

---

## Politica per la Qualità

---

<i>Data di emissione</i>	26 giugno 2024
<i>Classe di riservatezza</i>	Documento pubblico
<i>Riferimenti</i>	ISO 9001:2015
<i>Comunicazione</i>	Pubblicazione sito web aziendale e intranet
<i>Approvatore</i>	<i>Benedetto Di Salvo (Chief Executive Officer)</i>

Italtel è una realtà internazionale fortemente radicata nel mercato delle telecomunicazioni e nel mercato ICT che da sempre si distingue per la capacità di realizzare soluzioni tecnologiche innovative a supporto della trasformazione digitale.

Nel corso degli anni, Italtel ha maturato un consolidato know-how che le permette di proporre nuove soluzioni in linea con le esigenze dei propri clienti, sia nell'Information Technology che nel campo delle reti, nonché con le esigenze di crescita e di sviluppo tecnologico dei Paesi in cui opera. Inoltre, Italtel si propone come riferimento per i propri clienti in tutti gli ambiti previsti dalla propria *offer proposition*.

Italtel opera nel rispetto delle esigenze e delle aspettative dei propri clienti, nella piena osservanza delle normative cogenti e adottando le migliori pratiche disponibili. In questo contesto, Italtel si impegna ad attuare un percorso virtuoso di miglioramento continuo dei propri processi e del proprio portafoglio d'offerta. Tale percorso, che rappresenta uno dei fondamentali obiettivi della Società, viene perseguito da Italtel attraverso la valorizzazione delle competenze delle proprie Persone per le quali l'azienda si impegna a pianificare e ad eseguire opportuni programmi di formazione e sviluppo.

**Italtel, pertanto, si propone di:**

- a) sviluppare soluzioni innovative ad alto valore** per la comunicazione tra persone ed oggetti (IoT) attraverso l'interoperabilità intelligente tra tecnologie e reti;
- b) affiancare costantemente il cliente** ponendosi quale partner di riferimento per le sue esigenze e aspettative in tutte le fasi della relazione: dal marketing alla vendita, allo sviluppo delle soluzioni, sino all'assistenza post-vendita;
- c) perseguire la soddisfazione delle aspettative di tutte le parti interessate** (clienti, dipendenti, partner, azionisti e comunità);
- d) ricercare uno sviluppo sostenibile** e favorire la creazione di un tessuto di relazioni e rapporti basati sull'adozione di comportamenti **socialmente responsabili**;

**attraverso i seguenti principi ispiratori:**

- **Innovation**  
La realizzazione di soluzioni con tecnologie innovative, mediante metodologie di sviluppo "Agile".
- **High Standards**  
Il raggiungimento da parte dei propri prodotti e servizi di livelli di qualità allineati agli standard più evoluti disponibili sul mercato.
- **Efficiency in Delivery**  
Il rispetto di tutti gli elementi (tempi, costi e qualità) previsti nella realizzazione e nella consegna

dei propri prodotti, servizi e soluzioni.

- **People & Culture**

La formazione e lo sviluppo delle Persone per promuovere la loro *company employability*; l'impegno costante per raggiungere risultati eccellenti, incoraggiando atteggiamenti collaborativi e responsabilizzanti; la creazione di un ambiente di lavoro sicuro, inclusivo e rispettoso della diversità e della parità di genere, riconoscendo il benessere e la crescita delle Persone come elementi fondamentali per il proprio successo.

- **Customer Care & Experience**

Il costante ascolto del cliente e la capacità di anticipare, comprendere e soddisfare le sue esigenze.

- **Solid Partnerships**

La costruzione di un rapporto solido e di lungo termine con i fornitori, in logica win-win.

- **Brand Awareness**

La comunicazione degli asset qualificanti dell'azienda, dei suoi risultati e del posizionamento.

- **Sustainability**

Integrare la sostenibilità in tutte le attività e aree aziendali, riducendo l'impatto ambientale, contendo i consumi energetici, favorendo l'uso di energie rinnovabili, e promuovendo pratiche etiche e responsabili.

- **Quality & Continuous Improvement**

Il continuo miglioramento dell'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità.

Ciascuno, nell'ambito del proprio ruolo e della propria organizzazione, è chiamato a fare la propria parte per mettere in atto la presente Politica, assicurandone la diffusione, rispettando i principi in essa contenuti e impegnandosi nel perseguire gli obiettivi che da essa discendono.

La Direzione si impegna ad effettuare periodicamente il riesame della politica e del sistema documentale per la qualità al fine di garantirne l'idoneità con continuità.

ITALTEL S.P.A.

Benedetto Di Salvo  
Chief Executive Officer

