la commercializzazione in Italia dei prodotti internazionali e all'estero dei prodotti nazionali e internazionali della DPN/I;
- fornisce supporto al Product Manager Internazionale per il coordinamento delle attività di promozione e vendita delle rappresentanze all'estero;
- cura la partecipazione nell'ambito dei lavori di associazioni ed organismi internazionali in materia di distribuzione e vendite internazionali, d'intesa con la competente struttura della Direzione Strategia.

**VENDITA E ASSISTENZA N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo

- assicura la programmazione, attuazione e controllo dei servizi di assistenza a terra, accoglienza, informazione, garantendo, ove richiesto, il *service* alla DPR, attraverso l'allocazione e l'ottimizzazione di risorse, spazi e mezzi nonché la gestione dei contratti dei servizi di catering a bordo treno;
- assicura la programmazione, attuazione e controllo dei servizi di contact center e reclami per la clientela N/I attraverso l'allocazione e l'ottimizzazione di risorse, spazi e mezzi;
- assicura la pianificazione e massimizzazione delle vendite del business passeggeri N/I attraverso lo sviluppo e la gestione operativa dei canali di vendita e distribuzione di competenza - indiretta (agenzie di viaggio), diretta (biglietterie e Club Eurostar), Grandi Clienti e call center - in coerenza con gli obiettivi assegnati, garantendo la corretta applicazione delle procedure di vendita, delle norme amministrative/contabili/fiscali, il rispetto delle procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente, nonché il monitoraggio della relativa redditività;
- assicura la gestione del contratto della pubblicità per conto terzi e garantisce il presidio delle attività di raccolta pubblicitaria sul territorio.

**RAPPORTI CON LA CLIENTELA E GESTIONE RECLAMI****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- assicura, raccordandosi con la struttura di Vendita e Assistenza Territoriale la programmazione della rete e dei servizi di assistenza a terra, accoglienza ed informazione, ivi inclusi i servizi alla clientela disabile, anche sulla base delle richieste espresse dalle associazioni di riferimento (consumatori, disabili);
- assicura la programmazione, attuazione e controllo dei processi di contact center, coordinando funzionalmente le strutture di Vendita e Assistenza Territoriale;
- assicura, per la clientela di riferimento, il presidio del processo di gestione operativa dei reclami verificando l'applicazione di procedure e standard definiti in materia, in coordinamento funzionale con le strutture di Vendita e Assistenza Territoriale;
- assicura la presenza e la gestione dell'assistenza a terra presso le sale operative passeggeri coordinandone funzionalmente le attività sul territorio;
- assicura la gestione dei contratti dei servizi di catering a bordo treno garantendo il rispetto degli standard contrattuali definiti dai Product Manager e la gestione dei rapporti con le imprese appaltanti;
- assicura il monitoraggio dell'andamento degli obiettivi assegnati per i servizi di relazione con il cliente individuando gli eventuali scostamenti rispetto ai risultati raggiunti e le modalità di intervento correttivo.

## **CONTACT CENTER**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo

- cura la programmazione, gestione e controllo dei servizi di contact center, ivi compreso il Call Center, contribuendo alla massimizzazione della soddisfazione del cliente e allo sviluppo delle azioni volte ad uniformare l'informazione alla clientela su tutti i canali esistenti;
- cura l'ottimizzazione del servizio di contact center, attraverso la gestione dei contratti dei servizi relativi;
- cura il monitoraggio dei livelli di prestazione dei servizi secondo gli standard definiti e propone nuove soluzioni di funzionamento operativo avvalendosi del supporto specialistico delle strutture competenti;
- cura l'elaborazione del reporting periodico per la misurazione degli scostamenti rispetto ai parametri di efficienza ed efficacia definiti e propone soluzioni di riallineamento.



**GESTIONE OPERATIVA RECLAMI****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo

- Cura la programmazione, l'attuazione e il controllo della gestione dei reclami, definendo linee guida e standard alle strutture di Vendita e Assistenza Territoriale;
- cura la gestione diretta e la risoluzione dei reclami trasversali a più territori e critici (sia per la natura del reclamo che per la tipologia del destinatario) della clientela di riferimento interfacciandosi con le competenti strutture divisionali per la raccolta degli elementi informativi e per l'attivazione delle azioni correttive e di miglioramento;
- cura il monitoraggio delle prestazioni del processo di gestione dei reclami, in relazione agli indicatori e parametri definiti;
- cura l'elaborazione di report periodici sull'andamento dei reclami fornendoli a tutte le strutture divisionali coinvolte per le azioni di miglioramento del servizio.

## VENDITA

### Aree di Responsabilità

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e in coordinamento funzionale con la struttura di Vendita e Assistenza Territoriale:

- cura l'elaborazione di proposte di massimizzazione di ricavi della vendita diretta e indiretta sulla base degli obiettivi di vendita e soddisfazione della clientela definiti;
- cura la programmazione e controllo delle attività di vendita diretta e indiretta per l'ottimizzazione dei canali di vendita e l'implementazione dei programmi di marketing;
- assicura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività dei canali di vendita diretti e indiretti, l'analisi degli scostamenti e la corretta applicazione delle procedure di gestione bonus, rimborsi e mancate riscossioni a bordo treno (AG. 403);
- assicura la gestione dei contratti centralizzati per la fornitura di servizi e manutenzione alle strutture territoriali di stazione;
- assicura l'ottimizzazione e gli standard degli spazi commerciali interfacciandosi con le società del Gruppo di riferimento;
- cura, in collaborazione con la struttura Sviluppo Canali di Distribuzione, l'elaborazione delle specifiche funzionali per lo sviluppo dei sistemi di vendita e rendicontazione e la contabilizzazione degli introiti.

**GRANDI CLIENTI****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'elaborazione di proposte di massimizzazione di ricavi delle vendite del segmento Grandi Clienti sulla base degli obiettivi di vendita e soddisfazione della clientela definiti;
- cura la programmazione e controllo delle attività di vendita per Grandi Clienti e ne garantisce l'attuazione in coordinamento funzionale con la struttura di Vendita e Assistenza Territoriale;
- assicura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività dei Grandi Clienti e l'analisi dei relativi scostamenti;
- cura la gestione operativa del contratto di pubblicità per conto terzi nonché le relative attività di raccolta pubblicitaria sul territorio;
- cura, in collaborazione con la struttura Sviluppo Canali di Distribuzione, l'elaborazione delle specifiche funzionali per lo sviluppo dei sistemi per la rendicontazione delle attività di vendita e la contabilizzazione degli introiti.

**SVILUPPO CANALI DI DISTRIBUZIONE****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo

- cura l'elaborazione di proposte di sviluppo dei canali di vendita diretta, indiretta e relativo posizionamento commerciale;
- cura la programmazione, attuazione e controllo degli interventi definiti;
- cura lo sviluppo, in collaborazione con Marketing N/I, delle opportunità commerciali dell' e-commerce e delle prestazioni rese;
- cura il monitoraggio dell'evoluzione dei sistemi tecnologici di commercializzazione per lo sviluppo dei canali di vendita interfacciandosi con la Direzione Sistemi Informativi per gli sviluppi e le implementazioni;
- cura i rapporti con i GDS (Global Distribution System) per il rispetto delle norme contrattuali e degli standard di servizio previsti per la commercializzazione dei prodotti per il business di riferimento.

**VENDITA E ASSISTENZA TERRITORIALE****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, sulla base dei programmi definiti dalle strutture centrali di Vendita e Assistenza N/I:

- assicura la programmazione, attuazione e controllo della vendita diretta e indiretta provvedendo alla loro articolazione territoriale per canale e segmento di clientela di riferimento;
- assicura la programmazione, attuazione e controllo dei servizi di assistenza a terra, accoglienza ed informazione alla clientela sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative riprogrammazioni, degli eventi di circolazione nonché degli obiettivi di soddisfazione della clientela di riferimento;
- assicura il monitoraggio e la verifica dei contratti stipulati con le Agenzie di Viaggio definendo azioni correttive verso le strutture territoriali di competenza;
- cura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività dei canali di vendita diretta e indiretta al fine di individuare gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi finali e le modalità di intervento correttive;
- cura la diffusione di indirizzi e standard per le attività di vendita verso le strutture territoriali di competenza;
- cura il controllo della corretta applicazione delle procedure di vendita, delle norme contabili, amministrative e fiscali;
- supporta le strutture competenti di Risorse Umane Passeggeri N/I nella gestione del personale di competenza e nelle relazioni industriali, ed assicura altresì per le strutture e gli impianti di competenza, il rispetto di procedure e standard, in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente.

- VENDITA E ASSISTENZA PIEMONTE/VALLE D'AOSTA
- VENDITA E ASSISTENZA EMILIA ROMAGNA
- VENDITA E ASSISTENZA CAMPANIA/BASILICATA
- VENDITA E ASSISTENZA LIGURIA
- VENDITA E ASSISTENZA TOSCANA
- VENDITA E ASSISTENZA CALABRIA
- VENDITA E ASSISTENZA LOMBARDIA
- VENDITA E ASSISTENZA LAZIO/UMBRIA/SARDEGNA
- VENDITA E ASSISTENZA PUGLIA
- VENDITA E ASSISTENZA VENETO/TRENTINO ALTO ADIGE
- VENDITA E ASSISTENZA FRIULI VENEZIA GIULIA
- VENDITA E ASSISTENZA MARCHE/ABRUZZO/MOLISE
- VENDITA E ASSISTENZA SICILIA

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'attuazione dei programmi di vendita diretta e indiretta;
- cura l'attuazione dei servizi di assistenza a terra, accoglienza ed informazione alla clientela sulla base dei servizi di trasporto programmati, delle relative proposte di riprogrammazione, e la gestione dei servizi connessi agli eventi di circolazione;
- cura il rispetto delle procedure relative alla gestione dei rapporti con le Agenzie di Viaggio intervenendo per la risoluzione delle anomalie;
- cura il monitoraggio degli andamenti economici e di redditività dei canali di vendita per il territorio di competenza al fine di individuare gli eventuali scostamenti rispetto agli obiettivi finali e le modalità di intervento correttive;
- cura l'applicazione delle procedure di vendita, delle norme contabili, amministrative e fiscali e il rispetto delle procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente per gli ambiti di competenza.

**ESERCIZIO N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e interfacciandosi con Direzione Tecnica e AI e Direzione Ingegneria, Sicurezza e Qualità di Sistema per le materie di competenza:

- assicura la programmazione, attuazione e controllo dei processi di erogazione del servizio di trasporto, secondo il piano dell'offerta commerciale e il budget definiti e nel rispetto delle esigenze manutentive;
- assicura il presidio della sicurezza, puntualità e regolarità della circolazione dei treni di competenza, interfacciando la Direzione Pianificazione Industriale per la risoluzione delle emergenze di esercizio;
- assicura il presidio dei processi di programmazione, attuazione e controllo della manutenzione corrente e della pulizia del materiale rotabile assegnato, il raggiungimento dei relativi standard definiti, nonché la connessa gestione dei contratti;
- assicura la definizione delle proposte di investimento sul nuovo materiale rotabile, per gli interventi sugli impianti industriali e sulle attrezzature in dotazione;
- assicura il rispetto delle disposizioni di RFI, il mantenimento del sistema delle abilitazioni, e l'attuazione dei programmi di formazione tecnico-professionale per il personale di competenza;
- assicura il presidio della sicurezza della circolazione, assicurandone l'attuazione e promuovendo azioni e progetti di miglioramento della sicurezza ferroviaria alle strutture competenti;
- assicura il processo di definizione del fabbisogno consolidato dei materiali / servizi di competenza e, ove non previste gare, il processo di acquisto dei ricambi, materiali di consumo e servizi manutentivi decentrati, nel rispetto delle specifiche tecniche e del prezzo unitario standard definiti dalla Direzione Tecnica e AI.

**PRODUZIONE N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base dell'offerta commerciale e degli schemi orario definiti:

- assicura la definizione degli indicatori di prestazione e degli obiettivi di puntualità e produzione da assegnare alle dipendenti strutture territoriali verificandone il raggiungimento;
- assicura la programmazione ordinaria e straordinaria, delle risorse impiegate (mezzi, flotta, pdc e pdb), raccordandosi con la Direzione Pianificazione Industriale per gli interventi di ottimizzazione ed i correttivi;
- assicura la gestione e riprogrammazione operativa delle composizioni dei treni e dei turni di utilizzazione dei mezzi, nonché dei turni del personale di competenza;
- assicura il monitoraggio e la gestione operativa della circolazione dei treni di competenza attraverso la Sala Operativa Centrale N/I e, per la risoluzione delle emergenze di circolazione, attraverso le indicazioni fornite dalla competente struttura della Direzione Pianificazione Industriale; assicura altresì il processo di presa in consegna e di certificazione della qualità del materiale rotabile in composizione ai treni rispetto agli standard definiti;
- assicura, sulla base delle linee guida societarie e delle disposizioni e parametri definiti da RFI, la definizione dei contenuti tecnico -normativi necessari per lo sviluppo del sistema delle abilitazioni e la pianificazione delle esigenze formative del personale di condotta e bordo, provvedendo all'elaborazione della manualistica e delle istruzioni tecniche di settore e verificando l'attuazione degli interventi;
- assicura in coordinamento con Direzione Ingegneria, Sicurezza e Qualità di Sistema e Direzione Pianificazione Industriale, la definizione delle procedure operative di competenza in materia di esercizio, assicurandone l'attuazione e promuovendo proposte di miglioramento della sicurezza ferroviaria alle strutture competenti.



## **PROGRAMMAZIONE FLOTTA E MEZZI**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base dell'offerta commerciale e degli schemi orario definiti:

- cura la programmazione e l'assegnazione del materiale rotabile e dei mezzi di trazione agli Impianti, nonché la riprogrammazione dei turni nei casi di interruzioni programmate e fornisce gli elementi necessari alla Direzione Pianificazione Industriale per l'ottimizzazione del processo di pianificazione;
- cura la definizione della composizione dei treni, del turno dei materiali rotabili e dei mezzi di trazione per i servizi nazionali, internazionali, ordinari, straordinari, speciali e charter;
- cura la verifica dell'efficienza ed efficacia di impiego della flotta e dei mezzi, anche sulla base delle indicazioni fornite dalle competenti strutture della Direzione Pianificazione Industriale;
- cura, coordinando funzionalmente le strutture di produzione territoriali, la gestione operativa ed il monitoraggio del parco rotabile esistente (livelli di indisponibilità per materiale in esercizio, vandalizzato, incidentato, sotto sequestro, ecc.) per la definizione del programma di acquisizione/dismissione;
- cura l'elaborazione, di intesa con la competente struttura della Direzione Ingegneria, Sicurezza e Qualità di Sistema e sulla base delle disposizioni di RFI, della normativa e delle istruzioni tecniche per la circolabilità dei rotabili, finalizzate a migliorare gli standard di utilizzazione del parco in esercizio.

**PROGRAMMAZIONE E FORMAZIONE EQUIPAGGI N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base dell'offerta commerciale e degli schemi orario definiti:

- cura la programmazione ordinaria, straordinaria ed il connesso controllo dell'assegnazione delle risorse di condotta e bordo agli Impianti e fornisce gli elementi necessari alla Direzione Pianificazione Industriale per l'ottimizzazione del processo di pianificazione;
- cura la verifica dei livelli di produttività conseguiti, la definizione degli obiettivi di miglioramento e degli standard di prestazione, verificandone il rispetto e promuovendo eventuali azioni correttive, anche sulla base delle indicazioni della Direzione Pianificazione Industriale, e supporta altresì le strutture competenti nella programmazione e gestione operativa del PdC e PdB;
- cura l'elaborazione delle procedure applicative relative alle istruzioni tecniche sulla sicurezza di esercizio emanate da RFI, in raccordo con Sicurezza di Sistema N/I, ad esclusione delle procedure di competenza della Direzione Ingegneria, Sicurezza e Qualità di Sistema;
- cura la rilevazione, l'analisi e la pianificazione delle esigenze formative del PdC/PdB e il controllo della relativa erogazione, raccordandosi con le strutture di Risorse Umane Passeggeri N/I per il relativo consolidamento e gli interventi a carattere trasversale di business definiti centralmente;
- cura le proposte di progetti di innovazione tecnologica dei processi connessi con gli equipaggi e ne assicura l'implementazione di concerto con le strutture competenti di Direzione Ingegneria, Sicurezza e Qualità di Sistema e di Direzione Sistema Informativi.

**SALA OPERATIVA CENTRALE N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e linee guida forniti dalla competente struttura di Direzione Pianificazione Industriale, e attraverso il coordinamento funzionale dei presidi operativi territoriali:

- cura, tramite i Coordinatori territoriali per i treni loro assegnati, il monitoraggio in tempo reale della circolazione dei treni passeggeri N/I, l'identificazione e attuazione degli interventi per il rispetto della puntualità e della regolarità dell'offerta di trasporto e il raggiungimento degli obiettivi commerciali definiti;
- cura, in raccordo con le competenti strutture della Manutenzione Corrente e Pulizie N/I, le riprogrammazioni dell'impiego dei mezzi;
- cura l'attivazione dei flussi informativi verso le competenti strutture in occasione di gravi perturbazioni alla circolazione dei treni;
- cura, la programmazione/riprogrammazione dell'offerta nel breve periodo nei casi di necessità emergenti, carenza di risorse e/o di variazioni della domanda, per gruppi organizzati e per manifestazioni speciali e la riprogrammazione dell'offerta e dei turni nei casi di interruzioni previste o di scioperi;
- cura lo scambio di veicoli con le reti estere, la relativa contabilità e la partecipazione al RIC.

- **COORDINAMENTO DIRETTRICE NORD N/I**
- **COORDINAMENTO DIRETTRICE CENTRO NORD N/I**
- **COORDINAMENTO DIRETTRICE TIRRENICA SUD N/I**
- **COORDINAMENTO DIRETTRICE ADRIATICA N/I**

### **Aree di Responsabilità**

Per il territorio di competenza:

- assicura, nel rispetto degli obiettivi di puntualità, regolarità, qualità del servizio e di budget, l'attuazione dei programmi di produzione assegnati;
- collabora con le competenti strutture di Programmazione centrali per l'identificazione dei fabbisogni di mezzi e risorse, attraverso il supporto delle strutture di produzione territoriali;
- assicura, secondo gli standard di qualità ed economicità definiti, il controllo dei processi produttivi, la gestione del personale di condotta e bordo e assicura, tramite gli UMR, il processo di presa e consegna dei rotabili dalle competenti strutture della Manutenzione Corrente N/I, attraverso l'accertamento delle caratteristiche tecniche dei rotabili in composizione ai treni, l'emissione dei documenti di scorta e le relative prescrizioni tecniche;
- assicura la verifica del rispetto dei livelli di servizio definiti per le attività di manutenzione corrente e pulizia dei rotabili, garantendo, attraverso le strutture di Produzione dipendenti, i controlli quali/quantitativi delle prestazioni fornite dalle competenti strutture della Manutenzione Corrente N/I;
- assicura la definizione del fabbisogno formativo e di aggiornamento tecnico-professionale del personale di competenza, anche in relazione a situazioni di criticità per la sicurezza dell'esercizio, assicurando l'attuazione dei relativi interventi;
- supporta le strutture competenti di Risorse Umane Passeggeri N/I nella gestione del personale di competenza e nelle relazioni industriali ed assicura altresì per le strutture e gli impianti di competenza, il rispetto di procedure e standard, in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente.

- Per Coordinamento Direttrice Nord N/I:
  - **PRODUZIONE LOMBARDIA N/I**
  - **PRODUZIONE PIEMONTE N/I**
  - **PRODUZIONE TRIVENETO N/I**
  - **PRODUZIONE LIGURIA N/I**
- Per Coordinamento Direttrice Centro Nord N/I:
  - **PRODUZIONE EMILIA ROMAGNA N/I**
  - **PRODUZIONE TOSCANA N/I**
  - **PRODUZIONE LAZIO/UMBRIA N/I**
- Per Coordinamento Direttrice Tirrenica Sud N/I:
  - **PRODUZIONE CAMPANIA N/I**
  - **PRODUZIONE BASILICATA/CALABRIA N/I**
  - **PRODUZIONE SICILIA N/I**
- Per Coordinamento Direttrice Adriatica N/I:
  - **PRODUZIONE MARCHE/ABRUZZO/MOLISE N/I**
  - **PRODUZIONE PUGLIA/BASILICATA N/I**

#### **Aree di Responsabilità**

Per il territorio di competenza e nel rispetto degli obiettivi di regolarità, puntualità, qualità del servizio e budget assegnato:

- cura l'attuazione ed il controllo dei servizi di trasporto programmati, attraverso la gestione operativa del materiale rotabile, delle Sale Operative di giurisdizione, degli Impianti e del personale di competenza;
- cura il monitoraggio degli inconvenienti di esercizio, la relativa valutazione e l'attuazione dei conseguenti interventi correttivi disposti dalla Sala Operativa di giurisdizione o dalla Sala Operativa Centrale N/I o direttamente dalla competente struttura della Direzione Pianificazione Industriale nei casi di competenza;
- cura l'accertamento delle caratteristiche tecniche dei rotabili in composizione ai treni e l'emissione dei documenti di scorta e relative prescrizioni tecniche;
- cura l'attuazione delle attività di presa/consegna dei rotabili, attraverso i controlli quali/quantitativi delle prestazioni fornite dalle competenti strutture di Manutenzione Corrente N/I;
- assicura i livelli di produttività ed il conseguimento degli standard e obiettivi di miglioramento definiti dalle strutture di Programmazione centrali;
- cura l'attuazione degli interventi di aggiornamento e sviluppo delle competenze relative al sistema delle abilitazioni del personale di competenza;
- cura il rispetto delle normative, procedure e standard in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente.

**MANUTENZIONE CORRENTE N/I****Aree di Responsabilità**

Sulla base dell'offerta commerciale, degli schemi orario, dei relativi programmi di produzione, nonché degli obiettivi di soddisfazione della clientela definiti e attraverso il coordinamento funzionale delle competenti strutture territoriali:

- assicura la programmazione, attuazione e controllo della manutenzione corrente e delle pulizie, interfacciandosi con la Direzione Pianificazione Industriale per l'ottimizzazione della pianificazione del network;
- assicura, nel rispetto delle specifiche tecniche e del prezzo unitario standard definito dalle competenti strutture della Direzione Tecnica e AI, la programmazione dei materiali e acquisti decentrati per le tipologie di materiale rotabile assegnato e definisce il fabbisogno di acquisti accentrati comunicandolo alle competenti strutture della Direzione Tecnica e AI;
- assicura la gestione dei contratti di servizi manutentivi e pulizie di rotabili ed impianti, verificando e certificando le prestazioni e l'applicazione delle relative norme contrattuali;
- assicura il processo di ingegneria della manutenzione corrente per i rotabili assegnati e nuovi, nonché l'elaborazione delle proposte di investimento industriale per gli impianti di manutenzione corrente di competenza, raccordandosi con le competenti strutture della Direzione Tecnica e AI;
- assicura la definizione degli standard e degli obiettivi di miglioramento relativi alla manutenzione corrente e alle pulizie, verificandone il rispetto e l'attuazione di eventuali azioni correttive;
- assicura la programmazione del personale di manovra e formazione treno, nel rispetto delle disposizioni di RFI.

**PROGRAMMAZIONE MANUTENZIONE CORRENTE N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e sulla base delle linee guida definite da Direzione Tecnica e AI:

- cura la Programmazione degli interventi di manutenzione corrente e del relativo budget sulla base dei programmi di produzione definiti e in relazione alle capacità produttive delle Manutenzioni Correnti
- cura la valutazione di opportunità di esternalizzazione/internalizzazione di specifiche lavorazioni, assicurando la coerenza con gli impegni concordati;
- cura la riprogrammazione delle attività, anche in relazione alle esigenze di commesse ed eventi speciali comunicate dalle competenti strutture della produzione, fornendo alle strutture di Manutenzione Corrente territoriali indicazioni in termini di revisione e allocazione delle capacità produttive/ottimizzazioni trasversali per garantire il rispetto degli obiettivi fissati;
- cura il reporting e il monitoraggio delle attività, attraverso il sistema RSMS, verificando la corretta imputazione dati da parte degli impianti, supportandoli per l'identificazione delle necessarie azioni correttive.

**PROGRAMMAZIONE PERSONALE DI MANOVRA E FORMAZIONE TRENO N/I****Aree di Responsabilità**

- Cura la programmazione ed il controllo dell'assegnazione delle risorse di manovra e formazione treno agli impianti, e fornisce gli elementi necessari alla Direzione Pianificazione Industriale per l'ottimizzazione del processo di pianificazione;
- cura la verifica dei livelli di produttività conseguiti e il rispetto di standard di prestazione promuovendo eventuali azioni correttive, anche sulla base delle indicazioni della Direzione Pianificazione Industriale, e supporta le strutture competenti nella programmazione e gestione operativa del personale;
- cura la predisposizione delle procedure applicative della normativa RFI di settore ed elabora programmi di sicurezza dell'esercizio anche attraverso l'analisi degli inconvenienti d'esercizio più significativi;
- cura la rilevazione, l'analisi e la pianificazione delle esigenze formative tecnico-professionali del personale di competenza e il controllo della relativa erogazione, raccordandosi con le strutture di Risorse Umane Passeggeri N/I per il relativo consolidamento e gli interventi a carattere trasversale di business definiti centralmente.



**INGEGNERIA MANUTENZIONE CORRENTE N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura l'elaborazione della proposta di ottimizzazione e sviluppo dei processi e dei metodi manutentivi, sulla base del degrado dei componenti e del comportamento dei rotabili in esercizio, coerentemente con gli standard di sicurezza e di comfort definiti;
- cura la divulgazione della normativa di settore presso gli impianti di manutenzione e la verifica della corretta applicazione;
- cura le analisi dei guasti/malfunzionamenti, attraverso l'uso dei sistemi, al fine di individuare azioni di miglioramento, comunicandole alla competente struttura della Direzione Tecnica e AI;
- supporta la competente struttura della Direzione Tecnica e AI per l'individuazione di interventi strutturali o di processo ai fini dell'ottimizzazione dei cicli manutentivi;
- cura, attraverso il coordinamento funzionale degli impianti, la manutenzione ordinaria delle infrastrutture e degli impianti in raccordo con la competente struttura della Direzione Tecnica e AI, e l'elaborazione di proposte di investimento industriale per gli impianti;
- fornisce supporto specialistico al Responsabile per le attività di valutazione e predisposizione ai fini delle scelte di esternalizzazione/internalizzazione di specifiche lavorazioni.

**PROGRAMMAZIONE MATERIALI E ACQUISTI N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo:

- cura la definizione delle procedure di programmazione e gestione dei materiali e dei servizi di manutenzione di competenza;
- cura la definizione del fabbisogno consolidato di materiali e acquisti decentrati e la previsione della domanda dinamica, sulla base delle esigenze degli Impianti, in coerenza con il programma industriale ed il relativo budget;
- cura il processo di acquisto dei ricambi, materiali di consumo e servizi manutentivi decentrati, nel rispetto degli standard definiti dalla Direzione Tecnica e AI; fornisce altresì alla Direzione Tecnica e AI il fabbisogno di acquisti accentrati;
- cura il coordinamento dei magazzini di competenza e fornisce alla competente struttura di Direzione Tecnica e AI gli elementi necessari all'ottimizzazione del reticolo distributivo, per il rispetto e il miglioramento della puntualità e qualità del servizio;
- cura le attività di valutazione per la vendita dei beni e servizi divisionali, raccordandosi con la competente struttura della Direzione Tecnica e AI per le attività di competenza.

**CONTROLLO PULIZIE N/I****Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo e nel rispetto delle specifiche tecniche e degli standard definiti dalla competente struttura della Direzione Tecnica e AI:

- cura il coordinamento della gestione dei contratti di pulizia per il materiale rotabile assegnato, anche attraverso il *service* fornito dalle competenti strutture della Divisione Passeggeri Regionale, nonché la gestione dell'interfaccia tra le aziende appaltatrici e gli impianti;
- assicura il rispetto dei livelli di servizio delle pulizie coordinando funzionalmente le strutture territoriali per le relative verifiche e identificazioni delle azioni correttive con il coinvolgimento delle strutture territoriali;
- assicura la programmazione e il coordinamento delle attività di controllo presso gli impianti;
- assicura il consolidamento delle esigenze in materia di servizi di pulizia a livello nazionale ai fini della valutazione economica per la pianificazione industriale.

- **MANUTENZIONE CORRENTE CARROZZE N/I**
- **MANUTENZIONE CORRENTE ETR N/I**
- **MANUTENZIONE CORRENTE LOCOMOTIVE N/I**

### **Aree di Responsabilità**

In coerenza con gli indirizzi e le politiche aziendali e di Gruppo, e sulla base delle linee guida definite da Direzione Tecnica e AI:

- assicura la realizzazione degli interventi di manutenzione corrente, identificando eventuali opportunità di esternalizzazione/internalizzazione di specifiche lavorazioni, definendo la programmazione di tutte le attività e garantendo il rispetto degli impegni manutentivi, nel rispetto della programmazione e del budget;
- assicura il monitoraggio della programmazione, al fine di effettuare azioni correttive finalizzate al rispetto degli impegni presi verso la Produzione N/I;
- assicura la definizione e la gestione del fabbisogno dei materiali di consumo e dei connessi livelli di scorta necessari agli interventi manutentivi, secondo il programma definito;
- assicura la definizione del fabbisogno di investimenti sugli impianti industriali assegnati o di rinnovo tecnologico delle attrezzature in dotazione, raccordandosi con la competente struttura della Direzione Tecnica e AI per lo studio preliminare, la pianificazione di massima dell'investimento, il supporto tecnico per le attività negoziali e contrattuali e per la realizzazione dello stesso;
- assicura l'elaborazione di proposte di azioni correttive da apportare sul ciclo di manutenzione, basandosi sulle analisi dei dati di ritorno dalle attività manutentive da fornire alla competente struttura di Ingegneria degli Impianti e della Manutenzione della direzione Tecnica e AI;
- supporta le strutture competenti di Risorse Umane Passeggeri N/I nella gestione del personale di competenza e nelle relazioni industriali, ed assicura altresì, per le strutture e gli impianti di competenza, il rispetto di procedure e standard, in materia di sicurezza del lavoro, esercizio e ambiente

- IMC CARROZZE TORINO
- IMC CARROZZE MILANO
- IMC CARROZZE MESTRE
- IMC CARROZZE ROMA
- IMC CARROZZE REGGIO CALABRIA
- IMC CARROZZE PALERMO
- IMC ETR MILANO
- IMC ETR ROMA
- IMC ETR NAPOLI
- IMC LOCOMOTIVE BARI

### **Arece di Responsabilità**

Sulla base dell'offerta commerciale, degli schemi orario, dei programmi di produzione, degli obiettivi di livello di servizio e soddisfazione della clientela definiti:

- cura la programmazione, attuazione e controllo delle attività di manutenzione corrente sui rotabili nel rispetto delle scadenze manutentive e delle attività di manutenzione ordinaria degli impianti, nonché la programmazione e controllo dei servizi di pulizie contrattualizzati, verificando il rispetto dei livelli di servizio concordati con i fornitori;
- cura le fasi di check in/check out del materiale rotabile nonché la verifica e certificazione delle prestazioni rese da terzi, nel rispetto dei livelli di servizio definiti;
- cura la definizione del fabbisogno dei ricambi e del materiale di consumo per le attività manutentive di impianto, fornendone comunicazione alla struttura Programmazione Materiali e Acquisti N/I per gli acquisti divisionali ed effettua direttamente gli acquisti generici di competenza; supporta, inoltre, la struttura Ingegneria Manutenzione Corrente N/I per eventuali interventi migliorativi/integrativi delle funzionalità del materiale rotabile;
- cura l'aggiornamento dei dati relativi alle attività programmate e svolte e dei relativi materiali e servizi impegnati;
- cura le attività inerenti il servizio di protezione e prevenzione del sito produttivo nonché il rispetto di procedure e standard in materia di sicurezza e ambiente.

FIRMATO

Vincenzo Soprano