

Aquamet S.p.A. è profondamente consapevole dell'importanza che riveste per la collettività la sua funzione di gestore di servizi. Essa svolge tale ruolo assicurando i massimi livelli possibili di qualità anche con riferimento agli impegni assunti dagli *utenti del sistema*¹ nei confronti dei loro clienti. E' inoltre convinta che un ambiente di lavoro salubre e sicuro risponda ad irrinunciabili esigenze umane e civili, e costituisca una delle condizioni essenziali per la qualità dei processi di lavoro.

I principi fondamentali su quali basa l'erogazione del proprio servizio sono i seguenti:

- Continuità del servizio
- Partecipazione degli *utenti del sistema* alla definizione delle modalità di erogazione del servizio
- Cortesia del personale
- Efficacia ed efficienza
- Chiarezza e comprensibilità dei messaggi

Per mantenere tali impegni Aquamet S.p.A.:

- formalizza gli standard di erogazione del servizio con gli utenti del sistema;
- promuove la consapevolezza del ruolo di ogni singola funzione attraverso la conoscenza del quadro organizzativo generale e dei compiti di ogni collega
- verifica periodicamente l'adeguatezza della propria organizzazione ad assicurare gli standard di servizio individuati
- rispettare scrupolosamente la legislazione vigente
- mantiene un ruolo attivo della Direzione, dei capi e di tutti i responsabili, per la promozione del miglioramento continuo;
- mantiene la certificazione del proprio Sistema Qualità da parte di organismi di certificazione accreditati dal Sincert
- effettua verifiche ed ispezioni atte a identificare e a prevenire eventuali situazioni di non conformità con i requisiti del sistema di gestione della Qualità;

Questa politica è comunicata a tutti i collaboratori di Aquamet e ai suoi Clienti. Essa è apposta all'interno della struttura aziendale ed è disponibile a chiunque ne faccia richiesta.

L'Amministratore delegato



Figura 1

¹ *Utenti del sistema* (vedi figura 1) sono le aziende di vendita che acquisiscono il gas naturale per rivenderlo oppure venditori di gas naturale, in quanto operatori del sistema gas naturale che svolgono la propria attività ai sensi del titolo 5 artt. 14,15,16 del D.Lgs. n. 164 del 23.05.2000 sulla rete di distribuzione locale. In tale definizione rientrano anche i clienti finali che acquistano la materia prima al punto di alimentazione ad esclusivo uso proprio senza avvalersi di una azienda di vendita