



OR.S.A. FERROVIE

ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

**SEGRETERIA
GENERALE**

Via Magenta, 13 00185 Roma
Tel. 06.44.567.89 Fax 06.44.529.37

www.orsafferrovie.it
sg.orsafferrovie@sindacatoorsa.it

1

Customer Operations Focus sulla Reperibilità ma permangono criticità operative da risolvere.

Nella giornata odierna si è svolto l'incontro tra le OO.SS. e la società Trenitalia, in prosecuzione della riunione svoltasi il 28.07.2026, sulla riorganizzazione della Direzione Customer Operations, con un focus particolare sul prossimo Accordo Quadro inerente l'Istituto della Reperibilità.

La presentazione delle slide da parte aziendale, ha evidenziato un modello organizzativo teso a coinvolgere e interconnettere le tre filiere (AV-IC-Reg) nella gestione degli eventi critici attraverso le strutture territoriali, rispettando quanto previsto all'interno dell'art 79 del CCNL Mobilità/Area Attività Ferroviarie. Il modello prevede tre livelli di intervento: valutazione della criticità da parte del reperibile decisionale nazionale in collaborazione con le strutture centrali territoriali, il collegamento con il reperibile di coordinamento regionale ed infine l'intervento del reperibile operativo territoriale.

Sul territorio, il coordinamento della reperibilità interesserà da remoto tutte e tre le filiere (AV-IC-Reg), mentre quella operativa avverrà attraverso le integrazioni dei turni delle filiere presenti, divise regionalmente in bacini per ottimizzare i vari interventi, evitando ai lavoratori tragitti impegnativi a livello di distanze da coprire per raggiungere le diverse località interessate da eventi critici.

Come O.S. nel ribadire l'importanza del ricorso alla volontarietà per la costituzione del personale reperibile, abbiamo posto l'accento sulla necessità di un Accordo Quadro Nazionale che eviti utilizzazioni territoriali del personale da parte aziendale, attraverso comportamenti non uniformi rispetto a regole condivise. Sempre in tema di reperibilità, abbiamo richiesto modalità di comportamento in caso di attivazione della reperibilità che interessi il giorno coincidente con il riposo settimanale, l'utilizzazione del personale nel caso in cui il riposo minimo venga intaccato, il criterio metodologico per la misurazione dei 60 minuti utili al raggiungimento della località di raccolta, di riunione o di intervento; in caso di utilizzazione del mezzo privato, la copertura totale dei danni derivanti da potenziali incidenti o danneggiamenti, così come stipulato in altre società del Gruppo FSI. In tema di sicurezza, abbiamo sottolineato l'importanza di supportare con personale di Security i lavoratori reperibili che intervengono, specialmente di notte, in località isolate, lontane da centri abitati e in condizioni di criticità per evitare o quantomeno attenuare, rischi derivanti da comportamenti pericolosi sia da parte di delinquenti comuni che di viaggiatori esasperati.

Sulle improvvise e continue variazioni dei turni programmati che incidono pesantemente sulla conciliazione dei tempi vita-lavoro dei lavoratori, abbiamo richiesto un intervento dal centro che possa limitare questa anomala gestione operativa del personale, limitatamente a casi di estrema urgenza.



ORGANIZZAZIONE SINDACATI AUTONOMI E DI BASE

Sui compiti operativi non strettamente di competenza effettuati dal personale operante all'interno dei Freccia Club, l'Azienda ha specificato di aver intensificato le attività della ditta appaltatrice responsabile.

Per ciò che attiene la fornitura dei nuovi Desk, l'Azienda conferma la consegna e installazione entro il 2027.

Sulla Formazione, abbiamo nuovamente richiesto un intervento che miri alla strutturazione di una linea di qualità dedicata a questa funzione, capace di supportare e formare il personale ad affrontare le nuove sfide della concorrenza.

In tema di mobilità nazionale preassunzionale, l'Azienda comunica che il processo interesserà 32 lavoratori in varie regioni (Trentino, Campania, Emilia Romagna, Lazio, Lombardia, Piemonte, Puglia, Toscana, Veneto, Valle D'Aosta).

Come O.S. abbiamo richiesto di valutare la possibilità in tema di azioni preassunzionali, di trasformare i contratti di lavoro da part-time a full-time e viceversa.

Il tavolo verrà a breve aggiornato per il prosieguo della discussione.

Roma 16 Ottobre 2026.

