

INCONTRO CON TRENITALIA – SETTORE COMMERCIALE

Nella giornata del 05 novembre si è svolto l'incontro con la Società Trenitalia per il settore Commerciale con focus specifico sul settore della vendita. In apertura, l'azienda ha esposto l'aggiornamento dettagliato del reticolo e del dimensionamento per prodotto dei presidi presenti nel territorio. Ha illustrato poi l'andamento dei canali di vendita. In seguito, ci è stato anticipato il piano per l'inserimento di lavoratori interinali per il 2026, con immissioni mirate alla gestione del piano relativo all'estate e alle Olimpiadi Invernali. L'azienda ha inoltre rappresentato i dati relativi alla formazione erogata al 30 settembre 2025. La società ha illustrato il quadro riguardante l'organizzazione delle Customer Room DBRI, Centrale e Regionali ed ha espresso la necessità di ampliare, tramite accordi territoriali, la fascia di apertura giornaliera, sia di quella Centrale che in quelle regioni a maggior traffico. Inoltre, sul tema reperibilità, è stata evidenziata, da parte di Trenitalia, l'esigenza di uniformare i criteri dei turni di reperibilità.

Come Segreterie Nazionali, fermo restando la necessità di un approfondimento, abbiamo segnalato l'esigenza di pervenire ad una struttura definita e condivisa volta ad un rafforzamento dell'attività post vendita come anche per la formazione, evidenziando l'importante ruolo degli istruttori, del cui quantitativo è stata richiesta informativa, e del loro impiego ed inquadramento. Sul tema della formazione in e-learning abbiamo ribadito che il suo utilizzo deve essere circoscritto ed in periodi specifici durante l'orario di lavoro.

Sul tema reperibilità: abbiamo rimarcato la mancanza di linee guida operative omogenee sul territorio nazionale indispensabili allo svolgimento di tale attività (sistema di riconoscimento della chiamata e attivazione della reperibilità telefonica, inizio e termine attività, recupero del riposo, utilizzo auto propria e relativi termini assicurativi, assegnazione di hotel e taxi ecc.) senza le quali risulta impossibile iniziare una discussione approfondita sul tema. In questo frangente risulta importante una verifica dell'utilizzo del prolungamento orario, strumento del quale viene richiesta l'immediata cessazione, come già formalizzato dalle scriventi, evitando così il malcontento diffuso tra i lavoratori motivato anche dall'esistenza della reperibilità. Abbiamo inoltre esposto le criticità inerenti all'esercizio del ruolo di Reperibile Decisionale, che per noi risulta essere svolto da personale non correttamente inquadrato dichiarandoci disponibili ad affrontare l'argomento in maniera organica.

In merito alle Customer Room: abbiamo richiesto una omogeneizzazione ed un chiarimento in merito al perimetro di attività e procedure operative che risultano molto differenti tra le varie regioni (prenotazione disabili, gestione materiali ecc) e vista la centralità e l'importanza del ruolo la parte sindacale richiede anche per questi lavoratori, adeguati inquadramenti professionali. Per quanto riguarda l'esigenza di ampliare la fascia oraria di copertura, abbiamo espresso perplessità rispetto alla utilità di tale richiesta e ci siamo riservati di effettuare un'analisi approfondita in merito.

Per quanto riguarda la mobilità abbiamo sottolineato la necessità di affrontare una discussione seria sul tema che porti alla realizzazione di un processo strutturato ed eviti talune gravi storture nei territori. Infine sono state esposte le criticità in alcuni territori in merito alla tipologia di desk e all'utilizzo del personale (prestazioni lavorative miste terra-bordo o vendita-assistenza all'interno della stessa prestazione lavorativa soprattutto quando comandati a svolgerle in luoghi diversi e fisicamente distanti tra loro). Cosa, quest'ultima, che fa emergere in maniera ancor più evidente carenze strutturali di personale.

L'azienda, prendendo atto delle istanze sindacali, si è dichiarata disponibile ad effettuare le dovute verifiche e fornire i dati richiesti in una prossima riunione da calendarizzare.

Come OO.SS. abbiamo espresso la necessità di ottenere, in tempi rapidi risposte certe e concrete in merito alle varie criticità e tematiche esposte e di rafforzare al contempo le relazioni sindacali decentrate.

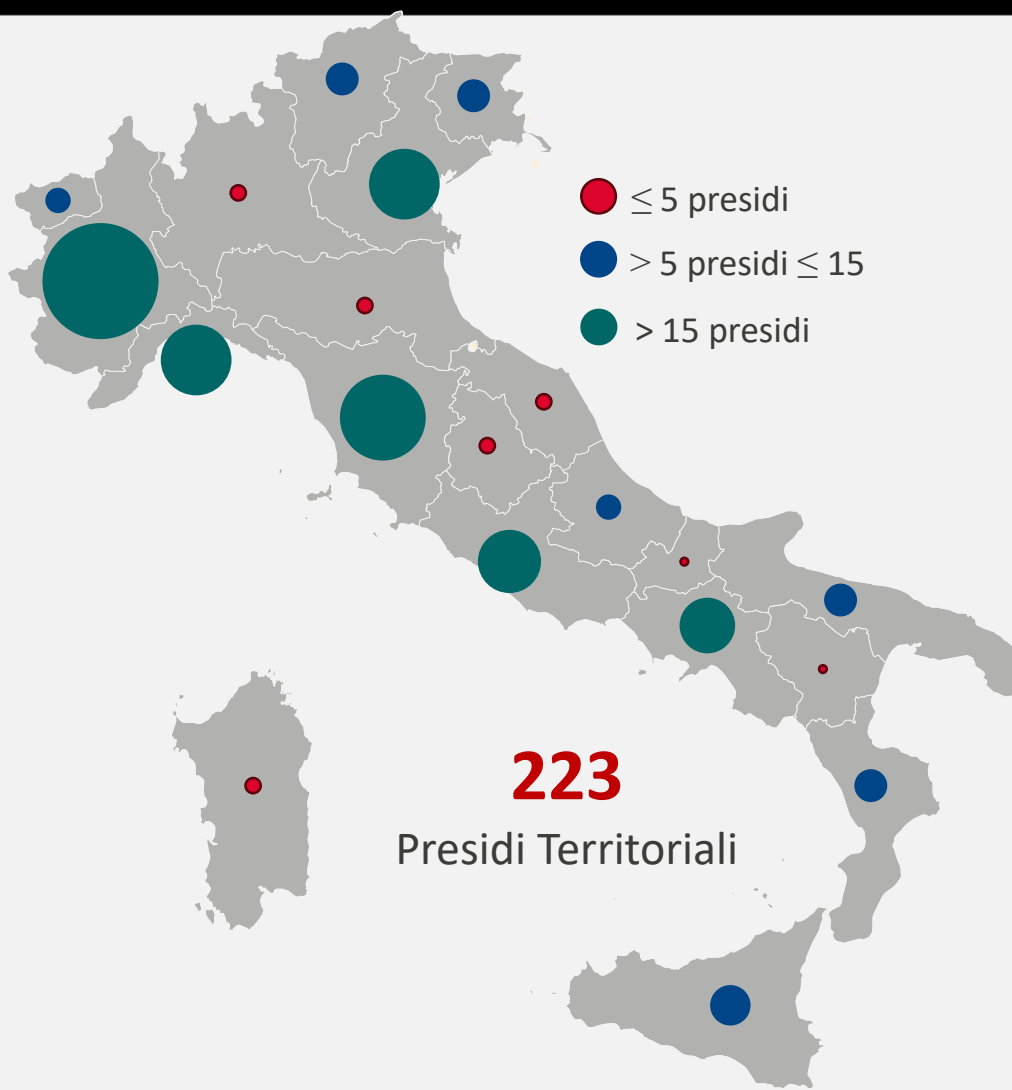


Direzione Customer Operations
«Incontro con le OO.SS. del 5/11/25»

5.11.2025

Presidi operativi territoriali DCO_CSVD

PRESIDI OPERATIVI TERRITORIALI



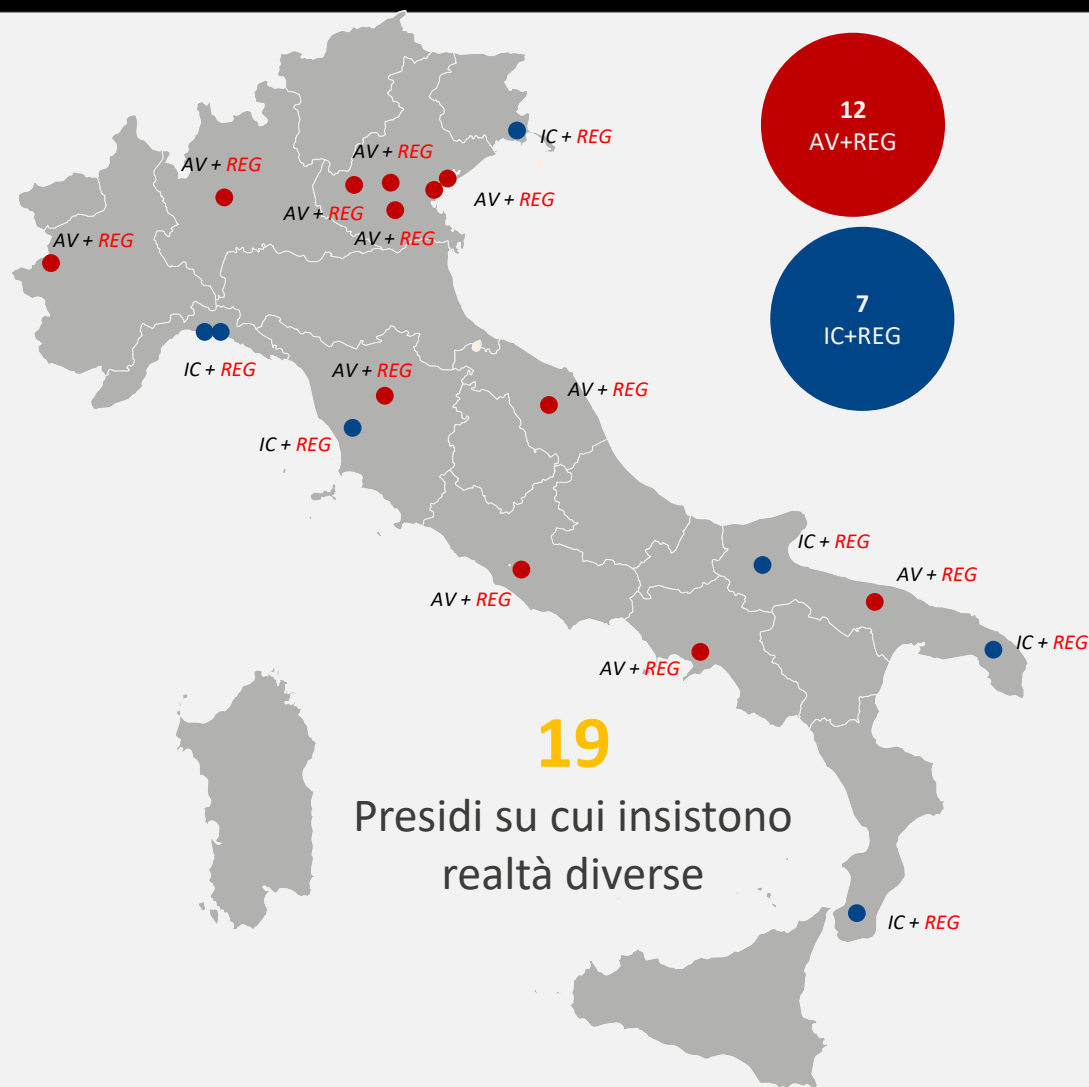
19
PRESIDI
CONDIVISI

- 12 PRESIDI AV+REG
- 7 PRESIDI IC+REG

204
PRESIDI
SINGOLI

- 10 PRESIDI AV
- 3 PRESIDI IC
- 191 REG

Presidi su cui insistono realtà e servizi diversi (AV+REG e IC+REG)

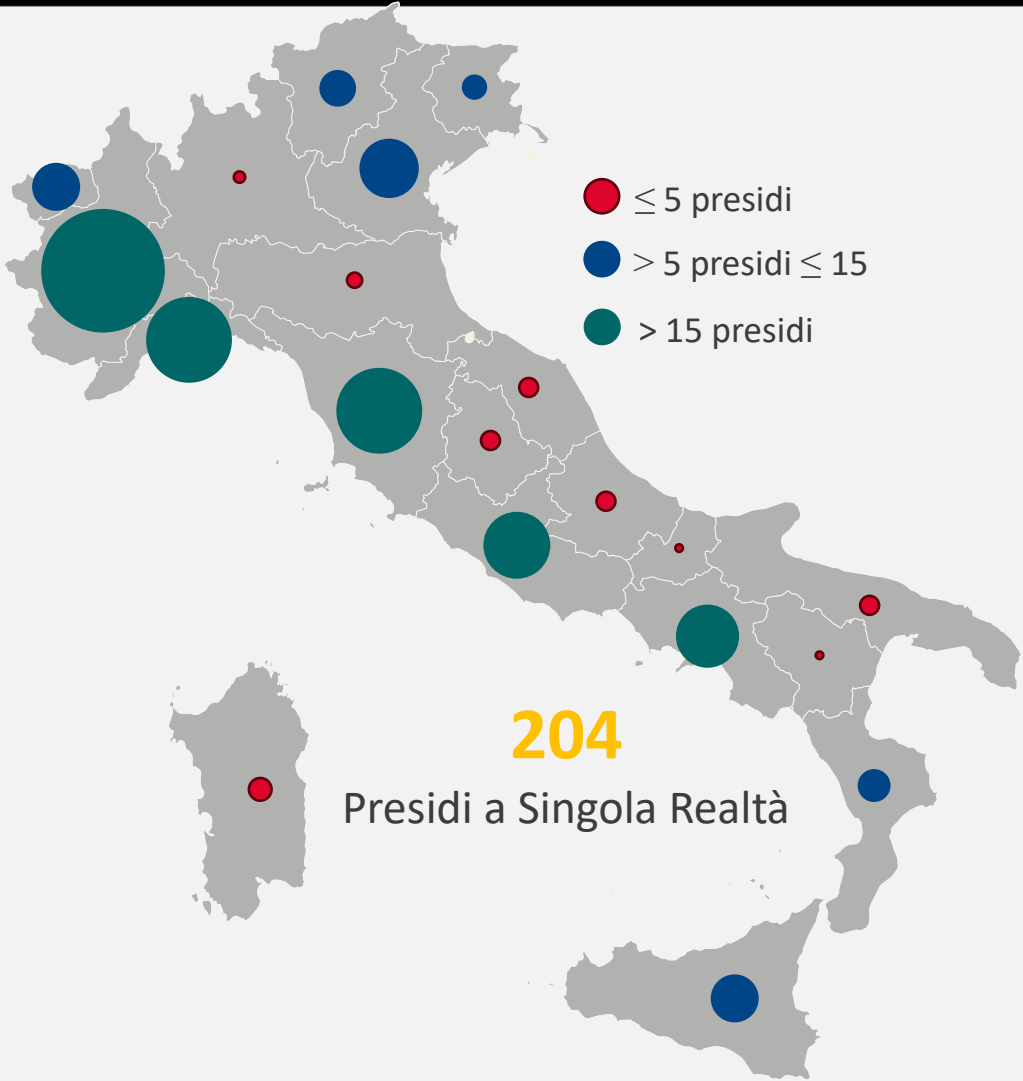


Regione	Impianto	Perimetro
MARCHE	ANCONA	AV+R
PUGLIA	BARI CENTRALE	AV+R
TOSCANA	FIRENZE S. M. NOVELLA	AV+R
LOMBARDIA	MILANO CENTRALE	AV+R
CAMPANIA	NAPOLI CENTRALE	AV+R
VENETO	PADOVA	AV+R
LAZIO	ROMA TERMINI	AV+R
PIEMONTE	TORINO PORTA NUOVA	AV+R
VENETO	VENEZIA MESTRE	AV+R
VENETO	VENEZIA S. LUCIA	AV+R
VENETO	VERONA PORTA NUOVA	AV+R
VENETO	VICENZA	AV+R
PUGLIA	FOGGIA	IC+R
LIGURIA	GENOVA BRIGNOLE	IC+R
LIGURIA	GENOVA PIAZZA PRINCIPE	IC+R
PUGLIA	LECCE	IC+R
TOSCANA	PISA CENTRALE	IC+R
CALABRIA	REGGIO DI CALABRIA CENTRALE	IC+R
FRIULI-VENEZIA GIULIA	TRIESTE CENTRALE	IC+R

Ciascuna realtà opera in autonomia in termini di organizzazione e di presidio.

In caso di criticità si interfacciano per reciproco supporto e per ottimizzare i servizi di assistenza e vendita.

Presidi a singola realtà



REGIONE	TOTALE PRESIDI	PRESIDI AV	PRESIDI IC	PRESIDI REG	Di cui: PRESIDI VENDITA REG	Di cui: PRESIDI ASSISTENZA REG
ABRUZZO	5			5	5	
BASILICATA	2			2	2	1
CALABRIA	8		1	7	7	5
CAMPANIA	16	2		14	13	2
EMILIA-ROMAGNA	4	2	2			
FRIULI-VENEZIA GIULIA	8			8	8	3
LAZIO	17	1		15	15	4
LIGURIA	22			22	18	10
LOMBARDIA	3	3				
MARCHE	5			5	5	1
MOLISE	2			2	2	
PIEMONTE	32	1		32	32	1
PUGLIA	5			5	5	
SARDEGNA	6			6	5	2
SICILIA	12			12	12	3
TOSCANA	22			22	22	4
TRENTINO-ALTO ADIGE	9	1		8	8	
UMBRIA	5			5	5	3
VALLE D'AOSTA	6			6	6	1
VENETO	15			15	15	2
totale	204	10	3	191*	185	42

*Alcuni presidi hanno sia Vendita che Assistenza

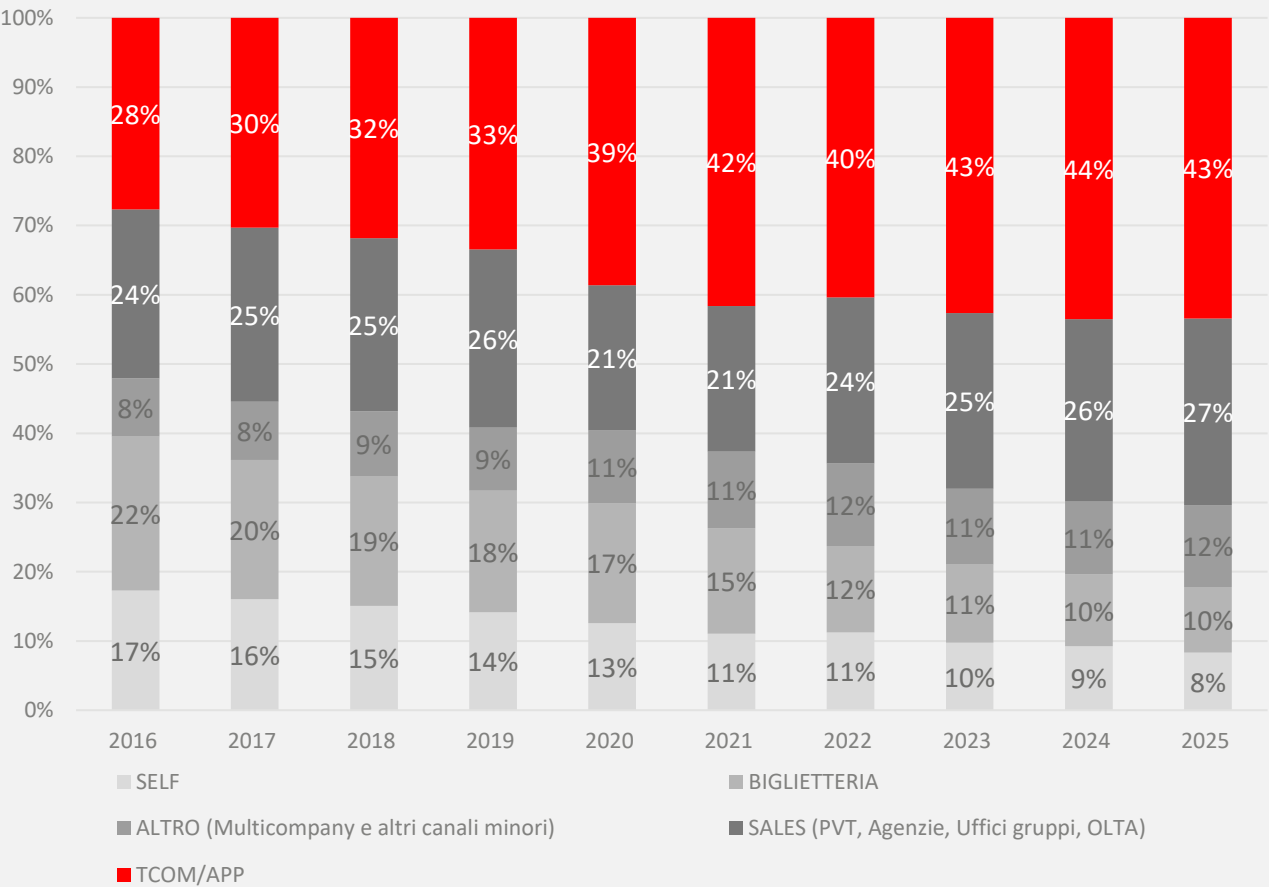
Consistenze Front Line al 31.08.2025

REGIONE	CSVD AV	CSVD IC	CSVD REG
Abruzzo			29
Basilicata			13
Calabria		19	46
Campania	67		76
Emilia Romagna	60	21	
Friuli Venezia Giulia		12	60
Lazio	99		152
Liguria		44	179
Lombardia	125		
Marche	12		20
Molise			7
Piemonte	41		157
Puglia	23	25	36
Sardegna			33
Sicilia			71
Toscana	53	21	152
Trentino Alto Adige	10		41
Umbria			30
Valle D'Aosta			16
Veneto	115		98
Totale	605	142	1216

Direzione Customer Operations

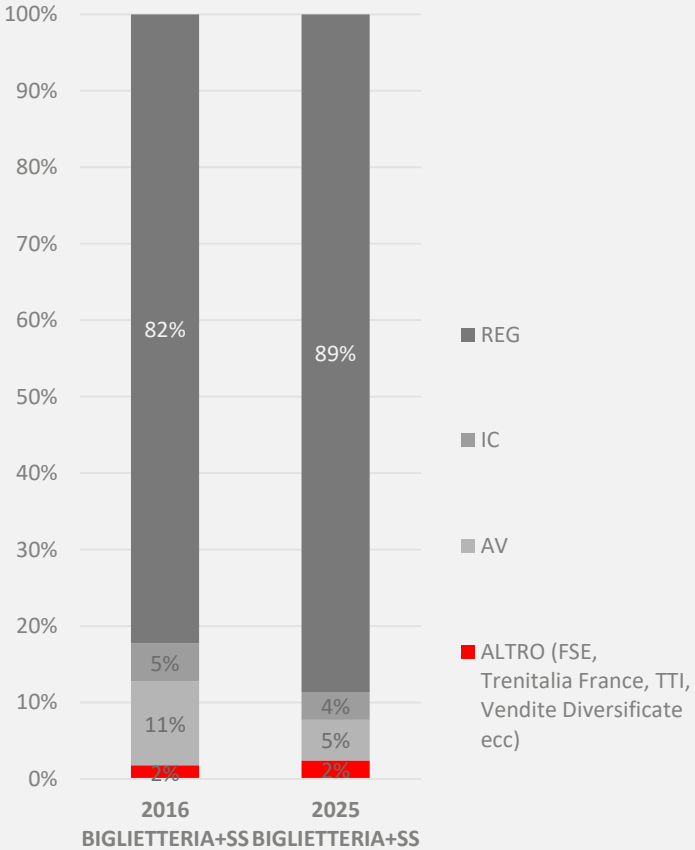
Canali di vendita – Incassi e % vendite per prodotto (2016 – SETT. 2025)

Andamento incassi da gen 2016 a set 2025



Le vendite in stazione si caratterizzano per un 90% circa di servizi del trasporto regionale (95% sul canale SS)

% vendite per prodotto canali Biglietteria e Self Service



PIANO ESTATE

2026vs2025

-49 RISORSE

perché venuta
meno l'esigenza
legata al Giubileo

INTERINALI PIANO ESTATE	2025	2026
CSVD AV	68	51
CSVD IC	50	50
CSVD R	106	74
	224	175

**MILANO-CORTINA
2026**

INTERINALI MILANO CORTINA	2026
CSVD AV	50
CSVD R Veneto	In corso di definizione con Regione Veneto

Formazione – Ruoli e Attività

Struttura di formazione e coordinamento Centrale:

- Supporto nel Coordinamento con la Direzione Risorse Umane per allineamento offerta formativa
- Analisi e integrazione fabbisogni formativi e redazione piano Nazionale di SO (conseguentemente, della DCO)
- Progettazione modelli formativi e presidio organizzazione formazione territoriale
- Monitoraggio, riesami e valutazione efficacia
- Presidio aggiornamento professionale e continuo
- Elaborazione procedure gestionali di processo
- Pianificazione Formazione neoassunti e apprendisti
- Erogazione formazione

Struttura di formazione e coordinamento Territoriale:

- Coordinamento formatori
- Raccolta bisogni formativi territoriali
- Organizzazione aule di formazione territoriale, erogazione formazione e gestione delle registrazioni a sistema
- Monitoraggio dell'erogazione
- Supporto alla progettazione
- Comunicazione commerciale
- Gestione documentale
- Formazione apprendisti

Ove necessaria, la formazione tecnico-operativa (utilizzo applicativi di CS e VD, procedure, ecc) può essere erogata da risorse territoriali esperte e opportunamente preparate

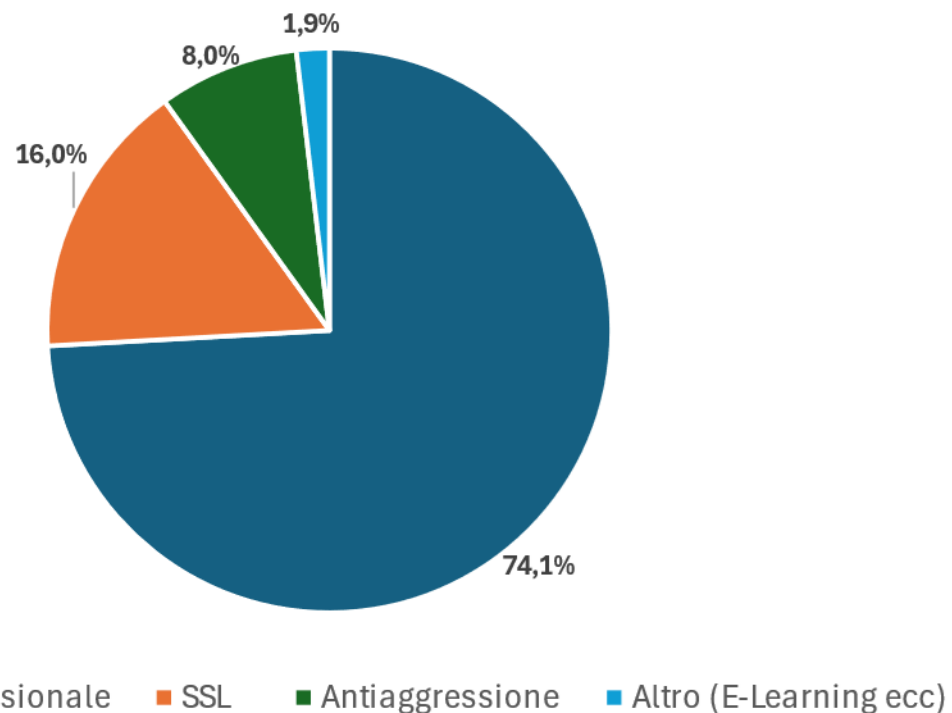
Formazione– Dati Consuntivo_Settembre 2025

92.631 Totale ore di formazione erogate

- 33% AV, 7% IC e 60% REG
- 50% apprendisti e 50% tempo indeterminato

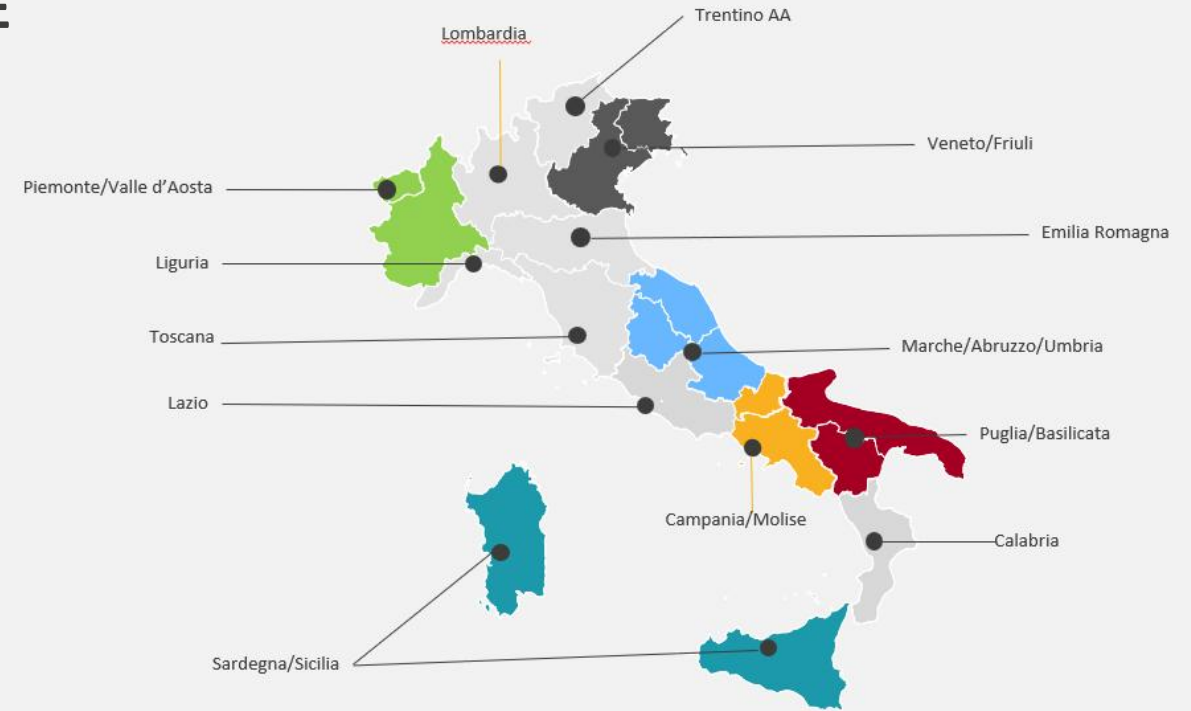
- Formazione/aggiornamenti commerciali e di prodotto
- Sistemi e procedure
- Customer Experience e competenze relazionali
- Inserimento al ruolo, affiancamenti e recupero competenze
- Formazione strategica, organizzativa e trasversale. Cultura d'impresa.

Tematiche



COORDINAMENTO REPERIBILITA' TERRITORIALE

- Servizio svolto in maniera sinergica tra le diverse funzioni di business
- Maggiori opportunità di efficienza organizzativa in termini di presidio
- Uniformità di processo a livello operativo



- ❖ E' necessario avviare un turno unico di Regione o Area (in caso di territori meno critici e con minor numero di passeggeri), al fine di migliorare il coordinamento operativo territoriale, creare sinergia tra risorse con pari competenza, semplificare i processi gestionali.

REPERIBILITA' OPERATIVA TERRITORIALE: Situazione attuale

CSVD AV

- In tutti i presidi AV/IC è attiva la reperibilità territoriale. Circa il **70%** delle risorse è inserito in turni di reperibilità
- Partecipano tutti gli operatori di CS e VD, ad eccezione delle esclusioni previste dalla normativa vigente
- Si è tenuto conto, ove possibile, del criterio della volontarietà. In generale le risorse vengono ingaggiate per necessità di copertura turni di reperibilità secondo razionali che tengono conto della distanza dalla sede e dell'anzianità di servizio

CSVD IC

CSVD REG

- In quasi tutte le regioni sono stati sottoscritti accordi sulla reperibilità. Circa il **30%** delle risorse è inserito in turni di reperibilità territoriale ad eccezione delle esclusioni previste dalla normativa vigente
- Si è tenuto conto prioritariamente del criterio della volontarietà
- E' necessario rivedere alcuni accordi territoriali nelle situazioni in cui il solo criterio di volontarietà non risulta sufficiente a soddisfare le esigenze e riprendere i percorsi laddove non ancora conclusi

REPERIBILITA' OPERATIVA TERRITORIALE

CONCLUSIONI

- Discontinuità operativa e gestionale tra operatori del perimetro CSVD AV/IC e operatori CSVD REG
- Mancanza del presidio completo a livello territoriale, con potenziali riflessi sulla qualità e tempestività degli interventi di assistenza alla clientela
- Disomogeneità di attività tra i diversi territori

OBIETTIVI

- Uniformare le attività territoriali allo scopo di migliorare la capacità di risposta in criticità
- Rispettare gli obblighi normativi in materia di assistenza ai clienti
- Normalizzare le attività di operatori che svolgono le medesime funzioni, seppur in presidi differenti

PRIORITA'

- Rivalutare le regole di ingaggio e i perimetri di applicazione dell'istituto della reperibilità

Customer Room: situazione AS IS

CENTRALI



1

Sala Centrale

Presidio h 24, 7 giorni su 7



1

Sala Centrale

Presidio h 24, 7 giorni su 7



1

Customer Room Centrale

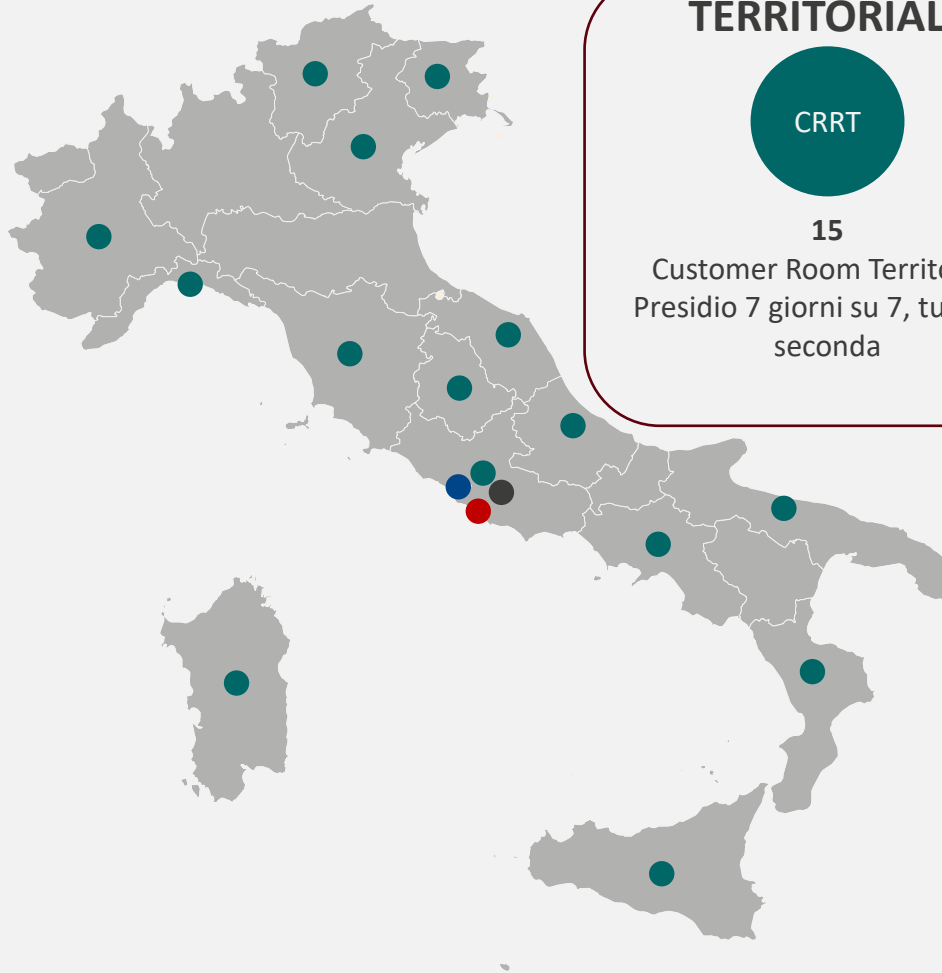
Presidio 7 giorni su 7, turno in seconda

TERRITORIALI



15

Customer Room Territoriali
Presidio 7 giorni su 7, turno in seconda



- L'organizzazione delle Customer Room Regionali, prevede la presenza sul territorio, a differenza delle Customer Room AV e IC che operano da un'unica sede;
- Tutte le Customer Room si caratterizzano per la **prossimità alle funzioni di produzione/esercizio** (Sale Operative delle Direzioni Operations: SOAV, SOIC, SOR), **elemento chiave per la concertazione dei provvedimenti e la gestione delle criticità.**
- Presidio eterogeneo a livello territoriale e di processo

Customer Room Regionali: progetto di potenziamento 2025 - 2026



CRC e CRR



7 + 1

Customer Room Centrale e
Customer Room Regionali
da potenziare con copertura
turno fino alle 24

- La Customer Room Centrale e le Customer Room delle 7 Regioni con maggior numero di servizi saranno potenziate per consentire la copertura del turno fino alle ore 24 e con un turno giornaliero lun-ven per il potenziamento del servizio di informazioni ai clienti per variazioni di orario per lavori.
- Nelle altre Customer Room si prevede l'omogeneizzazione dell'orario di apertura dalle 6.00 alle 22.00 – 7/7 con orario lavorativo di 8h.