

## Prosegue il confronto con Trenitalia nel settore Commerciale della Divisione Passeggeri Regionale

Nella giornata odierna si è tenuto l'incontro con la Divisione Passeggeri Regionale di Trenitalia sul tema dell'Assistenza alla clientela.

La società ha rappresentato il quadro evolutivo degli inserimenti e delle assunzioni di personale effettuate nel biennio 2018/2019, nonché la previsione di nuove ulteriori assunzioni da completarsi entro il corrente anno.

Nel corso dell'incontro, Trenitalia ci ha illustrato sommariamente i risultati dei primi sei mesi di attività svolta dagli addetti e ci ha reso noto il crescente gradimento per questo servizio espresso da parte della clientela.

La società ha inoltre espresso la volontà di voler avviare un percorso relazionale a livello nazionale per quanto riguarda un'ulteriore evoluzione del settore dell'assistenza, prevedendo di sviluppare il modello già attuato dal pool anti evasione con la possibilità di utilizzare il personale anche a bordo treno, con funzioni di assistenza e verifica biglietti.

Come OO.SS. Nazionali abbiamo evidenziato la necessità di ricondurre la proposta societaria in un ragionamento generale che tenga conto di tutte le attività svolte e, a questo proposito, abbiamo chiesto la definizione chiara di un progetto complessivo sull'assistenza. Abbiamo inoltre evidenziato la necessità che si dia copertura alle carenze di front-line in biglietteria per effetto del ricambio generazionale, del turn over e dalle uscite per "quota 100", sottolineando – altresì – le criticità presenti in tutto il settore dell'assistenza alla clientela, con particolare evidenza sul tema del forte disagio derivante dall'obbligo di utilizzo del "fratino" in presenza di elevate temperature, come in questo periodo.

Abbiamo chiesto, altresì, di riconvocare il tavolo tecnico su Pico, viste le criticità tuttora presenti. La società ha confermato l'impegno sulle assunzioni per la copertura delle carenze nelle biglietterie del Regionale (con 100 nuovi apporti entro fine anno), mentre per quanto riguarda il tema del disagio termico, si è riservata di comunicare a breve i provvedimenti organizzativi mitigativi che intende intraprendere, mentre a settembre verrà convocato il tavolo tecnico su Pico.

Come OOSS Nazionali abbiamo sottolineato anche la necessità di avviare i confronti relazionali previsti dall'accordo del 18 marzo 2019.

In ragione di quanto sopra il confronto riprenderà il prossimo 16 settembre con ulteriori approfondimenti sulle problematiche del settore commerciale sia nel Regionale che in Passeggeri.

Roma, 29 luglio 2019

**Le Segreterie Nazionali**