



FEDERAZIONE
ITALIANA
LAVORATORI
CHIMICA
TESSILE
ENERGIA
MANIFATTURE



CISL
FEDERAZIONE LAVORATORI
AZIENDE ELETTRICHE ITALIANE



Enel E-distribuzione- Commerciale Rete

Prosegue il confronto sul processo di gestione reclami

Illustrata una nuova articolazione organizzativa

E' proseguito nella giornata del 26 luglio u.s. il confronto con Enel e-distribuzione sulle evoluzioni che riguardano il Commerciale Rete.

FILCTEM, FLAEI e UILTEC hanno nuovamente manifestato la loro contrarietà ad una ulteriore **esternalizzazione di attività** legate al processo di gestione dei reclami, con la conseguente parziale ricollocazione del personale dei Team reclami verso altre unità di Customer engagement, prevalentemente Misura e Operazioni Commerciali, con decorrenza 1° ottobre p.v.. In particolare, hanno ribadito la necessità di sviluppare un confronto sul dimensionamento complessivo del Commerciale Rete, una **analisi dei carichi di lavoro** e dei riflessi conseguenti al superamento del **distacco del personale di 3SUN** con il prossimo 31 ottobre e la **stabilizzazione dei contratti di somministrazione**.

Sul processo di esternalizzazione delle attività, l'Azienda ha precisato che il contratto con il fornitore esterno non prevede volumi minimi di attività e coprirà al massimo due anni, con una leva contrattualmente flessibile che potrà consentire di reintegrare attività qualora dovessero cambiare le condizioni interne dal punto di vista degli organici e dei carichi di lavoro.

Nel corso dell'incontro, l'Azienda ha inoltre illustrato **una nuova articolazione organizzativa** di alcune unità di Customer Engagement che non prevede spostamenti di personale, ma una loro diversa dipendenza organizzativa.

Le modifiche illustrate riguardano:

- ✓ lo spostamento dell'unità **Qualità Commerciale** in Operazioni Commerciali;
- ✓ la creazione di tre sotto unità in **Operazioni Commerciali Management**;
- ✓ lo spostamento dell'unità **Special Caring** a diretto riporto di Interazione ed esperienza del cliente con la creazione di tre sotto unità;
- ✓ la creazione dell'unità **Contract management and performances**.

Nel mese di settembre, con la piena ripresa dell'attività dopo il periodo feriale, è previsto il proseguimento del confronto.

LE SEGRETERIE NAZIONALI
FILCTEM-CGIL FLAEI-CISL UILTEC-UIL

Roma, 27 luglio 2023

23U053

FILCTEM-CGIL
tel. 06.46200965 – fax 06.4824246

FLAEI-CISL
tel. 06.8440421 – fax 06.8548458

UILTEC-UIL
tel. 06.88811500 – fax 06.86321905