

SEGRETARIA REGIONALE LOMBARDIA

Milano lì, 2 Dicembre 2014

Prot. N° 764/14

Spett. le **TRENORD SRL**  
*Direzione Operativa*  
Ing. Alberto Minoia

*Direzione Commerciale*  
Ing. Giorgio Spadi

**Oggetto: aggiornamento professionale a seguito di modifica CGT**

La scrivente O.S. con la presente intende rappresentare una problematica che deve essere al più presto risolta al fine di non creare disservizi nel servizio offerto alla clientela.

Ci risulta che dal 1 Dicembre c.a. sono variate le "Condizioni Generali di trasporto" del contratto di servizio tra Regione Lombardia e Trenord, annunciate anche in tutte le stazioni, ove si stabiliscono una serie di innumerevoli norme che il personale di bordo, di biglietteria e di assistenza, ovvero tutti coloro che hanno un contatto diretto con la clientela, è tenuto a conoscere sia per regolarizzare i viaggiatori in caso di mancanza di biglietto, sia per dare informazioni alla clientela e creare un servizio di qualità consono ad una società di Trasporto Pubblico Locale come Trenord.

Purtroppo non è stata fatta alcuna formazione al personale prima dell'entrata in vigore delle nuove CGT, come del resto non avviene da molto tempo anche per altre innovazioni/modifiche. Il personale interessato da questa modifica, da ieri si trova in balia dei viaggiatori che chiedono informazioni in merito. L'assenza di preparazione sta causando purtroppo delle risposte in modo parziale. In questo modo l'immagine dell'azienda è messa in discussione e lo stesso personale è messo in difficoltà.

Come abbiamo avuto modo di rappresentarvi più volte ai tavoli di trattativa, riteniamo la formazione essenziale per la salvaguardia del lavoro. Formazione che si pone sempre più come cardine per migliorare le condizioni di viaggio offerto ai contribuenti lombardi ed, in vista di Expo, i numerosi turisti provenienti da ogni dove.

Per quanto sopra siamo a chiedere l'immediata pianificazione di un aggiornamento professionale al fine di predisporre il personale alle importanti nuove modifiche commerciali a tutela della professionalità di figure di *frontline* essenziali per Trenord.

In attesa di riscontro porgiamo Distinti Saluti

Il Segretario Regionale Fast FerroVie Lombardia

Mauro Carelli

