

Segreterie Nazionali

INCONTRO CON TRENITALIA – SETTORE COMMERCIALE

Nella giornata del 05 novembre si è svolto l'incontro con la Società Trenitalia per il settore Commerciale con focus specifico sul settore della vendita. In apertura, l'azienda ha esposto l'aggiornamento dettagliato del reticolo e del dimensionamento per prodotto dei presidi presenti nel territorio. Ha illustrato poi l'andamento dei canali di vendita. In seguito, ci è stato anticipato il piano per l'inserimento di lavoratori interinali per il 2026, con immissioni mirate alla gestione del piano relativo all'estate e alle Olimpiadi Invernali. L'azienda ha inoltre rappresentato i dati relativi alla formazione erogata al 30 settembre 2025. La società ha illustrato il quadro riguardante l'organizzazione delle Customer Room DBRI, Centrale e Regionali ed ha espresso la necessità di ampliare, tramite accordi territoriali, la fascia di apertura giornaliera, sia di quella Centrale che in quelle regioni a maggior traffico. Inoltre, sul tema reperibilità, è stata evidenziata, da parte di Trenitalia, l'esigenza di uniformare i criteri dei turni di reperibilità.

Come Segreterie Nazionali, fermo restando la necessità di un approfondimento, abbiamo segnalato l'esigenza di pervenire ad una struttura definita e condivisa volta ad un rafforzamento dell'attività post vendita come anche per la formazione, evidenziando l'importante ruolo degli istruttori, del cui quantitativo è stata richiesta informativa, e del loro impiego ed inquadramento. Sul tema della formazione in e-learning abbiamo ribadito che il suo utilizzo deve essere circoscritto ed in periodi specifici durante l'orario di lavoro.

Sul tema reperibilità: abbiamo rimarcato la mancanza di linee guida operative omogenee sul territorio nazionale indispensabili allo svolgimento di tale attività (sistema di riconoscimento della chiamata e attivazione della reperibilità telefonica, inizio e termine attività, recupero del riposo, utilizzo auto propria e relativi termini assicurativi, assegnazione di hotel e taxi ecc.) senza le quali risulta impossibile iniziare una discussione approfondita sul tema. In questo frangente risulta importante una verifica dell'utilizzo del prolungamento orario, strumento del quale viene richiesta l'immediata cessazione, come già formalizzato dalle scriventi, evitando così il malcontento diffuso tra i lavoratori motivato anche dall'esistenza della reperibilità. Abbiamo inoltre esposto le criticità inerenti all'esercizio del ruolo di Reperibile Decisionale, che per noi risulta essere svolto da personale non correttamente inquadrato dichiarandoci disponibili ad affrontare l'argomento in maniera organica.

In merito alle Customer Room: abbiamo richiesto una omogeneizzazione ed un chiarimento in merito al perimetro di attività e procedure operative che risultano molto differenti tra le varie regioni (prenotazione disabili, gestione materiali ecc) e vista la centralità e l'importanza del ruolo la parte sindacale richiede anche per questi lavoratori, adeguati inquadramenti professionali. Per quanto riguarda l'esigenza di ampliare la fascia oraria di copertura, abbiamo espresso perplessità rispetto alla utilità di tale richiesta e ci siamo riservati di effettuare un'analisi approfondita in merito.

Per quanto riguarda la mobilità abbiamo sottolineato la necessità di affrontare una discussione seria sul tema che porti alla realizzazione di un processo strutturato ed eviti talune gravi storture nei territori. Infine sono state esposte le criticità in alcuni territori in merito alla tipologia di desk e all'utilizzo del personale (prestazioni lavorative miste terra-bordo o vendita-assistenza all'interno della stessa prestazione lavorativa soprattutto quando comandati a svolgerle in luoghi diversi e fisicamente distanti tra loro). Cosa, quest'ultima, che fa emergere in maniera ancor più evidente carenze strutturali di personale.

L'azienda, prendendo atto delle istanze sindacali, si è dichiarata disponibile ad effettuare le dovute verifiche e fornire i dati richiesti in una prossima riunione da calendarizzare.

Come OO.SS. abbiamo espresso la necessità di ottenere, in tempi rapidi risposte certe e concrete in merito alle varie criticità e tematiche esposte e di rafforzare al contempo le relazioni sindacali decentrate.

Roma, 07 novembre 2025

Le Segreterie Nazionali