

# POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ, LA SALUTE E SICUREZZA, L'AMBIENTE, LA PREVENZIONE DELLA CORRUZIONE E L'EFFICIENZA ENERGETICA DI RETAIL ITALY

Trasformare l'utilizzo dell'energia attraverso l'applicazione e lo sviluppo di soluzioni e tecnologie innovative che aiutino persone, aziende e città a creare Nuovo Valore è il nostro obiettivo strategico.

Questo viene declinato quotidianamente a beneficio di clienti, dipendenti e di ogni altro stakeholder, in accordo con le linee guida del Gruppo Enel e di Enel X Global Retail e con i razionali che guidano processi ed attività:

- **Customer Centricity**, quale valore guida, con l'obiettivo di migliorare i servizi offerti, pro muovendo soluzioni innovative e ad alto valore aggiunto, mettendo il cliente al centro del modello operativo;
- **Governance e Sostenibilità**, con l'obiettivo di generare impatti sociali positivi e garantire una competitività "sostenibile" e di lungo termine;
- **End-to-End Accountability**, con l'obiettivo di semplificare i processi, rendere più trasparente il funzionamento dell'organizzazione ed efficientare il processo decisionale.

Enel Retail Italia considera la **salute**, la **sicurezza**, l'**ambiente**, la **qualità**, l'**efficienza energetica** e l'**anticorruzione**, fattori strategici nell'esercizio e nello sviluppo sostenibile delle proprie attività. A tale proposito si impegna a sviluppare ed a divulgare in tutto il suo perimetro una solida cultura per garantire un contesto di lavoro sano, senza infortuni e con un miglioramento continuo delle performances.

In Enel Retail Italia, ciascun lavoratore e Appaltatore è responsabile della salute e sicurezza propria, di quella delle persone con cui interagisce e della salvaguardia dell'ambiente; così come previsto nella Stop Work Policy, qualsiasi situazione a rischio, comportamento non sicuro o che possa provocare un danno all'ambiente deve essere tempestivamente fermato e segnalato.

In accordo con il Codice Etico del Gruppo Enel, la Policy sui Diritti Umani, con il Modello Organizzativo societario D.Lgs 231/01 e il Piano Tolleranza Zero alla Corruzione (PTZC), i cui principi si intendono tutti espressamente qui richiamati, i fattori cardine dell'organizzazione si legano alla capacità di individuare ed interpretare le esigenze del mercato e dei propri stakeholder, sia attraverso un'offerta idonea ad anticipare i loro bisogni, promuovendo in maniera costante l'innovazione e lo sviluppo tecnologico, sia nel rispetto della compliance normativa e del principio d'integrità.

Allo scopo di perseguire tali obiettivi, Enel Retail Italia si impegna affinché sia continuamente implementato e monitorato il Sistema di Gestione Integrato per la Qualità, la Salute, Sicurezza, L'Ambiente, l'Efficienza Energetica e l'Anticorruzione, in conformità agli standard Internazionali.

Nel compiere la sua missione, Enel Retail Italia si impegna a rispettare i seguenti principi ed a perseguire i seguenti obiettivi:

- accrescere la soddisfazione del Cliente e consolidare la brand reputation, prestando costante attenzione ai clienti e a tutti coloro che sono o saranno coinvolti nelle proprie attività garantendo il rispetto dei loro bisogni e fornendo prodotti e servizi con alti standard di qualità;
- garantire la compliance normativa da parte dell'Azienda e di tutti i suoi collaboratori facendo leva su integrità, trasparenza e conformità;
- adottare metodi di lavoro e processi ispirati alla qualità e all'efficienza, assicurando la loro diffusione attraverso una formazione e un'educazione efficace;
- promuovere una cultura aziendale che consideri la salute, la sicurezza e l'integrità psicofisica delle persone il suo bene più prezioso;
- fornire a tutto il personale e agli appaltatori l'autorità di interrompere tempestivamente qualsiasi attività che possa mettere in pericolo la salute e la sicurezza delle persone e delle comunità locali o che possa causare danni all'ambiente;
- minimizzare e ove possibile eliminare i pericoli e i rischi relativi alla sicurezza e salute dei lavoratori;
- favorire processi di informazione, formazione e consultazione dei lavoratori in relazione alle problematiche di salute e sicurezza sul lavoro;
- migliorare l'efficacia e l'efficienza dei processi e dei metodi di lavoro perseguendo il miglioramento continuo attraverso la diffusione di una cultura dell'innovazione con nuove soluzioni ed opportunità di Business;
- applicare nello svolgimento delle proprie attività forme contrattuali che prevedono il coinvolgimento delle controparti nel raggiungimento degli obiettivi di efficienza energetica;
- garantire la sostenibilità del business nella realizzazione delle attività quotidiane, promuovendo l'engagement dei dipendenti, dei clienti e degli stakeholder al fine di generare valore condiviso per le comunità, le generazioni future e il Gruppo Enel;
- stabilire un processo rigoroso per l'identificazione, la selezione e la gestione di appaltatori e fornitori, adottando un rapporto di reciproca collaborazione e fiducia e monitorando regolarmente le loro attività al fine di garantire i livelli di qualità desiderati e allineare i loro standard operativi, di salute, sicurezza e ambiente a quelli del Gruppo Enel;
- prestare costante attenzione alle comunità e a tutti coloro che vengono o entreranno in contatto con l'attività di Enel Retail Italia;
- ottimizzare il consumo e il risparmio energetico, attraverso l'applicazione di sistemi efficienti, conseguendo contestualmente la riduzione delle emissioni di CO<sub>2</sub> e l'inquinamento luminoso;
- ridurre gli impatti ambientali e promuovere opportunità di miglioramento e di business attraverso l'adozione delle strategie del Gruppo Enel sul clima e la biodiversità e applicare i migliori standard e tecnologie disponibili in tutte le fasi del business assieme ad appaltatori e fornitori, considerando l'intero ciclo di vita del prodotto, i cambiamenti climatici e applicando il concetto di economia circolare;
- sviluppare conoscenza e consapevolezza degli obblighi individuali, dei processi di cui ogni stakeholder è parte, dei rischi connessi alle attività ed al ruolo assegnati, della portata dei relativi impatti;
- definire obiettivi di miglioramento, coerenti con le strategie aziendali e adeguati KPIs di misurazione;
- monitorare l'adeguatezza del proprio Sistema di Gestione Integrato a garanzia della compliance ai sensi del Mod. 231/2001;
- vietare ed impegnarsi attivamente nella prevenzione di qualsiasi comportamento che possa essere classificato come corruzione o tentata corruzione;
- incoraggiare la segnalazione di presunte azioni corruttive mettendo a disposizione di dipendenti e di stakeholders gli strumenti per segnalare comportamenti non in linea con le relative politiche aziendali e non conformi con i principi di anticorruzione del Codice Etico, del MOG societario D.Lgs 231/01 e del Piano Tolleranza Zero alla Corruzione (PTZC) e tutelando i segnalatori da eventuali ritorsioni;
- garantire la presenza per ogni Società del perimetro di una Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione, cui è garantita piena autorità e indipendenza; divulgare la presente Politica tra i propri stakeholder interni ed esterni.

Enel Retail Italia si impegna affinché:

- la Politica sia rivalutata periodicamente e revisionata per considerare i cambiamenti del contesto interno ed esterno e la coerenza con le strategie aziendali e sia divulgata ai propri stakeholder interni ed esterni;
- le proprie risorse conoscano ed abbiano consapevolezza delle proprie responsabilità, dei processi di cui sono parte, dei rischi ad essi connessi e dei relativi impatti rilevanti;
- la Politica venga implementata attraverso la definizione di obiettivi di miglioramento misurabili, coerenti con le strategie aziendali.

La presente Politica viene diffusa a tutto il personale, a garanzia del miglioramento continuo e nella consapevolezza che il contributo di ciascuno di noi sia determinante per il raggiungimento degli obiettivi aziendali nel pieno rispetto della missione del Gruppo Enel. L'impegno, l'efficacia e l'attuazione della presente politica saranno periodicamente riesaminati al fine di garantirne sempre la piena conformità con le strategie di Enel X Global Retail e l'evoluzione del contesto.

L'Alta Direzione di ciascuna società appartenente all'organizzazione Retail Italy fa propri gli obiettivi, i principi e gli impegni declinati nella presente Politica.