

## Incontro Trenitalia Commerciale DPLH

# Le nuove attività da remoto non penalizzino il servizio di Vendita e Assistenza

Un guasto al collegamento in call ha portato all'interruzione dell'odierna riunione per il settore Commerciale di Trenitalia Long Haul. L'incontro è stato aggiornato al 15 giugno.

Nelle 2 ore di confronto il Sindacato ha posto l'accento sulla necessità di perimetrare le attuali consistenze onde comprendere quali ricadute i servizi di chat e di self service da remoto potrebbero avere rispetto alle attuali attività di front-line. Per noi questi sono servizi di valore aggiunto e non sostitutivo di sportelli di biglietteria e di turni di assistenza.

Serve poi definire a livello nazionale il superamento della sperimentazione e condividere le modalità di reperimento del personale (leggi indagine conoscitiva), gli ambiti le mansioni, i turni, gli orari e lo svolgimento di tale attività (in Impianto? In smart-working con la necessaria dotazione tecnologica?). A questo si deve accompagnare la definizione degli aspetti legati alla particolarità di una attività a video-terminale che risulta preminente, disciplinando anche il rapporto via web con la clientela.

Altri temi, purtroppo solo abbozzati causa guasto, hanno riguardato:

- il reticolo produttivo dove il Sindacato ha chiesto la celere riapertura degli Impianti ancora chiusi,
- le regole sulla reperibilità ribadendo la contrarietà ai prolungamenti d'orario in sostituzione della chiamata del reperibile,
- le modalità d'intervento del personale di assistenza a bordo treno in caso di perturbazione alla circolazione

Partirà da qui il proseguo del confronto di giugno.