

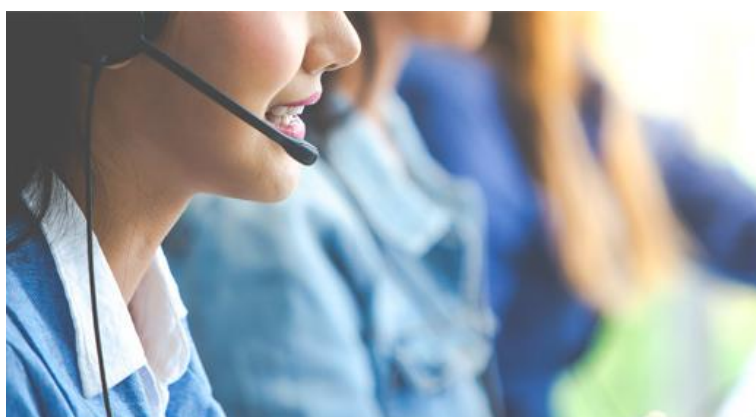
LAVORARE IN AZIENDA AL TEMPO DEL COVID 19.

ACQUIRENTE UNICO ALLA PROVA DEL LAVORO AGILE.

IL CASO DELLO SPORTELLO PER IL CONSUMATORE ENERGIA E AMBIENTE

“Aver aderito in modo significativo all’iniziativa aziendale del lavoro agile, avviata in Acquirente Unico nel 2014, ci ha permesso di farci trovare pronti per fronteggiare il grande impatto che questa emergenza ha avuto sulle nostre attività”. Parla Roberta Colombo a capo dello Sportello per il Consumatore Energia e Ambiente da circa dieci anni.

Un’emergenza che, senza dubbio, avrebbe richiesto grandi sforzi nel riorganizzare, in breve tempo, il lavoro dei circa 100 dipendenti che svolgono una funzione di grande importanza sociale: fornire gratuitamente informazioni ed assistenza specifiche e/o di carattere normativo, nonché di supportare i consumatori nella risoluzione delle controversie con i propri fornitori di energia, gas, servizi idrici ed ambientali. Tutto ciò attraverso 7 servizi gratuiti: il **Numero Verde 800.166.654**, il Servizio Conciliazione, i servizi SMART Help e SMART Info, il servizio Reclami, il servizio Help Desk Associazioni ed il servizio Segnalazioni. *“Quando sono scattate le procedure legate all’emergenza e quindi allo smart working, oltre il 50% dei dipendenti dello Sportello, il 70% se si calcolano solo quelli che si occupano di Procedure Speciali e Servizio Conciliazione, era già in lavoro agile e questo ha permesso di non avere nessuna flessione negativa o rallentamento su quanto noi quotidianamente facciamo”*. Un aspetto non secondario quello di mantenere gli standard ed i ritmi di produttività inalterati in questo particolare momento, anche perché, dalla sua nascita ad oggi, i numeri che muove questa direzione dell’Acquirente Unico non sono banali: più di 5 milioni le chiamate ricevute, con una media giornaliera di 2.000



contatti e circa 700 mila le problematiche gestite. *“Grazie all’organizzazione della nostra struttura che già prevedeva lavoro da remoto ed anche grazie al nostro Portale Unico ed a strumenti come la piattaforma web del Servizio di Conciliazione, che permettono di gestire completamente on-line tutte le richieste che riceviamo e le procedure che attiviamo, siamo riusciti a limitare al minimo i disagi ed anche in questi giorni riusciamo garantire i nostri servizi a tutti i consumatori che ci contattano per ricevere il nostro supporto”*. Verrebbe da dire: *“Prevenire è meglio che curare?”*. Si potrebbe dire di sì. E il caso dello Sportello è un esempio. In Acquirente Unico, negli anni, si è riusciti ad efficientare una struttura che, indipendentemente dagli eventi, è stata in grado di fare fronte ad un’emergenza, garantire continuità del lavoro e, facendo diventare il telelavoro una pratica consolidata, tutelare tutti i dipendenti.