

24 marzo 2011

VERBALE DI ACCORDO **CENTRI DI SERVIZIO AL CLIENTE**

Premesso che

- in coerenza con le linee di sviluppo definite dal piano industriale aziendale 2011-2013 volte al miglioramento della qualità dei servizi offerti alla clientela dai Centri di Servizio al Cliente (d'ora in avanti "CSC"), si rende necessario intervenire sull'organizzazione del settore in una logica di polifunzionalità e distribuzione sul territorio;
- al fine di aumentare il grado di soddisfazione della clientela e sviluppare le attività commerciali, è di fondamentale importanza investire sul personale attraverso la formazione e l'addestramento;
- tali politiche del personale possono essere presupposto per lo sviluppo professionale degli addetti agli sportelli;
- considerata la tendenza degli Enti di indirizzo ad affermare la vocazione turistica della Città, come in occasione delle iniziative per i 150 anni dell'Unità d'Italia, si ritiene strategico sviluppare e incrementare l'offerta di servizi turistici (battelli sul Po, Ristotram, Dentiera Sassi-Superga, tram storici, ...) avvalendosi anche dei CSC come punti di promozione e vendita;

tutto ciò premesso

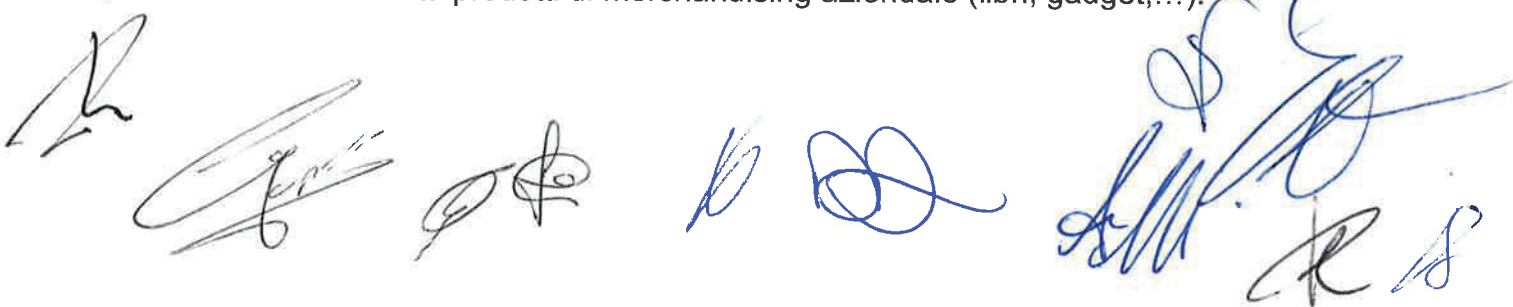
tra GTT, FILT-CGIL, FIT-CISL, UIL TRASPORTI si conviene quanto segue:

SVILUPPO PROGETTO

1) Centri di Servizio al Cliente

La riorganizzazione dei CSC prevede la creazione di 3 centri principali polifunzionali che dovranno offrire i seguenti servizi:

- vendita di titoli di viaggio e di sosta;
- riscossione delle sanzioni TPL;
- offerta servizi turistici;
- informazioni alla clientela;
- vendita prodotti di merchandising aziendale (libri, gadget,...).



Nel dettaglio i tre CSC principali, individuati sulla base di una strategica distribuzione sul territorio, sono:

- 1) PORTA NUOVA, nuova sede in locali completamente ristrutturati e situata all'interno della stazione lato via Sacchi, da cui dipendono l'ufficio di corso Turati 13/A, che è adatto ad accogliere agevolmente la clientela disabile, e l'ufficio di Porta Nuova dedicato ai servizi turistici;
- 2) CORSO FRANCIA 6, attuale sede che si prevede di spostare a PORTA SUSÀ quando sarà in funzione la nuova stazione, da cui dipende Fermi;
- 3) VIA CAVOUR 25 (P.LE VALDO FUSI).

I centri di Ivrea e Fiocchetto, dipendenti funzionalmente da Via Cavour, non sono allo stato interessati dal processo riorganizzativo, in quanto per gli stessi verrà in seguito proposta una soluzione ad hoc in base alle esigenze di servizio future.

2) Personale e funzioni

Le persone che faranno parte dei CSC saranno così ripartite:

- **responsabili di Centro:** rispettivamente per Porta Nuova, Cavour e Corso Francia; l'orario di svolgimento dell'attività lavorativa sarà di 7 ore e 48 minuti giornaliere su 5 giorni settimanali;
- **addetti allo sportello** che svolgeranno la relativa attività con mobilità tra i vari centri e che soddisfano anche le esigenze dei servizi turistici nelle giornate di sabato, domenica e festivi. Tutti dovranno essere in grado di svolgere tutte le attività di sportello (con attestazione di superamento del corso di formazione). Almeno 9 addetti dovranno conoscere almeno una lingua straniera richiesta. L'orario sarà di 7 ore e 48 minuti distribuito su 5 giorni a rotazione dal lunedì alla domenica, con riposi a scalare secondo lo schema allegato; coloro che svolgeranno attività di supporto ai servizi turistici effettueranno attività di biglietteria nelle giornate sabato, domenica e festivi;
- **addetti allo sportello "turistico"** che svolgeranno attività di informazione al pubblico su tutti i servizi GTT, vendita servizi turistici, biglietteria semplice. E' richiesta la conoscenza approfondita di almeno due lingue straniere richieste. L'orario sarà di 7 ore e 48 minuti su 5 giorni e le postazioni saranno presidiate, il sabato e la domenica, da personale esterno e/o da addetti agli sportelli;
- **addetti al back office** che, oltre conoscere tutte le attività di sportello (che potranno svolgere occasionalmente in caso di necessità), dovranno essere in grado di espletare tutte le attività legate alle pratiche ZTL, produrre abbonamenti residenti/dimoranti parcheggi, aggiornarsi dal punto di vista normativo e seguire le pratiche con gli enti esterni. L'orario sarà di 7 ore e 48 minuti su 5 giorni dal lunedì al venerdì con flessibilità di un'ora in ingresso durante lo svolgimento dell'attività di back office. Al fine di favorire l'aggiornamento della professionalità sulle attività di front line, tale personale sarà utilizzato agli sportelli sia nei periodi di punta sia nei periodi di riduzione del servizio.
- **impiegati amministrativi** che svolgeranno attività di supporto e consulenza e seguiranno le attività legate al rilievo presenze SAP, pratiche disabili, sanzioni

amministrative e supporto sportello. L'orario sarà di 39 ore settimanali dal lunedì al venerdì con flessibilità di un'ora in ingresso.

Le attività indicate sono le più significative tra quelle svolte e pertanto non costituiscono elenco esaustivo di tutte quelle richieste e svolte dal personale.

Il personale sarà assegnato ai tre CSC principali (e ai relativi satelliti) presso i quali effettuerà normalmente servizio dal lunedì al venerdì. Nelle giornate di sabato, domenica e festivi, nonché nei periodi di riduzione del servizio, l'assegnazione del personale potrà avvenire anche presso i diversi CSC secondo una prenoscenza mensile.

3) ADDESTRAMENTO/FORMAZIONE

La formazione del personale è di fondamentale importanza per raggiungere gli obiettivi del progetto. Sarà quindi necessario intraprendere un percorso formativo che preveda al termine di ogni step una verifica di superamento del corso.

Il piano formativo sarà strutturato come di seguito indicato:

ADDESTRAMENTO PERSONALE FRONT LINE per la conoscenza di tutte le attività da svolgere agli sportelli (prodotti, procedure, applicativi informatici), effettuato tramite corsi tenuti da formatori interni, con verifica finale. Destinatari: tutti. Al termine di tale addestramento il personale sarà affiancato "sul campo" agli addetti di sportello che già svolgono la relativa mansione.

FORMAZIONE PERSONALE FRONT LINE

- ✓ Formazione comportamentale (tenuta prevalentemente da enti formativi esterni specializzati) per il corretto rapporto con la clientela (gestione conflitti, multiculturalità, ...) – con verifica finale. Destinatari: tutti.
- ✓ Formazione comportamentale sullo stile GTT per l'applicazione concreta di un "Manuale dei Centri Servizio al Cliente GTT" (tenuta da enti formativi esterni specializzati) – con verifica finale. Destinatari: tutti
- ✓ Formazione linguistica: corsi di lingue mirati e specifici per la mansione – con verifica finale. Destinatari: alcune persone appartenenti ai CSC;
- ✓ Formazione "specificata" per coloro che svolgeranno attività presso lo sportello turistico di Porta Nuova.

Il piano di formativo di addestramento e formazione comportamentale sarà orientativamente completato entro il mese di settembre 2011. Si prevedono 60 ore pro capite per la fase di addestramento/affiancamento e 24/32 ore pro capite per la formazione comportamentale. La parte di formazione linguistica, con corsi intensivi, sarà modulata sulla base delle conoscenze di partenza del personale individuato.

Handwritten signatures in blue ink at the bottom of the page, including a large signature on the left, a signature in the middle, and a signature on the right with the initials 'AM. R H' below it.

4) ORGANIZZAZIONE

4.1 ORARI AL PUBBLICO

CENTRI	ORARIO AL PUBBLICO		
	LUNEDI' – VENERDI' (***)	SABATO (***)	DOMENICA E FESTIVI (****)
PORTA NUOVA	7,15-19	8,30 - 19	8,30 - 18
Porta Nuova Turistico	9-19	(*)	(*)
CORSO FRANCIA 6 (in futuro Porta Susa)	7,15-19	8,30 - 19	
VIA CAVOUR 25 - Valdo Fusi	8,30 - 19	8,30 - 19	
Corso Turati 13/a	8,30 -17,00		
FERMI	7,15-13; 14,15-15,45 (giorni feriali inizio e fine mese)		
Corso Turati 13/a	8,30 -17,00		
Biglietterie Servizi Turistici presso i siti interessati(**)		Mattino e pomeriggio	Mattino e pomeriggio

(*) il sabato, la domenica e i festivi coperti da personale esterno e/o addetti allo sportello

(**) la presa servizio avverrà presso il servizio turistico di assegnazione (battelli sul Po, Ristotram, Dentiera Sassi-Superga, tram storici, ...)

(***) Nei centri con orario di chiusura alle ore 19 verrà interrotta l'erogazione dei biglietti elimina code alle ore 18,50

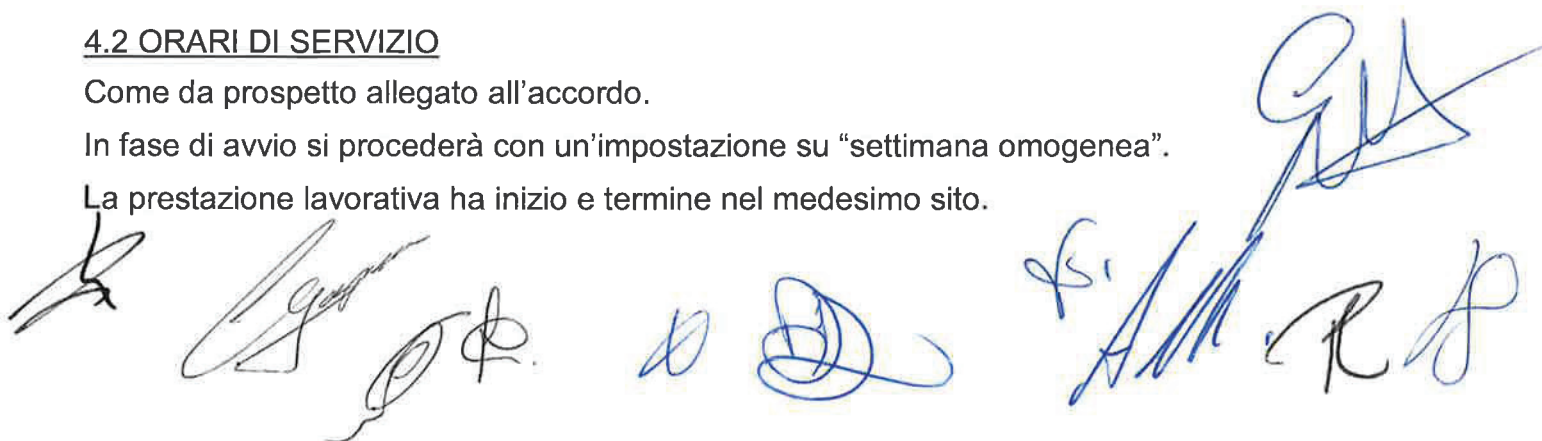
(****) L'azienda si riserva la possibilità di avere dei turni disponibili fino alle ore 19,18 per esigenze di servizio

4.2 ORARI DI SERVIZIO

Come da prospetto allegato all'accordo.

In fase di avvio si procederà con un'impostazione su "settimana omogenea".

La prestazione lavorativa ha inizio e termine nel medesimo sito.



4.3 CICLICITA' RIPOSI

Il personale sarà distribuito su 12 codici di riposo nel rispetto della ciclicità come da prospetto allegato.

5) FERIE

Data la tipologia del servizio le ferie verranno assegnate nei periodi sotto indicati secondo priorità legate a 3 gruppi preordinati di persone (addetti sportello e back office considerati insieme):

- 3 settimane, di cui almeno 2 consecutive nel periodo tra il 15 giugno e il 20 agosto;
- 1 o 2 settimane nel periodo compreso tra il 20 dicembre e il 10 gennaio (utilizzando le ferie maturate nell'anno di competenza).

La divisione in gruppi è utile anche per la fruizione delle F.I. ("festività infrasettimanali") con avvicendamento delle priorità sulle singole F.I.. Per i giorni di Natale e Primo Maggio si procederà prioritariamente su base volontaria.

La concessione delle ferie, fatte salve le esigenze di servizio e i periodi di "punta", sarà assicurata nei termini di legge.

6) INSERIMENTO E SVILUPPO DEL PERSONALE

Il personale la cui attività è disciplinata dal presente accordo sarà inserito nell'area operativa: "amministrazione e servizi" del vigente CCNL – 27/11/2000 con relativo trattamento economico e normativo.

Profilo professionale di ingresso: "operatore d'ufficio" – parametro 130, ex CCNL 27/11/2000; entro un anno di svolgimento della mansione, a fronte dell'acquisizione delle dovute competenze anche attraverso il previsto percorso formativo, si darà luogo al passaggio alla figura professionale di operatore qualificato di ufficio - parametro 140.

Lo sviluppo professionale seguirà le dinamiche previste dal CCNL e/o avverrà tenendo conto degli sviluppi organizzativi del settore e a seguito di valutazione strutturata.

Stante il contesto dinamico su cui deve misurarsi il personale di front-line nell'ottica di un costante allineamento del profilo attribuito rispetto alla mansione svolta e con l'obiettivo di favorire la crescita professionale, viene previsto, orientativamente una volta all'anno, un colloquio individuale con il personale.

7) NORME DI PRIMA APPLICAZIONE

La normativa introdotta con il presente accordo e in particolare l'inserimento di tutto il personale "nell'area operativa amministrazione e servizi" di cui al CCNL 27/11/2000 comporta l'armonizzazione dei profili professionali oggi attribuiti. Conseguentemente le parti convengono che le fattispecie regolate dal presente accordo, in particolare per quanto attiene alle variazioni di inquadramento conseguenti alla modifica dell'area operativa di riferimento, costituiscano situazioni che esulano da quanto, "di norma", disciplinato all'art. 2, punto 10, CCNL 27/11/2000".

Di conseguenza, in fase di prima applicazione e nell'ambito di un progressivo processo di armonizzazione, per il personale attualmente in forza con contratto autoferrotranvieri si garantisce *ad personam* la conferma dell'inquadramento consolidato e si potrà contestualmente procedere a una eventuale rivalutazione dello stesso.

Per il personale inidoneo definitivo al quale, in attesa della riorganizzazione dell'area CSC, non sono state applicate le specifiche previsioni del CCNL, attestato il positivo superamento dei corsi di formazione, verrà assegnata la figura professionale di "operatore qualificato di ufficio" – par. 155, con applicazione della vigente normativa in tema di personale inidoneo. Per gli altri addetti inidonei definitivi, con profilo professionale diverso da quello dell'area operativa "amministrazione e servizi", si procederà al cambio dell'area operativa, con mantenimento dell'equivalente profilo professionale.

Per tutto il personale con figura professionale inserita nell'all. A) del CCNL 27/11/2000 l'accesso ai nuovi profili avverrà secondo le seguenti modalità con passaggio "nell'area operativa amministrazione e servizi" di cui al CCNL 27/11/2000 e conseguente trattamento economico e normativo:

da Operatore mobilità (par 138)	a Operatore qualificato di ufficio (par 140)
da Operatore qualificato della mobilità (par 151)	a Operatore qualificato di ufficio (par 155)
da Addetto alla mobilità (par 170)	a Collaboratore di ufficio (par 175)

Per tutto il personale la decorrenza degli inquadramenti avverrà entro il mese di settembre 2011, in concomitanza della fine del percorso formativo.

I successivi sviluppi professionali avverranno secondo i requisiti abilitanti previsti dal CCNL. Al fine di valorizzare l'esperienza professionale acquisita verranno effettuate delle verifiche semestrali che terranno conto dell'esperienza professionale maturata, dei feed-back ricevuti nei colloqui, della valutazione del responsabile di settore e di centro servizio di appartenenza.

La valutazione verrà effettuata con il supporto metodologico della Direzione Risorse Umane e Organizzazione.

Nell'ambito dell'avviamento del progetto, fino a settembre 2011, verranno tenute in considerazione particolari e comprovate necessità del personale al fine di agevolare le compatibilità con i nuovi orari,

8) PARTE ECONOMICA INCENTIVANTE

Per gli addetti allo sportello che lavorano il sabato e domenica

Sarà introdotto un "premio" detassabile (ai sensi dell'art. 53 D.L. 78/2010) che seguirà la seguente dinamica:

Dall'entrata in vigore della nuova organizzazione e solo per 2011 verrà erogato un premio correlato solo alle presenze del personale di 200 euro lordi annui da erogarsi secondo le modalità previste dall'accordo aziendale dell'11/6/2009 con particolare riferimento al punto 3 a).

Per gli anni successivi il premio sarà di 300 euro lordi: una parte sarà erogata subordinatamente al raggiungimento degli obiettivi di settore, l'intero premio sarà erogato con modalità legate a quanto definito dall'accordo aziendale dell'11/6/2009.

Gli indicatori per gli obiettivi deriveranno da indagini di customer satisfaction. La declinazione degli obiettivi, basata su metodologie standard, sarà oggetto di confronto tra le parti stipulanti da farsi entro il mese di ottobre 2011.

Inoltre la parte legata agli obiettivi avrà proporzioni diverse di anno in anno come di seguito indicato:

- 2° anno (2012): 30%;
- 3° anno (2013): 50%;

- 4° anno (2014 e successivi): 70%.

Al personale addetto allo sportello che conosce e usa una lingua straniera viene riconosciuta di un'ulteriore indennità giornaliera legata all'effettivo svolgimento della mansione di € 2.

Mentre gli addetti che svolgono la loro attività presso lo sportello turistico riceveranno esclusivamente una indennità giornaliera legata all'effettivo svolgimento della mansione di € 2.

Qualunque elemento retributivo verrà riproporzionato sulla durata effettiva dell'orario di lavoro.

10) DIVISA

In un'ottica di miglioramento dell'immagine aziendale verrà introdotta per tutti gli addetti allo sportello la divisa aziendale. La divisa, che sarà coerente con l'immagine e il posizionamento aziendale, verrà presentata ad una commissione mista azienda/OO.SS. L'azienda si attiverà per attrezzare, ove possibile, i luoghi di presa servizio con armadietti individuali.

11) MONITORAGGIO

Il presente accordo è soggetto a costante monitoraggio delle parti, anche al fine di verificare l'effettivo miglioramento dell'offerta al cliente in tutte le sue articolazioni; la prima verifica sarà effettuata nel mese di gennaio 2012 e successivamente, per i primi due anni, con cadenza semestrale. In tale occasione verranno forniti dall'azienda i dati relativi ad affluenza per fasce orarie e tipologia e quantità di documenti venduti.

12) NORME FINALI

Il presente accordo annulla e sostituisce quanto sugli stessi argomenti precedentemente disciplinato.

Il presente accordo si applica a tutto il personale che espleta attività di sportello, back office e impiegatizio.

Torino, 24 marzo 2011

p. GTT

p. la FILT-CGIL

p. la FIT-CISL

p. la ULTRASPORTI

GENNAIO 2011

FEBBRAIO 2011



MARZO 2011																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31	
MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	
1																															
1a																															
2																															
2a																															
3																															
3a																															
4																															
4a																															
5																															
5a																															
6																															
6a																															

APRILE 2011																															
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30		
VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB		
1		FX	RP				LF	RP	FX					LF		RP			LF				RP		LF				RP		
1a			RP				LF	RP					LF			RP			LF				RP		LF				RP		
2	LF	RP	FX			LF			RP		LF					RP		LF											LF		
2a	LF	RP				LF			RP		LF					RP		LF											LF		
3			RP		LF				RP		LF				RP								LF		LF				FX		
3a			RP		LF				RP		LF				RP								LF		LF						
4			RP		LF			RP							LF	RP	LF											LF	RP		
4a			RP		LF			RP							LF	RP	LF											LF	RP		
5		RP						LF	RP	LF					FX	RP				LF						LF					
5a		RP						LF	RP	LF						RP				LF							LF				
6		LF	RP					FX	RP					LF	RP	FX				LF						LF					
6a		LF	RP	LF					RP					LF	RP					LF						LF					

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature

Handwritten signature





Handwritten signature

MAGGIO 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR
1							LF	RP	LF						RP					LF	RP					LF					
1a							LF	RP	LF					FX	RP					LF	RP	FX				LF					
2		RP	LF				LF	RP					LF	RP					LF						LF						
2a		RP	LF				FX	RP					LF	RP	FX				LF						LF						
3		RP					RP	FX							RP				LF									RP			
3a		RP					RP								RP				LF									RP			
4		FX				LF									RP			LF										LF	RP		LF
4a						LF									RP			LF										LF	RP		LF
5		RP								LF				RP							LF	RP									
5a		RP								LF				RP							LF	RP							FX	RP	
6		RP												LF	RP												LF	RP			
6a		RP												LF	RP						FX	RP					LF	RP		FX	

GIUGNO 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO
1	LF					RP	LF				RP						LF	RP		LF					FX	RP				
1a	LF					RP	LF				RP						LF	RP		LF						RP				
2											LF	RP		LF			FX	RP							LF	RP	FX			
2a											LF	RP		LF											LF	RP				
3											LF	RP		LF																
3a											LF	RP		LF																
4											LF	RP		LF																
4a											LF	RP		LF																
5											LF	RP		LF																
5a											LF	RP		LF																
6											LF	RP		LF																
6a											LF	RP		LF																

LUGLIO 2011																																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM				
1	LF	RP	FX			LF			RP			LF				RP			LF			RP								LF	RP			
1a	LF	RP				LF			RP			LF				RP			LF			RP								LF	RP			
2					LF				RP		LF			RP								LF	RP	LF							RP			
2a			RP		LF				RP		LF			RP								LF	RP	LF						FX	RP			
3			RP					RP						LF	RP		LF					FX	RP					LF	RP	FX	RP			
3a			RP		LF			RP						LF	RP		LF						RP						LF	RP				
4		RP						LF	RP	LF				FX	RP						LF	RP	FX				LF				RP			
4a		RP						LF	RP	LF					RP						LF	RP					LF				RP			
5	LF	RP		LF				FX	RP					LF	RP	FX				LF			RP			LF					RP			
5a	LF	RP		LF					RP					LF	RP					LF			RP			LF					RP			
6	FX	RP					LF						LF						LF				RP			LF				RP				
6a			RP				LF	RP				LF				RP			LF				RP			LF				RP				

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM
1	LF	RP	FX				LF			RP			LF				RP			LF			RP							LF	RP
1a	LF	RP					LF			RP		LF					RP		LF				RP							LF	RP
2			RP			LF				RP	LF				RP								LF	RP	LF						RP
2a			RP			LF				RP	LF				RP								LF	RP	LF					FX	RP
3			RP		LF			RP							LF	RP		LF					FX	RP					LF	RP	FX
3a			RP		LF			RP							LF	RP		LF						RP					LF	RP	
4		RP						LF	RP		LF				FX	RP						LF	RP	FX				LF			RP
4a		RP						LF	RP		LF					RP						LF	RP					LF			RP
5		LF	RP	LF				FX		RP					LF	RP					LF			RP		LF					RP
5a		LF	RP	LF						RP					LF	RP					LF			RP			LF				RP
6		FX	RP					LF	RP	FX			LF				RP			LF				RP			LF			RP	
6a			RP					LF	RP			LF					RP				LF			RP			LF			RP	

AGOSTO 2011																																		
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31				
LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER				
1	LF					RP					LF	RP					LF				RP		LF				RP				LF			
1a	LF				FX	RP					LF	RP	FX				LF			RP		LF					RP				LF			
2				LF	RP					LF			RP			LF					RP					RP								
2a				LF	RP	FX				LF			RP			LF				RP		LF				RP								
3			LF			RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP							
3a			LF			RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP							
4		LF					LF					RP							LF	RP														
4a		LF				RP		LF				RP							LF	RP						FX	RP							
5		LF			RP							LF	RP		LF					RP					LF	RP								
5a		LF			RP							LF	RP		LF				FX	RP					LF	RP	FX							
6					LF	RP	LF						RP			LF			RP								RP							
6a					LF	RP	LF					FX	RP					LF	RP	FX							RP							

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER
1	LF						RP					LF	RP					LF						LF				RP			LF
1a	LF					FX	RP					LF	RP	FX				LF						LF				RP			LF
2					LF	RP				LF				RP			LF									RP					
2a					LF	RP	FX							RP			LF									RP					
3				LF			RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP			
3a				LF			RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP			
4			LF				RP		LF				RP							LF	RP										
4a			LF				RP		LF				RP							LF	RP						FX	RP			
5		LF				RP							LF	RP		LF										LF	RP				
5a		LF				RP							LF	RP		LF				FX	RP					LF	RP	FX			
6						LF	RP	LF						RP					LF									RP			LF
6a						LF	RP	LF					FX	RP					LF									RP			LF

SETTEMBRE 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN
1										LF	RP	LF					FX	RP					LF	RP	FX					LF
1a			RP						LF	RP	RP	LF						RP					LF	RP						LF
2			LF	RP	LF					FX	RP					LF	RP	FX				LF			RP			LF		
2a			LF	RP	LF						RP					LF	RP					LF			RP			LF		
3									LF	RP								RP			LF				RP					
3a									LF	RP	FX					LF	RP				LF				RP			LF		
4		LF	RP					LF			RP			LF				RP						RP						
4a		LF	RP					LF			RP			LF				RP						RP						
5	LF						LF				RP			LF			RP							LF	RP					
5a	LF						LF				RP			LF			RP							LF	RP					
6						LF				RP				LF			LF	RP						FX	RP					LF
6a				RP		LF				RP							LF	RP							RP					LF

OTTOBRE 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN
1		RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP	LF							RP
1a		RP			LF				RP		LF				RP							LF	RP	LF					FX		RP
2				LF				RP							LF	RP	LF											LF			
2a				LF				RP							LF	RP	LF											LF			
3	RP							LF	RP						FX	RP					LF	RP	FX								RP
3a	RP							LF	RP						FX	RP					LF	RP	FX								RP
4	LF	RP	LF					FX	RP						RP					LF											RP
4a	LF	RP	LF					FX	RP						RP					LF											RP
5	FX	RP						LF	RP	FX					RP																
5a								LF	RP						RP																
6	RP						LF								RP																LF
6a	RP						LF								RP																LF






NOVEMBRE 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30
	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER
1				LF	RP					LF			RP			LF				RP		LF				RP				
1a				LF	RP	FX				LF			RP			LF				RP		LF				RP				
2			LF						LF				RP						RP							LF	RP	LF		
2a			LF						LF				RP						RP							LF	RP	LF		
3		LF						LF				RP							LF	RP	LF						RP			
3a		LF						LF				RP							LF	RP	LF					FX	RP			
4	LF					RP						LF	RP		LF				FX	RP					LF	RP				
4a	LF					RP						LF	RP		LF				FX	RP					LF	RP				
5					LF			LF					RP					LF	RP						LF		RP			LF
5a					LF			LF				FX	RP				LF	RP		FX					LF		RP			LF
6											LF	RP				LF				RP			LF				RP			LF
6a						FX	RP				LF	RP	FX			LF				RP			LF				RP			LF

DICEMBRE 2011

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	25	26	27	28	29	30	31
	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB	DOM	LUN	MAR	MER	GIO	VEN	SAB
1			LF	RP	LF					FX	RP					LF	RP	FX					LF		RP						
1a			LF	RP	LF						RP					LF	RP						LF		RP						
2			FX	RP					LF	RP	FX							RP							RP						
2a									LF	RP								RP							RP						
3		LF	RP											LF				RP													
3a		LF	RP											LF				RP													
4	LF					RP							LF											LF	RP						
4a	LF					RP							LF											LF	RP						
5										RP							LF	RP							RP						
5a										RP							LF	RP							RP						
6			RP							LF	RP						FX	RP						LF	RP					LF	
6a			RP							LF	RP								RP					LF	RP					LF	

Centro Servizi	Numero postazioni	Nuovi orari al pubblico	Orari e turni Lun-Ven	N. turni	Orari e turni Sabato	N. turni	Orari e turni Domenica e festivi	N. turni
Corso Francia, 6	(6 + 1 Info) + (2 + 1 Info) Serv. Disabili	Lun - Ven: 7,15 - 19,00 Sab 8,30-19,00		9,0		4,0		
Porta Nuova	11	Lun-Ven: 7,15 - 19,00 Sab: 8,30 - 19,00 Dom - Fest 8,30 - 18,00		11,0		5,0		5,0
Corso Turati, 13A	2 + 2 rinnovo abb. Resid.	Lun - Ven: 8,30 - 17,00		4,0				
Via Cavour, 25	5	Lun - Sab: 8,30 - 19,00		5,0		4,0		
Park Fermi (P&R)	1	Lun - Ven: 7,15 - 13,00 14,00-15,30 Solo fine e inizio mese		1,0				
Servizi Turistici Biglietteria								4,0
Totale				30,0				15,0

Handwritten signatures and initials:

Left side: *CD*, *BB*, *AD*, *AM*, *R*

Right side: *SS*, *SS*, *SS*