

VERBALE DI ACCORDO

In data 25 ottobre 2021 si sono incontrate

- la Società Autostrade per l'Italia nelle persone di Antonio Cavallera, Marco Micaroni, Matteo Remedìa e Stefania D'Alessandro
- le Segreterie Nazionali di categoria FILT CGIL, FIT CISL, UILTRASPORTI, SLA CISAL, UGL VIABILITA', nelle persone di Cristiano Tardioli, Maurizio Diamante, Valter Sensolini, Marco Verzari, Paolo Collini, Roberto Moroni, Paola Avella e Mario Germani

per continuare il confronto sulle modalità di presidio condiviso delle stazioni allo scopo di avviare la prima fase di sperimentazione definita dal verbale di accordo 30 settembre 2021. In tale contesto, ed in ottemperanza con quanto definito dall'accordo su richiamato, le Parti intendono approfondire sia le tematiche procedurali/gestionali, sia individuare i parametri necessari al monitoraggio del progetto. In tal senso le stesse, condividendo lo spirito della sperimentazione, sono consapevoli che il confronto proseguirà durante tutto il periodo della stessa, anche al fine di individuare i necessari correttivi, su problematiche che dovessero emergere.

Le Parti si danno atto che la prima fase stabilita dal verbale di accordo del 30 settembre su richiamato si è conclusa con il confronto in ogni unità produttiva tra Direzione aziendale ed RSA per l'individuazione delle stazioni oggetto delle sperimentazioni.

In caso di eventi/condizioni particolari di traffico, le stazioni di cui sopra potranno essere temporaneamente gestite nel turno notturno.

INDIVIDUAZIONE DEI PARAMETRI DI MONITORAGGIO

In relazione all'individuazione dei parametri vengono stabiliti dei criteri oggettivi che consentano di realizzare un effettivo monitoraggio sia del funzionamento degli impianti di stazione sia degli interventi da parte del personale deputato e comunque che consentano di analizzare complessivamente l'andamento della sperimentazione, affinché siano garantite la qualità del servizio e la sicurezza dell'utenza e dei lavoratori coinvolti e in linea con quanto definito dalla nota n. 0015891 del 8 giugno 2021 inviata alle OO.SS. dal MIMS.

Ciò premesso le Parti concordano sui seguenti parametri:

- MCT: numero interventi operatori per fascia oraria e singola stazione;
- MCT: tipologie degli interventi;
- Numero di interventi non gestibili da remoto;
- Numero interventi esattori;
- Tempi puntuali degli interventi esattori;
- KM percorsi dall'esattore;
- Numero interventi richiesti all'operatore dell'esercizio;
- Numero interventi effettuati dall'operatore dell'esercizio;
- Numero delle richieste d'intervento in concomitanza nelle 2 stazioni co-presidiate;
- Numero degli atti vandalici e/o furti e/o rapine;
- Numero delle segnalazioni pervenute alle varie strutture di assistenza cliente;
- Numero guasti relativi alla chiusura piste segnalati dal CEM.

I risultati del monitoraggio dei parametri su indicati saranno mensilmente inviati alle OO.SS. nazionali e locali al fine di una loro valutazione da effettuarsi in appositi incontri tra le RSA e la Direzione aziendale.

[Handwritten signatures and initials]

STRUMENTI OPERATIVI

Con il proposito di garantire un intervento efficace in tempi brevi, la Direzione aziendale comunica che verranno messi a disposizione, con la partenza della sperimentazione, del personale interessato dal presidio condiviso delle stazioni:

- un'auto aziendale dotata di norma di girofaro e logo aziendale, per il 1° turno;
- un telefono cellulare di stazione.

ULTERIORI IMPLEMENTAZIONI

Fermo restando la partenza della sperimentazione il 1° novembre p.v., a regime, il personale interessato verrà dotato di tessera autorizzazione a manovra.

Entro il 1° dicembre 2021, inoltre, sarà implementato, ove non presente, il servizio di viabilità durante il turno notturno nelle tratte interessate dalla sperimentazione.

Al fine di favorire la sperimentazione ed un più approfondito controllo delle stazioni da essa interessate, la Direzione aziendale comunica che verrà installato un impianto di video sorveglianza debitamente segnalato, previo accordo con le RSA corredato dalla pianta della dislocazione delle stesse, a tutela del patrimonio aziendale ed alla sicurezza del personale coinvolto, che sarà attivo, sulle stazioni non presidiate, nel solo turno notturno.

La Direzione aziendale assicura che il sistema sopra descritto non si riferisce e non influisce in alcun modo sul controllo dei dipendenti e sull'attività lavorativa svolta dagli stessi; i dati raccolti, non si configurano come controllo a distanza dell'attività svolta dalle lavoratrici e dai lavoratori, né potranno determinare l'instaurazione di procedure disciplinari nei confronti del personale interessato.

La Direzione aziendale precisa, inoltre, che la durata massima di conservazione delle immagini registrate sarà di 72 ore.

Con riferimento alle finalità di sicurezza del personale emerse dal confronto, le OO.SS., anche verificato il rispetto dell'art. 4 della Legge n.300/1970, esprimono il loro parere favorevole all'installazione del sistema di video sorveglianza.

MODALITA' OPERATIVE DI PRESIDIO CONDIVISO

La Direzione aziendale, fermo restando che è propria la responsabilità di garantire la sicurezza e la qualità del servizio da erogare all'utenza, ha comunicato alle OO.SS. le modalità operative che saranno adottate nel periodo di sperimentazione che entrerà in vigore dal 1° novembre p.v..

Tali modalità, allegate alla presente intesa, saranno oggetto di un'apposita disposizione di servizio, a livello di Tronco.

A livello di unità produttiva ne verrà verificata, in appositi incontri, la congruità operativa rispetto alle peculiarità locali, anche in riferimento alla gestione dei fondi di rotazione.

In relazione alle ricadute del nuovo modello organizzativo su altri reparti interessati dalla sperimentazione ed una loro diversa modalità di gestione (Viabilità, CEO, CEM, MCR, Gestori di Tratta, Supporto logistico esazione, etc.), le Parti ribadiscono quanto già definito nell'accordo del 30 settembre 2021, confermando

[Handwritten signatures and initials at the bottom of the page, including names like 'Mozzoni', 'Colli', and various initials like 'SD', 'M/K', 'M/K', 'M/K']

l'impegno ad analizzare, anche al fine di valutare possibili implementazioni, in appositi incontri gli effetti organizzativi della sperimentazione su di essi.

Sempre in linea con quanto stabilito nell'accordo sopra citato l'Azienda ribadisce quanto nello stesso sancito in ordine alle azioni gestionali condivise finalizzate a evitare ricadute negative economiche sulle posizioni individuali dei singoli lavoratori. A tale proposito, entro il mese di novembre verrà esperito tra le parti uno specifico confronto.

Le parti ritengono opportuno, per la sola gestione delle stazioni co-presidiate, il passaggio dall'attuale sistema MCR a una modalità MCT per il turno notturno.

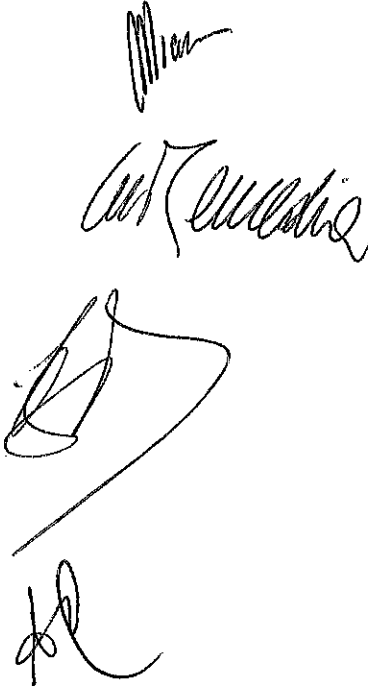
A regime, e comunque entro dicembre 2021, le anomalie relative alle stazioni oggetto della sperimentazione verranno gestite in via prioritaria dalla stazione di presidio limitrofa. Pertanto, ove non presenti, verranno installate nuove postazioni MCR sulle stazioni di presidio.

Al fine di migliorare il livello di assistenza al cliente verrà in ogni caso garantito il numero attualmente in essere postazioni MCR.

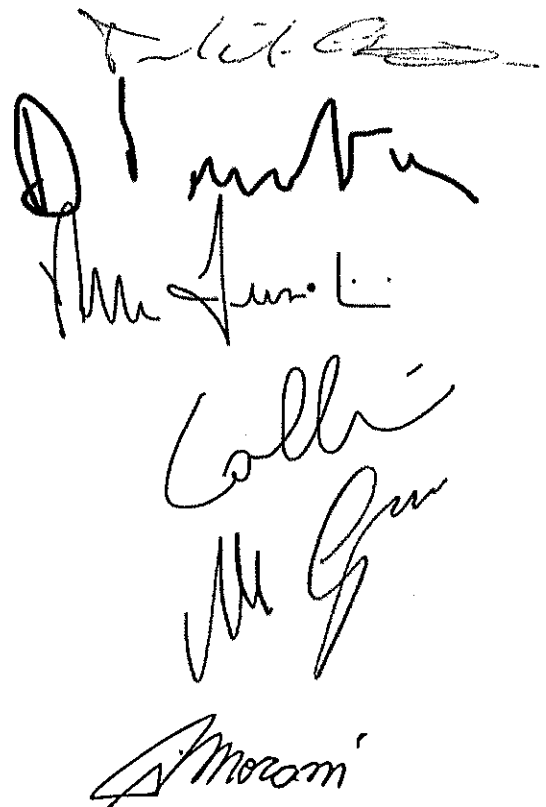
Le Parti si danno atto che nel corso dei successivi incontri di verifica nazionale della sperimentazione verranno approfonditi ulteriori possibili temi/azioni quali per esempio:

- gestione resti cassa automatica;
- allarmi casse automatiche;
- rafforzamento della sicurezza dei fabbricati;
- possibilità di gestire le problematiche attraverso il CEO o CEM dove presente.

LA DIREZIONE AZIENDALE



LE OO.SS.

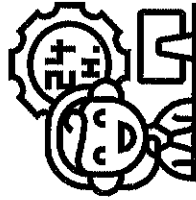


autostrade per l'Italia

Presidio condiviso turno notturno Facilità sperimentazione

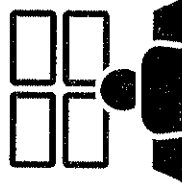
1
2
3
4

Figure coinvolte nel presidio condiviso notturno



Attività Operatore MCR

Gestisce la problematica del cliente e risolve le anomalie nelle stazioni non presidiate.

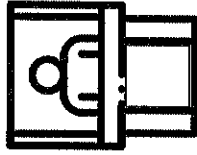


Operatore Centro Radio Informativo

Informato dall'Operatore MCR di una problematica nella stazione non presidiata attiva gli Operatori Esercizio.

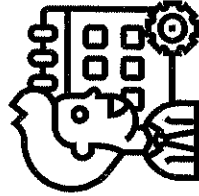
Esattore nella stazione presidiata

Effettua l'intervento in assistenza al cliente sulla stazione adiacente non presidiata.



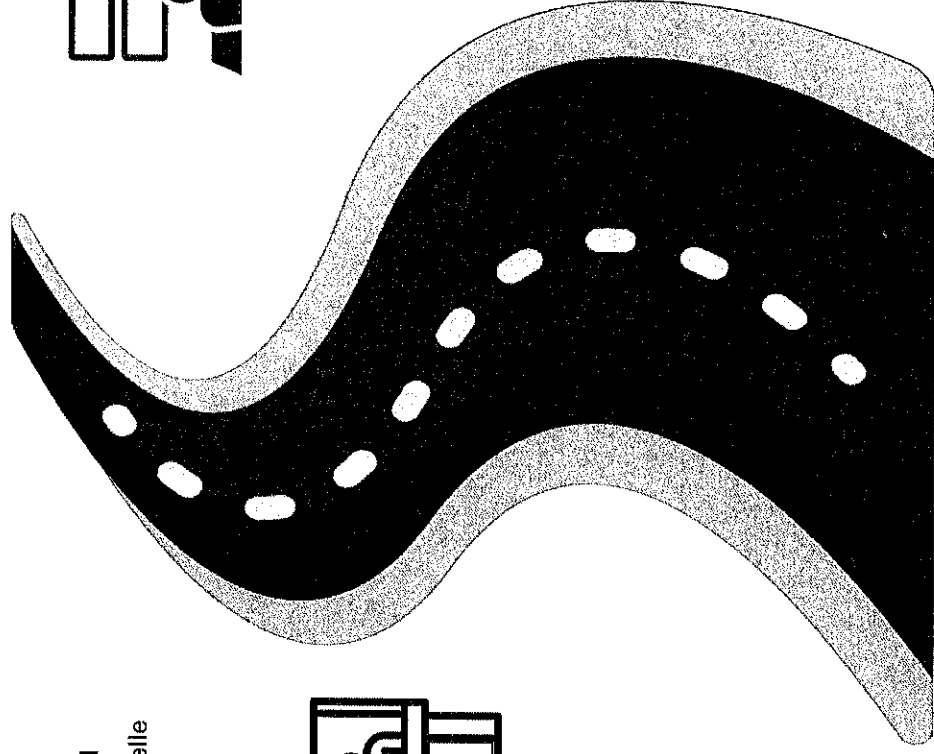
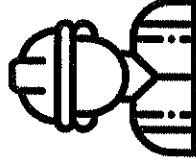
Operatore CEO

Ad inizio Il turno, registra i dati degli interventi effettuati e li invia alla Linea di esazione.



Operatore di Esercizio

Informato dal Centro Radio Informativo, raggiunge la stazione non presidiata.

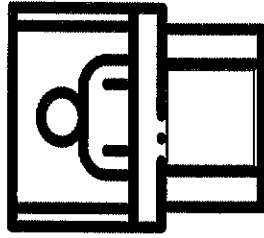


Attività ESATTORE – nella stazione non presidiata

Esattore

3° Turno

Dalle 14:00 alle 22:00



Esattore

2° Turno

Dalle 06:00 alle 14:00

FINE TURNO – 3° turno - dalle 14:00 alle 22:00

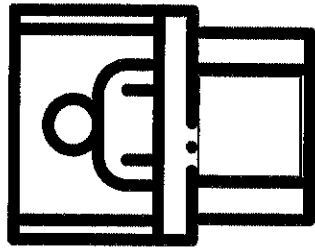
- Mettere in sicurezza il fondo della stazione - denaro e tessere a scalare - inserendolo in una busta denaro che dovrà essere sigillata e collocata all'interno della cassa automatica più vicina al fabbricato. In alternativa, mettere in sicurezza il fondo di stazione secondo le disposizioni comunicate dalla Linea Esazione.
- Annotare sul modello PE06-Aut il numero della busta danaro, la data e l'ora in cui è stato depositato, riportando la nota "Deposito fondo di Stazione".
- Verificare la consistenza dei biglietti e delle ricevute in modo da garantirne la corretta erogazione durante tutto il turno;
- Chiudere a chiave tutte le cabine presenti in stazione;
- Depositare le chiavi delle cabine secondo le disposizioni fornite dalla Linea Esazione;
- Chiudere il fabbricato di stazione e depositare le chiavi secondo le disposizioni fornite dalla Linea Esazione.

INIZIO TURNO – 2° turno – dalle 06:00 alle 14:00

- Ritirare il fondo di rotazione e verificarne la consistenza avendo cura di segnalare immediatamente al CEO eventuale discordanza rispetto all'importo predefinito. Nel caso in cui l'importo del fondo risulti corretto, annotare sul modello PE06-Aut il numero della busta danaro, la data e l'ora in cui è stato ritirato, riportando la nota "Ritiro fondo di Stazione".

[Handwritten signatures and initials]

Attività **ESATTORE** – nella stazione presidiata



Esattore

1° Turno –

Dalle 22:00 alle 06:00

INIZIO TURNO

- Mettere in sicurezza il fondo della stazione – denaro e tessere a scalare – inserendolo in una busta denaro che dovrà essere sigillata e collocata all'interno della cassa automatica più vicina al fabbricato. In alternativa, mettere in sicurezza il fondo di stazione secondo le disposizioni comunicate dalla Linea Esazione;
- Verificare la consistenza dei biglietti e delle ricevute in modo da garantirne la corretta erogazione durante tutto il turno;
- Chiudere a chiave tutte le cabine presenti in stazione.

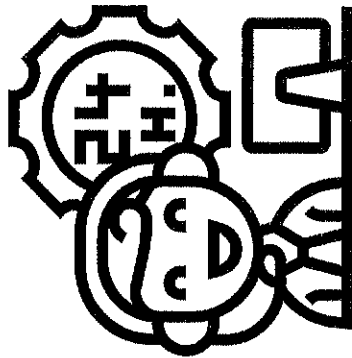
DURANTE IL TURNO

- Aprire la pista manuale SOLO in caso di particolari turbative al traffico e comunque SOLO dietro specifica indicazione della Linea Esazione ovvero del Centro Radio Informativo;
- Intervenire in assistenza ai clienti su richiesta dell'Operatore MCR, ovvero dell'Operatore di Sala Radio, nella stazione adiacente non presidiata. In questa circostanza, prima di lasciare la stazione, deve accertarsi di aver chiuso correttamente la porta del fabbricato di stazione, custodendo le chiavi secondo le disposizioni fornite dalla Linea Esazione;
- Al rientro nella stazione d'origine, compilare il modello specifico indicando gli estremi dell'intervento effettuato sulla stazione non presidiata.

FINE TURNO

- Ritirare il fondo di rotazione e consegnarlo, con le consuete modalità, all'esattore di secondo turno.



Operatore MCR

1° Turno

Dalle 22:00 alle 06:00

Attività OPERATORE MCR

Nel caso in cui si manifesti una anomalia che richieda l'assistenza diretta dell'Esattore - es. carta inceppata, banconota inceppata, mancata erogazione resto in assenza di scontrino di credito, ecc.. - l'Operatore MCR dovrà:

- Informare il cliente che la stazione non è presidiata, invitandolo a rilasciare il proprio numero telefonico e l'indirizzo e-mail per essere ricontattato dalla Società. Le informazioni ricevute dovranno essere annotate sul campo "Note" avendo cura di spuntare l'opzione "Inserisci nota in RdS". Nel caso in cui il cliente si rifiuti a lasciare le informazioni, riportare nel campo "Note" la dicitura "NO INFO";
- Invitare il cliente ad inviare una e-mail a info@autostrade.it indicando nell'oggetto la sola stazione di uscita (comunicando al cliente il nome della stazione) e nel testo il disagio subito;
- Invitare il cliente ad abbandonare la pista comunicandogli che sarà contattato nei giorni successivi.

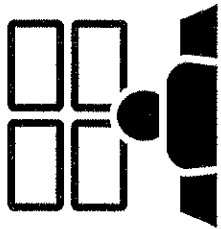
Nel caso in cui il cliente richieda l'intervento del personale sul posto, l'Operatore MCR dovrà:

- Contattare l'Esattore della stazione presidiata adiacente richiedendo di intervenire in assistenza del cliente sulla stazione non presidiata;
- Informare il cliente che interverrà il personale in sua assistenza;
- Aggiungere nel campo note il testo "ESATTORE";
- Risolvere l'anomalia secondo le normali procedure.

In caso di mancata risposta da parte dell'Esattore della stazione presidiata, l'Operatore MCR mantenendo la comunicazione attiva col cliente, provvederà a contattare l'Operatore del Centro Radio Informativo del Tronco di appartenenza della stazione, informandolo dell'evento e fornendogli tutti i recapiti per essere ricontattato.

(Handwritten signatures and initials)

Attività Operatore Centro Radio Informativo



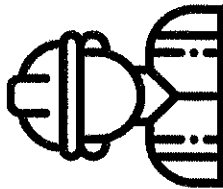
**Operatore Centro Radio
Informativo**

1° Turno

Dalle 22:00 alle 06:00

Venuto a conoscenza di una problematica nella stazione non presidiata, ad esempio se contattato dall'Operatore MCR, dovrà chiamare la stazione presidiata adiacente e richiedere assistenza per la risoluzione di tale evento ed in caso di mancata risposta, attivare gli operatori di esercizio, se presenti.

Attività Operatore Esercizio



Operatore Esercizio

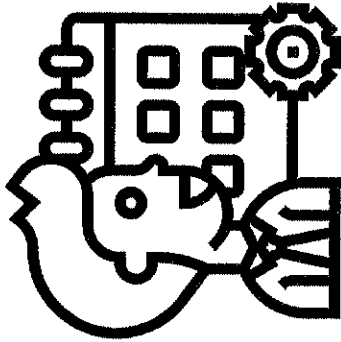
1° Turno

Dalle 22:00 alle 06:00

Informato dal Centro Radio Informativo effettuerà l'intervento sulla stazione in assistenza al cliente, chiedendogli di transitare e informandolo che sarà ricontattato nei giorni successivi ai recapiti forniti all'Operatore MCR. Qualora l'operatore di Esercizio, per motivi di servizio, sia impossibilitato ad intervenire sulla stazione, dovrà comunicare e motivare tale evenienza all'Operatore del Centro Radio Informativo.

[Handwritten signatures]

Attività OPERATORE CEO



Operatore CEO

2° Turno

Dalle 06:00 alle 14:00

- Contattare la stazione presidiata e chiedere se l'Esattore del turno notturno è dovuto intervenire in assistenza ai clienti e nella gestione delle funzionalità della stazione non presidiata e, in caso affermativo, richiedere i dati degli interventi effettuati rilevandoli dallo specifico modello, compilare a sua volta analogo modello ed inviarlo alla Linea Esazione;
- Prendere in carico le eventuali segnalazioni relative alle differenze rilevate nell'importo del fondo di rotazione della stazione non presidiata dall'Esattore di secondo turno. Inviare immediatamente una e-mail alla propria Linea - Gestore di Tratta, Coordinatore Esazione e PEC - segnalando tale evento.

Azioni da intraprendere – parte 1

Al fine di ridurre il rischio di anomalie non gestibili da remoto e aumentare il livello di sicurezza delle stazioni che non saranno presidiate sarà necessario:

Gestione dell'operatività

Descrizione	Tempistica
<i>Dotare le stazioni di presidio di un telefono cellulare</i>	Nov '21
<i>Installare un monitor nelle stazioni di presidio con visualizzazione dello stato delle piste della stazione adiacente non presidiata</i>	Nov '21
<i>Gestire i TE mediante comunicazione preventiva di arrivo in stazione</i>	Nov '21

Sicurezza

Descrizione	Tempistica
<i>Prevedere lettore badge per apertura porte fabbricato di stazione</i>	Entro Dic '21
<i>Installare un sistema di videosorveglianza nel fabbricato</i>	Tbd

Azioni da intraprendere – parte 2

Arredi di pista

Descrizione	Tempistiche
Installare lettori contactless sulle piste	Dic '21 (primo step per le piste Viacard)
Adeguare impianti di pista con focus particolare sulle sbarre cadenzatrici, lettori di carte e biglietti, accettatori e dispensatori banconote e monete;	Nov '21
aumentare verifiche impiantistiche e cicli di manutenzione periodica	Nov '21

Modifiche software

Descrizione	Tempistiche
Gestione MCR turno notturno in modalità MCT	Dic '21

