

POLITICA PER LA QUALITÀ

NeN

Yada Energia (nota anche come **NeN**) è la prima EnerTech italiana, pronta a cambiare, per l'utente finale, la percezione del servizio di fornitura domestica di gas e luce.

La presente Politica per la Qualità esprime principi e le direttive in linea col Piano Industriale di A2A, che prevede la crescita della società, come operatore nazionale (per dimensioni ed orizzonte territoriale) grazie anche alla liberalizzazione del mercato e alla crescita organica, focalizzata sullo sviluppo del digitale efficacemente integrato con i canali fisici e sulla crescente rilevanza dei prodotti e servizi a valore aggiunto, per la soddisfazione delle esigenze del cliente e la loro fidelizzazione.

Yada Energia, in coerenza con i valori definiti nella Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza della Capogruppo A2A ed in un'ottica di miglioramento continuo, si impegna a garantire:

Innovazione

Migliorare i processi, le tecnologie e le modalità di lavoro per:

- fornire servizi che consentano di far fronte ai continui cambiamenti del contesto competitivo e normativo, promuovendo soluzioni sostenibili e che soddisfino le esigenze rilevanti soprattutto dei clienti "full digital", molto attenti e sensibili all'evoluzione della tecnologia;
- fornire nuove esperienze al cliente finale nella gestione dei consumi e sviluppare la cultura del risparmio energetico, attraverso nuove soluzioni tecnologiche integrate con la APP;
- ricerca ed individuazione di fornitori che possano supportare il continuo miglioramento delle prestazioni offerte da Yada Energia;
- mettere a fattor comune delle altre società del Gruppo A2A le best practice digitali adottate (i.e. sviluppo dell'APP).

Conformità

Gestire le proprie attività nel rispetto dei Valori espressi nel codice etico, dei requisiti applicabili derivanti da tutte le normative, dei regolamenti pertinenti con il business nonché dei principi provenienti dalla Business Unit e dalla Capogruppo, compresi quelli con le parti interessate, con la consapevolezza che la capacità e la rapidità di reazione e adattamento ai cambiamenti normativi costituiscono un vantaggio competitivo.

Yada Energia intende mantenere la leadership nei settori in cui opera, impegnandosi a tutelare e realizzare i principi di salvaguardia contenuti in questa Politica, fornendo indirizzo, risorse e commitment, riconoscendo e valorizzando i comportamenti funzionali alla sua attuazione e correggendo eventuali comportamenti incoerenti.

Il presente documento, che gode della massima diffusione interna ed esterna:

- fornire servizi che consentano di far fronte ai continui cambiamenti del contesto competitivo e normativo, promuovendo soluzioni sostenibili e che soddisfino le esigenze rilevanti soprattutto dei clienti "full digital", molto attenti e sensibili all'evoluzione della tecnologia;
- fornire nuove esperienze al cliente finale nella gestione dei consumi e sviluppare la cultura del risparmio energetico, attraverso nuove soluzioni tecnologiche integrate con la APP;
- ricerca ed individuazione di fornitori che possano supportare il continuo miglioramento delle prestazioni offerte da Yada Energia;
- mettere a fattor comune delle altre società del Gruppo A2A le best practice digitali adottate (i.e. sviluppo dell'APP).

Sviluppo

Affermare ed ampliare la propria presenza sul mercato, identificando e recependo le esigenze delle parti interessate relative al contesto in cui opera, analizzando i rischi e le opportunità correlati alle attività di business e promuovendo comuni obiettivi di sviluppo sostenibile, di protezione dell'ambiente (attenzione al "green"), di trasparenza ed efficacia dei servizi erogati;

Misurare e migliorare la soddisfazione delle parti interessate ed incrementarne il valore percepito (value for money), anche tramite un trattamento efficace ed efficiente dei reclami e delle eventuali anomalie del software impiegato (bug di sistema);

Trasferire ai fornitori i principi adottati con la presente politica.

Risorse

Rendere disponibili le informazioni e le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi e dei target concordati, ponendo attenzione alla formazione professionale e sensibilizzazione dei propri collaboratori, interni ed esterni, in merito ai rischi insiti nelle attività svolte e alle migliori prassi operative da utilizzare nell'erogazione dei servizi, promuovendo l'adozione di comportamenti responsabili e attivando un processo di consultazione e partecipazione dei lavoratori (anche tramite loro rappresentanze). Offrire opportunità di crescita professionale e di valorizzazione delle professionalità, anche organizzando incontri tra il personale delle strutture organizzative che concorrono in diverso modo all'erogazione dei servizi, coinvolgendo, ove opportuno, professionalità e fornitori esterni qualificati.

I fornitori rivestono un ruolo centrale per assicurare la qualità dei servizi erogati e pertanto è importante l'impegno nel costruire relazioni di partnership e nel verificare costantemente il servizio erogato dagli stessi.

Milano, Dicembre 2021
Presidente e Amministratore Delegato

Massimo Brizi

