

POLITICA DE CALIDAD Y MEDIO AMBIENTE

EPRESA ENERGÍA es una empresa creada en el año 2000 siendo su objeto inicial la comercialización de energía eléctrica en el mercado libre. A partir del año 2005 participa en una experiencia pionera consistente en la transmisión de datos a través de la red eléctrica, siendo una de las primeras empresas en la implantación y comercialización de esta tecnología que la convierte en un operador de telecomunicaciones, constituyéndose como tal ante la Comisión Nacional de los Mercados y de la Competencia.

Con el objetivo de alcanzar el máximo nivel de satisfacción de sus clientes y realizar nuestros servicios de forma correcta, ha decidido implantar y mantener un Sistema de Gestión de Calidad y Medio Ambiente según las directrices de las Normas UNE-EN ISO 9001:2015 y UNE-EN ISO 14001:2015, bajo el alcance “Venta de energía eléctrica en el mercado libre. Proveedor de acceso a internet + voz ip y telefonía móvil.”

Por esta razón, se ha desarrollado una Política de Calidad y Medio Ambiente aplicable a nuestras actividades y servicios, que define los principios de actuación en relación a la gestión de la Calidad y el Medio Ambiente, que en adelante, oriente e inspire a todas las actividades y servicios desarrollados por nuestra empresa y sirva para poner de manifiesto nuestro compromiso público en este sentido.

De este modo, el compromiso de EPRESA ENERGÍA se fundamenta en:

- Disponer de una oficina de atención al cliente para que nos conozca personalmente y se pueda tratar su situación del servicio de forma específica.
- Ofrecer atención comercial y técnica personalizada a partir de las necesidades de cada cliente.
- Ofrecer facilidad en la gestión de la contratación de servicios y sus modificaciones posteriores.
- Ofrecer atención técnica en horario de 9:00 a 14:00 y de 17:00 a 20:00 todos los días ante cualquier incidencia que se pueda presentar. En horario fuera de atención directa tendrá un buzón para dejar sus sugerencias e incidencias.

- Solucionar cualquier tipo de problema de forma directa y satisfactoria para nuestros clientes sin demoras ni esperas.
- Aconsejar a nuestros clientes con nuestras mejores tecnologías y analizar sus puntos de servicios para dar mejor calidad de servicio.
- Cumplir y respetar tanto los requisitos legales aplicables a nuestras actividades, como otros requisitos que se hayan suscrito o nos apliquen.
- Adoptar el compromiso de la mejora continua, planteando objetivos y metas, fácilmente medibles y asumibles en función de las capacidades de nuestra empresa.
- Adoptar medidas necesarias para la protección del medio ambiente, prevenir y minimizar el impacto que pueda provocar nuestra actividad al medio ambiente, llevando a cabo unas buenas prácticas ambientales en la empresa. Asegurando una eficacia para el control operacional mediante consumo y suministro de energía verde, gestión de residuos peligrosos y residuos de aparatos electrónicos. Se aplicarán estas directrices de manera transversal a la actividad de la empresa para la preservación del planeta.
- Asegurar la capacitación, competencia y actitud profesional de los trabajadores a través de programas de formación y sensibilización ambiental y calidad.
- Mejorar la relación con nuestros clientes y proveedores, valorando la satisfacción de los primeros y estableciendo canales de comunicación con los segundos para un beneficio mutuo.
- Involucrar a clientes, proveedores y al público en general en esta Política de Calidad y Medio Ambiente de EPRESA ENERGÍA tratando de hacerles partícipes de la misma y conseguir entre todos llevar a cabo una adecuada gestión de los procesos.

Esta política se encuentra a disposición del público y se revisa y actualiza para su continua adecuación.

LA DIRECCIÓN



empresaenergía

Fecha: 01/03/17. Edición: 00