

## VERBALE DI INCONTRO

In data 1 ottobre 2009 si sono incontrate la Società Wind Telecomunicazioni S.p.A. e le OO.SS. SLC CGIL - FISTel CISL-UILCOM UIL Regionali/Territoriali della Campania e Napoli, unitamente alla RSU Wind Campania, per una verifica del modello di servizio implementato nelle strutture di customer management, anche alla luce delle iniziative attualmente in fase di implementazione ed evidenziate dalla RSU.

Al riguardo l'Azienda ha confermato la piena validità del modello di servizio illustrato alle OO.SS. ed alla RSU nel corso del 2008 ed attualmente in essere, che prevede la focalizzazione delle risorse interne sui clienti a maggior valore aggiunto.

Tale modello di servizio ha infatti consentito di elevare i livelli di soddisfazione del cliente, con particolare riferimento alla qualità percepita del servizio di customer care, consentendo, contemporaneamente, ai consulenti una gestione più efficace della relazione con il cliente ed una conseguente maggior qualificazione del loro intervento.

Alla luce di quanto sopra ed avuto riguardo all'attuale scenario di mercato, l'Azienda ha altresì confermato la centralità delle proprie strutture di customer management ad oggi presenti sul sito di Pozzuoli in vista del perseguimento dei propri obiettivi strategici.

In questa ottica l'Azienda, sulla base di quanto sopra, non prevede interventi tesi a ridurre il volume delle attività attualmente gestite dalle strutture customer di Pozzuoli, né modifiche alla focalizzazione sul segmento Top della clientela Wind.

Dal canto loro le OO.SS. e le RSU, pur prendendo atto delle rassicurazioni dell'Azienda, continuano ad esprimere preoccupazione rispetto ad un fenomeno di delocalizzazione sul quale sono necessarie approfondite verifiche, da tenersi nelle sedi opportune.

WIND TELECOMUNICAZIONI S.p.A.

SLC CGIL

FISTel CISL

UILCOM UIL

RSU CAMPANIA