

VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 22 novembre 2013 si sono incontrati:

la Società Tangenziale di Napoli S.p.A.

e

le Strutture Aziendali delle OO.SS.

FILT-CGIL; FIT CISL; UIL TRASPORTI; SLA-CISAL

In riferimento all'accordo siglato il 18 luglio 2013, avente ad oggetto la rivisitazione organizzativa dei settori operativi in funzione delle possibili internalizzazioni, si condividono le principali attività contenute nelle apposite tabelle allegate al presente Accordo che ne costituiscono parte integrante.

L'intero progetto presentato alle OO.SS. consente di proseguire il percorso virtuoso di internalizzazione di attività finalizzato a garantire l'occupabilità del personale oggi in forza presso la Società, anche attraverso percorsi di riconversione e riqualificazione professionale.

A tal fine, le parti concordano sulla necessità di istituire una ulteriore nuova figura professionale di livello C, denominata "Supporto Contact Center" che, sulla base delle richieste della clientela, utilizzando sia la risposta scritta sia la risposta telefonica, sia in grado di presidiare le attività di assistenza non specialistica (a titolo esemplificativo e non esaustivo cambi targa, informazioni generiche alla clientela, ecc.). Le parti convengono d'inserire n. 4 unità di livello C).

Il profilo professionale e le principali aree di attività vengono allegate al presente Accordo e ne costituiscono parte integrante.

Il servizio alla clientela verrà svolto nei seguenti orari:

Lunedì / Venerdì dalle ore 08.00 alle ore 20.00
Sabato dalle ore 08.00 alle ore 17.00

Conseguentemente il personale dedicato al Contact Center effettuerà la normale prestazione lavorativa nei seguenti orari:

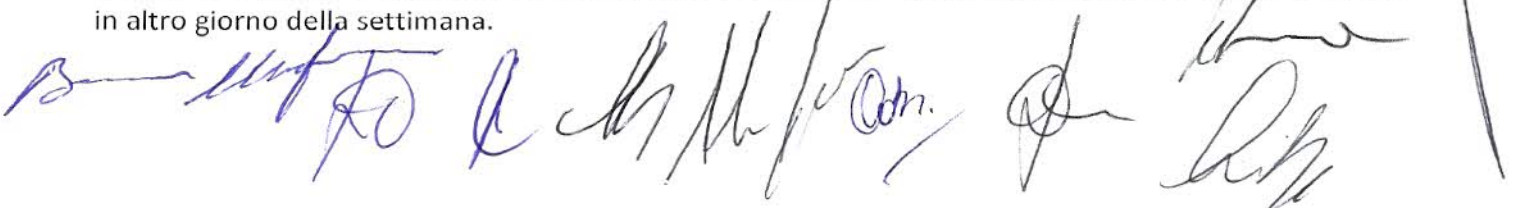
per le giornate dal Lunedì al Venerdì:

dalle ore 08.00 alle ore 16.30
dalle ore 09.00 alle ore 17.30
dalle ore 11.30 alle ore 20.00
per la giornata del Sabato:
dalle ore 08.00 alle ore 16.30
dalle ore 08.30 alle ore 17.00

In tutti gli orari è previsto un intervallo di mezz'ora per pausa mensa.

L'articolazione dell'orario settimanale avverrà sulla base della sequenza di 5 giorni lavorativi e 2 di riposo coincidenti o con il Sabato/Domenica o con la Domenica/Lunedì.

In caso di esigenze di servizio o su richiesta del lavoratore, il riposo del lunedì potrà essere collocato in altro giorno della settimana.



Qualora dall'andamento degli schemi di orario sopra specificati derivi, per effetto dell'assegnazione dei riposi, che in una settimana venga superato l'orario di 40 ore e che in altra esso non venga raggiunto, non si dà luogo a compensi aggiuntivi o detrazioni, compensandosi fra di loro le misure delle prestazioni settimanali e realizzandosi le 40 ore nell'arco di più settimane.

Nella prima fase di attivazione del nuovo sistema, della durata presumibile di sei mesi, la programmazione dei riposi e la collocazione della prestazione verranno portate a conoscenza del personale mensilmente. Superata la prima fase, verrà realizzata una ciclicità standard degli orari di servizio. Eventuali variazioni saranno valutate congiuntamente da Azienda ed RSA.

L'Azienda, considerato che ad oggi non sussistono i presupposti per consentire il lavoro da remoto, valuterà possibili sperimentazioni di telelavoro per eventuali lavoratori che ne faranno richiesta, compatibilmente con il necessario sviluppo delle tecnologie, degli strumenti informativi attuali, della fattibilità e di un'apposita normativa definita tra le parti che lo regolamenta.

Conseguentemente alla nuova organizzazione del servizio e dei nuovi schemi di orario, che avranno decorrenza presumibilmente dal 1° gennaio 2014, al personale oggi con contratto di lavoro FTH verrà applicato il trattamento contrattualmente previsto per il personale non turnista a tempo pieno. Al personale dedicato al Contact Center verranno applicati gli orari di lavoro previsti dal presente Accordo ed il trattamento economico sotto indicato:

- a. Tenuto conto delle attuali modalità di effettuazione della prestazione al personale operante in tale strutture commerciale, per l'effettuazione della prestazione con orario 11,30 – 20,00, viene corrisposta una specifica indennità che, in aggiunta alla normale retribuzione, prevede, nel caso di effettiva prestazione nell'orario sopra specificato e per ogni giorno di effettiva presenza al lavoro in tale orario, un importo pari al 15% di 1/26 del minimo tabellare. Tale importo non avrà alcun riflesso sugli istituti contrattuali, diretti ed indiretti, compreso il TFR; l'indennità di cui sopra verrà assorbita, fino a concorrenza, dalle attuali indennità oggi percepite (ad eccezione dell'indennità sostitutiva del servizio mensa).
- b. Tenuto conto dell'attuale situazione organizzativa, a tutto il personale con contratto full time che svolge attività di risposta telefonica o scritta per prestazioni di lavoro effettivamente svolte nella giornata del Sabato, verrà corrisposta una doppia quota di quanto previsto al punto a) del presente Accordo, con le medesime modalità ed effetti sopra specificati.
- c. Le parti si danno atto che l'indennità erogata in applicazione dei punti a) e b) del presente Accordo risponde ai requisiti di cui al D.P.C.M. 22.01.2013 e, pertanto, gli importi erogati a tale titolo possono essere assoggettati, ricorrendo le previsioni di cui all'art. 1 del suddetto decreto, all'imposta sostitutiva del 10%.

Per effetto della nuova organizzazione e dei nuovi orari si ravvisa l'esigenza di inserire nell'organizzazione un ulteriore Supervisor Contact Center. I due copriranno, attivando i meccanismi contrattualmente previsti, l'intera fascia oraria 08.00 / 20.00.

L'interpretazione del presente Accordo è di competenza delle parti stipulanti.

L'andamento del progetto sarà oggetto di verifica e monitoraggio che potrà essere richiesto anche da una delle parti stipulanti entro il 1° semestre dall'avvio dello stesso.

Le Organizzazioni Sindacali si riservano di valutare la congruità dell'organico in relazione ai carichi di lavoro che si registreranno nella struttura.

Letto, confermato e sottoscritto

La Società





Le Strutture aziendali delle OO.SS






Profilo professionale Supporto Contact Center – livello C

Lavoratore che, sulla base di istruzioni e procedure prestabilite, utilizzando un unico canale di comunicazione e di gestione delle informazioni (canale telefonico oppure, in alternativa, altri canali di comunicazione scritta quali e-mail, fax, form internet, lettere, ecc.), applicando conoscenze teorico-pratiche acquisite anche attraverso specifici momenti di addestramento e formazione, effettua attività di assistenza all'utenza in merito a iniziative commerciali, pagamento differito del pedaggio, rapporti di mancato pagamento del pedaggio (RMPP).

Le prevalenti attività lavorative di tale posizione possono riassumersi, in termini meramente indicativi e non esaustivi, in: assistenza telefonica alle telefonate ricevute dalla clientela ed inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite o, alternativamente, risposta scritta a richieste d'assistenza, quesiti, segnalazioni, ecc. ricevute tramite e-mail, fax, form internet, lettere, ecc. dalla clientela ed inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite.



Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a circled mark, and several smaller signatures and initials on the right.

In aggiunta alle attività previste per il 1° livello, l'attività di 2° livello prevede, in maniera esemplificativa e non esaustiva, la gestione di risposte telefoniche di media/alta complessità riguardanti le seguenti aree:

- **Gestione e modifica dati anagrafici/contrattuali**
 - Richieste adesione contributo 0,7 cent. (assicurazione contro smarrimento o furto apparato)
 - Richieste Condizioni Particolari (privacy e visibilità dati personali)

- **Gestione fatture**
 - Gestione richieste riemissione fatture in seguito ad errori di fatturazione evidenziati dalla clientela

- **Gestione promozioni**
 - Inserimento promozioni

- **Gestione chiusura Premium**
 - Chiusura opzioni Premium

- **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**

Le attività sopra riportate potranno essere soggette a variazioni non significative successivamente alle prime analisi della gestione diretta del servizio.

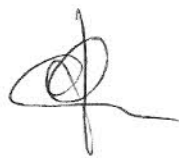


Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature on the left, a circled mark at the top center, and several other signatures and initials below.

Profilo professionale Supporto Contact Center – livello B1

Lavoratore che, sulla base di istruzioni e procedure, utilizzando il canale telefonico ed altri canali di comunicazione e di gestione dell'informazione (e-mail, fax, form internet, lettere, ecc.), applicando conoscenze specialistiche acquisite anche attraverso specifici momenti di addestramento e formazione, nonché di specifica esperienza maturata nelle strutture operative, effettua attività di assistenza specialistica e specifica all'utenza in merito a iniziative commerciali, pagamento differito del pedaggio, rapporti di mancato pagamento del pedaggio (RMPP).

Le prevalenti attività lavorative di tale posizione possono riassumersi, in termini meramente indicativi e non esaustivi, in: assistenza telefonica alle telefonate ricevute dalla clientela, risposta scritta a richieste d'assistenza, quesiti, segnalazioni, ecc. ricevute tramite e-mail, fax, form internet, lettere, ecc. dalla clientela, risoluzione di problematiche (anche di criticità medio/alta) evidenziate dalla clientela, inserimento in appositi sistemi informativi dei dati relativi alla clientela ed alle informazioni fornite.



Contact Center – attività di 1° livello

Le attività di 1° livello gestite mediante canale scritto riguardano, in maniera esemplificativa e non esaustiva, le seguenti fasi:

- **Gestione e modifica dati base contrattuali/anagrafici**

- Richieste ente intermediario per Family
- Variazione indirizzo spedizione business
- Chiusura da richiesta ente intermediario
- Variazione coordinate bancarie
- Inserimento nuovo contratto da banca
- Richiesta inserimento P. IVA nuova legge
- Inserimento contratti on line
- Richiesta codice ID
- Richiesta annullamento registrazione sito

- **Gestione smarrimento e furto**

- Smarrimento e furto provvisorio
- Smarrimento e furto definitivo

- **Gestione modalità di emissione fatture**

- Adesione copia fattura cartacea
- Rimissione fattura singola

- **Gestione cambio targa**

- Cambio targa (con libretto di circolazione)

- **Rimissione Premium e Viacard**

- Rimissione tessera Viacard smarrita
- Rimissione tessera Premium smarrita
- Recesso Premium (entro 30 gg da attivazione)
- Spostamento tessera Premium su altro titolo

- **Gestione Telepass Ricaricabile**

- Informazioni commerciali Telepass Ricaricabile

- **Gestione Apparati telepass**

- Gestione amministrativa rientro apparati "ammalorati"

- **Smistamento documenti altri uffici**

- **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**



Le attività di 1° livello gestite mediante canale telefonico riguardano, in maniera esemplificativa e non esaustiva, le seguenti fasi:

- **Gestione e modifica dati base contrattuali/anagrafici**

- Richieste ente intermediario per Family
- Variazione indirizzo spedizione business
- Cancellazione ordini
- Richiesta annullamento registrazione sito
- Certificazioni 888

- **Gestione smarrimento e furto**

- Smarrimento e furto provvisorio

- **Gestione modalità di emissione fatture**

- Adesione copia fattura cartacea
- Riemissione fattura singola

- **Gestione cambio targa**

- Informazioni su cambio targa

- **Rimissione Premium e Viacard**

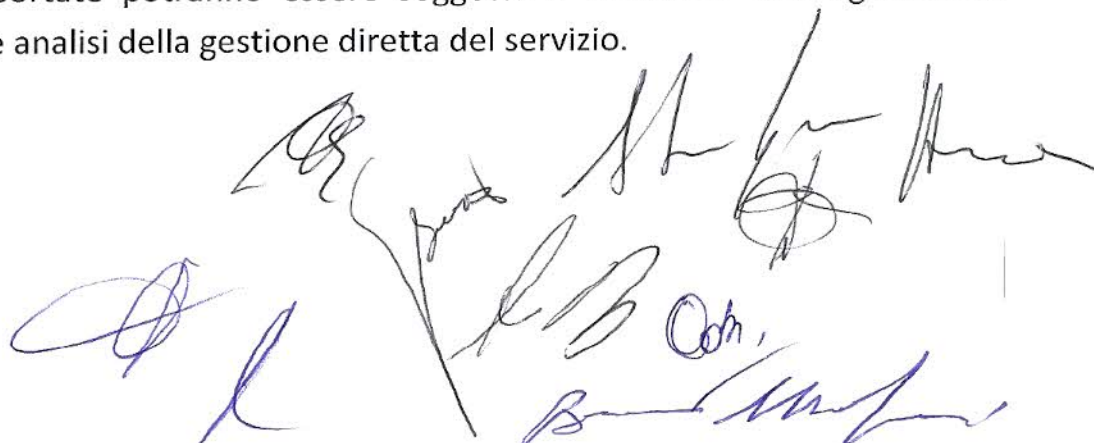
- Rimissione tessera Viacard smarrita
- Rimissione tessera Premium smarrita
- Recesso Premium (entro 30 gg da attivazione)
- Spostamento tessera Premium su altro titolo

- **Gestione Telepass Ricaricabile**

- Informazioni commerciali Telepass Ricaricabile

- **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**

Le attività sopra riportate potranno essere soggette a variazioni non significative successivamente alle analisi della gestione diretta del servizio.



Contact Center – attività di 2° livello

In aggiunta alle attività previste per il 1° livello, l'attività di 2° livello prevede, in maniera esemplificativa e non esaustiva, la gestione di risposte scritte di media/alta complessità riguardanti le seguenti fasi:

- **Gestione contratti business**
 - Variazione anagrafica diretto e tramite ente intermediario
 - Apertura e chiusura contratti business
- **Gestione rimborsi**
 - Gestione pratiche inerenti richieste di rimborso
- **Gestione e modifica dati base contrattuali/anagrafici**
 - Richieste adesione contributo 0,7 cent. (assicurazione contro smarrimento o furto apparato)
 - Richieste Condizioni Particolari (privacy e visibilità dati personali)
 - Scambio apparati
- **Gestione lettere “manuali”**
 - Predisposizione di risposte alla clientela non basate su format predefiniti
- **Gestione fatture**
 - Gestione richieste riemissione fatture in seguito ad errori di fatturazione evidenziati dalla clientela
- **Gestione promozioni**
 - Inserimento promozioni
- **Gestione chiusura Premium**
 - Chiusura opzioni Premium
- **Ulteriori attività analoghe alle precedenti**



VERBALE DI ACCORDO

Il giorno 22 novembre 2013 si sono incontrati:

la Società Tangenziale di Napoli S.p.A.

e

le Strutture Aziendali delle OO.SS.

FILT-CGIL; FIT CISL; UIL TRASPORTI; SLA-CISAL

La Direzione Aziendale ha illustrato l'esigenza di registrare le telefonate dei clienti al contact center commerciale al fine di migliorare la qualità del servizio offerto e garantire l'Azienda e i lavoratori rispetto ad eventuali contenziosi legati a problematiche di vendita e/o assistenza.

Le parti convengono quanto segue:

- L'accordo, oltre a favorire la crescita ed il miglioramento della qualità del servizio, si prefigge di tutelare la dignità e la riservatezza dei lavoratori nell'esecuzione dei loro compiti e mansioni in conformità della Legge n.196/2003 e sue successive modificazioni e/o integrazioni;
- Ai sensi e per gli effetti dell'art. 4 2° comma della Legge n. 300/70 si precisa che l'utilizzo degli strumenti indicati nel presente accordo, qualora dovesse integrare anche potenzialmente i presupposti del controllo a distanza dell'attività svolta dai lavoratori, non è finalizzato a tale scopo e pertanto lo strumento della registrazione delle telefonate non potrà portare alla instaurazione, autonomamente da parte dell'Azienda, di procedure disciplinari né alla misurazione della produttività e qualità individuali dei singoli lavoratori;

L'Azienda si impegna:

- a far precedere ogni comunicazione tra addetti e clientela da una pre-registrazione con la quale si comunica al cliente/interlocutore che la sua telefonata sarà registrata;
- Il sistema di registrazione interesserà tutte le chiamate con caduta sull'operatore;
- La registrazione telefonica sarà riascoltata solo in relazione a:

Eventuali richieste di chiarimenti del cliente relative a vendite e/o modifiche contrattuali.



The bottom of the document features several handwritten signatures in blue ink. On the left, there are two distinct signatures. In the center, there is a signature that appears to be 'Com.' followed by another signature. On the right side, there are two more signatures, one of which is quite large and stylized.

Gli operatori addetti al contact center potranno accedere al riascolto delle attività registrate.

L'Azienda informerà tempestivamente il lavoratore di eventuali riascolti relativi a eventuali contestazioni riguardanti vendite e/o modifiche contrattuali.

In caso di contestazioni da parte del cliente su comportamenti dell'operatore, l'Azienda si impegna a riascoltare il file audio in presenza dell'operatore e comunque mai a sua insaputa. L'operatore potrà essere assistito nelle operazioni di riascolto da un dirigente sindacale a cui abbia conferito mandato. Le persone che per l'Azienda saranno autorizzate a riascoltare la telefonata sono esclusivamente i responsabili del contact center commerciale e i responsabili relazioni sindacali.

I dati registrati saranno conservati per un periodo massimo di 6 mesi.

Letto, confermato e sottoscritto

La Società

Le Strutture aziendali delle OO.SS



Three handwritten signatures in black ink, representing the company's representatives.



Five handwritten signatures in blue ink, representing the representatives of the OO.SS (trade unions).



Tangenziale di Napoli S.p.A

Riorganizzazioni Traffico e Manutenzioni - Impianti

Napoli, novembre 2013

RLA/RIOS



Tangenziale di Napoli S.p.A

I PROGETTI DI INTERNALIZZAZIONE SULLE MANUTENZIONI

Nell'ambito dell'Unità Organizzativa Traffico e Manutenzioni, attualmente l'organico degli operai della manutenzione si compone di **6 operai FT e 4 PT** per un totale di **8,25 FTE**.

L'attività di manutenzione è **svolta dal lunedì al venerdì in orario 8-16,30** sulle seguenti principali attività:

- Verifica reti di recinzione e interventi di ripristino
- Monitoraggio segnaletica verticale (cartelli, paletti, visual, delineatori, ecc.) e piccoli interventi di ripristino
- Piccoli interventi di manutenzione sui fabbricati e stazioni
- Interventi di ripristino piccole buche sulla pavimentazione
- Pulizia griglie e canalette
- Interventi di rimozione materiale su strada
- Operazioni invernali (residuale)

Per il 2014 TANA si pone l'obiettivo di **saturare l'organico attuale e avviare nuovi progetti di internalizzazione** delle attività di manutenzione al fine di:

- ridurre i costi di manutenzione esterni
- ricollocare le risorse esattoriali in esubero
- creare percorsi di crescita e riqualificazione professionale.

Le attività di manutenzione da **internalizzare** riguardano i seguenti ambiti:

- pulizie** (vuotatura cestini, pulizia e lavaggio piazzole, pulizia delineatori, gemme e sostituzione di elementi ammalorati)
- pulizie** (pulizia margine destro, pulizia svincoli e pulizia margine sinistro)
- recinzioni** (svincoli e tratta)
- fabbricati** (tinteggiature e verniciature)
- segnaletica** (assistenza ditte esterne)



Tangenziale di Napoli S.p.A

AREE DI INTERNALIZZAZIONE E DIMENSIONAMENTI (1/2)

La proposta di internalizzazione è stata sviluppata con le seguenti ipotesi:

- razionalizzazione dei livelli di servizio dei cicli principali (pulizie, regolazione idraulica)
- modalità operative e produttività coerenti con i cicli di lavoro del settore
- tutte le segnaletiche di riferimento previste (sia fisse che mobili) fanno riferimento agli schemi segnaletici approvati dal Ministero Trasporti.

AREE DI INTERNALIZZAZIONE E DIMENSIONAMENTI (2/2)

Per tali internalizzazioni sono necessari complessivamente 5 FTE (personale operaio).

Si ritiene di poter procedere con l'impiego di **2 risorse liberabili da razionalizzazione delle attività di manutenzione e di 3 risorse da ricollocazione del personale esattoriale**, anche per gestire le attività in notturna (circa due turni mensili).

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top right and several smaller ones below it.]



Tangenziale di Napoli S.p.A

I PROGETTI DI MIGLIORAMENTO SULLA VIABILITA'

Nell'ambito dell'Unità Organizzativa Traffico e Manutenzioni, comparto Viabilità, attualmente l'organico degli ausiliari della viabilità si compone di **16 risorse FT**.

Gli ausiliari in TANA svolgono prevalentemente attività di **pattugliamento operativo, h 24, 7 giorni su 7 con Lds 1-2-2**.

In particolare:

- Gestioni situazioni di pericolo e/o problematiche legate alla circolazione veicolare e segnalazione degli eventi di turbativa
- Interventi sugli incidenti con e senza feriti
- Rilevazione incidenti stradali senza feriti con danni alle strutture
- L'assistenza all'utenza in difficoltà
- Monitoraggio, controllo e sorveglianza dell'infrastruttura
- Controllo cantieri.

Le unità disponibili per effetto dell'organico saranno impiegate prevalentemente per le attività di viabilità e supporto per le attività manutentive su specifiche lavorazioni e su attività **programmabili, cantieri mobili di manutenzione, controlli visivi e interventi di ripristino - ove possibile - in relazione alle dotazioni disponibili sul mezzo e alle caratteristiche della piattaforma, si integreranno alle attività di manutenzione.**

In particolare a titolo esemplificativo (e non esaustivo):

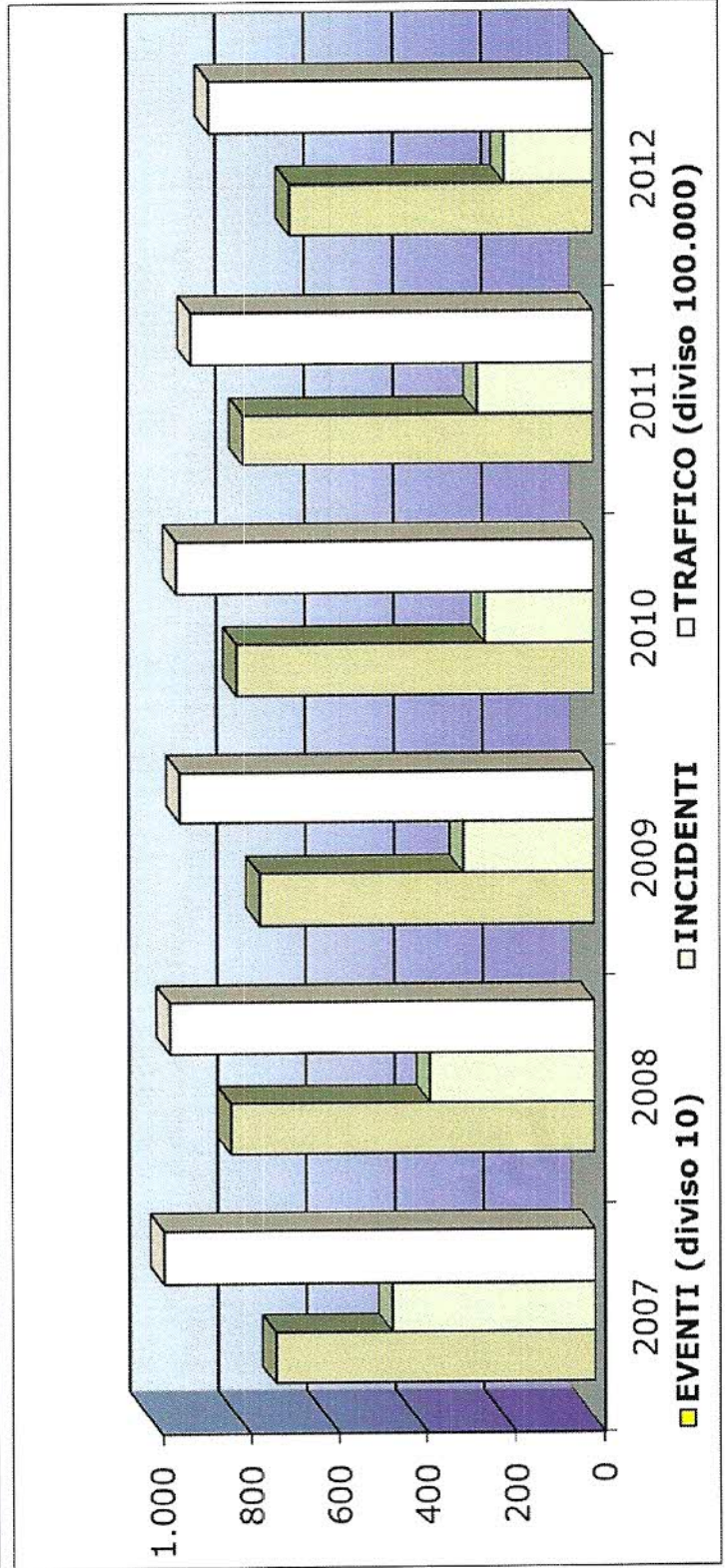
- ❖ Assistenza alla manutenzione nell'attività di montaggio/smontaggio segnaletica
- ❖ Presegnalazione e rimozione (ove possibile) degli ostacoli dalla carreggiata
- ❖ Monitoraggio dello stato della pavimentazione e ripristino buche con asfalto a freddo
- ❖ Controllo della segnaletica verticale e ripristino catadiottri (ove possibile)
- ❖ Controllo della segnaletica orizzontale
- ❖ Controllo aree di servizio/di parcheggio
- ❖ Controllo della funzionalità dei PMV
- ❖ Controllo dello stato delle barriere di sicurezza, attenuatori d'urto
- ❖ Monitoraggio efficienza illuminazione in itinere, svincoli e gallerie
- ❖ Monitoraggio e ripristino dello stato della recinzione
- ❖ Monitoraggio tutela ambientale

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below, some with a small '4' at the end.]



Tangenziale di Napoli S.p.A

ANNO	EVENTI (:10)	INCIDENTI	TRAFFICO (:100.000)
2007	722	459	974
2008	822	372	959
2009	756	296	936
2010	807	246	943
2011	791	262	908
2012	685	201	867
TOTALE	4.582	1.836	5.586



Handwritten signatures and initials in blue ink.



Tangenziale di Napoli S.p.A

AREA TRAFFICO E MANUTENZIONI - ASSETTO ORGANIZZATIVO "TO BE"

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Costituzione di un presidio integrato di tratta per le attività di manutenzione e viabilità.
- Facilitazione conseguimento patente «C» (mezzi sociali).
- Costituzione di una struttura di Manutenzione di sede per le attività di pianificazione, budgeting, definizione standard, controllo ditte e lavorazioni internalizzate.
- E' necessario implementare da subito un sistema di pianificazione, rendicontazione e controllo delle attività (BCE).**
- Presidio responsabilità sicurezza previste dal Testo Unico 81/08 (Coordinatore Sicurezza in fase di Esecuzione).
- Rafforzamento presidio Informazione e controllo traffico.
- Rafforzamento comparto manutenzione (per avviare le nuove internalizzazioni) e viabilità (per ridurre il "travaso" dalla manutenzione).
- Rafforzamento strutture di staff amministrative e impiegatizie.



Tangenziale di Napoli S.p.A

ATTIVITA' DELLA VIABILITA'

A. GESTIONE E ASSISTENZA TRAFFICO

A.1 Gestione delle code

- Presegnalazione al traffico in avvicinamento con o senza ausilio del mezzo
- Indicazioni di rallentamento/ accelerazione da bordo strada con bandierina
- Movimentazione di segnaletica per miglioramento deflusso/sicurezza

A.2 Ripristino della viabilità in caso di incidente o altro evento

- Installazione; guardiania; movimentazione e rimozione di segnaletica di emergenza
- Sgombero della carreggiata da detriti sul luogo del sinistro
- Trattamento liquidi dispersi sul piano viabile con assorbente
- Spostamento dei mezzi in emergenza/piazzola
- Apertura/chiusura by-pass
- Utilizzo mezzi e attrezzature aziendali secondo necessità

A.3 Operazioni di soccorso/ausilio agli utenti

- Presegnalazione e/o assistenza ai veicoli fermi in corsia
- Supporto alla compilazione del CID qualora richiesto
- Rilievo incidenti senza feriti e segnalazione violazioni secondo competenze con o senza danni alle strutture
- Distribuzione generi di conforto

A.4 Transiti eccezionali

- Controllo e verifica autorizzazioni
- Assistenza tecnica

B. INTERVENTI SULLE PAVIMENTAZIONI

B.1 Tamponatura buche e lesioni

- Con materiale a freddo ed esclusione al traffico di 0/1/2 corsie
- Con materiale a freddo in area di servizio, piste di stazione, aree di parcheggio o piazzole di emergenza

diurno

notturno

X X
X X
X X

X X
X X
X X
X X
X X

X X
X X
X X
X X

X X
X X

X X



Tangenziale di Napoli S.p.A

C. RIMOZIONE E RACCOLTA MATERIALI

C.1 Rimozione ostacoli

- Spostamento ostacoli pericolosi dalle corsie di transito
- Segnalazione e presidio nei casi eccezionali (dim./peso/quantità)

C.2 Raccolta materiali/ostacoli

- Materiali/ostacoli compatibili con la capacità del mezzo di servizio

D. INTERVENTI SULLA SEGNALETICA

D.1 Segnalimiti e catadiottri

- Riallineamento e/o ripristino su margine dx

D.2 Segnaletica di pericolo, presegnalazione e delineamento

- Operazioni di pulizia e/o raddrizzamento sul margine dx

D.3 Segnalimiti e catadiottri

- Riallineamento e/o ripristino su margine sx

D.4 Segnaletica di pericolo, presegnalazione e delineamento

- Raddrizzamento sul margine sx

E. INTERVENTI DI REGOLAZIONE IDRAULICA

E.1 Dispositivi di raccolta in piattaforma

- Rimozione materiali per ripristino funzionalità sul margine dx

- Rimozione materiali per ripristino funzionalità sul margine sx

F. INTERVENTI SULLE OPERE D'ARTE

F.1 Disaggio materiali pericolanti

x	x	x
x	x	x
x		x
x	x	x
x	x	x
x		x
x		x

x		
x		

[Handwritten signatures and initials]



Tangenziale di Napoli S.p.A

G. INTERVENTI SULLE OPERE IN VERDE

G.1 Ceduzioni e potature

- Potatura rami/arbusti oscuranti la segnaletica sul margine dx
- Taglio vegetazione oscurante la segnaletica di pericolo sul margine sx

H. INTERVENTI SULLE OPERE IN SICUREZZA

H.1 Barriere centrali e laterali danneggiate da incidente

- Ripristino provvisorio della continuità delle protezioni/delimitazioni

H.2 Recinzioni

- Chiusura varchi, riparazione danni localizzati
- Ripristino continuità su tratti più estesi con materiali provvisori

N. UTILIZZO DI MEZZI, IMPIANTI E ATTREZZATURE AUTOSTRADE

N.1 Pronto intervento

- Disgaggio materiali pericolanti
- Spegnimento piccoli focolai d'incendio dal margine stradale
- Pulizia e lavaggio della piattaforma
- Rimozione, caricamento e trasporto materiali
- Abbatimento ghiaccio
- Altro

N.2 Operazioni invernali

- Assistenza e controllo dei mezzi neve in fase operativa
- Interventi di salatura preventiva del manto stradale con spargisale

N.3 Altri interventi

- Presegnalazione cantieri mobili

N.4 Manutenzione di primo livello automezzi e attrezzature

- Verifica/integrazione liquidi e pressione pneumatici

x
x

x
x

x
x

x
x
x
x
x
x

x
x

x

x



Tangenziale di Napoli S.p.A

I PROGETTI DI INTERNALIZZAZIONE SULLE MANUTENZIONI IMPIANTI

Nell'ambito dell'Unità Organizzativa Impianti attualmente l'organico si compone di 6 B1 NT e 9 B1 turnisti (tot 15 risorse).

L'attività di manutenzione dei turnisti è svolta h 16, 7 giorni su 7 con LdS 0-2-2.

L'attività di manutenzione dei non turnisti è svolta dal lunedì al venerdì in orario 8,00-16,30 (5 presenze medie per turno).

*Gli impiantisti B1 polivalenti eseguono le **attività di primo intervento** sugli impianti di stazione, infrastrutture ed energia e sicurezza.*

Per il 2014 TANA si pone l'obiettivo di saturare maggiormente l'organico attuale e avviare nuovi progetti di internalizzazione delle attività di manutenzione al fine di:

- ✓ *ridurre i costi di manutenzione esterni*
- ✓ *ricollocare le risorse esattoriali in esubero*
- ✓ *creare percorsi di crescita e riqualificazione professionale*

Il piano 2013 - 2014 si pone l'obiettivo allargare il perimetro di internalizzazione su:

- **Manutenzioni casse automatiche (1° intervento su casse automatiche, riparazione accettatori banconote)**
- **Manutenzioni impianti elettrici e di illuminazione**
- **Manutenzione impianti di condizionamento aria**

Ulteriori aree di internalizzazione 2014: riparazione gruppo testine compucard e accettatori banconote, manutenzione apparati UPS, manutenzione impianti radio frequenziali, riparazione componentistica elettromeccanica. Tali attività possono essere svolte a saturazione del personale in organico.

[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature and the number 10.]



Tangenziale di Napoli S.p.A

INTERVENTI CORRETTIVI MANUTENZIONE IMPIANTI

ANDAMENTO MENSILE (GENNAIO - MAGGIO 2013)

Tickets di Manutenzione Correttiva dal 01-01-2013 al 31-01-2013	Tickets di Manutenzione Correttiva dal 01-02-2013 al 29-02-2013	Tickets di Manutenzione Correttiva dal 01-03-2013 al 31-03-2013	Tickets di Manutenzione Correttiva dal 01-04-2013 al 30-04-2013	Tickets di Manutenzione Correttiva dal 01-05-2013 al 31-05-2013
968	870	1275	1471	1366

[Handwritten signatures and initials]

12



Tangenziale di Napoli S.p.A

AREA IMPIANTI - ASSETTO ORGANIZZATIVO "TO BE"

PRINCIPALI LINEE DI INTERVENTO

- Costituzione di un presidio di tratta per le attività di manutenzione programmata, correttiva e laboratorio.
- Rafforzamento delle attività di pianificazione e budgeting della manutenzione, controllo lavorazioni, direzione lavori e sicurezza. **E' necessario implementare da subito un sistema di pianificazione, rendicontazione e controllo delle attività internalizzate (cfr. modifiche attuale applicativo Remedy).**
- Presidio responsabilità sicurezza previste dal Testo Unico 81/08 (Coordinatore Sicurezza in fase di Esecuzione)**
- Rafforzamento manutenzioni internalizzazioni h8 (per presidiare le nuove le riparazioni presso il laboratorio)**

[Handwritten signatures and initials in blue ink]

13



Tangenziale di Napoli S.p.A

ULTERIORI EVOLUZIONI ORGANIZZATIVE

- **Traffico e Manutenzioni**
 - Incrementare perimetro internalizzazioni (allineamento perimetro Aspi)
 - Modulazione flessibile della prestazione degli operai
 - Bacino unico viabilità e manutenzione, con flessibilità di impiego delle risorse in viabilità e manutenzione: creazione figura operatore esercizio (come Aspi)

- **Impianti**
 - Incrementare perimetro internalizzazioni (allineamento perimetro Aspi)
 - Modulazione flessibile della prestazione degli operai

[Handwritten signatures and initials]

Corio

14