

DIREZIONE ESERCIZIO FERROVIE
PERSONALE COMMERCIALE E QUALITÀ DEL SERVIZIO
PERSONALE TRAZIONE E VIAGGIANTE
PERSONALE DI STAZIONE

Premesso che

- le parti condividono l'obiettivo di garantire all'utenza un servizio ferroviario di qualità;
- la contrazione delle risorse a favore del TPL richiede un impegno comune per migliorare i risultati della lotta all'evasione tariffaria anche sulle linee ferroviarie GTT;
- è importante mantenere e migliorare il livello di qualità dello stato di stazioni e materiale rotabile registrato dalla AMMT (Agenzia per la Mobilità Metropolitana di Torino) per conto della Regione Piemonte nel periodo 2010-2012;
- il costante confronto tra le parti ha consentito di definire modalità condivise per l'organizzazione delle attività di controllo, esazione e vendita titoli di viaggio;
- è prevista una nuova implementazione dell'attuale servizio di scorta tradotte, svolto per conto della società ENI nella tratta Settimo-Volpiano;
- è necessario integrare la contrattazione vigente per accompagnare le modifiche organizzative conseguenti alle esigenze di servizio in termini di qualità e flessibilità;
- la sottoscrizione del verbale di accordo nazionale del 26 aprile u.s. consente di condividere anche le residue tematiche in esame

tra GTT e

le OO.SS. FILT-CGIL, FIT-CISL e UILTRASPORTI e la RSU

si concorda quanto segue

Art. 1) STRUTTURA ORGANIZZATIVA "ATTIVITA' DI CONTROLLERIA"

Le parti riconoscono l'importanza delle attività di controllo, esazione e vendita titoli di viaggio a bordo treno, anche con il fine di garantire oltre alla qualità e regolarità del servizio, un buon supporto alla clientela. In tale contesto e nel rispetto dell'equilibrio economico aziendale, è necessario coordinare, secondo le esigenze di servizio ed al fine di favorire la produttività del lavoro, attività e prestazioni del personale del Gruppo Controllo Qualità, del personale Trazione e viaggiante, come del personale di stazione, per la vendita dei titoli di viaggio nelle stazioni.

Le parti riconoscono, altresì, che le attività di controllo, esazione e vendita titoli di viaggio costituiscono un bacino per il reimpiego produttivo di personale inidoneo.

ART. 2) COMMERCIALE E CONTROLLO QUALITÀ TURNI DI SERVIZIO

A) **Biglietteria TO-Dora**

I) Turni di Servizio

Sono confermati turnazione ed orari in vigore dal 25 gennaio 2012:

Turno	Operatività	Orario
Mattino	Dal lunedì al sabato	6.30 – 13.00
Pomeriggio	Dal lunedì al sabato	12.50 – 19.20
Centrale ("in bianco")	Dal lunedì al sabato	10.30 – 17.00

Il personale ruoterà settimanalmente su tutti i turni secondo la ciclicità allegata (all. 1) al presente accordo, che sono, di norma, operativi dal lunedì al sabato. Il turno centrale è definito "in bianco" poiché, in caso di esigenze di servizio, può sostituire i turni mattutino o pomeridiano.

In caso di esigenze di servizio dovute, a titolo di esempio, a manifestazioni/disservizi od eventi eccezionali, il personale garantirà il presenziamento della biglietteria anche di domenica e nei giorni festivi.

L'orario di apertura della biglietteria TO-Dora è collegato all'operatività della circolazione ferroviaria e potrà essere modificato in relazione alle variazioni della stessa, previo confronto con la RSU con le modalità definite dall'art. 3, lettera c) del ccnl 12 luglio 1985.

II) Ruoli e abilitazioni

Il personale opera presso la biglietteria della stazione TO-Dora, per la vendita di titoli di viaggio, riscossione verbali GTT, ausilio ai passeggeri aventi difficoltà o necessità d'informazione, ausilio all'acquisizione/convalida biglietti dalle emettitrici automatiche.

In base alle esigenze di servizio, può svolgere attività di controllo dello stato delle stazioni, attività di logistica (quali, a titolo di esempio, posa/rimozione di orari ed altri avvisi/informazioni in bacheca/muri) e attività di ausilio per la gestione di eventi particolari che richiedono specifica assistenza alla clientela (manifestazioni, disservizi). Le esigenze di servizio possono altresì comportare l'effettuazione delle mansioni sopraindicate presso altre località

III) Sviluppo professionale

Inquadramento nel profilo di Operatore generico (par. 116), con possibilità di sviluppo nel profilo di par. 121, in assenza di valutazione negativa della prestazione e dopo almeno 2 anni di svolgimento delle attività del settore.

L'eventuale valutazione negativa sarà comunicata all'interessato. La valutazione del personale già inserito sarà effettuata, per quanti hanno già maturato l'anzianità minima prevista, entro tre mesi dalla sottoscrizione del presente accordo. Per chi non ha ancora maturato l'anzianità minima prevista sarà considerata tutta l'anzianità maturata.

Le parti concordano di ricercare, in particolare in occasione dell'introduzione del BIP, la possibilità di incrementare i livelli qualitativi e quantitativi di servizio offerti alla clientela. L'esito dello specifico monitoraggio, che si terrà entro 12 mesi dallo sottoscrizione del presente accordo, potrà consentire l'assegnazione, del par 130 con principi meritocratici da concordare. In tale occasione le parti si confronteranno per eventuali aggiornamenti del quadro normativo di riferimento.

B) Controllo qualità

I) Turni di servizio

Tenendo conto della positiva applicazione dei nuovi orari, già adottati in via sperimentale dal 6 febbraio 2012 a decorrere dal 1° giorno del mese successivo alla sottoscrizione del presente accordo il settore sarà così organizzato:

Turno	Operatività	1 ^a o unica ripresa	2 ^a ripresa
M1 - mattino	Dal lunedì al sabato	6.00 – 12.30	
M2 - mattino	Dal lunedì al venerdì	6.00 – 10.00	12.00 – 14.30
P1 - pomeriggio	Dal lunedì al venerdì	13.42 – 20.12	
P2 - pomeriggio	Dal lunedì al sabato	13.00 – 19.30	
D- festivo	Domenica/festivi/eventi speciali	Da definire settimanalmente in base alle esigenze di servizio	

Il personale ruoterà settimanalmente su tutti i turni seguendo la ciclicità già condivisa ed introdotta con decorrenza 15 aprile 2013.

Per ciascun turno, la Direzione di Esercizio definirà di volta in volta le modalità del servizio assegnato ad ogni addetto.

In caso di esigenze di servizio il personale, in possesso di dotazione titoli di viaggio, garantirà il presenziamento della biglietteria Torino-Dora.

II) Ruoli e abilitazioni

Il personale opera anche individualmente sul territorio (usualmente a bordo treno e nelle stazioni) sulle linee ferroviarie esercite da GTT, compresa la tratta RFI, anche in seguito all'attivazione del Servizio

AMM

AB

de R m gf

Ferroviario Metropolitano e compresi gli autoservizi sostitutivi/integrativi per:

- ◆ controllo dei titoli di viaggio
- ◆ esazione dei titoli di viaggio a bordo
- ◆ vendita dei titoli di viaggio a terra
- ◆ ausilio ai passeggeri aventi difficoltà o necessità d'informazione con particolare riferimento alle situazioni di servizio degradato
- ◆ verifica impianti ferroviari in particolare per eventuali vandalizzazioni, stato di funzionamento e pulizia delle località di servizio
- ◆ attività di logistica (a titolo di esempio, consegna documentazione, posa/rimozione di orari ed altri avvisi/informazioni in bacheca/muri)
- ◆ supporto nella gestione di eventi particolari che richiedono specifica assistenza.

Le attività di controllo, esazione e vendita titoli di viaggio a bordo sono svolte dal gruppo Controllo Qualità in sinergia con il Capotreno, ferme restando in capo a quest'ultimo le responsabilità della sicurezza di esercizio.

Fermo restando tale obiettivo condiviso dalle parti, sarà garantita per tutto il personale addetto al controllo qualità la possibilità di professionalizzazione alla mansione di Capo Treno, che sarà subordinata, oltre che al mantenimento dei requisiti psico-fisici, all'acquisizione delle abilitazioni necessarie in modo da garantire, in periodi particolari e in base alle esigenze di servizio, l'utilizzo di detto personale nella specifica mansione e nei turni del personale viaggiante.

In caso di esigenze di servizio, il personale del gruppo Controllo Qualità, in possesso di abilitazione alla vendita a terra e relativa dotazione di titoli di viaggio, può svolgere temporaneamente le attività di biglietteria presso la stazione TO-Dora, secondo turnazione ed orari in vigore.

III) Sviluppo professionale

Inquadramento nel parametro 121. Decorsi due anni dall'inserimento nella struttura il parametro di riferimento è 130 (profilo di Operatore di manutenzione); la previsione non si applica in presenza di valutazione negativa della prestazione. L'eventuale valutazione negativa sarà comunicata all'interessato.

AM LH

AB 4

Q

Q

h m gff

L'eventuale inserimento di agenti che mantengono l'abilitazione alla mansione di Capo Treno non comporta modifiche di inquadramento.

Per gli agenti che, provenendo da altre mansioni, acquisiscono ai sensi del precedente punto le abilitazioni a Capo Treno è previsto l'inserimento nel profilo di Capo Treno (par. 140). Di tale profilo, subordinatamente all'effettivo svolgimento delle relative mansioni in presenza di esigenze di servizio ed al mantenimento delle competenze professionali acquisite, verrà seguito lo sviluppo professionale, che – ferma restando l'anzianità necessaria per acquisire il parametro 158 – necessiterà di un anno in più per acquisire il parametro 165.

È confermato l'inquadramento in atto per il personale attualmente inserito in via permanente nel gruppo Controllo Qualità; le disposizioni del presente accordo saranno invece applicate agli inidonei temporanei al momento dell'eventuale accertamento dell'inidoneità definitiva.

IV) Riferimento normativo

Per quanto non previsto nel presente accordo il riferimento normativo è costituito dall'accordo turni ed orari del personale viaggiante dell'Esercizio Ferroviario (Personale di Scorta).

Art. 3) TRAZIONE E VIAGGIANTE

Le parti condividono l'obiettivo assoluto che nelle giornate "in bianco" il personale sia **proficuamente** utilizzato.

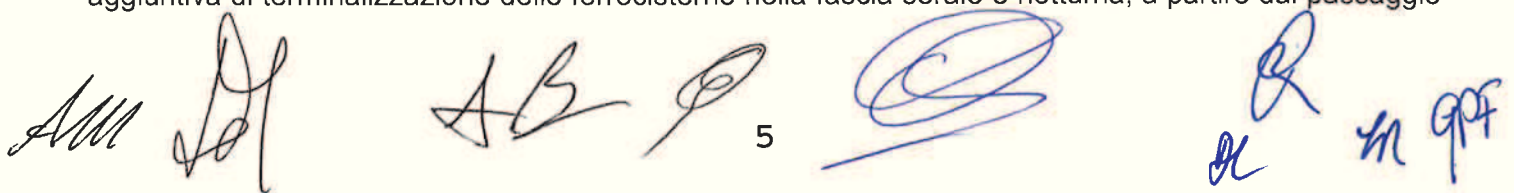
A tal fine saranno privilegiate le prestazioni a bordo treno finalizzate al contrasto all'evasione tariffaria; l'equipaggio bordo treno potrà quindi essere integrato, anche per parte della corsa, da uno o più capitreno di supporto al titolare del turno e della mansione che mantiene la responsabilità esclusiva del treno ai fini della sicurezza e della regolarità dell'esercizio.

Sono confermate le attività di controllo dei viaggiatori e di vendita dei titoli di viaggio che, sono effettuate dagli agenti con mansione di Capo Treno durante lo svolgimento dei turni di servizio.

Quanto sopra stabilito sarà seguito nella sua pratica attuazione a livello decentrato mediante la verifica dei turni dedicati al contrasto all'evasione tariffaria che saranno inseriti in ciclicità, ferma restando la priorità alla copertura dei turni con mansioni di macchinista e capo treno che deve essere garantita.

Art. 4) TRADOTTE

La riorganizzazione dell'attuale servizio di scorta tradotte, svolto per conto della società ENI sulla tratta Settimo - Volpiano, che al momento viene effettuato nella pausa IPO mattutina, prevede la possibilità aggiuntiva di terminalizzazione delle ferrocisterne nella fascia serale e notturna, a partire dal passaggio

 5

dell'ultimo treno viaggiatori e, di norma, in assenza di particolari esigenze di servizio, con termine servizio entro le ore 24.00.

Tale servizio verrà svolto, normalmente, con una frequenza di 2 volte alla settimana e per ogni tradotta coinvolgerà, come Personale di Movimento e Trazione, 1 Capo Stazione, 1 Operatore di Manovra ed 1 Capo Treno (quest'ultimo come scorta al personale dell'impresa ferroviaria che assicura la trazione, attualmente Trenitalia).

La relativa prestazione per il personale di stazione verrà usualmente retribuita con lavoro straordinario che verrà, salvo diverse intese con la RSU, normalmente assegnato al personale che effettua il turno del pomeriggio nella stazione di Settimo. Per quanto concerne il personale di scorta, invece, il servizio verrà assegnato prioritariamente, come lavoro ordinario, a personale con turno dedicato ad attività di supporto al capo treno. In alternativa verrà svolto, prioritariamente su base volontaria dal personale che effettua i turni pomeridiani e serali.

La presente riorganizzazione sarà attuata in relazione alla programmazione delle tracce da parte RFI (presumibilmente entro settembre 2013), con svolgimento del servizio di tradotte indicativamente dalle 21.30 alle 24.00.

L'orario di effettuazione delle tradotte è collegato all'operatività della circolazione ferroviaria, e potrà essere modificato in relazione alle variazioni della stessa, nonché sulla base delle caratteristiche specifiche dei singoli servizi.

Art. 5) DIRITTO ESAZIONE A BORDO

Con decorrenza dal 1° ottobre 2012 è stata data applicazione alla delibera AMMT del 27 luglio 2012, inerente l'adeguamento del diritto di esazione a bordo per i servizi ferroviari eserciti da GTT.

Con decorrenza dal 1° giorno del mese successivo alla sottoscrizione del presente accordo, limitatamente all'ambito di effettiva applicazione della predetta delibera AMMT, il compenso per esazione a bordo treno viene rideterminato in € 1,2.

Il compenso verrà riconosciuto per ogni effettiva esazione del diritto di esazione a bordo.

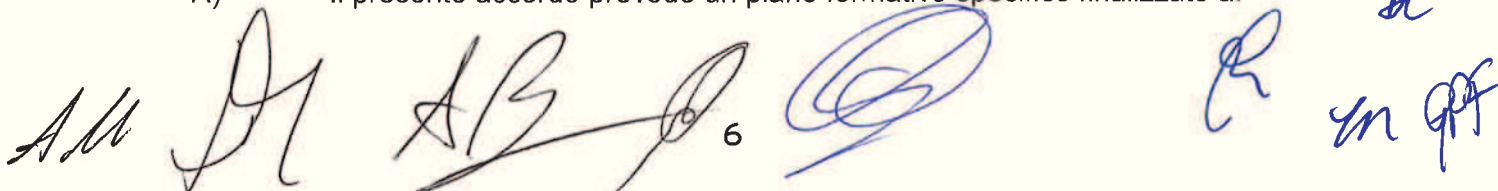
Limitatamente al mese di agosto di ciascun anno, e comunque nel periodo meglio definito con OdS, in cui l'azienda dispone che l'acquisto a bordo di biglietti di corsa semplice non sia gravato del diritto fisso, agli agenti verrà comunque riconosciuto l'importo di 0,37 € per ciascun biglietto emesso.

Art. 6) ACCORDO 10 NOVEMBRE 2004

Le parti condividono che al personale regolato dall'accordo 10 novembre 2004 e s.m.i. sarà applicato il coefficiente di rivalutazione previsto per l'ulteriore premio di risultato dallo specifico punto del Progetto Parcheggio del 4 ottobre 2012 con decorrenza dal 1° giorno del mese successivo e con le tempistiche definite per la 4^a area.

Art. 7) FORMAZIONE

A) Il presente accordo prevede un piano formativo specifico finalizzato a:



6

- I) mantenimento e aggiornamento delle competenze del personale sulle disposizioni commerciali riguardanti tutte le linee ferroviarie, compresa la tratta RFI Settimo-Chieri, con particolare riferimento all'applicazione della delibera AMMT del 27 luglio 2012, inerente l'adeguamento del diritto di esazione a bordo per i servizi ferroviari eserciti da GTT;
 - II) supportare il personale nello svolgimento delle attività di controllo ed esazione dei titoli di viaggio, e più in generale nelle attività di ausilio alla clientela, con particolare riferimento al miglioramento delle abilità comunicative, al fine di un corretto rapporto con la clientela (gestione delle situazioni conflittuali, multiculturalità, ecc.).
- B) Il piano formativo definirà, entro il primo semestre 2013, l'avvio della formazione sulle disposizioni commerciali.
- C) Entro il 2013 saranno avviati ulteriori attività formative finalizzate a migliorare la relazione con la clientela.
- D) Nel corso del 2013 sarà inoltre organizzata una sessione formativa per l'acquisizione delle abilitazioni alla mansione di Capo Treno da parte del personale addetto al Controllo Qualità e del personale viaggiante con sola abilitazione alla mansione di Macchinista salva la verifica di un congruo numero di partecipanti.
- E) Si dà atto che il Piano Annuale Formazione Ferrovie 2013 ha completato il corso relativo alle situazioni di emergenza in galleria (nodo di Torino) e il corso di primo soccorso.

Art. 8) QUALITA' DEL SERVIZIO

Al fine del costante miglioramento della qualità del servizio il personale di stazione effettuerà le attività di verifica dello stato di pulizia e delle condizioni generali dei locali delle stazioni in coordinamento con le squadre deputate al controllo pulizie.

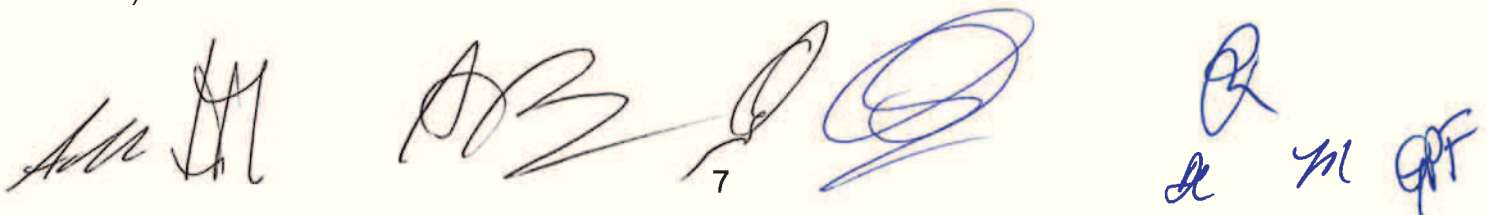
Saranno altresì attivate le misure per ridurre le località presenziate che non garantiscono il servizio di biglietteria con assenza contemporanea di biglietteria di stazione, emettitrice e punti vendita esterni.

Art. 9) CLAUSOLA DI SALVAGUARDIA

Le modifiche ai turni di servizio ed alle ciclicità dovranno essere precedute dall'esame congiunto di cui all'art. 3, punto c) , del ccnl 12 luglio 1985.

In occasioni particolari (manifestazioni, notti bianche, ecc.) potranno essere attivati turni specifici redatti nel rispetto delle disposizioni di legge, del ccnl e del presente accordo.

Art. 10) TASSAZIONE SOSTITUTIVA



7

Si concorda che, a decorrere dal primo giorno del mese successivo alla sottoscrizione del presente accordo, le sottoelencate voci retributive hanno i requisiti di legge per l'assoggettamento a tassazione sostitutiva in applicazione delle norme vigenti:

- A) diritto di esazione biglietto venduto a bordo treno
- B) l'ulteriore Premio di Risultato ridefinito al punto 6 del presente accordo.

Art. 11) MONITORAGGIO

Le parti concordano che le previsioni del presente accordo saranno oggetto di periodico monitoraggio con la RSU, con particolare riferimento a:

- ⇒ implementazione del progetto Bigliettazione Integrata Piemonte (BIP);
- ⇒ attivazione del sistema CTC sulla linea ferroviaria To-Ceres;
- ⇒ attivazione del nuovo ACEI di Settimo;
- ⇒ acquisizione e mantenimento delle competenze del personale viaggiante;
- ⇒ programmi di formazione con particolare riferimento all'andamento delle abilitazioni a Capo treno;
- ⇒ risultanze delle azioni di contrasto all'evasione tariffaria ed esame di eventuali correttivi

Con cadenza trimestrale verrà effettuato il monitoraggio delle diarie e degli straordinari con l'obiettivo condiviso della loro riduzione e della omogenea distribuzione tra il personale interessato. In tale sede saranno esaminate le misure per favorire la completa fruizione delle ferie e delle altre MP nell'anno di maturazione.


Art. 12)

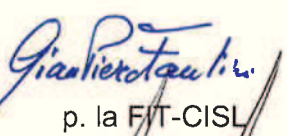
Per quanto non previsto dal presente accordo rimangono in vigore le norme in atto.


Art. 13)

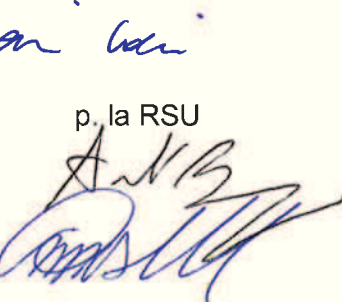
Con il presente accordo si esauriscono i temi alla base del recente confronto sindacale inerente l'esercizio ferroviario.

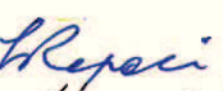
Torino, 2 maggio 2013


p. la FILT-CGIL


p. la FIT-CISL


p. la ULTRASPORT


p. la RSU

p. GTT 

BIGLIETTERIA FERROVIE STAZIONE TORINO DORA - CICLICITA' PERSONALE IN SERVIZIO ciclicità in vigore dal 25 gennaio 2012

[Handwritten signature]

1							2							3						
Dom	Lun	Mart	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Lun	Mart	Mer	Gio	Ven	Sab	Dom	Lun	Mart	Mer	Gio	Ven	Sab
1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21

1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8	8

	inizio	fine
1	matino	0.30 - 13.00
4	pomeriggio	12.50 - 18.20
B	centrale	10.30 - 17.00

in caso di esiguità di servizio, può sostituire i turni mattutino o pomeridiano

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

[Handwritten signature]

Giorni	21
Domeniche	3

R	LF Presi
3	18
3	18
3	18

1	4	B
8	8	8
8	8	8
8	8	8

1	4	B	rip
3	3	3	3
3	3	3	3
3	3	3	3

[Handwritten signature]