

STRATEGIA PER IL SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

DEL SERVIZIO DI COMMERCIALIZZAZIONE DI ENERGIA ELETTRICA, GAS NATURALE, CALORE, ACQUA

SOSTENIBILE PER NATURA, SOSTENIBILE PER SCELTA

Mettiamo tutta la nostra energia per migliorare il pianeta e la vita delle persone.

Ci impegniamo a perseguire con determinazione il principio di sostenibilità (economica, ambientale, sociale) delle nostre azioni al fine di contenere i rischi e garantire uno sviluppo coerente e sostenibile nel lungo periodo delle nostre attività, con l'obiettivo di portare un contributo attivo, diretto e consapevole al benessere di tutti i nostri interlocutori e alla crescita dei sistemi economici e sociali in cui operiamo. Il Sistema di Gestione è il nostro supporto per valutare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia delle nostre azioni.

A tale scopo, ci impegniamo a fondare il rapporto con i clienti e le parti interessate sui Principi di:

- **FIDUCIA**, conquistando la stima di tutte le parti interessate attraverso una condotta caratterizzata da competenza, serietà, correttezza e orientamento verso le migliori soluzioni perseguibili;
- **DISPONIBILITÀ** e **FLESSIBILITÀ**, ovvero capacità di adattarsi alle esigenze delle parti interessate;
- **CHIAREZZA** e **TRASPARENZA** ovvero fornire risposte semplici e comprensibili;
- **ATTENZIONE**, ovvero saper ascoltare per comprendere e prevenire le aspettative delle parti interessate anche di carattere latente;
- **AFFIDABILITÀ** ovvero mantenere gli impegni presi, sempre;
- **RISPETTO** delle disposizioni, delle norme tecniche e legislative e delle delibere dell'Autorità di regolazione di riferimento applicabili al settore di attività e che fissano i principi fondamentali e stabiliscono gli standard di riferimento per i servizi erogati;

- **GARANZIA** di trattamento dei dati riservati nel rispetto della legislazione vigente;
- **ECOSOSTENIBILITÀ** ossia rispettare l'ambiente, creare valore per il territorio e per le persone, condividere progetti di solidarietà;
- **IMPEGNO** al miglioramento continuo delle prestazioni del nostro Sistema di Gestione Integrato, per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza conforme alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001.

Questi principi si traducono in specifici obiettivi e traguardi di miglioramento, misurabili ove possibile, quali:

- il miglioramento continuo dei livelli di prestazione:
 - dei processi aziendali che hanno influenza sulla qualità dei servizi erogati attuando tutte le azioni correttive, preventive e di miglioramento necessarie per il raggiungimento della soddisfazione del cliente;
 - nella ricerca delle migliori tecnologie disponibili per tutelare l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori;
 - nella prevenzione degli infortuni, degli incidenti e delle malattie professionali;
 - in relazione alle lamentele e ai reclami.
- la fidelizzazione del Cliente e l'acquisizione di nuovi clienti, con proposte commerciali convenienti, competitive ma chiare e trasparenti per una totale consapevolezza del Cliente nella sottoscrizione dell'offerta;
- il monitoraggio continuo del mercato, in particolare il sondaggio per cogliere le esigenze e le aspettative del cliente e il confronto con i principali concorrenti del settore;
- la motivazione e il coinvolgimento del personale, importante risorsa strategica per la nostra Società, favorendo l'orientamento al Cliente e la "cultura del rispetto dell'ambiente e della sicurezza" nelle persone che operano in e per conto di Dolomiti Energia; valorizzazione delle competenze professionali, anche attraverso idonei sistemi di comunicazione e attività di formazione e qualificazione specifica;
- la sensibilizzazione dei fornitori di beni e servizi finalizzata al rispetto dei nostri standard qualitativi, all'adozione dei nostri principi del SGI, in quanto determinanti per il raggiungimento dei livelli di

prestazione attesi e alla consapevolezza in merito agli aspetti ambientali e di salute e sicurezza connessi con le loro attività;

- lo sviluppo e l'implementazione di adeguati mezzi di comunicazione rispondenti ai bisogni ed esigenze delle parti interessate;
- la promozione dell'energia pulita, prodotta da fonte rinnovabile certificata e di sistemi per l'efficienza ed il risparmio energetico per contribuire al contrasto del cambiamento climatico;
- le compensazioni delle emissioni di anidride carbonica legata all'utilizzo di gas naturale, attraverso progetti che aiutano l'ambiente e le popolazioni principalmente dei paesi in via di sviluppo;
- il sostegno alle persone con progetti solidali mirati;
- la valutazione dei fattori di pericolo in fase di progettazione di nuove attività, processi, prodotti, impianti e servizi;
- sviluppo di un sano e stimolante ambiente di lavoro per garantire la sicurezza e la soddisfazione dei propri dipendenti.

Come Direzione ci impegniamo a riesaminare annualmente i contenuti della Strategia al fine di adeguarla all'evoluzione delle prassi operative, delle tecnologie, del raggiungimento degli obiettivi, dei requisiti legislativi nonché dei rischi ambientali e per la salute e sicurezza caratteristici dell'azienda, tutto ciò con l'obiettivo e l'impegno di garantirne l'adeguatezza.

Ci impegniamo inoltre a rendere disponibile e diffondere tale Strategia a tutto il personale che opera per l'organizzazione o per conto di essa e ai nostri Clienti.

Trento, 28 agosto 2024

Dolomiti Energia S.p.A.

Il Presidente
Stefano Granella

