

VERBALE DI INCONTRO

In data 05/04/2019 si sono incontrate la Società Trenitalia S.p.A. e le Segreterie regionali Lazio delle OO.SS. FILT/CGIL, FIT/CISL, UILT, UGL TAF e SLM FAST Confasal in riferimento alla struttura ACAE.

Al fine di dare attuazione delle norme sancite dal Regolamento Europeo 1371/2007, relativo ai diritti e agli obblighi dei passeggeri del trasporto ferroviario ed in collaborazione con i processi di Esercizio DPLH, la società ha illustrato il progetto denominato ACAE realizzato per assicurare le attività di coordinamento a livello nazionale ed attivazione degli interventi di assistenza in caso di criticità con gestione flussi operativi verso SOTI, SOP, Impianti CSVD e DPR.

Al riguardo la società informa che, in relazione al processo, le esigenze di produzione saranno articolate nel seguente modo:

- un turno in 3[^], che ha funzioni di coordinamento con elevate competenze e ampio grado di autonomia e specializzazione
- due turni in 2[^], composti da agenti specializzati.

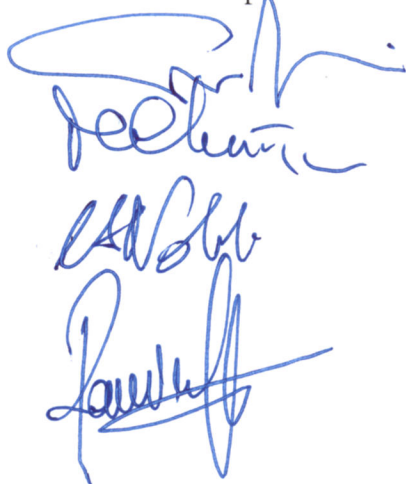
Riguardo la verifica del carico di lavoro della figura di coordinamento la società a seguito di valutazioni/verifiche ha emanato opportuna Manifestazione di Interesse in data 22/03/2019 conclusasi il 29/03/2019 per l'individuazione delle risorse in possesso dei requisiti necessari allo svolgimento delle attività richieste come da progetto presentato e allegato a questo verbale.



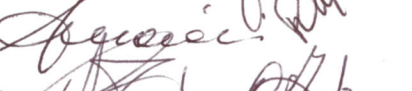

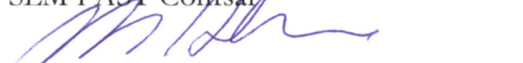
Il turno in terza sarà attivato contestualmente alla diversificazione dei ruoli che verranno assegnati a seguito della chiusura della manifestazione di interesse di cui sopra.

Le attività delle postazioni ACAE saranno effettuate presso il plesso di Villa Patrizi in locali predisposti nel rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza del lavoro come previsto dal Dlgs 81/2008.

Per tutto il personale inserito nei suddetti turni l'azienda garantirà la fruizione del pasto anche attraverso l'erogazione del ticket laddove ne ricorrano le condizioni.

Trenitalia S.p.A.



FILT/CGIL 
FIT/CISL 
UILT 
UGL TAF 
SLM FAST Confasal 

Pi

8

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]



TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

DIVISIONE PASSEGGIERI LH
CUSTOMER SERVICE E VENDITA DIRETTA
SAC - ACAE

Roma APRILE 2019

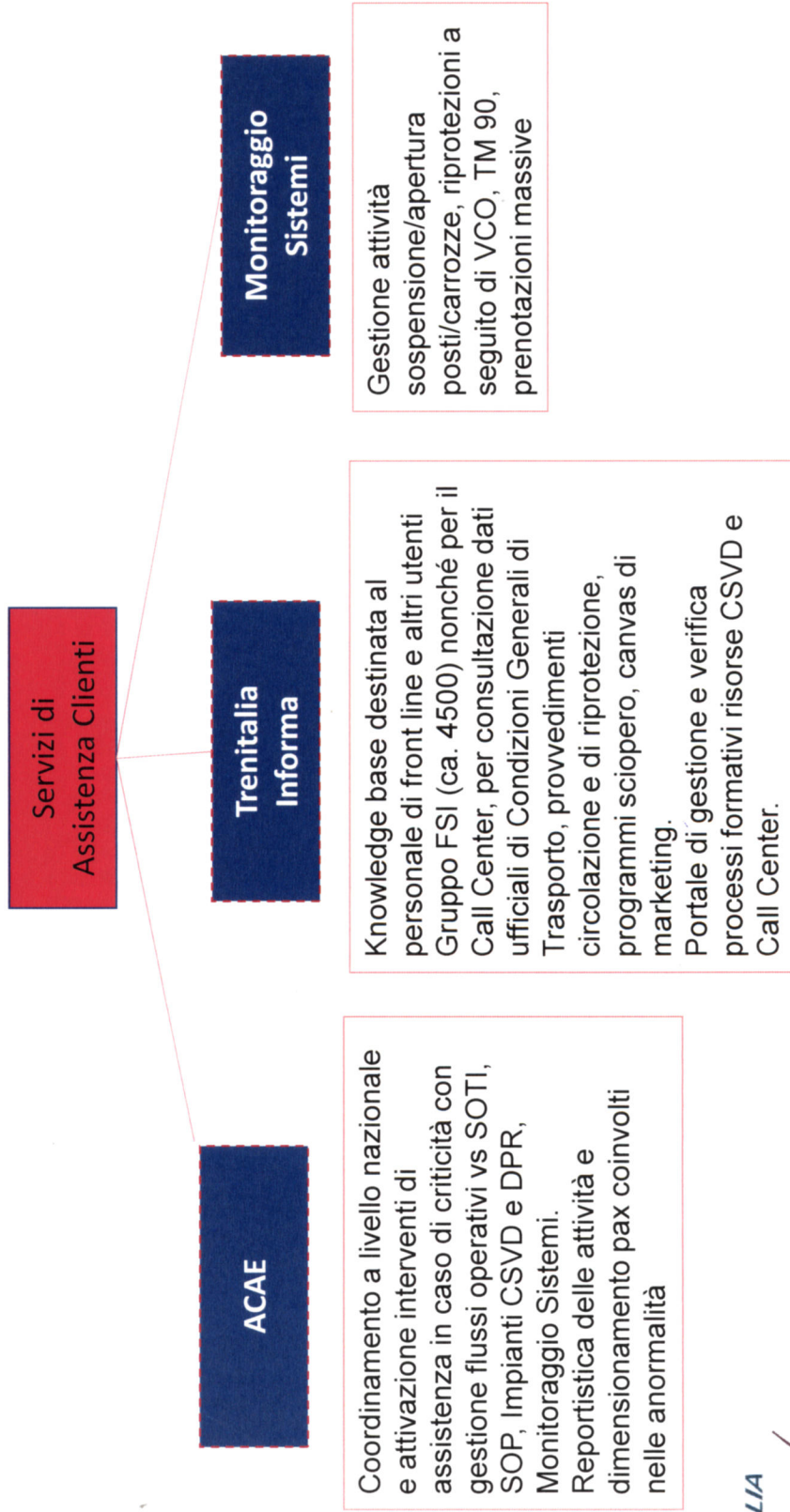
[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI – stato ultimo incontro

La struttura assicura il presidio e l'attivazione dell'assistenza ai clienti in caso di criticità per i treni DPLH, per garantire quanto previsto dal RE 1371/2007 e dal DL. 70/2014.



SERVIZI DI ASSISTENZA CLIENTI – stato ultimo incontro

ASOP:

- Attività di assistenza vs clienti coinvolti in anomalità della circolazione:
- Monitoraggio treni DPLH
- Dimensionamento treni/pax con stato di occupazione treni
- Gestione flussi di comunicazione con SOTI/SOP/Impianti DPLH/DPR, MS, Elijor,
- Disposizione erogazione generi di conforto,
- Richiesta attivazione mezzi sostitutivi e monitoraggio servizi
- Autorizzazioni pernottamenti
- Riprotezioni per proseguimento
- Diffusione provvedimenti attenzione commerciale in GO

TRENITALIA INFORMA:

- Portale intranet/Knowledge Base di pubblicazione informazioni su:
- Motore Orario e soluzioni di viaggio;
 - Provvedimenti associati al treno
 - Programma treni garantiti in caso di sciopero
 - M. 53 - Quadri orario per le principali stazioni (numero del treno, binari programmati di arrivo/partenza, origine/destino, entità del ritardo)
 - Aggiornamenti normativi e condizioni commerciali
 - VCO e provvedimenti di Esercizio
 - Pubblicazione programmi di riprotezioni clienti a seguito variazioni dei servizi,

Supporto alle attività di formazione per personale di FLDPLH/ DPR:

- Monitoraggio Competenze Tecnico/Relazionali
- Questionari Apprendimento (Test on line)
- Reportistica Test on line
- Questionari di Gradimento

MONITORAGGIO SISTEMI:

- Interventi su sistema ZTPF per la gestione straordinaria dello stato di prenotazioni/occupazioni per treni DPLH attraverso:
- Inibizioni/Rilascio prenotabilità
 - Estrazioni stati prenotazione
 - Riprotezioni
 - Emissione TM90
 - Rimesse in disponibilità

Per Gestione Operativa:

- ASOP
 - SOTI
 - SOP
 - CSVD
- Per Programmazione:
- SOTI: VCO e Contingency Plan
 - MKTG variazione offerta
 - Schedule Change (variazione circolazione e materiali)
 - Eventi /Viaggi Istituzionali
 - Vendita Ind. Gruppi e Soc.Sport.
 - Supporto PA antirifrode

ACAE – Dor del 25/06/2018

Coordina le attività di assistenza ai passeggeri coinvolti in anomalità di circolazione tramite il circuito territoriale degli impianti DPLH-CSVD e DPR (in service) e in collaborazione con le competenti strutture di Esercizio (SOTI e SO di Prodotto);

cura, in coerenza con le disposizioni aziendali di riferimento:

il dimensionamento dei passeggeri coinvolti/prenotati e riprotezione per il proseguimento del viaggio per la clientela coinvolta; la sospensione/attivazione alla vendita dei treni coinvolti a seguito di provvedimenti SOTI;

l'attivazione dei servizi sostitutivi in caso di impossibilità di riprotezione su altri treni o in caso di interruzione della circolazione ferroviaria e monitoraggio fino a destinazione;

l'erogazione dei generi di conforto previsti per i treni con ritardo superiore a 60' e attivazione del flusso informativo con il fornitore dei servizi di ristorazione dei treni in caso di trasbordo o cambio materiale;

l'attivazione del reperibile centrale specialistico competente e l'intero network territoriale per i servizi di assistenza alla clientela; gestisce le richieste di attese treno per coincidenze e richiesta di fermate straordinarie per riprotezione di clienti attraverso l'interfaccia con SOTI;

effettua il controllo attuativo delle attività di assistenza ai passeggeri coinvolti in anomalità di circolazione, monitorando gli standard di erogazione ai fini del Reg. EU1371/2007;

cura la consuntivazione delle attività e la reportistica di periodo e per evento critico;

cura il monitoraggio e l'attuazione dell'Agreement Thello, relativamente al service dei servizi di assistenza, in caso di criticità alla circolazione ferroviaria.



ACAE – nuove attività

gestione flussi di informazione verso i clienti in criticità mediante i canali/strumenti preposti (E-mail, Smart Caring, Self Service e Monitor LH, Trenitalia.com);

gestione flussi di informazione verso il personale CSVD in criticità mediante i canali/strumenti preposti (E-mail, SMS, SMS PICO, TrenitaliaInforma);

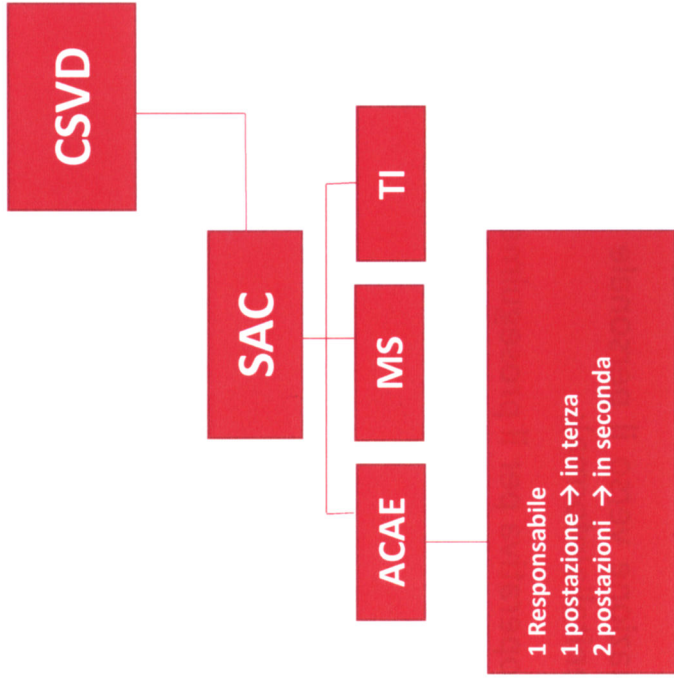
riprotezione in gestione operativa per il proseguimento del viaggio dei clienti interessati da criticità;

sospensione/riattivazione alla vendita di treni interessati da criticità

8 *Pi* *Spes* *A*

TR *MA* *G*

Microstruttura Assistenza Clienti in Anormalità di Esercizio (A.C.A.E.)



COORDINATORE – turno in 3a

- gestisce i flussi di informazione vs clienti in situazioni di criticità mediante i canali/strumenti preposti (E-mail, Smart Caring, Self Service e Monitor LH, Trenitalia.com);
- gestisce i flussi di informazione vs personale CSVD in situazioni di criticità mediante i canali/strumenti preposti (E-mail, SMS, SMS PICO, TrenitaliaInforma);
- gestisce le richieste di attese treno per coincidenze e richiesta di fermate straordinarie per riprotezione di clienti attraverso l'interfaccia con SOTI;
- attiva il RCS competente e l'intero network territoriale per i servizi di assistenza alla clientela;
- coordina le attività eseguite dalle postazioni di RIPROTEZIONI E REPORTISTICA e di COMUNICAZIONE INTERNA E SMART CARING



RIPROTEZIONI E REPORTISTICA – turno in 2a

- sospensione/riattivazione alla vendita di treni interessati in gestione operativa da provvedimenti di SOTI o delle S.O. di Prodotto
- riprotezione in gestione operativa per il proseguimento del viaggio dei clienti interessati dalle criticità di esercizio;
- emissione dei TM 90 richiesti per viaggi di autorità e personalità, non disponibili alla vendita, a seguito richiesta da parte del Responsabile di U.P.
- richieste di attese treno per coincidenze e richiesta di fermate straordinarie per riprotezione di clienti attraverso l'interfaccia con SOTI;
- inserimento nei sistemi gestionali delle schede descrittive delle misure di assistenza verso i clienti disposte nel corso di anormalità di esercizio
- redazione dei prospetti di sintesi delle attività di assistenza erogate e del numero delle risorse impiegate dalla rete territoriale degli impianti CSVD in occasione delle criticità

COMUNICAZIONE INTERNA E SMART CARING – turno in 2a

- redazione delle comunicazioni inviate al personale di front line di CSVD e ai clienti in corso di criticità, sulla base di quanto pubblicato al riguardo su Viaggiatreno, assicurandone la reciproca coerenza
- comunicazioni al personale di front line tramite SMS, EMAIL, messaggistica PICO, messaggistica TABLET
- comunicazioni ai clienti tramite SMS ed E-mail
- pubblicazione notizie riguardanti anomalità di esercizio e riprotezione clienti su TrenitaliaInforma
- pubblicazione notizie riguardanti anomalità di esercizio su trenitalia.com nella pagina Infomobilità
- pubblicazione notizie riguardanti anomalità di esercizio sul circuito dei monitor dei self service e dei monitor LH