

## Segreterie Nazionali

# Ferservizi

## Prime risposte positive

Nella giornata odierna si è tenuto il programmato incontro, in modalità videoconferenza, con la società Ferservizi nell'ambito delle procedure di raffreddamento.

La società ha illustrato le misure che intende mettere in atto, a partire dal prossimo 15 settembre 2020, per quanto riguarda il settore CRC, in risposta alle istanze sollevate dalle OOSS Nazionali e che hanno portato all'apertura delle procedure di raffreddamento.

Il piano esposto dalla società prevede una rivisitazione dell'intero sistema dei CRC, ampliando l'attuale rete, con l'apertura di ulteriori quattro sedi territoriali, Torino, Bologna, Ancona e Reggio Calabria, oltre ad un ampliamento dell'orario di apertura sia degli sportelli fisici sia dello sportello telefonico.

Le ulteriori sedi individuate dalla società rispondono ad alcuni criteri, quali il maggior bacino di utenza, in particolar modo quella non ancora registrata nel sistema informatico e la collocazione geografica. Il meccanismo predisposto, in ossequio alle misure precauzionali in termini di Covid-19, sia delle lavoratrici e dei lavoratori, sia dell'utenza, sarà strutturato in modo tale da evitare assembramenti e inutili situazioni di disagio logistico nonché di mobilità, configurandosi come un servizio su appuntamento. Lo sportello telefonico, debitamente potenziato avrà il duplice compito di agevolare l'eventuale risoluzione delle problematiche sollevate e di indirizzare l'utenza al CRC di riferimento, fissando

direttamente un appuntamento. Ciò permetterà il superamento della difficoltà di rivolgersi agli sportelli fisici. In parallelo alla funzionalità dello sportello telefonico, l'efficienza della cosiddetta postalizzazione (invio all'indirizzo civico comunicato dei titoli richiesti) permetterà una maggior immediatezza nel servizio.

Come OOSS Nazionali abbiamo evidenziato la necessità dell'adeguamento delle sedi alle misure anti Covid-19 e del superamento della questione temporale, legando il tutto ad un monitoraggio della qualità del servizio erogato, fissando un primo momento di verifica, per eventuali correttivi.

Abbiamo richiesto un incontro per quanto riguarda il nuovo Piano Industriale e sollecitato un impulso significativo alle relazioni industriali a livello territoriale, in modo da poter pervenire ad una organizzazione del lavoro condivisa e soddisfacente.

In risposta la società, nel confermare la rispondenza delle sedi territoriali alle misure anti Covid-19, si è detta disponibile a fissare un incontro sul Piano Industriale per il mese di settembre e, per quanto riguarda il tema CRC, individuare una data nel mese di novembre 2020 per un primo momento di verifica.

In ragione dei passi avanti evidenziatesi nel confronto, che saranno oggetto di un monitoraggio costante, come OOSS Nazionali abbiamo ritenuto di chiudere positivamente le procedure di raffreddamento.

Roma 23 luglio 2020

## VERBALE D'INCONTRO

Il giorno 23 luglio 2020, come definito a valle dell'incontro del 1° luglio 2020, si sono nuovamente incontrate in videoconferenza la Società Ferservizi S.p.A. e le Segreterie Nazionali OO.SS. FILT-CGIL – FIT-CISL – UILTRASPORTI – UGL FERROVIERI – SLM-FAST CONFESAL e ORSA Ferrovie per dare seguito alle procedure di raffreddamento e conciliazione avviate dalle predette sigle con lettera del 22 giugno 2020 con riferimento alle criticità rilevate nel funzionamento dei Centri Rilascio Concessioni di Viaggio.

La Società ha preliminarmente confermato quanto già rappresentato nel precedente incontro del 1° luglio u.s., aggiornando le OOSS in merito allo stato d'avanzamento del nuovo Modello Operativo dei Centri di Rilascio Concessioni di Viaggio ed evidenziando, in particolare, l'implementazione delle tecnologie utili a garantire la progressiva digitalizzazione del servizio. In particolare la Società ha illustrato le tecnologie che sono state recentemente poste a supporto dello "Sportello telefonico" nonché l'introduzione del sistema di postalizzazione dei titoli di viaggio, che potranno essere spediti al domicilio del richiedente tramite posta A/R. Infine la Società ha confermato alle OOSS che la percentuale di pensionati non registrati allo "Sportello Web" è ad oggi circoscritta a circa il 25 % della platea complessiva.

La Società, consapevole della necessità di dover sostenere l'introduzione delle nuove tecnologie mantenendo al contempo adeguati livelli di servizio e considerando le perplessità espresse in tal senso dalle OO.SS., ha illustrato le azioni che saranno poste in essere per potenziare in via temporanea gli attuali livelli di servizio.

Verrà pertanto prevista, a decorrere dal 15 settembre p.v. e per la durata di sei mesi, la temporanea riapertura al pubblico per una giornata a settimana dei quattro Centri Rilascio Concessioni di Viaggio nelle sedi di Ancona, Bologna, Reggio Calabria e Torino, dove si registrano in misura maggiormente significativa le concentrazioni dei pensionati non registrati allo "Sportello Web".

Con la medesima decorrenza del 15 settembre p.v. verranno riaperti al pubblico gli sportelli dei Centri Rilascio Concessioni di Viaggio delle sedi di Milano, Venezia, Firenze, Roma, Napoli, Foggia, Palermo. La riapertura al pubblico dei sette sportelli permanenti e dei quattro sportelli temporanei sarà gestita unicamente tramite appuntamenti preventivamente concordati, a fronte del perdurare delle regole del distanziamento sociale ed al fine di evitare il rischio di assembramenti nei pressi degli uffici dove sono allocati i Centri Rilascio Concessioni, come peraltro previsto dall'allegato 1 del recente DPCM del 14 luglio u.s. con riferimento agli uffici aperti al pubblico.

La prenotazione degli appuntamenti avverrà attraverso lo sportello telefonico e riguarderà unicamente gli utenti non registrati allo "Sportello Web", previa valutazione preliminare della problematica che potrà anche trovare una risoluzione telefonica. Nel caso in cui per la problematica esposta si renda necessario ricorrere alla fruizione del servizio tramite lo sportello fisico, verrà fornito, in una prima fase, all'utente il

riferimento telefonico della sede aperta al pubblico a lui più vicina tra quelle utili per prenotare l'appuntamento. Nel frattempo la Società si attiverà per individuare le soluzioni tecnologiche utili per consentire la richiesta di appuntamento tramite un'unica telefonata.

Potranno pertanto avere accesso agli sportelli fisici dei CRC esclusivamente gli utenti che avranno provveduto a prenotare un appuntamento tramite lo sportello telefonico.

La Società, a decorrere dal 15 settembre p.v. e per la durata di sei mesi, potenzierà infine la capacità di risposta degli sportelli sia fisici che telefonici, ampliando l'arco operativo di tali sportelli che saranno disponibili al pubblico, secondo le usuali cadenze, dalle ore 9:00 alle ore 13:00 anziché dalle ore 9:30 alle ore 13:00.

Le OO.SS. richiedono un incontro successivo al fine di verificare quanto definito nel presente verbale. Le Parti concordano di incontrarsi entro la fine del mese di novembre 2020 per un primo momento di verifica dello stato di avanzamento del progetto nell'ottica della progressiva digitalizzazione del servizio, anche per valutare la necessità di un'eventuale proroga.

In relazione a quanto precede, le Parti si danno reciprocamente atto che la procedura di conciliazione è da considerarsi complessivamente esperita con esito positivo.

Roma, 23 luglio 2020

Firma partecipanti

**AZIENDA**

C. De Meis

P. Fini

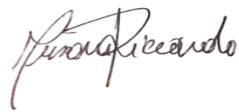
MG. Maranca

P. Pipicella

**OO.SS**

FILT-CGIL 

FIT-CISL 

UILTRASPORTI 

UGL FERROVIERI  

SLM-FAST CONFSAL 

ORSA FERROVIE   
