



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.orsafferrovie.it

E-mail: sg.orsafferrovie@sindacatoorsa.it

Roma, 07 aprile 2014
Prot. n° 74/S.G./Or.S.A.

Società Trenitalia SpA:

Egr. Dott..

Gianfranco Battisti

Responsabile Divisione Passeggeri N/I

Egr. Dott.

Sergio Vanacore

Responsabile Vendita Diretta e Customer Service N/I

e, p.c.

Egr. Dott.

Roberto Buonanni

Direttore Risorse Umane e Organizzazione

Egr. Dott.

Marco Pagani

Responsabile R.U. Relazioni Industriali e Gestione Personale

Oggetto: Nuovo sistema di vendita denominato "PICO" .-

Ormai da mesi la Vendita diretta, nonostante le richieste delle OO.SS., non è oggetto di incontri sulle varie problematiche che investono il settore e che, comunque, a livello territoriale si cerca di risolvere bypassando il necessario confronto nazionale.

In ultima ci risulta sia stato attivato il nuovo sistema di vendita in oggetto che sta creando gravi difficoltà nella emissione dei titoli di viaggio. Nel merito ci giungono notizie su:

- la lentezza nel processo di vendita, frutto della incomprensibile necessità di ripetute verifiche sulla corretta ricezione da parte del sistema della richiesta del biglietto inviata dall'operatore;
- l'impossibilità del cambio servizio per treni IC ES e per i titoli di viaggio emessi dalle Agenzie viaggi o da internet;

- il rifiuto del sistema Pico al cambio prenotazione dei biglietti emessi con sistema Sipax, alla emissione di biglietti cumulativi, costringendo l'operatore – anche in caso di comitive – a produrre biglietti singoli di A/R.

A quanto sopra si aggiunge il non funzionamento del display per cui il viaggiatore non ha in tempo reale la visione di quello che sta chiedendo e di quanto paga. Di più: una volta emesso il biglietto, nel caso di inceppamento di carte di credito o bancomat, si è costretti a procedere allo storno senza restituzione della moneta ma con accredito secondo i tempi previsti dalla normativa vigente.

È di tutta evidenza che tale sistema di vendita, per il quale permane una totale assenza di assistenza tecnica e formativa per gli operatori, sta producendo negli Impianti grande confusione ed un inaccettabile allungamento dei tempi di sosta dei clienti agli sportelli. Ci risultano già casi di contestazione sulle lungaggini di emissione dei titoli di viaggio ed incresciose situazioni di conflitto.

Riteniamo superficiale - e dannosa per la stessa qualità offerta alla clientela – l'aver attivato su tutta la rete il sistema in oggetto senza aver preliminarmente affrontato le criticità più sopra evidenziate e si chiede che tali problematiche vengano al più presto affrontate e risolte.

Con la presente siamo, quindi, a reiterare la richiesta di urgente incontro in assenza del quale ci vedremo costretti ad attivare le più opportune iniziative sindacali e di pubblicizzazione alla clientela delle reali responsabilità dei ritardi e degli inconvenienti.

Si resta in attesa di riscontro alla presente. Distinti saluti.

Il Coordinatore Nazionale OR.S.A. Ferrovie
Andrea Pelle

