

Commerciale DBR: si entra nel vivo della discussione

Nella giornata di oggi si è svolta la riunione tra Segreterie Nazionali e la Direzione Business Regionale, settore commerciale, quale prosecuzione dell'incontro del 29 luglio 2022 sui temi dell'antievazione, dell'interoperabilità tra vendita ed assistenza e della reperibilità.

L'azienda ha presentato, come da noi richiesto, slide più dettagliate rispetto al progetto di riassetto del settore, entrando nel merito anche di taluni aspetti più operativi.

In merito all'antievazione, la proposta aziendale è quella di rivedere, adeguandolo alle necessità attuali, l'accordo del 2017 sul "Pool Antievazione", di fatto prevedendo l'assorbimento dell'antievazione all'interno dell'area assistenza, semplificando la struttura organizzativa.

Per quanto riguarda l'interoperabilità tra assistenza e biglietteria, l'azienda ha ribadito quanto già affermato durante precedenti incontri, ovvero che la polifunzionalità, gestita dai responsabili di biglietteria/assistenza, riguarderà sia prestazioni ordinarie (per eventi programmabili, stagionali e ripetitivi), sia straordinarie (non programmabili).

Infine, in tema di reperibilità, per adempiere agli obblighi previsti dalla delibera dell'ART, l'azienda ha proposto il cosiddetto reperibile commerciale quale figura di carattere operativo (e non decisionale), operante esclusivamente per interventi all'interno della propria regione, esplicitando che sarà privilegiata la volontarietà di adesione. L'azienda ha sottolineato che l'introduzione avverrebbe gradualmente, partendo dalle biglietterie capoluogo, anche per innalzare i livelli di servizio offerti al cliente negli orari di chiusura degli sportelli.

Come OO.SS. abbiamo apprezzato i concreti passi avanti compiuti dall'azienda nel fornire elementi di dettaglio ulteriori rispetto ad un progetto generico e nebuloso. Abbiamo dovuto tuttavia rimarcare come una discussione seria su una riorganizzazione non possa prescindere dall'esplicitazione di un modello organizzativo che definisca figure e ruoli, che ad oggi è assente. A nostro giudizio, per garantire ed anche incrementare lo standard del servizio erogato, è innanzitutto necessario analizzare in maniera più puntuale la consistenza del personale dettagliata come previsto contrattualmente per singola unità produttiva. Nella costruzione del percorso intrapreso, che può indubbiamente essere un'opportunità di sviluppo e crescita del settore, riteniamo che le risorse umane ad oggi presenti non siano sufficienti per strutturare in maniera efficiente tale modello organizzativo, come indispensabile definire in maniera esaustiva la questione degli attuali livelli C. Inoltre riteniamo indispensabili ulteriori approfondimenti sul versante antievazione, per comprendere ed evitare eventuali punti critici che possano portare a contrasti tra squadre antievazione e personale di bordo.

Come Segreterie abbiamo espresso la necessità di superare trattamenti e inquadramenti disomogenei tra personale che svolge attività affini, sia di tipo intra che interdivisionale, in modo tale da prevenire possibili situazioni di conflittualità. Va inoltre evitata un'ottimizzazione dei processi che si rifaccia solo ed esclusivamente ad una promiscuità spinta dei turni: va adeguato il numero delle risorse umane. Infine, abbiamo ribadito che, una volta definito il modello organizzativo a livello nazionale, si debba sviluppare la contrattazione sui territori.

In attesa degli ulteriori approfondimenti richiesti alla società è stata aggiornata al prossimo 28 ottobre 2022.

Roma, 22 settembre 2022

Le Segreterie Nazionali