

## **POLITICA PER LA QUALITÀ**

**MISSIONE:** fornire servizi relativi al collettamento e alla depurazione delle acque sempre rispondenti alle necessità dei Comuni Soci e degli Utenti/Clienti, in modo professionale, efficace, efficiente ed attento alle esigenze delle Parti interessate; nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in conformità ai requisiti contrattuali, ed alle norme e leggi vigenti.

**VISIONE:** Eccellere nella qualità delle prestazioni fornite, nella prontezza dell'assistenza, nel rispetto dei tempi programmati, nell'innovazione, nell'utilizzo delle risorse e nell'orientamento al Cliente creando valore per la Collettività. Essere protagonisti nel processo di sinergia fra i gestori del ciclo idrico integrato del territorio.

Sud Seveso Servizi S.p.A. e VALBE Servizi S.p.A., oltre all'eticità dei comportamenti in linea con il proprio Codice Etico e Modello Organizzativo(\*) (ex D.Lgs. 231/2001), vogliono assicurare ai propri collaboratori un ambiente di lavoro stimolante e gratificante che abbia al primo posto il lavoro di team finalizzato al raggiungimento degli obiettivi a cui ciascuno possa contribuire pienamente instaurando un rapporto aperto, basato sulla fiducia e sul rispetto delle responsabilità e dei ruoli definiti. Sud Seveso Servizi S.p.A. e Valbe Servizi S.p.A. considerano, inoltre, di primaria importanza garantire che le attività siano svolte nel rispetto della salute e sicurezza e nel rispetto del Piano Anticorruzione.

Sud Seveso Servizi S.p.A. e VALBE Servizi S.p.A., pienamente consapevoli che il miglioramento continuo delle proprie prestazioni è indispensabile per raggiungere il pieno soddisfacimento delle aspettative dei Clienti e delle Parti Interessate, concretizzano la propria missione e visione nell'ambito di una costante e continua evoluzione della Società.

Per realizzare questa Politica l'Amministratore Unico si propone di promuovere, sviluppare e supportare i seguenti obiettivi declinati in tre direttrici principali:

1) Migliorare il servizio reso alla Collettività e ai propri Clienti in modo da aumentarne la soddisfazione e la consapevolezza:

- Cogliere ogni opportunità per incrementare e migliorare i servizi offerti
- Monitorare la qualità del servizio erogato ai Clienti al fine di garantirne la rispondenza ai requisiti contrattuali, inclusa la Carta dei Servizi
- Creare corretti e trasparenti canali di comunicazione sia interni che esterni ed essere sempre orientati alla risoluzione dei problemi dei Clienti /Utenti sia di tipo tecnico che amministrativo
- Rendere consapevoli i Clienti/Utenti e la Collettività dell'importanza del processo depurativo e del proprio ruolo tramite azioni di promozione mirate.

2) Personale capace e motivato:

- Investire nella formazione e responsabilizzazione a tutti i livelli per aumentare la consapevolezza del proprio ruolo all'interno dell'azienda e le proprie competenze
- Rendere partecipe il personale delle decisioni prese dalla Direzione e coinvolgerlo nella realizzazione delle politiche aziendali
- Avere persone propositive che lavorino come un team supportandosi a vicenda per raggiungere gli obiettivi delle società

3) Realizzare una gestione efficace ed efficiente:

- Contenere i costi (ottimizzando in particolare i consumi energetici) e migliorare il risultato economico per creare valore da reinvestire nelle infrastrutture e nei servizi.
- Migliorare continuamente l'efficacia del proprio Sistema di Gestione per la Qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001, quale strumento di corretta gestione, con particolare attenzione alla qualità delle acque depurate ed alla realizzazione delle infrastrutture pianificate.
- Collaborare con Enti di ricerca per cogliere elementi innovativi di miglioramento

In linea con questa Politica, gli obiettivi specifici e misurabili sono definiti, concordati e condivisi con tutto il personale, annualmente, nell'ambito del Riesame di Direzione. Questo fa sì che tutti siano consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività affidate e di come l'attività di ognuno contribuisca al raggiungimento degli obiettivi generali delle Società.

Nel Riesame di Direzione viene valutata l'adeguatezza e la continua idoneità delle strategie della presente Politica e delle risorse messe a disposizione.

La Politica per la Qualità è esposta internamente e resa disponibile al pubblico; l'Amministratore Unico si impegna a comunicarla e farla comprendere all'interno dell'organizzazione.

13 marzo 2015

L'Amministratore Unico  
Ing. Luca Claudio Colombo

(\*) Il codice etico è stato adottato solo da Valbe Servizi S.p.A.