

# Politica della Qualità di Enel Energia



Enel Energia S.p.A. pone al centro di tutta la sua attività il **Cliente** e la sua **soddisfazione**, nel rispetto di quanto previsto in materia delle Autorità competenti. A tal proposito la Direzione si impegna ad assegnare annualmente gli obiettivi per la Qualità, in base agli impegni derivanti dalla pianificazione strategica e budgetaria ed al piano annuale di miglioramento con l'obiettivo di presidiare e migliorare la qualità di tutti i processi e, di conseguenza, dei prodotti e dei servizi.

La Direzione valuta l'efficacia e l'adeguatezza della Politica della Qualità nel suo complesso, aggiornandola, quando necessario, al fine di assicurarne la piena rispondenza alla missione del Gruppo.

Gli Obiettivi per la Qualità puntano a:

- a) soddisfare il Cliente e le parti interessate;
- b) realizzare le attività ed i processi, assicurando il rispetto di:
  - leggi, regolamenti e aspettative degli stakeholder;
  - tempi e costi di realizzazione;
  - prescrizione di performance, disponibilità e affidabilità;
  - requisiti per la sicurezza di esercizio;
  - nuove tecnologie per il miglioramento dell'efficienza degli usi finali;
- c) accrescere le competenze ed il know how del personale, provvedendo al loro addestramento e assicurando la disponibilità di risorse adeguate al raggiungimento degli obiettivi.

Per raggiungere tali obiettivi e puntare all'eccellenza, Enel Energia considera essenziale:

- la formazione continua di tutto il personale;
- l'adattamento ai processi ed alle delibere delle Autorità competenti, ed alle esigenze del Cliente da parte dell'Organizzazione;
- la comunicazione e l'informazione, attraverso i Sistemi informatici realizzati a supporto;
- il miglioramento continuo, per raggiungere gli standard di eccellenza necessari al mantenimento degli obiettivi.

In questa direzione, Enel Energia continua a promuovere progetti e iniziative specifiche volti a:

- mantenere elevate performance del canale telefonico;
- attivare i clienti e servizi in velocità;
- puntare alla leadership della performance acquisitiva in qualità, con riduzione scarti;
- rafforzare processi, sistemi, strumenti di controllo qualità;
- costruire nuovi processi di ascolto attivo dei clienti (Active Listening);
- sviluppare e governare i diversi canali di contatto (multicanalità);
- rendere sempre più efficienti i canali di contatto digitali;
- massimizzare l'efficacia della formazione combinando l'utilizzo di differenti modalità e strumenti formativi al fine di sviluppare presso il consulente/operatore capacità sempre più efficaci nel rispondere in modo tempestivo, puntuale e soddisfacente alle necessità e richieste del cliente.

La presente Politica è diffusa a tutte le persone che operano per Enel Energia, nella consapevolezza che il contributo di ognuno sia determinante per il raggiungimento degli obiettivi ed il mantenimento dell'azienda ai più alti livelli di responsabilità sociale.

Marzo 2019

Il Presidente di Enel Energia S.p.A.

Nicola Lanzetta