



Segreterie Nazionali

Trenitalia DPLH – settore Commerciale

LE NUOVE ATTIVITA' SOTTO LA LENTE DEL SINDACATO

Gestione delle criticità di esercizio ed utilizzo della Reperibilità, esito prima fase sperimentazione servizio assistenza tramite chat , avvio progetto digitalizzazione assistenza/vendita alle self service.

Sono queste le tre tematiche sulle quali l'Azienda ha incentrato la riunione odierna ed in premessa il Sindacato ha inteso ricordare a Trenitalia che qualsiasi modifica all'organizzazione del lavoro e/o l'avvio di nuove attività necessitano di un confronto preventivo con le OO.SS. nazionali (per le ricadute sul personale) e sui territori (per la loro corretta applicazione). Un richiamo lanciato all'Azienda, quello del Sindacato, alle sperimentazioni unilateralmente partite nella fase di lockdown sull'assistenza via chat e su quelle delle attività di post-vendita.

Sulla reperibilità il Sindacato ha chiesto una verifica per valutare la corretta applicazione dell'accordo del 2017, con particolare riguardo all'applicazione del dettato contrattuale in tema di orario, turni, utilizzo (volontario) dell'auto aziendale, ambiti di intervento. È necessario un processo trasparente anche sulla disponibilità, tramite la pubblicazione di elenchi specifici ed uniformità di applicazione.

La Società, confermando l'aderenza dell'accordo nazionale con i criteri contrattuali previsti per la reperibilità, si è resa disponibile a valutare situazioni difformi.

Per le criticità alla circolazione che impongono l'intervento dell'Assistenza, DPLH ha predisposto un vademecum specifico di intervento in grado di monitorare l'entità dell'inconveniente presentatosi e le risorse necessarie da impiegare durante lo stesso. Una gradualità che parte dall'utilizzo dell'assistenza in primis, dal supporto delle attività di staff e back-office e, solo per gravi perturbazioni, alla riduzione degli sportelli di vendita implementando così le risorse per rispondere alle necessità di supporto alla clientela. Ad impianti chiusi l'intervento si svolge con l'utilizzo di personale reperibile e disponibile.

Per l'avvio sperimentale dell'assistenza via chat negli Impianti di Milano, Venezia, Bologna, Roma e Napoli sono stati impiegati 95 operatori – 7 coordinatori e 7 formatori per le informazioni, i cambi ed i rimborsi. L'obiettivo è l'internalizzazione di questa attività e l'intenzione è quella di estendere il servizio ad altri impianti.

La Società ha inoltre presentato il nuovo progetto di digitalizzazione per l'assistenza da remoto delle self service con operatore. Il progetto partirà nelle stazioni di Roma T.ni, Firenze SMN, Milano c.le, Padova, Bologna C.le, Venezia SL, Napoli C.le. Infine, ha comunicato la necessità di riattivare l'attività di vendita con tablet nelle stazioni. Anche su questo punto le OO.SS hanno richiesto una verifica su modalità e condizioni.

Il fine di tutte queste iniziative punta, a detta della Società, a dare risposte più aderenti alla richiesta della clientela in questa nuova fase della digitalizzazione e ad aumentare quindi la qualità dell'offerta.

Le OO.SS. hanno espresso la necessità di approfondire l'organizzazione del lavoro e le ricadute sul personale di queste nuove attività, in funzione dell'attuale consistenza e dei nuovi inserimenti da turnover, chiedendo come saranno sviluppati i turni di lavoro, quali strumenti e dispositivi saranno forniti ed utilizzati dal personale, come sarà individuato il personale e le modalità della prestazione fuori-impianto degli stessi (smart-working o telelavoro?). Inoltre va approfondito il tema della gestione delle chiamate via self per gli operatori.

Anche negli interventi per criticità di circolazione, serve un focus preciso sui compiti degli addetti in caso di trasbordo. Un ultimo tema, non certo secondario, è quello del post-vendita per il grande volume dei rimborsi e per l'insufficiente numero di addetti a questo servizio deputati.

Si rende necessario avviare un confronto serrato su questioni assolutamente aperte e non condivise che, a detta del Sindacato, non possono essere risolte con una semplice informativa aziendale. Per questo motivo le parti si reincontreranno entro la fine del corrente mese di ottobre.