



L'editoriale  
di Alessandro Trevisan

## Non nel nome dei ferrovieri italiani... # not in our name

In alto a destra de "la Nostra Stazione" trovate il logo simbolo del più tragico venerdì che ricorderà non solo la Francia, ma l'Europa intera. Dopo i fatti di Charlie Hebdo e del supermercato Kosher del gennaio 2015 sembrava che lo sdegno e la reazione compatta dell'Europa ponesse le condizioni perché fatti del genere non accadessero di nuovo. Ed invece, ancora oggi, registriamo non tanto la ripetizione dell'attentato, ma l'escalation del terrorismo come sublimazione dello scontro tra civiltà e religioni, martirizzare e farsi martiri in nome di un dio che non si può scrivere con la "D" maiuscola. Il paradosso è che, ancora una volta, a cadere sotto i colpi di Kalashnikov non sono stati solo gli "infedeli" cristiani, ma giovani di tutti Paesi, di tutte le culture e di tutte le religioni. La cecità umana sembra aver raggiunto il suo apice, con un odio per la vita che fa sconcerto, instilla paura per il futuro per quell'amplificarsi della "terza guerra mondiale a pezzi" che il Papa denuncia sin dal giorno della sua elezione.

Trovare risposte e soluzioni che evitino il divampare di un incendio che rischia di bruciare il pianeta è ormai un imperativo che impone a tutti i Paesi che credono nel dialogo tra i popoli, tra le religioni e tra i cittadini del mondo di saper imporre il diritto alla diversità ed il dovere di garantirla e rispettarla.

Trovo giusto aprire questo editoriale con una riflessione su fatti che ancor oggi sgomentano noi, i nostri figli e mettono una brutta ipoteca sul loro futuro. Noi abbiamo il dovere di superare questo sgomento per garantire loro un mondo dove prevalgano pace e libertà.

Insomma l'incertezza del futuro sembra, oggi, il leit motiv della vita di tutti noi: si parli di terrorismo, di pensioni, di lavoro, di clima. La stessa - senza voler accomunare fatti così tragici e planetari a quelli della governance del Gruppo FSI - che sentono salire dentro i ferrovieri nel leggere le iniziative del Governo sulla privatizzazione dell'Azienda. E chi si preoccupa, di ragioni sembra averne a iosa: sulle modalità di realizzazione del progetto vige l'incertezza più assoluta, i fautori della cessione minoritaria delle quote dell'intero Gruppo (sullo stile Poste Italiane) sono assaliti dai "liberal" dello spezzatino ferroviario e nel mezzo ballano i 35 miliardi di Euro dei 17 mila Km di rete ferroviaria.

continua a pag. 4

## SPECIALE CONVEGNO

Colleghi della Vendita e dell'Assistenza da tutt'Italia per un Convegno Nazionale sui temi della Commerciale che è stata l'occasione per ribadire la centralità di Biglietterie e Assistenza Clienti. All'Auditorium Salesiano di Roma, il 3 dicembre 2015, erano presenti i lavoratori di Trenitalia, di Trenord, di NTV che hanno condiviso problematiche, criticità lavorative ed istanze per il futuro. Le opinioni dei mass media, ben riassunte dal Direttore di Ferpress, le ipotesi di riorganizzazione delle Biglietterie del Trasporto Regionale anticipate dal Direttore del TR di Trenitalia, il serrato dibattito con l'intervento di molti lavoratori e la chiusura del Segretario Generale OR.S.A. - Ferrovie a mettere il sigillo ad un convegno riuscito.



pagg. 2 e 3

## L'IMPEGNO DEL S.A.P.S. PER LE SALE CCC: IL GRUPPO TECNICO VISITA GENOVA

Prima Roma, poi Milano, oggi Genova e domani Venezia. Prosegue il viaggio itinerante del Gruppo Tecnico creato dal S.A.P.S. con gli esperti delle Sale Controllo Circolazione. Una certissima analisi delle varie realtà, viste da dentro, con l'intento di rendere omogenea la qualità e la quantità delle risorse, il riconoscimento della particolarità di questa attività lavorativa che coniuga professionalità e responsabilità. Un lavoro prezioso per il Sindacato che proprio dalle sollecitazioni del Gruppo Tecnico può trarre importanti indicazioni rispetto all'imminente ripresa del confronto nazionale sulla riorganizzazione della Circolazione.

pag. 6



## L'Indiscreto va in Francia

Segolene Royal non è un Ministro dell'Ecologia qualsiasi. La sua carriera politica lo dice: in più di 20 anni ha ricoperto gli incarichi di Ministro delegato per l'Istruzione, per il Lavoro, per l'Ambiente e si è sempre distinta per le iniziative che mirano alla riduzione del deficit del bilancio statale, attraverso una politica di crescita economica unita a una lotta agli sprechi dell'amministrazione pubblica. E' questo il Ministro francese che sta riformando le ferrovie e che ha portato alla creazione di una nuova Azienda Ferroviaria che integra ed espande il ruolo di SNCF, che da oggi si chiamerà GPF: Groupes Publics Francais - Gruppo Pubblico Francese. Avete letto bene: Pubblico. Ma come? Si chiederà il ferroviere italiano che, un giorno si ed uno anche, si sente dire dal Governo Renzi che le ferrovie devono essere meno pubbliche e più private, che il Gruppo FSI deve andare in borsa, che ci vuole una separazione sempre più netta tra infrastruttura e trasporto.....

pag. 7



## ELEZIONI RSU - RLS NEL GRUPPO FSI L'ANALISI DEL VOTO

ELEZIONI RAPPRESENTANZE SINDACALI UNITARIE E RAPPRESENTANTI LAVORATORI PER LA SICUREZZA DEL GRUPPO FSI 24-25-26-27 NOVEMBRE 2015					
RSU N° 1000 - PRODUZIONE - COLLEGIO CIRCOLAZIONE					
FIT-CISL	ULTRASPORTI PUGLIA	FAST	UIL	UIL CGIL	
Coatino	Coatino	Coatino	Coatino	Coatino	Coatino
<input type="checkbox"/> AAAA BBBB	<input type="checkbox"/> AKKO BFGH	<input type="checkbox"/> JJJ KKKK	<input type="checkbox"/> AAAA DDDD	<input type="checkbox"/> EFGH IJKL	<input type="checkbox"/> DEFG HIJK
<input type="checkbox"/> BBBB CCCC	<input type="checkbox"/> BDEF FGGH	<input type="checkbox"/> KKKK MMMM	<input type="checkbox"/> BBBB EEEE	<input type="checkbox"/> DEFG IJKL	<input type="checkbox"/> GHIJ KLMN
<input type="checkbox"/> CCCC DDDD	<input type="checkbox"/> CDEF GHIJ	<input type="checkbox"/> LLL MMMM	<input type="checkbox"/> CCCC EEEE	<input type="checkbox"/> EFGH IJKL	<input type="checkbox"/> LMNO PQRS
<input type="checkbox"/> DDDD EEEE	<input type="checkbox"/> DEFG HIJK	<input type="checkbox"/> NNNN OOPP	<input type="checkbox"/> DDDD EEEE	<input type="checkbox"/> FGH IJKL	<input type="checkbox"/> LMNO PQRS
<input type="checkbox"/> EEEE FFFF	<input type="checkbox"/> EFGH IJKL	<input type="checkbox"/> QQQQ RRRR	<input type="checkbox"/> EEEE FFFF	<input type="checkbox"/> GHI IJKL	<input type="checkbox"/> MNOP QRST

Nel 15% delle preferenze ad ORSA Ferrovie c'è tanto di S.A.P.S.. Quasi 2000 voti, oltre 65 seggi tra RSU e RLS sono lì a certificare l'impegno profuso dal Personale di Stazione in queste elezioni. Pur nella difficoltà di collegi fatti con un minestrone di professionalità e la frammentazione dei tanti profili del settore sparsi in ogni dove (soprattutto nelle RSU di Trenitalia), l'OR.S.A. nel Movimento, nella Commerciale e nella Produzione è un Sindacato vivo, forte e capace di rappresentare.

pag. 6

## Incontro SERFER - Sindacati



Da tempo lo cercavamo e negli ultimi mesi lo abbiamo ripetutamente sollecitato all'Holding FSI ed al Responsabile delle Relazioni Industriali di Trenitalia. Ci voleva un incontro nazionale che tirasse le fila e ricostruisse dalle fondamenta i rapporti Azienda - Sindacato avvicinandoli a quanto previsto dalle norme contrattuali, a livello Nazionale e territoriale.

pag. 4

## Vendita e Assistenza

La relazione del Segretario Nazionale S.A.P.S. Alessandro Trevisan:

### Perché un Convegno su Vendita e Assistenza?

perché il treno è visto da molti unicamente come un mezzo di locomozione guidato da un macchinista, supportato da un Capo Treno e con un Capo Stazione che regola la circolazione (posizionato chissà dove). Il resto è oblio, è contorno. Ed invece questa percezione, superficiale e sbagliata, cozza contro le giornalieri vicissitudini di un viaggiatore che deve comprare il biglietto volendosi scegliere il posto, oppure deve cambiarlo il biglietto (magari sbagliato in internet), ottenere informazioni o consigli sul viaggio, sui cambi treno, sulle tariffe. Dalle risposte che riceve valuta anche – direi soprattutto – la qualità del servizio che la ferrovia gli offre. Questo partendo proprio dall'ingresso in stazione e non importa che si tratti di un turista o di un pendolare: il personale della vendita e dell'assistenza è il primo ferroviere che si incontra ed un viaggiatore da questo pretende cortesia, affidabilità, competenza.

Ebbene, noi vogliamo che questo Convegno evidenzi questo aspetto, denunciandone senza remore le criticità, gli errori gestionali, ma valorizzando nel contempo le opportunità di una rete di servizi che non può e non deve essere smantellata, non solo per quello che offre oggi, ma per quello che potrebbe offrire domani.

### Il valore del servizio offerto - I dati dicono che i biglietti si comprano in stazione.

Intanto partiamo da un dato: nonostante internet, agenzie di viaggio, punti vendita esterni ed interni alle stazioni, una massiccia iniezione di self-service, anche nei centri commerciali, i biglietti si continuano a vendere soprattutto in biglietteria.



Ing. Orazio Iacono

Direttore Divisione Passeggeri Regionale

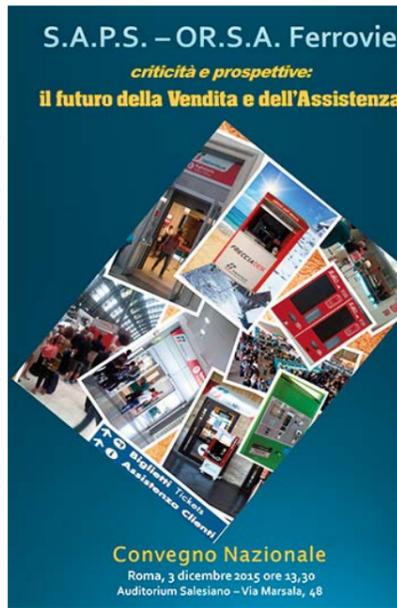
Questo vale per l'Alta Velocità, per i treni regionali e per quelli a lunga percorrenza. Percentuali diverse ma tutte indicanti un trend che non è stato ancora invertito: che sia il 50% di una grande stazione od il 60% del regionale, tutto ci dice che il viaggiatore dei treni continua ad aver bisogno di noi e badate bene: questo nonostante oltre il 30% delle operazioni di sportello non producano incasso, nonostante all'aumento delle Self corrisponda il costante calo delle presenze al front-line, nonostante il ricambio generazionale lingua e tutti i giorni si debba combattere con le bizzie di Pico (poi l'amico Giovanni Auditore ci relazionerà sul difficile lavoro di un Gruppo Tecnico che abbiamo voluto con forza noi, dopo aver denunciato il disastroso avvio del nuovo software). Non bastasse l'attualità dovremmo

provare a valutare le potenzialità di una biglietteria anche in funzione della sua possibile evoluzione. In tal senso l'esperienza degli Uffici Postali dovrebbe far riflettere: invece che procedere alla chiusura della miriade di uffici sparsi nel Paese e spesso diseconomici, le Poste hanno deciso di ampliare l'offerta, di entrare prepotentemente sul mercato dei servizi bancari ed assicurativi e la scelta è risultata vincente, anche e soprattutto per la capillarità della presenza sul territorio. Noi ancora a fine anni '90 avevamo accettato la sfida di una biglietteria polifunzionale, che offrisse il biglietto del teatro o l'hotel in centro, piuttosto che un evento sportivo od un concerto. Una scommessa persa dal management che ha preferito la strisciante esternalizzazione della nostra attività di vendita, rinunciando a competere.

### Cura del cliente o orientamento alla vendita?

È bene che tutti noi ricordiamo che il primo Paese europeo ad aver aperto alla concorrenza sui binari e per i viaggiatori è stata l'Italia. Con l'avvento di NTV (saluto caramente i ferrovieri di questa azienda che sono presenti, come gli amici di Trenord che condividono con noi tanti problemi), dal 2010 è iniziata la battaglia di posizione, la ricerca della cura del cliente privilegiando l'assistenza, le informazioni a scapito della vendita dei biglietti del treno. Anche il posizionamento dei desk è diventata materia di scontro tra imprese e con i lavoratori. Dovevamo avere la posizione migliore in stazione ed in testa ai binari per dare giusta accoglienza e poco importava se i lavoratori stavano all'addiaccio, se il rumore del locomotore alle spalle ci impediva persino di sentire cosa voleva il cliente, se l'ergonomia delle postazioni procurava il mal di schiena. Tutto per un grande servizio di assistenza, perché tanto i biglietti i viaggiatori li avrebbero acquistati in agenzia o su internet. Dunque, anche i ferrovieri di Trenitalia dovevano essere consci della novità rappresentata da NTV e dalla rivoluzione nel rapporto con il cliente. Insomma, una tacita ammissione di sudditanza nei confronti del competitor. Così non solo non è stato, ma assistiamo oggi ad una inversione a U rispetto alle scelte passate. Oggi NTV predica l'orientamento alla vendita, si disputa gli spazi non sui binari ma sugli atri e sugli sportelli della biglietteria, tanto che domani a Roma, Milano, Bologna, Verona i colleghi di NTV venderanno i tagliandi di viaggio gomito a gomito con quelli di Trenitalia. La politica dei desk mobili che dovevano rappresentare l'evoluzione della presenza NTV nelle stazioni è stata rottamata e sostituita dalla priorità dell'incasso, come ci dicono i dirigenti della Società di Montezemolo e Della Valle.

I clienti non si rincorrono più sui binari e l'orientamento alla vendita diventa centrale nei progetti formativi. Allora come la mettiamo? Forse c'è bisogno di una seria analisi dei bisogni della clientela, assieme ad una presa di coscienza delle criticità che limitano il lavoro dei Capi Gestione (consentitemi questa rimembranza contrattuale). Il tutto, partendo dall'assunto che di Commerciale dovremmo far vanto, considerandola un settore di core-business nel ser-



vizio ferroviario.

Almeno noi la pensiamo così e diciamo lo stesso per le biglietterie del trasporto regionale.

Non c'è alcuna esagerazione nel dire che anche il Trasporto Regionale ha bisogno di una maggiore qualità nel servizio che offriamo ai clienti, perché non basta potenziare le poche biglietterie rimaste a inizio e fine mese, non serve teorizzare che è meglio offrire alle Regioni un treno in più a catalogo e qualche biglietteria in meno.

Bisogna rispondere alla domanda di stazioni più presenziate che sappiano essere luoghi di informazione e supporto al pendolare, allo studente come ai tanti turisti che visitano la nostra bellissima "Italia minore". Il treno regionale non è un autobus urbano, il sistema di rete che unisce il traffico locale a quello a lunga percorrenza necessita di una biglietteria e di un ferroviere, non di un tabaccaio o di un'edicolante. Almeno, di certo non solo di questi. Ecco che si pone con forza la necessità di superare le difficoltà esistenti per rilanciare il servizio, non di lasciarle incancrenire per chiuderlo.

### Le criticità:

Ed allora noi vogliamo mettere sul piatto queste criticità, partendo da quella centrale: la mancanza di personale e di un serio ricambio generazionale. Non lo diciamo perché il Sindacato sa solo chiedere "più uomini e più soldi", ma perché è un dato sotto gli occhi di tutti.

Ovunque si vada, dalla Liguria al Friuli, dall'Emilia alla Calabria e oltre lo stretto le biglietterie di Trenitalia sono in perenne sofferenza di uomini e con una media d'età particolarmente elevata. Il Sindacato già con l'accordo del luglio 2013 sul Fondo di Sostegno ha inserito i colleghi della Commerciale tra le qualifiche che potranno usufruire dell'esodo con il ricambio generazionale.

Ribadiamo che assumere nella Vendita e nell'Assistenza è una scelta ineludibile se vogliamo garantire un futuro a questo settore e per noi queste assunzioni hanno la stessa priorità di quelle nella Manutenzione o nel Bordo. Per assumere servono accordi e chiarezza sulla politica commerciale di Trenitalia e questo ci permette di dire che il livello di contrattazione in azienda langue da molti mesi.

Non si può ulteriormente dilazionare un confronto sull'organizzazione del lavoro (diciamolo subito: nel Regionale la mancanza di referenti sul territorio è un problema che si sta aggravando, manca il livello intermedio nella filiera decisionale e c'è bisogno di intervenire in maniera

### Programma:

Ore 13.30 - Apertura dei Lavori

Introduzione al Convegno  
**Alessandro TREVISAN**  
Segretario Nazionale S.A.P.S. - OR.S.A.

La nuova stagione del Trasporto Regionale  
**Ing. Orazio IACONO**  
Direttore Divisione Trasporto Regionale Trenitalia S.p.A.

Il rapporto con i clienti: le criticità di un servizio da potenziare e migliorare  
**Antonio RIVA**  
Direttore Ferpress

PICO: il lavoro del Gruppo Tecnico  
**Giovanni AUDITORE**  
Componente ORSA nel Gruppo Tecnico

Interventi e dibattito

Conclusioni  
**Andrea PELLE**  
Segretario Generale OR.S.A. - Ferrovie

Ore 17.30 - Termine dei lavori.

nel rispetto del Contratto e sempre nel rispetto delle norme contrattuali si diano le competenze accessorie a chi spetta.

Non ci tireremo indietro e ribadiamo il sostegno e la vicinanza della Segreteria Nazionale all'ottimo lavoro che stanno svolgendo gli RSA ed il S.A.P.S. in Lombardia.

### Conclusioni

Nel ringraziarvi per l'attenzione Vi assicuro che il Sindacato saprà trarre spunti da questo Convegno e dalle cose che verranno portate qui dai colleghi, perché c'è bisogno del Vostro contributo, delle Vostre sollecitazioni al Sindacato perché si faccia portavoce delle necessità, megafono di denuncia dei problemi tuttora irrisolti, costruttore di proposte condivise e che assieme dobbiamo rivendicare e sostenere. Buon lavoro

### Il Dibattito

Al Convegno sono intervenuti ferrovieri della Commerciale da tutte le Regioni d'Italia ed il dibattito è salito di tono dopo l'intervento del Direttore del Trasporto Regionale – Ing. Orazio Iacono – che ha affermato come l'obiettivo sia quello "digitale", cioè far arrivare il cliente in stazione già dotato del biglietto. Altro aspetto che ha caratterizzato i molti interventi susseguiti nelle oltre 4 ore di Convegno, è stato quello della pesatura delle biglietterie e della creazione del Customer Care (Assistenza) anche nel Trasporto Regionale. È stato posto l'accento sulle criticità del software di Pico e sulla tipologia della clientela che utilizza i treni regionali: pensionati, operai, l'espressione di una classe media non tutta "fidelizzata" dal web ed esperta di internet. Anzi, spesso bisognosa di chiarimenti e delucidazioni sul viaggio. La biglietteria non può essere liquidata come un costo e la pesatura degli Impianti non può ridursi al mero rapporto costi-ricavi. Molte operazioni sono figlie di obblighi commerciali (cambio-biglietti, rimborsi, emissione carte etc.) che non producono incasso ed altrettanto si può dire di biglietterie che incassano molto ed emettono poco ed altre che producono un numero significativo di biglietti con una bassa media di incasso pro-capite. L'importanza delle biglietterie e dell'assistenza in stazione è stata al centro dell'intervento del Direttore di Ferpress Antonio Riva che ha apprezzato un convegno finalmente incentrato, non solo sui bisogni dei lavoratori delle ferrovie, ma dei clienti e delle loro



esigenze. Per questo Riva ha dato valore al lavoro della Commerciale, pur denunciando disservizi e code, figlie spesso di postazioni vuote e di un esiguo numero di lavoratori occupati. Ferpress (la testata giornalista specializzata nel settore trasporti) ha dato ampio risalto al Convegno come si può evincere dall'articolo a firma del Direttore che riportiamo nella pagina accanto. ■

SPECIALE CONVEGNO

IL LAVORO DEL GRUPPO TECNICO SU PICO

Giovanni Auditore – Componente S.A.P.S. – OR.S.A.

Il gruppo stato istituito nell'autunno del 2014, dopo che il Sindacato aveva con forza denunciato le carenze del nuovo software che sostituiva il collaudato Sipax, caratterizzato da crash, lentezze di sistema ed in generale da un peggioramento del servizio offerto alla clientela. Questo ha fatto nascere la necessità di mettere insieme i lavoratori, l'Impresa ed i tecnici IBM con l'intento di monitorare le criticità e risolverle, partendo da quelle più gravi.

Già dal primo incontro del 10/10/14 ci era stato risposto che erano problematiche dovute ai continui aggiornamenti di Firefox e che ci sarebbero state continue migliorie.

In tal senso, i componenti di parte Sindacale chiesero prioritariamente di:

- a) risolvere il problema della grafica minuscola e dei colori tono su tono
- b) consentire la possibilità di scegliere la bigliettazione separata o di gruppo,
- c) non dover ripetere la doppia conferma, per le emissioni di biglietti collegati ai Pass, piuttosto che Carta Blu, carta Freccia o la doppia validazione dei bimbi in tratte internazionali (attivazione della tar Child)
- d) indicare esattamente i posti rimanenti evitando inutili perditempo
- e) risolvere l'errato calcolo del rimborso di abbonamento annuale.

L'Azienda, prendendo atto della reale consistenza dei problemi sollevati e dell'utilità di questo tipo di analisi congiunta, si impegnò a dare



sistematicità agli incontri, riconvocandoci dopo breve tempo. Inoltre, constatate le carenze nella formazione del personale, continuamente soggetto a modifiche – migliorie – innovazioni al software accettò la proposta sindacale di programmare una ulteriore fase di aggiornamento

Nella settimana seguente, ci siamo recati presso gli uffici IBM e dopo aver riassunto le criticità esposte in sede di incontro, siamo partiti dalla maschera principale di bigliettazione, esaminandola punto per punto, dall'alto verso il basso.

- È stata confermata la necessità
- di oscurare un po' il tab e di evidenziarne i divisori;
- di oscurare i nomi delle stazioni elencate nelle prime 5 prossime partenze;
- la possibilità di allargare ed oscurare i caratteri del PNR per i secondi contatti;
- di utilizzare la messaggistica in modo più utile ed efficace ai fini del servizio stesso, ad esempio, per comunicare eventuali modifiche normative, piuttosto che improvvisi interruzioni di linea, evidenziando le priorità, di modo che l'operatore possa prenderne atto in tempo reale;
- l'inserimento di un tasto (inverti relazione) per ogni biglietto in carrello;
- la possibilità al momento dell'identificazione del cliente ed avendone più di uno, di poterlo fare senza

dover ogni volta uscire dalla tendina, ma semplicemente passando il mouse sul nome successivo; l'inserimento del numero del treno per ogni relazione ed anche nel riepilogo, per avere la possibilità di soddisfare le richieste del cliente;

- la visualizzazione del nominativo (contatto) del posto click ed ingrandimento del numero biglietto dello stesso, nei secondi contatti;
  - di avere un'ulteriore scritta di attenzione, nei rimborsi di biglietti con pagamento pos, onde evitare che l'operatore ci rimetta dei soldi;
  - la possibilità di avere evidenziato nei secondi contatti, soltanto il biglietto che voglio trattare;
- Ovviamente la mole degli interventi richiesti ha costretto i tecnici – pur condividendo la necessità di risolvere i problemi – a riservarsi una valutazione di impatto sul programma e a dare risposte nel successivo incontro che si è poi tenuto il 21/01/2015.

Nella riunione i tecnici IBM hanno accettato in toto le proposte del Gruppo impegnandosi ad intervenire progressivamente e nei tempi più rapidi possibili. Alcune di queste sono già operative come:

- il tasto "Inverti" che permette di invertire la relazione già impostata, con un clic;
- alcuni caratteri sono stati resi più grandi e lavorazione grafica sui colori (piccola differenziazione cromatica) che permette una visione migliore della maschera;
- la presentazione istantanea del nominativo dell'acquirente (cliente registrato) nei posti clic e nel richiamo dei biglietti elettronici;

Nel contempo Trenitalia ha comunicato la conclusione degli ulteriori corsi di aggiornamento per quasi tutti gli operatori.

Resta una sostanziale lentezza nella risoluzione dei problemi che IBM continua a catalogare come anomalie 1 – 2 – 3 – 4, mentre la stessa Azienda ritiene che queste dovrebbero essere tutte di livello 1 e risolte con celerità.

Il successivo 18/06/2015, nonostante la presa d'atto di alcune migliorie, la lentezza del sistema permane al pari del ripetersi dei crash. Lo stesso dicasi per gli abbonamenti (settimanali o annuali) per i quali il sistema continua a presentare come prima opzione la data dei 7 gg. successivi, anziché la prima possibile, inducendo così l'operatore all'errore. Non è ancora fattibile emettere più abbonamenti in cartella ed a queste lamentele è stato risposto che il sistema è stato potenziato e che l'IBM continua a lavorare per risolvere le anomalie.

Il 9 luglio di quest'anno vi è stata una ulteriore riunione di Gruppo che è passata ad analizzare i casi di PNR non riconosciuto (che possono essere molteplici, dalla semplice stampa del biglietto al cambio prenotazione o di biglietto) segnalando diversi modi per risolvere lo stesso problema da parte degli operatori. Si è condivisa la necessità di un intervento a livello di Trenitalia per elencare le varie casistiche ed il metodo di risoluzione, evitando così eventuali addebiti/contestazioni dovute ad iniziative personali.

Abbiamo evidenziato come, ad ogni rilascio di nuova release, si presentano delle regressioni del software. I tecnici hanno spiegato che dovendo aggiornare frequentemente la piattaforma commerciale, sono costretti a

rilasci frequenti e nonostante i tests e i Tools automatici, capitano fenomeni di regressione, per i quali si trovano a dover decidere tra l'emissione della release nonostante l'errore o il rinvio della stessa. Una motivazione che non ha convinto e che comunque non ha risolto il problema.

A valle dell'incontro ci siamo recati con i tecnici IBM nella sala dove si testano le release ed abbiamo simulato i versamenti, chiedendo nuovamente di ingrandire i campi in modo da avere la visione di tutte le cifre. Altrettanto per l'inserimento della data di nascita, chiedendo sia tolto il calendario ed inserita la stringa automatica gg/mm/anno.

L'ultimo incontro in ordine di tempo si è tenuto il 29/09/2015 dove l'Azienda ha comunicato che le release verranno rilasciate con cadenza di 30/40 gg, impegnandosi entro la fine di ottobre a ridurre il numero dei crash contestualmente al rilascio delle innovazioni commerciali. Ad oggi mi permetto di osservare che l'impegno – almeno in parte – è stato rispettato.

Fra i vari cartellini aperti x anomalie, 5 di queste erano in fase di lavorazione: - gli Abbonamenti settimanali che il sistema propone come data d'inizio la settimana successiva;

- la possibilità del pagamento POS per i Mosa e la biglietteria veloce;
- il rimborso su pagamento differito;
- l'allargamento degli spazi nello schema di versamento.

Come parte sindacale siamo tornati ad evidenziare la necessità che si lavori per una ulteriore riduzione dei crash e per migliorare la velocità del sistema. Abbiamo ribadito tutta una serie di criticità che non sono state ancora risolte (emissione biglietti A/R e Cs nella stessa cartella il sistema trattiene in memoria la prima emissione, prenotazioni carnet 3x2, pagamenti POS con fattura, vendita veloce che non si aggiornerà in automatico).

Abbiamo chiesto di numerare i posti delle varie offerte, di allargare l'anteprima stampa, rendere più grandi gli spazi del Versamento, avere la possibilità di emettere più abbonamenti in un'unica transazione, in modo di agevolare anche i clienti, ma soprattutto che un tecnico IBM sia presente per un periodo di tempo adeguato (almeno un mese) nelle biglietterie dove si sono registrate le maggiori anomalie per verificare sul campo ciò che non sempre è possibile evidenziare con l'apertura di un cartellino. Su quest'ultimo aspetto Trenitalia ha affermato che il tecnico IBM è già presente a Roma Termini e che cercherà di ampliare questo presenza anche in altri Impianti.

Questa è la cronaca del nostro lavoro che ritengo importante, ma certamente non concluso e mi auguro che il Sindacato vada in pressing su Trenitalia perché gli incontri proseguano. Resta il problema di un sistema ancora instabile, carente su molti aspetti e purtroppo particolarmente lento.

Su questo software, dal 1.01.2016, cadrà – a mio parere come un missile – tutta la problematica legata alla soppressione dei biglietti a fasce, si dice sostituiti da tagliandi a data fissa che verranno emessi, sia dalle tabaccherie o rivendite autorizzate o biglietteria, al momento non si sa ancora se avranno validità di 24 o 48 ore e sono allo studio varie modalità di lavorazione e diverse opzioni, per esempio se sarà possibile o meno il cambio data/biglietto ed in che maniera. Mi chiedo cosa accadrà ad una biglietteria del trasporto regionale che vende mediamente 300/400 biglietti a fasce e che dal 1° gennaio dovrebbe emetterli con Pico.

Infine, vi faccio partecipi di una iniziativa, promossa dal Gruppo e recepita da Trenitalia e IBM: da alcuni giorni veniamo informati delle modifiche dell'of-

ferta commerciale e delle iniziative promozionali finalmente dall'Azienda e non dai clienti (come avvenuto qualche tempo fa con i biglietti economy). Una busta posizionata in alto sul computer ci indica il numero e la tipologia delle variazioni commerciali inserite nel rilascio di nuove release, per restare aggiornati. È indubbiamente un fatto positivo anche se devo dire che forse avrebbe dovuto pensarci per prima l'Azienda..... comunque, meglio tardi che mai!

Stazioni, biglietterie e assistenza alla clientela: dibattito a Roma tra Saps ORSA e Trenitalia Regionale



(FERPRESS) – Roma, 4 dicembre Siamo alla vigilia della quotazione in Borsa del Gruppo FSI, e nelle stesse ore in cui il nuovo AD del Gruppo Renato Mazzoncini fa la sua prima conferenza stampa, il Sindacato già si interroga sul futuro non solo con le dichiarazioni, ma anche incontrando la propria base.

Il caso biglietterie (ed il loro futuro) è stato al centro di un affollato incontro organizzato a Roma nel pomeriggio di giovedì 3 dicembre dal Sindacato del Personale di Stazione S.A.P.S. dell'OR.S.A. che ha incontrato pubblicamente il Direttore del Trasporto Regionale Trenitalia Orazio Iacono.

Il Segretario Nazionale Alessandro Trevisan non nasconde le sue preoccupazioni: "cheché ne dicano i mass media o le dichiarazioni del Governo pensiamo che la situazione sia grave. Stiamo rischiando seriamente la distruzione di un'azienda che è stata risanata con il contributo dei ferrovieri e con quello dei cittadini, perché se oggi l'Alta Velocità è una scommessa vinta, se i binari italiani sono i più sicuri d'Europa, se il trasporto regionale sta migliorando le sue performance con mezzi nuovi e frequenze dei treni rafforzate, insomma se il Gruppo FSI è un'azienda sana che produce servizi e utili per la collettività lo dobbiamo agli investimenti dello Stato che paghiamo come cittadini e che domani non porteranno ad ulteriori migliorie al servizio, ma a dividendi per gli azionisti".

"Ovviamente – dice ancora Trevisan – la messa sul mercato della più grande azienda di trasporto del Paese non ha eguali in Europa i cui Paesi leader saranno molto felici di poter mandare DB o SNCF a colonizzare l'Italia, un'Italia dove – per l'ennesima volta – la cecità politica ha colpito (speriamo non a morte) un'Azienda sana. Di certo se non avremo a breve garanzie sulla tenuta industriale, su quella occupazionale e contrattuale non potremo non avviare una vertenza importante che non esclude il ricorso alla mobilitazione, con buona pace dei fautori delle moratorie "erga omnes".

Iacono non può far altro che gettare acqua sul fuoco: "Siamo un'azienda complessa e sana. La rete e l'esercizio non sono cose separate e l'esperienza di questi anni è da tutti riconosciuta, ed abbiamo di fronte a noi, come previsto dal Piano industriale, nuove scommesse, soprattutto nel trasporto regionale dove si deve puntare ad una maggiore integrazione ferro-gomma e dove dobbiamo puntare ad avere operatori unici (e cita il caso positivo dell'Umbria)".

"Dobbiamo partire da un dato e dalla nostra esperienza – incalza Trevisan – perché nonostante internet, agenzie di viaggio, punti vendita esterni ed interni alle stazioni, una massiccia iniezione

di self-service anche nei centri commerciali, i biglietti si continuano a vendere soprattutto in biglietteria. Questo vale per l'Alta Velocità, per i treni regionali e per quelli a lunga percorrenza. Percentuali diverse ma tutte indicanti un trend che non è stato ancora invertito: che sia il 50% di una grande stazione od il 60% del regionale, tutto ci dice che il viaggiatore dei treni continua ad aver bisogno di noi e badate bene: questo nonostante oltre il 30% delle operazioni di sportello non producano incasso, nonostante all'aumento delle presenze al front-line, nonostante il ricambio generazionale lingua e tutti i giorni si debba combattere con le bizze di Pico (il sistema di prenotazione FS che ha sostituito il vecchio Sipax)".

"Dobbiamo guardare al futuro – insiste il capo del Trasporto Regionale - ed una delle novità nel nostro settore riguarderà proprio il sistema di bigliettazione. Abbiamo ancora troppa evasione (tra il 7 ed il 10%) e troppa carta che può essere falsificata o che non riusciamo a controllare. Dobbiamo sapere il percorso del nostro cliente



Antonio Riva Direttore di Ferpress

per controllare e programmare. Il futuro è nel biglietto elettronico, e la nuova APP che sarà presentata a breve consentirà l'acquisto del biglietto con tre soli click sullo smartphone, ma anche di ricevere indicazioni push-up sulle irregolarità del traffico ferroviario geolocalizzate.

A breve anche i controllori sui treni regionali saranno dotati di lettore per controllare i biglietti elettronici. Ma soprattutto i biglietti non avranno più una validità per due mesi ma per sole 24 ore, e questo ci consentirebbe di rottamare le obliteratrici, che si guastano continuamente. Le biglietterie così come sono adesso sono destinate ad un oblio. Noi puntiamo ad avere clienti che arrivano alla stazione con già il biglietto (o l'abbonamento) in mano e per accelerare questo processo abbiamo esteso la rete di vendita a 70mila terminali Sisa".

Ma che fine faranno gli addetti alle biglietterie, ci si chiede dalla platea? "Niente tagli – conclude Orazio Iacono – noi abbiamo bisogno di personale per fare l'assistenza ai passeggeri del Trasporto Regionale".

Da fare ce ne sarebbe eccome: "siamo noi – chiosa Trevisan - che vediamo le giornaliere vicissitudini di un viaggiatore che deve comprare il biglietto volendosi scegliere il posto, oppure che deve cambiarlo (magari sbagliato in internet), oppure ottenere informazioni o consigli sul viaggio, sui cambi treno, sulle tariffe. E dalle risposte che riceve valuta anche la qualità del servizio che la ferrovia gli offre. Questo partendo proprio dall'ingresso in stazione e non importa che si tratti di un turista o di un pendolare: il personale della vendita e dell'assistenza è il primo ferroviere che si incontra ed un viaggiatore da questo pretende cortesia, affidabilità, competenza".

Ed a questo punto, sembra di capire, le distanze tra responsabile del servizio regionale e le persone impiegate front-line sembrano essersi già molto ridotte: parlano in fondo lo stesso linguaggio, sono nella stessa azienda ■

continua da pag. 1

Binari che, secondo Ugo Arrigo, esperto di trasporti dell'Università Bicocca e già consulente di Prodi sulla ristrutturazione delle Ferrovie del 1997, hanno una redditività dell'1 per cento e, dunque, nel complesso non appetibile per gli investitori.

Separazione della rete, separazione di tutta RFI dal Gruppo, divisione delle Divisioni di Trenitalia (e privatizzazioni di quelle più redditizie ipotizziamo noi), good company e bad company sull'esperienza Alitalia: tutti scenari possibili che aumentano la sensazione di precarietà contrattuale, occupazionale e salariale dei ferrovieri. L'ansia aumenta, al pari della rabbia, se poi ci guardiamo indietro ed in una sorta di flashback riviviamo le stagioni del risanamento, della caduta occupazionale e dei sacrifici per rilanciare un'Azienda decotta e divoratrice di denaro pubblico. Dai 220 mila agli attuali 60.000 ferrovieri e poco più, da un rosso perenne di bilancio ad un'Azienda che ha fatto dell'eccellenza infrastrutturale e dell'Alta Velocità ferroviaria i suoi fiori all'occhiello, con una capacità di competere nell'unico vero mercato ferroviario: non quello di Wall Street o di Piazza Affari, ma quello della sfida europea sul riequilibrio intermodale, sui corridoi ferroviari est-ovest, sul trasporto regionale italiano ed estero.

Dunque una Impresa che fa trasporto e che è, per definizione, "strategica" in funzione del ruolo che riveste nel Paese. Lo sanno bene tedeschi e francesi che non si

sognano nemmeno di mettere le ferrovie sul banco - acquisti e se ne sono finalmente accorti persino i privatisti della prima ora (vedasi la ri-nazionalizzazione delle ferrovie britanniche). Per noi, invece, sembra di fondamentale importanza ridurre il debito pubblico, far crescere il PIL e dimostrare agli investitori stranieri che l'Italia è finanziariamente ed economicamente un mercato appetibile.

Poi vai a vedere di quanto abatteremo il debito pubblico introitando, si e no, 3 o 4 miliardi di € dall'alienazione del 40% del Gruppo: non più dello 0,1 - 0,2 % dato che il debito pubblico italiano a settembre 2015 (fonte Banca d'Italia) si attestava sopra i 2.209 miliardi. Il PIL, invece, crescerebbe di uno o due decimali di punto in più. Allora viene spontaneo chiedersi chi è quel ragioniere di Stato che ritiene significativa, per il bilancio dell'Italia, una privatizzazione di questo tipo.

Provando a guardare la questione da altra angolazione, potrebbe darsi che il problema sia quello di una assenza di indipendenza nella regolazione delle tariffe e nel controllo della qualità del servizio, a cui aggiungere la necessità di un accesso equo e non discriminatorio all'infrastruttura ferroviaria per tutti gli operatori. Peccato che l'Italia, oltre ad essere stata la prima nazione a

liberalizzare l'accesso all'infrastruttura ferroviaria nel trasporto viaggiatori a lunga percorrenza (qualcuno ricorda la querelle sull'obbligo di reciprocità tra i Paesi della Comunità Europea in tema di accesso alla rete?) si è dotata - con il Decreto Legge 201/2011 - dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti che esercita le funzioni di regolamentazione e controllo del settore. E le esercita così bene che per ben 2 volte è intervenuta a ri-



dure il costo delle tracce dell'Alta Velocità: ma sbaglio o quando si è partorita la logica della "metropolitana d'Italia", come la chiamava Moretti, non si era deciso che la tariffa di una traccia AV doveva consentire - non solo di recuperare almeno parzialmente il costo dell'opera - ma contribuire a sostenere percentualmente il trasporto pubblico locale? Questo si disse, si scrisse e mai si fece. Metropolitana sì, ma piuttosto una leggenda..... A proposito di leggenda crediamo che anche alcune dichiarazioni po-

litiche si possano collocare in tale alveo, come quella che la privatizzazione contribuirebbe alla riduzione dell'ingente debito pubblico che grava sull'Italia (per le cose già dette), incrementando la concorrenza e l'efficienza dei servizi a vantaggio dei cittadini. Bisognerebbe capire quali cittadini: quelli che prendono le Frece o Italo, oppure i pendolari, gli operai e gli studenti? Di più: quale investitore metterebbe il suo denaro per il trasporto pubblico locale quando Trenitalia, già oggi, avanza oltre 1 miliardo dalle Regioni per i Contratti di Servizio?

Domande doverse che l'OR.S.A. ha già formulato ed ampiamente argomentato alle forze politiche ed ai cittadini. Noi continuiamo a difendere la scelta di mantenere pubblico ed unito il

Gruppo FSI, di garantire l'accesso agli operatori privati al pari di quanto si fa nel resto d'Europa, di consentire alla più grande Azienda di trasporto del Paese - seconda in Italia per investimenti, quinta per numero di dipendenti, decima per redditività e tredicesima per fatturato (fonte Mediobanca 2015) - di poter competere in Italia ed in Europa al pari delle altre grandi Aziende Europee, pubbliche e monopoliste e che vedrebbero nell'Italia un campo aperto per l'acquisizione di altro mercato.

Ce lo dicono i dati: nei passeggeri il traffico via ferro resta fenomeno concentrato nei 5 paesi europei più popolosi: Germania, Italia, Regno Unito Francia e Spagna che insieme rappresentano il 52% del traffico passeggeri totale dei 27 membri dell'Unione Europea. Di questo 52%, oltre il 72% è appannaggio di Germania, Francia e Spagna (dati Advisory Board 2012), mentre l'Italia è accreditata di un modesto 9%. Allora, se veramente privatizzare fosse un bene per il Paese ci avrebbero pensato prima i tedeschi, i francesi o gli spagnoli che, invece, si guardano bene dal farlo, basta leggere il documento del Consiglio dei Ministri francese del 15.07.2015 con il quale il Governo dà il via alla creazione del nuovo gruppo ferroviario PUBBLICO del Paese (per maggiori dettagli leggere "l'Indiscreto" a pag. 7 ndr).

Insomma, le controindicazioni ed i rischi di una privatizzazione "per fare cassa" si moltiplicano, al pari delle preoccupazioni per la tenuta industriale, occupazionale e salariale dei ferrovieri.

Qualcuno, leggi Triplice Sindacale, agli albori degli anni '90 raccolse le firme di lavoratori e cittadini per una ferrovia "privata", libera dai laccioli dell'Azienda di Stato e dalle ingerenze della politica nel trasporto ferroviario. Dissero che lo volevano per primi i ferrovieri. Oggi che si vuole privatizzare sul serio questa Azienda, risanata e rilanciata con i soldi della collettività ed i sacrifici dei suoi dipendenti, nessuno abbia lo spudorato coraggio di dire che lo si fa per il bene e lo sviluppo del Gruppo FSI e dei ferrovieri italiani. ■

## Una nuova stagione di relazioni industriali per la controllata di Trenitalia

# SERFER: LA MANOVRA NEL DNA

Da tempo lo cercavamo e negli ultimi mesi lo abbiamo ripetutamente sollecitato all'Holding FSI ed al Responsabile delle Relazioni Industriali di Trenitalia: la crescita esponenziale di Serfer non poteva continuare in una situazione contrattuale e di relazioni industriali così deficitaria e di fatto, ridotta a trattativa per cantiere. Ci voleva un incon-



tro nazionale che tirasse le fila e ricostruisse dalle fondamenta i rapporti Azienda - Sindacato avvicinandoli a quanto previsto dalle norme contrattuali, a livello Nazionale e territoriale.

L'incontro si è tenuto il 22 ottobre e lo scenario industriale di Serfer ha iniziato a delinearsi: 965 dipendenti, età media 35 anni, un reticolo di servizi offerti (manovra, condotta, accompagnamento treni, manutenzione, progettazione e costruzione raccordi ferroviari). Insomma, un piccola "holding" del trasporto merci.

Ecco, in estrema sintesi, il perimetro delle attività e la capacità produttiva e di risorse che Serfer mette in campo alla vigilia di possibili riorganizzazioni interne al Gruppo FSI.

L'ipotesi, partorita da Moretti e confermata da Elia, riguardava una Divisione Cargo scorporata da Trenitalia e che accorpava in una unica Società le 10 aziende controllate dal Gruppo:

- TX Logistica (FS Jit Italia - Cemat -

- Sgt - Teralp)
- Trenitalia (Div. Cargo - Serfer - Tx Logistik Group - TI Log.Fr.)
- RFI (Terminali Italia).

Questa riorganizzazione (per altro contestata da OR.S.A.) portava inevitabilmente ad una semplificazione degli asset, ma soprattutto ad una "specializzazione" delle attività per ciascuna di queste Aziende.

La posizione espressa da Holding FSI, sin dal primo momento, è stata quella di sostenere che un mercato così competitivo e così poco regolato come quello delle Merci in Italia impone, al maggior competitor di individuare per ciascuna delle proprie Imprese il core-business di riferimento.

Quando, nei successivi incontri, SERFER è uscita dal novero delle Aziende da accorpate è a noi parso chiaro che per la Società di Genova si apriva il ruolo di Gestore Unico della Manovra del Gruppo e, per questo, il Sindacato ha immediatamente posto all'attenzione di FS la necessità di comprendere sino in fondo gli obiettivi e gli indirizzi di politica industriale di una controllata che domani potrebbe essere centrale nella filiera treno, oltre a presidiare i più importanti siti della rete. Ovviamente lo scenario che avevamo davanti il 22 ottobre, oggi sconta la nomina del nuovo management, la possibile modifica del Piano Industriale e un diverso assetto divisionale.

In attesa di un chiarimento di fondo sul futuro del trasporto delle merci nel

Gruppo FSI l'incontro di presentazione del nuovo Amministratore Delegato e del nuovo Responsabile Risorse Umane di Serfer si è concentrato sull'attuale stato occupazionale e produttivo della Società in ambito rete.

82 cantieri, 15 zone, 5 aree e 726 manovratori su 965 dipendenti dicono con chiarezza qual'è il DNA di Serfer ed anche gli investimenti previsti nel triennio 2015 - 2017 per l'attrezzaggio dei locomotori (nel rispetto delle disposizioni di ANSF) e per l'acquisto di nuovo materiale rotabile dimostrano come il vero obiettivo di Serfer sia col-



locarsi nel mercato della manovra da azienda leader, non solo per le Società del Gruppo, ma per il complesso dei potenziali clienti del merci ferroviario. Già oggi il ricavo da mercato (che nel 2011 superava il 42% del totale) mantiene con il 30% del 2015 uno spazio importante nel budget Serfer. Per questo anche il piano degli investimenti tiene conto di questa vocazione con un piano di triennale di messa in sicurezza - in ottemperanza alla disposizione ANSF 1/2015 - dei locomotori elettrici o diesel di manovra che hanno

un'età media elevata e la disponibilità di 10 milioni di euro per nuovi mezzi diesel.

Sul fronte delle relazioni industriali l'OR.S.A. ha ribadito la necessità di un salto di qualità, garantendo confronti regionali e nazionali sistemici e rispettosi delle materie di competenza e dei rispettivi ruoli negoziali. Rispetto al premio di risultato 2015, le Segreterie Nazionali hanno chiesto di aprire il confronto partendo dall'individuazione di criteri oggettivi legati alla produttività dei singoli impianti.

Serfer, per bocca dell'Amministratore Delegato, ha confermato la disponibilità ad aprire una stagione di incontri ai vari livelli nel rispetto del dettato contrattuale. Anche sul premio di risultato ha condiviso la necessità di superare l'attuale logica di corresponsione (in alcuni casi caratterizzata da una eccessiva ed unilaterale discrezionalità da parte societaria) per addivenire ad un accordo nazionale che disciplini la materia.

Per il 2016, oltre alla definizione del PdR, si metteranno in cantiere ulteriori momenti di confronto che saranno preceduti da una dettagliata informativa aziendale sugli organici e sui profili professionali. ■

Leggi  
e  
divulga

la Nostra Stazione



la Nostra Stazione  
Organo Periodico del S.A.P.S. - OR.S.A. Ferrovie

Direzione Redazione Amministrazione  
Via Magenta, 13 - 00185 Roma  
Tel. 064456789 - fax FS 970 24333

Autorizzazione:  
Trib. Civile di Roma N. 534/2002 del 18/9/2002  
E-mail: lanostrastazione@sindacatoorsa.it  
Sito Internet: http://www.sapsorsa.it/  
Chiuso il 21 dicembre 2015  
Direttore: Alessandro Trevisan  
hanno collaborato: Roberto Spadino, Ferdinando Battaglia, Giuseppe Maltese, Giuseppe De Filippi



**EPASA**  
Ente di Patronato



*Il Patronato che fa...*

**PREVIDENZA  
INFORTUNI**

**MALATTIE PROFESSIONALI**

**MIGRAZIONI**

**SERVIZI ai CITTADINI**

*... le cose come devono essere fatte!*

INFORMAZIONI, SERVIZI, ASSISTENZA, TUTELA, CONSULENZA

**ISE 2015**

CON **CAF  
CNA**



**UN SERVIZIO IN PIÙ,  
UN PROBLEMA IN MENO**

Rivolgiti a CAF CNA per compilare la nuova ISE. Dal 2015 è entrata in vigore la riforma dell'ISE introdotta per riflettere in maniera più veritiera l'effettiva condizione economica del nucleo familiare e, di conseguenza, garantire una maggiore equità nell'accesso alle prestazioni sociali agevolate. La nuova ISE prevede un ridimensionamento delle informazioni che devono essere autocertificate nella Dichiarazione Sostitutiva Unica (DSU). Il CAF CNA è pronto ad assisterti in modo totalmente gratuito per compilare la nuova DSU e darti tutte le informazioni necessarie per richiedere le agevolazioni a cui puoi aver diritto.

**CAF CNA, tutte le risposte  
che cerchi non sono mai  
state così vicine.**

Per conoscere la sede più vicina

Numero Verde  
**800-008899**



Possedere la CNA Cittadini Card conviene sempre! Offre tanti sconti e vantaggi. Scoprilì su [www.cnacittadinicard.it](http://www.cnacittadinicard.it)



Centro  
Assistenza  
Fiscale

**Nel tuo interesse. Sicuro**

[www.caf.cna.it](http://www.caf.cna.it)

# ELEZIONI RSU - RLS GRUPPO FSI

L'ANALISI DEL VOTO NEL SETTORE STAZIONI

**Tutti dicono di aver vinto.**

**Di sicuro uno sconfitto c'è: l'astensionismo**

Non c'è niente da fare: l'italico vizio di dirsi tutti vincitori ogni qual volta si tiene una competizione elettorale contagia anche il rinnovo degli RSU e RLS nel Gruppo FSI.

Noi proviamo a smarcarci da questo refrain, limitandoci però a segnalare chi sconfitto ne è uscito di sicuro: il fronte che voleva boicottare la tornata elettorale e che ha

istanze dei lavoratori del Gruppo. Questo il dato certo, mentre la Commissione di Garanzia è alle prese (nel momento in cui andiamo in stampa) con alcuni ricorsi che ne stanno rallentando la certificazione ufficiale dei dati. I numeri, però, sono ormai definiti e dicono che il Sindacato Autonomo e di base è uscito rafforzato dal voto, soprattutto nell'esercizio

S.A.P.S. -OR.S.A. ha ottenuto 27 seggi RSU e 7 seggi RLS. In Trenitalia, nei collegi Vendita e Produzione di Passeggeri - Trasporto Regionale e Cargo i voti assegnati al Personale di Stazione dell'OR.S.A. hanno portato in dote 31 seggi RSU e 11 seggi RLS. Nel computo delle scelte di voto i collegi dell'esercizio e del front-line che hanno premiato

l'OR.S.A. sono stati il 35% in più degli iscritti, a dimostrazione della grande attenzione verso le iniziative che stiamo portando avanti per le Sale SCC, le Stazioni ed i Reparti, la Navigazione (dove il 52% dei Manovratori hanno votato OR.S.A.) in RFI; la Vendita/Assistenza, i Traghettoni ed i TPT di Cargo in Trenitalia.

Questo non può far passare sotto silenzio l'eccessiva frammentazione dei collegi e la commistione di più professionalità. Infatti:

- il numero dei Collegi è risultato essere troppo basso, per cui alcune figure professionali hanno avuto notevole difficoltà ad essere rappresentate. Un esempio tipico è rappresentato dai Tecnici Polifunzionali e dagli Operatori della Circolazione che hanno fatto parte di collegi nei quali, rispetto ad altre figure professionali, rappresentavano un numero piuttosto esiguo ed i voti ottenuti non sono stati sufficienti per essere eletti. Questa

realtà, lo abbiamo subito denunciato, cozza con quanto previsto dal primo comma dell'articolo 14 dell'Accordo relativo alle elezioni delle RSU sottoscritto il 31 luglio che intendeva garantire una adeguata rappresentanza a tutte le professionalità (ricordiamo che per questo OR.S.A. Ferrovie non ha sottoscritto gli ambiti dei Collegi);

- sono stati creati collegi con un numero di aventi diritto al voto molto piccolo. Questo ha fatto sì che in collegi formati da 35 elettori siano stati attribuiti 3 seggi ed in altri con quasi 500 dipendenti le RSU elette siano state 5. È vero che tali numeri discendono dall'Accordo Interconfederale del 10/1/2014 (3 RSU per U. P. fino a 200 dipendenti), ma non si spiega perché non si è preferito usare un metro più equilibrato, in qualche caso accorpando ed in altri spezzettando invece la rappresentanza. Ciò ha portato a RSU eletti con voti esigui ed altri non eletti nonostante un significativo numero di preferenze.

Questi criteri non hanno causato solo difficoltà a chi, come il S.A.P.S., rappresenta più profili professionali all'interno del Gruppo FSI, ma ha determinato l'anomalia secondo la quale in molti Collegi di Trenitalia gli eletti dovranno saper rappresentare, non solo le problematiche della loro qualifica ma quelle di altri 2 o 3 profili. Questo imporrà alle OO.SS. un grande sforzo formativo e di aggiornamento da trasmettere ai colleghi che parteciperanno alle trattative.

Ora che "il dado è tratto" ed è chiaro "chi rappresenta chi", come ORSA e come Personale di Sta-

zione dovremo traguardare l'impegno a dare valore aggiunto a questi nuovi (od in qualche caso confermati) rappresentanti che dovranno essere seguiti e supportati dalle strutture territoriali e na-



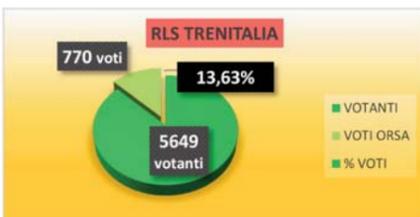
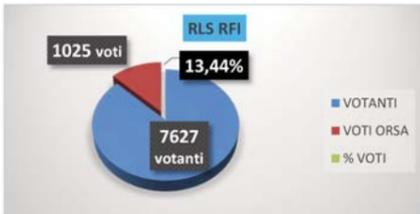
zionali del Sindacato, perché le sfide che attendono noi e loro saranno complesse ed irte di difficoltà.

Nel numero precedente de "La Nostra Stazione" il S.A.P.S. ha elencato 5 impegni che dovranno caratterizzare l'opera dei nuovi RSU/RLS e che si possono riassumere nel rispetto del mandato ricevuto, nella puntuale applicazione delle norme e degli accordi, con particolare riguardo alla sicurezza, nello stretto legame con i lavoratori garantendo loro di essere riferimento e terminale delle loro istanze e rivendicazioni. Lo abbiamo scritto prima delle elezioni e lo ribadiamo ora.

Buon lavoro ai neo eletti ed un grazie sentito a tutti coloro che hanno scelto il Sindacato Indipendente, Alternativo e di Base.

Mettiamoci al lavoro!

AT



invitato i ferrovieri all'astensionismo, addirittura scioperando ad urne aperte.

La fragorosa risposta alla politica dello sfascio e della delegittimazione è venuta dai dati di affluenza che superano l'80% dei votanti e la dicono lunga sulla volontà dei lavoratori di essere rappresentati, di poter esprimere le loro preferenze, di considerare le RSU ed i RLS uno strumento di democrazia sindacale ed i portavoce delle

e nei settori di front-line. L'OR.S.A. Ferrovie, con il oltre il 15% su base nazionale ed un più che soddisfacente 18% nei Rappresentanti alla Sicurezza, ha confermato il suo ruolo di Sindacato Autonomo più rappresentativo nel trasporto ferroviario ed in questo il contributo del Personale di Stazione è stato importante, sia come voti raccolti che come eletti.

I dati in nostro possesso dicono che nella Circolazione di RFI il

## TAVOLO TECNICO NAZIONALE SUI CCC

GENOVA 6.11.2015

Il 6 novembre si è svolto il terzo incontro del tavolo tecnico CCC promosso dal S.A.P.S. Il nostro tour delle Sale questa volta ci ha portati a Genova.

Ecco che cosa è emerso.

Sulla problematica del controllo dei PL persiste un'anomalia concernente l'accertamento TV in sala; in particolare, il CTC di Ovada ha l'obbligo dell'accertamento su ben tre passaggi a livello. E' appena il caso di evidenziare che in nessuna sala nazionale è pensabile che un DCO debba occuparsi anche del terminale video di avvistamento. E' a nostro parere auspicabile che il problema venga risolto mediante l'installazione di PAI-PL.

Sulla gestione delle anomalie SCMT accogliamo con piacere la notizia della presenza di apposita modulistica, che finalmente darà modo agli "addetti ai lavori" di avere minori margini di errore ed una più efficiente gestione delle anomalie.

Durante il Tavolo è altresì emerso che i sistemi di sicurezza SCMT non hanno evidenziato importanti problematiche, tranne che sulle linee in CTC,

mentre si continuano a rilevare frequenti anomalie per carenze ai mezzi di trazione. Tale ultima problematica è, purtroppo, emersa in quasi tutte le Regioni.

Passando a trattare della fase di sperimentazione DDD, in atto operativa sulla linea Savona - San Giuseppe, è di notevole rilevanza ed interesse segnalare la presenza di un sistema a bordo treno che - in caso di svio - produca una segnalazione di anomalia. Tale sistema dovrebbe basarsi su una tecnologia del tutto simile a quella dei sensori per riscaldamento boccole RTB. In questo modo il personale incaricato potrà arrestare il treno e verificare la situazione del materiale, prima di riprendere la marcia in sicurezza. Inoltre, è stata prevista una specifica modulistica da utilizzare per l'eventuale intervento di detto rilevatore.

Sulla circolazione, ma anche sotto il profilo economico, ultima notizia degna di rilievo è la persistente problematica ai valichi fra Francia ed Italia. In particolar modo, durante i lavori del Tavolo, è emerso che a Ventimiglia - causa il mancato adeguamento tecnologico - non è ancora possibile l'in-

gresso contemporaneo dei treni provenienti da entrambe le direzioni, e che i Lavoratori italiani - alla faccia della crisi e a differenza dei Colleghi transalpini - continuano a non percepire più l'indennità di bilinguismo dal 2003, pur spendendosi professionalmente in due lingue!

Passando, infine, a trattare le questioni legate ai profili professionali e la situazione retributiva dei colleghi inte-



I colleghi del gruppo tecnico del S.A.P.S. al lavoro

ressati, va evidenziato - innanzitutto - che in alcune Sale sono state create specifiche e distinte figure di DCCM, RIF e REGOLATORE della CIRCOLAZIONE con inquadramento da Professional Senior. Auspichiamo, quindi, che tali profili professionali vengano previsti anche sul restante territorio nazionale, al fine di evitare inutili e

pericolose concentrazioni di attività. Parimenti, auspichiamo che anche sul tema del ben noto assegno ad personam (ex IUP) l'Azienda si adoperi per un livellamento a beneficio dei lavoratori su base nazionale. Infatti, durante i lavori del Tavolo, è purtroppo emerso che esso non viene erogato in egual misura per tutti. Tale circostanza ha ovviamente visto nascere numerosi contenziosi contro l'Azienda.

Sempre sul tema "economico", durante il dibattito si è evidenziato che l'Azienda ha corrisposto una indennità di disagio in conseguenza della chiusura di quattro impianti. Il che è evidente-

mente un'ottima notizia. Tuttavia, come per l'assegno ad personam, anche in questo caso il Datore di Lavoro ha calcolato e corrisposto tale indennità in modo molto diverso sul territorio nazionale, il che ci preoccupa alquanto, in considerazione del reiterarsi di tale tipologia di "errore". Chiaramente, l'indennità di disagio

dovrà essere corrisposta in egual misura a tutti gli aventi diritto.

Inoltre, non si comprende quali motivazioni abbiano indotto RFI ad applicare su detta indennità una tassazione errata e penalizzante per i lavoratori, anche questa circostanza ha creato numerosi contenziosi contro l'Azienda. Infine, per quanto concerne il problema delle pause dei Videoterminalisti, finalmente una buona notizia! Infatti dalle informazioni avute, è emerso che addirittura l'ottanta per cento di esse è stato regolarmente pagato (come previsto dal D.Lgs. 81/08). Chiaramente ci auguriamo che tale buona prassi venga al più presto estesa a tutto il territorio nazionale.

In estrema sintesi, possiamo dire che a parte le questioni più tecniche, le problematiche di tipo logistico, sono state risolte con adeguati strumenti (alloggi di servizio nelle prossimità della Sala). Persiste, viceversa, in materia di trattamento economico e professionale una significativa differenza fra Colleghi impegnati in medesime mansioni, ma che lavorano in territori differenti.

Appuntamento, quindi, al prossimo Tavolo.

per il tavolo tecnico CCC S.A.P.S.  
Giuseppe De Filippi

# Indiscreto



3V

**Pubblico e Privato.....** chi ha letto l'editoriale di questo numero si sarà già fatto un'idea. L'idea di un Paese che ha scelto, in nome del libero mercato, di essere venduto a pezzi. Pezzi di industria (da Telecom a Parmalat, dalla Pernigotti all'ultima azienda in uscita: Pinifarina). E' di questi giorni la notizia che lo storico marchio italiano è stato acquistato dal gruppo indiano Mahindra per 150 milioni di Euro), gli alfieri dell'alta moda (Gucci, Valentino, Bulgari), i grandi club calcistici del Bel Paese (Roma, Inter, tra poco Milan). Non bastasse la Costa Smeralda è Araba, l'Eur è affittato sino al 2028 al magnate francese Bernard Arnault che lo trasformerà in un grande atelier per Fendi (altra marca passata Oltralpe), le aziende vinicole del Chianti vengono acquistate non solo dagli inglesi e dai francesi, ma dai cinesi e dagli indiani.



Ora è il turno delle grandi Aziende Pubbliche, in prima fila le Poste già in borsa mentre entro il 2016 dovrebbe essere collocata la più grande azienda di trasporto merci e viaggiatori del Paese, il Gruppo FSI, che oggi compete sul mercato ferroviario europeo con i colossi di Germania e Francia.

A proposito di Francia, è dello scorso 15 luglio la riunione del Consiglio dei Ministri Transalpino che ha avviato la trasformazione di SNCF e la creazione di un nuovo Gruppo Ferroviario Pubblico (GPF). Avete letto bene: PUBBLICO.

Dal verbale si legge che il Ministro dell'Ecologia Segolene Royal ed il Segretario di Stato per i Trasporti Alain Vidalies hanno portato all'approvazione del CdM un decreto di riforma delle ferrovie con l'obiettivo di disegnare le basi per un modello integrato che superi i difetti della precedente organizzazione caratterizzata da una gestione delle infrastrutture suddivisa tra diverse entità autonome.

Ancora più esplicitamente: "Si crea un gruppo ferroviario costituito da un ente pubblico chiamato "testa" (la nuova stazione) e di due istituzioni pubbliche operative, il gestore dell'infrastruttura (Rete SNCF) e l'operatore della mobilità (Mobility SNCF), con un comune controllo, sinergie industriali utili e organizzazione sociale integrata. Il governo riafferma il ruolo dello Stato, stratega nazionale rafforzando i poteri delle regioni che sono le autorità dei trasporti nei territori. Questa riforma è una risposta alla qualità di problemi di servizio pubblico, i costi e la sostenibilità finanziaria nell'interesse degli utenti e dei territori."

Illuminante non vi pare? Qualcuno potrebbe obiettare che tale provvedimento cozza con le direttive europee sulla liberalizzazione ferro-

viaria: nemmeno per sogno! Il Consiglio dei Ministri mette nero su bianco che il decreto legge consente di "..... completare il recepimento della direttiva europea del 21 novembre 2012, che stabilisce uno spazio ferroviario europeo unico, ma aiuta anche a semplificare e migliorare le condizioni degli operatori di trasporto ferroviario. Si estende anche per i gestori delle infrastrutture coinvolte accanto a SNCF con regole di accesso equo e aperto alla rete ferroviaria. Migliora le condizioni di accesso per gli operatori ferroviari e le strutture di servizio, come le stazioni passeggeri o i terminali di trasporto combinato. Essa rafforza le regole di trasparenza per tutti gli attori del sistema di trasporto ferroviario: i gestori delle infrastrutture, gli operatori dei servizi e le imprese ferroviarie."

Più avanti il verbale certifica che: "... La Commissione europea ha avuto l'opportunità di mostrare il suo interesse per il nuovo modello francese, che garantisce l'indipendenza operativa di rete ferroviaria, fornendo le necessarie sinergie nel sistema ferroviario. Inoltre, la riforma ribadisce e rafforza il ruolo centrale delle operazioni ferroviarie all'autorità di regolamentazione (ARAF) le cui opinioni devono essere monitorate su temi essenziali come la scelta dei capi."

Queste le decisioni politiche, poi arrivano anche gli accordi sindacali. A sostegno della riforma si aggiungono 17 intese sottoscritte dall'insieme delle Organizzazioni Sindacali rappresentative dei lavoratori del gruppo che garantiscono l'unità e la coesione sociale

voluta dal legislatore e di cui beneficeranno gli oltre 150mila collaboratori di GPF. Nei prossimi mesi si avvieranno le trattative sulle regole legate al lavoro, la retribuzione, la mobilità, le politiche di assunzione ed il piano di risparmio del Gruppo.

Un lavoro apprezzato in primis dal Direttore Generale di SNCF - Jean Marc Ambrosini, - che ha dichiarato come gli accordi sottoscritti con i Sindacati (e quelli che verranno) dimostrano la volontà di garantire "....l'unità sociale del Gruppo pubblico ferroviario e rafforzare l'orgoglio collettivo e il senso di appartenenza dei nostri collaboratori. Ora nuove tappe ci attendono e, in particolare, la costruzione della Convenzione Collettiva Nazionale del settore ferroviario."

La domanda a questo punto sorge spontanea: ma è la Francia a vivere in un'altra Unione Europea o qualcuno ci sta preparando un bel pacco-regalo per il Natale 2016?

### Trasporti gratis per disoccupati

Mentre andiamo in stampa come finirà non è ancora chiaro. La proposta, da inserire in Legge di Stabilità, viene dal Movimento 5 Stelle ed in Commissione alla Camera è passata con l'unanimità dei gruppi parlamentari e con il parere contrario del Governo. Perché? La risposta la troviamo nelle dichiarazioni dei proponenti e nella replica del Governo (nell'occasione rappresentato dal sottosegretario alle Infrastrutture e Trasporti Umberto Del Basso De Caro).

Andiamo per gradi: i proponenti - a prima firma Michele Dell'Orco (M5S) - intendevano prevedere l'accesso gratuito al servizio di trasporto pubblico locale per i disoccupati con un limite

temporale di disoccupazione (meno di tre anni) e con un ISEE non superiore ai 20 mila euro annui. I fondi per l'iniziativa (non inferiori a 50 milioni/anno) erano da reperire anche attraverso l'aumento del prelievo erariale unico attualmente applicato al gioco d'azzardo ed eventuali addizionali.

Che risponde il Governo? Ma certo che SI! Cioè SI alla gratuità, SI a individuare forme di aiuto per categorie di persone che hanno difficoltà economiche attraverso una ridefinizione degli



impegni di spesa all'interno degli stanziamenti già accordati.... ma purtroppo NO al prelievo erariale perché - come riportano le note di stampa - il Sottosegretario "... pur condividendone il merito, ha espresso parere contrario in ragione della contrarietà espressa su di esso dal Ministero dell'economia e delle finanze, del quale è stato acquisito il parere per ragioni di competenza".

Ma allora, perché invece di vessare quel veicolo di cultura sociale rappresentato dal gioco d'azzardo non aumentiamo i biglietti di treni e autobus o tagliamo qualche corsa serale per recuperare i fondi da destinare all'iniziativa? Dove non può il Governo potrebbe la collettività, per altro sempre meno vessata dalle tasse (che Renzi dice di continuare - imperterrito - a tagliare....)

## CesarePozzo DOVE GLI ALTRI NON ARRIVANO

CesarePozzo ti propone **Tutela Globale Uno**, **Tutela Globale Extra** e **Salute Più Extra**, tre opzioni che moltiplicano le tutele previste dal Piano Sanitario per i ferrovieri.

Scegli tra **Tutela Globale Uno**, **Tutela Globale Extra** e **Salute Più Extra**: ti bastano pochi euro al mese per incrementare notevolmente le prestazioni del piano sanitario per i ferrovieri ed estenderle anche ai tuoi familiari. Informati su [www.mutuacesarepozzo.org](http://www.mutuacesarepozzo.org) o scrivi a [infocenter@mutuacesarepozzo.it](mailto:infocenter@mutuacesarepozzo.it)

L'elenco completo di tutte le prestazioni e le indicazioni operative sono a disposizione presso le sedi regionali ed anche su [www.mutuacesarepozzo.org](http://www.mutuacesarepozzo.org). Messaggio con finalità divulgative. Prima della sottoscrizione leggere attentamente i Regolamenti delle forme di assistenza ed i relativi allegati. Sede Nazionale: via San Gregorio, 48 - 20124 Milano - Codice Fiscale: 80074030158 - Tel. 02.66726.1 - [infocenter@mutuacesarepozzo.it](mailto:infocenter@mutuacesarepozzo.it)



SOCIETÀ DI MUTUO SOCCORSO  
**CESAREPOZZO**  
servizi d'integrazione sanitaria



### CesarePozzo, la mutua sanitaria per i ferrovieri

La Società nazionale di mutuo soccorso Cesare Pozzo, con i suoi **167.976** soci e con l'esperienza accumulata in oltre 137 anni di storia, è la più grande tra le realtà italiane che operano nel campo della mutualità integrativa sanitaria. Da sempre CesarePozzo è accanto ai lavoratori del settore delle ferrovie, con 18 mila lavoratori Soci.

Dal 01 Gennaio 2013 CesarePozzo è anche il gestore del Piano sanitario per i dipendenti del Gruppo Ferrovie dello Stato italiane. Questo positivo evento ha portato CesarePozzo a presentare nuove forme di assistenza pensate proprio per implementare la copertura del piano sanitario aziendale.

**Tutela Globale Extra** e **Salute Più Extra** sono le forme di assistenza che insieme permettono al ferroviere già titolare del piano sanitario aziendale di garantire una tutela completa ai propri familiari e aumentare le coperture per sé stesso.

**Ma quali sono i sussidi che il ferroviere può chiedere in più per sé stesso sottoscrivendo queste forme di assistenza?**

Rimborsi per visite specialistiche effettuate privatamente, esami diagnostici e di laboratorio svolti in libera professione, diaria di ricovero anche se non si è stati sottoposti a intervento chirurgico, cicli di terapie, rimborso per lenti per occhiali e molto altro.

Oltre ai rimborsi sanitari, sono previste anche una serie di coperture legate allo svolgimento della propria attività lavorativa come sussidi per malattia o infortunio sul lavoro ed extra lavoro, o un aiuto in caso di riduzione stipendio o inabilità totale alla mansione.

Da ricordare inoltre il sussidio erogato in caso di nascita di un figlio: è l'occasione per congratularci con voi del lieto evento e aiutarvi ad affrontare le spese sanitarie della prima infanzia.

**E per i familiari?**

Il coniuge o convivente e i figli fino ai 25 anni sono già inclusi in copertura senza alcuna quota aggiuntiva. Beninteso, tutti i figli non importa quanto la famiglia sia numerosa.

Analisi di prevenzione, visite specialistiche, esami di alta diagnostica e alta specializzazione eseguiti privatamente o tramite Servizio Sanitario Nazionale sono i principali rimborsi che vengono richiesti dai familiari dei soci iscritti a Tutela Globale Extra e Salute Più Extra.

Ma non dimentichiamo che per i familiari vengono erogati anche sussidi in caso di grande intervento chirurgico, ricovero o day surgery, lenti per occhiali e molto altro.

L'iscrizione a queste forme di assistenza inoltre permette al socio e ai suoi familiari di partecipare al bando annuale istituito da CesarePozzo per l'assegnazione del sussidio allo studio: uno speciale sussidio erogato in occasione della conclusione di un ciclo di studi.

**Quali altri vantaggi?**

Innanzitutto il vantaggio fiscale: le quote di adesione sono infatti detraibili fiscalmente, ma anche la comodità di poter pagare il contributo associativo mensilmente tramite trattenuta in busta paga.

Inoltre il socio iscritto in Tutela Globale Extra riceve gratuitamente la **Tutela Professionale**, una speciale assistenza per tutelare i lavoratori in caso di fatti accidentali conseguenti allo svolgimento della propria attività professionale e indipendenti dalla propria volontà.

Infine, ma non meno importante, la vicinanza ai soci: 16 sedi regionali in tutta Italia nelle quali è possibile entrare in contatto con gli oltre 70 operatori, un numero di telefono e un indirizzo email a disposizione per qualsiasi informazione, un sito internet sempre aggiornato con le ultime novità per i soci e un'area web dedicata dalla quale inoltrare le richieste di rimborso comodamente dal pc di casa.

**Cosa aspettati? Informati su [www.mutuacesarepozzo.org](http://www.mutuacesarepozzo.org), presso una delle nostre sedi regionali o contattando il nostro servizio Infocenter al numero 02667261 o all'email [infocenter@mutuacesarepozzo.it](mailto:infocenter@mutuacesarepozzo.it).**

**Metti la tua salute nelle mani di chi si prende cura di te!**

*La Segreteria Nazionale*

*porge a tutti i ferrovieri*

*i migliori auguri di*

*Buone Feste*



**BUONE FESTE DAL S.A.P.S. - OR.S.A.**