

## POLITICA DELLA QUALITÀ

19 Aprile 2021

Il Consiglio di Amministrazione di IBERDROLA, S.A. (la "**Società**") ha la competenza per predisporre, valutare e rivedere in modo permanente il Sistema di Governance e Sostenibilità e, in particolare, per approvare e aggiornare le politiche corporative, che contengono le linee guida che regolano l'operato della Società e delle società integrate nel gruppo la cui entità capogruppo è, nel senso stabilito dalla legge, la Società (il "**Gruppo**").

Nell'esercizio di tali responsabilità, e consapevole che la gestione ottimale di tutti i processi e delle risorse delle società appartenenti al Gruppo è una leva essenziale per la creazione di valore in modo sostenibile per tutti i suoi Gruppi di interesse e per il rispetto delle disposizioni dello Scopo e dei Valori del gruppo Iberdrola, il Consiglio di Amministrazione approva la presente Politica per la qualità (la "**Politica**").

### FINALITÀ

Scopo di questa Politica è sviluppare gli strumenti del Gruppo per rafforzare la competitività di prodotti e servizi energetici fornita attraverso l'efficienza nei processi di generazione, trasmissione e distribuzione di energia, prestando particolare attenzione alla gestione ottimale dei processi e delle risorse.

Attraverso lo sviluppo dei suddetti strumenti, il Gruppo rafforza il proprio modello di crescita sostenibile nel campo della cultura dell'eccellenza e delle procedure inerenti alla gestione della qualità, contribuendo così al raggiungimento del settimo, nono e dodicesimo degli Obiettivi di Sviluppo Sostenibile (OSS) approvati dalle Nazioni Unite.

La Società vede la qualità come uno dei principi fondamentali che costituiscono il terzo dei valori aziendali del Gruppo, l'impulso dinamico, che riflette la vocazione innovativa e punta a realizzare piccoli e grandi cambiamenti che agevolino la vita delle persone attraverso l'efficienza, far proprie le loro esigenze e la ricerca costante del miglioramento continuo e che comprende l'impegno verso altri valori come la semplicità, l'agilità e l'anticipazione delle esigenze.

Il modello di creazione di valore del Gruppo è supportato da tre pilastri strategici: crescita profittevole, eccellenza operativa e l'ottimizzazione del capitale, con le persone a cui il Gruppo fornisce energia, cioè con i propri clienti, come focus centrale per tutte le sue attività. In questo contesto, l'obiettivo ultimo del modello di creazione di valore sostenibile e condiviso del Gruppo, trascende la mera generazione di redditività e aspira anche a fungere da motore e leva per il cambiamento sociale.

L'Azienda, attraverso la sua Direzione Innovazione, Sostenibilità e Qualità (o l'area che ne assumerà le funzioni in futuro), sostiene e coordina l'implementazione, il monitoraggio e la verifica del rispetto della presente Politica da parte di tutte le società del Gruppo.

### AMBITO DI APPLICAZIONE

La presente Politica applica a tutte le società che compongono il Gruppo, nonché alle società partecipate non integrate nel Gruppo su cui la Società ha un controllo effettivo, nei limiti legalmente stabiliti.

Fermo restando quanto previsto dal comma precedente, le *subholding* quotate e le loro controllate, nell'ambito della propria speciale autonomia rafforzata, possono stabilire una politica equivalente, che dovrà essere conforme ai principi inclusi nella presente *Politica* e nelle altre politiche ambientali, sociali e di corporate governance, sugli adempimenti normativo del sistema di governo e di sostenibilità.

Nelle imprese partecipate in cui la presente Politica non è applicabile, la Società promuoverà, tramite i suoi rappresentanti nei propri organi amministrativi, l'allineamento delle loro politiche a quelle della Società.

Inoltre, la presente Politica è applicabile anche, ove possibile, a joint venture, unioni temporanee di società e altro associazioni equivalenti, quando la Società ne assume la gestione.

## PRINCIPI FONDAMENTALI DI AZIONE

Per il raggiungimento degli obiettivi dichiarati, il Gruppo assume e promuove i seguenti principi di azione alla base di tutte le proprie attività nell'ambito della qualità:

- a) Il miglioramento della soddisfazione della clientela, interna ed esterna, focus centrale nelle attività del Gruppo e nella progettazione e configurazione dei suoi prodotti e servizi, in modo che soddisfino o superino le sue aspettative;
- b) La promozione dell'eccellenza operativa, promuovendo una cultura del miglioramento continuo e dell'eccellenza nella gestione, con l'obiettivo di aumentare la competitività e creare valore per il team umano, gli azionisti e altri soggetti interessati della Società;
- c) La promozione dei sistemi di gestione della qualità, privilegiando nella sua implementazione l'apporto di valore alle diverse organizzazioni del Gruppo. In particolare, la trasformazione del modello energetico verso una maggiore elettrificazione e l'impatto della digitalizzazione e dei nuovi modelli di business sulle attività del Gruppo rendono necessaria una valutazione continua degli strumenti a supporto dei processi, come i sistemi di gestione di qualità, con l'obiettivo di raggiungere l'eccellenza operativa e l'eccellenza nella gestione;
- d) Orientamento verso soggetti interessati della Società, lavorando per identificare e soddisfare, o addirittura superare le sue aspettative;
- e) Il coinvolgimento di tutti i professionisti del Gruppo attraverso il lavoro di squadra, la fluidità delle informazioni, la comunicazione interna, la formazione, pari opportunità e riconoscimento dei risultati.

## MODELLO DI QUALITÀ DELL'AZIENDA

Il modello di qualità dell'Azienda fa parte del Modelli di Business del Gruppo, stabilito attraverso un sistema di gestione di qualità globale che coordina e supervisiona i sistemi di gestione della qualità delle diverse aree aziendali e di business della Gruppo per sfruttare le sinergie derivanti dall'appartenenza ad esso e promuovere il rispetto dei principi fondamentali di azione di cui sopra.

Nell'ambito di tale modello, al fine di vigilare in modo adeguato sull'osservanza di quanto previsto dalla presente Politica, il Gruppo dispone di linee guida per la qualità, approvate dalla Direzione Innovazione, Sostenibilità e Qualità della Società, che definiscono le linee strategiche generali di qualità, coerenti con i principi base di azione raccolti precedentemente e con l'impegno al miglioramento continuo, e che vengono comunicati alle società del Gruppo, che le sviluppano e concretizzano in obiettivi e traguardi di qualità e per i loro diversi livelli organizzativi, nel rispetto della loro struttura aziendale e della governance del Gruppo.

Allo stesso modo, al fine di garantire pratiche omogenee e livelli di qualità nel Gruppo, la Direzione Innovazione, Sostenibilità e Qualità della società ha anche approvato un manuale e procedure generali di qualità, nonché un sistema di monitoraggio globale che controlla periodicamente l'evoluzione degli obiettivi e dei piani di azione delle diverse aree aziendali e affari.

La presente Politica è stata inizialmente approvata dal Consiglio di Amministrazione il 18 dicembre 2007 e da ultimo modificata il 19 aprile 2021.