



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.orsafferrovie.it

E-mail: sg.orsafferrovie@sindacatoorsa.it

Roma, 09 Aprile 2018

Prot. 74 /SG/OR.S.A. Ferrovie

Società Trenitalia SpA:

Strisciuglio Ing. Giampiero

Responsabile DPLH

Rafaniello Dr. Giuseppe

Responsabile VDCS DPLH

e, p.c. **Pozzi Dr. Riccardo**

Direttore RU e Organizzazione

Colella Dr. Gino

Responsabile R.U. e Relazioni Ind.li

Oggetto: **Problematiche Customer Care.**

Ad oltre 2 anni dall'ultimo incontro sul tema dei desk siamo ancora in attesa di conoscere le caratteristiche e l'ergonomia delle nuove postazioni mobili che la DPLH si era impegnata ad acquistare onde mitigare le oggettive, difficili, condizioni logistiche ed ambientali nelle quali tutt'ora lavorano i colleghi del settore in oggetto.

Da oltre 6 mesi attendiamo inutilmente riscontro alla richiesta unitaria delle OO.SS. per un incontro che affronti le molte problematiche presenti nel settore Commerciale ed in particolare nell'Assistenza alla Clientela.

Tra queste spiccano, oltre alla ricordata situazione logica dei desk, la corretta utilizzazione del personale in aderenza al dettato contrattuale ed alle disposizioni di servizio, per esempio nel caso di vendita dei tagliandi di viaggio nelle postazioni di Assistenza.

Infatti:

- l'ambiente di lavoro nel quale si trovano ad operare gli addetti non è confacente al servizio di vendita e ciò ha già creato casi di tensione ed incomprensioni con la clientela;
- le disposizioni che regolano l'attività di questo segmento della Commerciale sono previste e dettagliate dall'Istruzione Operativa Attività Frecciadesk (codice DPLH/VDCS/SGI.IO.25) che non prevede la vendita, ma unicamente il cambio, la sostituzione e l'annullamento del tagliando di viaggio.



ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

Il combinato disposto delle due criticità rende oltremodo difficile la vendita dei biglietti con l'utilizzo del POS in assenza di adeguate garanzie ambientali e di precise direttive sulla gestione e la responsabilità dell'operatore nello svolgimento del servizio..

In questo stato di sostanziale incertezza lavorativa si innestano, oltretutto, pressioni nei confronti dei lavoratori dell'Assistenza per il raggiungimento di obiettivi di vendita non meglio precisati.

Alla luce di ciò siamo a rinnovare la richiesta di urgente incontro chiedendo, nel frattempo, vengano sospese le iniziative in contrasto con la ricordata Istruzione Operativa, l'unica alla quale i lavoratori sono obbligati ad adempiere.

Si resta in attesa di riscontro.

Distinti saluti.

Il Segretario Generale

Andrea Pelle

