

# INDAGINE DI SODDISFAZIONE DEL CLIENTE

ANNO 2013

**GESTIONE ACQUA S.P.A.**



**ADOZIONE DI UN SISTEMA DI  
GESTIONE DELLA QUALITA'  
UNI EN ISO 9001:2008**



**OBIETTIVO: CONDUZIONE,  
COORDINAMENTO E CONTROLLO  
DELLE PROPRIE ATTIVITA'**

**Il Sistema necessita di presupposti e strumenti che garantiscano:**

- *L'affidabilità del servizio nel suo complesso;*
- *La piena ed incontestata fiducia e soddisfazione dei propri Clienti nel rispetto della Carta dei Servizi;*
- *Il miglioramento continuo degli esiti gestionali ed organizzativi dell'Azienda;*
- *La ricerca continua di metodi e strumenti volti all'ottimizzazione del servizio.*

In concreto, **GESTIONE ACQUA**, si propone di creare:

- *un dialogo costante con i propri Clienti;*

ridurre fino all'eliminazione totale:

- *le Non-Conformità causate da disfunzioni del servizio.*



ISTITUTO DI CERTIFICAZIONE DELLA QUALITÀ  
www.certiquality.it

CERTIFICATO n. **18181**  
CERTIFICATE No

SI CERTIFICA CHE L'ORGANIZZAZIONE  
WE HEREBY CERTIFY THAT THE ORGANIZATION

## GESTIONE ACQUA SPA

IT - 15063 CASSANO SPINOLA (AL) - REGIONE SCRIVIA

NELLE SEGUENTI UNITA' OPERATIVE / IN THE FOLLOWING OPERATIVE UNITS

VEDASI ALLEGATO / SEE ANNEX

HA ATTUATO E MANTIENE UN SISTEMA DI GESTIONE QUALITÀ CHE È CONFORME ALLA NORMA  
HAS IMPLEMENTED AND MAINTAINS A QUALITY MANAGEMENT SYSTEM WHICH COMPLIES WITH THE FOLLOWING STANDARD

**UNI EN ISO 9001:2008**

PER LE SEGUENTI ATTIVITÀ / FOR THE FOLLOWING ACTIVITIES **SETTORE** **EA 27**  
CODE

Gestione del servizio idrico integrato.  
*Management of the integrated water service.*

REFERIRSI AL MANUALE DI GESTIONE QUALITÀ PER L'APPLICABILITÀ DEI REQUISITI DELLA NORMA  
REFER TO MANAGEMENT SYSTEM MANUAL FOR DETAILS OF APPLICATION TO STANDARD REQUIREMENTS

IL PRESENTE CERTIFICATO È SOGGETTO AL RISPETTO DEL REGOLAMENTO PER LA CERTIFICAZIONE DEI SISTEMI DI GESTIONE  
THE USE AND THE VALIDITY OF THE CERTIFICATE SHALL SATISFY THE REQUIREMENTS OF THE RULES FOR THE CERTIFICATION OF MANAGEMENT SYSTEMS

IL PRESENTE CERTIFICATO NON È DA RITENERSI VALIDO SE NON ACCOMPAGNATO DAL RELATIVO ALLEGATO  
THE CERTIFICATE IS NOT VALID WITHOUT THE RELEVANT ANNEX

PRIMA EMISSIONE **11/10/2012**  
FIRST ISSUE  
EMISSIONE CORRENTE **12/04/2013**  
CURRENT ISSUE  
DATA SCADENZA **10/10/2015**  
EXPIRY DATE

CERTIQUALITY S.p.A. - IL DIRETTORE GENERALE

Via G. Galvani 4 - 20123 MILANO (MI) - ITALY

CISQ is a member of

**IONet**

www.ionet-certification.com

IONet, the association of the world's first class certification bodies, is the largest provider of management System Certification in the world. IONet is composed of more than 30 bodies and counts over 100 subsidiaries all over the globe.



**GESTIONE  
acqua  
SPA**



900 N° 008 A  
904 N° 002 D  
903 N° 002 F  
904 N° 005 M

900 N° 008 B  
904 N° 002 H  
903 N° 002 S  
904 N° 005 M

Member degli Accordi di Mutuo Riconoscimento EA, IAF e ILAC  
Signatory of EA, IAF and ILAC Mutual Recognition Agreements

Per informazioni sulla validità dei certificati, visitate il sito [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

For information concerning the validity of the certificate, you can visit the site [www.certiquality.it](http://www.certiquality.it)

La validità del presente certificato è subordinata a sorveglianza periodica annuale ed al riscontro completo del Sistema di Gestione con procedure integrate

The validity of this certificate depends on annual audit and on a complete review every three years of the Management System



www.cisq.com

CISQ è la Federazione Italiana di Organismi di Certificazione del settore di gestione aziendale.

CISQ is the Italian Federation of management system Certification Bodies.











