

## VERBALE DI ACCORDO

In data 5 novembre 2019, in Roma, presso la sede aziendale di Villa Patrizi si sono incontrate:

Rete Ferroviaria Italiana S.p.A.

e

le Segreterie Nazionali delle Organizzazioni Sindacali Filt/Cgil, Fit/Cisl, Uiltrasporti, Ugl TAF, S.L.M. Fast Confsal e ORSA Ferrovie

sull'Assistenza ai viaggiatori con disabilità e a ridotta mobilità (Sale Blu).

Ad esito degli approfondimenti svolti in occasione degli incontri nazionali tenutisi il 22 ottobre u.s. e in data odierna, le parti convengono quanto segue.

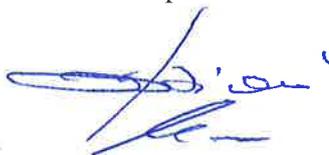
A decorrere dal 16/12/2019 viene istituita una Sala Blu Nazionale, con l'impiego di personale dedicato, appositamente selezionato e in possesso di adeguate conoscenze linguistiche ed informatiche, al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- potenziare la capacità di risposta complessiva;
- assicurare un'attività di filtro delle chiamate in entrata in base alla tipologia di richiesta (informazioni generiche sull'offerta del servizio; assistenza ordinaria; richieste di assistenza necessitanti di verifiche; difficoltà del viaggiatore all'arrivo in stazione o in corso di viaggio; tematiche di competenza delle Imprese Ferroviarie da veicolare alle stesse sui rispettivi canali di contatto);
- conseguire un'operatività, nelle Sale Blu Territoriali, maggiormente rivolta alle attività «core» di accoglienza e gestione operativa dei servizi;
- promuovere l'utilizzo dei canali «differiti», soprattutto per le richieste non a ridosso della data di partenza;
- gestire le richieste e i contatti via web-chat (viaggiatori non udenti e ipoudenti);
- presidiare il processo finalizzato al miglioramento continuo.

Nella suddetta Sala Blu Nazionale saranno presenti, oltre ad un Coordinatore (di livello professionale Q, posizione retributiva Q2), n. 3 postazioni di livello professionale B, che assicureranno la copertura dell'orario di apertura della stessa Sala Blu dalle 06:36 alle 21:36. In considerazione del fatto che le attività di cui trattasi assumono sempre più la connotazione di assistenza alla clientela, il suddetto personale di livello professionale B sarà uniformemente inquadrato, a decorrere dalla data di attivazione della stessa Sala Blu Nazionale, nella figura professionale di Specialista Tecnico Commerciale.

Come contrattualmente previsto, l'articolazione dei regimi di orario nella nuova unità organizzativa di cui trattasi sarà oggetto di contrattazione tra le parti a livello di Unità Produttiva, con il coinvolgimento delle competenti Segreterie Regionali e RSU. La relativa fase negoziale dovrà concludersi improrogabilmente entro il 30 novembre 2019.

L'avvio della citata Sala Blu Nazionale non comporta ricadute sull'attuale organizzazione delle Sale Blu Territoriali.



Analogamente a quanto previsto per la Sala Blu Nazionale e per gli stessi motivi, anche nelle Sale Blu Territoriali il personale di livello professionale B sarà uniformemente inquadrato nella figura di Specialista Tecnico Commerciale a decorrere dal 01/12/2019.

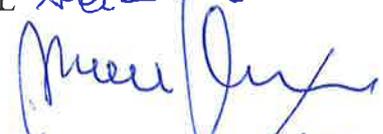
Una verifica di quanto convenuto con il presente verbale di accordo sarà effettuata tra le parti firmatarie a livello nazionale nel mese di giugno 2020. In tale sede, ove emergesse l'esigenza di rivedere alcuni aspetti, le stesse parti valuteranno le azioni necessarie.

Per RFI SpA



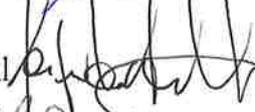
Per le Segreterie Nazionali

FILT/CGIL 

FIT/CISL 

UILTRASPORTI 

UGL TAF 

S.L.M. FAST Confsal 

ORSA Ferrovie 