

DIVISIONE MERCATO

**IL PUNTO ENEL :
AMPLIARE L' ACCESSIBILITA' PER MIGLIORARE LA QUALITÀ DEL SERVIZIO****PREMESSA**

Come noto uno degli aspetti più rilevanti della rivisitazione organizzativa prevista dal documento di confronto sul Customer Service del 13 luglio 2010 è quello relativo alla ridefinizione del ruolo, delle attività, degli obiettivi assegnati ai Punti Enel.

Nell'ottica di trasformare il P.E. in un punto di riferimento a "tutto tondo" per clienti e territorio, confermandone la centralità nel perseguimento della massima qualità del servizio ai clienti, nel documento conclusivo, sono esplicitati diversi interventi sul piano organizzativo e gestionale.

In particolare, accanto alla riorganizzazione delle postazioni e alla estensione del sistema VCS, si è previsto di attuare una maggiore focalizzazione sul front end delle risorse dei P.E., riallocando, come previsto dal documento di confronto, le attività di back office verso i costituenti centri di competenza.

Sempre nell'ottica di avvicinare l'organizzazione alla clientela e modulare il servizio in base alle reali esigenze del territorio, già nella nota conclusiva si è prospettata la possibilità di estendere alla fascia pomeridiana dell'orario di apertura al pubblico dei P.E., rinviando ad una fase successiva l'analisi di questa fattispecie.

I dettagli della sperimentazione

Attualmente l'apertura al pubblico nei P.E. avviene, di norma, mediamente per 4 ore giornaliere, dalle 8,00 - 8,30 (ingresso) alle 12,00-12,30 (chiusura).

L'esperienza quotidiana e la logica di servizio che deve permeare il rapporto tra l'Enel e il cliente, impongono di incrementare e facilitare le vie di contatto con la clientela.

Da qui l'esigenza di estendere - in una prima fase sperimentale - l'orario di apertura di alcuni Punti ENEL (specificatamente individuati) sino alle ore 16,00, con l'evidente vantaggio per il cliente di avere uno spazio temporale di accesso più ampio e di evitare momenti di congestione legati agli afflussi concentrati nella mattinata, riducendo altresì i tempi di attesa.

Sul piano applicativo - fermo restando l'articolazione giornaliera attuale dell'orario di

lavoro (nella quasi totalità dei casi distribuito nella fascia 8,00 -16,21)- sono state individuate 2 modalità che costituiranno criterio di riferimento anche nella fase di interlocuzione locale:

- a) prolungamento dell'orario di accesso con intervallo dalle 12,30 alle 14,00.
- b) prolungamento dell'orario di accesso con orario continuato.

fermo restando la possibilità, a livello locale, di anticipare, ove necessario per consentire lo smaltimento delle code, la chiusura al pubblico del Punto Enel sino alle ore 15,00. Ovviamente qualora l'apertura al pubblico nelle ore pomeridiane dovesse comportare degli interventi modificativi dell'orario di lavoro vigente nel Punto Enel, anche in riferimento alle cosiddette "fasce di flessibilità", questi saranno effettuati nel rispetto della normativa di legge e di contratto vigente in materia.

L'attenzione è stata rivolta ad alcuni Punti Enel di maggiori dimensioni o di medie dimensioni che, nell'anno, hanno presentato un congruo afflusso medio giornaliero di clienti e che già risultano dotati delle risorse necessarie a sostenere l'ampliamento di orario, sia in termini di consistenza che di postazioni fisiche e in remoto presenti.

In particolare dalla sperimentazione dell'ampliamento dell'orario di accesso alla clientela ci si attende di misurare una variazione in aumento dei flussi di clientela, un miglioramento dei parametri di qualità del servizio e una riduzione del churn.

Alla luce di tutte queste considerazioni, sono stati definiti i P.E. destinatari della sperimentazione (vedi tabella in calce alla presente nota), che - in linea con quanto affermato nel documento di confronto del luglio 2010 - sarà preceduta da idonea interlocuzione sindacale, nelle modalità previste dalla normativa vigente, congiuntamente con le segreterie regionali e le rsu per le competenze in materia di orario di lavoro.

La sperimentazione avrà comunque avvio nel mese di gennaio 2011, previa valutazione con le OO.SS. nazionali delle risultanze dei predetti incontri locali.

Roma, dicembre 2010

TABELLA PUNTI ENEL OGGETTO DELLA SPERIMENTAZIONE

MACROAREA	PUNTO ENEL
Nord Ovest	GENOVA
Nord Ovest	MONZA
Nord Ovest	TORINO
Nord est	PIACENZA
Nord est	VENEZIA MESTRE
Centro	PERUGIA
Sud	PALERMO
Sud	BARI
Sud	NAPOLI
Sud	CATANIA
Nord Ovest	BUSTO ARSIZIO
Nord Ovest	ALESSANDRIA
Nord Ovest	COMO
Nord est	ROVIGO
Nord est	TREVISO
Nord est	UDINE
Centro	VITERBO
Centro	FIRENZE
Centro	L'AQUILA
Centro	TERAMO

orario continuato

orario con intervallo