
LE SEGRETERIE NAZIONALI

INCONTRO CON TRENITALIA COMMERCIALE

Si è tenuta ieri, 29.07.2026 la riunione di aggiornamento sul settore della Commerciale Trenitalia. In apertura l'Azienda, nel confermare le linee di indirizzo della riorganizzazione della Direzione Customer Operations ha illustrato i prossimi passi che vorrebbe attuare. Sul tema legato alla formazione è stata delineata una struttura verticale trasversale alle filiere (AV, IC e REG) che comprende due livelli intermedi, di Area e Territoriali. Sempre in tema formazione vi è la previsione di raggiungere 70 mila ore di formazione, inerente sia a temi legati a quella tecnico professionale sia alla salute e sicurezza, entro il 2026.

Analizzando il numero di treni Regionali delle varie regioni che terminano la corsa all'interno della fascia oraria 21-24, l'Azienda ha anticipato l'intenzione di ampliare la copertura oraria delle Customer Room con accordo territoriale. In merito alla reperibilità, dopo aver unito il turno di reperibilità dei coordinatori decisionali dei vari prodotti, è stato ribadito l'obiettivo aziendale di procedere analogamente anche per quella operativa, creando turni unici regionali laddove vi sia la compresenza di più filiere CSVD.

Vengono infine presentati da Trenitalia alcuni progetti informatici in fase di studio/avvio sperimentale utili ad agevolare l'attività degli operatori sia legati al CRM sia alla gestione delle informazioni delle criticità di esercizio quali AI Station Support e di Digital Caring da remoto).

In risposta alle forti sollecitazioni sindacali espresse nelle passate riunioni, l'Azienda ha confermato il progetto di sostituzione e installazione dei nuovi Desk (totalmente chiusi e climatizzati), da concludersi entro il 2027.

Su richiesta sindacale, in materia di mobilità strutturata per il settore della Commerciale, l'azienda ha anticipato l'intenzione di attuare, nella finestra di ottobre, una mobilità societaria nazionale pre-assunzionale, confermando la disponibilità ad aprire una discussione di più ampio raggio.

Come OO.SS. abbiamo sottolineato che le modifiche organizzative aziendali previste dalla riorganizzazione, oltre a una condivisione centrale, necessitano di un passaggio territoriale utile ad approfondire le specifiche modalità applicative. In merito alla reperibilità abbiamo espresso l'esigenza di condividere linee organizzative centrali, da perfezionarsi attraverso un accordo con le regioni per tenere conto delle peculiarità specifiche. Inoltre abbiamo ribadito la necessità di procedere al corretto pagamento della reperibilità da remoto laddove svolta.

Vengono inoltre sottolineate dalle scriventi le criticità legate all'emergenza climatica in atto per le attività svolte all'aperto e vengono segnalati compiti operativi non strettamente di competenza effettuati dal personale operante all'interno dei Freccia Club.

In merito all'emergenza caldo l'Azienda ha riferito che sta provvedendo all'installazione di sistemi refrigeranti nelle varie postazioni che ne sono sprovviste e che, laddove non sia possibile procedere con tale implementazione, verranno presi provvedimenti di rotazione delle attività verso postazioni climatizzate. È stato inoltre confermato che verranno date disposizioni circa la possibilità di non utilizzo del gilet aziendale su richiesta specifica del lavoratore. In merito alle altre segnalazioni, che saranno oggetto di verifica interna, l'azienda si è resa disponibile ad individuare eventuali soluzioni organizzative coerenti con la gestione dei Freccia Club.

Sul tema della Formazione le parti sociali hanno manifestato l'esigenza di creare una Linea Qualità

dedicata come avviene in tutte le Aziende del Gruppo impiegando personale dedicato per questa funzione prevedendo adeguate valorizzazioni.

Sul Sistema CRM reclami le OO.SS. segnalano come la mole di lavoro sull'evasione delle risposte inerenti il tema reclami esplosa con il nuovo assetto organizzativo che ha previsto l'accorpamento di più regioni sia diventato in determinati periodi del mese e dell'anno insostenibile chiedendo all'azienda una puntuale verifica e interventi mirati, anche di rinforzo al personale. L'Azienda si è mostrata disponibile ad andare incontro alle esigenze dei lavoratori.

In tema di interoperabilità legata all'accordo del 1° Agosto 2023 il sindacato ribadisce che la stessa deve essere organizzata in modo strutturale e condivisa con le OO.SS. territoriali e che devono essere evitate soprattutto variazioni di turno e sostituzioni improvvisate all'ultimo momento piuttosto consolidate. Anche su questo tema l'Azienda ha dichiarato che si riserverà di effettuare verifiche approfondite sui vari territori.

Il tavolo sindacale ha rappresentato problematiche di natura logistica sui territori che, in alcune situazioni, risultano influenzare negativamente il clima lavorativo. L'Azienda effettuerà approfondimenti specifici in materia per individuare opportuni accorgimenti.

Abbiamo inoltre rinnovato la richiesta di individuare soluzioni mirate ad aumentare la sicurezza durante lo svolgimento di attività legate alla gestione di criticità, specialmente durante interventi notturni e nelle stazioni impresenziate, ricorrendo anche all'ausilio di FS Security.

Il tavolo si è aggiornato a settembre per il proseguo della discussione su quanto sopra esposto.

Roma, 29/07/2026

Le Segreterie Nazionali