



POLITICA PER IL CUSTOMER CONTACT CENTRE

Integrazione alla Politica Integrata del Sistema di Gestione – UNI EN ISO 18295-1:2017

Rev. 1 del 18/09/2026 – Approvata dalla Direzione

Premessa

TXT Ennova S.p.A. eroga servizi di Customer Contact Centre (CCC) per conto dei propri committenti attraverso i canali voce, e-mail, chat e canali digitali, presso le proprie sedi operative. La presente Politica integra ed estende ai servizi di CCC la Politica Integrata per la Qualità, l'Ambiente, la Salute e Sicurezza, la Sicurezza delle Informazioni, l'Anticorruzione e la Parità di Genere, in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 18295-1:2017, e ne costituisce parte integrante.

La Direzione riconosce che la qualità dell'esperienza del cliente finale e il coinvolgimento del personale che la realizza sono i due fattori determinanti del successo del servizio e assume, di conseguenza, gli impegni di seguito riportati.

1. Orientamento al cliente

La Direzione si impegna a:

- erogare un servizio conforme ai requisiti concordati con i committenti e alle legittime aspettative dei clienti finali, garantendo un'esperienza di contatto professionale, cortese e risolutiva su tutti i canali gestiti;
- rendere il servizio accessibile, con orari, canali e modalità di contatto chiaramente comunicati e con attenzione alle esigenze di clienti con disabilità o esigenze speciali;
- fornire ai clienti informazioni corrette, complete e aggiornate, identificando il cliente e informandolo sul trattamento dei dati e sulla registrazione del contatto nel rispetto della normativa vigente;
- gestire le segnalazioni e i reclami in modo trasparente e tempestivo, utilizzandoli come fonte primaria di miglioramento;
- misurare sistematicamente la soddisfazione dei committenti e dei clienti finali e agire sugli scostamenti tra qualità attesa e qualità percepita.

2. Coinvolgimento, competenza e benessere del personale

La Direzione considera il personale del CCC la risorsa centrale del servizio e si impegna a:

- selezionare, formare e qualificare gli operatori, i team leader, i supervisor e i quality monitor secondo profili di competenza definiti, assicurando un percorso strutturato di inserimento (induction) e di affiancamento;
- garantire la formazione continua su prodotti e servizi dei committenti, tecniche di comunicazione, gestione dei contatti critici, protezione dei dati e requisiti del Sistema di Gestione;
- promuovere un ambiente di lavoro sicuro, rispettoso e inclusivo, coerente con gli impegni assunti in materia di salute e sicurezza e di parità di genere, con specifica attenzione al rischio da stress lavoro-correlato e al lavoro al videoterminale;
- monitorare il benessere e la soddisfazione del personale attraverso strumenti di ascolto strutturati (indagini di clima, colloqui, feedback di quality monitoring restituiti in ottica di crescita) e adottare le conseguenti azioni di miglioramento;

- favorire il coinvolgimento del personale nel miglioramento del servizio, valorizzando suggerimenti e segnalazioni e garantendo la disponibilità e la tutela dei canali di segnalazione, incluso il whistleblowing;
- riconoscere il contributo individuale e di team attraverso criteri di valutazione delle prestazioni trasparenti, comunicati e applicati in modo equo.

3. Qualità del servizio e livelli di prestazione

La Direzione si impegna a:

- definire, concordare con i committenti e rispettare i livelli di servizio, monitorandoli attraverso un cruscotto di indicatori (Service Level, tasso di abbandono, AHT, FCR, Occupancy, tempi di gestione dei reclami) con definizioni, formule e target esplicitati;
- assicurare la qualità dei contatti mediante un processo di quality monitoring sistematico, basato su griglie di valutazione condivise e orientato al coaching;
- pianificare le risorse in funzione dei volumi previsti (workforce management), per garantire la continuità e la regolarità del servizio anche in presenza di picchi;
- proteggere la riservatezza, l'integrità e la disponibilità delle informazioni trattate nel corso dei contatti, applicando al perimetro del CCC i controlli del Sistema di Gestione per la Sicurezza delle Informazioni;
- garantire la continuità operativa delle piattaforme tecnologiche e delle sedi, mediante piani di business continuity e disaster recovery periodicamente verificati.

4. Gestione contatti e reclami

La Direzione si impegna a mettere a disposizione dei suoi clienti/fornitori canali di contatto raggiungibili e monitorati per la ricezione e la segnalazione di opportunità commerciali e di raccolta e gestione dei reclami:

<https://txtennova.it/contatti> con la compilazione di form dedicato

ennovaservices@legalmail.it posta elettronica certificata di TXT ENNOVA S.p.A.

reclami@txtennova.it mail dedicata alla ricezione di segnalazioni e reclami di clienti/fornitori gestita nelle modalità e nelle tempistiche stabilite dalla Procedura Gestione Reclami TXT ENNOVA

[011.596763](tel:011.596763) numero di contatto di TXT ENNOVA SPA della sede Direzionale di Torino, Corso Vittorio Emanuele II, 88 – Torino, con copertura lunedì – venerdì dalle 9.00 alle 13.00 e dalle 14.00 alle 18.00

5. Miglioramento continuo

La Direzione definisce obiettivi misurabili per il servizio e per l'organizzazione, formalizzati nel Piano degli Obiettivi e riesaminati in sede di Riesame della Direzione, nel quale valuta l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia del Sistema di Gestione per il CCC sulla base degli esiti degli audit interni, degli indicatori di servizio, delle informazioni di ritorno dei clienti e del personale, delle non conformità e dei reclami. Le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi sono messe a disposizione dalla Direzione.

6. Diffusione e riesame della Politica

La presente Politica è comunicata a tutto il personale del CCC in occasione dell'inserimento e delle attività formative, è affissa presso le sedi operative, pubblicata sulla intranet aziendale e resa disponibile ai committenti e alle altre parti interessate che ne facciano richiesta. Il Responsabile del Sistema di Gestione ne verifica la comprensione e l'applicazione; la Direzione ne riesamina



TXT

TXT ENNOVA

l'adeguatezza almeno annualmente in sede di Riesame della Direzione e ogniqualvolta intervengano modifiche significative nel contesto, nei servizi o nei requisiti dei committenti.

Torino, 03/09/2026