

AGESP è una realtà moderna con una lunga storia: nata nel 1948 come municipalizzata del Comune di Busto Arsizio per la gestione della piscina comunale e dell'acquedotto, è oggi costituita da un Gruppo di tre società fortemente integrate nel tessuto cittadino e del circondario.

AGESP Energia S.r.l. è la società del Gruppo che si occupa della commercializzazione dei servizi di Gas ed Energia Elettrica e della produzione e commercializzazione di Calore con il servizio di Teleriscaldamento.

MISSIONE E VALORI

AGESP intende produrre al meglio per crescere e vivere meglio, garantendo la permanenza nel tempo dell'azienda e lo sviluppo della comunità con cui essa si rapporta.

Ponendo al centro le persone, il territorio e la qualità della vita dei cittadini, AGESP caratterizza la propria azione per trasparenza, correttezza, coerenza, efficienza e spirito di servizio:

- chiarezza, lealtà e sincerità verso tutti gli interlocutori;
- valorizzazione delle risorse disponibili e riduzione degli sprechi;
- focalizzazione sulle esigenze ed aspettative del cliente;
- coinvolgimento delle persone per migliorare e migliorarsi;
- focalizzazione sulle esternalità prodotte dall'attività aziendale.

PRINCIPI

I principi adottati da AGESP come riferimento per gli aspetti di Qualità riguardano:

- il rispetto delle disposizioni legislative e normative vigenti;
- l'elaborazione e la comunicazione di procedure per la corretta gestione delle proprie attività che devono essere seguite anche dai propri fornitori;
- la soddisfazione delle aspettative degli *stakeholder* come presupposto fondamentale alla creazione di valore;
- Il miglioramento continuo di ogni processo e attività.

IMPEGNI

AGESP si impegna a tradurre i principi in azioni:

- promuovendo l'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità in linea con gli *standard* internazionali;
- rispettando la normativa vigente sulla qualità, e le procedure e ordini di lavoro aziendali, riducendo il rischio di fornire un servizio non adeguato alle aspettative dei propri *stakeholder*;

- garantendo la formazione continua e la sensibilizzazione del proprio *management* e di tutto il personale sulle tematiche di qualità e di qualsiasi aspetto regolamentato da normativa;
- ricorrendo a fornitori qualificati, informandoli sulle proprie procedure di lavoro quando previsto nell'ottica del miglioramento continuo;
- costruendo un rapporto di reciproca fiducia con i propri lavoratori, con i clienti e con i cittadini, garantendo l'affidabilità dei propri servizi;
- dialogando con le Autorità e le Comunità e collaborando con le Istituzioni, garantendo la massima correttezza e trasparenza nei rapporti e fornendo informazioni complete, affidabili e chiare;
- ottimizzando le risorse impiegate, utilizzando tecnologie e modalità di lavoro per un miglioramento continuo delle condizioni di lavoro.

AGESP si impegna alla condivisione delle informazioni quale buona prassi per la gestione collaborativa degli aspetti della Qualità in un'ottica di divulgazione della propria cultura e del proprio impegno a tutti i lavoratori e fornitori; contribuisce alla divulgazione delle analisi delle Non Conformità e comunica i risultati del processo di *audit*. Tutti i lavoratori in AGESP contribuiscono a rendere operativi i principi e gli impegni sopra indicati.

La Direzione Generale di AGESP riconosce come scelta strategica per la propria attività imprenditoriale lo sviluppo di un sistema di gestione per la Qualità ed è coinvolta nel rispetto dell'attuazione di questi impegni assicurando e verificando che la Politica sia documentata, resa operativa e mantenuta attiva anche mettendo a disposizione le risorse umane e strumentali necessarie, nonché periodicamente riesaminata e diffusa a tutto il personale, oltre che alle aziende che operano per conto di AGESP e a tutti i portatori di interesse.

AGESP Energia S.r.l.
Il Direttore Generale
Dott. Gianfranco Carraro

Busto Arsizio, 15/9/2020

REV 04