



Segreterie Regionali della Toscana

INFORMATIVA INCONTRO VENDITA E ASSISTENZA DBR TOSCANA

Il giorno 16 maggio si è svolta la riunione con Trenitalia per l'ambito di vendita e assistenza della divisione di business del trasporto regionale.

La riunione, richiesta unitariamente, ha avuto lo scopo di riprendere il percorso intrapreso a seguito dell'accordo nazionale dello scorso 1° agosto 2023, che ha portato alla sottoscrizione in Toscana dei nuovi turni di lavoro per le biglietterie della Toscana.

I temi affrontati nella riunione sono stati:

-Turni di lavoro per Assistenza e Customer: dopo un rapido aggiornamento rispetto ai tavoli tecnici avuti con la RSU, Trenitalia ci ha comunicato di aver recepito le modifiche richieste per i turni delle località di Arezzo, Grosseto, Prato, Siena (in modo parziale) e quelli relativi alla Customer Room. Per l'assistenza di Firenze e Pisa invece l'Azienda ci ha comunicato l'intenzione di non alterare l'attuale orario di lavoro applicato al fine di valutare, in via sperimentale, la funzionalità rispetto all'eventuale sottoscrizione della reperibilità così come prevista dall'accordo nazionale. Come OO.SS. e RSU abbiamo evidenziato la necessità di veder applicate, anche al personale di Pisa e Firenze, le migliorie legate soprattutto ai riposi di qualità, trattati e discussi per gli altri impianti di Assistenza tra Azienda e RSU, nell'intento di dare omogeneità di trattamento all'intero comparto. L'Azienda si è resa disponibile, già dalla prossima settimana, al confronto con la RSU per definire i Turni di lavoro sia dell'Assistenza che di Customer.

- Interoperabilità: come OO.SS. e RSU abbiamo voluto evidenziare all'Azienda che l'interoperabilità non deve essere considerata una banalizzazione fra il personale di vendita e assistenza e non può essere utilizzata come attenuante per coprire carenze di personale, ma solo per alcune e rilevanti necessità come ad esempio importanti eventi di natura commerciale o per irregolarità di traffico. Naturalmente le OO.SS. e la RSU ha voluto rimarcare che tutte le colonne di turno-previste, dagli accordi sottoscritti e quelli che si andranno a sottoscrivere, dovranno essere coperte da personale assegnato ai relativi impianti/settori, dunque il ricorso all'interoperabilità dovrà essere limitato nelle motivazioni e nella durata.

Nell'occasione abbiamo anche ribadito che andrebbe rivista, aumentandola, la percentuale delle scorte ancor di più in vista dell'applicazione della reperibilità. Su quest'ultimo aspetto l'Azienda ha dichiarato che il tema attiene al livello nazionale

- Reperibilità: Trenitalia ha spiegato la necessità di raggiungere l'obiettivo della reperibilità per Assistenza ai viaggiatori entro il prossimo 15 giugno. Nonostante la possibilità Aziendale di poter applicare in maniera unilaterale quanto previsto dall'art. 79 del CCNL, l'Azienda ha tenuto a sottolineare che è sua intenzione addivenire ad un accordo che possa trovare una soluzione condivisa. Ovviamente i temi di discussione attinenti alla reperibilità sono molteplici, incluso il tema relativo al personale a cui si debba applicare. Alcune argomentazioni sono già state discusse al tavolo di trattativa, ma si è deciso di calendarizzare già dalla prossima settimana una serie di tavoli tecnici con la RSU, dove l'Azienda detaglierà al meglio i vari aspetti legati sia alla logistica che in merito alle procedure operative da attuare in relazione alla Reperibilità. Successivamente verrà organizzata un'assemblea con i lavoratori ai quali verrà spiegato ciò che sono le intenzioni aziendali. Abbiamo tenuto a ribadire unitariamente che la reperibilità dovrà essere effettuata prioritariamente da personale volontario con una serie di regole che non devono lasciare spazio interpretativo. Inoltre in previsione dell'eventuale attivazione della reperibilità e vista la maggiore esposizione al rischio aggressioni, a cui si potranno trovare i lavoratori/trici (vedi anche la recente aggressione avvenuta al personale VDCTS AV di Fi SMN), come OO.SS. e RSU abbiamo invitato l'azienda a mettere in atto tutte le misure di prevenzione possibili, compreso l'intervento di almeno

due operatori durante gli interventi di reperibilità. Inoltre abbiamo richiesto formalmente a Trenitalia di conoscere quali e quanti servizi verranno richiesti/attivati nei confronti di FS Security al fine di comprendere in concreto quale tipo di supporto potrà essere realmente reso al personale della DBR Toscana. A nostro avviso il tema dovrà comunque essere oggetto di attenta valutazione da parte delle figure aziendali della sicurezza con il coinvolgimento attivo del RLS.

- Turni di lavoro Biglietterie: per i turni di lavoro sperimentali delle biglietterie in vigore da ormai 3 mesi, l'azienda si è detta fino a questo punto soddisfatta del risultato. Per sua stessa ammissione, rispetto all'analisi di alcune criticità, è emersa la necessità di provvedere a qualche piccolo accorgimento nello sviluppo del turno. Tali provvedimenti, in un ordine di priorità, verranno discussi in un successivo tavolo tecnico con la RSU.

- Aggiornamenti sulla formazione: anche sulla formazione l'azienda ha elencato quanto fatto dall'accordo dello scorso 6 dicembre ad oggi, mettendo in campo oltre l'80% della formazione preventivata sul personale di Assistenza e di circa il 50% verso il personale di Biglietteria. Ovviamente tale formazione dovrà essere completata per garantire l'interoperabilità prevista dall'accordo nazionale.

- Logistica: anche sulla logistica ci è stato spiegato quelli che sono stati gli interventi messi in atto nell'ultimo periodo. Nello specifico ci è stato riferito del completo rifacimento della biglietteria di Arezzo, di un confronto aperto con RFI, Comune e Sovrintendenza per la stazione di Montecatini Terme (nel frattempo è stata riaperta la biglietteria di Montecatini Centro), il prossimo intervento programmato su Prato per la sostituzione dell'impianto di climatizzazione, oltre ad una serie di altri interventi. Su questo aspetto abbiamo avuto da eccepire il fatto che non sia stata data comunicazione preventiva della "Road map" degli interventi già compiuti e di quelli programmati, come previsto dall'ultimo verbale sottoscritto e in linea con una metodologia già applicata al settore della vendita e assistenza, utile a tenere traccia dello stato di avanzamento lavori. Abbiamo ribadito unitariamente all'azienda la necessità di avere tale documento per la prossima riunione.

Non è mancata da parte nostra la richiesta di valutare la necessità di acquistare nuovi desk climatizzati e più sicuri, nel frattempo di prevedere come organizzare il servizio con l'approssimarsi dell'estate.

Abbiamo chiesto all'Azienda una revisione della D.O.G. già esistente per la gestione del disponibile, affinché vi sia un preavviso minimo e congruo entro il quale debba essere comunicato il servizio che l'operatore dovrà andare a svolgere.

Infine ci è stato comunicato da parte Aziendale che Trenitalia continuerà nell'azione di soddisfare le domande di trasferimento, attivando anche ulteriori immissioni di personale che verranno acquisite dopo tale mobilità.

Dato il progetto ambizioso di riuscire a mettere in campo i turni dell'assistenza/customer e la reperibilità entro l'avvio della stagione estiva, sono stati concordati una serie di appuntamenti a partire dalla prossima settimana con 2 tavoli tecnici con la RSU. A valle verrà svolta un'assemblea con i lavoratori di tutto il comparto. Mentre il prossimo 27 maggio avremo un'ulteriore incontro con l'Azienda per fare il punto della situazione in base al lavoro svolto nei t.t. con la RSU e a quanto emerso nel corso dell'assemblea.

Firenze 17 maggio 2024

**LE SEGRETERIE REGIONALI DELLA TOSCANA
FILT - FIT - UILT - UGL - FAST - ORSA**