

Cordar S.p.A. Biella Servizi (di seguito Cordar) è una Società per azioni a capitale interamente pubblico partecipata da 48 Comuni biellesi, opera dal 1978 ed è certificata ISO 9001 con il seguente campo di applicazione:

Servizio Idrico Integrato: captazione sorgenti, potabilizzazione e distribuzione acque, raccolta acque reflue e depurazione. Conduzione e manutenzione di impianti idrici, di potabilizzazione e di depurazione. Progettazione e realizzazione di reti ed impianti del servizio idrico integrato.

Come stabilito dalla Norma UNI EN ISO 9001:2015 al punto 5.2.1., l'alta direzione si impegna a stabilire, attuare e mantenere una politica per la qualità appropriata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione e che costituisce un riferimento per gli obiettivi ed il soddisfacimento dei requisiti applicabili, con l'impegno per il miglioramento continuo. La garanzia della **soddisfazione dell'Utente** si ottiene attraverso la qualità del servizio fornito ovvero attraverso la coniugazione di efficacia ed efficienza operativa, con il contenimento della tariffa ed il raggiungimento di un equilibrio del risultato di esercizio.

Il Sistema di Gestione per la Qualità (S.G.Q.) è basato su principi e obiettivi condivisi quali:

- miglioramento progressivo e sistematico dei processi che concorrono alla fornitura dei servizi;
- coinvolgimento del personale dipendente e di tutte le parti interessate rilevanti;
- rispetto delle normative;
- impegno nella prevenzione degli infortuni e contenimento dell'impatto ambientale.

Il raggiungimento di questi obiettivi deve essere perseguito tramite:

- La comunicazione interpersonale con un continuo passaggio delle informazioni;
- La periodica definizione di un piano di miglioramento con gli obiettivi per ogni settore;
- L'attenta valutazione dei rischi e delle eventuali opportunità;
- La realizzazione di un piano formativo volto all'effettiva e graduale crescita di tutti i dipendenti ed al consolidamento delle competenze;
- Il rispetto delle leggi, normative e requisiti applicabili alle attività di Cordar;
- La comprensione del contesto interno ed esterno e delle aspettative delle parti interessate;
- Il monitoraggio continuo e la verifica periodica degli indicatori collegati ai processi.

Il contesto complesso influenzato da cambiamenti climatici, in cui Cordar opera, impone la previsione nella pianificazione aziendale di strategie volte alla mitigazione ed all'adattamento ai rischi derivanti da questo fattore. La Società opera nel pieno rispetto dell'ambiente e promuove azioni di sensibilizzazione per favorire l'utilizzo responsabile della risorsa idrica.

Cordar si avvale di un sistema informativo evoluto di logistica e risorse in grado di gestire le innumerevoli attività in continuo sviluppo, sempre nell'ottica della sicurezza e della soddisfazione dell'utente.

La Direzione si assume la responsabilità e l'autorità di promuovere lo sviluppo del S.G.Q. anche mediante la comunicazione capillare del presente documento, riesaminato almeno annualmente in occasione del Riesame della Direzione.

Biella, 03/10/2024

p. CORDAR S.P.A. BIELLA SERVIZI

Il CdA

- Sig. Gabriele Martinazzo 
- Sig.ra Laura Leoncini 
- Avv. Alex Squaiella 

La Direzione

- Il Direttore Organizzazione e Risorse Umane
Dott.ssa Patrizia Anfossi 
- Il Direttore Amministrativo Finanziario
Dott.ssa Silvia Conti 
- Il Direttore Tecnico Dott.ssa Laura Tacchini 

Visto per l'aggiornamento

- RGQ Dott.ssa Alice Cecchetti 
- Esperto Amm.vo Organizzazione
e R.U. Dott.ssa Federica Berra 