



PECIALE CONVEGNO

S.A.P.S. / Or.S.A. Ferrovie

CONVEGNO VENDITA - ASSISTENZA

F.S. vuole LICENZIARE le attività commerciali

• ROMA, 5 MAGGIO 2006 •

Il . del Direttore

È questo un numero speciale, dedicato ad un settore specialistico delle ferrovie: un tempo veniva chiamato il settore commerciale, oggi si configura in "vendita e assistenza".

Ancora una volta dobbiamo discutere però di collasso del settore commerciale, di collasso della vendita e dell'assistenza, oltre che di collasso delle FS in generale, perché di questo stiamo parlando, perché a questo ci sta portando l'azienda!

...collasso della vendita e dell'assistenza, oltre che di collasso delle FS in generale... a questo ci sta portando l'azienda

È vergognoso che la società FS, dotata di professionalità commerciali ed amministrative di eccellenza, venga fatta naufragare facendo venire meno quelle peculiarità di un servizio pubblico che dovrebbero invece trovare nell'assistenza e nella vendita il punto focale del servizio di trasporto. Le FS che avevano ampi margini di vantaggio, rispetto alle Poste, si trovano vicino al fallimento e le Poste alla quotazione in borsa. Ciò, nonostante una presenza di stazioni che rendeva le ferrovie capillari nel territorio. Noi avevamo inventato la diversificazione delle attività avendo la capacità di svolgerle, oggi le Poste fanno quello che a noi non è stato consentito nonostante gli accordi.

È vergognoso che il trasporto ferroviario e quindi il paese ed i lavoratori debbano pagare per responsabilità di una dirigenza, per lo più di provenienza esterna, che ha prodotto il disastro di cui stiamo parlando, e che aggrava ancor più la situazione rimanendo in ambito ferroviario a godersi ottimi stipendi o uscendo con laute liquidazioni invece di pagare per i danni procurati. E ci licenziano pure quando mettiamo a nudo le debolezze del sistema.

È vergognoso che l'assoluta mancanza di programmazione in materia trasportistica possa essere perpetuata. E le premesse per un miglioramento del sistema dei trasporti su ferro oggi non sono di certo felici, con un governo ballerino che istituisce due ministeri e quindi colloca due ministri a gestire le ferrovie.

La stanchezza e la preoccupazione dei lavoratori è stata palese e decisa, con la protesta proclamata dalle RSU e dai

SCIOPERO SOSPESO!
Il Ministro dei Trasporti restaura la cogestione inventando la "Cabina di Regia"

quadri sindacali nel proclamare lo sciopero nazionale che avrebbe dovuto svolgersi il 21 Luglio scorso.

Poi la sorpresa: SCIOPERO SOSPESO! Il Ministro dei

continua a pag. 8

La Segr. Naz. S.A.P.S. ed il S.A.P.S. Reg.le organizzano a Genova a Novembre un Convegno sul tema: "Adozione e Ottimizzazione dei rapporti tra i ferrovieri e la clientela".

Il giorno 5 maggio 2006, Or.S.A. Ferrovie ha organizzato a Roma, presso la sala Eurostar, un Convegno su: "Prospettive dei lavoratori dell'Assistenza e della Vendita nell'ambito delle attività ferroviarie".

All'appuntamento hanno partecipato Dirigenti Aziendali e Rappresentanti delle OO.SS. a livello nazionale, oltre che Attivisti e Responsabili Or.S.A. delle varie Regioni. Non hanno risposto all'invito le Segreterie C.I.S.L. e U.I.L.

Il Convegno è stato organizzato con l'obiettivo di affrontare le gravi problematiche dei lavoratori del comparto, riportando l'attenzione ad un settore di cui nessuno sembra voglia occuparsi, sia da parte Aziendale che da parte Sindacale e che, abbandonato a se stesso, appare in "disarmo"; settore che per l'Or.S.A., al contrario, rappresenta un **punto strategico**: il primo vero punto d'incontro tra l'Azienda e la propria clientela, nonché la principale fonte di introiti.

Giuseppe Maltese, Segretario Nazionale S.A.P.S., ha aperto i lavori con una relazione che ha evidenziato le problematiche del front-line, analizzando in modo sistematico le questioni sul tavolo, settore per settore, in relazione alla "situazione attuale" ed esplicitando, successivamente, considerazioni programmatiche sulle "prospettive" delle attività, dalla quale disamina è emerso, altresì, il colpevole atteggiamento Aziendale rispetto alle Relazioni Industriali, che si sostanzia in atti unilaterali e ricorrenti violazioni contrattuali, piuttosto che in corretti rapporti, previsti dai rispettivi ruoli.

Nelle conclusioni, un auspicio affinché le attività di front-line divengano per la Società la risorsa che di fatto sono e che devono rappresentare, con un potenziamento razionale dell'offerta, attraverso una politica tariffaria che non costituisca, come sta accadendo, un elemento di criticità, con la creazione di carichi di lavoro non remunerativi, ma che preveda un equilibrato temperamento tra i tempi di esecuzione e gli introiti.

Un altro aspetto irrinunciabile è un processo di autentica rivalutazione professionale dei lavoratori, attraverso un Piano Nazionale della Formazione che sviluppi il bagaglio culturale degli Specialisti Tecnico-Commerciali, comprendendo la conoscenza delle lingue straniere, quale abilitazione obbligatoria a cura della Società.

L'intervento del Responsabile nazionale dell'U.G.L. Nespoli ha evidenziato la mancanza di

un Piano Industriale e di prospettive di sviluppo dell'Azienda, in un più ampio quadro di assenza di Relazioni Industriali, mentre Pietro Sarbassi, responsabile F.A.S.T. - C.O.N.F.S.A.L., ha rilevato la necessità di un trasporto urbano integrato, organizzato in modo razionale, specie in riferimento ai tempi d'attesa.

È seguito, poi, l'intervento del dott. Vincenzo Saccà, in rappresentanza di Trenitalia, il quale ha ribadito l'importanza del settore di front-line, come componente fondamentale nella "vendita della mobilità", in un'ottica di gestione del rapporto con la clientela che preveda una completezza di servizio: partendo dall'informazione e dall'assistenza, si deve arrivare al completamento del processo con la vendi-

ta del prodotto ferroviario. È stata inoltre riaffermata l'importanza del settore vendita, calata in un quadro di sistema che ne preveda uno sviluppo in un'organizzazione di lavoro che passi attraverso i necessari e giusti rapporti con le OO.SS.

L'utilizzo della tecnologia, con l'emissione automatica e la vendita tramite internet, è stata, inoltre, inquadrata quale ulteriore necessità e richiesta di mercato, non come alternativa agli operatori di sportello, per i quali, anzi, deve essere previsto un miglioramento di competenze e professionalità attraverso opportuni percorsi di formazione.

Sono seguiti, inoltre, alcuni interventi di rappresentanti regionali che hanno portato il loro contributo, evidenziando diverse problematiche sia di carattere territoriale che di portata più generale. In particolare, Domenico Battaglia, Segretario S.A.P.S. di Genova, ha preso in esame due elementi chiave della gestione aziendale: Risorse Umane e Tecnologia, due elementi la cui corretta gestione rispecchia le reali capacità dell'impresa di offrire trasporto.

L'analisi evidenzia una situazione assai preoccupante. Per quel che riguarda, infatti, l'argomento relativo alle Risorse Umane, viene evidenziata una forte sensazione di deprivazione, per assenza di opportunità di valorizzazione, di prospettive di sviluppo del comparto ed un rapporto sempre più esasperato con la clientela per il continuo ripetersi di fenomeni di disservizio. Sull'altro fronte, la Tecnologia, pur rappresentando una opportunità dal punto di vista tecnico, è molto spesso causa di problemi per situazioni incidentali di impedimento. In conclusione: Risorse Umane e Tecnologia sono le due facce di una stessa medaglia, e l'esito del loro intreccio è causa ed effetto di una stessa dinamica.

Di qui l'auspicio di una nuova fase di confronto fra Azienda ed OO.SS., sulle potenzialità di sviluppo dei settori front-line e di un loro pieno utilizzo, che possa prevedere conseguenti e possibili benefici di carattere economico e di valore.

Altri interventi hanno messo in luce la realtà di lavoro quotidiana in cui versano i settori vendita ed assistenza, i quali convivono e si dibattono tra innumerevoli problematiche diverse per genere ed entità; una realtà ben lontana dagli intendimenti prospettati dalla Dirigenza Aziendale. Situazioni di reale emergenza che, solo in funzione della disponibilità e della buona volontà dei lavoratori, possono essere

affrontate e risolte.

Di fatto il front-line è troppo spesso vittima incolpevole delle vessazioni della clientela che subisce i disservizi dell'Azienda.

Armando Romeo ha chiuso i lavori del Convegno con una relazione che, basata su dati di carattere economico-finanziario, ha messo in luce con preoccupante chiarezza la situazione economica e di bilancio in cui versa l'Azienda FS.

Dai dati esposti è apparsa evidente la necessità di una politica di riorganizzazione seria ed efficace, capace di un riassetto della situazione finanziaria dell'Azienda, senza la quale altro non si può presagire, da parte sindacale, che una posizione di contrasto forte, a difesa e tutela dei posti di lavoro e degli interessi dei lavoratori.



IN QUESTO NUMERO



- Pag. 2-3: Prospettive lavoratori assistenza e vendita "di Giuseppe Maltese"
- Pag. 4: Il disastro delle biglietterie "di Domenico Battaglia"
- Pag. 5: Dirigenza FS: chiusura, il futuro delle biglietterie
- Pag. 6: Biglietterie: blocco straordinario
- Pag. 6: Tutela legale agli iscritti Or.S.A.
- Pag. 8: Quale pensione "di Daniele Sebastiani"

PROSPETTIVE LAVORATORI ASSISTENZA E VENDITA FS

Relazione di apertura dei lavori Convegno Saps Or.S.A. del Segretario Nazionale Giuseppe Maltese

• ROMA, 5 MAGGIO 2006 •

Nell'aprire i lavori di questo convegno, desidero porgere un caloroso saluto a tutti voi graditi ospiti qui presenti.

Porgo il saluto al Segretario Generale dell'OrSA, Armando Romeo, che chiuderà i lavori.

Anche in questa assise mi sento di essere vicino, moralmente, al nostro collega, Macchinista Dante De Angelis, per il suo licenziamento, che ritengo del tutto immotivato ed ingiustificato.

È un atto particolarmente grave, che colpisce un RLS impegnato con passione a contrastare l'introduzione dell'apparecchiatura VACMA, giudicata dalle ASL nociva alla salute del macchinista e pregiudizievole alla sicurezza della circolazione.

La vicenda del nostro collega Dante evidenzia in tutta la sua gravità il tentativo di scaricare sui lavoratori e sulla collettività che utilizza il treno, inefficienze e responsabilità di altri.

È necessario, da un lato, che il fronte sindacale tutto, compattezza faccia pressione, per sollecitare ed imprimere una decisa inversione di rotta a partire dalle relazioni industriali, al rispetto della dignità e salute dei lavoratori e dunque anche all'adempimento degli accordi sottoscritti con le OO.SS, alla concreta attenzione nei confronti della sicurezza del servizio ferroviario.

Dall'altro è indispensabile una condotta aziendale più vicina al lavoro, alle esigenze dei lavoratori, alle loro istanze.

Ad oggi, tuttavia, malgrado le ricorrenti e pressanti sollecitazioni rivolte alla sicurezza, nella duplice accezione che attiene al lavoro ed all'esercizio, non ci sembra di poter cogliere elementi sostanziali ed evidenti di miglioramento; anzi il personale viene sempre più a supplire, con la propria professionalità e spesso a proprio rischio e pericolo, a carenze ed inefficienze.

Resta grave e drammatica la situazione in FS.

Non appare migliorato il già denunciato degrado organizzativo e produttivo che, in modo inarrestabile, sta continuando a condurre il sistema ferroviario italiano verso il collasso.

Ad oggi, purtroppo non siamo in grado di conoscere i progetti industriali che si intende adottare per arrestare il degrado in atto e per mettere in moto un processo positivo di recupero e di sviluppo.

I vertici di FS continuano a diffondere messaggi rassicuranti mentre la crescente paralisi produttiva sta portando l'intero sistema fuori controllo.

Purtroppo la realtà delle cose sta travolgendo la credibilità del gruppo dirigente aziendale: le FS sembrano senza guida.

Lo ribadiamo: mancano ancora i progetti industriali in grado di intervenire sulle cause del degrado produttivo.

A tutto questo si aggiungono le fallimentari iniziative di marketing degli ultimi mesi. A tutt'oggi non esiste alcun progetto per rilanciare la rete di vendita diretta e per organizzare un servizio efficiente di assistenza alla clientela. La Società non appare in grado di fornire adeguate risposte al tema della carenza di personale, necessario a garantire il mantenimento di un livello sufficiente di attività e di qualità della vendita e dell'assistenza.

Di contro, sconsideratamente, aggiunge costi alla gestione ad esempio introducendo i c.d. vigilanti.

Le difficoltà che si riscontrano sul territorio nazionale non possono ritenersi superabili con gli straordinari e col lavoro precario.

Né tantomeno, in contrasto con tutti gli accordi sindacali sottoscritti, attraverso l'esternalizzazione di attività, che inevitabilmente determinano un visibile scollamento del tessuto lavorativo dalla filiera di produzione, la cui unità e complessità richiede invece uno stesso legame tra le due componenti.

Inoltre dobbiamo segnalare le sanzioni subite dalle regioni a causa dell'inefficienza organizzativa di Trenitalia, le cui ricadute siamo certi qualcuno cercherà di far ricadere sui lavoratori, lasciando, come al solito, impuniti i veri responsabili, da individuare in una dirigenza spesso inadatta e talvolta incapace di gestire un servizio di trasporto connotato dalle caratteristiche della pubblica utilità, sempre troppo preoccupata e rivolta a "tagliare" personale e servizi.

Quello che oggi ci appare è una società, Trenitalia, inefficiente sotto il profilo organizzativo, gestionale, produttivo, con un buco di bilancio pari ad una perdita che per il 2006, in assenza di efficaci interventi, potrà attestarsi a circa un miliardo di Euro.

È necessaria un'inversione radicale di opinione in chi continua a non sentire e a non fare: i vertici FS prima di tutto e poi il nuovo Governo, le Regioni e il Ministro dei Trasporti, per assicurare al Paese un trasporto ferroviario efficiente, anche in termini qualitativi, e sicuro, degno di una nazione civile.

RELAZIONI INDUSTRIALI

Gli atteggiamenti nelle Relazioni Sindacali da parte della Dirigenza del Gruppo FS, a tutti i livelli, gli atti unilaterali e le continue violazioni contrattuali, sono l'indice evidente di una condotta aziendale che non sembra ancora aver intrapreso la retta via di attenzione verso i problemi del lavoro, di rispetto della dignità del

lavoratore, di sensibilità persino nei confronti di una componente essenziale della produzione come la sicurezza.

È in questo difficile contesto che si pone il tema delle attività e dei lavoratori della vendita ed assistenza, la cui essenzialità nella filiera produttiva non può essere posta in secondo piano.

AREA COMMERCIALE:

ASSISTENZA E VENDITA DIRETTA ED INDIRECTA

La situazione del settore appare, nel suo complesso, caratterizzata da una totale assenza di scelte commerciali e di strategie di mercato, il tutto aggravato da uno stato di abbandono estremamente preoccupante.

Infatti, da quasi un anno (aprile 2005) la Società Trenitalia si sottrae al confronto - scientemente - e ciò sta causando nei territori un peggioramento dell'offerta, la chiusura ripetuta di sportelli o, addirittura, di intere biglietterie.

Con evidenti disagi per la clientela, inefficienze produttive, degrado del servizio.

L'immagine che Trenitalia fornisce di questo settore, fondamentale nel rapporto diretto con la clientela, appare gravemente compromessa, con pesanti ripercussioni inaccettabili sui lavoratori, che si vedono sovente vittime di ripetute aggressioni: si tratta in particolare dei colleghi della vendita e dell'assistenza aggrediti - e non soltanto verbalmente - da viaggiatori esasperati dai ritardi e dai disservizi di questi ultimi mesi, cagionati da inefficienze organizzative aziendali.

A ciò si aggiunga che l'Azienda talvolta, anziché difendere l'operato dei lavoratori non esita a colpirli malgrado l'aggressione subita, determinando in tal modo un'ulteriore disaffezione e sfiducia e perdita di credibilità proprio in quegli operatori il cui stimolo principale, in quanto front line, deve risiedere nella fiducia nel sistema di regole, anche non scritte.

Su tutti questi aspetti il Sindacato deve incalzare Trenitalia, perché adotti urgenti iniziative, industriali e strategiche per il settore, atte altresì a tutelare i livelli occupazionali, la sicurezza e l'incolumità dei lavoratori.

L'assenza di un piano industriale e l'attivazione di estemporanee e scoordinate iniziative di marketing stanno ad indicare, un progressivo e significativo abbandono del settore da parte della Società, che si accompagna ad una altrettanto progressiva erosione del mercato da parte di società concorrenti e/o canali informatici (agenzie viaggi, Società 365, ecc.), con un peggioramento generalizzato del servizio, in termini di efficienza e di fruibilità da parte dei viaggiatori, sempre più costernati di fronte alla miriade di peculiarità ed innovazioni estemporanee che lo caratterizzano.

VENDITA DIRETTA

Il settore della Vendita diretta è oggi in grave crisi a seguito del cambiamento della politica dei servizi di FS.

Nel passato il contatto col pubblico era al primo posto, poiché le Ferrovie dello Stato costituivano la principale Istituzione pubblica dei trasporti e il rapporto col cittadino ne era il naturale compendio.

Oggi non è più così. La caduta dei canoni classici dell'organizzazione statale, la svolta culturale liberista, la occidentalizzazione dei rapporti sociali hanno radicalmente modificato le abitudini e i bisogni delle comunità.

La domanda del servizio è cambiata. Le attività collegate puntano a soddisfarne la dimensione fisica, l'immediato occorrente; indipendentemente dalla qualità dei soggetti coinvolti e delle situazioni correlate.

Oggi le persone oltre a chiedere di essere trasportate da un luogo all'altro, chiedono anche l'esclusiva sulle proprie scelte di mobilità, non volendo far conoscere al vettore elementi riconducibili alle personali finalità di spostamento.

Ciò rappresenta la maggiore essenza di un rapporto liberal-pri-vatistico fra parte acquirente e parte venditrice del prodotto servizio. E tale si afferma nel suo complesso.

Da parte loro le FS non hanno mai mostrato l'interesse a modificare tale conformazione.

Sembra quasi che l'Azienda tenda più ad assecondarne la formazione che non a riscriverne i contorni secondo l'esperienza statale, dove FS era culturalmente dominante, anche sotto il profilo morale.

Così oggi TRENITALIA organizza la Vendita diretta con macchine Self-service togliendo gli operatori dagli sportelli, abbattendo gli organici del Controllo a bordo treno, limitando gli spazi dell'attività del comparto Assistenza clienti con esasperanti limiti procedurali. Inoltre offrendo a terzi redditizie attività collegate, come la prenotazione di alcuni treni internazionali, di vere e proprie tratte ferroviarie estero su estero e così via.

Ci troviamo di fronte perciò ad una società di servizi, che anziché porsi "per il trasporto" si pone invece "sul trasporto"; cioè anzi-

ché gestire il trasporto ferroviario come grande alternativa di mobilità, competendo, o interagendo all'occorrenza con le altre realtà del mercato, si limita a coglierne soltanto la dimensione utilitaristica. Ecco quindi le scelte di riduzione del contributo umano, dell'incremento dell'automazione, della sospensione di servizi di supporto, come portabagagli, pulizia, sale d'attesa custodite.

FS risponde soltanto al bisogno di spostamento del cliente utente e non entra nel merito della sua dimensione qualitativa.

Quando nel passato si è parlato di Qualità si è inteso usare un termine sulla falsa riga di altre esperienze internazionali.

Qualità è materia ampia e strategica per qualsiasi realtà imprenditoriale, ma nel nostro caso il termine viene usato semplicemente come fatto di utilità.

Il concetto di qualità è servito a inoculare nel personale il siero dei nuovi valori d'impresa; ha assunto cioè il ruolo di medium su cui far scorrere la nuova dottrina.

La Qualità di oggi in TRENITALIA non è il viaggiare bene, ma è il viaggiare bene di pochi; anche di coloro che guadagnano con le Ferrovie di oggi.

Non ci può essere qualità solo di un piccolo segmento di pubblico: o è di tutti, o non esiste. Sta di fatto che molte persone protestano per l'assenza di un servizio appena dignitoso, si lamentano per i ritardi dei convogli, per la mancanza di pulizia e sicurezza, per l'assenza di validi sistemi d'informazione, per i ripetuti guasti ai mezzi. Eppure per l'Azienda siamo in regime di autentica qualità.

Nell'attuale situazione, le biglietterie, nell'ottica aziendale, servono sempre a meno. Il destino appare essere quello dell'automazione e delle agenzie di viaggio esterne. Il trend in atto è destinato a continuare fino a quando TRENITALIA non si sentirà in un vero stato di concorrenza di mercato.

Il mantenimento dell'attuale forza lavoro, o per meglio dire, il mancato taglio drastico del comparto deriva unicamente da ragioni di ordine politico e sindacale.

Molti politici credono ancora che le ferrovie italiane debbano rispondere al Paese e al principio costituzionale del libero movimento; così come alcune forze sindacali, che avvertono però vieppiù la continua violazione delle leggi da parte del top management aziendale in funzione esclusiva del raggiungimento di contrapposti - ancorché inquinati da contraddittorie iniziative di dilapidazione di patrimonio - obiettivi di bilancio.

La sensazione è ancor più acuta se si aggiunge che l'attuale organizzazione del lavoro rimane in piedi solo per motivi esterni alla dialettica del lavoro. Le biglietterie sono riconosciute dall'Azienda solo per la parte materiale del compito: cedere pezzi di carta con i dati del viaggio e ricevere denaro. Qui non è in gioco la professionalità dei lavoratori, perché è di fatto esclusa dal dibattito generale. Nemmeno la capacità di presentare il prodotto. Qui è in gioco il destino del front-line, dell'interazione a scopo di trasparenza, del dialogo sociale.

PROSPETTIVE

Occorre, con tutti gli strumenti utili, tentare di porre rimedio a questa situazione, anche se questo è compito assai arduo.

A livello sindacale possiamo soltanto sviluppare la dimensione politica della vertenza: coinvolgendo quelle parti che credono ancora in un servizio di trasporto pubblico, per il Paese e per i cittadini.

Gli ultimi fatti di disservizio hanno portato alla ribalta la questione dell'ordine pubblico. Ecco un aspetto sul quale occorre lavorare. Far capire all'Azienda che qualsiasi scelta interna per un'impresa come le FS ha valenza pubblica e come tale va trattata. Ritornare perciò alla rivalutazione della dimensione pubblica delle ferrovie.

VENDITA INDIRECTA

Il canale agenziale (vendita indiretta) rappresenta circa il 45±48% della vendita del prodotto ferroviario e negli anni 2000/2001 è stato dato impulso all'attività delle Filiali Viaggiatori con una maggiore professionalizzazione del personale ed un incremento di risorse.

Le attività delle filiali consistevano in attività di marketing promozione del prodotto FS e vendita; al Capo Filiale era riservata la gestione del personale e l'organizzazione del lavoro i rapporti con l'esterno vedi istituzione ecc.

Gli addetti di Filiale curavano prevalentemente i rapporti con le Agenzie di Viaggio (AdV) l'orario di lavoro era articolato su 5 giorni settimanali dal lunedì al giovedì 8.00-13.30, 15.00-17.00 il venerdì 8.00-14.00, a completamento dell'attività interna si effettuavano visite ad grandi clienti, AdV, scuole, ecc. si organizzavano e presentavano mostre, fiere e treni speciali si dava assistenza alle comitive.

Negli ultimi anni la Società (Trenitalia) ha voluto dare un maggior impulso alla vendita indiretta anche in funzione della riduzione degli sportelli, della divisionalizzazione e la conseguente indivi-

duazione di biglietterie del trasporto Regionale e Passeggeri ha poi, ulteriormente rafforzato l'interesse della Società verso il canale di vendita indiretta. Il coinvolgimento del personale delle Filiali (da qui denominati venditori) opportunamente formati da ditte esterne ha determinato un crescente impegno e carico di lavoro sino alla situazione attuale. Infatti, la situazione prima dell'ODS 473/AD del 11/07/2005 si può quindi riassumere: 30 IMPIANTI (Filiali Viaggiatori) con nell'impianto 87 Risorse Umane (RU) di 7° e 8° livello che si occupavano della Vendita indiretta e di Grandi Clienti.

Il personale di 8° livello è prevalentemente Capo Filiale con compiti di gestione del personale.

Oggi, dopo ODS 473/AD del 11/07/2005 le Risorse Umane venivano divise: in 68 agenti a Vendita Indiretta e in 19 agenti a Grandi Clienti.

Il lavoro degli addetti è stato di fatto banalizzato sono considerati tutti come venditori sia ex 7° (ora specialista tec. com.) che ex 8° Professional.

Considerato il fatturato su base 2004, i 68 agenti di vendita indiretta devono attenzionare e contribuire allo sviluppo di un fatturato di € 614.152.060, mentre i 19 agenti Grandi Clienti un fatturato di € 2.637.794.

Appare evidente, che sussiste notevole differenza di attenzione e possibilità di sviluppo del fatturato.

Inoltre, per la tipologia del territorio, il fatturato grandi clienti si concentra soprattutto nelle zone ad alta densità industriale (MI-RM-BO) ed è quasi irrisorio in zone periferiche (Sicilia, Calabria e Puglia).

Il territorio di pertinenza delle Filiali è stato suddiviso in zone; ciascun addetto (venditore) è responsabile nella propria zona dell'andamento delle vendite e del conseguimento di obiettivi assegnati.

Obiettivi che risultano essere premiati con premi di risultato che vanno da 1.000 a 3.000 Euro (una parentesi bisognerebbe aprirla sul modo e sul calcolo degli obiettivi assegnati, e sul fatto che questo ha creato una conflittualità all'interno delle ex filiali e mortifica il lavoro di chi pur non essendo venditore contribuisce all'accrescimento del fatturato e al raggiungimento di obiettivi che non sono stati assegnati al personale front-line).

L'orario di lavoro è dal lunedì al venerdì 9.00-13.12, 14.00-17.00; tale orario è limitato ai giorni di servizio in sede, ma si richiede al venditore di svolgere la sua attività quotidianamente fuori sede per coprire tutte le località del territorio assegnatogli spesso distanti 250 Km dalla sede di lavoro con un impegno medio giornaliero dalle ore 7.00 alle 20.00 si aggiunge la difficoltà a raggiungerle con i mezzi messi a disposizione da Trenitalia, o, addirittura, con i mezzi, pubblici per cui è necessario l'uso dell'auto dello stesso venditore per distanze che possono superare i 500 km, a tale proposito è opportuno sottolineare che la società non riconosce come attività lavorativa la guida del mezzo sia aziendale che privato in quanto viene giudicato trasferita, per non tacere poi che, l'uso del mezzo proprio non è coperto da polizza Kasco adeguata alle esigenze del servizio e della tipologia di lavoro svolto.

ASSISTENZA CLIENTI E INFORMAZIONI

L'Assistenza Clienti è oggi un settore aziendale in forte espansione. Scaturita dall'esigenza di rispondere alla domanda della clientela più in difficoltà, è diventata gradatamente, una presenza costante ad ogni tipo di richiesta del cliente.

Un servizio nel servizio, dunque, atto a limitare le eventuali asperità tecnico operative connesse al semplice rapporto di viaggio e accompagnare fedelmente le persone nel loro spostamento in treno. Tale crescita, particolarmente intensa negli ultimi 24 mesi, non è stata però accompagnata da una concreta codificazione delle competenze per il personale incaricato.

Ancora oggi riscontriamo l'assenza di certezze su ciò che si deve fare, le relative responsabilità del personale, il grado di richiesta del cliente, i rischi connessi allo sviluppo autonomo delle diverse attività, e così via.

Ed è su questi aspetti che oggi dobbiamo soffermarci a discutere: nell'interesse di tutti i soggetti coinvolti.

SITUAZIONE ATTUALE

Il settore Assistenza clienti serve coloro che oltre a muoversi da un luogo all'altro chiedono di farlo con l'assistenza di personale aziendale.

Rimangono legati al ragionamento di prima non tutte le persone hanno questa esigenza o forse non tutte la manifestano.

Sta di fatto che questo servizio non è per tutti. Ciò detto il problema potrebbe finire qui, ma non è così. Gradualmente la richiesta di assistenza in ferrovia, pur sottendendo un rapporto privatistico, si è tanto diffusa da essere considerata oggi un fatto popolare, alla stregua di un atto dovuto nel pacchetto di viaggio, dal più voluminoso e complesso al più piccolo e insignificante. Significa che tale servizio, nato per pochi autenticamente bisognosi, oggi è ritenuto per tutti, anche per coloro che non ne hanno espressamente necessità. Ciò è provato dalla differenza di approccio dell'inizio e di quello attuale.

Prima le persone arrivavano per tempo presentando un reale bisogno: persone con handicap, auto al seguito, oggetti di valore abbandonati in luoghi ferroviari, persone smarrite, ecc...

Ora non esiste di fatto più alcun limite di quelli nominati: si chiede in qualsiasi momento, si fanno i trasporti disabili in ogni condizione e per ogni destinazione, si cercano oggetti anche minimi, per molto tempo, distraendosi da cose più gravi e improvvise.

La gente chiede assistenza come compensazione di una forma di disagio permanente dovuto all'assenza di altre componenti del tra-

sporto: la puntualità, la pulizia, la sicurezza, il confort, il personale disponibile.

La natura del rapporto fra clientela e struttura cambia diventando un vero e proprio duello, alle volte anche fisico. In questa fase FS se ne lava le mani perseverando nel comportamento inerziale già descritto: da una parte offrendo il servizio come atto dovuto, dall'altra non definendo le reali competenze degli addetti, quasi a lasciarle nella piena e totale libertà di attribuzione ad un pubblico sempre più insoddisfatto.

PROSPETTIVE

Il problema principe del personale di Assistenza non è se la struttura continuerà, o no ad esistere, come invece vale per le biglietterie.

Dati i presupposti del momento si può dire che si continuerà a lavorare; non però con i compiti di qualità previsti in origine, ma di argine alla protesta della clientela.

Il ruolo reale da attribuire all'operatore non sarà quindi un ruolo di professionista dell'informazione e risolutore di problemi; ma elemento compensativo, pronto far fronte in qualsiasi modo alla protesta del pubblico utente nei casi di disservizio e criticità. L'Assistenza va strutturata con Presidi territoriali e con addetti qualitativamente formati e quantitativamente idonei alla produzione degli Impianti dipendenti.

Vanno individuati, con priorità, i compiti, le mansioni e le dichiarazioni per gli addetti di questo settore.

Debbono essere garantiti i presupposti per giungere, a breve, all'unificazione - anche strutturale - delle attività di supporto ai disabili, di assistenza/accolgenza e di ufficio informazioni.

Con l'intento di potenziare e sviluppare l'assistenza alla clientela il pronto intervento, in caso di disservizio, deve essere garantito in un ambito geografico definito che interessi gli Impianti grandi e le stazioni satelliti a vocazione regionale.

In che modo proteggere il personale? Non solo.

Il personale Specialista Tecnico Commerciale nei suoi compiti di profilo ha anche quello di dover rischiare la propria incolumità personale?

Il fatto che alcuni direttori d'area siano giunti a piani di reciproca collaborazione con la POLFER dimostra quanto lontana sia una conclusione organizzativa di questo problema.

Il fatto che l'Azienda non risponda con altro mezzo all'emergenza aggressioni tranne quello della forza pubblica mostra al di là di tutto che non c'è modo né volontà al proprio interno di rimuovere radicalmente le cause del problema.

Manca il contributo organizzativo.

Una crisi della Società, è diventata la crisi dei lavoratori del front-line.

La risposta di TRENITALIA è in linea con la scelta di non fare trasporto, ma di stare sul trasporto. Controllare i flussi finanziari disinteressandosi dei destini del personale subalterno e della comunità trasportata.

Il fenomeno ha radici sociali. TRENITALIA è incapace di porre soluzioni di valenza pubblica. Essa può fallire, ma la comunità NO.

Per evitarlo occorre externalizzare il costo del conflitto interno. È necessario al più presto coinvolgere l'Azienda e le parti sociali nella stesura di un quadro procedurale valido per tutti:

- dare mezzi di supporto efficaci e nuova capacità decisionale al personale addetto;
- abbattere le barriere di comunicazione fra reparti (viaggiante, SOP, CIV, RACS);
- valorizzare il personale;
- avvicinare il personale dopo fasi di maggiore pressione;
- periodizzare tavoli tecnici con la direzione competente.

Alle considerazioni sopra esposte va aggiunto che, in talune realtà, peraltro di primaria importanza, il rapporto anche umano con la locale dirigenza ha portato il personale ad una situazione di esasperazione.

In particolare in quelle realtà in cui al personale viene imposto un regime d'orario di lavoro settimanale del tutto incompatibile con quello delineato dal CCNL delle attività ferroviarie (es. Roma Termini): evenienza questa che si aggiunge a quelle precedentemente evidenziate, quale elemento distortivo che frustra le aspettative di equità, giustizia, serietà del personale che poi è in prima linea nei rapporti con la clientela.

CONCLUSIONI

Le biglietterie debbono rappresentare una risorsa per la Società e da tale presupposto si deve partire per uno sviluppo del settore: la fine della subalternità rispetto alle agenzie di viaggio (si pensi solo a tutte le attività di rimborso/modifica dei tagliandi di viaggio emessi da strutture diverse dalla biglietteria) e il recupero di produzione.

In questa ottica occorre un impegno da parte della Società per il blocco della proliferazione di attività concorrenti all'interno degli impianti ferroviari. È inaccettabile e palesemente contraddittorio, persino con le elementari e sopra criticate esigenze di pareggio di bilancio, che, negli atri delle stazioni, agenzie di viaggio o società a partecipazione, si vendano i prodotti ferroviari e che sia la biglietteria a provvedere agli eventuali rimborsi od alle modifiche di itinerario. Il mantenimento di questo stato di evidente e scorretta concorrenza all'interno delle stazioni, è tra le cause del declino degli introiti ed è strumentale ad una possibile, futura externalizzazione di questa attività.

Altro elemento di criticità è dovuto alla sbagliata e controproducente politica tariffaria messa in atto dalla Società: non è, infatti, concepibile attivare offerte e riduzioni nei periodi di maggior traffico, che - di fatto - non aumentano i clienti, ma consentono ai viag-

giatori "abituali" di usufruire di sconti e gratuità. È, viceversa, necessario che la politica tariffaria intercetti la clientela nei periodi "di morta", dotando il personale di front-line degli strumenti per acquisire tutte le informazioni e gli elementi necessari a supportare tali campagne pubblicitarie. Non, dunque, come accade oggi, ove, spesso, gli addetti allo sportello vengono dalla Società lasciati all'oscuro dei prodotti che Trenitalia offre!

Il sindacato, ottenute le garanzie di sviluppo e mantenimento del servizio di vendita diretta all'interno della Società FS di trasporto, è disponibile ad un confronto a tutto campo con Trenitalia che miri ad aumentare gli introiti attraverso un confronto diretto al potenziamento e ad una diversificazione dell'offerta, alla polifunzionalità degli addetti e alla previsione di adeguate e contrattate flessibilità legate alle specificità di ciascun bacino/impianto.

In particolare, per potenziamento dell'offerta, si intende per quelle piccole stazioni che servono prevalentemente le comunità locali, la vendita di prodotti tradizionalmente non trattati dal soggetto ferroviario, ma che, con il reticolo offerto da Trenitalia, possono determinare una crescita significativa degli introiti: pagamenti utenze, ricariche telefoniche, biglietti di trasporto aereo ed autotrasporto, bolli e tasse regionali/comunali, schedine e lotto, informazioni turistiche e vendita biglietti di musei ed attività culturali dell'area geografica di riferimento, vendita di tutti i prodotti FS oggi dedicati alle sole agenzie, a Internet o ai centri commerciali.

Per questo e per un complessivo miglioramento della professionalità degli addetti è necessario pretendere un Piano Nazionale della Formazione che, tra l'altro, sviluppi il bagaglio professionale dei Specialisti Tecnici Commerciali comprendendo la conoscenza delle lingue straniere come abilitazione obbligatoria a cura della Società.

Dal punto di vista organizzativo, ribadendo la necessità di una gestione unitaria delle biglietterie, si ipotizza l'istituzione di "Bacini di vendita" che garantiscano l'apertura degli sportelli in tutti gli Impianti di giurisdizione, il coordinamento tra le biglietterie "madre" e "satellite" (attraverso Coordinatori alla Vendita) ed adeguati assetti qualitativi e quantitativi.

In questa ottica va verificata la possibilità che, dato l'ambito territoriale sul quale operano gli addetti, sia ampliata al settore la previsione contrattuale legata alla disponibilità / reperibilità.

Sugli aspetti normativi ed economici vanno affrontate e risolte le problematiche legate ai "Videoterminali", al diritto al pasto, alle ferie collettive e alla garanzia del loro godimento su richiesta del lavoratore.

La situazione attuale è divisa per AREE DI RESPONSABILITÀ:

- Vendita Diretta
- Vendita Indiretta
- Grandi Clienti e charter
- Internet

Il grosso della vendita è diviso in quote percentuali in maniera quasi paritaria fra vendita diretta e indiretta lasciando agli altri canali una percentuale che non supera il 10% del fatturato totale.

Il sistema di vendita con la divisione per canali come allo stato attuale è da rivedere poiché con la divisione, è venuta a mancare quella sinergia fra i canali e ha creato una conflittualità fra i lavoratori, e ripetiamo conflittualità e non competizione che come risultato ha spesso disorientato la clientela che si è vista contesa fra i diversi operatori nella stessa zona. Venditori di indiretta, venditori di Grandi Clienti, venditori front line nelle biglietterie.

Bisogna mettere ordine nella vendita e ricreare quella necessaria sinergia, che con la divisione per canali è venuta a mancare, in modo tale da restituire a FS la valenza di società di servizi idonea a gestire il trasporto ferroviario come grande alternativa di mobilità (all'aerea, navale e su gomma), anche competendo, o interagendo all'occorrenza, con le altre realtà del mercato.

Riteniamo a tal fine proficuo seguire anche per la vendita un percorso integrato fra gli operatori che, benché dotati di una diversa professionalità acquisita, possano interagire.

Operatori che nel territorio assegnato, stimolino alle basi le esigenze dell'utente/cliente, siano attenti alle opportunità che si offrono sul mercato, implementino anche con operazioni di marketing la vendita del prodotto treno e dei prodotti ad esso collegato, prestando attenzione alle diverse tipologie che la vendita offre, con particolare cura delle differenze culturali tra clientele.

Operatori di front line che, facendo dell'attenzione al cliente il loro punto forza, lo sappiano guidare fra le proposte e le opportunità che vengono offerte sia di viaggio che di servizi ad esso collegati. Per questo le "Biglietterie" non possono più essere riconosciute dall'Azienda solo per la parte materiale del compito: cedere pezzi di carta con i dati del viaggio e ricevere denaro anche perché la diversità dei sistemi di vendita lo impone.

Va rivalutata la professionalità dei lavoratori: bisogna rendere le biglietterie sempre più accoglienti centri di vendita della mobilità.

Si ribadisce la contrarietà ad ulteriori frazionamenti della Vendita e si sollecita, per il settore dell'Assistenza-Accoglienza a terra, un rilancio dell'attività con compiti di informazione e supporto alla clientela anche per i treni del trasporto regionale.

Riteniamo che le tematiche evidenziate siano sufficientemente enucleate per aprire una discussione a largo raggio in tutti questi settori, che possa offrire suggerimenti e sollecitare approfondimenti sugli aspetti maggiormente strategici e concretamente incidenti sulle attività e lavorazioni che rientrano nella nostra categoria. Inoltre la socializzazione delle idee ed delle esperienze auspichiamo possano diventare il principale strumento per affinare le linee guida del mondo dell'assistenza e della vendita diretta ed indiretta e renderle più dinamica ed efficace.

Nel ringraziarVi per l'attenzione prestatami, auguro a tutti buon lavoro.

ASSISTENZA A TERRA, SEMPRE PIÙ A TERRA

Se ci troviamo a parlare di questo argomento è perché questa particolare attività che viene svolta nelle stazioni registra ormai un costante peggioramento nel suo andamento generale e nel servizio svolto nei confronti della clientela. Vale la pena in questa fase svolgere un breve excursus storico, per far comprendere come si è arrivati alla situazione attuale, e puntualizzare alcuni elementi di attualità con l'impegno di ritornare sui prossimi numeri del nostro periodico ad affrontare maggiormente in profondità le problematiche del settore.

• ALLE ORIGINI

Fino alla fine degli anni '80 del secolo scorso tradizionalmente "tutti" i ferrovieri assistevano i "viaggiatori", nel senso che nei luoghi aperti al pubblico, le "stazioni", TUTTO IL PERSONALE, anche al di fuori delle proprie competenze specifiche, si trovava a che fare con il pubblico, le cui richieste venivano alla fine soddisfatte risalendo la scala gerarchica operativa della stazione, fino ad arrivare al capo stazione titolare che era in loco il rappresentante unico ed ufficiale dell'azienda ferroviaria.

Per di più, in alcuni importanti impianti della rete erano esistenti appositi "uffici informazioni" per il pubblico, i quali erano ben attrezzati nell'ottica dei tempi (si pensi che erano dotati di appositi agenti qualificati "interpreti" per le lingue straniere!)

Ma in ogni stazione c'era almeno un ferroviere al quale l'utenza poteva fare riferimento, anche 24 ore su 24. Tutto ciò fino a che non si cominciò ad estendere il sistema di telecomandare gli impianti di stazione da un punto distante, rendendo superflua la presenza del personale di "movimento" (all'epoca lo era tutto il personale di stazione), lasciando sempre più decine di stazioni "impresenziate", alla mercé di vandali e individui indesiderabili, con i "clienti" abbandonati a se stessi.

• NEL 1993

Il problema della riduzione della presenza di personale a disposizione del pubblico portò a definire, nell'ambito di una prima allucinante forma di divisionalizzazione varata sul finire del 1993, una scalinata attività di assistenza per punti e tratti di linea, affidata ad agenti promossi sul campo al più alto livello della scala contrattuale attornati da miseri compagni di personale poco qualificato e raccogliuto: erano i Responsabili dei Servizi di Stazione ("Mr Smith"!!!) dell'omonima "Divisione". Contemporaneamente era iniziata la valanga dei prepensionamenti, sicché molti di questi individui dopo solo due o tre mesi dalla nomina al 9° livello se ne andarono riccamente in pensione con sette anni di anticipo, lasciando stazioni-base e tratti di linea abbandonati ai loro poco qualificati subalterni, ridotti di consistenza per lo stesso "scivolamento". Fu un tragicomico periodo di improvvisazioni e invenzioni, delle quali beneficiarono certi personaggi che riuscirono a dare la scalata alla carriera, toccando punte livelli dirigenziali, sfruttando l'emergenza continua per la quale bastava solo far vedere che ci si era dati da fare, senza risolvere però alcun problema, anzi, peggiorandoli. Per illudere e illudersi che si prestava attenzione al problema, venivano organizzati corsi (per lo più inutili) per il personale dei vari livelli, dove alla fine il docente, magari "esterno", prendeva

appunti da quello che gli spiegavano i ferrovieri partecipanti, i quali in molti casi ne sapevano più dell'insegnante! Ma sempre più aumentava il numero di stazioni impresenziate e abbandonate a se stesse, mentre dove operava ancora il personale addetto al movimento per regolare la circolazione dei treni lo stesso effettuava un costante scaricabarile nei confronti del pubblico: "rivolgersi ai Servizi di Stazione"!

• DAL 2000, NUOVO SECOLO

Con l'arrivo delle prime separazioni (prima per "aree" e poi per "divisioni") e dei primi scorpori societari, venne ancora più marcata la separazione fra i pochi addetti ad assistere alla clientela e tutto il rimanente personale ferroviario. Alla base c'era la presunzione che la ferrovia fosse un'industria come un'altra, tipo una fabbrica di lavatrici, dove si costruisce il prodotto ("produzione"), lo si vende ("vendita") e, se si guasta, arriva il riparatore ("assistenza"): peccato che la ferrovia (ed ogni altro sistema di trasporto pubblico) non è omologabile a qualsivoglia industria (non può immagazzinare il prodotto) che crea profitti (il treno viene effettuato comunque e la "vendita" dei posti è... "tentata") assistendo il cliente in caso di guasti (il viaggiatore del treno o aspirante tale va "assistito" prima dell'acquisto del biglietto, quando arriva in stazione, quando sale sul treno, sul treno, quando scende dal treno, se il treno è arrivato in ritardo, ecc...!).

Tale aberrazione ha portato ad una stolta fusione a livello di unità dirigenziali, per cui il personale viaggiante ("assistenza a bordo") è stato accorpato al personale di stazione ("assistenza a terra"), quest'ultimo composto da poche unità per ogni impianto, nonostante l'accorpamento dei precedenti "servizi di stazione", "uffici informazioni", "FS informa", "auto al seguito", ecc., di fatto dando un predominio al "viaggiante" che dovrebbe stare solo sui treni! Per di più l'ultimo CCNL ha storiato la qualifica: non più capo gestione/capo gestione superiore ma specialista tecnico commerciale, termine ambiguo e banale che può dire tutto e il contrario di tutto. Con l'illusione di risparmiare, in maniera subdola alcune lavorazioni venivano altresì "esternalizzate" di nascosto (vedasi "FS informa"), senza alcuna trattativa con i sindacati.

• OGGI

Arriviamo alla tragica situazione attuale, che vede un'estrema rarefazione sul territorio degli impianti di assistenza, i cui addetti sono meno di 800 in tutta Italia! Tanto per fare un esempio, lungo i 323 Km di linea da Ancona a Foggia l'unica presenza intermedia è di un addetto (su due turni) del "presidio" di assistenza di Pescara Centrale, mentre le stazioni della linea sono ormai quasi tutte impresenziate e telecomandate da Bari Lamasinata. Ancora peggiore è la situazione nelle isole (la Sardegna non ha assistenza!) e nelle regioni meridionali, dove si possono percorrere pure 400 Km di linea senza più trovare un ferroviere "a terra"...!

A ciò va aggiunta la totale insufficienza di adeguati strumenti e materiali operativi: si lavora in locali fatiscenti e fuori norma (specie per l'accesso del pubblico, vedasi Roma Termini), in sta-

zioni prive di efficace segnaletica per l'utenza, senza adeguato materiale cartaceo di informazione da distribuire agli aspiranti viaggiatori; a ciò va aggiunto che si è totalmente privi di mezzi di pronto intervento lungo la linea, non si ha a disposizione nemmeno una vecchia automobile e in molti casi si ricorre al costoso noleggio di taxi! Per ovviare alle carenze di personale la dirigenza da anni utilizza agenti del personale viaggiante, distogliendoli dal servizio sui treni e creando così altre carenze di organico: in buona parte si tratta di personale di fresca assunzione e facilmente ricattabile ("o fai quello che ti dico io o te ne torni sul treno") o inidoneo, privo ovviamente delle abilitazioni del personale di stazione e in molti casi della necessaria esperienza sul territorio. Complice la mancanza di "regolamenti" per i servizi di assistenza a terra, è facile assistere a squallide improvvisazioni di allucinanti attività da parte di questo o quel responsabile, fatto che provoca attriti nel personale e fra questo e quello della "vendita" e di RFI.

Fra divisioni, fusioni e nuove separazioni non si capisce più "chi deve assistere chi?": i viaggiatori sono teoricamente divisi fra "regionale", "lunga distanza" e la nuova "alta velocità", ma il personale di assistenza è sempre lo stesso (anzi sempre di meno), i ritardi e le soppressioni dei treni sempre di più, le coincidenze sono state abrogate (ma non è stato mai comunicato ufficialmente al pubblico...), il caos aumenta giorno dopo giorno e, specialmente nei centri di forte presenza turistica, quando si presenta uno straniero non si sa chi è tenuto a parlare una lingua diversa dall'italiano: da nessuna parte dei documenti aziendali si tratta l'argomento "lingue straniere" e nessuno è obbligato a conoscerle!

• PER IL FUTURO

Ci impegnamo a tornare su questi argomenti sulle pagine di questo nostro periodico, uno dei pochi, se non l'unico ormai, a circolare fra i ferrovieri delle stazioni. Intanto però puntualizziamo certi aspetti che vanno affrontati subito, se ancora dovrà... esistere l'assistenza a terra.

Serve immediatamente uno scorporo dall'assistenza a bordo, riorganizzando l'assistenza a terra in entità autonoma (siamo personale di stazione!). La necessità di personale può essere risolta attingendo dal forte esubero di capi stazione di RFI (personale più che qualificato e già... di stazione!), dove ci sono centinaia di agenti non prepensionabili, sottoutilizzati e tenuti nascosti dalla società (ogni stazione che finisce telecomandata produce cinque C.S. in esubero!).

Con il giusto organico va diffusa adeguatamente la presenza di impianti di assistenza sul territorio, almeno nei nodi principali, in media ogni 100 Km, con opportuna dotazione strumentale efficace per gli interventi di emergenza. Al di sopra di tutto occorre però una seria regolamentazione di esercizio di questa delicata attività che rappresenta il primo impatto con la clientela, e ciò può scaturire solo da un corretto confronto costruttivo fra i lavoratori, i loro rappresentanti e l'azienda esercente il trasporto.

Meno fumo agli occhi e più concretezza, per favore!

IL DISASTRO DELLE BIGLIETTERIE

Spunti per la crescita ed il rilancio

di Domenico Battaglia

Il quadro della situazione del Settore Biglietterie è allarmante: sempre meno personale, nessuna prospettiva di nuovi inserimenti, l'assenza di un piano industriale. Voci più disparate che mai, che si susseguono incessanti, sul futuro del comparto. Ognuno dice la sua, ma nessuno che affronta realmente il problema. Nuove entità collettive, i comitati dei consumatori, che agiscono seguendo esclusivamente il proprio percorso d'interesse senza entrare nel merito delle scelte aziendali; le autorità regionali, che si attengono scrupolosamente alle piattaforme dei contratti di servizio e che non intendono dare respiro politico alla loro azione.

Le cause di questo impoverimento generale sono imputabili al grande cambiamento in atto e a una leadership di riferimento impreparata ad agire in emergenza strutturale. La fase divisionale ha seminato incertezza e svuotato i lavoratori del front-line delle loro prerogative di ruolo, privandoli delle tradizionali attribuzioni di professionalità e competenza. Il forzato reclutamento di nuovi quadri intermedi, per condurre in tutta fretta il Settore da una formula all'altra, si è tradotto in un gigantesco processo sperequativo.

L'applicazione degli antichi criteri di valorizzazione, riproposti in chiave di risultato, hanno infatti illuso molti di noi sulla concreta possibilità di avanzamento per chiare potenzialità, mentre invece permettevano alle istituzioni di puntare soprattutto su soggetti già individuati e in sintonia coi principi utilitaristici della nuova cultura, affermando così il metodo della pre-selezione ideologico diretta. L'evidente scoramento degli esclusi, dinanzi al drastico stravolgimento delle regole organizzative, era individuato dalla Società e in parte mitigato dal ricorso alle offerte di pre-pensionamento incentivato. In questa maniera l'Impresa riteneva di porre rimedio ad un primo livello sperequativo, ignorando però, che in questo modo, avrebbe di fatto sancito inopinatamente un gruppo di "aventi diritto":

gli anziani del servizio, innescando una lunga stagione di conflittualità fra i livelli. Da parte loro, le OO. SS., sottovalutando tale rischio, non vi si contrapponevano, rassicurate dalla presenza di un metodo già praticato e condiviso, favorendone altresì lo sviluppo in regime di concertazione.

La fase di compensazione, diretta ai concorrenti dei "promossi", esclusi dalla riforma divisionale, in verità riguardava soltanto i colleghi più vicini, gli anziani del servizio, e scartava le categorie più giovani con alta scolarità di base ed elevate aspettative di ruolo. La dissonanza fra potenzialità e mansioni costituiva da quel momento la prima causa di frustrazione degli operatori di front-line "rimasti al palo", mai sopita, tanto da indurli a implementare, nel quadro delle competenze loro assegnate, varie forme di rigidità comportamentale verso l'Autorità di comando.

L'Azienda da parte sua, dovendosi garantire la corretta attenzione del personale che andava gradualmente scemando, decideva di assecondarne le forti aspettative, concedendogli la facoltà di agire come voleva. Tale attribuzione diventava quindi inattesa risorsa di scambio, agendo indirettamente, come limitazione del controllo di primo livello, svolto da coordinatori a pari base formativa, e interruzione dei periodi di formazione aziendale, dove notoriamente una società trasmette ai dipendenti i valori della nuova cultura d'impresa.

Nella realtà finale, l'insieme delle scelte d'emergenza, l'assenza di chiare strategie industriali e di un progetto di alternativa sindacale, la limitazione dell'attività di controllo, sono le ragioni di un caso organizzativo altamente drammatico. Una situazione di difficile svolgimento, che mai potrà essere risolta se non attraverso una profonda rivalutazione della sua componente umana. Un autentico riconoscimento di professionalità degli specialisti commerciali, fatta di back round personali di tutto rispetto. La conoscenza delle lingue estere, delle tecniche informatiche e della comunicazione. L'autocontrollo e la concentrazione nelle situazioni ad alta criticità.

La disponibilità al dialogo interpersonale e la capacità di ascolto.

Sono fattori concreti di abilità e competenza del personale di Vendita diretta, che ricadono in maniera sostanziale nel computo produttivo. Oggi sono acquisiti gratuitamente dall'Impresa, che se ne avvale in termini di valore aggiunto. È quindi il momento che vengano economicamente riconosciuti.

C'è di più! La domanda esterna nel frattempo non si è fermata. Il pubblico ha imparato a manifestare in maniera sempre più esplicita e diretta il proprio disagio dinanzi al gap dell'offerta. Il personale di front-line, quindi, oltre a sentirsi abbandonato dalla Società, tocca quotidianamente con mano l'assenza di sicurezza nello svolgimento elementare del proprio compito, perché ogni rapporto col cliente, anche il più semplice, è ormai causa potenziale di contenzioso insanabile. Un rapporto che nasce impersonale, ma che diventa, per l'assenza di una rete di protezione organizzativa, diretto e coinvolgente, al punto tale, da far spesso apparire all'esterno responsabile del disagio colui che è invece lì per assistere fedelmente il cliente.

Capovolgimento della realtà, dunque, attraverso lo sfruttamento delle risorse umane e la sostituzione di regole condivise per incapacità e inadeguatezza manageriale. Tutto ciò è l'ambiente d'oggi dei lavoratori delle biglietterie.

Un realtà snaturata, che il singolo addetto quotidianamente e in perfetta solitudine tenta di riequilibrare, lottando contro i luoghi comuni, le insicurezze sociali e culturali, le deficienze strutturali. Senza ricompensa, a solo titolo di difesa personale.

Ecco giunto il momento della presa di coscienza verso una nuova dimensione della sicurezza nel rapporto di lavoro interno ed esterno, dove sia il pieno rispetto delle reciproche prerogative di ruolo, nel quale vengano definitivamente accettate le singole diversità e trovate le giuste soluzioni all'equo confronto fra le parti. Attraverso un contratto nuovo, un contratto più giusto. Per il bene di tutti, per il bene della Ferrovia.

DIRIGENZA FS: CHIUSURA, IL FUTURO DELLE BIGLIETTERIE!

“Questo è in fondo il baco” che infetta i nostri ambienti di lavoro, che toglie speranze, che serpeggia tra le postazioni e le persone. Qui si sente parlare solo di pensionamenti, non ci sono speranze. Il blocco rigoroso e il turn over fa sì che non siano nemmeno giovani che possono portare il seme dell'entusiasmo, alla voglia di cambiare. Se si vedano facce nuove sono persone inidonee di altri profili. Delusione, scoramento, impotenza.

E tanto stress. Lavorare a contatto con il pubblico pare sia la spiegazione; facile ma non è così. Qui ci sono dei professionisti che non hanno timore con il pubblico, di mettersi in discussione, di cambiare modo di rapportarsi con altre persone, siano essi clienti colleghi o superiori.

Siamo consapevoli che le difficoltà nel nostro lavoro data la gestione del contatto con altri o delle tecnologie che abbiamo a disposizione o delle pratiche e conoscenze necessarie a svolgere il lavoro delle biglietterie possiamo superare con le nostre capacità.

Lo stress deriva dalla forte sensazione che non ci vengono forniti strumenti e supporti per farlo.

Nel rapporto con i clienti siamo sempre in posizione prona, scusandoci di continuazione per colpe non nostre e inadempienze continue e quotidiane della nostra azienda, se poi ci capita d'incontrare una persona violenta o maleducata, c'è sempre il titolare che ti ricorda di abbozzare, di non reagire, perché la cosa importante non è la nostra persona o la nostra dignità, ma non prendere rapporti.

Invece ci sentiamo offesi nell'anima, non solo per la nostra persona, ma anche per i coloro che portiamo e per noi sono un valore.

Per l'azienda no, finisce tutto nella stoffa, nei colori, nel cartellino, non nel profondo significato intrinseco.

Eppure dovrebbe essere valori aggiunti, per un'azienda sana, il benessere e lo spirito di appartenenza dei propri dipendenti.

È tangibile la dicotomia tra l'atteggiamento che ci viene richiesto in biglietteria, di spersonalizzare automatismo assoluto e quello invece auspicato da chi decide e gestisce i corsi di comunicazioni organizzati per noi.

Qui ci viene richiesto di non essere macchine, ma di essere il più squisitamente umani: componenti nel gestire emozioni, sentimenti, criticità, empatici, pratici e positivamente risolutivi.

È dov'è il problema?

Dateci treni, informazioni, biglietti da vendere e monetine per fare i resti.

Qualche dirigente dice che le macchine sono stupide e non potranno mai sostituirci, sicuramente dovremo fare un lavoro diverso, più raffinato da loro.

Per questo occorrono mezzi e professionalità.

I mezzi sono computer più veloci ed efficienti, (magari anche più sicuri, gli schermi che abbiamo ora problemi ne danno molti), l'ottimo sarebbero dei computer che possono svolgere il lavoro Sipax, Bar e Railbest.

Pare che siano in preventivo, ma non parla nessuno.

Ci vorrebbero nuovi strumenti per il pagamento in moneta elettronica, perché sembra che non ci siano più le ditte che hanno costruito quelli attuali e quando ce li sostituisco perché rotti, ce ne danno altri vecchie e spesso aggiustate con il nastro adesivo.

Per quando ci riguarda la comunicazione col cliente, i nostri microfoni se ci sono e se funzionano, soffrono altre anomalie, per esempio vengono inibiti dagli annunci dell'altoparlante.

Già l'altoparlante, le IAP. Parecchie biglietterie non hanno il supporto dei monitors di arrivi e partenze interni, alcuni nemmeno tabelloni nelle stazioni.

Ce ne sono poi che soffrono strane anomalie per esempio nella stazione di Genova.

Brignole se un treno viene soppresso scompare automaticamente dai tabelloni delle partenze e ai clienti preoccupati che si precipitano a chiederne notizie allo sportello, non si sa cosa dire fino a quando qualcuno non riesce a chiedere ai dirigenti movimento.

Ma la divisionalizzazione ha fatto sì che siamo diventati un mondo diverso, e stante dal vecchio movimento e se non esistono antichi rapporti personali, spesso le risposte non sono confortanti od esaurienti, qualche volta sono proprio scocciate.

Ho visto sulle porte dell'ufficio movimento vietato l'ingresso al personale non appartenente a RFI (sulla porta dell'ufficio dove ho lavorato nove anni).

Sono frequenti discussioni per il possesso (non personale, ma dello sportello) di forbici, timbri, pinzatrici, sedie “ergonomiche”.

Si lavora in economie di graffette, punti metallici, ecc.

Ma la mancanza più pesante è forse quelle monetine per fare i resti.

Ne manca sempre qualche tipo, alternativamente 1 o 2 euro, più spesso i tagli minori.

La **professionalità** che già possediamo ha bisogno di aggiornamenti contuni per rimanere allo stesso livello.

Ogni giorno arrivano nuove disposizioni, quintali di carta che non viene più nemmeno distribuita personalmente e di cui nessuno si cura se l'abbiamo letta o capita o se la applichiamo correttamente.

Una volta c'era un progetto tutor, naufragato chissà dove, che qualcuno aveva inteso fosse una specie di poliziotto.

Una volta c'erano compiti precisi e anche personale che svolgevano funzioni di sussidio e aiuto agli sportellisti.

Ora ci si deve arrangiare da soli, per tentativi, e passar parola quando s'impara qualcosa.

Chiediamo anche più formazione, il nostro è un lavoro delicato.

La capacità di capire un cliente, di interpretare spesso quel che non riesce a chiedere, (al di là delle lingue straniere), di prevenire conflitti, la sviluppiamo da soli, prendendo musate tutti i giorni, così come gli aggiornamenti professionali, per cui non ci sono più spazio e tempo (anche se è pur sempre a carico del datore di lavoro, come ci ha ricordato di recente la giurisprudenza).

Qualche dirigente pensa che la pausa dei videoterminalisti serva per leggere i fogli disposizioni.

Ma anche quello è anche il tipo di dirigente che non riconosce il diritto al turno, alle ferie, che si dimentica il buono mensa, in genere il contratto nella parte dei “diritti dei lavoratori. E ce ne sono.

E a questo proposito, non in tutte le biglietterie sono garantite le pause ai lavoratori videoterminalisti.

Qualche piccolo dirigente arriva anche a boicottare la partecipazione ai corsi aziendali, che invece sono molto utili e importanti, perché oltre ad informarci cose da non immaginare, offre la possibilità di farci conoscere altre realtà e nello stesso tempo di farci sentire in maniera concreta il ruolo che rivestiamo con pieno diritto e la condivisione di problemi e soluzioni con altri che li vivono proprio come noi.

Abbiamo bisogno anche di condividere le scelte aziendali, perché troppo spesso le subiamo come imposizione incomprensibili.

Non c'è continuità fra quanto deciso a livello marketing e chi deve portare avanti questo scelte, spesso non condivise.

Se non si condividono, come si possono promuovere? Non siamo fratellini scemi, a volte le dinamiche promozionali non sono così palesi, basterebbe poco, la comunicazione per far sì noi del front-line, si capisca e si possa influire beneficamente nel successo e nel gradimento delle scelte operate.

Troppo spesso si sente più fratellanza con l'utente che con l'azienda.

E “subiamo” le iniziative di marketing come torture: “Mi dia un Happy train per Napoli, quando c'è, lo cerchi per tutto il mese, per tutte le ore”.

E le file si allungano. Anche se lo cerchi coscienziosamente e non lo trovi, lo vedi che il cliente è sospettato e ti dice ma a chi vanno questi biglietti a 10 euro? Oppure, se ne trovi uno a 30 euro, ti dice no grazie, non mi conviene, prende l'aereo. E tu ti senti tanto cretino, uno che perde tempo, mentre il suo lavoro o è altro. O no?

La chiamano fidelizzazione.

Chi viaggia già è fidelizzato, lo fa per lavoro, per studio o per disgrazie.

Qualcuno per divertimento, ma se ha i soldi per viaggiare con altri mezzi, non lo fidelizziamo davvero.

E poi, non li fidelizziamo meglio con la puntualità, la pulizia, la sicurezza di un viaggio piacevole? Tanto, per ora non abbiamo concorrenti e quando arriveranno, se offriranno queste cose, non terremo certe i clienti con noi offrendo un viaggio a 15 euro su un treno a cui scartiamo proprio la vettura su cui il cliente era prenotato, oppure in offerta, ma in piedi, al freddo con le bestioline.

I veri, grandi problemi sono la mancanza di personale e di un progetto chiaro sul futuro della vendita.

Anche prima dell'accordo del 1° di marzo che ha bloccato le relazioni industriali nelle periferie, di fatto i dirigenti hanno evitato d'incontrare sindacati e rappresentanti del personale.

Quando gli incontri ci sono stati, pochi e rari, abbiamo trovato grande impreparazione e indecisione e mai l'azienda al completo.

Ora poi, con la riunificazione di pax e regionali, la nebbia è totale: continuiamo a lavorare con sistemi diversi, procedure diverse, spesso offriamo prodotti diversi.

Il risultato è un grande scoramento, credo che stiano bene a fare questo lavoro solo le persone che riescono mentalmente a isolarsi dal ruolo, a spersonalizzarsi, che fanno più domande e non ascoltano più le risposte, perché pensano che in fondo sono tutte balle e come dice un mio collega, l'unica cosa bella di questo lavoro è che dopo 7 ore e 12 te ne vai.

Va ricordato inoltre che abbiamo altri piccoli/grandi problemi organizzativi che impediscono ai lavoratori di godere dei loro diritti.

Per esempio, io lavoro in una biglietteria Pax da tre anni e non ho ancora potuto vedere l'accordo che ha stabilito il turno attualmente in vigore, non so bene quali siano i locali convenzionati e che orario facciano e che tipo di convenienza abbiano, visto che alla sera, per esempio, se non prenoti non mangi, se stanotte mi sento male e domattina non posso aprire la biglietteria, non ho un numero da chiamare per avvisare, ma so che, a che è capitato, è stata comminata una sanzione severa.

Dal confronto con i colleghi sono emerse ancora un paio di problematiche.

Praticamente tutti temiamo la cosiddetta “chiusura” serale vorremmo una qualche forma di aiuto con qualcuno, gente dell'assistenza o della cooperative portabagagli, per esempio, che ci aiutassero a far capire ai clienti che dobbiamo chiudere, non facciamo per far loro dispetto.

Poi, siccome il lavoro è pochino logorante, vorremmo poter avere dall'azienda un po' della flessibilità che chiede a noi e, quando uno proprio non ce la fa più, invece di essere costretto ad ammalarsi, poter cambiare tipologia di lavoro, per esempio passare qualche giorno in una biglietteria diversa (dalla grande alla piccola), o lavorare un po' nel retro-sportello (e magari s'impara anche il resto del ciclo produttivo) o poter cambiare tipologia di lavoro in comparti complementari, per esempio informazioni/assistenza o IAP.

E visto che certe personali conoscenze sono utili in azienda, aver la possibilità di frequentare corsi lingue, di comunicazione, di computer senza essere impediti dalle turnificazioni avverse, ma anzi essere agevolati.

Si chiede inoltre che i dirigenti frequentino corsi di comunicazione, perché la mancanza di uno spirito di gruppo e anzi il clima da lunghi coltelli che si respira in certe biglietterie, potrebbe essere meno conflittuale grazie all'azione positiva del responsabile.

Nostra Stazione
Organo Periodico del S.A.P.S.-Or.S.A.



■ Direzione Redazione Amministrazione:

Via del Castro Pretorio, 42 (int. 10)

00185 Roma

Tel./Fax 0644 57261 - Tel. e Fax FS. 970 66992

Reg. Trib. di Roma N. 397 del 28-07-95

i riferimenti di posta elettronica:

saps.orsferrovie@sindacatoorsa.it - saps@saps.191.it

Internet: www.sapsorsa.it

■ Fotocomposizione e Stampa:

Tipolitografia ERREPI

Via Castellana, 50 - Riese Pio X (TV)

Tel. 0423 746276 - Fax 0423 746663 - E-mail: prberna@tin.it

■ Direttore:

Giuseppe Maltese

■ Direttore Responsabile:

Gianfranco Antoniali

■ Comitato di Redazione:

Antonio Boncardo, Roberto Cesario, Sandra Zaccaria

■ Collaborano:

Domenico Battaglia, Fabrizio Evangelisti, Franco Rossellini,

Daniele Sebastiani

BIGLIETTERIE: BLOCCO STRAORDINARI

NEL VENETO CRESCE LA RABBIA DA ABBANDONO

• DA MESI IL CONFRONTO SULLE ESIGENZE DELLA VENDITA LANGUE, TRA IL DISINTERESSE GENERALE •

Anche l'incontro del 23 giugno ha ricalcato il cliché dei precedenti: tante parole, qualche promessa ma niente fatti. Anzi, una presa in giro visto che le 8 assunzioni ottenute in sede di confronto ai primi di luglio sono diventate - improvvisamente - prive del necessario mandato dalla sede centrale.

Non solo, ma anche i possibili provvedimenti per fronteggiare il periodo estivo (disponibilità, multiperiodicità etc.) sono stati tenuti gelosamente nel cassetto, perché tanto i lavoratori lo straordinario lo fanno e l'Impresa risparmia "la chiamata" e le altre competenze.

Questo è l'atteggiamento con il quale questa inaffidabile dirigenza si presenta al tavolo di confronto con la RSU ed il Sindacato!

Questa è la considerazione della dirigenza locale di Trenitalia nei confronti di un settore che, nonostante carenze di organico che superano il 25% del fabbisogno, ha raggiunto tutti gli obiettivi di budget prefissati, multe della Regione comprese!!

Tutti sanno che il Nord - Est ed il Veneto in particolare sono l'area di Vendita a maggior incasso (anche pro - capite) di tutta la rete ed i dati dello scorso mese di giugno hanno confermato il trend positivo.

In una qualsiasi altra Impresa queste performance parlerebbero da sole e le risorse necessarie verrebbero date senza battere ciglio. Invece, da noi più si lavora e meno sei considerato, più sei produttivo e più ti spremono come un limone.

È TEMPO CHE I "LIMONI" DICANO BASTA!

Di certo come OrSA (gli altri Sindacati si assumeranno le loro responsabilità nei confronti di lavoratori ed iscritti) **non intendiamo continuare a "dormire" sul problema.**

Per questo abbiamo attivato le procedure di sciopero del settore e

PROCLAMATO IL BLOCCO IMMEDIATO DI TUTTE LE PRESTAZIONI STRAORDINARIE, A PARTIRE DAGLI RC LAVORATI E DAI PROLUNGAMENTI DI ORARIO

Ai colleghi delle Biglietterie chiediamo la massima coesione e compattezza nel rispettare il proprio turno di servizio; se davvero vogliamo che le risorse necessarie arrivino e se vogliamo garantirci un dignitoso futuro lavorativo non possiamo svendere questa battaglia per un riposo a pagamento o per 2 ore di straordinario.

• LA NOSTRA DIGNITÀ ED I NOSTRI SACRIFICI NON SI COMPRANO.

• NOI VOGLIAMO CONTINUARE A DARE UN SERVIZIO NEL RISPETTO DEI CLIENTI E DEL NOSTRO LAVORO.

• DIMOSTRIAMO ALL'IMPRESA CHE DELLE BIGLIETTERIE NON PUÒ FARE CIÒ CHE GLI PARE!

Or.S.A. - VENEZIA

TUTELA LEGALE

Tutti i lavoratori iscritti all'Or.S.A.-Ferrovie dal 1° agosto 2006 saranno tutelati gratuitamente da un'assicurazione fornita dal Sindacato.

Il programma assicurativo prevede: tutela per spese legali e peritali per eventi connessi all'esercizio di funzioni svolte nell'ambito dell'attività lavorativa

Spese assicurate:

- Spese per l'intervento di un legale sia in sede civile che penale
- Spese peritali
- Spese di giustizia nel processo penale
- Spese del legale di controparte, in caso di transazione autorizzata dalla Società, o quelle di soccombenza in caso di condanna dell'Assicurato.
- Spese arbitrali

La garanzia concerne:

- a) L'assistenza per il recupero dei danni extracontrattuali derivanti da fatti illeciti di terzi subiti dall'Assicurato
- b) Tutela del lavoratore in caso di licenziamento individuale (giusta causa o giustificato motivo soggettivo). Artt. 58 e 59 CCNL
- c) Tutela del lavoratore in caso di provvedimenti disciplinari riguardanti sanzioni inflitte dal datore di lavoro e impugnate presso il Collegio interno di cui all'art. 62 punto primo del CCNL delle Attività Ferroviarie del 16/04/2003, comminate al lavoratore per mancanze punibili con la sospensione dal servizio e dalla retribuzione tra quelle previste negli articoli 55,56 e 57 del detto CCNL, limitatamente alla quota di spese posta a carico del lavoratore secondo quanto previsto dall'art. 108 punto 10 del CCNL delle Attività Ferroviarie del 06/02/1998.

Massimale: 5200 Euro per sinistro rif. Punti a) e b) della garanzia di cui sopra.

MESSINA: RFI NON APPRODA A TREMESTIERI

di Franco Rossellini

Sono stati realizzati recentemente a Messina due nuovi approdi nella zona sud della città a Tremestieri. Dal 26 febbraio scorso due navi (Tremestieri e Acciarello), delle società Tourist e Caronte sono già approdate in questa zona e aumenteranno sempre di più le corse sulla nuova rotta Tremestieri-Reggio Calabria. Circa 20 corse al giorno e in questo modo i conducenti dei Tir potranno imbarcarsi direttamente dall'autostrada di Tremestieri verso Reggio e viceversa senza attraversare il centro cittadino. Dopo anni di sofferenze i messinesi potranno liberarsi dei Tir salvaguardando la propria incolumità, visti i continui incidenti anche mortali, provocati dall'attraversamento dei camion nell'ultimo decennio.

L'attuale fase viene considerata sperimentale e decisiva per l'acquisizione dei dati relativi a tutti i tipi di condizioni meteo marine ed utile alle redazioni delle tabelle delle corse giornaliere. Mentre però le società dei privati eseguono prove sperimentali anche di notte, la società Rfi continua ad essere assente. Non si capisce infatti perché l'Rfi ancora non si sia attrezzata con nuove navi della stessa stazza delle società private per espletare anch'essa lo stesso servizio. Una domanda a cui dovrebbe rispondere il responsabile della navigazione Francesco Ceci. Il dirigente forse pensa di incrementare la produzione del traffico nello stretto a Messina, solo con una politica di riduzione del personale. Ci risulta inoltre, che negli ultimi tempi Rfi ha comprato una nave (Budelli) usata e non adeguata per il trasporto dei Tir nella nuova rotta perché tutte le verifiche effettuate sulla stessa imbarcazione sono risultate negative. Lo scorso 25 febbraio inoltre la nave 'Budelli' alle 19.30 ha causato un incidente contro il porticciolo della Marina di Nettuno a Messina danneggiando tre barche e 40 metri di pontile.

Dalle prime dichiarazioni dei lavoratori coinvolti nell'incidente sembra che la causa sia da attribuire alla già nota disfunzione al sistema che gestisce propulsione e governo della nave. Questa è la dimostrazione che senza investimenti seri prima o poi arrivano solo risultati negativi.

Mi auguro che nel prossimo futuro la società Rfi decida finalmente di comprare navi adeguate e inizi al più presto ad eseguire corse sperimentali come le altre società Tourist, Caronte e Meridiana per aumentare la propria produzione e liberare anch'essa in modo definitivo la città di Messina dall'attraversamento dei "bisonti della strada".

RISCHIO AGGRESSIONI

di Fabrizio Evangelisti RLS Roma

I continui disservizi, provocati all'utenza dalle politiche dei vertici aziendali, provocano di fatto, disagi ed esasperazioni, che sfociano sempre più frequentemente in aggressioni fisiche e verbali nei confronti dei lavoratori, che con senso di abnegazione e spirito di appartenenza si impegnano nell'espletare le mansioni affidategli con serietà e professionalità.

La situazione in essere, provoca nei lavoratori, un senso di paura e insicurezza, specialmente in quelle località di servizio presenziate da un solo agente e situate in aree particolarmente isolate.

Il potenziale rischio sopra descritto, non trova purtroppo ad oggi rispondenza nel DVR (documento valutazione rischi), permettendo così alla parte datoriale, di non adempiere agli obblighi previsti dalle normative vigenti e riguardanti l'adozione di tutte le misure necessarie per la sicurezza e la salute dei lavoratori, in relazione alla natura dell'attività dell'azienda, ovvero dell'unità produttiva.

Le misure prevenzionistiche atte ad abbattere l'incidenza del rischio aggressioni, potrebbero essere non soltanto strutturali (porte anti-intrusione, finestre anti-sfondamento), ma anche e soprattutto organizzative, prevedendo laddove il calcolo del fattore rischio risultasse elevato, la presenza di un secondo agente in ausilio del lavoratore isolato.

Purtroppo, la parte datoriale, non riesce ancora a metabolizzare che l'importanza del DVR, non riguarda semplicemente la stesura e illustrazione dello stesso ai RLS, bensì il suo continuo aggiornamento in relazione ai mutamenti organizzativi e produttivi dell'azienda.

Inoltre, una politica mirata al rispetto e all'innalzamento degli standards qualitativi in materia di sicurezza sul lavoro, avrebbe importanti ripercussioni non solo sulla qualità del servizio prestato dai lavoratori inseriti nel ciclo produttivo, ma anche e soprattutto sull'abbattimento degli infortuni e delle malattie professionali.

Tutto ciò, permetterebbe di disporre di personale idoneo e soprattutto presente, non andando ad incidere sui maggiori carichi di lavoro derivanti da un ridimensionamento forzato degli organici contrattati, evitando l'accrescimento degli invalidi per cause di lavoro, che ad oggi rappresentano anche un 'peso' in termini di esborsi economici a danno della collettività.

Sarebbe quindi opportuno, effettuare un monitoraggio sul rischio in questione, anche attraverso una raccolta da parte dei vari capi reparto dei rapporti redatti dai lavoratori, sensibilizzando gli stessi, con appositi ordini interni, alla loro compilazione, creando così i presupposti per l'apertura di un confronto costruttivo e propositivo che debeli i rischi di aggressione nei confronti dei Lavoratori.

Or.S.A. Organizzazione Sindacati Autonomi e di Base LETTERA AL GOVERNO

Roma, 11 luglio 2006

Prot. n.° 91/S.G./Or.S.A.

Presidente del Consiglio dei Ministri
On. Romano Prodi

Ministro dell'Economia
On. Tommaso Padoa Schioppa

Ministro dei Trasporti
On. Alessandro Bianchi

Ministro per le attività produttive
On. Pierluigi Bersani

OGGETTO: SITUAZIONE IMPRENDITORIALE E GESTIONALE DELLE FERROVIE DELLO STATO

La grave situazione gestionale ed imprenditoriale in cui versa la principale Società di trasporto ferroviario del nostro Paese, Ferrovie dello Stato, è fonte di preoccupazione per i lavoratori che vi operano e, se gli interventi non saranno immediati ed adeguati, effetti disastrosi saranno presto avvertiti dalla intera collettività.

Se dal punto di vista gestionale infatti il deficit, malgrado le rassicurazioni, alla resa dei fatti fumose, dell'Amministratore delegato Ing. Catania, ammonta a 1,8 milioni di euro (dato annuo tendenziale 2006), nessuno spiraglio appare plausibilmente aprirsi sotto il profilo imprenditoriale, di recupero di spazi di mercato del trasporto. Al contrario si affacciano sempre più concretamente le ipotesi di ridimensionamento se non "chiusura" di servizi, in un contesto di confusionaria assenza di strategia e pianificazione industriale.

In proposito occorre inoltre evidenziare che i pesanti tagli sui trasferimenti in conto esercizio di 580 milioni di euro, operati dalla finanziaria conto 2006, non sono minimamente compensati dalla previsione di 1,8 miliardi di euro previsti dal DPEF in corso di approvazione per le ferrovie. Per la verità non sono neanche sufficienti alla copertura del fabbisogno per gli investimenti infrastrutturali.

Occorre invece che i corrispettivi ai servizi resi da Trenitalia trovino un riscontro oggettivo e che dunque vengano ripristinati i contratti di servizio a fronte delle prestazioni che la Società di trasporto continua a rendere, al fine di evitare interventi sul capitale sociale.

Sempre sul versante delle spese, è quanto meno paradossale che managers, tutt'altro che capaci e finanche incoscienti, al punto da plaudere alle scellerate scelte governative operate, dopo aver incamerato fior di milioni di euro per la gestione fallimentare realizzata, possano ora avanzare pretese economiche per una lauta "buonuscita".

Abbiamo avuto modo di apprendere delle richieste, in tal senso, dell'Ing Catania, per il "modesto" importo di circa 9 milioni di euro di liquidazione. Un premio per il deficit spaventoso cagionato?

Per non tacere della liquidazione del predecessore dell'Ing. Catania, Ing. Cimoli, pari a 6,7 milioni di euro, anche quest'ultimo autore di performances non certo brillanti sotto il profilo economico-imprenditoriale, ancorché capace di far quadrare i conti in un bilanciototalmente "sbilanciato".

Alla collettività spetterebbe invece un vero e proprio risarcimento del danno subito a causa delle incapacità gestionali ed imprenditoriali sopra evidenziate, e per il consistente depauperamento per quantità e qualità del servizio ferroviario, in termini di puntualità, regolarità, sicurezza; mentre i lavoratori debbono, loro malgrado continuare ad assistere al malcostume di un top management che viene e va da una gestione all'altra in cambio di miliardari compensi e senza un briciolo di responsabilità per i danni prodotti, spesso irreversibili. Top management il quale, piuttosto che impegnato in un'attività proficua per l'impresa, appare più preoccupato di esercitare un arbitrario potere disciplinare, contro i lavoratori, culminato nel licenziamento di chi ha "reclamato" sicurezza per sé e per la collettività.

Occorre poi un preciso assetto sul versante delle regole (clausole sociali) a tutela del lavoro nel settore ferroviario, assoggettato ad una liberalizzazione che in tal modo realizza evidenti ed insostenibili fenomeni di dumping sociale, tali da incidere sulla stessa efficienza e sicurezza del servizio ferroviario. In questo quadro, ci auspichiamo dunque un urgente intervento governativo che ponga rimedio alla situazione di crescente degrado descritta, augurandoci che le azioni conseguenti non vengano a gravare, ancora una volta, sulla forza lavoro, già fortemente penalizzata in termini occupazionali e mortificata sotto il profilo delle professionalità, da scelte ed azioni negative e sbagliate. I lavoratori ed il sindacato tutto si opporranno con vigore e convinzione ad ipotesi d'interventi ulteriori sulla forza lavoro, a disegni di riorganizzazione dell'impresa tali da alterarne la consistenza, ad accelerazioni sul versante delle liberalizzazioni in assenza di regole chiare e precise.

Ora, per dare senso compiuto alla scelta annunciata da codesto Governo, di interloquire con le forze sociali sulle problematiche delle varie categorie, anche al fine di esplicitare le situazioni che attengono alla sicurezza del lavoro e a quella ferroviaria, ivi compresa la richiesta reiterata di revocare i licenziamenti inflitti a lavoratori delle Ferrovie che a vario titolo e con diverse modalità, hanno tutelato se stessi e la collettività denunciando incombenti e urgenti problemi di sicurezza, attendiamo che codesto Governo apra un tavolo di confronto con la scrivente Organizzazione Sindacale.

Si porgono distinti saluti.

Il Segretario Generale
(Armando Romeo)

Ministero dei Trasporti

Il Ministro dei Trasporti fin dal suo insediamento e già dai primi incontri ha manifestato la necessità di creare un costante rapporto con le OO.SS. e le AA.PP. del Trasporto nelle sue varie componenti allo scopo di affrontare tutte le problematiche dei vari settori, ivi inclusa la necessità di riforme strutturali, nonché per stemperare situazioni di tensione.

Rispetto a ciò il Governo, ha poi dato un primo chiaro segnale istituendo venerdì 14 luglio u.s. una Cabina di Regia attraverso la sottoscrizione di un verbale di accordo con le OO.SS. CGIL-CISL-UIL-UGL.

Di tale Cabina di Regia, su proposta del Ministro dei Trasporti, fanno parte tutte le OO.SS. e le AA.PP. del settore.

Si sottolinea che la Cabina di Regia ha il compito di definire linee strategiche e direttive generali di regolazione - anche in materia di tutela dei diritti del lavoro e di rispetto delle libertà sindacali -, sugli assetti industriali, e sui raccordi fra Stato e Regioni sul riassetto del Trasporto Pubblico Locale. Allo scopo del raggiungimento dei suddetti obiettivi la Cabina di Regia si avvale di specifici tavoli istruttori settoriali secondo uno stringente calendario.

All'interno di questo quadro strategico generale devono trovare prioritaria definizione le questioni:

- Trasporto aereo. All'interno del settore, ferma restando la priorità della questione della sicurezza, assume particolare rilevanza la questione Alitalia con riferimento alla ridefinizione del piano industriale e al rinnovo dei contratti di lavoro successivamente alla loro scadenza. Il primo incontro è previsto per il 19 luglio prossimo.
- Trasporto Pubblico Locale. Si pone l'esigenza di una complessiva ridefinizione delle regole e degli assetti del settore. Il Governo si impegna a condurre la ricognizione delle risorse necessarie per il rinnovo del secondo biennio del CCNL e per il rilancio del settore.
- Trasporto ferroviario. Si concorda sull'esigenza di un confronto sulle decisioni strategiche da adottare, nell'ambito dell'attuale assetto societario, sul rilancio degli investimenti, sulla sicurezza, sulle relazioni industriali e sulla gestione della rete, al fine di concorrere al superamento dell'attuale situazione di crisi

finanziaria e gestionale di FS, con particolare attenzione all'applicazione degli accordi già intercorsi con l'azienda FS in materia di dispositivi di sicurezza (vedi dissociazione del dispositivo VACMA) che il Ministero dei Trasporti è impegnato a far applicare, nonché a vigilare circa il rispetto da parte di Trenitalia dell'atto di indirizzo della IX Commissione Trasporti della Camera per la revoca dei provvedimenti di licenziamento.

- Trasporto marittimo. Si pone l'esigenza di un confronto strategico sulle decisioni da adottare relativamente alla flotta pubblica nell'ambito delle vigenti condizioni della convenzione.

La convocazione dell'odierna riunione ha lo scopo di impegnare le OO.SS. e le AA.PP. che sottoscrivono il presente verbale a costituire e far parte della Cabina di Regia che il Ministro dei Trasporti dopo una prima riunione fissata per il 19 luglio p.v. in due tavoli separati convocherà in unico tavolo.

Sulla base di quanto concordato nel corso della riunione quegli scioperi già convocati per i giorni 19, 20 e 21 luglio si intendono sospesi.

Roma, 17 luglio 2006

IL Ministro

ATM-PP
SULT
SULT TPI
FAST
FAST FERROVIE
CISAL
FAISA CISAL
FEDERMAR CISAL
CISAL F.I.T.A.
C.S.T. CISAL
ORSA TRASPORTI
ORSA FERROVIE
CONFSAI
USCLAV-UMLDIM
CUB TRASPORTI
CUB NAZIONALE
CNL
ASSIVOLO QUADRI
UNIONE PILOTI
CONF. AIL



Segreterie Nazionali

COMUNICATO DELLE SEGRETERIE NAZIONALI OR.S.A E FAST

• 17 LUGLIO 2006 ORE 20,00 •



A conclusione dell'incontro svoltosi in data odierna con il Ministro dei Trasporti On. Alessandro Bianchi, le OO.SS. hanno sottoscritto un protocollo con il quale vengono definite la funzione e la composizione della c.d. cabina di regia finalizzata a definire linee strategiche e direttive generali di regolazione - anche in materia di tutela dei diritti del lavoro e di rispetto delle libertà sindacali - sugli assetti industriali e sui raccordi fra Stato e Regioni sul riassetto del trasporto pubblico locale.

Per quanto in particolare attiene al trasporto ferroviario, il Ministro dei Trasporti On. Alessandro Bianchi si è impegnato ad avviare un confronto sulle decisioni strategiche da adottare nell'ambito dell'attuale assetto societario sul rilancio degli investimenti sulla sicurezza, sulle relazioni industriali e sulla gestione della rete, al fine di concorrere al superamento dell'attuale situazione di crisi finanziaria e gestionale di FS, con particolare attenzione all'applicazione degli accordi già intercorsi con l'Azienda FS. in materia di dispositivi di sicurezza (vedi dissociazione del dispositivo VACMA) che il Ministero dei Trasporti è impegnato a far applicare, nonché a vigilare circa il rispetto da parte di Trenitalia dell'atto di indirizzo della IX Commissione Trasporti della Camera e delle richieste delle OO.SS. per la revoca dei provvedimenti di licenziamento.

A fronte del preciso e convinto impegno assunto dal Ministro dei Trasporti, On. Alessandro Bianchi, anche in relazione a materie di sua diretta competenza (sicurezza e dissociazione vacma) le OO.SS. Or.S.A. e Fast, sospendono lo sciopero di 8 ore proclamato per il 21 luglio p.v.

Or.S.A.
(A. Romeo)

Fast Ferrovie
(P. Serbassi)

QUALE PENSIONE ?

Dalla sua nascita il sindacato ha posto tra i suoi obiettivi primari l'affermazione di una rete di protezione per i lavoratori contro i rischi legati agli infortuni, alla malattia, all'invalidità e alla vecchiaia. Dando forma e consistenza, con le lotte sociali, al concetto di sicurezza sociale, sviluppando dalla fine dell'Ottocento anche nel nostro Paese quello che viene definito lo Stato sociale.

Tra tutte le forme di sostegno ai bisogni dei lavoratori delle ferrovie certamente il sistema previdenziale, in questo momento, merita un'attenzione particolare.

Attenzione alla quale avremmo certamente fatto a meno, visti i gravi problemi che già occupano i pensieri dei ferrovieri, dalla liberalizzazione del trasporto ferroviario - in assenza di vincolanti clausole sociali - ai problemi di bilancio del Gruppo FS.

Per capire da dove nasce il problema dobbiamo brevemente ricordare alcuni passaggi legislativi degli ultimi cento anni che hanno disciplinato il nostro sistema previdenziale.

Partiamo dall'articolo 43 della legge 488 del 1999. Questa legge infatti sopprime il Fondo pensioni del personale delle Ferrovie dello Stato, istituito con la legge 9 luglio 1908, n. 418, determinando l'iscrizione obbligatoria dall'1 aprile 2000 di tutti i dipendenti delle Ferrovie dello Stato spa nel nuovo **Fondo Speciale FS** istituito presso l'INPS.

Fermo restando che i ferrovieri già assunti alla data del 31 marzo 2000 vengono naturalmente iscritti nel nuovo Fondo speciale FS; le preoccupazioni nascono dal giorno successivo ossia dal 1 aprile 2000. Infatti al nuovo Fondo speciale FS, recita la legge, vengono iscritti esclusivamente coloro che vengono assunti dopo il 31 marzo 2000 alle dipendenze delle Ferrovie dello Stato S.p.a.

Vi chiederete dove è il problema, tutti i nuovi assunti alle dipendenze di RFI, Trenitalia, Ferservizi, Italferr, ecc dipendono dalle Ferrovie dello Stato spa. Nulla di più sbagliato. Infatti, una lettera (prot. n. 8/PP.70463-FS-L-5 del 24 marzo 2004) del Ministero del lavoro e delle politiche sociali, d'intesa con il Ministero dell'economia e delle finanze, ha chiarito che il personale nuovo assunto da società costituite per cessione di ramo d'azienda da parte delle Ferrovie dello Stato S.p.a. o per conferimento di attività, non deve essere iscritto al Fondo speciale per il personale delle Ferrovie dello Stato S.p.a., bensì al F.P.L.D. (Fondo Pensioni per i Lavoratori Dipendenti).

Tradotto significa che i ferrovieri assunti dall'1 aprile 2000 che vengono iscritti al Fondo Speciale FS sono **solo ed esclusivamente** coloro che dipendono dalla Holding che coincide, accettando sempre l'interpretazione della lettera richiamata, nell'assetto societario del Gruppo FS con le Ferrovie dello Stato S.p.a.

Ciò significa che il capotreno assunto nel 2001, il macchinista assunto nel 2002 o il capostazione assunto nel maggio 2000 non vengono iscritti nel Fondo dei ferrovieri ma in quello dei Fondo Pensioni per i Lavoratori Dipendenti (FPLD).

Comunque basta verificare il ruolo paga di un nuovo assunto non proveniente dal Genio e vedere che l'imponibile previdenziale è trascritto nella terza colonna INPS invece della prima colonna denominata Fondo Speciale FS.

Risulta fin troppo chiaro che l'interpretazione fornita dai ministeri economici e condivisa dall'INPS, risulta fuorviante oltre che

i ferrovieri assunti dal 1° Aprile 2000 che vengono iscritti al Fondo Speciale FS sono solo ed esclusivamente i dipendenti della Holding FS

dannosa per i ferrovieri, ma soprattutto non in linea con quanto afferma, con l'autorevolezza che le compete, la Corte dei conti. È importante riprendere quanto afferma la magistratura contabile del nostro ordinamento quando affronta, nella *Relazione sul risultato del controllo eseguito sulla gestione finanziaria di Ferrovie dello Stato S.p.a. per gli esercizi anni 2001 e 2002*, il tema della riorganizzazione societaria del Gruppo Ferrovie iniziata nel 2000. Infatti leggiamo nel capitolo 2 dedicato alla nuova organizzazione societaria, che con l'attuazione del processo di riorganizzazione societaria dall'unica società Ferrovie dello Stato S.p.A., soggetto integralmente subentrante, nel 1992 all'originario ente pubblico istituito nel 1985, sono derivate le sottoindicate principali società, chiamate nel loro complesso a svolgere i compiti dell'Ente pubblico del 1985: FS Holding, ora denominata Ferrovie dello Stato (o FS) S.p.A.; Rete Ferroviaria Italiana (o RFI) S.p.A.; Trenitalia S.p.A.

La lettura delle relazioni della Corte dei conti dimostra la nostra posizione in base alla quale tutti i ferrovieri, a prescindere dalla società da cui dipendono attualmente, derivano direttamente dall'unica società Ferrovie dello Stato S.p.a. Riteniamo sia questa la posizione per contrastare l'attuale interpretazione istituzionale che restringe alla Holding l'eredità delle Ferrovie dello Stato per i neo assunti.

È fin troppo evidente il rischio che corre in questo modo il Fondo speciale FS. Diminuendo così drasticamente la platea dei ferrovieri che lo alimenta, sarà inevitabilmente destinato ad esaurirsi ed essere assorbito, per esempio, dal Fondo dei lavoratori dipendenti (FPLD) recependo le regole di quel fondo.

Con quali effetti per esempio? Pensiamo solo a quelle categorie, quali macchinisti, manovratori e personale viaggiante che hanno il limite di età per la pensione di vecchiaia a 58 anni, che fine faranno? Difficilmente nel Fondo dei lavoratori dipendenti potranno mantenere il limite per la vecchiaia a 58 anni, essendo 65 anni il limite per il FPLD. Immaginate un manovratore a 65 anni in mezzo ai carri!

Altro aspetto da non sottovalutare e sul quale vale la pena di un surplus di attenzione, è il sistema di calcolo della pensione cosiddetto contributivo introdotto con la Riforma Dini (legge 335/1995). Quest'ultimo si applica totalmente a coloro che sono stati assunti dopo il 31 dicembre 1995 e, per gli anni successivi al 1995, anche a coloro che pur se assunti prima di questa data non avevano 18 anni di contributi alla medesima data (in questo caso il sistema di calcolo viene definito misto: retributivo fino al 1995 e

contributivo dagli anni successivi).

L'attenzione richiesta per il sistema di calcolo contributivo, oltre all'evidente penalizzazione economica rispetto ai lavoratori che vedono calcolata la pensione con il sistema retributivo (coloro che avevano almeno 18 anni di contributi al 31 dicembre 1995), è giustificata da quanto viene esplicitato nella Circolare n. 157/2001 dell'INPS, dove si dice che coloro che hanno la pensione calcolata con il sistema misto, gli anni di aumento di valutazione (1 anno ogni 10) devono essere attribuiti, soltanto ai fini della liquidazione della quota di pensione retributiva e, quindi, limitatamente ai periodi compresi fino al 31 dicembre 1995 e non spettano, invece, per la liquidazione della quota di pensione contributiva.

Ciò significa che una percentuale non indifferente di ferrovieri, per intenderci coloro che sono stati assunti indicativamente dopo il 1978, non vedono riconosciuto l'aumento di valutazione per gli anni successivi al 1995, pur svolgendo la medesima attività lavorativa (per es. manovratore) del collega assunto qualche anno prima che beneficia del sistema retributivo. Tale ingiustizia viene generata perché il sistema contributivo è del tipo a

capitalizzazione ossia il calcolo dell'ammontare della pensione è basato sul montante contributivo effettivamente versato (e gli aumenti di valutazione del Fondo speciale FS non corrispondono a contributi effettivamente versati) nel corso della vita lavorativa opportunamente accresciuto con dei coefficienti di rivalutazione tanto più alti tanto maggiore è l'età effettiva del pensionamento. In conclusione la questione descritta se da una parte deve preoccupare dall'altra ci impone come ORSA, un impegno a tutto tondo con la nostra autorevolezza e competenza al fine di orientare il dibattito e le scelte politiche del prossimo futuro su quale stato sociale sosterrà i lavoratori e i pensionati del terzo millennio.

L'auspicio deve essere quello di rendere pubbliche le nostre analisi sul tema, con il chiaro obiettivo di determinare le decisioni che la classe dirigente politica dovrà mettere in campo.

Analisi che dovranno avere l'ambizione e il coraggio di *'volare alto'* coniugando i temi - dell'organizzazione del lavoro, degli effetti dei turni rotativi, dei rischi di inidoneità fisica ai quali la nostra categoria è terribilmente esposta - con le regole di accesso e di calcolo della pensione in un doppio contesto penalizzante come quello introdotto dal sistema contributivo e dell'allungamento dell'età lavorativa. Senza dimenticare il ruolo che dovranno avere le pensioni integrative come Eurofer alla luce della riforma che entrerà nel 2008. Cercando anche magari di riprendere con forza la questione dei benefici delle cosiddette attività usuranti superando la vaghezza e l'indeterminazione con la quale è stata lasciata dalla legislazione dell'ultimo decennio.

Insomma una sfida non da poco ma che indaga profondamente il rapporto tra tempi di lavoro e non lavoro, rapporto che ha caratterizzato le lotte della storia del movimento operaio dalla sua nascita. E che soprattutto deve impegnare da subito la nostra organizzazione sindacale, prevedendo una giornata di approfondimento specifica dove coinvolgere tutte le parti sociali e istituzionali per delineare i problemi in questione e soprattutto presentare le nostre proposte rivendicative. Ricordando, magari ad alta voce, per essere ascoltati il più lontano possibile, che già una volta ai ferrovieri è toccato il ruolo di guida delle conquiste sociali. Come nel lontano 1908 quando, il Fondo pensioni del personale delle Ferrovie dello Stato, anticipava di ben 27 anni la nascita dell'INPS che ricordiamo arriverà solo con il Regio decreto N. 1827 del 4 ottobre 1935.

Quindi ancora in prima fila con la stessa forza e capacità di innovare le tutele del mondo del lavoro.

Daniele Sebastiani, ROMA

segue da pag. 1

Trasporti restaura la cogestione, inventando la "CABINA DI REGIA"! I vecchi ferrovieri ricordano benissimo il periodo della partecipazione delle OO.SS. al consiglio d'amministrazione dell'azienda FS. Ricordano altresì che furono proprio i sindacati confederali degli anni '70/'80 a interrompere bruscamente quel sistema che, per altro, funzionava e che invece oggi restaurano con il neo ministro Bianchi. Non sappiamo come verrà digerita la cosa dall'altro ministro competente, quello della Infrastrutture Di Pietro. Sappiamo però che il compito della cabina di regia è di alto profilo, essendo finalizzata alla definizione delle linee strategiche e delle direttive generali di regolazione sugli assetti industriali e sui raccordi fra stato e regioni, non trascurando le libertà sindacali e la tutela dei diritti del lavoro. In pratica la nuova dirigenza che sarà nominata dovrà fare i conti con la "cabina" ancor prima che con il consiglio d'amministrazione delle singole società. In altri paesi il ruolo del trasporto ferroviario sta vivendo un momento molto importante, in questa riflessione l'Inghilterra è un passo avanti: i conservatori, i "tory" stanno ridiscutendo le ferrovie, le rivogliono pubbliche!

la nuova dirigenza dovrà fare i conti con la "Cabina" prima che con il CDA delle singole società

Ridiscutono persino la semplice separazione. Difendono lo status quo i laburisti, la sinistra. In Italia la prima liberalizzazione è stata invece fatta proprio dalla sinistra, proprio dall'attuale presidente del consiglio Prodi che, però, non da segni di ravvedimento. La cabina di regia è forse da intendere quale segnale alla Tory?

La nostra tradizione, il tuo futuro

La nostra competenza al servizio della tua fiducia. Ieri, oggi, domani.



Treno Eurostar ETR 500 decorato da HDI Assicurazioni

Dal 1881, quando eravamo ancora la **Società di Mutuo Soccorso tra gli agenti delle strade ferrate italiane**, a oggi, che facciamo parte del grande gruppo assicurativo internazionale HDI, è trascorso più di un secolo.

Nel segno di una tradizione che permane, rinnoviamo ogni giorno il nostro cammino con il costante obiettivo di soddisfare le esigenze e le aspettative dei **dipendenti e dei pensionati delle Ferrovie dello Stato**, realizzando prodotti e servizi **su misura ed esclusivi**.

Proprio perché con i ferrovieri abbiamo costruito la nostra storia, tutti i giorni lavoriamo per **assistervi nel presente e per proteggere il loro futuro**.

HDI

ASSICURAZIONI

www.hdia.it

Al tuo fianco, ogni giorno