MANUALE DEL SISTEMA DI GESTIONE PER LA QUALITÀ

Norma di riferimento: UNI EN ISO 9001:2015
"Sistemi di Gestione per la Qualità - Requisiti"

Revisione: 6

Data revisione: 08.09.2026

Emissione Responsabile Qualità

Approvazione Amministratore Unico

Revisione	Data	Descrizione
0	29/09/2020	Nuova emissione Società Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico
1	06/09/2021	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2021
2	01/09/2022	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2022
3	04/09/2023	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2023
4	16/09/2024	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2024
5	10/09/2025	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2025
6	08/09/2026	Modifica principali deliberazioni dell'ARERA anno 2026

INDICE

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE 4
1.1 Presentazione della Società 4
2 RIFERIMENTI NORMATIVI 4
3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE 9
3.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto 9
3.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate 9
3.3 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi 9
4 LEADERSHIP 11
4.1 Leadership e impegno 11
4.2 Politica per la qualità 11
4.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione 12
5 PIANIFICAZIONE 16
5.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 16
5.2 Obiettivi per la qualità 16
5.3 Pianificazione delle modifiche 17
6 SUPPORTO 17
6.1 Risorse 17
6.2 Infrastrutture 17
6.3 Attrezzature e strumenti di misura 17
6.4 Ambiente di lavoro 18
6.5 Competenza e conoscenza 18
6.6 Qualificazione di competenze specifiche 18
6.7 Consapevolezza 18
6.8 Comunicazione 19
6.9 Informazioni documentate 19
7 ATTIVITÀ OPERATIVE 19
7.1 Pianificazione e controlli operativi 19
7.2 Requisiti per i servizi 19
7.3 Comunicazione con il cliente 20
7.4 Progettazione e sviluppo 20
7.5 Processo di approvvigionamento 21
7.6 Erogazione dei servizi 21
7.7 Identificazione e rintracciabilità 22

7.8 Preservazione 22
7.9 Attività post-consegna 23
7.10 Rilascio dei servizi 23
7.11 Controllo degli output non conformi 23
8 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI 24
8.1 Monitoraggio, misurazione,analisi e valutazione 24
8.2 Audit interno 25
8.3 Riesame di Direzione 25
9 MIGLIORAMENTO 26

1 SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Lo sviluppo e l'applicazione del sistema di gestione per la qualità di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico (di seguito anche Società), di cui il presente Manuale costituisce il principale documento, sono stati decisi dal vertice aziendale per dotare l'organizzazione di uno strumento di gestione che consenta di tenere sotto controllo la capacità della Società di fornire servizi conformi alle richieste ed aspettative dei clienti, nel rispetto dei requisiti cogenti applicabili, e di agevolare la definizione ed il raggiungimento di obiettivi di miglioramento delle prestazioni della stessa organizzazione.
La funzione del Manuale è quella di divulgare la Politica per la Qualità della Società e di descrivere in maniera sintetica ma completa la struttura organizzativa, le responsabilità e le disposizioni organizzativo-gestionali a carattere generale.
Essendo destinato anche ad una possibile circolazione esterna, a tutela del patrimonio di conoscenza della Società, il Manuale contiene solo i riferimenti ai documenti che precisano come devono essere svolti e controllati i processi e le relative attività (procedure, istruzioni di lavoro, modulistica).
Il Manuale riassume il patrimonio professionale della Società e ne rappresenta l'elemento di continuità nel mutare delle circostanze e del personale.
Il Sistema di Gestione per la Qualità (di seguito anche SGQ) ha il seguente campo di applicazione:

Progettazione, costruzione e gestione impianti e reti per la distribuzione del gas metano

Tutti i requisiti della Norma internazionale UNI EN ISO 9001:2015 trovano applicazione nell'ambito del SGQ; sono escluse le attività amministrative e fiscali sottoposte ad altra regolamentazione normativa.

1.1 Presentazione della Società

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha iniziato la propria attività a partire dal 1° gennaio 2020 ed è stata costituita al fine di rispettare la normativa in materia di separazione funzionale unbundling. Si tratta di una società controllata al 100% dalla Capogruppo ASM Vigevano e Lomellina Spa.
Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico oggi è una realtà aziendale impegnata nella distribuzione del gas naturale; la Società opera nel rispetto dei vincoli di sicurezza, continuità ed economicità del servizio e con attenzione alla salvaguardia dell'ambiente.

2 RIFERIMENTI NORMATIVI

Riferimenti normativi del sistema di gestione per la qualità

UNI EN ISO 9001:2015	Sistemi di gestione per la qualità. Requisiti
UNI EN ISO 19011:2018	Linee Guida per gli Audit dei Sistemi di Gestione

Tali norme sono custodite dal Responsabile Qualità a cui compete la cura dei relativi aggiornamenti.

Principali leggi, norme e direttive di settore

La Società nell'espletamento delle proprie attività si attiene alle leggi, norme e direttive di settore di seguito elencate:
D.P.C.M. del 30.12.1998 (G.U. n.26 del 02.02.99)
Legge n.273 dell'11.07.1995 (G.U. n.160 dell'11.07.1995)
D.P.R. del 25.01.00 n.34.

Decreto Ministero Sviluppo Economico n. 37 del 22.01.2008 "Norme per la sicurezza degli impianti";
D.P.R. 412/1993 "Regolamento recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia in attuazione dell'art. 4 comma 4 della legge 9 gennaio 1991 n.10;
Decreto Legislativo 1 giugno 2011 n.93 "Attuazione della direttiva n.2009/72/C.E., 2009/73/CE e 2008/92/CE recante norme comuni per il mercato interno dell'energia elettrica, del gas naturale e ad una procedura comunitaria sulla trasparenza dei prezzi al consumatore finale industriale di gas e di energia elettrica, nonché abrogazione delle direttive 2003/54/CE e 2003/55/CE vedi direttiva 2009/73/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 13.07.2009 G-U. dell'Unione Europea 211/94 del 14.08.2009 e n. 104 vedi 109 art. 57 bis e n. 146-vedi n. 4;
D.P.R. 551/99 "Regolamento recante modifiche al decreto del Presidente della Repubblica 26 agosto 1993 n.412 in materia di progettazione, installazione, esercizio e manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia";
UNI 9036 dicembre 2001 Gruppi di misura con contatori volumetrici deformabili. Prescrizioni di installazione;
D.M. 17 marzo 2003 "Aggiornamento agli allegati F e G del decreto del Presidente della repubblica 26 agosto 1993 n.412 recante norme per la progettazione, l'installazione, l'esercizio e la manutenzione degli impianti termici degli edifici ai fini del contenimento dei consumi di energia";
UNI EN 9034 maggio 2004 Condotte di distribuzione del gas con pressione massima di esercizio di ≤ 5 bar materiali e sistema di giunzione;
D.Lgs 152/06 e s.m. e i. "Testo integrato in materia ambientale"
D.M. 37/2008 "Regolamento concernente l'attuazione dell'art.11 recante riordino delle disposizioni in materia di attività d'installazione degli impianti all'interno degli edifici";
D.Lgs 81/08 e s.m.e.i. "Tutela della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro";
UNI TS 11147 maggio 2008 Impianti a gas per uso domestico, impianti di adduzione gas per usi domestici alimentati da rete di distribuzione, da bombole e serbatoi fissi di GPL, realizzati con sistemi di giunzioni a raccordi a pressione. Progettazione, installazione e manutenzione;
UNI 719-1 ottobre 2008 Impianti a gas per uso domestico e similari alimentati da reti di distribuzione. Progettazione e installazione – Parte 1 Impianto interno – Parte 2 installazione degli apparecchi di utilizzazione, ventilazione e aerazione dei locali di installazione; Parte 3 sistemi di evacuazione dei prodotti della combustione; Parte 4 messa in servizio degli impianti/apparecchi;
Regolamento Generale per la protezione dei dati personali n. 679/2016;
D.Lgs 36/2023 "Codice dei Contratti Pubblici";
D.Lgs 4 settembre 2024 n. 138 "NIS2"

Principali Deliberazioni dell'Arera

Delibera del 'Autorità per l'Energia ed l Gas n. 40/04 "Adozione del regolamento delle attività di accertamento della sicurezza degli impianti di utenza a gas";
Delibera dell'Autorità per l' Energia ed il Gas 11/2007 "In materia di separazione funzionale unbundling";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 155/08 "Direttive per la messa in servizio dei gruppi di misura del gas caratterizzati da requisiti funzionali minimi e con funzioni di telelettura e telegestione per i punti di riconsegna delle reti di distribuzione del gas naturale";
Delibera del 'Autorità per l'Energia ed il Gas 188/12 "Approva ione della disciplina per la trattazione dei reclami presentati da operatori contro un gestore";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 212/12 "Adempimenti in materia di criteri di gara e per la valutazione dell'offerta per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale";
Delibera del 'Autorità per l'Energia ed il Gas 316/12 "Disposizioni in materia di disciplina tariffaria per la messa in servizio di gruppi di misura elettronici nell'ambito della distribuzione gas";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 347/12 "Definizione dei contenuti e delle procedure di raccolta dati in materia di servizio idrico integrato";
Legge 190 del 06.11.2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegittimità nella P.A.;

Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 575 del 28.12.12 "Disposizioni in materia di messa in servizio dei gruppi di misura elettronici";
D.L. 33 del 14.03.2013 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle P.A.;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 113 del 21.03.13 "Attuazione delle disposizioni in materia di bandi di gara per il servizio di distribuzione di gas naturale";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 633 del 27.12.2013 "Aggiornamento delle tariffe per l'anno 2014 e altre disposizioni in materia di tariffe per i servizi di distribuzione e misura del gas;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 40 del 06.02.2014 "Disposizioni in materia di accertamenti della sicurezza degli impianti di utenza a gas;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 231 del 22.05.2014 "Disposizioni in materia di obblighi di separazione contabile (Unbundling) per i settori dell'energia elettrica e il gas;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 310 del 26.06.2014 "Disposizioni in materia di determinazione del valore di rimborso delle reti di distribuzione del gas naturale;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 326 del 22.05.2014 "Modalità per il rimborso, ai gestori uscenti, degli importi relativi al corrispettivo una tantum per la copertura degli oneri di gara per l'affidamento del servizio di distribuzione del gas naturale";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 367 del 24.07.2014 "Regolazione tariffaria del servizio di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2014/2019 per le gestioni d'ambito e altre disposizioni in materia tariffaria;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 57 del 19.02.2015 "Modalità di acquisizione, custodia e trattamento della documentazione di gara inviata all'Autorità dalle stazioni appaltanti tenute agli adempimenti in materia di gare per l'affidamento della distribuzione del gas naturale";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 117 del 19.03.2015 "Riforma della regolazione in materia di misura dei punti di riconsegna della rete di distribuzione, anche in attuazione del decreto legislativo 102/2014;
dell'Autorità per l'Energia ed il Gas del 22.05.2015 "Approvazione di disposizioni in tema di standardizzazione dei flussi informatici scambiati tra imprese di distribuzione e venditori";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 6 del 19.04.16 Modifiche ed integrazioni alle istruzioni operative ed alle strutture xml da utilizzare per gli scambi informativi in tema di standard di comunicazione;
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 418 del 06.08.2016 "Prime implementazioni nell'ambito del sistema informativo integrato per il settore del gas naturale";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 486 del 01.10.2016 "Aggiornamento dei valori percentuali necessari alla definizione dei profili di prelievo standard per l'anno termico 2016-2017";
Delibera dell'Autorità per l'Energia ed il Gas 304 del 05.05.2017 "Adozione di provvedimenti sanzionatori e prescrittivi per violazione in materia di messa in servizio di gruppi elettronici del gas";
Arera delibera 712 del 27.12.2018 "Interventi a seguito delle disposizioni della Legge 205/2017, in materia di fatturazione elettronica, in ordine alla bolletta 2.0, al codice di rete tipo per il servizio di trasporto dell'energia elettrica e al codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale";
Arera delibera 246 del 18.06.2019 "Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 712/2018 in materia di fatturazione elettronica, a seguito delle disposizioni della Legge 205/2017";
Arera delibera 270 del 25.06.2019 "Istituzione del portale dei consumi di energia elettrica e di gas naturale in attuazione della legge 205/2017;
Arera delibera 569 del 27/12/2019 "Approvazione della regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025 parte I del Testo Unico della regolazione della qualità e delle tariffe dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025;

Arera delibera 310 del 04/08/2020 "Regolazione della qualità dei servizi di distribuzione e misura del gas per il periodo di regolazione 2020-2025. Rettifica di errori materiali nella RQDG approvata con deliberazione dell'Autorità 569/2019;
Arera delibera 90/2021 del 09.03.2021 "Approvazione del programma di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale in materia di recuperi di sicurezza del servizio con riferimento ai dati dell'anno 2019;
Arera delibera 117/2021 del 23.03.2021 "Determinazione delle tariffe di riferimento definitive per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2020";
Arera delibera 176/2021 del 04.05.2021 "Approvazione del programma di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento per l'anno 2021;
Arera delibera 287/2021 del 06.07.2021 "Disposizioni in materia di dismissioni dei gruppi di misura tradizionali sostituiti in attuazione delle direttive per la messa in servizio degli smart meter gas. Modifiche al RTDG";
Arera delibera 512/2021 del 23.11.2021 "Riassetto dell'attività di misura del gas nei punti di entrata e uscita della rete di trasporto";
Arera delibera 87/2022 del 08.03.2022 "Approvazione di cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale, in materia di recuperi di sicurezza del servizio, con riferimento ai dati dell'anno 2020";
Arera delibera 154/2022 del 05.04.2022 "Determinazione delle tariffe di riferimento definitive per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2021. Modifiche della RTDG";
Arera delibera179/2022 del 26.04.2022 "Aggiornamento delle direttive per le connessioni di impianti di biometano alle reti del gas naturale";
Arera delibera 194/2022 del 03.05.2022 "Determinazione delle tariffe di riferimento provvisorie per i servizi di distribuzione e misura del gas e rideterminazione di importi di perequazione bimestrale d'acconto relativi al servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2022";
Arera delibera 372/2022 del 29.07.2022 "Adeguamento delle condizioni di erogazione del servizio di fornitura di ultima istanza e del servizio di defoult distribuzione del gas naturale";
Arera delibera 382/2022 del 02.08.2022 "Approvazione dei controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento";
Arera delibera 383/2022 del 02.08.2022 "Determinazione dei premi e delle penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2019 e rideterminazione dei premi e delle penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2014 per alcuni impianti di impresa";
Arera delibera 600/2022 del 22.11.2022 "Approvazione della proposta di aggiornamento del codice di rete della Società Snam rete Gas Spa di recepimento del riassetto dell'attività di misura sulla rete di trasporto del gas naturale di cui alla deliberazione dell'Autorità 512/2021/R/Gas e modifiche alla RMTG;
Arera delibera 156/2023/R/gas del 11.04.2023 "Determinazione delle tariffe di riferimento definitive per i servizi di distribuzione e misura del gas, per l'anno 2022";
Arera delibera 169/2023/r/gas del 18.04.2023 "Determinazione delle componenti CCR e del corrispettivo unitario variabile CRVos, a partire dal 1 ottobre 2023 e modifiche al TIVG e all'Allegato A alla deliberazione dell'Autorità 100/2023/R/com":
Arera delibera 207/2023/R/gas del 16.05.2023 "Determinazione delle tariffe di riferimento provvisorie per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2023, rideterminazione di importi di perequazione bimestrale d'acconto relativi al servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2023 e rideterminazione di tariffe di riferimento definitive per l'anno 2022";
Arera delibera 220/2023/R7gas del 23.05.2023 "Disposizioni in materia di ottimizzazione delle connessioni di biometano e di semplificazione delle direttive connessioni in applicazione delle disposizioni di cui all'articolo 37 del Decreto Legislativo 8 novembre 2021 n. 199";

Arera delibera 249/2023/R/gas del 06.06.2023"Disposizioni in merito al procedimento per l'adozione di provvedimenti in materia di condizioni per l'accesso al servizio di distribuzione del gas naturale. Riforma del Codice di rete tipo";
Arera delibera 321/2023/R/gas del 18.07.2023"Riconoscimento dei costi per il servizio di misura del gas naturale, relativi ai sistemi di telelettura/telegestione e ai concentratori, per l'anno 2020";
Arera delibera 439/2023/R/gas del 03.10.2023 "Rideterminazione di tariffe di riferimento per i servizi di distribuzione e misura del gas, per gli anni dal 2014 al 2022";
Arera delibera 449/2023/R/gas del 10.10.2023 "Modifiche alla RTDG in tema di applicazione e aggiornamento della componente a copertura dei costi relativi ai sistemi di telegestione e concentratori e chiarimenti della disciplina regolatoria";
Arera delibera 494/2023/R/gas del 31.10.2023 "Modifiche e integrazioni alle disposizioni in tema di responsabilizzazione delle imprese di distribuzione nella gestione del delta in-out";
Arera delibera 63/2024/E/gas del 05.03.2024 "Approvazione di cinque verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale in materia di recuperi di sicurezza del servizio**";**
Arera delibera 130/2024/E/gas del 09/04/2024 "Approvazione di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas, in materia di pronto intervento**";**
Arera delibera 186/2024/R/gas del 14.05.2024 "Determinazione delle tariffe di riferimento provvisorie per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2024 e rideterminazione di tariffe di riferimento definitive per l'anno 2023. Modifiche RTDG**";**
Arera delibera 286/2024/R/gas del 16.07.2024 "Approvazione del Testo Integrato delle disposizioni dell'Autorità in materia di gare d'ambito della distribuzione di gas naturale**";**
Arera delibera 333/2024/R/gas del 30.07.2024 "Modifiche e integrazioni al Testo Integrato delle disposizioni per la regolazione delle partite fisiche ed economiche del Servizio di Bilanciamento del gas naturale (TISG)**";**
Arera delibera 98/2025/R/gas del 18.03.2025 "Rideterminazione di tariffe di riferimento per i servizi di distribuzione e misura del gas, per gli anni dal 2010 al 2023";
Arera delibera 195/2025/E/gas del 08.05.2025 "Approvazione di tre verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas naturale in materia di recuperi di sicurezza del servizio;
Arera delibera 222/2025/R/gas del 27.05.2025 "Revisione della disciplina del codice di rete tipo per il servizio di distribuzione del gas naturale (CRDG) in tema di garanzie e pagamenti";
Arera delibera 274/2025/R/gas del 24.06.2025 "Determinazione delle tariffe di riferimento provvisorie per i servizi di distribuzione e misura per l'anno 2025";
Arera delibera 282/2025/E/gas del 01.07.2025 "Approvazione di controlli telefonici e di verifiche ispettive nei confronti di imprese distributrici di gas in materia di pronto intervento".
Arera delibera 90/2026/R/gas del 24/03/2026 "Prima determinazione dei premi e delle penalità relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2023";
Arera delibera 107/2026/R/gas del 30/03/2026 "Determinazione delle tariffe di riferimento definitive per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2025";
Arera delibera 143/2026/R/gas "Determinazione delle tariffe di riferimento provvisorie per i servizi di distribuzione e misura del gas per l'anno 2026.Modifiche alle deliberazioni dell'Autorità 76/2026/R/gas e 107/2026/R/gas;
Arera delibera 158/2026/R/gas "Seconda determinazione dei premi e delle penalità, relativi ai recuperi di sicurezza del servizio di distribuzione del gas naturale per l'anno 2023.

Il Responsabile Qualità ha la responsabilità di curare l'aggiornamento legislativo.
Il Coordinatore Area Tecnica Gas assicura l'aggiornamento tecnico-normativo all'interno della Società.

3 CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

3.1 Comprendere l'Organizzazione e il suo contesto

I fattori che hanno impatto sui risultati dell'Organizzazione possono essere interni o esterni e molto diversificati fra loro:

- Fattori esterni: possono essere di natura legale, tecnologica, concorrenziale, di mercato, culturale o socio-economica, a livello internazionale, nazionale, regionale o locale.
- Fattori interni: possono riferirsi a valori, cultura, conoscenza e performance proprie dell'organizzazione.

Per l'analisi del Contesto si rimanda al documento "Analisi del contesto, parti interessate, rischi/opportunità e riesame della Direzione".

3.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

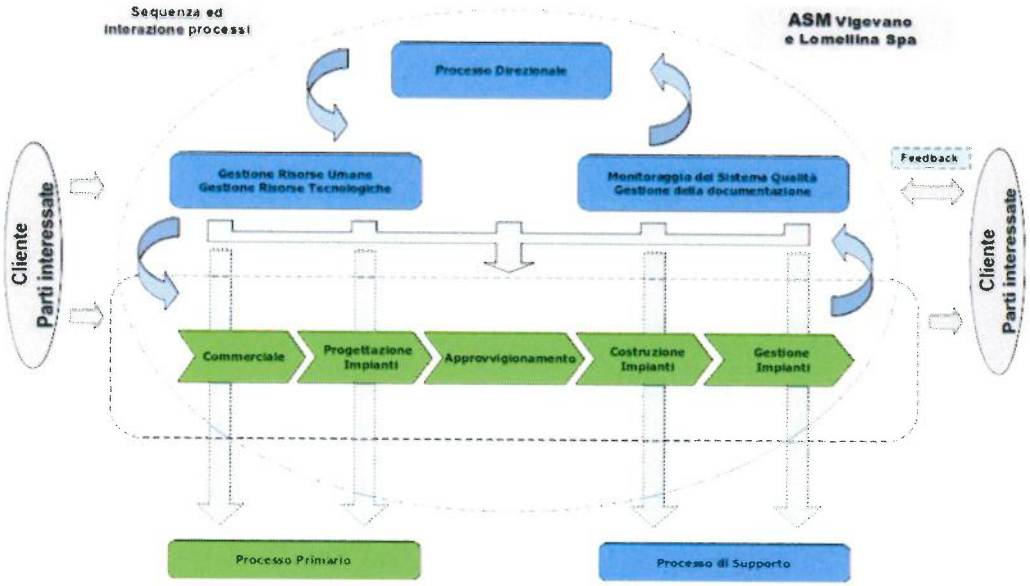
Le parti interessate rilevanti per il sistema di gestione per la qualità sono principalmente gli azionisti, i dipendenti, i clienti, i fornitori, la collettività.
Le esigenze ed aspettative delle parti interessate rilevanti sono molto diverse tra loro e costituiscono una sfida continua per il management che si trova quotidianamente ad affrontare rischi/minacce, ma anche opportunità di sviluppo.
Per la definizione delle parti interessate e delle relative aspettative/esigenze si rimanda al documento "Analisi del contesto, parti interessate, rischi/opportunità e riesame della Direzione".

3.3 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi

Il Sistema di Gestione per la Qualità di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico è stato implementato adottando il cosiddetto "approccio per processi"; si intende "processo" l'attività o insieme di attività che utilizzano risorse e vengono gestite al fine di ottenere, da un determinato input (entità dato, informazione) in ingresso, un output in uscita, che a sua volta può costituire entità in ingresso per il processo successivo. L'approccio per processi prevede:

- la mappatura (descrizione e rappresentazione) dei processi in modo da potere identificare le loro interrelazioni;
- la definizione delle regole che li governano (pianificazione del processo) e che ne garantiscono l'attuazione;
- la gestione degli eventuali requisiti specifici riferiti alle competenze per le figure coinvolte nel processo;
- la definizione degli indicatori che misurano le loro performance ed i valori obiettivo da raggiungere o di riferimento;
- la definizione di azioni di correzione e/o miglioramento al fine di un corretto funzionamento delle attività del processo o per il raggiungimento dei valori obiettivo degli indicatori.

Lo schema qui riportato rappresenta la mappatura dei processi di ASM Vigevano e Lomellina Spa e la loro interrelazione.



Il "processo direzionale" porta alla definizione della organizzazione interna e della politica per la qualità e all'individuazione, pianificazione e gestione degli obiettivi.
Il "processo di gestione delle risorse" rende disponibili e sotto controllo le risorse necessarie al raggiungimento degli obiettivi stabiliti.
I processi di "progettazione impianti", di "approvvigionamento", di "costruzione impianti" e di "gestione impianti" sono considerati principali intendendo il fatto che sono quelli attraverso cui viene "generato valore" verso il cliente.
Il processo di "monitoraggio del sistema qualità", unitamente a quello di "gestione della documentazione", regolamenta la gestione ed attuazione di opportune misure (esempio sul rispetto delle regole previste per la conduzione dei processi, sulla soddisfazione del cliente, sull'applicazione del sistema di gestione per la qualità) per verificare l'efficacia del SGQ nel raggiungere gli obiettivi prefissati e per l'attivazione delle opportune azioni destinate al miglioramento.

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha individuato e mantiene aggiornati (in occasione dei Riesami di Direzione) adeguati metodi di monitoraggio dei processi dell'organizzazione.
Nell'ambito di tali metodi, quando giudicato applicabile e coerentemente al valore aggiunto delle informazioni fornite, sono state previste e inserite delle misurazioni mediante l'utilizzo di particolari indicatori di prestazione (indicatori di processo) che tengono conto della politica e degli obiettivi per la qualità della Società e dimostrano la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

Processi in outsourcing
Esistono processi in outsourcing (attività che potrebbero essere svolte internamente ma che si decide di assegnare a fornitori esterni) assegnati alla capogruppo ASM Vigevano e Lomellina ed a fornitori esterni al gruppo.
ASM Vigevano e Lomellina Spa fornisce i seguenti servizi: attività di gestione dell'infrastruttura informatica, attività di progettazione, approvvigionamento di beni e servizi, gestione del sistema qualità, amministrazione e gestione del personale, gestione NIS2.

Sono invece affidate a fornitori esterni le seguenti attività: costruzione ed installazione impianti, pronto intervento.
Le modalità con cui la Società tiene sotto controllo tali processi affidati all'esterno sono specificate in procedure documentate.

4 LEADERSHIP

4.1 Leadership e impegno

L'Amministratore Unico di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico, al fine di dare evidenza del proprio impegno nello sviluppo e nel miglioramento del sistema di gestione per la qualità:

- assicura che siano stabiliti e diffusi la politica e gli obiettivi per la qualità, e che essi siano compatibili con il contesto e con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- assicura l'integrazione dei requisiti del sistema di gestione per la qualità nei processi dell'organizzazione, promuovendo l'utilizzo dell'approccio per processi e del risk-based thinking;
- assicura che il sistema di gestione per la qualità consegua i risultati attesi;
- assicura la disponibilità delle risorse necessarie al sistema di gestione per la qualità;
- sensibilizza l'intera organizzazione sull'importanza di soddisfare i requisiti del cliente e quelli cogenti applicabili;
- effettua periodici riesami volti a verificare la idoneità e l'efficacia del SGQ.

Focalizzazione sul cliente

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico, nella figura dell'Amministratore Unico, al fine di ottenere, e in seguito di accrescere, la soddisfazione del cliente e la fiducia dello stesso considera "l'attenzione al cliente" come il requisito fondamentale di ogni azione intrapresa dall'organizzazione. In tale ambito risultano indispensabili l'approfondita conoscenza delle esigenze del cliente ed un'informazione tempestiva e corretta oltre che la predisposizione di appositi strumenti di misura della soddisfazione del cliente.

Questo approccio si concretizza in ogni collaboratore della Società ed è promosso attraverso i contatti, le discussioni e le riunioni con il personale.

4.2 Politica per la qualità

La politica per la qualità ha lo scopo primario di definire il quadro di riferimento per lo sviluppo del sistema di gestione per la qualità, al fine di ottenere la soddisfazione del cliente e il miglioramento continuo delle prestazioni dell'organizzazione

Mediante apposite forme di comunicazione, la politica per la qualità viene diffusa a tutto il personale della Società. L'efficacia della comunicazione della politica per la qualità a tutto il personale viene assicurata anche attraverso riunioni, sessioni di formazione e la diffusione di messaggi di sostegno da parte del vertice della Società.

In occasione dei riesami periodici da parte della Direzione, l'enunciato della politica per la qualità è oggetto esso stesso di riesame per verificarne l'adeguatezza rispetto alle esigenze della Società e dei clienti.

Politica per la Qualità di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico

L'azienda basa la sua realtà su una forte presenza territoriale, che la pone come punto di riferimento per le tipologie di servizi offerti.

Vogliamo trasmettere fiducia e tranquillità a tutti coloro che hanno delle attese dal nostro operato: clienti, dipendenti, soci, fornitori, territorio e altre parti interessate.

Vogliamo operare mantenendo i valori di tempestività, flessibilità, efficienza, senso di appartenenza e rispetto del cliente.

Il Sistema di Gestione per la Qualità diviene lo strumento organizzativo per ottenere:

- *legittimazione ed accreditamento presso le parti interessate;*
- *maggiore competitività nei confronti delle altre imprese del settore;*
- *un miglioramento d'immagine e della identità d'azienda;*
- *lo sviluppo del business in altri settori;*

- *un recupero di efficienza e di costi.*

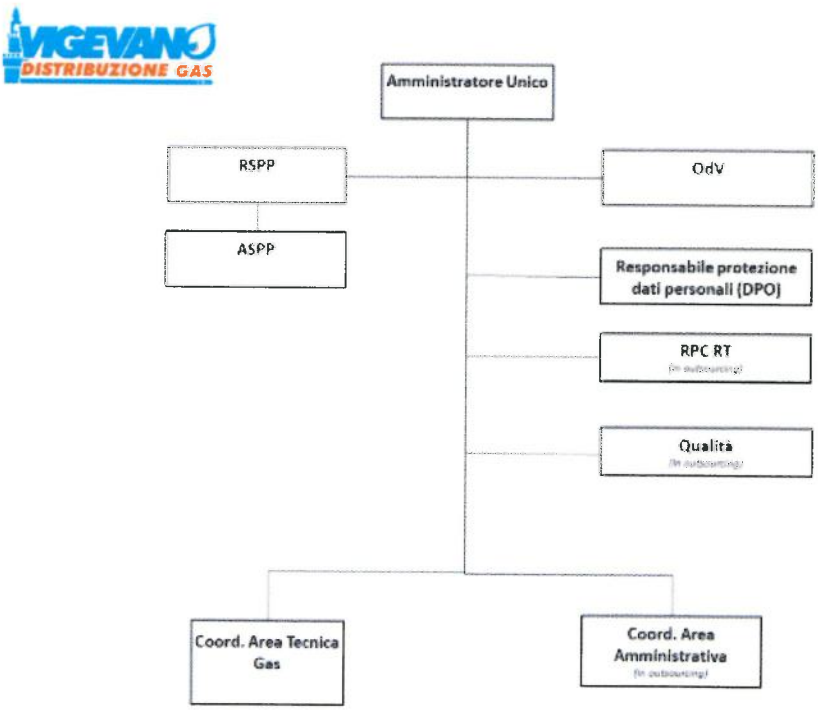
Il nostro impegno è costante a garantire:

- *il rispetto delle leggi inerenti le aree di servizio della società;*
- *la definizione, la diffusione ed il rispetto di "standard" di qualità per gli aspetti riguardanti il servizio al cliente;*
- *la promozione dell'approccio basato sulla valutazione del rischio;*
- *il miglioramento del livello di soddisfazione del cliente e le attese delle parti interessate;*
- *l'attenzione a soddisfare tutte le disposizioni comunitarie, nazionali, regionali, provinciali e locali cogenti in materia ambientale;*
- *Il lavoro in condizioni di sicurezza con zero infortuni.*

Lavorare per obiettivi per massimizzare i risultati è la chiave del successo.

4.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha provveduto a definire e documentare in maniera chiara i compiti, le responsabilità, le autorità ed i rapporti tra il personale, curandone il coinvolgimento nel perseguimento degli obiettivi per la qualità.
Il disegno della struttura organizzativa di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico è presentato nell'organigramma funzionale di seguito riportato:



Di seguito viene fornito un elenco sintetico delle principali responsabilità definite nell'organizzazione.

AMMINISTRATORE UNICO

Nominato con i poteri di legge e di Statuto.

La soluzione "piramidale" adottata dall'azienda prevede la diretta dipendenza dall'Amministratore Unico del:

- Organismo di Vigilanza;
- Responsabile Protezione dati personali;
- Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza;
- Qualità;
- Responsabile Servizio Prevenzione e Protezione;
- Coordinatore Area Amministrativa;
- Coordinatore Area Tecnica Gas.

ORGANISMO DI VIGILANZA

Nominato in ottemperanza a quanto disposto dal D.Lgs. 231/01, ha il principale compito di vigilare sul funzionamento e sull'osservanza del Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo e di curare che venga effettuato il relativo aggiornamento.

RESPONSABILE PROTEZIONE DATI PERSONALI

Collabora con i Responsabili Aziendali al fine di assicurare la protezione dei dati personali nel rispetto della normativa vigente.

RESPONABILE PREVENZIONE CORRUZIONE E TRASPRENZA

Il Responsabile dell'unità organizzativa, con il supporto dei propri collaboratori, svolge attività di coordinamento e controllo sull'adempimento da parte della Società degli obblighi di pubblicazione previsti dalla normativa vigente, assicurando completezza, chiarezza ed aggiornamento delle informazioni pubblicate. Segnala casi di mancato o ritardato adempimento degli obblighi di pubblicazione agli organi competenti e propone all'Amministratore Unico il Piano Triennale per la prevenzione della corruzione e della trasparenza per l'approvazione e la sua successiva adozione. Controlla ed assicura la regolare attuazione delle richieste di accesso agli atti.

QUALITA'

Il Responsabile della qualità, secondo la ISO 9001:2015, ha il compito di implementare, mantenere e migliorare il Sistema di Gestione della Qualità (SGQ), assicurando la conformità alla norma. Le sue mansioni includono la pianificazione di audit interni, l'analisi dei feedback dei clienti, la gestione delle non conformità, la formazione del personale sulla cultura della qualità, la redazione e aggiornamento della documentazione di sistema e il supporto nella preparazione delle visite di certificazione esterna. Il suo obiettivo è garantire che i processi aziendali siano efficaci, che si raggiungano gli obiettivi di qualità e che si promuova un miglioramento continuo.

RESPONSABILE SERVIZIO DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Il Responsabile dell'unità organizzativa con il supporto dell'addetto al servizio di prevenzione e protezione, assicura l'applicazione della normativa in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro nel rispetto di quanto previsto dal D.Lgs. 81/08 e smi. Coordina e gestisce il servizio di prevenzione e protezione che ha, tra i principali compiti, quello di individuare i fattori di rischio, analizzarli all'interno del DVR ed elaborare tutte le misure atte a mantenere gli ambienti di lavoro in linea con i dettami della vigente normativa nel settore della sicurezza sul lavoro. Propone programmi di informazione e formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza nei luoghi di lavoro. In collaborazione con il medico competente è coinvolto nella programmazione della sorveglianza sanitaria e nell'attuazione delle misure per la tutela ed integrità pscico-fisica dei lavoratori.

COORDINATORE AREA AMMINISTRATIVA

Ad essa sono affidati tutti i compiti connessi alla gestione amministrativa aziendale, quali:

- il controllo amministrativo degli elementi di costo delle fatture riguardanti la gestione degli impianti;
- la formulazione dei bilanci consuntivi e preventivi, nonché dei conti economici periodici riferiti ad ogni esercizio;
- i rapporti con gli Enti Assistenziali e Previdenziali;
- i rapporti con le Amministrazioni Locali per tutte le incombenze che riguardano atti amministrativi economici e contrattuali (delibere, contratti, pagamenti, incassi, ecc.) in collaborazione con i Coordinatori Tecnici;

Dipendono dal Coordinatore Area Amministrativa:

- Segreteria Societaria;
- Risorse Umane/Controllo di Gestione;
- Contratti/Acquisti;
- Contabilità e Finanza;

Segreteria societaria

- gestisce le attività di Segreteria dell'Amministratore Unico;
- cura la catalogazione, per ogni singolo Ente Committente, degli atti relativi al rapporto contrattuale e degli atti amministrativi;
- provvede alla gestione informatizzata del protocollo aziendale;
- provvede alla gestione delle determine e degli atti per l'eventuale trasmissione degli stessi al Comune o agli Uffici aziendali;
- tratta problematiche legali connesse con iniziative commerciali e gestisce i rapporti con gli Enti e le Autorità pubbliche;
- provvede all'espletamento di pratiche di segreteria per gestioni societarie.

Risorse Umane/Controllo di Gestione

- gestisce il personale ed i rapporti con le Organizzazioni Sindacali;
- assicura la corretta applicazione delle politiche retributive e di inquadramento nel rispetto dei Contratti Nazionali di Lavoro vigenti;
- gestisce le selezioni di personale;
- provvede alla elaborazione dei costi relativi alle commesse per centri di costo;
- effettua il controllo di gestione provvedendo all'elaborazione di relazioni sull'andamento societario.

Contratti e Acquisti

- provvede all'acquisto di prodotti, materiali e/o servizi;
- coordina le attività di ricerca, selezione e valutazione dei fornitori;
- valuta le offerte dei fornitori e conduce le trattative;
- sollecita la consegna dei materiali e/o servizi;
- gestisce la lista dei fornitori qualificati;
- riceve e verifica le fatture passive.

Contabilità e Finanza

- gestisce la contabilità fornitori/clienti;
- gestisce gli adempimenti amministrativi e fiscali;
- stipula delle Polizze Assicurative ed i rapporti con le Società di Assicurazione.

COORDINATORE AREA TECNICA GAS

- opera per prevenire il contenzioso e gestirlo una volta che questo sia insorto;
- propone soluzioni adeguate alle questioni giuridiche;
- fornisce assistenza tecnica agli Impianti;
- sviluppa piani per il mantenimento dei servizi a costanti livelli di efficienza ed aggiornamento tecnologico;
- fornisce ai clienti le necessarie informazioni tecniche relative agli impianti, alle reti ed ai servizi;
- mantiene aggiornata la raccolta delle leggi e delle normative tecniche applicabili;
- cura l'andamento del servizio e l'impiego del personale;
- cura la regolare distribuzione del gas all'utenza ed il regolare funzionamento delle reti;
- provvede alle verifiche per il regolare funzionamento degli impianti di misura e riduzione del gas;
- prepara ed emette i documenti tecnici di progettazione richiesti per i singoli contratti;
- emette le specifiche tecniche di approvvigionamento;
- emette le procedure per i processi speciali;
- conserva la documentazione tecnica del contratto e/o del servizio;
- emette piani delle attività;
- elabora ed aggiorna il programma di esecuzione di ogni contratto e/o del servizio;
- cura la corretta gestione delle Convenzioni e Contratti di Servizio stipulati con l'Ente Concedente per quanto di competenza;
- cura la corretta gestione del Contratto con il fornitore del gas per quanto di competenza;
- cura la corretta gestione del contratto con l'utente finale del servizio per quanto di competenza.
- Gestisce la conferma metrologica degli strumenti di misura utilizzati

Dal Coordinatore Area Tecnica Gas dipendono:

- Sistemi Informatici;
- Telecontrollo;
- Magazzino;
- Progettazione Servizi Tecnici;
- Reperibilità e Pronto Intervento;
- Servizi Tecnici Reti e Impianti;
- Vettoriamento.

Sistemi Informatici

- provvede all'implementazione ed alla manutenzione dell'hardware aziendale e degli applicativi software;
- provvede all'aggiornamento ed alla manutenzione del software di sistema;
- controlla e garantisce il corretto funzionamento della rete di trasmissione dati aziendale;
- controlla e garantire il corretto funzionamento dei server aziendali;
- garantisce il supporto informativo necessario agli utenti per problematiche hardware e software nell'ambito delle procedure informatizzate aziendali;
- mantiene aggiornato l'elenco degli utenti del Sistema Informativo Aziendale, delle risorse hardware e software;
- rileva le esigenze settoriali di nuove risorse hardware o di implementazione di nuovi programmi;
- sovrintende all'ampliamento della rete telematica cittadina ed all'attivazione di nuovi servizi sulla rete in Fibra Ottica;
- controlla e garantisce il corretto funzionamento della Rete Telematica.

Telecontrollo
- cura il regolare funzionamento di tutto il settore di telecontrollo;
- predispone tabulati computerizzati di servizio dai quali possano essere desunti tutti i dati di interesse relativi agli impianti telecontrollati.

Magazzino
- garantisce il corretto deposito dei materiali;
- controlla l'identificazione e lo stato di conservazione dei materiali;
- verifica che il materiale venga correttamente ricevuto e distribuito;
- verifica la corretta gestione delle rimanenze.

Servizi Tecnici Reti e Impianti
- cura il funzionamento su schemi ed indirizzi generali degli impianti di riduzione e misura del metano con interventi nel campo delle apparecchiature di misura e comando;
- cura il funzionamento delle varie centrali e cabine;
- cura la manutenzione straordinaria anche con strumenti sofisticati, delle apparecchiature installate ed alla corretta conduzione degli impianti, riportando tutte le annotazioni del caso sui registri di centrale;
- effettua i rilievi necessari per le misure di pressione in rete, per la protezione catodica e per ogni altro servizio di centrale;
- controlla che tutti gli impianti o attrezzature siano conformi alle norme di legge vigenti ed in regola con tutte le autorizzazioni necessarie;

Reperibilità Pronto Intervento
- gestisce gli interventi di pronto intervento e emergenza in reperibilità.

Vettoriamento
- cura la programmazione e l'accertamento dei consumi gas disponendone tempi e modalità nel rispetto degli indirizzi fissati dalla Direzione e dalla Carta dei Servizi;
- cura la fatturazione dei consumi entro tempistiche programmate, con l'applicazione delle tariffe vigenti;
- aggiorna la movimentazione utenze (subentri, nuovi indirizzi, chiusure ed aperture contatori).
- cura la gestione dei reclami.

5 PIANIFICAZIONE

5.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico adotta il concetto di "Risk-based thinking" per implementare, mantenere e migliorare continuamente il sistema di gestione per la qualità.
L'adozione del concetto di Risk-Based Thinking permette di determinare i fattori che potrebbero far deviare i processi ed il sistema di gestione dai risultati pianificati, di mettere in atto controlli preventivi al fine di minimizzare gli effetti negativi e massimizzare le opportunità quando queste si presentano. Per ulteriori dettagli si rimanda ai documenti "Analisi del contesto, parti interessate, rischi/opportunità e riesame della Direzione".

5.2 Obiettivi per la qualità

Gli obiettivi discendono principalmente:
- da quanto elaborato nell'ambito dell'analisi del contesto e valutazione del rischio
- dall'analisi dei dati riferiti al SGQ effettuata almeno in occasione del Riesame della Direzione

A ciascun obiettivo è legata una pianificazione di attività sottese al raggiungimento dello stesso con indicazione delle funzioni responsabili e del programma temporale di attuazione.
La verifica dell'effettivo raggiungimento degli obiettivi è condotta in occasione dei riesami del sistema di gestione per la qualità.

5.3 Pianificazione delle modifiche

L'Amministratore Unico, con il supporto del RGQ ha il compito di garantire che:

- la pianificazione del sistema di gestione tenga conto dei requisiti della Norma ISO 9001;
- la pianificazione sia finalizzata a conseguire gli obiettivi per la qualità;
- la pianificazione includa:
  1-allocazione di risorse, responsabilità, autorità necessarie;
  2-manuale gestione qualità, procedure ed istruzioni documentate;
  3-identificazione di appropriate fasi di controllo durante l'attuazione dei processi;
  4-identificazione e conservazione delle registrazioni.
- L'integrità del sistema di gestione per la qualità sia conservata quando sono pianificate ed attuate modifiche al sistema stesso. Nel caso in cui risulti necessario apportare modifiche strutturali al sistema di gestione per la qualità o all'assetto gestionale e operativo della Società, verranno intraprese le opportune iniziative.

6 SUPPORTO

6.1 Risorse

Il Procuratore ha provveduto a valutare e rendere disponibili le risorse necessarie al fine di attuare e tenere aggiornato il SGQ e migliorarne l'efficacia nel tempo.
La valutazione in merito all'adeguatezza e ad eventuali necessità di adeguamento delle risorse è effettuata almeno ad ogni riesame della Direzione.

6.2 Infrastrutture

Le infrastrutture di rete, come da attività principale, sono sottoposte ad un programma di manutenzione emesso dal Coordinatore Area Tecnica Gas; per tali attività si rimanda alle procedure inerenti il processo di erogazione del servizio.

Per quanto riguarda le infrastrutture di sede, ogni attività di manutenzione è coordinata tramite la pianificazione e l'attuazione di attività di manutenzione, Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico assicura dunque che tali infrastrutture continuino a soddisfare le esigenze della Società in termini di realizzazione di servizi sempre più in linea con i requisiti e le aspettative dei clienti.

6.3 Attrezzature e strumenti di misura

Sono state messe a disposizione attrezzature e apparecchiature adeguate per lo svolgimento delle attività previste dal SGQ; tra queste in particolare le attrezzature utilizzate per il monitoraggio e la misurazione di grandezze.
Il mantenimento della loro piena funzionalità operativa comprende la pianificazione, esecuzione e registrazione di appositi interventi manutentivi e, per le eventuali attrezzature di misura, di conferma metrologica.
Gli strumenti di misura sono soggetti a un programma per la conferma metrologica in riferimento a campioni approvati a livello nazionale e/o internazionale.
Per quanto attiene gli strumenti di misura software, periodicamente si richiede conferma al produttore dello stato di adeguatezza della release in uso.
Le modalità operative, responsabilità e registrazioni sono regolamentate da apposite procedure interne a responsabilità del Coordinatore Area Tecnica Gas.

6.4 Ambiente di lavoro

Le attività svolte correntemente dalla Società non richiedono ambienti e attrezzature di lavoro particolari.

6.5 Competenza e conoscenza

La Società provvede allo svolgimento di programmi di istruzione ed addestramento in modo da assicurare che il personale acquisisca e mantenga un'adeguata competenza e conoscenza degli aspetti tecnico-qualitativi attinenti alle proprie attività.

E' stata predisposta una procedura che fissa le modalità operative per:

- la definizione delle competenze necessarie per le finalità del SGQ;
- l'individuazione dei fabbisogni formativi e ogni altra azione per lo sviluppo di tali competenze;
- la pianificazione ed erogazione degli interventi formativi, compresa la valutazione della loro efficacia e la gestione delle relative registrazioni.

Le attività di informazione e/o addestramento sono portate in atto anche per:

- rendere chiaro al personale il proprio ruolo in azienda ed il contributo nell'implementazione del SGQ;
- aumentare la consapevolezza relativamente alla politica per la qualità e gli obiettivi, le potenziali conseguenze per il sistema provocate da comportamenti non corretti o non allineati rispetto a quanto previsto dalle procedure del SGQ.

La società crede fermamente nella necessità di gestire ed accrescere la propria conoscenza; in tale contesto si considera particolarmente importante la messa a fattor comune delle conoscenze e delle competenze che si implementa mediante:

- riunioni interfunzionali di condivisione esperienze e insuccessi (analisi reclami, segnalazioni, esito indicatori);
- iscrizione ad associazione di categoria e partecipazione alle iniziative;
- accesso a Siti Web e newsletter;
- partecipazione a convegni.

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico mette a disposizione del personale un insieme di conoscenze organizzative costituito da:

- il corpo documentale del sistema di gestione per la qualità diffuso e consultabile;
- il corpo documentale legato alle attività di erogazione dei servizi.

Entrambi sono consultabili nell'ambito della rete informatica aziendale.

6.6 Qualificazione di competenze specifiche

Nell'ambito della documentazione del Sistema di Gestione per la Qualità sono previste specifiche regole di qualificazione, quali ad esempio:

- addetti alla Manipolazione di Odorizzanti;
- addetti alle reti gas;
- addetti alle Saldature;
- auditor interni.

6.7 Consapevolezza

Al fine di motivare e mantenere alto il coinvolgimento di tutto il personale, il RGQ si adopera per assicurare che ogni persona, di ogni livello ed importanza, sia consapevole della rilevanza e dell'importanza del proprio ruolo ed attività, e di come tutto ciò contribuisca a conseguire gli obiettivi per la qualità. Questo tramite attività di comunicazione interna, riunioni, aggiornamenti sull'andamento della Società.

6.8 Comunicazione

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha definito specifiche regole attraverso le quali si garantisce la puntuale distribuzione, identificazione e conservazione di tutta la documentazione prodotta nonché il rispetto delle responsabilità assegnate ed i livelli di priorità definiti.
Il presidio di tali flussi di comunicazione è allocato al RGQ.

6.9 Informazioni documentate

Le informazioni documentate, su supporto cartaceo o informatico, sono da un lato il supporto per l'applicazione efficace del SGQ, dall'altro dimostrano l'attuazione delle attività pianificate e registrano i risultati ottenuti.
E' stata predisposta una procedura interna per la gestione delle informazioni documentate la cui gestione è in carico a RGQ; in essa sono previste le regole per:

- modalità di emissione e formato;
- distribuzione e reperibilità;
- archiviazione e protezione;
- conservazione ed eliminazione;
- riesame dell'adeguatezza e gestione delle modifiche.

Sono previste regole di gestione anche per le informazioni documentate di origine esterna.
Sono inoltre definite in apposita procedura le modalità per la gestione delle registrazioni; esse sono conservate al fine di dimostrare la conformità ai requisiti specificati e l'efficace applicazione del sistema, per i periodi stabiliti nelle procedure.

7 ATTIVITÀ OPERATIVE

7.1 Pianificazione e controlli operativi

La pianificazione dei processi necessari per l'erogazione dei servizi, è stata effettuata tramite procedure gestionali e istruzioni di lavoro che definiscono le responsabilità per:

- le operazioni da svolgere;
- le risorse da utilizzare;
- le attività di verifica, monitoraggio e prova ed i criteri di accettabilità;
- le registrazioni necessarie a dare evidenza della conformità ai requisiti stabiliti.

Il risultato è riconducibile alla mappatura dei processi di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ed alle procedure che li regolamentano specificando tipo e sequenza delle attività, controlli, responsabilità e registrazioni.
Le procedure e le istruzioni sono sottoposte a costante monitoraggio valutando la gestione delle modifiche e dei cambiamenti ed agendo di conseguenza.

7.2 Requisiti per i servizi

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico assicura che le richieste dei clienti siano oggetto di esame: si verificherà quindi che tali requisiti siano definiti in maniera chiara e che la Società sia in grado di soddisfarli.
I requisiti relativi ai servizi forniti da Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico sono definiti nei Contratti di Servizio e nelle Carte dei Servizi, che, quando ritenuto opportuno, vengono revisionati al fine di adeguarli alle aspettative del cliente.
Sono state predisposte procedure documentate che regolamentano le fasi di preparazione e controllo dell'offerta e di riesame e gestione dei contratti di servizio.
L'attività di riesame è svolta per assicurare che:

- i requisiti esplicitati siano chiari, completi ed adeguatamente definiti e documentati
- la Società esamini le proprie capacità tecniche ed organizzative di soddisfarli
- i problemi derivanti dagli scostamenti siano risolti prima dell'accettazione dello stesso.

Tutte le attività di riesame dei requisiti sono condotte dal Coordinatore Area Tecnica in collaborazione con Ufficio Vettoriamento in conformità a quanto definito nella apposita procedura.
Tutte le revisioni o le modifiche ai contratti seguono lo stesso iter previsto per l'ottenimento dello stesso.

7.3 Comunicazione con il cliente

Le comunicazioni con il cliente sono effettuate in forma scritta da parte del Coordinatore Area Tecnica Gas in collaborazione con l'ufficio Vettoriamento.
L'Ufficio Vettoriamento raccoglie i reclami ed i dati di ritorno provenienti dal cliente che sono documentati e gestiti dal responsabile gestione qualità.
La gestione della comunicazione verso il cliente potenzialmente fornisce importanti spunti di miglioramento.
Nell'ambito della comunicazione con il cliente sono previste regole per la raccolta e gestione dei reclami.

7.4 Progettazione e sviluppo

La gestione del processo di progettazione è documentata da una procedura interna scritta.
Gli interventi progettuali sono normalmente rivolti alla definizione del progetto esecutivo per poter attivare le procedure di individuazione delle imprese che effettueranno sul campo l'intervento.

Le attività sono gestite dal Coordinatore Area Tecnica Gas e dal Responsabile Progettazione che devono garantire:

- l'identificazione dei requisiti della progettazione, il riesame e l'accettazione degli stessi tenendo conto di tutti i requisiti cogenti applicabili
- l'attivazione delle fasi di progettazione con la corretta identificazione e allocazione delle risorse
- la pianificazione delle attività di progetto, comprendendo le attività di riesame, verifica e validazione
- l'esecuzione delle attività pianificate.

I risultati della progettazione vengono riportati su disegni, specifiche, capitolati, relazioni, calcoli. I criteri di controllo di tali documenti prevedono l'individuazione, come previsto in conformità alle indicazioni della legislazione vigenti in tema di appalti pubblici, delle figure del progettista, del verificatore, del validatore.

Riesame della progettazione
Il riesame della progettazione è un'attività di tipo gestionale che mira alla verifica del raggiungimento dei risultati della progettazione in riferimento agli obiettivi iniziali stabiliti.
Il riesame viene programmato in relazione all'estensione e alla complessità dell'iter progettuale.

Verifica della progettazione
La verifica del progetto è un'attività tecnica necessaria per assicurare che gli elaborati rispettano i dati e i requisiti considerati.
L'attività di verifica viene effettuata mediante esame della documentazione prodotta, calcoli alternativi, confronto con altri progetti eventualmente disponibili.
La verifica è evidenziata dall'apposizione della firma sulla documentazione di output di progetto.

Validazione della progettazione
Successivamente alle verifiche ed i riesami con esito positivo, gli incaricati provvedono ad effettuare la validazione della progettazione per assicurare che quanto progettato soddisfi le esigenze e/o i requisiti esecutivi.

Le attività di validazione sono separate in due parti, la prima effettuata dal verificatore che prevede l'esame di tutti gli output di progetto, la seconda, effettuata dal validatore ad ulteriore conferma.

Modifiche della progettazione e sviluppo
I documenti di progettazione modificati seguono lo stesso iter di approvazione e di distribuzione stabilito per i documenti di progettazione iniziale.

7.5 Processo di approvvigionamento

La Società ha predisposto, nel rispetto della Legge riferita ai Pubblici Appalti, apposite procedure documentate al fine di assicurare che i prodotti e servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati per l'approvvigionamento e che i fornitori siano correttamente individuati e monitorati.

L'obiettivo è perseguito tramite:

- la selezione e la valutazione dei fornitori;
- la predisposizione dei documenti di acquisto secondo procedure definite;
- il controllo delle forniture.

E' compito di ciascun Responsabile di Funzione:
attivare la richiesta di approvvigionamento che dovrà contenere tutte le informazioni necessarie a descrivere correttamente la fornitura; proporre nuovi fornitori, indicando le modalità di selezione.
Conseguentemente alle fasi di approvazione l'Ufficio Acquisti e Contratti gestisce la formalizzazione dell'ordine di acquisto.
Le modalità di approccio sono diversificate in relazione all'entità dell'acquisto e coerentemente con quanto definito nelle leggi di riferimento.
Qualunque modifica nei documenti di acquisto, intervenuta dopo l'ordine, viene trattata in modo analogo a quanto fatto per l'ordine originale.
Il prodotto acquistato viene verificato con lo scopo di assicurare che sia conforme ai requisiti contrattuali. Tali verifiche possono essere svolte presso la sede di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico (magazzino) o direttamente presso i cantieri o i luoghi di intervento.

7.6 Erogazione dei servizi

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha predisposto procedure documentate per garantire che le attività di erogazione dei servizi si svolgano in condizioni controllate:

- corretta identificazione dei requisiti del servizio;
- utilizzazione di apparecchiature idonee in un ambiente di lavoro adeguato;
- manutenzione sulle apparecchiature di processo/strumentazioni tecniche;
- la disponibilità di procedure documentate/istruzioni di lavoro atte a garantire la corretta esecuzione delle attività di erogazione del servizio ed i relativi controlli;
- la registrazione dei controlli;
- l'individuazione e il trattamento di tutte le non conformità emerse, relative alla realizzazione dei servizi.

Le procedure documentate e le istruzioni di lavoro sono rese disponibili agli utilizzatori e i contenuti sono resi noti anche attraverso le attività di addestramento.
Il piano della qualità per l'erogazione del servizio è costituito dall'insieme della documentazione mantenuta aggiornata.
L'avvio delle attività di una commessa viene stabilito a seguito del ricevimento dell'ordine da parte del Cliente e dell'esito positivo della procedura di verifica dei requisiti dello stesso.
Il Coordinatore Area tecnica pianifica le principali attività richiamate dal contratto.
Sulla base della pianificazione vengono elaborati uno o più programmi delle attività i quali sviluppano in dettaglio le fasi di realizzazione.

In ogni caso in cui variano sostanzialmente le caratteristiche del contratto viene interpellato il Cliente per la sua approvazione o la discussione di una nuova offerta.

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha stabilito procedure per controllare che il servizio venga prestato secondo:

- aderenza alle prescrizioni contrattuali di realizzazione;
- soddisfazione continua e completa delle specifiche del servizio;
- adeguamento del processo di realizzazione del servizio quando nell'espletamento si verificano deviazioni.

I controlli effettuati su rete e impianti hanno modalità e frequenza stabiliti dalle norme UNI-CIG per il settore Gas, dalla documentazione emanata dall'Autorità, dai manuali operativi e dai piani di controllo interni.
I controlli sono effettuati da operatori qualificati.
In ciascuna fase del processo di erogazione del servizio viene registrato lo stato di lavoro svolto al fine di constatare il rispetto della specifica del servizio e la soddisfazione del Cliente.

Validazione dei processi di erogazione del servizio
I processi di Saldatura e di Manipolazione di Odorizzanti richiedono la preventiva qualifica della loro adeguatezza, in quanto:

- sono richieste particolari capacità ed abilità agli operatori;
- non risulta possibile il controllo di processo mediante verifica di parametri oggettivi durante il processo stesso;
- i risultati possono essere verificati solo da controlli ex-post.

La validazione di questi processi avviene attraverso la qualifica degli operatori.
Le evidenze delle qualifiche del personale sono conservate nelle cartelle personali del dipendente.

7.7 Identificazione e rintracciabilità

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha predisposto un sistema di identificazione dei processi, delle attività, delle apparecchiature/materiali utilizzate/i, per assicurare la loro correlazione con la relativa documentazione e con la commessa.
La rintracciabilità dei materiali è garantita mediante l'utilizzo di targhette, e annotazione degli elementi identificati su ogni documento di impiego.
La rintracciabilità delle attività che caratterizzano i processi di erogazione dei servizi è garantita dai Sistemi Informativi e da specifica modulistica dedicata.
Il Sistema Informativo assicura in ogni momento:

- la rintracciabilità dei materiali, ubicazioni e fase di lavorazione;
- la possibilità di ricostruire la storia realizzativa lungo le fasi di lavorazione, le componenti del prodotto e l'origine delle materie prime e/o semilavorati o di eventuali campioni prelevati per analisi.

7.8 Preservazione

Per prevenire danni o deterioramenti, la movimentazione dei materiali viene effettuata da personale addestrato, con mezzi e attrezzature omologate secondo le prescrizioni delle procedure interne.
Il magazzino è strutturato in specifiche aree destinate alla corretta identificazione e conservazione delle diverse tipologie di materiali.
I materiali, i prodotti e le apparecchiature in arrivo sono sistemati in aree adatte ad evitare danni o deterioramenti in attesa della loro utilizzazione o consegna finale.

I misuratori e/o apparecchiature immagazzinati sono ispezionati periodicamente dal Servizio competente per valutare lo stato di conservazione e per individuare eventuali deterioramenti.
Le attività di ritiro e consegna materiali sono regolate da specifiche procedure.
L'accesso alle aree del magazzino è consentito esclusivamente al personale autorizzato. Il Coordinatore Area Tecnica Gas gestisce le attività di spedizione dei materiali dal magazzino o dal fornitore ai cantieri.
La consegna e la spedizione è autorizzata dopo che è stato effettuato con esito positivo il controllo di conformità tra documenti di consegna e di spedizione e le richieste contrattuali o i buoni di lavoro. I prodotti sono trasportati sul luogo di consegna accompagnati da idonea documentazione atta ad identificare il prodotto e il suo stato qualitativo in accordo ai requisiti contrattuali.

7.9 Attività post-consegna

Tutte le attività di assistenza agli impianti, sono descritte nelle procedure del sistema di gestione per la qualità, in piani di controllo e sono gestite dal personale addetto.
Non sono previste attività post-consegna in quanto ogni intervento di reperibilità e gestione emergenza su reti e impianti è considerato parte dell'erogazione del servizio.
Nel caso di costruzione/ampliamento di rete il successivo servizio di manutenzione e gestione della stessa è parte integrante dell'intervento in quanto la rete stessa è di proprietà.

7.10 Rilascio dei servizi

Tutti i materiali, i servizi ed i componenti che entrano a far parte dei processi produttivi e che sono classificati come fondamentali, vengono controllati con sistematicità in accettazione sulla base di procedure specifiche.
La verifica ha l'obiettivo di assicurare che la certificazione e/o le dichiarazioni di conformità emesse relative a prove ed esami eseguiti da Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico, da un suo fornitore, da Enti ufficiali o da Laboratori di prova attestino l'avvenuta esecuzione delle prove ed esami prescritti. Quando necessario e se richiesti contrattualmente la verifica dei controlli di accettazione possono essere svolti all'origine presso il fornitore e con la disponibilità di documenti di registrazione a supporto della conformità.
Per i materiali non fondamentali tale verifica assicura la rispondenza tra quanto ricevuto e quanto specificato nell'ordine di acquisto.
Le attività di accettazione sono puntualmente documentate.
Lungo le fasi di gestione della manutenzione degli impianti e della rete si effettuano prove e controlli al fine di verificare la conformità a quanto previsto dai documenti tecnico-contrattuali e dalle norme cogenti di riferimento. I controlli sono eseguiti da operatori qualificati, in punti appropriati dell'impianto in maniera sistematica e documentata.
Le modalità, i criteri di accettazione, la frequenza dei controlli e l'emissione della documentazione relativa sono descritti nelle procedure.
I nuovi impianti realizzati vengono immediatamente integrati nel piano di manutenzione in conformità a quanto sopra riportato.
Ogni commessa è completata solo quando tutte le attività di controllo e collaudo previste sono state espletate con esito positivo, con evidenza nei documenti di registrazione.

7.11 Controllo degli output non conformi

In Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico le non conformità possono essere rilevate da tutto il personale durante l'espletamento delle proprie attività.
Tutte le non conformità rilevate vengono registrate su apposita modulistica ai fini di una conseguente analisi e definizione del trattamento. Fino alla conclusione efficace del trattamento deciso, gli eventuali prodotti non conformi vengono identificati e tenuti sotto controllo per prevenirne l'utilizzo.

Successivamente all'esecuzione del trattamento, viene effettuata una verifica per accertarsi che la non conformità sia stata eliminata; i risultati di tale verifica vengono registrati.
Le registrazioni sulla natura delle non conformità e sulle azioni susseguenti intraprese, incluse le concessioni ottenute, sono conservate.
Le non conformità rilevate costituiscono elementi in ingresso per il Riesame di Direzione e vengono dunque analizzate al fine di attuare azioni volte al miglioramento continuo dei processi.

8 VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

8.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha messo in atto attività di monitoraggio, analisi e valutazione allo scopo di:

- assicurare la conformità dei propri servizi rispetto a quanto concordato con il cliente o richiesto dalle leggi;
- stimolare l'organizzazione al miglioramento continuo;
- migliorare l'efficacia dei propri processi.

Soddisfazione del cliente

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico è conscia che:

- la valutazione del Cliente è la misura finale della qualità del servizio;
- la reazione del Cliente può essere influenzata da elementi di immediatezza, oppure ritardata o anche retrospettiva;
- spesso la valutazione del Cliente sul servizio ricevuto è soggettiva e non oggettiva;
- molto raramente il Cliente fornisce spontaneamente il giudizio sul servizio ricevuto;
- il Cliente non soddisfatto, non potendo trovare alternativa al servizio offerto da Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico non fornisce ad essa informazioni utili ad adottare azioni correttive e rivolge le sue critiche in direzioni opposte e forse complessivamente più dannose per l'immagine di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico;
- affidarsi esclusivamente ai reclami prodotti dal Cliente può portare Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico a conclusioni fuorvianti circa la misura della soddisfazione dello stesso.

Pertanto Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha istituito valutazioni e misurazioni periodiche del grado di soddisfazione del Cliente o di indicatori indiretti.

Analisi e valutazione

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico ha messo a punto un sistema di monitoraggio dei processi aziendali, basato su metodologie oggettive e statisticamente valide, tali da garantire il controllo di indici specifici caratterizzanti ogni processo dei diversi servizi erogati, alcuni di questi per altro sono rappresentativi degli standard di qualità dichiarati contrattualmente.
Il Sistema di monitoraggio consente di misurare i livelli di qualità, efficienza e sicurezza dei singoli processi monitorati.
I dati relativi all'erogazione del servizio vengono periodicamente elaborati secondo tecniche di analisi dati che consentono di ottenere rapporti periodici. L'elaborazione dei dati permette di evidenziare e di studiare l'andamento per tutte le caratteristiche quantificabili.
Sono eseguite le analisi dei dati relative a:

- parametri contrattuali e carte del servizio;
- indicatori di processo;
- non conformità;
- livello di soddisfazione degli utenti;
- livello di servizio dei fornitori;
- efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;

- andamento degli obiettivi aziendali;
- reclami.

Tali analisi possono comportare la definizione di azioni correttive/migliorative nonché la riformulazione di obiettivi e parametri di riferimento e sono sempre riportate nel documento di Riesame di Direzione o in verbali redatti dal Responsabile Gestione Qualità.

8.2 Audit interno

Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico effettua periodicamente degli audit interni con lo scopo di controllare il grado di attuazione delle procedure e dei processi e nel contempo di verificarne l'adeguatezza e l'efficacia.
Gli audit interni sono non soltanto momento di controllo, ma soprattutto momento di analisi e confronto che può portare ad iniziative di miglioramento. Per l'effettuazione degli audit interni viene emesso un programma degli audit interni; tale programma individua le aree/processi da sottoporre a verifica e le date o i periodi in cui tali verifiche saranno eseguite.
Tutte le aree/processi del sistema di gestione per la qualità della Società vengono sottoposte ad audit interno almeno una volta all'anno.
Gli audit vengono condotti da valutatori interni opportunamente qualificati ed indipendenti dall'area e dalle attività sottoposte a verifica, oppure da valutatori esterni qualificati.
Al termine della verifica viene redatto un rapporto nel quale vengono evidenziate le non conformità rilevate. I responsabili delle aree verificate si attivano affinché vengano adottate le azioni necessarie per eliminare le non conformità riscontrate e le loro cause.
Il Responsabile Gestione Qualità ha il compito di controllare che le azioni correttive, scaturite in seguito agli audit, vengano attuate secondo quanto stabilito (modalità, responsabilità e tempistica di attuazione) e che abbiano avuto un esito positivo in termini di efficacia.

8.3 Riesame di Direzione

Il Rappresentante della Direzione, il RGQ e il Coordinatore Area Tecnica Gas effettuano con periodicità annuale un riesame allo scopo di assicurare la continua adeguatezza ed efficacia del SGQ e di verificare la capacità della Società di conseguire gli obiettivi prefissati e la soddisfazione dei clienti.
Il riesame si basa su una serie di informazioni sullo stato del sistema di gestione per la qualità dell'organizzazione raccolte e presentate dal Responsabile Qualità.

Input al Riesame di Direzione

Il riesame prenderà in considerazione i seguenti elementi:

- i risultati degli audit (interni e di parte terza);
- le informazioni di ritorno da parte dei clienti, inclusi i reclami;
- le prestazioni dei processi;
- l'efficacia delle azioni intraprese per affrontare rischi e opportunità;
- la situazione delle non conformità;
- lo stato delle azioni correttive;
- la struttura organizzativa;
- la situazione relativa alle risorse umane;
- lo stato e l'adeguatezza delle risorse infrastrutturali, tecnologiche ed informatiche;
- il monitoraggio sui fornitori;
- l'emanazione di nuove leggi e norme;
- eventuali disposizioni dell'Autorità di Regolazione;
- i risultati sull'andamento del livello di soddisfazione dei Clienti;
- i risultati sul rispetto degli standard adottati;

- informazioni sull'efficacia e sull'efficienza globali del processo di fornitura del servizio;
- considerazioni emerse durante i riesami precedenti;
- eventuali modifiche proposte dall'organizzazione che hanno influenza sul sistema di gestione per la qualità;
- qualsiasi spunto di miglioramento in grado di elevare le prestazioni aziendali.

Output del Riesame di Direzione
Le risultanze delle attività di riesame si concretizzano, attraverso specifici verbali, nella valutazione in merito all'adeguatezza della politica della qualità aziendale, nelle decisioni strategiche per il miglioramento dei processi aziendali al fine di perseguire la soddisfazione del cliente nel suo significato più ampio ed infine la definizione di obiettivi strategici finalizzati a rispondere ad esigenze di adeguamento delle risorse aziendali coerentemente agli obiettivi strategici fissati.

9 MIGLIORAMENTO

La Società ha predisposto una procedura documentata ed utilizza come strumenti per perseguire il miglioramento la gestione delle azioni correttive oltre che la gestione delle opportunità già descritta nel presente Manuale.
Le azioni correttive sono una serie di attività pianificate e messe in atto allo scopo di eliminare le cause di non conformità. Gli spunti che possono originare azioni correttive sono:

- reclami dei Clienti;
- non conformità ripetitive;
- esiti di audit;
- esiti del riesame della direzione.

A seguito dell'esigenza di attuare un'azione correttiva il RGQ procede come di seguito:

- analizza, con le funzioni aziendali coinvolte, le cause;
- condivide le proposte di azione;
- approva la proposta e ne gestisce l'attuazione;
- verifica la sua efficacia nel tempo.

Tutte le fasi previste per le azioni correttive, dalla richiesta alla chiusura, sono registrate negli appositi form. I risultati delle azioni sono sottoposti al riesame periodico della direzione.
L'applicazione della procedura sulla gestione delle azioni correttive comporta un'analisi accurata della situazione inadeguata o non conforme, fino all'individuazione delle cause del problema e alla definizione dell'intervento correttivo per rimuovere tali cause.
Un'azione correttiva è considerata chiusa solo dopo riscontro oggettivo della sua e efficacia. La valutazione dell'efficacia dell'intervento e dei risultati conseguiti viene registrata nei modi previsti nella procedura documentata.

Il mantenimento ed il miglioramento continuo delle capacità di un processo possono essere raggiunti adottando i concetti del ciclo PDCA - "Plan"-"Do"-"Check"-"Act" ad ogni livello dell'organizzazione.

"Plan"	*Stabilire gli obiettivi ed i processi necessari per fornire risultati conformi ai requisiti del cliente ed alle politiche dell'organizzazione.*
"Do"	*Dare attuazione ai processi.*
"Check"	*Monitorare e misurare i processi ed i prodotti/servizi a fronte delle politiche, degli obiettivi e dei requisiti relativi ai prodotti/servizi e riportarne i risultati.*
"Act"	*Adottare azioni per migliorare in modo continuo le prestazioni dei processi.*

Nell'ambito del sistema di gestione per la qualità di Vigevano Distribuzione Gas Srl a socio unico tale ciclo rappresenta un percorso dinamico che può essere applicato sia al singolo processo sia alla rete di processi.

Il ciclo è strettamente associato con la pianificazione, l'attuazione, il controllo ed il miglioramento continuo dei processi di realizzazione del servizio e, più in generale, di quelli relativi al sistema di gestione.
Il momento decisionale d'elezione per ogni azione di miglioramento è il Riesame della Direzione.