



## **Attivo Nazionale Responsabili Regionali Delegati/Delegata di Vendita e Assistenza**

**Nei giorni 25 e 26 marzo 2014** si è svolto a Latina l'incontro con i rappresentanti regionali Uiltrasporti Vendita e Assistenza Trenitalia.

L'ampio dibattito a seguito della relazione ha evidenziato, nei molti interventi, profonde preoccupazioni sulla situazione di forte difficoltà che sta attraversando il settore di Vendita e Assistenza di Trenitalia in quanto, persistono condizioni di incertezza sul futuro delle attività nonché, la mancanza di un progetto esigibile per il rilancio del settore.

In piena era di liberalizzazioni ferroviarie a livello europeo, i partecipanti hanno espresso l'importanza di mantenere l'unicità del Gruppo FSI come condizione fondamentale per il rilancio del trasporto ferroviario italiano senza il quale non può esserci una rapida e vera ripresa economica del Paese. Sono necessari investimenti su tutta l'infrastruttura nazionale nonché, nel materiale rotabile, treni regionali compresi, al fine di consentire una moderna e veloce mobilità su tutto il territorio nazionale di merci e persone.

I partecipanti, nel ritenere il rilancio della Vendita e Assistenza elemento strategico nella filiera del prodotto treno, rivendicano l'importanza del ruolo del settore con funzione di "primo contatto" con la clientela orientato alla fidelizzazione dei viaggiatori. Rilancio che deve avvenire attraverso immissione di nuove risorse e una seria e continua formazione, in aula, del personale e non attraverso attività on the job e virtuali (e.-learning). Tale formazione deve avere caratteristiche inclusive dei processi interni, attività importante per la professionalità e la qualità del personale front-line. Questo anche in un'ottica di diversificazione del prodotto che può essere venduto nelle stazioni ferroviarie.

Occorre definire in modo organico ogni tipo di attività assegnata agli operatori di Vendita/Assistenza alle quali deve corrispondere un giusto riconoscimento. I partecipanti hanno inoltre evidenziato, che le criticità logistiche e di sicurezza più volte denunciate, risultano ancora irrisolte (ambienti di lavoro e deskAV).

Il dibattito ha inoltre evidenziato una persistente carenza di relazioni industriali a livello territoriale e l'attuazione di sempre più frequenti atti unilaterali quali: modifiche di turni di lavoro non concordate, chiusure di biglietterie e presidi assistenza. Si fa presente che tali "presunte economie" oltre a creare difficoltà ai lavoratori determinano disservizi alla clientela.

Altro elemento di attenta disamina ha riguardato la volontà aziendale di ridurre gli impianti di Vendita/Assistenza del servizio base, per transitarli alla DPR e chiuderne alcuni di quest'ultima. I partecipanti, a questo proposito, hanno sottolineato che tali modifiche organizzative sono materia di confronto Nazionale nonché, di verifiche nei Contratti di servizio che le Regioni andranno a stipulare con Trenitalia. Pertanto si chiede che ogni iniziativa sin qui intrapresa da Trenitalia su alcuni territori sia immediatamente sospesa.

I partecipanti ai lavori del settore Vendita/Assistenza Uiltrasporti riconoscono l'attenzione della Segreteria Nazionale rivolta al settore e danno mandato alla stessa di proseguire nell'impegno di tutela del settore e ricercare soluzioni alle criticità.

*Latina, 27 Marzo 2014*

