



Politica per la Qualità

La Politica per la Qualità si integra ed è coerente con le altre politiche aziendali già fortemente orientate al miglioramento della soddisfazione del Cliente.

ACEA Servizi Strumentali Territoriali S.r.L., infatti, pone tra gli obiettivi primari quello della piena *soddisfazione del Cliente (Comuni)*, diretto e indiretto (Comuni, stakeholder interni) assicurando la fornitura di servizi/prodotti rispondenti alle specifiche intrinseche ed estrinseche richieste.

L'attenzione al Cliente, considerato nella totalità delle proprie esigenze e non solo come utente passivo del servizio erogato, è il punto focale di una strategia fatta propria dall'Azienda, fatto salvo il rispetto delle disposizioni normative.

Gli obiettivi per la qualità sono riassumibili come segue:

- Migliorare l'efficienza, qualità, ed efficacia organizzativa interna;
- Sviluppare una più evoluta cultura aziendale, orientata alla soddisfazione del cliente diretto e indiretto e al miglioramento di tutti i processi aziendali, richiedendo il pieno coinvolgimento dell'alta direzione di tutte le maestranze presenti nell'Azienda;
- Aumentare la soddisfazione dei Comuni, attraverso il miglioramento continuo oppure sviluppando nuovi servizi che garantiscano una maggior prestazione (anche ambientale) degli impianti gestiti;
- Garantire un livello di prestazione congrua con i patti contrattuali;
- Puntare alla massima soddisfazione delle parti interessate.
- Aumentare la professionalità di tutti coloro che lavorano per l'Azienda, creando un valore aggiunto a livello qualitativo;

- Sviluppare la comunicazione aziendale a tutti i livelli e gerarchie;
- Ridurre il numero delle Non Conformità di Servizio (in accettazione, durante l'erogazione del servizio e a seguito dei Reclami dei Clienti);
- Monitorare costantemente i fornitori di prodotti e, soprattutto, di servizi.

La Direzione, attraverso il Rappresentante della Direzione, sorveglia in merito all'attuazione della presente Politica, fornendo le risorse necessarie per l'attuazione di tali principi.

Lo strumento principale individuato per la realizzazione della Politica Qualità è il Sistema di Gestione sviluppato sulla base delle norme UNI EN ISO 9000.

Il personale di **ACEA Servizi Strumentali Territoriali S.r.l.** deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Società; a tal fine, la Direzione assicura un impegno crescente nella sensibilizzazione del personale allo sviluppo, mantenimento e continuo miglioramento del Sistema di Gestione. Questo si realizza attraverso la comunicazione periodica della presente Politica e degli obiettivi ad essa correlati, in modo da garantire che tutti comprendano l'importanza della partecipazione e del coinvolgimento al miglioramento progressivo del sistema.

I dati derivanti dall'applicazione del Sistema di Gestione sono periodicamente analizzati dalla Direzione, in sede di riesame del Sistema Qualità, per verificarne l'attuazione e l'efficacia e per promuoverne il miglioramento continuo. In tale occasione, alla luce di quelli che possono essere stati i cambiamenti normativi, gestionali, il grado di raggiungimento degli obiettivi e traguardi e gli esiti della sorveglianza del sistema, la Direzione valuta l'esigenza di modificare i principi della Politica.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Società, descritti nel presente documento, sono costantemente diffusi all'intero personale da parte del Rappresentante della Direzione con i canali di comunicazioni più opportuni in relazione ai temi di interesse.

Data 16/04/2012

ACEA Servizi Strumentali Territoriali S.R.L.
L'Amministratore Unico
CARCIOFFO Ing. Francesco
Firma Direzione