



**Or.S.A.**

**Organizzazione Sindacati Autonomi e di base**

**SETTORE FERROVIE**

**SEGRETERIA GENERALE**

00185 Roma, Via Magenta n.13 - Tel.06/4456789 - Fax 06/44104333

Sito internet: [www.orsaferrovie.it](http://www.orsaferrovie.it)

E-mail: [sg.orsaferrovie@sindacatoorsa.it](mailto:sg.orsaferrovie@sindacatoorsa.it)

## **Incontro Vendita Diretta e Customer Service DPNI**

Nel pomeriggio di ieri, 15 novembre, si è tenuto l'incontro relativo alla Vendita diretta e Customer Service della Divisione Passeggeri Nazionale e Internazionale di Trenitalia.

I Rappresentanti Aziendali hanno illustrato il progetto di nuova organizzazione del settore le cui logiche - secondo Trenitalia - hanno quale obiettivo un servizio più funzionale al cliente.

Le stazioni sono state divise per tipologia: Impianti "le Freccie" e Impianti "Base" per garantire la migliore offerta commerciale. È a tal fine prevista anche l'integrazione delle attività operative di Biglietteria e Assistenza.

Gli aspetti più significativi di questa prima riunione si possono così riassumere:

- L'organizzazione "macro" prevede una sola posizione dirigenziale a livello centrale;
- Sul territorio gli Impianti "Freccie" risultano essere 15, mentre quelli destinati ai "Servizi Base" saranno 85;
- Per le Freccie sono previste 4 aree : **Nord Ovest** ( Torino Nodo, Brescia, Milano Vendita Diretta, e Milano Customer Serv.), **Nord Est** (Venezia Nodo, Padova, Verona e Vicenza) , **Centro Nord** ( Bologna, Firenze e Ancona) e **Centro sud** ( Roma Vendita diretta, Roma Customer Server, Napoli, Salerno ,Foggia e Bari);
- Sono 3 le aree destinate ai **Servizi Base** : **Nord** ( Lombardia/Piemonte, Veneto/FVG/TAA, Liguria e Genova Nodo), **Centro** ( Emilia, Romagna, Toscana dorsale, Toscana Tirrenica Pisa Nodo Lazio/Umbria) e **Sud** (Campania/Basilicata, Calabria, Puglia/Molise e Marche/Abruzzo).

Gli Impianti vengono classificati in base al numero ed ai tipi di treni, al numero di persone salite/discese per stazione ed al fatturato. Ciò serve a determinare, secondo la Società, la quantità del personale di assistenza e accoglienza necessario in ogni impianto.

Il modello organizzativo prevede Nodi per "Le Freccie", bacini e Impianti aggregati per i "Servizi Base":

- sono **4 Nodi** i nodi delle Freccie: **Roma** (Termini e Tiburtina), **Milano**( C.le, Garibaldi e Rogoredo), **Torino** (P.N e Susa) **Venezia** ( Santa Lucia e Mestre);

- i **Bacini** sono funzionali all'aggregazione delle Stazioni per i servizi Base per aree geografiche;

- gli **Impianti dei servizi di base** puntano all'aggregazione di due o tre Stazioni molto piccole in un unico impianto e con un unico responsabile.

Per una maggiore comprensione alleghiamo il modello organizzativo sul quale abbiamo fatto presente l'assenza del dettaglio delle biglietterie e degli impianti di assistenza, evidenziando la necessità di un ulteriore approfondimento. La Società, nel convenire, ha aggiornato l'incontro al 22 novembre.

L'OrSA, ha ribadito la richiesta che venga calendarizzato uno specifico incontro dedicato ai Desk.

Roma, 16.12.2012

**La Segreteria Generale**