



# SAPS - O.R.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

## VENDITA: INTERROGAZIONE PARLAMENTARE SUL SISTEMA PICO

**Riportiamo l'iniziativa del Deputato Arianna Spessotto (M5S) con la richiesta che il Ministro dei Trasporti intervenga sui problemi di sistema di vendita biglietti Trenitalia**

*“Roma, 7 MAG - La deputata del Movimento Cinque Stelle, Arianna Spessotto, ha rivolto al Ministro delle Infrastrutture e dei Trasporti, Maurizio Lupi, un'interrogazione parlamentare per sapere se il Ministro sia a conoscenza dei disservizi che si registrano con il nuovo sistema di biglietterie e prenotazioni di Trenitalia. Premesso che: il sistema di biglietterie e prenotazioni di Trenitalia spa è stato di recente sostituito con una nuova piattaforma integrata denominata Pico (piattaforma integrata commerciale) ed entrata in vigore qualche mese fa; il nuovo sistema di vendita, sviluppato da IBM per Trenitalia, intendeva migliorare l'infrastruttura IT di Trenitalia, con un'architettura SOA (Service Oriented Architecture), al fine espresso di ridurre la manutenzione delle applicazioni ed i relativi costi operativi e per semplificare l'integrazione di servizi interni ed esterni; risulta agli interroganti che il sistema Pico stia però creando gravi difficoltà nelle emissioni dei titoli di viaggio, in particolare con riguardo alla ingiustificata lentezza nel processo di vendita, dovuta alla necessità da parte del sistema di ripetute verifiche sulla corretta ricezione della richiesta di emissione del biglietto inviata dall'operatore; inoltre, come denunciato lo scorso 7 aprile 2014 dalla organizzazione sindacale O.R.S.A., con il nuovo sistema di vendita di cui in oggetto non viene ammessa l'emissione di biglietti cumulativi, per cui l'operatore è costretto – anche in caso di comitive – all'emissione di biglietti singoli di A/R, con evidenti ripercussioni negative sui tempi di attesa allo sportello; a tali disservizi causati dal sistema Pico, si aggiungerebbero poi le ripetute interruzioni provocate dal «crash» del software dopo 3-4 ore di operazioni, le difficoltà di rimborso o annullamento soprattutto per i pagamenti con carte di credito, l'impossibilità del cambio servizio per treni IC ES, la disattivazione del display per evitare il blocco del sistema vendite, per cui il viaggiatore non può avere in tempo reale la visione di ciò che sta acquistando. Risulta inoltre agli interroganti che durante i ponti festivi di Pasqua, per evitare la formazione di code agli sportelli causate dalle anomalie di sistema sopra elencate ed accelerare i processi di vendita, molti viaggiatori siano stati dirottati dagli stessi addetti allo sportello verso le biglietterie automatiche presenti nelle stazioni ferroviarie, con evidenti disagi per la clientela. Se il Ministro interrogato sia a conoscenza dei fatti esposti in premessa; se il Ministro interrogato possa chiarire quali siano le responsabilità degli inconvenienti legati all'utilizzo del software in questione e se le criticità riscontrate, relative all'entrata in funzione del nuovo sistema, siano state preliminarmente affrontate rispetto all'attivazione su tutta la rete del sistema Pico; se e quali iniziative il Ministro interrogato intenda infine intraprendere per risolvere, con l'urgenza richiesta dal caso, le problematiche legate all'attuale sistema di vendita ed evitare che nel prossimo futuro si verificano simili inconvenienti, a danno sia dei viaggiatori che degli stessi operatori ferroviari.”*

Roma, 8 maggio 2014

**La Segreteria Nazionale S.A.P.S. - O.R.S.A.**