

DOCUMENTO DI POLITICA DELLA QUALITÀ

E' obiettivo del Management organizzare in regime di gestione della qualità documentata il servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione) svolto della **GE.SE.SA. S.p.A.**

Il Management ha individuato nello sviluppo di questo Sistema di gestione per la Qualità (in conformità con la norma UNI EN ISO 9001:2008) lo strumento più efficace per soddisfare i bisogni del Cliente e per adempiere nel modo migliore possibile alle clausole previste dal contratto.

Il Management si impegna ad adottare tutte le misure necessarie ad assicurare che questa Politica per la Qualità sia compresa, attuata a tutti i livelli dell'organizzazione e venga aggiornata per il raggiungimento di un livello di qualità del servizio e del prodotto (acqua potabile e/o acqua depurata) sempre superiore, anche applicando parametri più restrittivi rispetto a quelli imposti dalle leggi e dalle norme di riferimento, allo scopo di avere ampi margini di garanzia, per consentire il raggiungimento dell'obiettivo primario che è:

“la qualità del servizio, ovvero la rispondenza alle esigenze del Cliente in un’ottica di miglioramento continuativo del servizio fornito”.

La qualità del Servizio erogato dalla **GE.SE.SA. SpA** è conforme a quanto stabilito dalla **“CARTA DEI SERVIZI”** approvata dal Consiglio di Amministrazione in data 23 febbraio 2000 (revisione 2 del 02 aprile 2001), che costituisce elemento integrante e qualificante della presente Politica della Qualità. Tale documento viene gestito in forma controllata esternamente al Manuale della Qualità.

La qualità dell'acqua gestita deve mantenere costante nel tempo la rispondenza alle norme vigenti, grazie all'utilizzo in regime di qualità del sistema di captazione, adduzione, distribuzione, controllo, raccolta, allontanamento e depurazione che è parte integrante del Sistema di gestione per la Qualità.

Qualità del rapporto con il Cliente Pubblica Amministrazione

Elementi qualificanti per il mantenimento di rapporti di qualità tra la **GE.SE.SA. SpA** ed il Cliente per l'ottimizzazione dei servizi sono i seguenti:

- 1. adempimento di tutte le clausole previste dal vigente contratto ;**
- 2. tempestività, chiarezza e trasparenza nelle comunicazioni;**
- 3. attivazione del Cliente per promuovere innovazioni tecnologiche ed il continuo miglioramento degli impianti dedicati al servizio idrico integrato;**

GESESA SpA

4. costante applicazione del Sistema di gestione per la Qualità, nel rispetto dei requisiti di legge e della norma UNI EN ISO 9001: 2008.

Qualità del rapporto con il Cliente finale

Elementi qualificanti per il mantenimento di rapporti di qualità tra la **GE.SE.SA. SpA** e l'Utenza sono i seguenti:

- 1. soddisfazione delle esigenze espresse ed implicite;**
- 2. fornitura di acqua potabile di qualità costante e prevedibile rispetto ai parametri chimico-fisici, microbiologici ed organolettici;**
- 3. garanzia della costante erogazione di acqua potabile, minimizzando gli eventi di interruzione del servizio e le inefficienze degli impianti e della rete distributiva;**
- 4. gestione in forma controllata del trattamento delle acque reflue con garanzia del rispetto di tutti i parametri previsti dalle leggi in materia prima della loro reimmissione nei corpi idrici recettori;**
- 5. promozione interna ed esterna all'azienda di una maggiore cultura e sensibilità verso il rispetto dell'ambiente e verso il rispetto del bene "acqua";**
- 6. gestione efficiente ed efficace delle attività amministrative che regolano il contratto;**
- 7. efficace gestione delle segnalazioni e dei reclami presentati dal Cliente per migliorare la qualità del servizio e mantenere costante quella del prodotto;**
- 8. costante applicazione del Sistema di gestione per la Qualità, nel rispetto dei requisiti di legge e della norma UNI EN ISO 9001: 2008.**

Qualità nei rapporti organizzativi interni

Condizioni necessarie al mantenimento di rapporti di qualità con il Cliente, diretti ed indiretti, sono la corretta impostazione dei rapporti funzionali all'interno dell'organizzazione della **GE.SE.SA. SpA** e la efficiente circolazione delle informazioni al suo interno.

Elementi qualificanti sono i seguenti:

- 1. coinvolgimento di tutte le risorse aziendali nella comprensione dei requisiti del Sistema di gestione per la Qualità dal momento che tutto il personale contribuisce al mantenimento ed al miglioramento della qualità del servizio;**
- 2. adesione di tutte le funzioni aziendali agli obiettivi di questa Politica per la Qualità, attraverso la diffusione della stessa e la definizione di piani ed obiettivi concreti di miglioramento e la verifica costante degli Indicatori della Qualità;**

GESESA SpA

3. formazione continua del personale e pianificazione delle esigenze formative.

L'organizzazione assicura che la Politica per la Qualità sia:

1. **DIFFUSA** mediante affissione e mediante illustrazione nel corso di specifiche riunioni;
2. **APPLICATA** mediante verifiche ispettive;
3. **SOSTENUTA** mediante la verifica dell'impegno per la attuazione, suggerimenti e verifica della consapevolezza di tutto il personale;
4. **RIESAMINATA** per la conferma della sua validità e per eventuali modifiche in sede di Riesame della Direzione.

Benevento, lì 9/05/2017

Gesesa

GRUPPO ACEA



GESESA SpA

Capitale Sociale € 534.990,70 – 82100 BENEVENTO: Zona Industriale Pezzapiana
Tel. 0039 0824 320311 – Fax 0039 0824 320353 – Numero VERDE 800250981
P. I.V.A. e C.F. 00 934 000 621 Iscr. Reg. Imp. BN n° 00934000621 –R.E.A. BN 71916
www.gesesa.it – gesesa@gesesa.it