



Incontro con Trenitalia Commerciale DPLH e DPR

In modalità videoconferenza si è tenuto ieri l'incontro con la società Trenitalia sulle tematiche del settore Commerciale.

Commerciale DPLH

Per quanto riguarda le nuove attività di DPLH sono stati forniti dei sommari chiarimenti sul progetto denominato Chat, sulla sperimentazione di un modello (non ancora avviato) di assistenza da remoto alle self-service e sugli interventi in caso di criticità disciplinati dalla Istruzione Operativa n.8/2021.

Rispetto all'attuale reticolo degli Impianti di Vendita Trenitalia ha comunicato che, su precisa richiesta di Trenord verranno cedute a questa Società le biglietterie di Pavia, Bergamo e Desenzano. Come chiesto dalle OO.SS. il personale opererà per il passaggio a Trenord o per rimanere in Trenitalia con le stesse modalità seguite nel 2020 per il passaggio dei precedenti 6 impianti. Da un approfondimento interno con DPR, saranno cedute a questa Divisione le biglietterie di Udine, Genova Brignole, Lecce e Sapri, impianti con una spiccata vocazione verso il servizio Regionale.

Come OOSS Nazionali abbiamo segnalato la mancanza di un quadro esaustivo delle consistenze, suddivise per impianto e la necessità di essere messi a conoscenza del progetto complessivo per la Vendita e l'Assistenza, ribadendo che non vi possono essere ipotesi di chiusure di impianti. Sulle nuove attività per il Sindacato va superata la fase sperimentale per giungere celermente ad una trattativa che disciplini i compiti, le responsabilità, le modalità di scelta del personale, le tutele dello stesso, per mettere a punto un nuovo modello organizzativo che, tenendo conto delle nuove tecnologie, traguardi al futuro.

Sul tema della IO n.8/2021 abbiamo sottolineato l'inopportunità di aver avviato la formazione in mancanza di un confronto esaustivo con il sindacato, oltre al fatto che rimangono da chiarire taluni aspetti, chiedendo nel contempo di non procedere ulteriormente.

Anche sulla corretta applicazione della Reperibilità nel settore si impone uno specifico confronto che disciplini le modalità operative con il fine di omogeneizzare i comportamenti e porre fine alle difformità territoriali più volte denunciate dal Sindacato.

Commerciale DPR

L'illustrazione della società si è focalizzata sulla definizione del Protocollo di conciliazione con le Associazioni dei Consumatori, che ha imposto la costituzione di una struttura dedicata, con all'interno di un primo nucleo di personale dedicato (n.8) alla elaborazione dei reclami dei clienti che non hanno trovato soddisfazione con la prima risposta. A valle di tale attività, verrà interessato il nucleo dei conciliatori che al momento è quello già costituito in DPLH. Il tutto verrà svolto a livello centrale.

La società ha comunicato il consolidamento degli affidamenti per quanto riguarda la Valle d'Aosta e delNodo di Torino e di essere a buon punto per quanto riguarda il confronto la regione Friuli Venezia Giulia. Oltre a ciò è stata esplicitata la volontà di implementare ulteriormente il numero dei desk, che ad oggi sono n.56. Sul lato delle biglietterie ha sommariamente evidenziato le ragioni che sono alla base dell'acquisizione dei 4 impianti da DPLH, oltre al fatto che tuttora vi sono alcune biglietterie (n.13) che non hanno un livello di sostenibilità positivo. Inoltre la stessa ha comunicato la volontà di implementare il lato della comunicazione social nei confronti dei clienti, inteso come ulteriore passo di una maggiore attenzione degli stessi. L'idea è quella di strutturare un percorso che fa leva su i nuclei OIAC presenti nelle SOR. La società ipotizza inoltre di costituire nelle SOR anche di un nucleo dedicato di Assistenza.

Come OOSS Nazionali abbiamo rimarcato l'importanza del mantenimento del reticolo produttivo e valutato positivamente l'implementazione dei desk. Resta anche per la Regionale la necessità di avere più elementi di dettaglio, a partire dalle consistenze suddivise per impianto e dalle attività di Assistenza / Antievasione. Va confermato l'impegno della DTR a non dar corso sui territori ad iniziative unilaterali, in particolare sulle biglietterie sulle quali pesa un rapporti negativo tra costi e ricavi. Su tale aspetto la Società, nel precisare che il Piano Industriale non è ancora definito, ha confermato di non voler assolutamente avviare alcun iniziativa senza il necessario preventivo confronto con il sindacato.

La parti, in attesa della definizione del Piano Industriale hanno condiviso l'esigenza di suddividere i percorsi di confronto, aggiornandosi, per quanto riguarda il Commerciale di DPLH, al prossimo 14 maggio 2021. A seguire verrà definita la data anche con il Regionale

Roma 28 aprile 2021

Le Segreterie Nazionali.