



## SEGRETERIE NAZIONALI

# COMMERCIALE DPLH E DPR

Si è svolta nella mattinata odierna la riunione con la divisione DPLH in riferimento al settore VDCS – Vendita Diretta e Customer Service e, nel pomeriggio, con la Commerciale della DPR.

Il tavolo si è aperto con la presentazione da parte dell'Azienda dell'evoluzione dei Servizi di Stazione con una specifica distinzione tra attività ordinaria e attività in caso di criticità. L'azienda ha poi brevemente presentato il perimetro degli impianti a livello nazionale con una specifica sulla Regione Lombardia per quanto riguarda la migrazione da Trenitalia a Trenord di 6 stazioni. A riguardo, per evitare incertezza tra i lavoratori abbiamo chiesto con fermezza che già entro fine anno venga emanata apposita manifestazione di interesse rivolta a tutto il personale per confermare, o meno, la volontà di rimanere in Trenitalia, mettendo in tal caso a disposizione gli altri Impianti DPLH della Regione.. Il processo di passaggio si dovrebbe concludere entro marzo 2020.

L'azienda ha quindi illustrato il progetto dei nuovi centri servizi di vendita e assistenza, è prevista la sostituzione degli attuali desk con nuove strutture mobili e l'implementazione di nuove tecnologie che interverranno sulle attività di vendita e assistenza: sistemi di cash management a ciclo chiuso, ovvero nuove postazioni adeguate in termini di strumentazione informatica ed introduzione di nuove funzionalità pico con sistema info mobilità, emettitrici self più veloci con schermi per informazioni alla clientela e introduzione di radiotrasmettenti per la gestione delle criticità.

Il confronto si è poi spostato sull'esigenza aziendale di una maggiore flessibilità e intercambiabilità del personale tra le attività. Le Segreterie Nazionali hanno ribadito la necessità di mantenere distinte le attività di assistenza da quelle di vendita, chiedendo maggiori dettagli di quella che è l'attuale organizzazione nelle Stazioni DPLH. **Le OO.SS. hanno quindi chiesto un confronto serio sull'organizzazione del lavoro e sue ricadute in caso di criticità, nel rispetto di quelle che sono le caratteristiche ed esigenze delle singole stazioni, ribadendo di mantenere ben distinti l'ordinario dallo straordinario dell'emergenza.**

Nell'illustrazione degli interventi in criticità, l'idea aziendale prevede la garanzia di assistenza non solo nelle stazioni ma anche direttamente presso il luogo ove si è verificato l'evento. Attraverso un software viene individuato il livello di criticità, e, in riferimento ad esso, vengono date istruzioni e modalità di ingaggio differenti in impianto. Il personale coinvolto in questi casi comprende anche responsabili, quadri e coordinatori, oltre a personale reperibile fuori turno ed ipotetici volontari. Abbiamo segnalato la mancanza di un cronoprogramma certo e soprattutto l'assenza di un progetto organizzativo e di un macro-modello sul quale basare i successivi confronti territoriali. Si è specificato che per entrare nel merito di una discussione vi sia necessità di basarsi su un progetto strutturato che faccia chiarezza sui possibili scenari di organizzazione del lavoro e proponga un modello organizzativo concreto. Rimane infatti poco comprensibile come possa svilupparsi, rispetto alle informazioni fornite, il nuovo modello di vendita e assistenza ipotizzato dall'azienda. Infine abbiamo sottolineato la necessità di rivedere la gestione della reperibilità in quanto l'applicazione risulta disomogenea nei territori e di dare continuità al tavolo tecnico di Pico provvedendo ad una nuova convocazione.

Pertanto la discussione con DPLH è stata aggiornata al 18 dicembre per avere ulteriori informazioni.

Nel pomeriggio la discussione con la DPR si è aperta con una panoramica sulla situazione attuale degli affidamenti e delle gare vinte da Trenitalia. L'azienda ci ha informati che sono stati di recente sottoscritti ulteriori 4 contratti di servizio per 10+5 anni, nelle regioni Calabria, Campania, Marche e Toscana e che sono inoltre state avviate trattative per ulteriori 4 regioni (Abruzzo, Basilicata, Molise, Friuli V. G.) per dei contratti di durata decennale, come previsto dalle ultime modifiche alle norme EU.

Successivamente l'azienda ha presentato il nuovo modello organizzativo di Customer care, con la previsione di un utilizzo promiscuo della figura di tecnico commerciale sia a terra sia a bordo, con funzioni di assistenza e regolarizzazione titoli di viaggio. Una proposta confusa e per certi versi contraddittoria che va assolutamente rivista, anche in funzione delle attività attualmente in capo all'Antievasione ed alla sua ipotizzata e definitiva confluenza nel Customer Care.

Come OOSS abbiamo ribadito le nostre perplessità alla nascita di una figura di personale di terra polifunzionale senza definiti perimetri di utilizzazione delle attività. Le informazioni forniteci sono prive della consistenza di personale e delle sedi lavorative in cui saranno impiegati questi addetti e quindi non si è entrati nel merito della discussione abbiamo chiesto che la rivisitazione del progetto presentato affinché si possa in maniera più approfondita e precisa proseguire il confronto. La riunione è pertanto stata aggiornata.

## *LE SEGRETERIE NAZIONALI*