

VERBALE D'INCONTRO

Milano, 06 giugno 2019

tra

Trenitalia S.p.A. – Customer Service e Vendita Diretta Nord Ovest

e

Segreterie Regionali Lombardia OOSS FILT – FIT – UILT – UGL - S.L.M.FAST e RSU 36

Le parti si sono incontrate a valle della sottoscrizione del verbale di accordo stipulato tra Azienda e Segreterie Nazionali il 18 marzo us per finalizzare un percorso congiunto volto a individuare soluzioni per migliorare l'efficienza industriale del Processo Commerciale, con riferimento alla struttura CSVD Nord Ovest della DPLH-Regione Lombardia.

In premessa l'azienda ha informato circa le assunzioni effettuate nel corso dell'anno in Lombardia in ambito commerciale con contratto di apprendistato professionalizzante, in coerenza con l'intesa sopra richiamata.

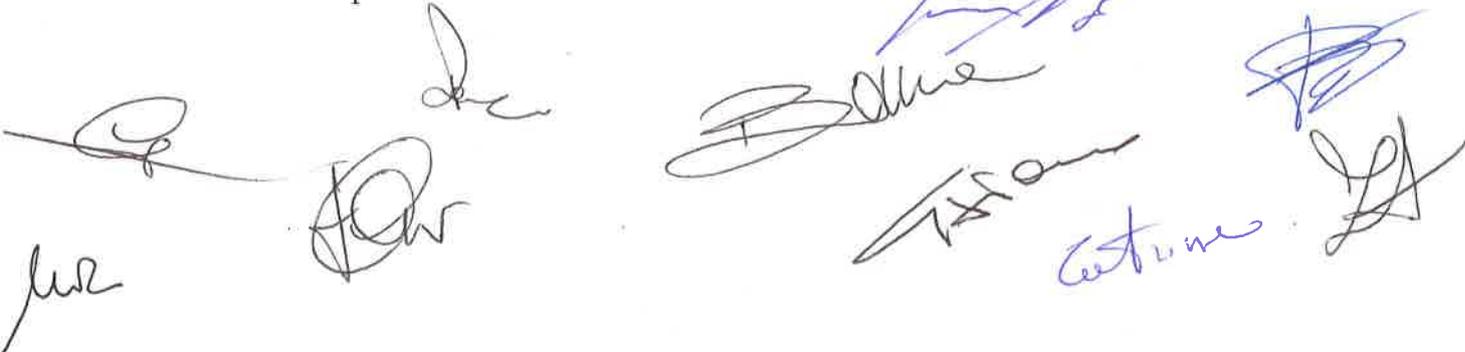
L'azienda ha poi illustrato la proposta organizzativa della struttura, funzionale ad adeguare l'offerta di servizi commerciali ai nuovi scenari di mercato altamente competitivi, come da documento allegato che costituisce parte integrante del presente verbale.

In particolare la proposta riguarda:

- Modifica delle fasce di presenziamento negli impianti, con l'obiettivo di omogeneizzare l'organizzazione nell'ambito dei cluster di impianto (comprese pause e tempi accessori) e di avere il personale operativo disponibile in coerenza con la domanda
- Estensione della professionalizzazione delle risorse di front-line sia in attività di vendita che di assistenza; nel Nodo di Milano, stante la complessità e specificità dell'organizzazione, ciò avverrà tramite job rotation nei turni tra operatori di vendita e di assistenza, nel rispetto dell'attuale assetto organizzativo.
- Modifica turno nelle biglietterie di Milano (Milano Centrale, Milano P.Garibaldi, Milano Rogoredo) per le attività di Vendita Diretta

Con riferimento alla possibile revisione del network delle biglietterie della Lombardia, su richiesta delle OOSS/RSU, l'Azienda conferma che sono in corso contatti con la Società Trenord, per l'eventuale cessione delle biglietterie di Como, Monza, Gallarate, Lodi, Voghera, Milano Lambrate a far data 1 gennaio 2020. Sul punto l'Azienda si impegna a coinvolgere le OOSS/RSU -per quanto di competenza- una volta delineati i termini complessivi dell'operazione. In tale fase, nelle more di definizione dell'operazione intersocietaria, eventuali apporti di personale nelle biglietterie sopra indicate verranno garantiti con il ricorso a contratti di somministrazione.

Su richiesta delle OOSS/RSU l'azienda si impegna a fornire i turni di reperibilità con durata coerente con quanto contrattualmente previsto.



Dopo ampia discussione, al fine di attivare le azioni necessarie al miglioramento dell'efficienza del processo commerciale di DPLH, le Parti condividono di aggiornare l'incontro; per la prosecuzione del confronto l'azienda invierà -già a partire dalla prossima settimana- documentazione utile per la trattazione dei turni di lavoro nei diversi impianti, nonché i dati di consistenza aggiornati al 1^ giugno 2019.

Le parti condividono di vedersi entro il mese di giugno c.a.; seguirà specifica convocazione.

p. La Società

p. le RSU

p. le OOSS

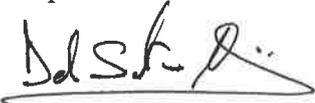
Filt-Cgil 

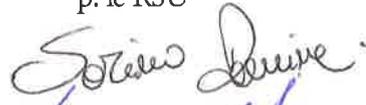
Fit-Cisl

Uiltrasporti

Ugl Taf

S.L.M. Fast







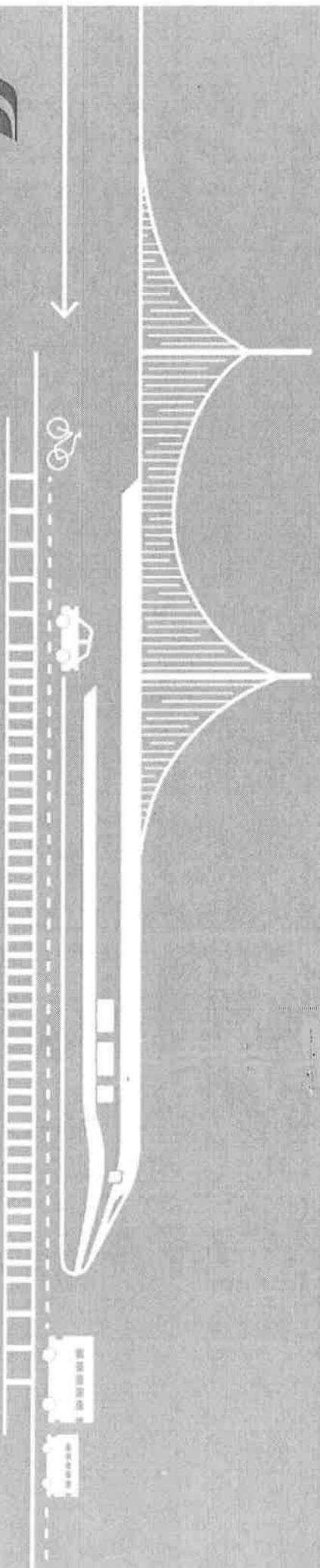







NUOVA ORGANIZZAZIONE CSVD LOMBARDIA

CSVD NO




TRENITALIA
GRUPPO FERROVIE DELLO STATO ITALIANE

Documento strettamente riservato non divulgabile.

06 Giugno 2019

MILANO CS

CUSTOMER SERVICE MILANO

- Job rotation con Vendita Diretta.

A

MILANO VD

VENDITA DIRETTA

- Nuovo orario biglietteria Milano Centrale: 6.15-21.30.
- Nuovo turno unico Nodo VD Milano (Centrale + Porta Garibaldi + Rogoredo; oggi sono presenti tre turni distinti per l'impianto), inclusivo di nuovo turno Coordinatori e nuovo turno Affiancatori BSS.
- Job rotation con Customer Service.

Handwritten signature

BRESCIA, BERGAMO, DESENZANO

BRESCIA

- Orario al pubblico: biglietteria 6.00-20.40 (turno operatori: 5.50-21.02 avvicendato in seconda + giornaliero); Salafreccia 6.30-20.40 (turno operatori: 6.00-21.02); Frecciadesk 7.00-20.00 (turno operatori: 6.00-20.21) dal lun a dom.
- Integrazione attività CSVD.

BERGAMO

- Orario al pubblico: biglietteria 6.30-20.00 (turno operatori: 6.24-20.54, avvicendato in seconda + giornaliero) primo presenziamento atrio/binari 5.50-13.08 (turno operatori: 5.42-13.18) dal lun a dom.
- Integrazione attività CSVD.

DESENZANO

- Orario al pubblico: 6.10-20.20 (turno operatori: 6.00-20.41, avvicendato in seconda) dal lun a dom.
- Integrazione attività CSVD.

COMO, MONZA

COMO

- Orario al pubblico: 7.00-20.20 (turno operatori: 6.50-20.36, avvicendato in seconda + giornaliero) dal lun a dom.
- Integrazione attività CSVD.

MONZA

- Orario al pubblico: 6.10-20.20 (turno operatori: 6.00-20.36, avvicendato in seconda + giornaliero) dal lun a sab.
- Integrazione attività CSVD.



PAVIA, VOGHERA

PAVIA

- Orario al pubblico: 7.00-19.30 (turno operatori: 6.50-19.46, avvicendato in seconda + giornaliero) dal lun a dom.
- Integrazione attività CSVD.

VOGHERA

- Orario al pubblico: 8.10-18.20 (turno operatori: 8.05-18.36, avvicendato giornaliero) dal lun a ven.
- Integrazione attività CSVD.



MILANO LAMBRATE, GALLARATE, LODI

MILANO LAMBRATE

- Orario al pubblico: 8.00-20.00 lun-ven (turno operatori: 7.55-20.16, avvicendato in seconda + giornaliero); 8.00-12.00/13.00-16.10 sab e festivi infrasettimanali (turno operatori: 7.55-16.26, turno giornaliero).
- Integrazione attività CSVD.

GALLARATE

- Orario al pubblico: 7.00-18.30 lun-ven (turno operatori: 6.50-18.46, avvicendato in seconda + giornaliero).
- Integrazione attività CSVD.

LODI

- Orario al pubblico: 6.10-20.20 lun-ven (turno operatori: 6.00-20.36, avvicendato in seconda + giornaliero).
- Integrazione attività CSVD.