



Saps - Or.S.A.
Organizzazione Sindacati Autonomi e di base



SEGRETERIA NAZIONALE DEL PERSONALE DI STAZIONE
Via del Castro Pretorio 42 - 00185 Roma - tel/fax FS 970 66992
Telecom 06 4457261

A distanza di 2 mesi dall'avvio del nuovo software restano irrisolte tutte le problematiche

NUOVO SISTEMA DI VENDITA PER LE BIGLIETTERIE DI TRENITALIA: UN CALVARIO PER LAVORATORI E CLIENTI !

Se le innovazioni tecnologiche servono all'uomo per migliorare la qualità della vita, ebbene il nuovo sistema di vendita dei tagliandi di viaggio messo a punto da Trenitalia ed entrato in vigore un paio di mesi orsono ne rappresenta l'esatto contrario: fa impazzire chi ci lavora ed imbestialire chi si rivolge in biglietteria.

In questi ponti di fine aprile l'intasamento agli sportelli, le code, le discussioni si sono sprecate determinando un insostenibile clima di tensione, in qualche caso sfociato in veri e propri diverbi con tanto di contatto fisico.

Si chiama "**Pico**" il nuovo software entrato in vigore un paio di mesi fa che doveva migliorare il canale di vendita ed il rapporto con la clientela. I risultati sono questi:

- esasperante lentezza nell'emissione dei biglietti che sta determinando interminabili code agli sportelli
- difficoltà di rimborso o annullamento, soprattutto per i pagamenti con carte di credito
- operazione di "restituzione titoli" trasformata in complessa operazione di rimborso con richiesta di dati personali, verifica documenti ecc.
- impossibilità di emettere biglietti cumulativi ampliando ingiustificatamente i tempi allo sportello con i clienti che, per di più, non possono verificare sul display il prezzo del loro biglietto. Come mai ?... ci si chiederà. Semplice: il display è spesso disattivato perché può causare il blocco del sistema di vendita!
- situazioni di ammanchi o eccedenze di cassa (in molti casi virtuali) che costringono gli operatori a ripetute verifiche contabili
- buchi di sistema (niente cambi servizi per IC e biglietti emessi da Agenzie) e ripetute interruzioni causate dal "*crash*" del software dopo 3-4 ore di operazioni.

Non serve essere "*Capi Gestione*" di lungo corso per capire lo stress che provocano queste anomalie, oltretutto quando gli addetti allo sportello sono lasciati soli, completamente sprovvisti di assistenza tecnica e di supporto formativo pur essendo la Società a conoscenza delle carenze e delle insufficienze del nuovo sistema.

Il Sindacato, già ai primi di aprile, aveva lanciato l'allarme sul rischio di intasare le biglietterie per i Ponti di Pasqua ed aveva chiesto un urgente incontro per conoscere le iniziative utili a porre rimedio alle "*falle*" del sistema e soprattutto accelerare il processo di vendita.

Ad oggi nessun riscontro da Trenitalia, quasi il problema fosse di secondaria importanza o – più probabilmente – un "*ingegnoso*" sistema per allontanare la clientela dalle biglietterie di stazione.

Noi crediamo che il Sindacato debba rispondere a questo stillicidio di criticità che sono tra le cause principali dei dissidi con la clientela e delle aggressioni che subiscono i colleghi in servizio (altra questione che va celermente affrontata e risolta, magari con il maggior impegno di coloro che oggi sono più attenti alla divisa che non alla tutela del personale), anche alzando il livello del confronto con la Società perché come SAPS-ORSA continuiamo a sostenere che la commerciale nel suo complesso è un servizio fondamentale nella "*filiera – treno*" e come tale non intendiamo lasciarla unicamente alle strutture esterne ed alla rete web.

È giunto il momento, se continuerà l'indisponibilità di Trenitalia a trattare di questi temi, che il Sindacato faccia la sua parte: chiamare i lavoratori alla mobilitazione ed alla lotta, perché è a rischio il lavoro, è a rischio l'incolumità personale e non siamo disponibili ad essere, ancora una volta, il parafulmine delle incapacità manageriali di questa Impresa.

Se qualcuno ha in animo di creare le condizioni per altre chiusure e per altre riorganizzazioni sappia che il Sindacato, tutto il Sindacato, ha invece chiesto, ancora a luglio 2013, che la commerciale fosse tra i settori sui quali dar vita al ricambio generazionale e professionale. Per quanto ci riguarda la posizione resta quella e la difenderemo ai tavoli di trattativa.