



POLITICA DELLA QUALITA'

Introduzione

La CITIGAS per soddisfare al meglio le richieste dei propri Clienti, in considerazione del tipo di mercato nel quale opera, tenendo conto della propria struttura organizzativa e sempre nel rispetto delle normative vigenti, ha istituito il proprio Organismo di Ispezione di tipo C in accordo alla norma ISO/IEC 17020:2012 e ai Regolamenti Accredia applicabili per l'esecuzione delle verificazioni periodiche di dispositivi di conversione del volume di gas (Tipo 1, Tipo 2 e approvati insieme ai contatori) ai sensi del Decreto 21 aprile 2017, n.93.

L' Odi di Citigas intende garantire sempre l'imparzialità, l'indipendenza e l'integrità nello svolgere la propria attività di verifica periodica e la riservatezza delle informazioni acquisite, operando con piena ed assoluta professionalità, serietà ed affidabilità.

Le attività dell'Organismo di Ispezione della Citigas sono quindi tese a:

- Garantire l'imparzialità, l'indipendenza, l'integrità, la riservatezza, la professionalità, la serietà e l'affidabilità per tutte le attività relative alla verifica periodica,
- Garantire la corretta gestione e la rapida risoluzione di eventuali reclami, ricorsi e contestazioni provenienti da Clienti o ad altre Parti Interessate attraverso un canale dedicato e tenendo costantemente aggiornato il Reclamante/Ricorrente sullo stato del reclamo/ricorso, sugli esiti e conclusioni
- Garantire l'affidabilità del Rapporto di Ispezione emesso mediante il mantenimento dell'accreditamento UNI CEI ISO/IEC 17020;
- Garantire che il presente documento "Politica della Qualità" sia compreso ed attuato a tutti i livelli dell'Organizzazione, sia nell'ambito delle strategie intraprese e perseguite, sia nell'ambito della specifica attività di verifica periodica.

La **mission** che l'Organismo di Ispezione della Citigas intende perseguire è:

- l'attenzione continua del Cliente: cercando di soddisfare le sue aspettative implicite ed esplicite;
- il rispetto delle leggi, normative cogenti di riferimento e dei regolamenti dell'Ente di accreditamento
- il miglioramento continuo dell'efficacia del proprio sistema e servizio

- tempi certi di risposte a richieste dei Clienti
- l'emissione della documentazione attestante le verificazioni periodiche in modo attendibile e nel rispetto dei tempi concordati
- l'imparzialità nel giudizio
- il mantenimento della fiducia dei propri Clienti
- incremento del numero dei Clienti

Per conseguire questi obiettivi, l'Organismo di Ispezione ha adottato i seguenti provvedimenti:

- la raccolta di informazioni e dati su eventuali non conformità, carenze o inefficienze del servizio, promuovendo le opportune azioni correttive
- Il coinvolgimento del Personale dell'Organismo di Ispezione nell'attuazione del Sistema di Gestione attraverso la formazione e sensibilizzazione, con particolare riferimento alla gestione dei documenti ed alla conservazione delle registrazioni
- la sistematica applicazione del proprio Sistema di Gestione, la verifica della sua efficacia ed il suo miglioramento continuo, anche attraverso il riesame periodico da parte dell'Alta Direzione sul grado di attuazione e di efficacia del Sistema posto in essere
- mantenimento dell'accreditamento ISO/IEC 17020:2012, attraverso il rispetto delle leggi, delle normative di riferimento e dei regolamenti dell'Ente di Accreditamento

Pertanto, l'Alta Direzione è consapevole che il raggiungimento di tali obiettivi richiedono un impegno costante da parte di tutto il Personale dell'Organismo di Ispezione e che esso può essere raggiunto con successo solo attraverso un approccio sistematico ai processi gestionali ed operativi dell'Organismo di ispezione.