

Politica per la qualità



NeN Energia (la cui ragione sociale è **YADA ENERGIA S.R.L.**) è la prima EnerTech italiana, nata per rivoluzionare completamente l'esperienza delle persone con il proprio fornitore di luce e gas. Desideriamo cambiare la percezione del nostro settore, e per farlo ci affideremo agli intenti contenuti in questo documento.

Il suo nome è "Politica per la qualità" ed è stato ideato per esprimere i principi e le direttive di NeN in linea con il Piano Industriale di A2A: prevede la **crescita della società come operatore nazionale**, grazie anche alla liberalizzazione del mercato. Questa crescita sarà focalizzata sullo **sviluppo degli strumenti digitali** e sull'aumento della **rilevanza dei prodotti a valore aggiunto**: in questo modo potremo soddisfare al meglio le esigenze di chi ci sceglie e fidelizzare la nostra base di clienti.

In coerenza con i valori della "Politica Qualità, Ambiente e Sicurezza" della Capogruppo A2A e in ottica di miglioramento continuo, ci impegniamo a garantire una serie di punti.

Sviluppo



- Affermare e migliorare la nostra presenza sul mercato: lo facciamo ascoltando costantemente i bisogni del nostro settore e delle persone che usano i nostri servizi. Analizziamo rischi e opportunità delle nostre attività di business e ci impegniamo a promuovere obiettivi comuni di sviluppo sostenibile, protezione dell'ambiente, trasparenza ed efficacia dei nostri servizi;
- misuriamo e miglioriamo con continuità la soddisfazione delle persone che scelgono NeN, in modo da aumentare la loro percezione di valore: lo facciamo gestendo più efficacemente possibile i dubbi, le domande, i reclami e i malfunzionamenti dei nostri servizi;
- facciamo in modo di trasmettere anche ai nostri fornitori l'impegno per le tematiche che abbiamo appena descritto.

Innovazione



Puntiamo a migliorare i nostri processi e il modo in cui lavoriamo per:

- Offrire dei servizi che rispondano velocemente ai cambiamenti di mercato, competitivi e normativi: promuoviamo soluzioni sostenibili e che soddisfino le esigenze di chi ci sceglie, con particolare riguardo alle persone "full digital", sempre molto attente all'innovazione tecnologica;
- cerchiamo di dare sempre nuovi consigli e aiuto sul risparmio energetico, anche attraverso nuove funzioni dell'app;
- ci affianchiamo ai migliori fornitori e partner per aiutarci a migliorare costantemente le prestazioni che offriamo;
- mettiamo a disposizione delle altre società del gruppo le "best practice" digitali (cioè le soluzioni che ci hanno permesso di raggiungere il miglior risultato possibile) adottate nei nostri servizi.

Risorse



- Mettiamo le persone che lavorano con noi nelle condizioni di avere tutte le informazioni e le risorse necessarie per raggiungere obiettivi e target;
- formiamo al meglio le nostre risorse, sia interne che esterne, in modo che conoscano i rischi delle attività e le migliori prassi operative da seguire per offrire i nostri servizi;
- promuoviamo comportamenti responsabili mettendo chi lavora nelle condizioni di partecipare e condividere, sia di persona che attraverso una rappresentanza;
- facilitiamo la crescita professionale delle nostre risorse organizzando momenti di incontro tra professionalità diverse, sia interne che esterne al gruppo: questo ci aiuta a portare avanti un concetto a noi molto caro, quello della "knowledge sharing" – cioè la condivisione di un bene immateriale prezioso, la conoscenza;
- ci impegniamo a costruire relazioni solide e aperte con partner e fornitori, perché la qualità dei nostri servizi dipende anche da loro.

Conformità



- Ci impegniamo a rispettare i valori del Codice etico, dei requisiti previsti dalle normative, dei regolamenti in linea con il business e dei principi dettati dalla "Business unit" a cui apparteniamo (Mercato) e dalla Capogruppo.

Tuteliamo e applichiamo tutti i principi di questo documento, per mantenere la leadership nel nostro settore; mettiamo in pratica ogni comportamento necessario al raggiungimento di questi scopi e ci impegniamo a correggere ogni aspetto non coerente con la linea che abbiamo scelto di seguire.

Questo documento:

- chiarisce gli aspetti che sono alla base dell'operato di NeN Energia ed esprime l'impegno dell'alta direzione nel far sì che questi aspetti siano conosciuti e condivisi da ogni persona che lavora in azienda, e che vengano comunicati a clienti e fornitori;

- verrà riesaminato periodicamente, per assicurare coerenza e adeguatezza rispetto alle esigenze di mercato, delle parti interessate, dell'evoluzione societaria, normativa, legislativa e in ottica di miglioramento continuo.

Milano 14/9/2022
Presidente e Amministratore Delegato
Massimo Brizi