

### ***Politica della Qualità***

Il servizio pubblico, per essere di qualità, deve garantire a chi ne usufruisce procedure rapide e semplici, disponibilità delle informazioni.

Mondo Acqua S.p.A. garantisce la fornitura di acqua potabile per:

- uso civile domestico;
- uso civile non domestico;
- altri usi relativi ai settori commerciale, zootecnico, artigianale in genere, escluso l'uso produttivo.

Per il servizio di fognatura, le garanzie si riferiscono agli scarichi che hanno recapito nella pubblica fognatura.

Mondo Acqua S.p.A. si è posta come obiettivo primario il mantenimento di un Sistema Qualità per la conduzione, il coordinamento ed il controllo delle proprie attività.

Il Sistema in esame, per rendere possibile il raggiungimento dello scopo, necessita di presupposti e strumenti sia tecnici che organizzativi, i quali attraverso l'applicazione metodica, programmata e documentata, garantiscano:

- La conformità dei servizi forniti con i requisiti richiesti e/o con le specifiche contrattuali;
- La piena ed incontestata fiducia e soddisfazione dei propri Clienti nel rispetto della Carta dei Servizi;
- L'adozione di una mentalità basata sulla continua analisi dei rischi;
- Il miglioramento continuo degli esiti gestionali ed organizzativi dell'Azienda;
- L'affidabilità del servizio nel suo complesso;
- La ricerca continua di metodi e strumenti preordinati all'ottimizzazione del servizio o comunque al miglioramento costante degli obiettivi postisi;
- L'attivazione di adeguati processi di comunicazione all'interno dell'Azienda per coinvolgere pienamente il personale nel perseguimento degli obiettivi del Sistema Qualità.

In concreto, Mondo Acqua, attraverso l'instaurazione del Sistema in oggetto, si propone di:

- Creare un dialogo costante con i propri Clienti in modo da essere in grado di assecondarne le esigenze, attraverso analisi di customer satisfaction che possano altresì determinare variazioni della Carta dei Servizi;
- Instaurare e mantenere attivo un confronto continuo con tutte le parti interessate rilevanti di cui l'Azienda si serve, per valutare insieme ad essi le strategie applicabili in un'ottica di crescita congiunta, ma anche nel perseguimento del fine ultimo della soddisfazione del Cliente;

**SEZIONE 1  
POLITICA PER LA QUALITÀ**

- Ridurre fino all'eliminazione totale, i costi dovuti a Non Conformità, e più in generale causati da disfunzioni del servizio.

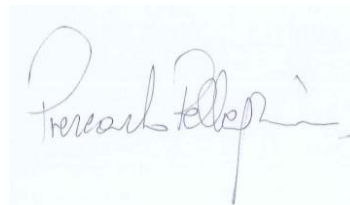
Mondo Acqua é inoltre consapevole che il rispetto dell'ecosistema e la sicurezza dell'ambiente di lavoro e dei siti presso i quali somministra il servizio oltre che ad un evidente obbligo morale rappresenta parte integrante del servizio offerto ai propri Clienti.

Per ottemperare ai suddetti principi ed al fine di garantire la sicurezza del servizio, nei confronti del personale e dei siti serviti, Mondo Acqua si impegna a:

- adottare tutte le misure volte a ridurre la durata dei disservizi e ad arrecare ai Clienti il minor disagio possibile
- rendere identificabile e fornire adeguata istruzione al personale incaricato ai contatti con il Cliente
- adottare misure di contenimento degli sprechi sensibilizzando le utenze al riguardo
- individuare compiti e responsabilità del personale preposto alla gestione delle strutture aziendali
- analizzare periodicamente le azioni atte alla mitigazione del rischio e al perseguimento delle opportunità
- rispettare rigorosamente le prescrizioni legislative vigenti e future
- adottare soluzioni tecnologiche più funzionali per il raggiungimento della soddisfazione del Cliente.
- garantire la conformità della propria organizzazione alla norma di riferimento UNI EN ISO 9001:2015 omissis
- predisporre e mantenere aggiornata la Carta dei Servizi con gli standard indicativi della Qualità del Servizio e delle modalità di misurazione.
- rendere disponibile, a richiesta, la Carta dei Servizi ed il regolamento di somministrazione.

Il presente documento riletto ed approvato nel corso del Riesame della Direzione in data 08/02/2024 viene aggiornato e reso noto al personale mediante la pubblicazione sul sistema di archiviazione digitale Arxivar ed è disponibile al pubblico ed a chiunque ne faccia richiesta.

Mondovì, 08/02/2024



Il Presidente

Arch. Piercarlo Pellegrino