

*POLITICHE SULLA RETE
DISTRIBUTIVA E DI
ASSISTENZA*

Roma, ottobre 2008

La rete distributiva diretta

SPECIALIZZAZIONE NEI GRANDI IMPIANTI

Le biglietterie XXL – XL – L specializzano la propria attività esclusivamente nella vendita.

Cluster	Biglietteria
XXL	ROMA TERMINI MILANO C.LE
XL	VERONA PORTA NUOVA BOLOGNA C.LE PADOVA NAPOLI C.LE VENEZIA S.L. FIRENZE S.M.N. TORINO P.N.
L	PISA C.LE TRIESTE C.LE UDINE MODENA PARMA REGGIO EMILIA RIMINI TORINO PORTA SUSÀ VICENZA GENOVA BR.LE GENOVA P.P. BRESCIA BARI C.LE VENEZIA MESTRE
M	ANCONA
S	REGGIO CALABRIA C.LE MESSINA C.LE

La rete distributiva diretta

IMPIANTI INTEGRATI DI VENDITA E ASSISTENZA

Nelle biglietterie M – S – XS le attività di vendita e assistenza verranno progressivamente integrate. Pertanto il personale di Vendita, in questi impianti, acquisisce le attività e le responsabilità di informazione alla clientela o di Assistenza nei casi di criticità

Cluster	Biglietteria
M	PIACENZA
	AVERSA
	FERRARA
	BERGAMO
	PRATO
	BOLZANO (BOZEN)
	ASTI
	LA SPEZIA C.LE
	LIVORNO C.LE
	MILANO P.GARIBALDI
	PAVIA
	COMO S.GIOVANNI
	SALERNO
	PESCARA C.le
	AREZZO
	ROMA TIBURTINA
	NOVARA
	FIRENZE C.MARTE
	FOGGIA
	LECCE
	TREVISO C.LE
TRENTO	

Cluster	Biglietteria
S	VERCELLI
	CIVITAVECCHIA
	PESARO
	PORDENONE
	CASERTA
	SAVONA
	ROMA TRASTEVERE
	CESENA
	FORLI'
	VIAREGGIO
	VOGHERA
	MILANO LAMBRATE
	LATINA
	PERUGIA
	ALESSANDRIA
	TERNI
	CHIAVARI
	FORMIA
	ROMA OSTIENSE
	DESENZANO-SIRMIONE
	MILANO ROGOREDO
	MONZA
	GALLARATE
	LODI
	TORINO LINGOTTO
	S.BENEDETTO DEL TRONT
	CHIUSI-CHIANCIANO TERM
	VENTIMIGLIA
	GROSSETO
	PALERMO C.LE
LAMEZIA TERME C.le	
NAPOLI C.FLEGREI	
BRINDISI	
NAPOLI MERGELLINA	
CONEGLIANO	
ROVIGO	
CATANIA C.LE	

Cluster	Biglietteria
XS	PESCHIERA DEL GARDA
	FIDENZA
	RAPALLO
	FOLIGNO
	CIVITANOVA MARCHE-MON
	FIRENZE RIFREDI
	MASSA CENTRO
	SIRACUSA
	ASSISI
	BENEVENTO
	SANREMO
	VILLA S.GIOVANNI
	IMPERIA P.M.
SAPRI	
PAOLA	
VIBO VALENTIA PIZZO	
TARANTO	
CROTONE	

Riqualficazione personale impianti in chiusura (17+6)

Regione	Impianto	Azione proposta	Risorse da riallocare al 30/6	Ipotesi di riqualficazione			Note	
				Biglietterie DPNI	Assistenza	DPR		
Liguria	Club ES Genova Br.le	Chiusura	4	4			Manifestazione di interesse per CT/CST e Call Center	Biglietterie di Genova PP e Br.le
Calabria	Club ES Reggio Calabria	Chiusura	2					
Puglia	Club ES Bari	Chiusura	3	1				Biglietteria Bari C.le
Sicilia	Club ES Palermo	Chiusura	2					
SICILIA	TAORMINA G.	Chiusura	2					
Veneto	Club ES Venezia Mestre	Chiusura	2	2				Biglietterie Ve Mestre e SL
PUGLIA	MONOPOLI	Chiusura	1					
CALABRIA	GIOIA TAURO	Chiusura	3					
PUGLIA	S.SEVERO	Chiusura	6					
FGV	Club ES Trieste	Chiusura	2	1				Biglietteria Trieste
SICILIA	MILAZZO	Chiusura	3					
LIGURIA	ALBENGA	Chiusura	5					
MOLISE	TERMOLI	Chiusura	6					
ABRUZZO	VASTO	Chiusura	3					
UMBRIA	SPOLETO	Chiusura	1					
ABRUZZO	GIULIANOVA	Chiusura	4	1				Biglietteria S. Benedetto T.
PIEMONTE	ARONA	Chiusura	4		3			Assistenza Milano C.le
MARCHE	JESI	Chiusura	1	1				Biglietteria Ancona o Pesaro
LAZIO	ROMA TUSCOLANA	Chiusura	1	1				Biglietteria Roma Termini
PIEMONTE	TORTONA	Chiusura	4		2			Assistenza Milano C.le
TRENTINO ALTO ADIGE	ROVERETO	Chiusura	5	4			Sovvenzione da Regione TAA	
VENETO	PORTOGRUARO	Chiusura	5					
FRIULI VENEZIA GIULIA	MONFALCONE	Chiusura	4					
			73	15	5			

Riqualificazione personale impianti in efficientamento (13)

Regione	Impianto	Azione proposta	Ipotesi di riqualificazione					
			Risorse in pianta al 30/6	Risorse da riallocare	Biglietterie DPNI	Assistenza	DPR	Note
Puglia	Taranto	Efficientamento	6	2			Manifestazione di interesse per CT/CST e Call Center	
Sicilia	Siracusa	Efficientamento	5	2				
Calabria	Villa S. Giovanni	Efficientamento	5	2				
Calabria	Vibo V.	Efficientamento	3	1				
Liguria	Rapallo	Efficientamento	8	5				
Calabria	Paola	Efficientamento	4	1				
Campania	Sapri	Efficientamento	4	1				
Liguria	Imperia	Efficientamento	4	1				
Calabria	Crotone	Efficientamento	3	1				
Umbria	Assisi	Efficientamento	3	1	1			Biglietteria Foligno
Liguria	Sanremo	Efficientamento	6	2				
Campania	Benevento	Efficientamento	4	1				
Toscana	Massa	Efficientamento	5	1				
			60	21	1	0		

ASSISTENZA

Modello Organizzativo Assistenza a tendere

La rete nazionale dell'Assistenza a tendere è organizzata in 12 Aree V/A ed è articolata in:

- **14 stazioni master** (Milano, Torino, Genova, Venezia, Verona, Trieste, Bologna, Firenze, Ancona, Roma, Napoli, Bari, Reggio C., Messina)
- **22 presidi** (Alessandria, Bergamo, Bolzano, Brescia, Catania Centrale, Lamezia Terme Centrale, Lecce, Padova, Palermo Centrale, Paola, Parma, Perugia, Pescara Centrale, Pisa Centrale, Rimini, Salerno, Sapri, Siracusa, Torino Porta Susa, Venezia Mestre, Vicenza, Villa S.Giovanni)

I servizi offerti alla clientela:

- **uffici informazione e assistenza**
- **gestione sale Blu**
- **presenziamenti p/a**
- **gestione servizi auto al seguito**
- **servizi di informazione**
- **interventi straordinari**

Razionalizzazione

Azioni proposte

- Per 16 impianti si prevede la chiusura
- Per 5 impianti si prevede l'integrazione con Vendita
- Per 1 impianto avvenuto passaggio a Contratto di Servizio Regionale

Impianti oggetto di riorganizzazione

Regione	Impianto	Azione proposta	risorse da ricollocare	utilizzazioni presso master	utilizzazioni presso vendita	risorse già collocate
TOSCANA	AREZZO	chiusura	2	2	0	
PUGLIA	BRINDISI	chiusura	6	0	0	
CAMPANIA	CASERTA	integrazione VA	2	0	2	
LAZIO	CIVITAVECCHIA	chiusura	3	3	3	
LOMBARDIA	COMO SAN GIOVANNI	chiuso	1	0	0	1
CALABRIA	CROTONE	chiusura	2	0	0	
LOMBARDIA	DOMODOSSOLA	chiusura	4	0	0	
EMILIA ROMAGNA	FERRARA	chiuso	1	0	0	1
PUGLIA	FOGGIA	integrazione VA	9	0	2	
LAZIO	FORMIA	chiuso	2	0	0	2
LIGURIA	GENOVA BRIGNOLE	chiusura	10	0	0	
TOSCANA	GROSSETO	integrazione VA	3	0	3	
LIGURIA	LA SPEZIA CENTRALE	integrazione VA	10	0	0	
TOSCANA	LIVORNO CENTRALE	chiusura	3	0	0	
LOMBARDIA	MILANO PORTA GARIBALDI	chiuso	3	0	0	3
EMILIA ROMAGNA	MODENA	chiusura	2	1	0	
PIEMONTE	NOVARA	chiusura	1	1	1	
LAZIO	ORTE	chiusura	2	2	2	
LOMBARDIA	PAVIA	chiusura	2	2	0	
EMILIA ROMAGNA	PIACENZA	integrazione VA	2	1	0	
BASILICATA	POTENZA CENTRALE	chiusura	3	0	0	
LAZIO	ROMA TIBURTINA	chiuso	7	0	0	7
LIGURIA	SAVONA	chiusura	7	0	0	
PUGLIA	TARANTO	chiusura	7	0	0	
TRENTINO AA	TRENTO	Contratto Servizio	3	0	0	
FRIULI VG	UDINE	chiusura	10	0	0	
LIGURIA	VENTIMIGLIA	chiusura	7	0	0	
	Totale complessivo		114	12	13	14

Possibili utilizzazioni

- Ricollocazioni Impianti (Master o Presidi)**
- Processi produttivi del Trasporto Regionale**
- Integrazione con Vendita**
- Call Center**