

TRENITALIA: SETTORE COMMERCIALE

Si è svolto nella giornata di ieri, 30 marzo, il confronto con Trenitalia sul settore Commerciale. Al centro, l'evoluzione del modello organizzativo, a nove mesi dalla riorganizzazione sotto il perimetro delle Customer Operations.

L'azienda ha confermato che il modello è ancora un primo step di assestamento e che l'obiettivo della prossima fase è rafforzare alcune strutture, rendendole più trasversali e centralizzate, con un ruolo crescente delle Customer Room. Un disegno che, nelle intenzioni, punta a dare maggiore coerenza e capacità di risposta al sistema.

Come Organizzazioni Sindacali abbiamo da subito posto un punto netto: ogni intervento di semplificazione e omogeneizzazione non può trasformarsi in riduzione occupazionale. Il settore commerciale, strategico quale punto di contatto con il cliente, si rafforza se cresce, non se si alleggerisce. Snellire, senza una visione, significa spesso indebolire.

L'azienda ha rivendicato il valore strategico del processo commerciale nell'ambito di Trenitalia e, raccogliendo le nostre sollecitazioni, ha chiarito che i vari passaggi, quelli che incidono sulla vita delle persone, saranno affrontati per gradi, in condivisione, per evitare stravolgimenti. Un percorso che resta ancorato anche al quadro regolatorio e che, allo stato, conferma le tre filiere AV, IC e Regionale.

Garantendo inoltre che non si vuole operare una semplificazione orientata alla razionalizzazione, ma intraprendere un processo di standardizzazione volto a garantire uniformità operativa, maggiore efficienza e capacità competitiva del settore, in coerenza con l'evoluzione del mercato di riferimento.

Abbiamo ottenuto la conferma di un piano formativo importante, oltre 20 mila ore, anche su ambiti sensibili come la reperibilità di coordinamento. Così come proseguono gli investimenti sui desk. Tutti segnali che vanno nella direzione giusta, ma che chiedono ora concretezza. In relazione al tema "desk", abbiamo richiesto l'apertura di un confronto specifico sulla logistica del personale.

Viste le numerose segnalazioni giunte da diversi territori, abbiamo chiesto specifici chiarimenti sul pagamento della reperibilità telefonica come previsto da CCNL per tutti i lavoratori che vengono utilizzati in tale modalità, l'azienda ha risposto che sono in corso le necessarie attività di regolarizzazione, che in breve tempo riusciranno ad allinearsi sull'utilizzo di questo istituto. Sul tema della reperibilità abbiamo rimarcato l'esigenza di tracciare linee guida omogenee che definiscano elementi operativi e normativi chiari ed uniformi.

Nel corso dell'incontro abbiamo inoltre stigmatizzato l'utilizzo del personale in attività non coerenti con il perimetro delle competenze e delle abilitazioni possedute, richiedendo un rigoroso rispetto dei ruoli delle professionalità e degli accordi in essere.

Sul fronte dello smart working abbiamo chiesto di aprire una discussione che guardi all'ampliamento delle attività possibili. Così come abbiamo posto il tema degli inquadramenti professionali dei lavoratori impiegati in determinate funzioni gestionali o decisionali oltre per chi opera nelle Customer Room che deve vedere riconosciuto il proprio ruolo e relativo inquadramento, senza ambiguità.

Sul tema della mobilità, abbiamo richiesto maggiore attenzione nei processi di mobilità pre-assunzionale verso i presidi di Vendita e Assistenza sottolineando la necessità di prevedere una discussione finalizzata alla creazione di un percorso di mobilità strutturata anche da e verso T-TPER. Ancora oggi si registrano situazioni di criticità territoriali che senza una attenzione aziendale specifica si traducono in una immobilità totale inaccettabile. Su questo

Segreterie Nazionali

punto si è registrata una prima seppur prudente apertura da parte aziendale, legata alla necessità di consolidare il quadro complessivo della riorganizzazione, e nella fase successiva configurare un processo strutturato di mobilità. Essendo un tema di notevole importanza, necessitiamo di trovare soluzioni che possano soddisfare il più possibile le richieste presenti a sistema.

Inoltre, abbiamo sottolineato l'importanza continua del confronto territoriale, evidenziando come questi strumenti siano fondamentali a dirimere problematiche specifiche. Viene inoltre sottolineata l'esigenza di attenzionare il tema legato alla sicurezza del personale durante gli interventi di reperibilità operativa, specialmente negli orari notturni e presso le stazioni impresenziate.

In una fase di transizione, ciò che fa la differenza non è la velocità del cambiamento, ma la sua direzione. E quella direzione, per noi, resta chiara: lavoro, competenze e qualità del servizio devono crescere insieme.

La riunione è stata aggiornata a data che verrà comunicata a breve, nella convinzione condivisa della necessità di affrontare il confronto sulla nuova organizzazione societaria partendo, prioritariamente, dalla risoluzione delle numerose criticità operative che i lavoratori del settore devono gestire quotidianamente.

Roma, 31.03.2026

Le Segreterie Nazionali