

## COMUNICATO SETTORE COMMERCIALE TRENITALIA

### Sviluppi e criticità nel settore commerciale: un percorso di collaborazione

Si è tenuto in data odierna il prosieguo dell'incontro del 20 febbraio scorso, tra le scriventi Segreterie Nazionali e Trenitalia, avente come ordine del giorno il settore vendita e assistenza.

In apertura, data la moltitudine di tematiche da affrontare, è stato deciso di avviare un percorso di incontri mirati, atti a trovare delle soluzioni ad alcune criticità, emerse già nella precedente riunione.

L'azienda ha presentato una serie di slide che descrivono l'attuale organizzazione e il funzionamento della struttura, suddivisa per ambiti di settore riferiti a ciascun business, con un focus specifico per le attività di post vendita e sulla composizione della Customer Room. In tema di miglioramento delle condizioni di lavoro, dopo un lungo periodo di "gestazione" e su forte pressione da parte delle OO.SS, la società ci ha informato dell'installazione a partire dal 2025 di nuovi "DESK" denominati Freccia Point nelle stazioni di Milano C.le, Bologna AV, Firenze S.M.N., Roma Termini e Napoli c.le, rispondenti non solo ad un design più innovativo, ma anche a criteri di sicurezza e salubrità per il personale ivi operante. I nuovi "DESK" risultano essere climatizzati, dotati di vetri con applicati i parla/ascolta e porte blindate, apribili solo attraverso delle card magnetiche. Per quelle stazioni dove non sarà possibile l'installazione di questi nuovi "DESK" a causa della mancanza di adeguati spazi commerciali, l'azienda ci informerà su eventuali soluzioni alternative.

Rispetto alla rappresentazione dei dati riferiti ai vari canali di vendita dei biglietti, emerso che il processo di vendita e assistenza va visto in un ambito più ampio, in quanto la figura del personale di vendita e assistenza, acquisisce sempre più importanza per la vicinanza all'utenza, motivo per cui come Segreterie Nazionali abbiamo ribadito che garantire il lavoro resta fondamentale, accompagnandolo a processi che migliorano le lavorazioni in questo ambito, gestendoli insieme al sindacato in modo tale da rendere efficaci le decisioni prese.

Abbiamo ribadito l'urgente necessità di avere i dati sulle consistenze del personale, per ogni ambito, poiché risultano sofferenze numeriche in diverse realtà territoriali. Rispetto ai temi già affrontati nella precedente riunione, nello specifico: l'utilizzo dello strumento della reperibilità (anche telefonica) e quello dei prolungamenti orari, c'è la necessità di condivisione di regole riguardo al loro funzionamento. Restano ancora importanti questioni da affrontare come l'interoperabilità, la difformità di livelli professionali assegnati a stesse mansioni la copertura economica della polizza kasko, la logistica intesa come spogliatoi e spazi di ristoro nelle stazioni di termine corsa, riservati al personale inviato a bordo treno con mansioni di antievasione, argomenti che saranno quindi trattati nei prossimi incontri.

Nel transitorio l'azienda, soprattutto nel comparto AV, ha comunicato che a fronte di eventuali accordi territoriali, cercherà di introdurre nuove soluzioni sulla turnazione, allo scopo di ridurre le attuali esigenze di reperibili e richieste di prolungamento orari.

Data l'evidenza emersa di un importante aumento del numero di lavorazioni da svolgere nel post vendita, soprattutto rispetto al personale attualmente utilizzato, abbiamo sottolineato la necessità di affrontare tale processo in modo più approfondito e strutturato, fissando un apposito incontro necessario per trovare le migliori soluzioni possibili.