

Spett.le **Zètema Progetto Cultura**

Dott. Remo Tagliacozzo
Amministratore Delegato

Dott.ssa Gemma Rubino
Resp. Risorse Umane

Roma, 5 marzo 2018

Oggetto: Sollecito richiesta incontro tecnico su organizzazione lavoro settore "PIT".

Con la presente siamo a sollecitare una calendarizzazione relativa all'incontro tecnico riguardante l'organizzazione del lavoro nel settore PIT.

Per una migliore discussione delle varie tematiche e criticità di tale Area, riteniamo utile anticipare di seguito alcune nostre considerazioni.

E' necessario comprendere con chiarezza in quale direzione vada il contratto di servizio, relativamente alla dismissione dei chioschi, che è menzionata nel contratto stesso come *"riduzione del numero dei P.I.T., concentrati nei grandi terminal di transito e nelle principali zone turistiche del centro città, che garantiranno anche grazie a spazi più ampi un'offerta di servizi ampliata e maggiormente rispondente alle esigenze dei turisti, generando nuove entrate finanziarie per l'Amministrazione"*. Secondo il contratto di servizio i nuovi PIT dovranno avere come modello quello di Fiumicino, *"realizzato per garantire un'accoglienza confortevole e un'ampia scelta di servizi ai passeggeri che vi si recheranno"*.

Appare evidente come la chiusura dei chioschi, dovrebbe essere fatta a fronte della individuazione certa dei locali che li andranno a sostituire.

In considerazione degli attuali PIT a chiosco, con le relative postazioni da coprire (i due turni, Part time e full time, si alternano all'interno della stessa struttura):

PIT	Postazioni coperte
Pia - Castel Sant'Angelo	2
Navona	2
Sonnino	2
Minghetti	2
Nazionale	2

la loro chiusura, a favore di uffici più grandi con quattro postazioni sul modello di Fiumicino, dovrebbe comportare quanto segue:

- **In zona Trevi sarebbe auspicabile l'individuazione di locale** (fronte strada) al fine di poterne fare un PIT a quattro postazioni (con chiusura del PIT Nazionale e Minghetti);
- **Nella zona tra Piazza Navona ed il Vaticano si dovrebbe individuare un locale** (anch'esso fronte strada), al fine di poterne fare un PIT a quattro postazioni (con chiusura del PIT Pia e Navona);
- **Chiusura definitiva del PIT Sonnino e creazione di una squadra sostituzioni** per ogni gruppo lavorativo (2 operatori part time e due full time).
- **Altra valida alternativa alla squadra sostituzioni potrebbe essere quella di trasformare i PIT Fori e Termini a quattro postazioni anziché tre come attualmente.** Fori e Termini sono punti di grande affluenza e la presenza contemporanea di quattro operatori contribuirebbe a smaltire le molteplici file che si creano. Per quanto riguarda il PIT Fori, al fine di creare una quarta postazione, basterebbe togliere, nell'attuale bancone di accoglienza, la colonna centrale (che tra l'altro non fa vedere l'ultima postazione), per realizzarne un prolungamento del desk attuale. Per il PIT Termini, riteniamo si dovrebbe trovare un'altra postazione, ad uso esclusivo del PIT, non come quella attuale che è in condivisione con *City Sightseeing* ed un'altra agenzia di turismo, le quali vendono prodotti simili ai nostri determinando concorrenza: una vende l'Omnia card (che contiene la nostra Roma Pass). Gli operatori in turno a Termini rilevano infatti incassi minori rispetto alla precedente postazione, sita all'altezza del San Raffaele Termini. L'ideale sarebbe una postazione che assomigli al PIT Fiumicino, con sala interna per l'accoglienza dei turisti, e chiusura al pubblico durante lo svolgimento delle operazioni di chiusura, cosa che non è possibile nell'attuale desk, dove, tra l'altro, si conteggiano i soldi davanti all'eventuale utenza. Con una nuova posizione, gli operatori risulterebbero più facilmente individuabili. La postazione attuale, inoltre, risulta particolarmente critica in quanto particolarmente esposta a correnti d'aria, freddo e caldo d'estate.
- **Per quanto riguarda la carenza di personale**, a Fiumicino manca il quarto operatore full time, dopo il passaggio ad un part time temporaneo di due colleghi. Un altro collega è passato da part time a full time, ma ciò non ha sopperito la carenza del quarto operatore a Fiumicino. ***Un quarto operatore che, secondo il contratto di servizio, dovrebbe essere in grado di parlare la lingua cinese.***
Ci viene rappresentato che l'Azienda abbia sostenuto il costo per "corsi di Security" (obbligatori per lavorare in aeroporto) a 10 operatori Coop culture. Temiamo che queste persone possano andare, con tutta probabilità, a coprire, alternandosi, la quarta postazione full time di Fiumicino. Se così fosse, l'esternalizzare una postazione che dovrebbe essere di un operatore Zétema, non crediamo sia davvero auspicabile! Capiamo l'uso dei Coop Culture a fronte di sostituzione di ferie, permessi 104 ed alti tipi di assenze,

ma metterli fissi in postazione, a discapito di personale Zètema, riteniamo che ciò sia veramente inopportuno.

Crediamo che i coordinatori calcolino che gli operatori siano 21 per turno, cosa ovviamente corretta, ma pensiamo non si tenga conto che i full time non hanno il quarto operatore di lingua cinese a Fiumicino e che nei part time viene conteggiata una persona che è in maternità e che non è stata mai sostituita.

La riorganizzazione dei PIT con creazione di quattro postazioni nelle nuove strutture potrebbe fronteggiare ampiamente il problema del trovarsi soli a fronte di corsi o malattie, cosa che invece succede spesso ora.

Le considerazioni su esposte, riteniamo debbano essere le prime relative alle due tematiche che dovranno essere affrontate (la necessaria riorganizzazione del servizio con la relativa dismissione dei chioschi e la risposta opportuna alla carenza di personale), alle quali aggiungere altri suggerimenti sulle ulteriori criticità che necessitano, quanto prima, di risoluzione:

- **Valorizzazione che possa prevedere il passaggio di livello:** gli operatori risultano essere figure altamente specializzate, la cui formazione è sia parte del percorso personale di ciascuno (tutti parlano correntemente più di tre lingue), sia parte del loro percorso professionale. Hanno accettato di buon grado qualsiasi nuovo compito affidatogli e sono stati formati professionalmente con molteplici corsi, al fine di migliorare il servizio. Inoltre sono oltre cinque anni che non sono stati interessati da alcuna valorizzazione.
- **Orari PIT:**
 - **Fiumicino fino alle 21.00**, sarebbe auspicabile ritornare al vecchio orario di chiusura al pubblico, alle ore 19.45, con cessazione del servizio degli operatori alle 20.00, per due semplici motivi: vi è una affluenza massima di dieci persone e poi per gli operatori risulta pressoché impossibile tornare a casa con il passaggio dei treni (poco frequente), dopo le ore 21.00 (il primo alle 21.12, di seguito ogni trenta minuti). C'è da aggiungere che l'ultimo treno che effettua tutte le fermate lungo la tratta è quello delle 20.42. Inoltre si ha una maggiore affluenza la mattina e proprio per sveltire le innumerevoli file che si formano in quella fascia, sarebbe auspicabile una maggiore sovrapposizione degli operatori;
 - **Fori d'estate**, da metà giugno a metà settembre il IT Fori è aperto al pubblico fino alle 20.00, e gli operatori finiscono il proprio turno alle ore 20.15, con obbligo allo straordinario 1 h e 15. Chi è in turno a Fori in quel periodo rileva poca affluenza tra le ore 19.00 e le ore 20.00. Il grosso della utenza e delle vendite viene fatto nell'arco della giornata. Per tale motivo sarebbe meglio il ripristino del consueto orario 9.30-19.00 e cessazione del turno alle ore 19.15;
 - **PIT Termini**, i lavoratori effettuano una turnazione che prevede l'obbligo allo straordinario di 1 h e 15. L'orario del punto informativo è infatti dalle 8.00 alle 19.00, con chiusura al pubblico alle 18.45. Si spera che il PIT Termini abbia un orario uniforme a quello dei Punti informativi Turistici del centro storico, con orario 9.30-19.00 e cessazione del turno alle ore

19.15. Per quanto concerne la postazione del Pit Termini, risulta particolarmente infelice in quanto particolarmente esposta a correnti d'aria, freddo e caldo d'estate. Essendo l'ubicazione alquanto critica, si potrebbe convenire che è stata attuata una scelta non propriamente corretta della posizione da un punto di vista commerciale, a ragione anche dei minori introiti a causa della concorrenza espressa sopra (City Sightseeing e altra compagnia) quando si faceva riferimento alle quattro postazioni.

- **Rimborso dell'abbonamento mezzi pubblici:** si dovrebbe prevedere per gli aeroporti un rimborso in cash, anziché in busta paga il mese successivo.

In attesa di un positivo riscontro,

cordiali saluti

F.TO Enrico Vizzaccaro
(Segr. CISL della SAS di Zètema)