



Data Roma, 15 giugno 2010

A tutte le Strutture UILCEM

Prot. 60/2010/DA/pam

Oggetto: **Nuovo assetto organizzativo  
del Custome Service Area Mercato**

**LORO SEDI**

Si è svolta la riunione relativa all'Organizzazione nuova del Customer Service.

L'Azienda con questo nuovo documento vuole fidelizzare il più possibile i propri clienti, facendo leva sull'esperienza e la capacità del proprio personale.

La delibera dell'Antitrust, che ha sancito il superamento della differenza tra postazione A e postazione B (diversificazione da utenze mercato libero e utenze mercato vincolato), l'Azienda intende mantenere la propria territorialità con tutti i 130 punti Enel, che saranno rafforzati anche con risorse provenienti dai Contact Center.

Nello stesso tempo verranno istituiti i Centri di competenza nelle macro aree.

Come Uilcem abbiamo chiesto:

- Il rafforzamento di tutti i punti Enel anche con lo strumento delle assunzioni.
- Il passaggio del consulente front office da Bss ad A1, dato il superamento della doppia postazione.
- Istituire presso la struttura di macro aree, la figura di formatore;
- Assunzioni mirate dove si presentano criticità e dove la concorrenza con altri competitor è forte, proprio per andare incontro alla sfida di mercato.

Il prossimo incontro è previsto per il giorno 2 luglio p.v. alle ore 11.00 presso la sala H di Viale Regina Margherita – Roma.

Sempre a disposizione per ulteriori chiarimenti in merito.

Fraterni saluti.

**p. La Segreteria Nazionale Uilcem  
(Daniele Aquilea)**