

TRENITALIA CUSTOMER OPERATIONS - Prosegue il confronto sulla riorganizzazione del settore Commerciale

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

Trenitalia ha illustrato un modello finalizzato a rendere più efficace la gestione delle criticità operative e dell'assistenza alla clientela, attraverso un maggiore coordinamento tra le diverse filiere e strutture territoriali.

Il sistema, nel rispetto di quanto previsto dall'articolo 79 del CCNL Mobilità/Area Attività Ferroviarie, prevede l'attivazione della reperibilità esclusivamente a seguito di criticità operative, o necessità di assistenza, che si manifestino al di fuori delle fasce di presenziamento dei presidi.

L'organizzazione proposta si articola su tre livelli: una prima valutazione della criticità da parte del reperibile decisionale nazionale, in raccordo con le strutture CR Centrali, CRRT o SORI; il successivo coinvolgimento del reperibile di coordinamento territoriale, in collegamento con il livello nazionale; infine, l'eventuale intervento del reperibile operativo territoriale per la gestione concreta delle necessità. L'azienda emetterà delle linee guida dettagliate dove saranno indicate le tipologie di intervento da poter effettuare attivando la reperibilità operativa telefonica.

Per il coordinamento territoriale l'Azienda ipotizza turni unificati su base regionale o di area, trasversali alle filiere AV, Intercity e Regionale, con attività svolta prevalentemente da remoto. Per la reperibilità operativa è invece prevista una progressiva integrazione dei turni negli impianti dove coesistono più filiere, accompagnata da un'organizzazione delle risorse per bacini territoriali.

Come OS abbiamo confermato la disponibilità ad approfondire il modello proposto, ribadendo tuttavia la necessità di definire a livello nazionale regole omogenee e condivise lasciando poi alla trattativa territoriale il compito di finalizzare accordi specifici che tengano conto delle varie specificità locali come ad esempio la composizione e suddivisione dei bacini. Abbiamo inoltre richiesto che sia privilegiato il ricorso alla volontarietà e che vengano chiarite le modalità gestionali da adottare qualora l'attivazione della reperibilità comprometta la fruizione del riposo minimo giornaliero previsto contrattualmente. Sul riposo settimanale l'azienda ha ribadito che qualora venga intaccato da un intervento in reperibilità, lo stesso deve essere rimodulato. È stata altresì evidenziata la necessità di approfondire gli attuali inquadramenti professionali dei coordinatori, per evitare disomogeneità di trattamento nell'ambito dei futuri turni unificati. Abbiamo inoltre ribadito la necessità di attenzionare l'attività di reperibilità sotto l'aspetto della sicurezza dell'operatore che interviene durante orari notturni, in stazioni impresenziate.

Sul più ampio percorso di integrazione tra AV, Intercity e Regionale abbiamo ribadito che non sono ammissibili iniziative unilaterali o anticipazioni organizzative rispetto al confronto sindacale in corso.

Da diversi territori giungono infatti segnalazioni di interventi aziendali che rischiano di tradursi in un livellamento verso il basso delle condizioni di lavoro, sottraendo opportunità o trattamenti già riconosciuti ad alcuni lavoratori per uniformarli a situazioni meno favorevoli. Si tratta di un'impostazione che non possiamo condividere: l'integrazione deve rappresentare un'occasione di miglioramento dell'organizzazione e di valorizzazione delle professionalità, non uno strumento per ridurre le condizioni esistenti.

Abbiamo inoltre evidenziato la necessità di intervenire sulle criticità nella gestione dei turni, con particolare riferimento alle modifiche improvvise e alle variazioni comunicate all'ultimo momento. Situazioni eccezionali non possono diventare prassi ordinarie: quando l'emergenza si ripete sistematicamente, è l'organizzazione del lavoro a dover essere rivista e, probabilmente, il numero degli addetti presenti. A tale proposito abbiamo sottolineato le diffuse carenze di personale nei vari territori.

Abbiamo infine sollecitato l'Azienda a dare continuità al programma di sostituzione dei desk e alla realizzazione di una Linea Qualità dedicata, capace di accompagnare concretamente il personale attraverso formazione, supporto e valorizzazione delle competenze professionali.

L'Azienda ha comunicato di aver completato la procedura di mobilità nazionale preassunzionale da noi richiesta che ha interessato 32 lavoratori, destinati alle regioni nelle quali erano state individuate necessità di apporti di personale.

Abbiamo chiesto che questa modalità possa essere riproposta anche in occasione delle future finestre assunzionali, considerata l'assenza di particolari vincoli legati alle abilitazioni professionali, registrando un'apertura aziendale alla discussione. Abbiamo inoltre richiamato l'attenzione sulle esigenze di mobilità del personale verso e proveniente da altre società legate a Trenitalia, e sulla necessità di valutare, nell'ambito dei processi preassunzionali, le richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da part-time a full-time e viceversa, ponendo attenzione ad evitare blocchi di mobilità in alcuni territori.

Trenitalia ha inoltre annunciato la prevista apertura, entro la primavera del 2027, di un nuovo Hub Freccia Lounge presso la Galleria Alberto Sordi di Roma, con l'obiettivo di rafforzare la visibilità del marchio Frecciarossa. La struttura sarà dotata di personale dedicato ed esclusivamente assegnato, da individuare prioritariamente tra le risorse già presenti nel perimetro customer attraverso apposite indagini conoscitive. La definizione dell'articolazione dell'orario di lavoro sarà oggetto di confronto territoriale.

Il confronto nazionale proseguirà con l'obiettivo di definire soluzioni organizzative condivise.

Roma, 16 ottobre 2026

LA SEGRETERIA NAZIONALE FILT CGIL