

LE SEGRETERIE NAZIONALI

Roma, 06 agosto 2026

Trenitalia

DRUO

Dott. Loffredi Massimiliano

Relazioni Industriali

Dott.ssa Katiusia Rossi

Oggetto: servizio "Help Desk Nazionale per il PdC" svolto in regime di reperibilità da remoto.

Le scriventi Segreterie Nazionali sono venute a conoscenza dell'attivazione del servizio "Help Desk Nazionale per il PdC", articolato su sei presidi operativi h24 e sette giorni su sette, assicurato da Istruttori Condotta e destinato al supporto tecnico da remoto al Personale di Condotta, in caso di avaria. Il servizio è stato introdotto inquadrando la prestazione nella reperibilità di cui all'art. 79 del CCNL della Mobilità/AF.

L'art. 79 disciplina la reperibilità legandola alla segnalazione di guasti o anomalie e alle esigenze non prevedibili. Riteniamo che l'Help Desk sia altra cosa: un servizio, indubbiamente di qualità, ma programmato e permanente, presidiato con continuità, dove la chiamata non è evento eccezionale.

Per come è stato strutturato, tale servizio, l'Istruttore deve avere davanti una postazione (PC) attrezzata e connessa: deve consultare la Guida di Depannage e la manualistica specifica del locomotore in avaria che per estensione non si possono tenere a memoria, seguire la descrizione dei sistemi di bordo (una sorta di telediagnostica ma senza strumentazione adeguata, di competenza del processo di manutenzione) e compilare a video le rendicontazioni previste. Il lavoratore non può quindi allontanarsi dal PC, non può restare senza rete, e di notte deve alzarsi e posizionarsi al computer in luogo idoneo senza disturbare gli altri occupanti la dimora. Un vincolo del genere, esteso a tutte le ore fuori dal normale orario di lavoro, poco ha di reperibilità. Un servizio così strutturato, andrebbe, a nostro avviso, organizzato con un normale turno di lavoro a copertura continua, con la relativa disciplina di orario, riposi e retribuzione.

Restano inoltre senza risposta profili decisivi. Non è definito come la prestazione si collochi rispetto al normale orario di lavoro dell'Istruttore: fermo il divieto dell'art. 79 di considerare reperibile chi è già in servizio, cosa accade quando la chiamata dell'Help Desk lo raggiunge mentre è in aula o in scorta al personale. Molti Istruttori sono inoltre già inseriti nella reperibilità al Carro Soccorso per sette giorni, cioè il tetto dell'art. 79: un secondo perimetro per l'Help Desk supera quel limite, elevabile a dieci giornate solo previo accordo aziendale. Non ci risulta infine se siano garantiti riposo giornaliero e settimanale e diritto alla disconnessione superato un preciso numero di chiamate/ore di intervento telefonico, né come vengano coperte le giornate successive a un intervento laddove non vi possa essere effettiva presenza in servizio residua.

Per tutto quanto sopra, le scriventi Segreterie Nazionali chiedono un approfondimento del servizio di cui all'oggetto svolto in regime di reperibilità da remoto con l'apertura del confronto a livello nazionale.

In attesa di un sollecito riscontro, si porgono distinti saluti.

p. Le Segreterie Nazionali

FILT-CGIL
A.D'Alessio

FIT-CISL
G. Riccio

UILTRASPORTI
M. Panzneri

UGL Ferrovieri
E. Favetta

FAST Confsal
V. Multari

ORSA Trasporti
A. Pelle