

Customer Operations TRENITALIA

Incontro tra le Segreterie Nazionali e Trenitalia

In data 16 ottobre 2026, si è svolto l'incontro tra le Segreterie Nazionali e Trenitalia in materia di riorganizzazione della Direzione Customer Operations.

Principale oggetto della discussione: introduzione di un nuovo modello di reperibilità aziendale.

Nuovo modello di reperibilità.

Trenitalia, ha presentato una proposta di maggiore coordinamento tra le diverse filiere e le strutture territoriali giustificandola come necessaria per migliorare la gestione delle criticità operative e l'assistenza alla clientela.

Come Organizzazione Sindacale abbiamo ribadito il pieno rispetto dell'articolo 79 del CCNL MAF, ovvero la reperibilità è attivata solo in presenza di criticità operative o necessità di assistenza al di fuori delle fasce di presenziamento dei presidi.

Il modello prevederebbe tre livelli di intervento:

- **Livello nazionale:** il reperibile decisionale valuta inizialmente la criticità, in coordinamento con le strutture centrali competenti.
- **Livello territoriale di coordinamento:** interviene in collegamento con il livello nazionale per organizzare la gestione della situazione.
- **Livello operativo territoriale:** interviene concretamente per risolvere le necessità che si presentano.

Per il coordinamento territoriale, l'Azienda ipotizza turni unificati su base regionale o di area, comuni alle filiere Alta Velocità, Intercity e Regionale, con attività prevalentemente da remoto. Per la reperibilità operativa è invece prevista una progressiva integrazione dei turni negli impianti in cui sono presenti più filiere, organizzando le risorse per bacini territoriali.

La Uiltrasporti, nel sottolineare le molte criticità presenti, unitamente alle altre Organizzazioni Sindacali, ha chiaramente richiesto di approfondire la proposta e in tale contesto di chiarire inequivocabilmente cosa potrà essere definito a livello nazionale e cosa a livello territoriale al fine di rispettare ed adattare un eventuale nuovo modello alle specificità territoriali.

È stata inoltre ribadita la necessità di privilegiare la volontarietà nell'adesione alla reperibilità e di concordare come gestire le situazioni in cui un intervento comprometta il riposo minimo giornaliero o il riposo settimanale previsto dal contratto. È stato anche richiesto un approfondimento sugli inquadramenti professionali dei coordinatori, per evitare disparità di trattamento soprattutto in caso di futuri turni unificati.

Integrazione tra Alta Velocità, Intercity e Regionale

Sul più ampio processo prospettato di integrazione tra le tre filiere, abbiamo ribadito che non sono accettabili iniziative unilaterali o modifiche organizzative anticipate rispetto al confronto sindacale ancora in corso. Da diversi territori sono infatti arrivate segnalazioni di interventi che rischiano di peggiorare le condizioni di lavoro, eliminando opportunità o trattamenti già riconosciuti ad alcuni lavoratori per uniformarli a situazioni meno favorevoli. La posizione sindacale è chiara: l'integrazione deve servire a migliorare l'organizzazione del lavoro e a valorizzare le professionalità, non a ridurre i diritti e le condizioni già acquisite dal personale.

Occorre inoltre prevedere una formazione mirata e dedicata per consentire quanto illustrato.

Criticità nella gestione dei turni

Indipendentemente dalla proposta aziendale abbiamo evidenziato la necessità di intervenire sulle problematiche legate alla programmazione dei turni, soprattutto per quanto riguarda le modifiche improvvise e le variazioni comunicate all'ultimo momento.

Secondo le Organizzazioni Sindacali, le situazioni eccezionali non possono trasformarsi in una modalità ordinaria di gestione del personale.

La Uiltrasporti ha anche sollevato la problematica degli interventi in luoghi isolati e nelle ore notturne, chiedendo alla Società di mettere in campo azioni (p.e. avvisare Fs Security della presenza di criticità) per consentire una maggiore sicurezza al personale che interviene.

Sostituzione dei desk e Linea Qualità

Abbiamo inoltre sollecitato Trenitalia a dare continuità al programma di sostituzione dei desk e alla realizzazione di una Linea Qualità dedicata. L'obiettivo è creare uno strumento concreto di supporto al personale, attraverso percorsi di formazione, assistenza e valorizzazione delle competenze professionali, contribuendo così a migliorare sia le condizioni operative dei lavoratori sia la qualità del servizio offerto ai clienti.

Mobilità del personale e assunzioni

Trenitalia ha comunicato di aver concluso una procedura di mobilità nazionale preassunzionale che ha coinvolto 32 lavoratori, destinati alle regioni in cui l'azienda aveva individuato necessità di personale. Convinti che un percorso condiviso di individuazione delle carenze, tuttora più che presenti, porterebbe alla soluzione di molte più problematiche, abbiamo apprezzato quanto fatto, considerata anche l'assenza di particolari vincoli legati alle abilitazioni professionali.

Abbiamo inoltre richiesto risposte su altre esigenze del personale, tra cui:

- La mobilità da e verso le altre società collegate a Trenitalia.
- La valutazione delle richieste di trasformazione del rapporto di lavoro da part-time a full-time e viceversa, nell'ambito dei processi preassunzionali.

Nuova Freccia Lounge a Roma

Trenitalia ha annunciato l'apertura, prevista 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, individuato prioritariamente tra le risorse già presenti nell'ambito Customer Operations. La definizione dell'articolazione degli orari di lavoro sarà affrontata attraverso un confronto a livello territoriale.

Il confronto con Trenitalia proseguirà cercando di contemperare necessità aziendali e tutela di lavoratrici e lavoratori. La Uiltrasporti, unitamente alle altre Organizzazioni sindacali, continuerà a richiedere regole omogenee a livello nazionale, dignità delle trattative territoriali, maggiore attenzione alla programmazione dei turni, rispetto dei riposi contrattuali e valorizzazione delle competenze professionali, garantendo che l'auspicato miglioramento del servizio proceda insieme alla salvaguardia delle condizioni lavorative del personale.

Roma, 16 ottobre 2026.

La Segreteria Nazionale.