

Iren Mercato S.p.A. è la Società che, nell'ambito del Gruppo Iren, svolge le attività operative inerenti l'approvvigionamento, l'intermediazione e la vendita di gas, energia elettrica e teleriscaldamento. Per quanto riguarda l'energia elettrica svolge anche attività di dispacciamento attraverso l'ottimizzazione della produzione degli impianti del Gruppo.

Valori e obiettivi

L'attività di Iren Mercato è finalizzata a ricoprire un ruolo di primo piano nel settore della commercializzazione dell'energia, mantenendo un alto livello di competitività e redditività e perseguendo al contempo la piena soddisfazione dei Clienti e delle altre Parti interessate.

A tali fini, Iren Mercato presenta un impegno costante nel:

- creare sinergie con le altre società del Gruppo in modo da gestire al meglio i processi condivisi;
- adeguare l'offerta commerciale in funzione dell'evoluzione delle esigenze del mercato;
- ampliare il proprio mercato, fidelizzando i clienti già acquisiti, e svolgendo attività di sviluppo commerciale in aree territoriali non ancora servite, supportandoli con adeguati strumenti per la gestione dei servizi alla clientela.

Iren Mercato, con l'intento di operare secondo principi di trasparenza, efficienza, correttezza e senso di responsabilità, aderisce al Codice Etico del Gruppo Iren e si è dotata di un sistema di controllo interno che include il Modello Organizzativo ex D.Lgs. 231/2001 e un Sistema di Gestione Qualità e Sicurezza conforme alle norme ISO 9001 e BS OHSAS 18001. Inoltre, Iren Mercato ha certificato, ai sensi del DT66 di Certiquality, il proprio servizio di vendita di energia elettrica prodotta interamente da fonti rinnovabili ed ha istituito il marchio "Iren Verde" con cui i clienti non domestici, che aderiscono al servizio, hanno la possibilità di dimostrare e rendere visibile il proprio impegno ambientale.

Miglioramento continuo

La Società considera il miglioramento continuo dei processi e dei servizi offerti e la salvaguardia della salute e della sicurezza dei lavoratori come condizioni imprescindibili del suo operato, e conseguentemente:

- mantiene e aggiorna il Sistema integrato Qualità e Sicurezza, condiviso e osservato da tutte le componenti dell'organizzazione a partire dai vertici aziendali;
- si impegna a operare in conformità alle leggi, ai regolamenti e alle direttive nazionali e comunitarie, inclusi tutti i requisiti sottoscritti dall'azienda con le parti interessate ai fini della tutela della salute e sicurezza dei lavoratori;
- provvede a semplificare e ottimizzare i processi al fine di garantirne la gestione secondo criteri di efficienza, efficacia ed economicità;
- promuove programmi, obiettivi e traguardi che migliorino la sicurezza e la salute dei lavoratori, mettendo a disposizione risorse umane preparate, efficienti e supportate da risorse infrastrutturali adeguate;
- monitora i processi e il conseguimento degli obiettivi preposti tramite la definizione e l'analisi di indicatori significativi, le verifiche ispettive e i riesami periodici;

Approvato da:
Pallano Valter

- coinvolge e sensibilizza tutti i dipendenti verso la presente Politica, nonché verso obiettivi di miglioramento continuo, promuovendo una cultura di responsabilità e consapevolezza nella valutazione dei rischi e delle opportunità;
- individua ogni intervento atto alla riduzione degli infortuni e delle patologie professionali, promuovendo ogni azione volta al miglioramento degli ambienti di lavoro e della SSL dei lavoratori attraverso il periodico riesame del DVR, coinvolgendo e consultando i lavoratori per mezzo dei loro rappresentanti per la sicurezza;
- valorizza il personale mediante adeguata formazione e secondo modelli di crescita non discriminatori;
- persegue la consapevolezza dei fornitori e degli appaltatori, richiedendo loro il rispetto della politica, delle leggi e degli impegni in materia di salute sicurezza adottati dall'azienda. Assicura un'efficace selezione degli stessi e un costante monitoraggio e delle relative prestazioni, al fine di accertare la loro esecuzione secondo parametri di efficienza e di qualità e di tutela della salute e sicurezza sul lavoro.

L'impegno verso il cliente

Con particolare attenzione al cliente, Iren Mercato si impegna a:

- operare nel pieno rispetto del Codice di Condotta Commerciale per la Vendita di Energia Elettrica e di Gas Naturale ai Clienti Finali e, in generale, delle norme emanate dall'Autorità;
- garantire l'accesso al servizio mediante un'ampia disponibilità di canali e strumenti fisici e virtuali;
- monitorare la qualità dei servizi erogata e percepita, mediante la costante misura di specifici indicatori e periodiche indagini sui livelli di soddisfazione dei clienti; sulla base di tali elementi, considerata anche l'evoluzione degli standard di mercato di riferimento, intraprende azioni di miglioramento del servizio;
- minimizzare le cause di disagio e i disservizi, e apportare le opportune azioni correttive;
- richiedere ai fornitori che operano a diretto contatto con la clientela l'adesione ai valori aziendali mediante la sottoscrizione del Codice Etico, del Modello 231 e della presente Politica.