

Il presente documento formalizza le politiche adottate dalla ENERGY COMMUNITY ed esprime gli indirizzi strategici, i principi e gli impegni assunti dalla Direzione al fine di garantire la conformità dei servizi erogati, la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali.

La Politica è definita, attuata e mantenuta in conformità ai requisiti delle seguenti norme:

- UNI EN ISO 9001:2015 – Sistemi di gestione per la qualità;
- UNI CEI 11352:2014 – Società che forniscono servizi energetici (ESCO).

Rappresenta il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità e per l'efficace applicazione del SGQ.

Gli indirizzi e i principi stabiliti nel presente documento si applicano a tutte le attività, i processi e le funzioni aziendali della ENERGY COMMUNITY, con particolare riferimento a:

- fornitura di servizi energetici;
- diagnosi energetiche;
- progettazione, realizzazione e gestione di interventi di efficientamento energetico;
- contratti a prestazione energetica garantita (EPC);
- gestione, monitoraggio, misurazione e verifica delle prestazioni energetiche;
- attività di supporto tecnico, commerciale e amministrativo correlate.

La Politica è vincolante per tutto il personale, i collaboratori esterni e, per quanto applicabile, per i fornitori e partner qualificati.

La Direzione determina e riesamina periodicamente il contesto interno ed esterno dell'organizzazione, valutando i fattori che possono influenzare la capacità della ENERGY COMMUNITY di conseguire i risultati attesi dal SGQ, inclusi:

- il quadro normativo, legislativo e regolatorio applicabile;
- le condizioni del mercato dell'energia e dell'efficienza energetica;
- l'evoluzione tecnologica;
- le esigenze e aspettative delle parti interessate rilevanti.

Le principali parti interessate identificate comprendono: clienti, personale, collaboratori, fornitori, partner, enti pubblici, organismi di certificazione e altri soggetti rilevanti.

La Direzione assume i seguenti principi come riferimento per la gestione della qualità dei propri servizi:

- Orientamento al cliente
- determinare e riesaminare i requisiti del cliente, inclusi quelli cogenti e contrattuali;
  - assicurare il rispetto delle prestazioni energetiche e dei livelli di servizio concordati;
  - monitorare la soddisfazione del cliente e gestire in modo strutturato reclami e non conformità;
  - ottenere dal Cliente motivata fiducia sulla capacità dell'Organizzazione di conseguire il livello qualitativo prescritto e mantenerlo nel tempo;
  - valutare in modo corretto le esigenze del cliente in termini di prestazioni energetiche.

Conformità ai requisiti applicabili	<ul style="list-style-type: none"><li>• garantire il rispetto delle leggi, dei regolamenti e delle norme tecniche applicabili;</li><li>• fornire servizi rispondenti alle esigenze dei clienti e delle altre parti interessate in totale trasparenza, nei tempi programmati e perseguendo sempre la massima soddisfazione dei clienti, nel rispetto delle proprie procedure e regolamenti interni;</li><li>• assicurare la conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI CEI 11352:2014;</li><li>• mantenere adeguata documentazione e registrazioni a supporto delle attività svolte.</li></ul>
Approccio per processi e gestione dei rischi Miglioramento continuo	<ul style="list-style-type: none"><li>• identificare e gestire i processi aziendali e le loro interazioni;</li><li>• applicare un approccio basato sul rischio e sulle opportunità;</li><li>• assicurare il controllo dei processi affidati all'esterno.</li><li>• migliorare continuamente l'efficacia del SGQ;</li><li>• definire e monitorare obiettivi per la qualità coerenti con la Politica;</li><li>• utilizzare indicatori di prestazione per valutare l'efficacia dei processi e dei servizi;</li><li>• individuare e analizzare tutti i fattori che possono determinare effetti, negativi o positivi, sugli obiettivi del SGQ e sugli obiettivi aziendali;</li><li>• individuare e analizzare i rischi connessi a tali fattori che possono determinare il mancato soddisfacimento delle attese delle parti interessate.</li></ul>
Competenze e consapevolezza	<ul style="list-style-type: none"><li>• garantire che il personale sia competente sulla base di istruzione, formazione ed esperienza;</li><li>• promuovere la consapevolezza della Politica per la Qualità e degli obiettivi del SGQ;</li><li>• favorire il coinvolgimento del personale nel conseguimento dei risultati attesi.</li></ul>
Affidabilità delle prestazioni energetiche	<ul style="list-style-type: none"><li>• assicurare la corretta valutazione delle prestazioni energetiche pre e post intervento;</li><li>• assicurare la corretta misurazione e verifica dei risparmi energetici;</li><li>• applicare metodologie e criteri riconosciuti;</li><li>• garantire la sostenibilità tecnica ed economica degli interventi realizzati.</li></ul>

La Direzione si impegna a:

- stabilire, attuare e mantenere la presente Politica per la Qualità;
- assicurare la disponibilità delle risorse necessarie;
- integrare il SGQ nei processi aziendali;
- promuovere e garantire il rispetto degli impegni contrattuali e normativi;
- riesaminare periodicamente il SGQ per assicurarne adeguatezza, efficacia e allineamento strategico.

La presente Politica per la Qualità fornisce il quadro di riferimento per la definizione degli obiettivi per la qualità, che sono:

- coerenti con la strategia aziendale;
- misurabili e monitorati;

- comunicati all'interno dell'organizzazione;
- riesaminati nel corso del Riesame della Direzione.

Il presente documento della Politica per la Qualità è:

- comunicato e reso comprensibile a tutto il personale, ai partner di progetto e agli eventuali subappaltatori;
- disponibile alle parti interessate rilevanti;
- riesaminato periodicamente dalla Direzione per garantirne la continua idoneità.

Quanto sopra riportato riassume gli obiettivi e rappresenta l'impegno di tutta l'Azienda al fine di garantire l'efficacia del processo ispettivo, la qualità dei risultati delle attività ispettive e la garanzia che tali attività siano condotte in modo competente, indipendente e imparziale.

Data, 10/01/2026

Il Presidente