





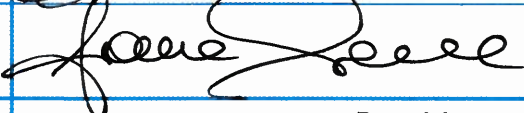
POLITICA DELLA QUALITA'

ISP_MQ_ALL_A

Rev 12



POLITICA DELLA QUALITA'

Emesso: VRTEC			Data: 30/01/2025
Verificato: RTEC			Data: 30/01/2025
Approvato: DG			Data: 30/01/2025
Rev.	Data	Descrizione modifiche	
02	29/06/2016	Revisione Generale	
03	27/03/2017	Revisione a seguito verifica di sorveglianza di Accredia	
04	11/01/2018	Revisione a seguito definizione obiettivi 2018	
05	14/01/2019	Revisione a seguito definizione obiettivi 2019	
06	13/01/2020	Revisione a seguito definizione obiettivi 2020	
07	11/01/2021	Revisione a seguito definizione obiettivi 2021	
08	11/01/2022	Revisione Generale	
09	12/05/2022	Revisione a seguito osservazioni di Accredia	
10	10/01/2023	Definizione obiettivi 2023	
11	05/02/2024	Definizione obiettivi 2024	
12	30/01/2025	Definizione obiettivi 2025	

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 verificazione 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 verificazione periodica. Tutte le attività sono eseguite in modo da garantire i requisiti dell'imparzialità delle proprie attività, l'assenza di pressioni di natura commerciale e finanziaria.
- Competenza e Responsabilità: al fine di eseguire una verificazione periodica che trasmetta fiducia è necessaria la competenza del personale impegnato nell'attività svolta. Tale requisito è garantito dalla formazione ed informazione continua pianificata a tutto il personale dell'Organismo.
- 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, la 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.