

POLITICA DELLA QUALITA' TELECOMUNICAZIONI E SERVIZI DI SELENE SPA

Obiettivo primario di Selene S.p.A. è la soddisfazione dei propri clienti.

A tal fine la società si impegna a migliorare in modo continuo i propri processi per i quali mette a disposizione competenze e strumenti tecnologici evoluti per migliorarne l'efficacia e l'efficienza.

MISSION

Costituire un centro di competenza e di eccellenza che eroghi servizi integrati di telecomunicazione al Gruppo A2A e ai clienti.

STRATEGIE

La Direzione di Selene S.p.A. ritiene che la comprensione e la **soddisfazione delle richieste** dei propri clienti e **l'individuazione delle potenziali esigenze** degli stessi siano strategiche per il mantenimento ed il miglioramento degli obiettivi di redditività che la Società si propone.

VALORI GUIDA

- Operare scelte che permettano di perseguire risultati di redditività nel rispetto dei propri clienti, attraverso la risposta immediata alle loro esigenze, siano esse espressione di una volontà contrattuale siano esse necessità latenti.
- Mantenere il livello competitivo attraverso l'analisi delle aspettative dei clienti al fine di soddisfarne le esigenze, fidelizzare i clienti esistenti e ricercare nuovi mercati.
- Migliorare il servizio offerto ed erogato al cliente anche attraverso l'attenzione al personale della società considerandone il potenziale, le attitudini e la necessità di crescita professionale.

PRINCIPI DELLA QUALITA'

Il livello tecnologico del mercato di riferimento e la competitività che lo caratterizza mettono il cliente al centro dell'attenzione delle attività di Selene S.p.A che enuncia quindi i seguenti principi ispiratori della propria attività.

- 1) Concentrare le azioni sull'obiettivo di soddisfazione delle esigenze del cliente, espresse o non manifeste.
- 2) Porre attenzione al miglioramento del servizio offerto ottimizzando le proprie risorse e mantenendo un buon livello di efficienza dei propri processi aziendali e di sostenibilità delle scelte operate.
- 3) Il livello qualitativo del servizio al cliente viene mantenuto e migliorato con il controllo del processo e/o dei processi fondamentali attraverso i quali il servizio viene erogato. Influenza determinante su tali processi ha la qualità della fornitura e quindi della gestione del rapporto con i fornitori.
- 4) L'efficienza della propria organizzazione dipende anche dalle persone che vi appartengono e che quindi hanno forte potere di influenzare il livello qualitativo del servizio. Pertanto ognuno è tenuto a contribuire al raggiungimento degli obiettivi della qualità attraverso il proprio contributo professionale rispettoso dei principi enunciati. La Direzione si impegna a creare le condizioni affinché il personale possa operare in tal senso ed esprimere quindi anche il proprio potenziale.
- 5) La Direzione è consapevole dell'importanza della partecipazione di tutti i propri collaboratori all'attività aziendale, nel rispetto della mission, dei valori guida e delle strategie definite. Pertanto promuove e favorisce la comunicazione e l'interazione tra le funzioni all'interno di Selene S.p.A. e con la Capogruppo al fine di garantire l'allineamento con la politica del gruppo.

IL RAPPRESENTANTE DELLA DIREZIONE
TELECOMUNICAZIONI E SERVIZI
DI SELENE SPA

(ing. O. Galasso)

Brescia, 30/10/2009

