

Poche risposte e le prospettive sul futuro restano incerte

LA COMMERCIALE DI TRENITALIA STENTA A RIPARTIRE

Da una riunione che doveva affrontare temi importanti su Vendita e Assistenza, per lo più con delle procedure aperte per tutti i settori di Trenitalia, ci si doveva aspettare molto di più.

Invece, i Responsabili di Linea di Long Haul e Trasporto Regionale hanno provato a svolgere il solito compito fatto di dati “*general-generici*”, di nuove attività già in atto spacciate per sperimentali, di regole contrattuali messe in piedi alla bell’è meglio (leggi reperibilità o progetti formativi).

Da evidenziare l’ammissione della Società che l’attività da remoto sta riscuotendo un grande gradimento da parte della clientela e le attività di post-vendita – nonostante sia oberata da 1 milione e 250 mila richieste di rimborso – sta cercando di rispondere al meglio per abbattere i tempi di risposta.

Ancora una volta è dunque l’abnegazione, la disponibilità e la professionalità dei lavoratori di Vendita e Assistenza a fare la differenza. Lo stesso non possiamo dire delle (mancate) risposte arrivate dalla Società sulla garanzia di tenuta del reticolo produttivo, sul turn-over del personale, sulle prospettive legate alle prossime festività (le ventilate ipotesi di chiusure di biglietterie nel periodo natalizio – le riduzioni di sportelli e di assistenza a bordo treno e negli Impianti etc.), sui progetti di sviluppo delle attività di chat nonché sul sistema informatico di utilizzo ed efficacia della formazione erogata sull’assistenza da remoto alle self service, sulle regole di utilizzazione del personale nei casi di gestione delle criticità.

Impacciati silenzi anche sul tema della c.d. “*conoscenza delle lingue straniere*” che si chiede siano parlate nei contatti da remoto senza alcun riconoscimento normativo ed economico, altrettanto sulle modalità di selezione del personale per queste attività. Permangono forti criticità sulle forniture informatiche per il personale che svolge attività in smart/working e sui cui la società non è stata in grado di fornire elementi temporali più precisi, criticità a cui i colleghi stanno sopperendo con strumentazione propria..

Nel Trasporto Regionale, pur a fronte di economie di sportelli e talvolta anche di biglietterie, così come sulla composizione delle squadre di assistenza, la società non ha saputo fornire risposte esaustive, lasciando le iniziative a macchia di leopardo ai Direttori Regionali che spesso non si preoccupano nemmeno di informare il Sindacato.

Un quadro che abbiano ritenuto largamente insoddisfacente, ribadendo il concetto dell’integrità del reticolo produttivo, dell’applicazione del turn-over, dell’acquisire i dati richiesti e nella necessità di aprire un confronto serio, partendo dai contenuti del piano industriale. Abbiamo inoltre evidenziato che le sperimentazioni in atto vadano circoscritte e ricondotte nell’alveo del percorso relazionale.

La società, nell’affermare la volontà di non attivare iniziative unilaterali sui territori si è detta disponibile, quando ve ne saranno le condizioni, ad avviare un confronto di merito.

Così come lo è stato per la riunione sugli equipaggi, anche in quella odierna sul settore commerciale, si è protratta una fase di stallo e di immobilismo, che risente della mancata definizione dei vertici aziendali che rallenta, di fatto, i processi strategici della società in una fase così delicata e che genera tanta incertezza tra i lavoratori.

Domani, a margine dell’incontro sulla Manutenzione rotabile le Segreterie Nazionali daranno una prima valutazione degli incontri tenuti, confidano che l’Azienda cominci a dare risposte diverse da quelle fino ad oggi ricevute. e che i lavoratori attendono da mesi, in attesa di avviare la discussione sul futuro piano d’impresa.