

## ORDINE DI SERVIZIO N. 238/2017

### COSTITUZIONE DELLA DIVISIONE “SERVIZI A MERCATO”

Allo scopo di aggregare sotto un'unica struttura organizzativa tutti i servizi a libero mercato svolti da TUA SpA, il CdA, nella seduta del 30 agosto u.s., ha deliberato la costituzione della Divisione “Servizi a Mercato” nell'ambito della quale confluiscono attività e risorse dedicate alla produzione di servizi destinati a tre distinti mercati di riferimento:

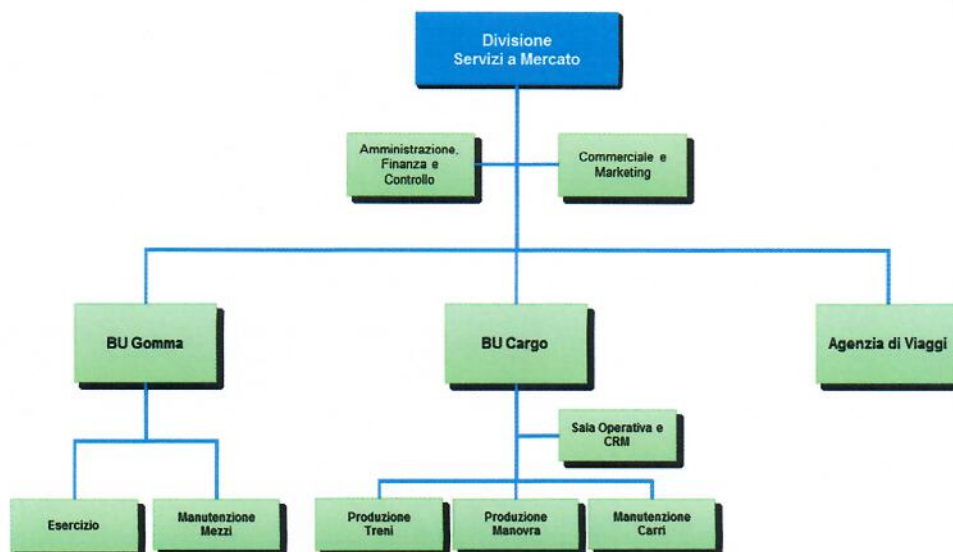
- 1) servizi di autolinee per il trasporto di persone;
- 2) servizi ferroviari per il trasporto di merci;
- 3) viaggi e turismo.

A tale scopo la neo Divisione viene articolata su n° 2 funzioni di *staff* e n° 3 strutture di *line*:

- a) *staff*: due funzioni che forniscono supporto alle tre filiere produttive;
- b) *line*: tre distinte linee produttive riferite ai servizi forniti dalla Divisione.

In coerenza con quanto sopra enunciato, si rappresenta di seguito l'organigramma della Divisione in oggetto, così come in parte riveniente dall'attuale assetto organizzativo. A tal proposito l'Unità Merci della Divisione Ferroviaria viene soppressa e le attività di competenza (treni e manovre), unitamente a quelle relative alla manutenzione dei carri ferroviari, confluiscono nella Business Unit Cargo, della costituenda Divisione, operante sotto il Certificato di Sicurezza di TUA SpA registrato come “Ferrovia Adriatico Sangritana”.

### ORGANIGRAMMA



Le strutture descritte rappresentano presidi organizzativi a prescindere dalla rilevanza della posizione.



**DIVISIONE “SERVIZI A MERCATO”****Responsabilità**

La responsabilità della Struttura Organizzativa, con sede a Lanciano, è assunta *ad interim* dal Direttore Generale **Giuseppe Alfonso Cassino**.

**Mission**

Coordina l'erogazione e lo sviluppo dei servizi a mercato relativi al trasporto di persone con autolinee, trasporto di merci con modalità ferroviaria (treni e manovre), alla manutenzione di carri ferroviari di proprietà di terzi, alle attività dell'Agenzia di Viaggi, in attuazione delle strategie e degli obiettivi aziendali, garantendo la coerenza tra le attività realizzate e gli standard quali-quantitativi contrattualizzati e nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia.

**Principali aree di responsabilità:**

- assicura il trasporto di persone con autolinee;
- gestisce l'erogazione dei servizi di trasporto ferroviario (viaggiatori e merci) nel rispetto degli obiettivi di produzione chilometrica, di puntualità e di regolarità previsti dai Contratti, nonché delle condizioni di sicurezza e delle norme regolamentari e tecniche di riferimento;
- assicura le attività dell'Agenzia di Viaggi;
- per tutte le attività di competenza controlla e monitora il rispetto degli obiettivi economici e degli standard qualitativi dei servizi programmati, attraverso l'analisi degli indicatori di performance e di qualità connessi all'esercizio svolto, in ottica di miglioramento dell'efficienza;
- gestisce, per quanto di competenza, i flussi informativi di comunicazione operativa verso la clientela;
- gestisce i contratti di service finalizzati alla disponibilità e all'affidabilità del parco veicoli (gomma e ferro), in linea con le esigenze produttive;
- assicura tutte le attività necessarie alla realizzazione degli investimenti in autofinanziamento e, su incarico di terzi, con finanziamenti ad hoc.

Per gli aspetti relativi alla normativa applicabile si precisa che:

- per l'attività di trasporto persone con autolinee, fino a nuovo avviso, il ruolo di Direttore Esercizio (ai sensi del DPR 753/80) e di “Gestore dei Trasporti” (ai sensi del Regolamento CEE n. 1071/09 art. 4 par. 1) ricade sotto la responsabilità del Direttore Esercizio e Gestore del Trasporto della Divisione Gomma, Antonio Montanaro;
- le attività di trasporto merci per ferrovia (treni e manovre) e di manutenzione carri, fino a nuovo avviso, sono effettuate nell'ambito del Certificato di Sicurezza dell'Impresa Ferroviaria “Ferrovia Adriatico Sangritana”.

**STAFF AMMINISTRAZIONE, FINANZA E CONTROLLO****Responsabilità**

La responsabilità della Struttura Organizzativa con sede a Lanciano è affidata *ad interim* a **Fabio D'Amore**.

**Mission**

In coerenza con i principi della separazione contabile delle attività a mercato ed in coerenza con le linee guida delle Direzioni competenti per materia, supporta il responsabile di Divisione nelle attività di pianificazione economica, finanziaria e patrimoniale e relative consuntivazioni



curando le previste registrazioni e la predisposizione del Bilancio nonché lo supporta per le attività di amministrazione e gestione del personale.

La S.O. è sottoposta al coordinamento funzionale:

- della Direzione Amministrazione, Finanza e ICT per le attività di amministrazione e finanza;
- della Direzione Pianificazione e Controllo di Gestione per le attività relative al Controllo di Gestione;
- della Direzione Risorse Umane per le attività di amministrazione e gestione del personale.

## **STAFF COMMERCIALE E MARKETING**

### **Responsabilità**

La responsabilità della Struttura Organizzativa con sede a Lanciano è affidata a **Carmine Marino**.

### **Mission**

Assicura la definizione e la realizzazione di politiche di vendita in un'ottica di massima efficienza aziendale, nonché sovrintende la vendita dei servizi assicurando il miglioramento del servizio in una visione "orientata al cliente".

Sviluppa la pianificazione e realizzazione di azioni/iniziativa di marketing e garantisce la definizione/implementazione di politiche e azioni di "attenzione e supporto alla clientela".

## **BUSINESS UNIT GOMMA**

### **Responsabilità**

La responsabilità della Struttura Organizzativa con sede a Lanciano è affidata *ad interim* a **Carola Di Paolo**.

La S.O. è sottoposta al coordinamento funzionale della Divisione Gomma.

### **Mission**

Eroga e sviluppa i servizi commerciali di trasporto su gomma in funzione delle strategie e degli obiettivi aziendali, nel rispetto degli standard quali-quantitativi e di quanto previsto dalle norme in materia.

### **Principali aree di responsabilità:**

- gestisce l'erogazione dei servizi verificando il rispetto degli obiettivi di produzione chilometrica, di puntualità, di regolarità e di qualità nonché delle condizioni di sicurezza e delle norme regolamentari e tecniche di riferimento;
- coordina e controlla l'esercizio anche in termini di programmazione delle risorse del servizio, intese come uomini e mezzi, nonché certifica la vestizione del servizio e la relativa consuntivazione;
- controlla e monitora il rispetto degli obiettivi e degli standard qualitativi dei servizi programmati, attraverso l'analisi degli indicatori di performance e di qualità connessi all'esercizio svolto, in ottica di miglioramento dell'efficienza;



- coordina la gestione delle emergenze che si manifestano durante l'erogazione del servizio stesso;
- gestisce la disponibilità e la piena efficienza del parco mezzi per lo svolgimento del servizio, attraverso i service manutentivi assicurati dalle competenti strutture aziendali e/o da terzi.

Alle dipendenze della BU Gomma operano le seguenti Strutture Operative:

- **Esercizio**, con sede a Lanciano la cui responsabilità è affidata a **Oreste Grossi**; tale S.O.:
  - gestisce la programmazione dei servizi di competenza dell'Unità di Produzione al fine di assicurare un efficace ed efficiente svolgimento dell'esercizio;
  - monitora il rispetto degli obiettivi e degli standard qualitativi del servizio programmato, attraverso l'analisi degli indicatori di performance e di qualità connessi all'esercizio di superficie in ottica di miglioramento dell'efficienza e della qualità del servizio reso.
- **Manutenzione Mezzi**, con sede a Lanciano la cui responsabilità è affidata a **Francesco Ciarelli**; tale S.O.:
  - verifica il rispetto dei contratti di service finalizzati al mantenimento di adeguati livelli di disponibilità e di affidabilità del parco automezzi, mediante interventi di manutenzione corrente (correttiva e programmata) e straordinaria.

## BUSINESS UNIT CARGO

### Responsabilità

La responsabilità della Struttura Organizzativa con sede a Lanciano è affidata a **Sandro Imbastro**.

### Mission

Coordina l'erogazione e lo sviluppo del trasporto ferroviario merci, in funzione delle strategie e degli obiettivi aziendali, garantendo la coerenza tra le attività realizzate e gli standard qualitativi contrattualizzati e nel rispetto di quanto previsto dalle norme in materia.

### Principali aree di responsabilità:

- gestisce l'erogazione dei servizi di trasporto merci (treni e manovre) nel rispetto degli obiettivi di produzione, di puntualità e di regolarità previsti dai Contratti, nonché delle condizioni di sicurezza e delle norme regolamentari e tecniche di riferimento.
- controlla e monitora il rispetto degli obiettivi e degli standard qualitativi dei servizi programmati, attraverso l'analisi degli indicatori di performance e di qualità connessi all'esercizio svolto, in ottica di miglioramento dell'efficienza.
- gestisce le emergenze che si manifestano durante l'erogazione del servizio stesso, informando costantemente il vertice aziendale.
- coordina e controlla l'esercizio del trasporto ferroviario merci (treni e manovre) anche in termini di programmazione delle risorse del servizio, intese come uomini e mezzi, nonché certifica la vestizione del servizio e la relativa consuntivazione.
- gestisce, per quanto di competenza, i flussi informativi di comunicazione operativa verso la clientela.
- sviluppa partnership con le altre Imprese Ferroviarie per la cooperazione produttiva e commerciale del trasporto merci e delle attività di manovra.



- assicura le attività di manutenzione dei carri privati nel rispetto dei tempi e dei costi convenuti.

Alle dipendenze della BU Cargo operano le seguenti Strutture Operative:

- **Sala Operativa e Customer Relationship Management (CRM)** con sede a Lanciano, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a **Sandro Imbastaro**;
- **Produzione Treni** con sede a Lanciano, la cui responsabilità è affidata a **Enzo Piccirelli**;
- **Produzione Manovra** con sede a Lanciano, la cui responsabilità è affidata *ad interim* a **Enzo Piccirelli**;
- **Manutenzione Carri** con sede a Lanciano, la cui responsabilità è affidata *ad interim* ad **Angelo Del Bello**.

## AGENZIA DI VIAGGI

### Responsabilità

La responsabilità della Struttura Organizzativa con sede a Lanciano è affidata a **Rosita Di Biase**.

### Mission

Assicura le attività di produzione, organizzazione di viaggi e soggiorni e/o intermediazione ivi compresi i compiti di assistenza e di accoglienza ai turisti in conformità alla normativa vigente.

Garantisce la vendita di servizi legati ai vari biglietti dei vettori, la prenotazione di servizi ricettivi, la produzione e la vendita di servizi di accesso e accoglienza, nonché l'organizzazione e la produzione di viaggi con finalità turistiche o d'affari.

### Principali aree di responsabilità:

- assicura la vendita di biglietti per qualsiasi mezzo di trasporto terrestre o di navigazione interna sia nazionale che estero, in tutte le forme d'uso;
- organizza viaggi isolati o in comitiva e crociere, con o senza inclusione dei servizi accessori di soggiorno;
- organizza escursioni con o senza accompagnamento, per la visita della città e dei dintorni, e noleggio di autovettura;
- esercita le funzioni di accompagnatore turistico esclusivamente per i clienti dell'agenzia stessa;
- assicura la spedizione e il ritiro di bagagli per conto e nell'interesse dei propri clienti;
- assicura l'emissione di propri ordinativi per alberghi e la vendita di buoni d'albergo emessi da organizzazioni nazionali o estere;
- provvede al rilascio e pagamento di assegni turistici e circolari per viaggiatori quali traveller's chèque, di lettere di credito emesse da istituti bancari e cambio di valute, in quanto attinenti a servizi turistici e sempre che il titolare dell'azienda abbia ottenuto le prescritte autorizzazioni;
- provvede rilascio di polizze di assicurazione contro infortuni di viaggio, a persone o cose, per conto di imprese autorizzate;
- assicura il servizio di informazioni in materia turistica;

- garantisce la diffusione gratuita di materiale turistico di propaganda e vendita di guide, orari e simili;
- provvede alla fornitura di speciali prestazioni, purché di interesse turistico anche indiretto quali visti consolari sui passaporti, vendita di biglietti teatrali o per manifestazioni di pubblico interesse o convegni, simposi o lotterie;
- organizza attività congressuali;
- assicura ogni altra forma di prestazione turistica a servizio dei clienti.

Con distinto provvedimento, si provvederà all'assegnazione della corrispondente dotazione organica.

*Pescara, 1° settembre 2017*

Il Direttore Generale  
(Giuseppe Alfonso Cassino)

