



POLITICA PER LA QUALITÀ

Acquirente Unico spa, società pubblica interamente partecipata dal Gestore dei Servizi Energetici S.p.A., nasce con lo scopo di garantire la fornitura di energia elettrica ai clienti del mercato tutelato. Con il completamento del processo di liberalizzazione della vendita al dettaglio di energia elettrica, AU continua a svolgere la funzione di approvvigionamento per i clienti domestici e le piccole imprese, che decidono di non passare al mercato libero e vengono riforniti nell'ambito del regime di tutela istituito per legge.

A seguito dell'evoluzione dei mercati energetici, sono state ampliate le attività della Società a beneficio del consumatore finale e dei mercati, con la gestione dello Sportello per il Consumatore di Energia e del Sistema Informativo Integrato. Ulteriori competenze sono state attribuite alla Società, nell'ambito della normativa sulle scorte petrolifere di emergenza. Una crescita di competenze accompagnata da una crescita pressoché costante di personale.

L'Alta Direzione di **Acquirente Unico S.p.A.**, ha promosso un sistema di gestione basato sul rispetto dei principi della Qualità (SGQ) convinta che sia una componente fondamentale nella gestione d'impresa e nella ricerca dello sviluppo sostenibile soprattutto in considerazione del ruolo pubblico svolto dall'azienda.

Acquirente Unico S.p.A., consapevole dell'importanza che riveste per la collettività, intende operare mantenendo la conformità alla norma Uni EN ISO 9001:15 attraverso la professionalità e la competenza tecnica del proprio personale al fine di migliorare regolarmente la qualità e l'affidabilità del servizio erogato.

L'adozione ed il mantenimento del sistema di gestione per la Qualità rappresenta per l'Alta Direzione uno degli strumenti strategici attraverso il quale conseguire gli obiettivi del proprio business.

Nel rispetto di questi principi, l'Alta Direzione si propone di:

- ✓ potenziare la coesione aziendale a tutti i livelli, anche attraverso l'identificazione di strumenti di coinvolgimento della Direzione sugli aspetti complessivi di gestione di AU;
- ✓ individuare e sviluppare in azienda specifici temi di innovazione tramite eventi quali meeting, seminari, sessioni di brainstorming, ecc.;
- ✓ potenziare il processo di gestione documentale e di protocollazione attraverso l'adozione di adeguate misure tecnologiche;
- ✓ definire e documentare lo stato dei processi interni, evidenziarne le correlazioni, le azioni già in essere per la gestione dei rischi e delle opportunità e gli spunti di miglioramento.

A Tale scopo Acquirente Unico S.p.A. si impegna a:

- individuare e valutare i fattori di contesto interni ed esterni nonché le esigenze e le aspettative di tutte le parti interessate;
- garantire l'efficacia del SGQ anche mediante la responsabilizzazione a tutti i livelli del personale interno;
- definire e/o confermare a cadenza annuale gli obiettivi e darne divulgazione a tutti i soggetti coinvolti attraverso specifica informazione e formazione qualora necessaria;
- monitorare gli obiettivi attraverso periodici Riesami della Direzione al fine di verificarne il raggiungimento e l'eventuale ridefinizione in un'ottica di miglioramento continuo;
- fornire tutte le risorse umane, economiche, tecniche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- garantire un attento controllo della qualità del servizio fornito e del grado di soddisfazione dei fruitori dei servizi.

L'Alta Direzione si impegna ad assicurare, con il perseguimento degli obiettivi stabiliti, un percorso di miglioramento continuo nell'attività gestionale ed organizzativa.

Tutte le parti interessate sono invitate, per quanto di loro pertinenza, a dare il proprio apporto al buon esito del Sistema di Gestione per la Qualità.

Roma, 21 novembre 2023

Firmato in originale