TRENITALIA CUSTOMER OPERATIONS

Prosegue il confronto sulla riorganizzazione del settore Commerciale e sull'integrazione delle filiere

Nella giornata odierna si è svolto un nuovo incontro tra le Segreterie Nazionali e Trenitalia per proseguire il confronto sul processo di riorganizzazione della Direzione Customer Operations, con un affondo specifico sul nuovo modello di reperibilità ipotizzato dall'Azienda.

Trenitalia ha illustrato un'impostazione finalizzata alla gestione delle criticità operative e dell'assistenza alla clientela al di fuori delle fasce di presenziamento ordinario, ai sensi dell'articolo 79 del CCNL Mobilità/Area Attività Ferroviarie. L'organizzazione si articola su **tre livelli gestionali**:

1. **Reperibile Decisionale Nazionale**, in raccordo con le strutture CR Centrali, CRRT o SOR;
2. **Reperibile di Coordinamento Territoriale**, con turni unificati su base regionale o di area (AV, Intercity e Regionale) svolti prevalentemente da remoto;
3. **Reperibile Operativo Territoriale**, per la gestione concreta delle emergenze negli impianti tramite integrazione dei turni per bacini territoriali.

Pur confermando la disponibilità ad approfondire il modello, come organizzazione sindacale abbiamo ribadito la necessità di definire a livello nazionale **regole omogenee e vincolanti**, fissando paletti precisi sui punti chiave, successivamente da declinare nelle realtà territoriali:

- **Volontarietà nell'adesione alla reperibilità**: Abbiamo preteso che sia **privilegiato il ricorso alla volontarietà dei lavoratori** nell'inserimento nei turni di reperibilità, evitando rigidità o automatismi che non tengano conto delle disponibilità individuali.

- **Garanzia inderogabile del riposo contrattuale**: Abbiamo preteso massima chiarezza sulle modalità gestionali da adottare qualora l'attivazione della reperibilità comprometta la fruizione del **riposo minimo giornaliero o del riposo settimanale** previsti dal CCNL, garantendo che il diritto al recupero delle energie psico-fisiche sia sempre pienamente tutelato.

- **Garanzie e approfondimenti sull'uso dell'auto propria:** Abbiamo sollecitato approfondimenti gestionali ed economici sull'eventuale utilizzo del mezzo proprio per gli interventi di reperibilità operativa richiedendo assicurative adeguate, con copertura **Kasko** per i danni al veicolo durante gli spostamenti connessi al servizio.

- **Garanzie e approfondimenti sull'uso dell'auto propria**: Abbiamo sollecitato **specifici e rigorosi approfondimenti gestionali ed economici sull'eventuale utilizzo del mezzo proprio** per gli interventi di reperibilità operativa, affinché siano definite idonee coperture

assicurative, rimborsi adeguati e garanzie chiare che escludano qualsiasi rischio o ulteriore onere a carico dei lavoratori.

- **Inquadramenti dei coordinatori**: È stata evidenziata la necessità di verificare gli inquadramenti professionali dei coordinatori per evitare disomogeneità di trattamento economico e normativo nei futuri turni unificati.

Sul tema dell'integrazione tra AV, Intercity e Regionale, abbiamo ribadito che **non sono ammissibili iniziative unilaterali o forzature locali**. Non accetteremo alcun **livellamento verso il basso** delle condizioni di lavoro o la sottrazione di trattamenti già riconosciuti: l'integrazione deve rappresentare esclusivamente un'opportunità di miglioramento e valorizzazione professionali.

Inoltre, abbiamo denunciato le persistenti criticità nella gestione ordinaria dei turni, con particolare riferimento alle **modifiche improvvise e alle variazioni comunicate all'ultimo momento**, che non possono diventare la norma.

- **Linea Qualità e postazioni di lavoro**: Sollecitata la prosecuzione del programma di sostituzione dei desk e l'attivazione della Linea Qualità per garantire formazione, supporto e valorizzazione del personale.
- **Mobilità pre assunzionale**: Espresso apprezzamento per la procedura di mobilità nazionale che ha interessato **32 lavoratori**, auspicandone la reitera nelle prossime finestre assunzionali unitamente alla gestione delle richieste di trasformazione part-time/full-time, e la possibilità di mobilità verso e proveniente da altre società legate a Trenitalia.
- **Nuovo Hub Freccia Lounge (Roma)**: L'Azienda ha annunciato l'apertura (entro la primavera 2027) di una struttura presso la Galleria Alberto Sordi a Roma con personale dedicato individuato prioritariamente nel bacino Customer tramite MdI.

Il confronto proseguirà a livello nazionale con l'obiettivo di raggiungere intese condivise che migliorino l'organizzazione del servizio **senza intaccare i diritti, le tutele e la qualità della vita lavorativa del personale**.

Roma, 16 ottobre 2026

La Segreteria Nazionale FAST Confsal