

Comunicato TRENITALIA Riorganizzazione Direzione Customer Operations

Nella giornata di oggi si è tenuto l'incontro con Trenitalia sul settore della commerciale avente come tema principale la riorganizzazione della **Direzione Customer Operations**, un progetto che l'azienda intende portare avanti per accorpare, centralizzare e rendere più "standardizzati" i processi di assistenza, vendita e reperibilità.

Secondo quanto illustrato, l'obiettivo dichiarato è quello di mettere "il cliente al centro" e garantire uniformità di risposta su tutto il territorio attraverso la creazione di **centri di competenza trasversali** su sicurezza/qualità, contratti e investimenti, formazione e reporting; la revisione del modello delle **Customer Room**, sia centrali che territoriali, con un maggiore coordinamento da Roma; la riorganizzazione della **reperibilità**, con l'idea di unificare i turni del coordinamento territoriale tra i business; un piano di **formazione importante**, che dovrebbe coinvolgere centinaia di lavoratori; l'introduzione di **nuovi strumenti digitali basati su IA**, destinati a supportare l'attività degli operatori di front line.

Durante la discussione sono emerse molte perplessità e richieste di chiarimento: vi è necessità di valorizzare gli **accordi pregressi**, poiché c'è il timore che vengano superati senza un reale confronto con le OO.SS.. Per i **Presidi territoriali** l'azienda ha comunicato che non sono previste chiusure. Sulla Reperibilità abbiamo registrato forti difformità tra territori e business, abusi con prolungamenti orari fino a 10-11 ore e mancato riconoscimento delle indennità, per questo è stata ribadita la richiesta di trasparenza e azioni atte a disciplinare modalità, limiti e tutele;

Altro chiarimento è stato richiesto sull'applicazione dello **Smart working** nelle modalità di applicazione, e sull'utilizzo del personale interinale.

Uno dei capitoli più rilevanti affrontati in riunione è stato quello della **formazione**.

L'azienda ha presentato un programma che da qui al 2025 prevede oltre **5.000 ore di formazione**, con 365 risorse coinvolte. È stato spiegato che la formazione avrà una regia centrale, con articolazioni per business (Alta Velocità, Intercity, Regionale) e ulteriori declinazioni territoriali nei settori più complessi.

È stato evidenziato il ruolo fondamentale dei **formatori**, figure centrali di questo processo:

- Dovranno trasferire competenze sia tecniche che comportamentali, fungendo da collegamento tra le linee centrali e i territori, e non potranno essere impiegati in altre attività operative;
- Avranno un ruolo decisivo nel garantire omogeneità di conoscenze e modalità operative.

Per FAST-Confisal è **fondamentale conoscere con precisione come sarà strutturato questo processo**, perché dalla formazione dipenderà il successo o il fallimento della riorganizzazione. Non basta parlare di ore e di numeri: serve capire **quali contenuti verranno trattati, come verranno scelti i formatori, quale riconoscimento economico e professionale riceveranno, e come verranno valutati i risultati della formazione stessa**. L'azienda ha comunicato che tutto questo fa parte di un progetto che verrà condiviso con le O.S.

Abbiamo ribadito che:

- La formazione deve essere continua e coerente, evitando differenze tra territori.
- Non può essere improvvisata o affidata in modo occasionale a personale operativo senza tutele.
- Deve coprire tutte le aree strategiche: assistenza, post-vendita, gestione delle emergenze, conoscenza normativa, utilizzo dei nuovi strumenti digitali.
- Deve essere frutto di un **confronto preventivo con le OO.SS.**, che hanno il diritto di verificare modalità, contenuti e finalità dei percorsi.

Come O.S. continueremo a seguire con la massima attenzione il percorso avviato, garantendo ai lavoratori trasparenza, informazione puntuale e tutela in ogni fase del confronto chiedendo garanzie sul mantenimento dei presidi territoriali e sull'adeguatezza delle risorse umane, ribadendo la necessità di un piano serio di **formazione e valorizzazione dei formatori**, con regole chiare e condivise. Invitiamo tutti i colleghi a segnalarci criticità e osservazioni, che porteremo puntualmente ai prossimi incontri previsti con l'azienda. La trasparenza e la partecipazione sono le basi per costruire un'organizzazione che funzioni davvero e che non penalizzi chi, ogni giorno, garantisce il servizio ai cittadini.

Roma, 16/09/2025

La Segreteria Nazionale