

Comune di :

ELMAS



C\_0399-092108--2016-02-24-0002023

Prot. Generale n: 0002023

A

Data: 24/02/2016 Ora: 08.03

Classificazione: 10 - 4 - 3

Cagliari, 23 febbraio 2016

Prot. AR/FF/9341/AU

(lettere e numeri da citare nella risposta)

Al Signor Sindaco

Gentile Sindaco,

Abbanoa Spa sta attivando un percorso di attestazione di qualità dei processi aziendali che ha come obiettivo finale quello di ottenere la certificazione ISO 9001:2015.

Per raggiungere questo importante risultato, che ci pone in una posizione di avanguardia rispetto alle altre aziende del settore, stiamo predisponendo una serie di azioni finalizzate all'incremento degli standard qualitativi dei servizi alla clientela, dei processi organizzativi, dell'utilizzo delle nuove tecnologie, della riduzione dell'impatto ambientale, delle attività di risparmio energetico, della prevenzione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori e di tutti i vari aspetti della vita aziendale.

In avvio di questo processo, Abbanoa ha predisposto un documento programmatico di Politica della Qualità che segna in modo chiaro e definito il percorso da compiere e ho ritenuto che, in qualità di Socio, fosse opportuno che ne prendesse visione, in un'ottica di trasparenza e collaborazione fattiva che l'azienda, nel rapporto con i soci, sta perseguendo da tempo.

In allegato troverà quindi il documento di Politica della Qualità, programma entro il quale ci muoveremo per il raggiungimento degli standard di qualità auspicati e previsti.

Anticipiamo fin d'ora che nei prossimi mesi sarà avviata una campagna di monitoraggio dei livelli di soddisfazione verso tutti gli Stakeholder (Azionisti, Clienti, Fornitori) finalizzata a raccogliere elementi sugli standard di servizio dell'azienda.

Cordiali saluti.

AMMINISTRATORE UNICO  
Dott. Alessandro RamazzottiAmministratore Unico - Viale A. Diaz, 77 - Cagliari  
Tel. 070/6032271.279 - fax 070/6032257

Abbanoa S.p.A. - Capitale Sociale € 256.275.415,00 i.v. • C.F. e N.I. Registro Imprese C.C.I.A.A. Nuoro 02934390929  
Sede Legale: Via Straullu, 35 - 08100 Nuoro • Tel. 0784.213600 - Fax 0784.203154  
Sede Amministrativa: Viale Diaz, 77 - 09125 Cagliari • Tel. 070 60321 - Fax 070 340479  
Website: [www.abbanoa.it](http://www.abbanoa.it) - E-mail: [info@abbanoa.it](mailto:info@abbanoa.it)

	<p>POLITICA DELLA QUALITA'</p>	
---	--------------------------------	--

ABBANOVA E' UNA DELLE PRINCIPALI UTILITY ITALIANE, OPERATIVA NEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO (DALLA CAPTAZIONE E DISTRIBUZIONE FINO ALLA RACCOLTA E DEPURAZIONE), SECONDA PER VOLUMI POTABILIZZATI E DISTRIBUITI E NUMERO DI CLIENTI TRA LE SOCIETA' AD INTERO CAPITALE PUBBLICO, PRIMA IN ITALIA AD OTTENERE LA CERTIFICAZIONE ISO 9001:2015

Abbanova, attraverso un modello di gestione capace di innovazione ed orientato al miglioramento continuo dei propri servizi, si propone di costituire punto di riferimento sempre più qualificato nel panorama delle utilities, nell'interesse dei suoi clienti, dei suoi lavoratori e dei suoi azionisti.

In particolare Abbanova opera, in un sistema regolato, secondo una pianificazione strategica, una programmazione pluriennale ed obiettivi misurabili per il miglioramento continuo, in conformità alla legislazione in materia di qualità, sicurezza e ambiente, attraverso iniziative volte a:

- **offrire ai clienti alti livelli qualitativi di servizio**, garantendo accessibilità e trasparenza;
- **ottimizzare i processi organizzativi** mediante progetti specifici per il miglioramento delle performance;
- **sperimentare ed implementare l'innovazione tecnologica** anche in sinergia con enti di ricerca, istituti accademici, partner industriali;
- **ridurre gli impatti sull'ambiente** attraverso la progettazione delle infrastrutture ed una gestione sostenibile e rispettosa della risorsa idrica, a salvaguardia del territorio e del benessere della collettività;
- **ricercare soluzioni che consentono il risparmio energetico** anche attraverso la produzione di energia da fonti rinnovabili;
- **prevenire e ridurre i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori**;
- sviluppare nei lavoratori, il senso di responsabilità verso l'ambiente, la salute e la sicurezza propria e dei colleghi anche attraverso percorsi di formazione specifici;
- sensibilizzare tutti gli stakeholder sugli aspetti ambientali, della qualità e della sicurezza e coinvolgere sugli obiettivi strategici i fornitori, i clienti, gli azionisti e i cittadini;
- promuovere il dialogo ed il confronto tra tutti i portatori di interesse (autorità pubbliche, cittadini, associazioni, etc.) attivando adeguati strumenti di partecipazione e comunicando in modo trasparente le performance aziendali.

Abbanova riconosce quindi come scelta strategica lo sviluppo di un sistema di gestione per la Qualità e sostiene la promozione della cultura della qualità, nel rispetto dell'ambiente e della sicurezza. I vertici aziendali, a partire dall'Amministratore Unico e dal Direttore Generale, si impegnano ad attuare e mantenere gli impegni assunti, verificando periodicamente che la Politica sia documentata, resa operante, aggiornata e diffusa in modo trasparente attraverso i principali canali di comunicazione interni ed esterni.

La Direzione di Abbanova SpA ritiene di dover dare a questo documento la più ampia diffusione e di diffonderne i risultati.

Data di Emissione: 15 -02 - 2016

Amministratore Unico  
Dott. Alessandro Ramazzotti