



SLM FAST INFORMA

www.fastmobilita.it

FILT-CGIL FIT-CISL UILTRASPORTI UGL Trasporti FAST Confsal
Segreterie Nazionali

Incontro con Trenitalia su progetto Assistenza Clienti DPR

In data odierna si è tenuto l'incontro con la società Trenitalia per quanto riguarda la sperimentazione del progetto di Customer Care dedicato alla clientela del trasporto regionale.

Da parte della società vi è stata l'illustrazione del progetto che mette il cliente al centro su cui vengono strutturati sei livelli di assistenza, sia fisica (in stazione, biglietteria ed a bordo), sia a bordo, sia telefonica tramite call center, sia tramite applicazione. Il personale coinvolto in questa prima fase è di 500 persone, suddiviso tra quello di Trenitalia, di Protezione Aziendale ed una restante quota di somministrati. Quest'ultimi avranno compiti esclusivamente di cura, di assistenza ed informazione ai clienti, senza poter emettere biglietti o essere interessati da un punto di vista dell'esercizio ferroviario. Il riferimento organizzativo, compreso l'orario di lavoro sarà quello previsto dagli accordi in tema di pool antievasione.

Le stazioni che verranno interessate saranno quelle grandi e medie, mentre in una prima fase gli specifici desk saranno collocati nelle principali stazioni.

Il personale interessato sarà dotato di apposito gilè/giubbotto di colore rosso riportante i caratteri distintivi di Trenitalia.

La partenza del progetto sperimentale è prevista per il giorno 31 ottobre alle ore 11,00. Come OOSS nazionali, abbiamo fatto presente la necessità di avere uno specifico incontro di approfondimento, nonché chiarire taluni aspetti di carattere organizzativo, possibili sovrapposizioni con altre figure di Trenitalia come il Capotreno, contrattuale e logistico, atteso anche la particolarità dello status del personale in somministrazione.

La società ha ribadito che le figure coinvolte manterranno le loro prerogative/compiti e che il personale in somministrazione svolgerà esclusivamente compiti di assistenza clienti.

L'ulteriore approfondimento avverrà nell'ambito del prossimo incontro, per quanto riguarda il settore vendita ed assistenza, fissato per il giorno 06 novembre 2018.

Roma 19 ottobre 2018



FEDERAZIONE AUTONOMA dei SINDACATI dei TRASPORTI

Via L'Aquila n°29 - 00176 - ROMA

Tel. 06 4882600 - 06 4882660 Fax. 06 4882679

E-Mail sn@slm.sindacatofast.it - PEC: sg@pec.sindacatofast.it

