

POLITICA DELLA QUALITA'

ENERCOM ha come obiettivo primario quello della commercializzazione di Gas ed Energia Elettrica attraverso l'acquisizione di nuovi Clienti: l'attività è svolta secondo quanto definito dal Codice di Condotta Commerciale e nel rispetto della Compliance Aziendale

Mission di ENERCOM è la soddisfazione dei propri clienti, sia domestici che industriali, per i quali offre servizi sempre più innovativi ed efficienti.

ENERCOM intende innanzitutto consolidare nei confronti dei propri clienti il rapporto di fiducia a cui gli stessi sono da sempre abituati, mantenendo e rafforzando il rapporto diretto attraverso punti di accoglienza sempre più moderni e professionali.

ENERCOM ha come obiettivo fondamentale quello di operare conformemente ai requisiti di un Sistema di Qualità secondo i requisiti della Norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015.

Il Sistema di Qualità aziendale consente di valorizzare gli stimoli e le iniziative del personale aziendale, tramite la partecipazione attiva di tutti i soggetti coinvolti nella struttura aziendale, nell'ambito di un organico e coordinato sistema di gestione che assicuri efficacia, efficienza, trasparenza e qualità delle prestazioni aziendali.

In particolare, mediante il Sistema di Qualità aziendale s'intendono perseguire i seguenti obiettivi:

- a) fornire servizi ai propri Clienti secondo i migliori standard qualitativi;*
- b) garantire nel rapporto con il cliente il pieno rispetto di standard qualitativi superiori agli altri operatori del settore in ottemperanza a quanto stabilito dall'ARERA e delle altre normative cogenti.*
- c) garantire in modo continuativo l'adeguatezza e la consapevolezza del personale al proprio ruolo mediante formazione ed addestramento;*
- d) sviluppare un'azione continua di miglioramento dei servizi e dei processi mirata alla soddisfazione del cliente*
- e) mantenere nel tempo con i Clienti un costante rapporto di fiducia e trasparenza anche attraverso il miglioramento continuo dei servizi e dei processi mirati alla soddisfazione del Cliente stesso.*

I Responsabili di ciascuna funzione aziendale devono assicurare che la Politica della Qualità sia compresa e attuata da tutto il personale.

Il Presidente, si impegna a riesaminare periodicamente l'adeguatezza del Sistema Qualità definendone gli obiettivi e i programmi di miglioramento.

Crema li 20.03.2018

Il Presidente

