



OR.S.A.

Organizzazione Sindacati Autonomi e di base

SETTORE FERROVIE

SEGRETERIA GENERALE

00185 Roma, Via Magenta n.13 - Tel.06/4456789 - Fax 06/4452937

Sito internet: www.orsaferrrovie.it

E-mail: sg.orsaferrrovie@sindacatoorsa.it

Roma, 5 Settembre 2017

Prot. 114/SG/OR.S.A. Ferrovie

Spett.le Società Trenitalia SpA
Gent. Dr.ssa. **Barbara Morgante**
Amministratore Delegato e Responsabile DPLH

Egr. Ing. **Orazio Iacono**
Direttore Divisione Passeggeri Regionale

Egr. Dott. **Sergio Vanacore**
Responsabile Vendita Diretta e Customer Service DPLH

Egr. Dott. **Viorel Vigna**
Responsabile Commerciale DPR

e, p.c.
Egr. Dott. **Riccardo Pozzi**
Direttore Risorse Umane e Organizzazione

Egr. Dr. **Gino Colella**
Responsabile R.U. Rel. Ind. e Gestione Personale

Oggetto: **Anomalie PICO**

Ad oltre tre anni dall'entrata in vigore del nuovo sistema di Vendita, denominato "PICO", le problematiche legate agli aggiornamenti ed all'inserimento di nuove release non sono state risolte, al pari dei crash di sistema.

L'ultima anomalia in ordine di tempo riguarda i diritti di ammissione per le Freccie. Con la recente introduzione del biglietto nominativo non è più possibile il cambio treno nella stessa relazione da Freccia Argento a Freccia Rossa / Freccia 1000 e viceversa. Non solo: questa operazione (sino ad ora ammessa) è inibita sia ai desk che in biglietteria, al punto che gli operatori sono costretti ad emettere un nuovo biglietto e provvedere al rimborso integrale del tagliando di viaggio non sostituibile.

Appare chiaro quanto inutile e dannosa sia la lungaggine procedurale alla quale è costretto l'operatore per una cambio - treno che, diversamente, richiederebbe non più di due minuti, sia ai desk che in biglietteria. Quest'ultima criticità conferma quanto da tempo sosteniamo e cioè che ad ogni inserimento di release il sistema degrada creando problemi rispetto ad aggiornamenti sino al



giorno prima funzionanti. A ciò si aggiunga che i crash di sistema permangono e continuano a causare perdite di tempo e tensioni tra clienti e lavoratori.

Per quanto sopra si ritiene necessario tornare a monitorare lo sviluppo del software anche con il diretto contributo degli operatori del settore VDCS. In tal senso non si comprendono le ragioni per le quali la Società abbia unilateralmente ritenuto di non dover proseguire l'esperienza del gruppo tecnico Azienda – OO.SS. che pur aveva dato risultati incoraggianti nella riduzione delle anomalie del software in fase di avvio.

In attesa di riscontro e di conoscere le iniziative che Trenitalia intende urgentemente adottare per la soluzione delle anomalie testé evidenziate, si torna a chiedere la convocazione del Tavolo Tecnico di Pico in aderenza a quanto convenuto nell'incontro del 29.09.2014.

Distinti saluti.

Il Segretario Generale

Andrea Pelle

