

Personale e Organizzazione

Il Responsabile

Alle Segreterie Nazionali

FILT-CGIL

FTT-CISL

UILTRASPORTI

U.G.L. TAF

SLM-FAST CONFISAL

ORSA FERROVIE

LORO SEDI

Oggetto: Progetto CRC.

Si fa seguito alla Vostra nota del 28 maggio u.s. per rappresentare quanto segue.

Il progetto di concentrazione dei Centri Rilascio Concessioni di viaggio (CRC), che come anche da Voi evidenziato è stato oggetto di un percorso relazionale avviato sin dal maggio 2018, si è reso necessario per ottimizzare e modernizzare il servizio in questione, cercando di contemperare la duplice esigenza rappresentata dal mantenimento nel tempo sia di un'adeguata sostenibilità economica che di un idoneo livello di servizio commisurato alle attese dell'ampio e significativo bacino di utenza di riferimento.

Il progetto, come noto, si pone l'obiettivo di domiciliare il servizio di fornitura dei titoli di viaggio con l'ausilio di idonee tecnologie a supporto, in analogia a quanto già da tempo avviene sul mercato per altre tipologie di servizio assimilabili (ad esempio l'*home banking*), all'interno di un più generale processo di digitalizzazione che rappresenta uno dei pilastri del Piano d'Impresa Ferservizi.

In tale ottica, la Società ha incrementato gli investimenti informatici dedicati per:

- potenziare lo "Sportello Web", l'applicativo aziendale a supporto dell'utenza;
- rendere operativo nell'intero territorio nazionale lo "Sportello telefonico", dedicato al rilascio delle Concessioni di Viaggio, che consente agli operatori dei CRC attivi di

Via Tripolitania, 30 - 00199 Roma

Ferservizi S.p.A. – Gruppo Ferrovie dello Stato Italiane
Società con socio unico soggetta alla direzione e coordinamento di
Ferrovie dello Stato Italiane S.p.A.

Sede legale: Piazza della Croce Rossa, 1 - 00161 Roma
Cap. Soc. Euro 8.170.000,00
Iscritta al Registro delle Imprese di Roma
Cod. Fisc. e P. Iva 04207001001 - R.E.A. n. 741956

UNI EN ISO 9001:2015
UNI EN ISO 14001:2015
BS OHSAS 18001:2007



CERTIFIED MANAGEMENT
SYSTEMS



rispondere simultaneamente dalle sedi di Firenze, Foggia, Milano, Napoli, Palermo, Roma VP e Venezia, collegati attraverso la tecnologia VoIP ad un circuito telefonico nel quale afferiscono le chiamate effettuate ad un numero unico nazionale appositamente predisposto, come pure quelle effettuate direttamente ai numeri già noti dei CRC;

- realizzare dal 30 settembre 2019 l'introduzione del tagliando internazionale elettronico *e-FIP*, che consente di automatizzare l'attività di emissione dei numerosi tagliandi che in precedenza venivano compilati manualmente, eliminando definitivamente sia la copertina cartonata a corredo del tagliando che l'utilizzo dell'annessa punzonatrice, nonché di spedire gli stessi al domicilio del richiedente;
- implementare il sistema di postalizzazione dei titoli di viaggio, che sta consentendo la loro progressiva distribuzione per posta A/R presso il domicilio degli utenti.

Consapevoli della significatività del progetto, il citato percorso relazionale ha anche portato a rivederne i tempi di avvio, inizialmente previsti per il 1° aprile 2019. La Società, accogliendo le Vostre richieste, ha infatti concentrato le attività di sportello fisico sugli attuali 7 CRC a decorrere dal 1° novembre 2019, prorogando pertanto il funzionamento in parallelo dei 15 CRC per ulteriori 7 mesi rispetto alle previsioni iniziali, in maniera da garantire alla platea degli utenti un maggiore lasso temporale per sperimentare le nuove modalità di erogazione del servizio.

Inoltre, accogliendo anche qui una Vostra specifica richiesta volta a prevenire gli assembramenti degli utenti agli sportelli, sono stati decongestionati i flussi di accesso ai CRC attraverso la sospensione della presentazione dell'autocertificazione relativa all'anno 2020 per tutti coloro che l'avevano resa nel triennio precedente.

Infine, in ottemperanza alle varie disposizioni di legge emesse per fronteggiare l'emergenza sanitaria COVID-19 e per tutelare sia la salute dei lavoratori della Società che dell'utenza, i CRC sono stati progressivamente chiusi al pubblico, partendo con MI e VE dal 21 febbraio



2020 per poi proseguire con tutti gli altri dal 5 marzo 2020 fino ad oggi, rimanendo attivi sul fronte dello “Sportello Web” e del presenziamento dello sportello telefonico.

Con riferimento alle asserite difficoltà di accesso allo “Sportello Web” da parte della platea dei pensionati, si ritiene opportuno rilevare che la percentuale di pensionati registrati al portale dedicato è incrementata di circa il 20%, passando dal 63% di inizio progetto all’attuale 75% (dato aggiornato ad aprile 2020). Ne consegue che una gran parte dell’utenza è ad oggi in grado di operare tramite il portale dedicato mentre la potenziale necessità di recarsi agli sportelli fisici è circoscritta al 25% della platea dei pensionati, che comunque può rivolgersi allo sportello telefonico per effettuare le proprie richieste.

Come anticipato nel corso dei precedenti incontri del 21 ottobre 2019 e del 20 febbraio 2020, Ferservizi si è comunque impegnata a migliorare ulteriormente il servizio, in particolare con altre due implementazioni.

La prima riguarda lo sportello telefonico, per il quale è prevista a decorrere dal prossimo mese di luglio l’installazione di un apposito software utile sia a fornire, nelle ore di inattività, informazioni sugli orari di operatività dello stesso che a gestire, nelle ore di attività, gli accodamenti con messaggi di cortesia che informeranno l’utente del tempo previsto di attesa. La seconda implementazione del servizio è relativa all’ampliamento del sistema di distribuzione dei titoli di viaggio per posta A/R, già attivo per i titoli internazionali da ottobre 2019, che consentirà all’utente di ricevere al proprio domicilio anche gli altri titoli richiesti. Tale servizio, ampliabile sin dallo scorso mese di marzo, è stato temporaneamente sospeso da parte del nostro appaltatore dei servizi postali a causa della rarefazione delle proprie attività nel periodo di picco dell’emergenza sanitaria COVID-19. Con il progressivo riavvio delle attività, nell’ambito della cosiddetta “Fase 2”, a decorrere dal 1° giugno u.s. il servizio di postalizzazione è stato riattivato per i titoli internazionali, è stato attivato *ex novo* per le CLC e sarà progressivamente ampliato per i rimanenti titoli nazionali.



Riteniamo che tali sviluppi potranno consentire di gestire in maniera più efficace sia l'attività dello sportello telefonico che il recapito a domicilio dei titoli di viaggio, incrementando il livello di servizio a beneficio dell'utenza. In particolare, anche in considerazione dell'emergenza sanitaria ancora in corso, con la postalizzazione dei titoli si potranno evitare spostamenti e possibili assembramenti da parte dei pensionati, che in tal modo potranno ricevere comodamente a domicilio quanto richiesto.

Alla luce di quanto fin qui esposto, Ferservizi ritiene che il progetto di concentrazione intrapreso vada completato confermando l'attuale assetto organizzativo, continuando a rendersi disponibile a valutare con la dovuta attenzione eventuali specifiche segnalazioni utili al miglioramento del servizio dei CRC all'interno del percorso relazionale in essere.

Distinti saluti

Claudio De Meis