



**POLITICA
PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE
E CODICE
DEL SERVIZIO**



POLITICA PER LA QUALITÀ E PER L'AMBIENTE

1. **Rispetto delle Persone e delle Cose**
2. **Valorizzazione dei Collaboratori**
3. **Orientamento al Cliente e ai Risultati**
4. **Trasparenza, Onestà e Coerenza**
5. **Rispetto dell'ambiente**
6. **Responsabilità Sociale di Impresa**

Agatos Energia Srl, energia per un mondo migliore:

La volontà Aziendale è sempre stata quella di diffondere l'utilizzo delle fonti rinnovabili nella sua forma meno invasiva ed impattante e quella più etica.

Il tutto con l'obiettivo dell'ottimizzazione dei processi di utilizzo dell'energia, ovvero un uso più consapevole delle fonti energetiche, che eviti laddove possibile gli sprechi, e permetta l'autoproduzione attraverso l'impiego di tecnologie a basso impatto ambientale.

Agatos Energia S.r.l. è consapevole che per raggiungere il successo, e quindi la piena soddisfazione dei propri clienti, delle parti interessate ed il coinvolgimento dei lavoratori, è necessario attuare una politica rivolta al miglioramento continuo delle proprie prestazioni, sia tecniche per la soddisfazione dei propri clienti, sia di abbattimento degli impatti ambientali per il rispetto dell'ambiente circostante, sia in materia di salute e sicurezza sul lavoro e per la tutela dei diritti fondamentali dei propri lavoratori, coerentemente al contesto in cui opera e alle esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta attraverso una continua ed accurata indagine delle sue esigenze e attraverso il suo continuo coinvolgimento, in un'ottica di partnership e di trasparenza, al fine di poter soddisfare le esigenze di servizio del Cliente all'insegna di una costante qualità.

La soddisfazione del cliente deve essere raggiunta:

- nel rispetto e nella tutela dei collaboratori e in un'ottica di loro continuo miglioramento professionale;
- nel rispetto dei valori dei Clienti e di Agatos ed in modo efficiente e redditizio per entrambi;
- nel rispetto delle disposizioni legislative ambientali vigenti a livello nazionale e locale, e quant'altro sottoscritto dalla sua organizzazione.
- garantendo il massimo livello di correttezza tecnica e professionale della prestazione per il conseguimento dei



risultati e la soddisfazione dei clienti;

- con il coinvolgimento, la formazione e la sensibilizzazione del personale addetto ai processi aziendali per favorire la diffusione di comportamenti sostenibili per l'ambiente, inclusi, dove possibile, i clienti e i fornitori promuovendo una collaborazione attiva nell'individuare e sperimentare metodologie ed attrezzature a minor impatto per l'ambiente;
- attraverso l'analisi preventiva degli impatti ambientali generati da nuove attività e dagli appalti, da modifiche agli impianti utilizzati e dall'insieme delle attività svolte, tenendo in considerazione le novità tecnologiche proposte dal mercato, la loro possibile implementazione e la loro sostenibilità economica;
- introducendo le modalità di controllo dei propri aspetti ambientali con la pianificazione di attività di monitoraggio periodiche;
- attraverso la ricerca continua ad essere a "minor impatto" nell'espletamento delle sue attività.
- Impegnandosi a prevenire incidenti ambientali e l'inquinamento, attraverso la sorveglianza continua delle attività; intervenire immediatamente per la loro eliminazione o riduzione sulla base di apposite procedure di emergenza.
- nel rispetto del Codice etico di Enel che Agatos ha approvato e condiviso.

Agatos Energia S.r.l., a testimonianza delle suddette premesse ed impegni, ha conseguito la Certificazione ISO 9001 e ISO 14001, per le attività di "progettazione, installazione e manutenzione di impianti di generazione di energia da fonte rinnovabile specificatamente fotovoltaica di efficientamento energetico" e definito obiettivi ed indicatori di processo per il miglioramento continuo del sistema qualità e ambiente, sottoposti a periodico monitoraggio in sede di riesame della Direzione.

La Direzione si impegna a sostenere ed attuare tale politica e confida nel massimo impegno di tutto il personale nel perseguimento degli obiettivi aziendali e nell'applicazione di quanto prescritto nel Manuale integrato per la Qualità e l'Ambiente e nelle procedure aziendali.



CODICE DEL SERVIZIO

L'obiettivo è soddisfare le esigenze implicite ed esplicite dei Clienti

1. **Pubblicità, comunicazione e marketing:** i prodotti ed i servizi devono essere sempre presentati in modo corretto, senza esagerazioni o alterazioni e omissioni, evitando di creare aspettative che non possono essere soddisfatte
2. **Contatti con il cliente:** ciascun cliente deve essere considerato e trattato come "unico". Deve essere prestata attenzione ai suoi bisogni chiarendo i suoi dubbi e fornendo le necessarie spiegazioni ed informazioni, senza forzarlo a fare o comprare ciò di cui non ha bisogno: deve sempre essere fornita una chiara correlazione tra i bisogni del cliente e quanto offerto
3. **Offerta:** l'offerta deve contenere la precisa e oggettiva descrizione della fornitura ed una chiara indicazione dei costi, tempi e vincoli presenti
4. **Fornitura, assistenza e garanzie:** a fornitura avvenuta, occorre verificare che tutto si sia svolto conformemente alle esigenze del cliente e che questi sia in grado di trarne il massimo beneficio
5. **Riservatezza:** deve essere assicurata in ordine ad ogni informazione ricevuta o conoscenza acquisita nel rapporto con il cliente; deve essere protetto il know how del cliente e di Agatos
6. **Soddisfazione del cliente:** è la misura più significativa della qualità effettivamente erogata e realmente percepita dal cliente, deve essere continua e sempre più precisa ed attendibile.

Milano, 01/01/2022

Leonardo Rinaldi
Amministratore Unico