

EcoHabitat s.r.l. 

 Proteo  
Società Cooperativa Sociale

## CARTA DEI SERVIZI LOTTO B

**A.C.E.M.**  
Azienda Consorzio Ecologia Meropolese

## PRESENTAZIONE ECOHABITAT

**Ecohabitat s.r.l.** è la realtà del settore Ecologico-Ambientale, nata dalla sinergia fra collaudate capacità di esperti del Settore Finanziario e Amministrativo, di tecnici competenti nella Gestione di Rifiuti Urbani e di qualificati tecnici nella gestione dei più diversificati Rifiuti Industriali.

Il sistema articolato dei nostri servizi è in grado di massimizzare il risultato per garantire un impatto ambientale zero.

Le nostre prospettive sono incentrate sulla salvaguardia dell'ambiente, grazie in particolare alla maturata esperienza ventennale nel settore.

La capillarità territoriale garantisce un alto livello di affidabilità e serietà, che ci contraddistinguono. Inoltre, l'obiettivo primario che perseguiamo è il mantenimento e miglioramento di qualità e sicurezza, per il rispetto dell'Ambiente.

EcoHabitat s.r.l. è iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le Cat. 1, 4, 5, 8 e 9 con n. TO16281 del 15/11/2011, e possiede un impianto di trattamento e stoccaggio di rifiuti non pericolosi presso la sede di Pocataglia (CN) con autorizzazione n. 540 del 15/12/2014.

Si allega alla presente carta dei servizi la politica del sistema di gestione qualità e ambiente di Ecohabitat.

## PRESENTAZIONE PROTEO

La **Proteo** è una Società Cooperativa Sociale di produzione lavoro, non ha fini di lucro.

Persegue l'interesse generale della comunità e remunera il lavoro sviluppato dai soci.

Ha una struttura societaria partecipativa e democratica e una organizzazione aziendale orientata alle comunità locali in cui opera.

E' un'impresa sociale collocata nel movimento cooperativo.

Opera in integrazione con altre cooperative, organizzazioni del volontariato, realtà dell'associazionismo, istituzioni pubbliche.

Dal 1998 è iscritta all'Albo Regionale delle Cooperative Sociali (L.R. 18/94) dal 1998 è iscritta nella sezione produzione lavoro e cooperazione sociale dell'Albo Prefettizio di Cuneo (L. 381/91).

E' iscritta all'Albo Nazionale Gestori Ambientali per le Cat. 1, 4, 5, 8 con n. TO00498 del 13/06/2013, e possiede un impianto di trattamento e stoccaggio di rifiuti plastici e tessili presso la sede di Mondovì (CN) con autorizzazione n. 558 del 24/11/2014.

Si allega alla presente carta dei servizi la politica del sistema di gestione integrato che Proteo ha adottato per perseguire obiettivi di efficacia ed efficienza nello svolgimento delle proprie attività.

## GLI IMPEGNI NEI CONFRONTI DEI CITTADINI

- *Fornire servizi efficaci ed efficienti*  
Garantire i servizi ai cittadini rispettando i criteri di efficacia ed efficienza.
- *Assicurare la continuità dei servizi*  
Continuità e regolarità sono condizioni essenziali per rispettare gli impegni relativi ai singoli servizi.
- *Verificare i risultati ottenuti*  
Misurare continuamente le nostre prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.
- *Migliorare continuamente le nostre prestazioni*  
Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli attuali standard di qualità.
- *Rispettare l'ambiente*  
La salvaguardia dell'ambiente è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento dei rifiuti e nella valorizzazione dei materiali riciclabili raccolti separatamente.
- *Garantire la sicurezza*  
La salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini costituiscono un impegno primario.
- *Informare in modo esauriente*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano a far sì che gli strumenti di informazione siano chiari e facilmente accessibili al pubblico.
- *Ascoltare e tutelare i cittadini*  
Appositi canali sono a disposizione dei cittadini per comunicare reclami e suggerimenti.
- *Promuovere l'educazione ambientale*  
L'attenzione verso l'ambiente deve diventare un patrimonio comune: sono previste campagne informative e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati.
- *Essere cortesi*  
Il comportamento verso i cittadini deve essere improntato a rispetto e cortesia.
- *Essere imparziali*  
Ecohabitat e Proteo considerano fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, a prescindere da fattori culturali, etnici e religiosi. È quindi garantita parità di trattamento, nell'ambito di aree territoriali e categorie tecniche omogenee.
- *Correggere rapidamente i nostri errori ed evitarne il ripetersi*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano a porre rimedio rapidamente a eventuali errori commessi durante l'espletamento del servizio.

## SERVIZI FORNITI

I servizi di raccolta rifiuti svolti sul territorio sono differenziati in base al comune servito, di seguito le principali tipologie:

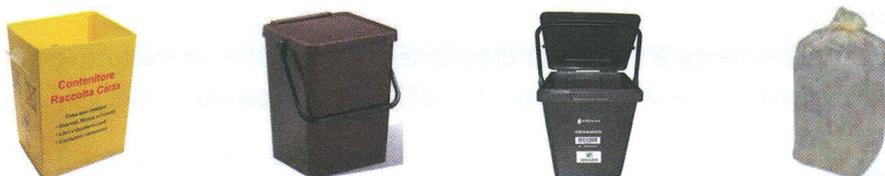
### Raccolta differenziata porta a porta

Le raccolte sono svolte con l'utilizzo di mastelli e/o sacchetti dedicati alla tipologia di rifiuto ed esposti presso i civici di ogni utenza.

I mastelli e/o sacchetti sono dotati di differenti colorazioni in base ai materiali riciclabili:

- Mastello/sacchetto per carta e cartone – Giallo
- Mastello/sacchetto per imballaggi plastici e metallici – Bianco
- Mastello/sacchetto per organico – Marrone
- Mastello/sacchetto per indifferenziata – Grigio

Le utenze condominiali e commerciali possono anche essere dotate, in base alle esigenze, di cassonetti dedicati descritti nel seguente paragrafo.



### Raccolta differenziata a cassonetti

Le raccolte sono svolte con l'utilizzo di cassonetti dedicati di diverse volumetrie posizionati in vari punti all'interno del territorio comunale.

I cassonetti sono dotati di differenti colorazioni e specifiche indicazioni sui materiali riciclabili:

- Contenitore per carta e cartone – Giallo
- Contenitore per imballaggi plastici e metallici – Bianco
- Contenitore per organico – Marrone
- Contenitore per indifferenziata – Grigio
- Contenitore per il vetro – Verde
- Contenitore per pile/farmaci



### Servizi accessori

Oltre ai servizi di raccolta standard Ecohabitat e Proteo offrono una serie di servizi accessori come:

- Raccolta rifiuti ingombranti
- Raccolta rifiuti assimilati agli urbani
- Servizi di spazzamento meccanizzato o manuale
- Lavaggio dei cassonetti
- Pulizia area mercatale
- Altri servizi di igiene urbana

## STANDARD DI QUALITA' DEI SERVIZI

Ecohabitat e Proteo si impegnano a rispettare gli standard di qualità del servizio erogato. Le modalità secondo le quali deve essere svolto il servizio sono stabilite dal Capitolato Speciale di Appalto e quanto offerto dall'impresa in fase di gara.

- *Scostamento tra servizio reso e servizio programmato*  
Ecohabitat e Proteo garantiscono l'erogazione del servizio non effettuato in caso di traffico veicolare intenso, veicoli in sosta non autorizzata, lavori stradali, avverse condizioni climatiche, sospensioni del lavoro dovuti a motivi sindacali o festività entro le 48 ore successive.
- *Igienicità del servizio*  
L'igiene del servizio di raccolta a cassonetti è assicurata con il lavaggio, ovvero la sanificazione tramite prodotti specifici, effettuati con frequenza stabilita da capitolato.
- *Richiesta di posizionamento o spostamento dei contenitori*  
Nel caso di richiesta di posizionamento di ulteriori contenitori o di spostamento di contenitori già presenti viene effettuata la verifica tecnica della fattibilità di quanto richiesto e, compatibilmente con i tempi di lavorazione, effettuato il posizionamento/spostamento degli stessi.
- *Controllo e ripristino della funzionalità dei contenitori*  
Si assicura il controllo della funzionalità dei contenitori in coincidenza con il servizio di raccolta o su segnalazione dell'utente.
- *Interventi aventi carattere di emergenza ambientale*  
Nell'eventualità di piccole emergenze ambientali si garantisce l'intervento di ripristino del decoro ambientale entro 2 ore dalla richiesta, se pervenuta durante il normale svolgimento dei servizi programmati e ad inizio del turno del giorno successivo negli altri casi.  
In caso di incidenti ambientali gravi Ecohabitat e Proteo si impegnano ad intervenire per il ripristino nel minor tempo possibile, nei limiti del personale in servizio e dei mezzi a disposizione.
- *Periodo di apertura al pubblico degli sportelli telefonici*  
Viene garantita all'utenza la possibilità di contattare le aziende nei seguenti orari:  
Ecohabitat – dalle ore 8:00 alle ore 18:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 12:00 il sabato  
Proteo – dalle ore 8:00 alle ore 16:00 dal lunedì al venerdì e dalle 8:00 alle 12:00 il sabato
- *Facilitazioni per particolari categorie di utenti*  
Ecohabitat e Proteo si impegnano ad agevolare la fruizione dei servizi erogati a particolari categorie di utenti (es. portatori di handicap).

## VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE

Ecohabitat e Proteo con l'intento di verificare la qualità del servizio reso e i possibili interventi per il miglioramento dello stesso, effettua indagini periodiche sul grado di soddisfazione dell'Utenza.

Gli strumenti utilizzati per rilevare il grado di soddisfazione sono i seguenti:

- Informazioni raccolte attraverso i suggerimenti degli utenti
- Monitoraggio dei reclami pervenuti
- Indagini di customer satisfaction
- Sopralluoghi sul territorio servito

La sintesi di queste rilevazioni è trattata sotto forma di statistiche, tabelle, report ed è determinante per le decisioni da intraprendere nelle azioni di miglioramento dei servizi erogati.

Gli indicatori di qualità del servizio erogato sono variabili quantitative, o parametri qualitativi, in grado di rappresentare adeguatamente i livelli delle prestazioni dei servizi erogati.

Lo standard (o livello di servizio promesso) è il valore da prefissare, in corrispondenza di ciascun indicatore di qualità.

Lo standard può essere formulato sulla base di indicatori quantitativi, cioè direttamente misurabili e può essere specifico o generale; è specifico quando è riferito alla singola prestazione resa ed è espresso da una soglia minima o massima e può essere verificato dal singolo utente; è generale quando è espresso da un valore medio riferito al complesso delle prestazioni relative al medesimo indicatore.

Lo standard ha due valenze:

- Costituisce un obiettivo dinamico prestabilito annualmente dal gestore come concretizzazione visibile dei risultati del processo di miglioramento della qualità;
- È un elemento di informazione trasparente nei confronti del cittadino/cliente/utente sul livello di qualità del servizio garantito.

Sono prese prevalentemente in considerazione le utenze domestiche, in quanto i servizi sono rivolti alla collettività nel suo complesso e non a specifiche categorie di utenti; inoltre, rispetto alle utenze non domestiche, sono più numerose ed omogenee.

Il segmento analizzato sarà suddiviso con il seguente criterio:

- 80 % circa del campione formato da utenze domestiche;
- 20 % circa del campione formato da utenze non domestiche, quali attività commerciale e artigianali.

Il servizio erogato è considerato:

- *Ottimo* se, nell'arco di un trimestre, il numero di non conformità totale è compreso tra 0 e 6;
- *Discreto* se il numero di segnalazioni è compreso tra 7 e 15;
- *Sufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 16 e 20;
- *Insufficiente* se il numero di segnalazioni è compreso tra 21 e 25;
- *Pessimo* se il numero di segnalazioni è superiore a 26.

## TUTELA DELL'UTENTE E PROCEDURE DI RECLAMO

Ecohabitat e Proteo prevedono procedure di reclamo dell'utente, circa la violazione dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella Carta o delle condizioni di fornitura stabilite nel Capitolato Speciale di Appalto. Tali procedure assicurano un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e prevedono una risposta completa e adeguata. Nel processo di trattamento dei reclami, tiene conto dei reclami ricevuti nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard.

I reclami rappresentano infatti un diritto fondamentale degli utenti nei confronti dell'azienda e un'importante occasione di miglioramento per quest'ultima. Pertanto qualsiasi violazione dei principi indicati nella presente Carta dei Servizi può essere segnalata dal diretto interessato tramite colloquio con il personale, telefono, comunicazione scritta per mezzo posta, telefax o posta elettronica, avvalendosi anche dell'assistenza delle Associazioni di tutela dei Consumatori o delle Associazioni imprenditoriali.

Nel presentare reclamo l'utente deve fornire le proprie generalità e tutti gli elementi in suo possesso relativamente a quanto è ritenuto oggetto di violazione, onde consentire gli accertamenti necessari e l'adozione dei conseguenti provvedimenti.

In caso di reclamo fatto di persona è compito dell'addetto redigere apposito verbale.

In caso di mancato raggiungimento di un accordo l'Utente può rivolgersi, per la soluzione in via non giudiziale delle controversie nascenti dall'applicazione della Carta, alle esistenti strutture di conciliazione o al Giudice di pace.

Ecohabitat e Proteo si impegnano a rispondere per iscritto alle richieste scritte degli Utenti entro un massimo di 30 giorni dal ricevimento della richiesta. I tempi sono conteggiati facendo riferimento alla data di ricevimento (protocollo aziendale). Nei casi più complessi entro lo stesso termine verrà inviata una prima comunicazione che fisserà i termini per la risposta definitiva, entro comunque ulteriori 30 giorni.

La risposta scritta deve contenere una serie di elementi:

- Il riferimento al reclamo dell'Utente;
- L'esito degli accertamenti compiuti;
- L'indicazione dell'ufficio o della persona cui l'Utente può rivolgersi per ulteriori chiarimenti ed il relativo numero telefonico interno;
- L'indicazione dei tempi entro i quali si provvederà alla rimozione delle eventuali irregolarità riscontrate.



## I COMUNI SERVITI

COMUNE	ABITANTI
BRIAGLIA	326
FRABOSA SOPRANA	810
FRABOSA SOTTANA	1.606
MAGLIANO ALPI	2.273
MONASTERO DI VASCO	1.325
MONASTEROLO CASOTTO	105
MONTALDO MONDOVI'	579
PAMPARATO	321
PIOZZO	1.014
ROBURENT	541
ROCCA DE' BALDI	1.696
ROCCAFORTE MONDOVI'	2.139
SAN MICHELE MONDOVI'	2.023
TORRE MONDOVI'	500
VICOFORTE	3.202
VILLANOVA MONDOVI'	5.858

## COME CONTATTARCI

Ecohabitat s.r.l.  
Borgo San Martino 37/A  
12060 Pocapaglia (CN)  
Tel. 0172 478888  
Fax 0172 477941  
E-mail: [info@ecohabitatsrl.com](mailto:info@ecohabitatsrl.com)

Proteo Società Cooperativa Sociale  
Via Aosta, 42  
12084 Mondovì (CN)  
Tel. 0174 554765  
Fax 0174 481460  
Assistenza: 335 688 9449 / [assistenza@proteo-coop.it](mailto:assistenza@proteo-coop.it)

## VALIDITA'

La presente Carta dei Servizi ha validità pari a quella della Convenzione per la gestione del servizio di raccolta rifiuti. Proteo e Raimondi si impegnano a mantenere aggiornata il documento in conseguenza di:

- Variazione dei servizi;
- Modifiche e/o variazioni degli standard;
- Nuove esigenze manifestate dalle parti interessate;
- Aggiornamenti normativi.

**POLITICA PER LA QUALITA'**

La Direzione della **ECOHABITAT Srl** in considerazione della peculiarità che riveste la propria attività di:

- raccolta e trasporto di rifiuti urbani e speciali, pericolosi e non pericolosi,
- recupero di rifiuti speciali non pericolosi presso il proprio impianto di Pocapaglia (CN),
- servizi ambientali quali lo spurgo ed il prosciugamento di pozzi neri, pozzi perdenti, decantatori, fosse biologiche, serbatoi, vasche, scantinati;
- servizi di pulizia stradale e di spazzamento meccanizzato e di altri ambienti, lavaggio strade, servizi di pulizia industriale;

riconosce la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione per la Qualità applicabile a tutte le attività svolte ed ai servizi erogati al mercato. Con l'introduzione del Sistema di Gestione precedentemente citato in conformità con la norma UNI EN ISO 9001, la Direzione si impegna a sviluppare le seguenti linee generali:

- Assicurare che i requisiti cogenti (legislazione e regolamentazione ambientale e non solo, applicabile) siano conosciuti, individuati, definiti e soddisfatti insieme ad altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- Analizzare i dati risultanti dalle prestazioni aziendali al fine di sviluppare un sistema di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema e dell'efficacia ed efficienza dei processi aziendali;
- Definire gli Obiettivi per la Qualità favorendo:
  - l'aumento della soddisfazione del Cliente;
  - la tutela dell'Ambiente interessato dal servizio;
  - lo sviluppo della presenza dell'azienda sul mercato del lavoro;
  - l'incremento della redditività dei processi aziendali;
  - la gestione di tutte le informazioni di ritorno dall'interno e dall'esterno dell'Azienda, in modo tale da trarne le corrette indicazioni per il raggiungimento degli obiettivi qualitativi richiesti dal Cliente e fissati dall'Azienda.
- Riesaminare periodicamente la Politica, gli Obiettivi per la Qualità, definiti come illustrato nel Manuale di Gestione per la Qualità
- Sensibilizzare, tramite azioni di formazione ed informazione, l'attenzione del personale interno e di fornitori/appaltatori che lavorano nel sito per conto di **ECOHABITAT srl** affinché applichino le procedure previste nel Sistema di Gestione per la Qualità promuovendo contemporaneamente la partecipazione attiva di tutto il personale;

Il Sistema di Gestione definito si affianca ed integra gli altri strumenti di gestione aziendale per il conseguimento di un sempre più elevato valore aggiunto delle attività e dei processi interessati.

Per assicurare l'attivazione, lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema di gestione, la Direzione si impegna a realizzare in azienda le condizioni organizzative e relazionali idonee. Inoltre si impegna a divulgare e far comprendere a tutto il personale interno e a quanti, individui ed aziende, prestano la loro opera per conto di **ECOHABITAT srl** l'importanza dei contenuti della Politica per la Qualità, assicurandosi, inoltre, che la stessa sia resa operante e mantenuta costantemente attiva e sia resa disponibile al pubblico o a chiunque ne faccia esplicita richiesta secondo le modalità previste nel Manuale di Gestione per la Qualità.

**LA DIREZIONE**

01 febbraio 2013

**POLITICA AMBIENTALE**

La Direzione della **ECOHABITAT Srl** in considerazione della peculiarità che riveste la propria attività di:

- raccolta e trasporto di rifiuti speciali pericolosi e non pericolosi ed urbani conto terzi
- intermediazione e commercio di rifiuti senza detenzione dei rifiuti stessi
- stoccaggio, cernita, trattamento e recupero di rifiuti speciali non pericolosi presso il proprio impianto di Pocapaglia (CN),
- attività di spurgo ed il prosciugamento di pozzi neri, pozzi perdenti, decantatori di fosse biologiche, serbatoi, vasche, scantinati;
- servizi di: pulizia stradale e di spazzamento meccanizzato, lavaggio strade, pulizia industriale;

riconosce la necessità di stabilire e mantenere un Sistema di Gestione Ambientale applicabile a tutte le attività svolte ed ai servizi erogati al mercato. Con l'introduzione del Sistema di Gestione Ambientale in conformità con la norma UNI EN ISO 14001, la Direzione si impegna a sviluppare le seguenti linee generali:

- Assicurare che i requisiti cogenti (legislazione e regolamentazione ambientale, e non solo, applicabile) siano conosciuti, individuati, definiti e soddisfatti insieme ad altri requisiti sottoscritti dall'organizzazione;
- Analizzare i dati risultanti dalle prestazioni ambientali del sito al fine di sviluppare un sistema di miglioramento continuo dell'efficacia del Sistema;
- Definire gli Obiettivi e i traguardi per l'Ambiente favorendo l'ottimizzazione del consumo idrico e delle fonti energetiche, migliorando le prestazioni ambientali in particolar modo per quanto concerne la gestione dei rifiuti (in termini di stoccaggio e operazioni di recupero e valorizzazione dei rifiuti) e la gestione delle sostanze pericolose (prodotti presenti presso l'impianto, trasporto merci e rifiuti pericolosi in ADR);
- Attivarsi affinché vengano assicurate modalità di controllo ed operative finalizzate alla prevenzione dell'inquinamento in modo particolare dell'aria (gas di scarico degli automezzi, misure di prevenzione incendi, sostanze lesive all'ozono), l'inquinamento idrico (scarichi idrici, acque meteoriche) e del suolo e sottosuolo (stoccaggi sostanze pericolose presso l'impianto, trasporto di merci pericolose);
- Riesaminare periodicamente la Politica, gli obiettivi per la salvaguardia dell'ambiente, compresi i relativi traguardi definiti come illustrato nel Manuale di Gestione Ambientale;
- Sensibilizzare, tramite azioni di formazione ed informazione, l'attenzione del personale interno e di fornitori/appaltatori che lavorano nel sito per conto di **ECOHABITAT srl** affinché applichino le procedure previste nel Sistema di Gestione ambientale promuovendo contemporaneamente la partecipazione attiva di tutto il personale;
- **ECOHABITAT srl** ha deciso di non rendere pubblici comunicazioni (es. report su prestazioni ambientali) riguardanti i propri aspetti ambientali significativi se non su esplicita richiesta.

Il Sistema di gestione definito si affianca ed integra gli altri strumenti di gestione aziendale per il conseguimento di un sempre più elevato valore aggiunto delle attività e dei processi interessati.

Per assicurare l'attivazione, lo sviluppo ed il mantenimento del Sistema di gestione, la Direzione si impegna a realizzare in azienda le condizioni organizzative e relazionali idonee. Inoltre si impegna a divulgare e far comprendere a tutto il personale interno e a quanti, individui ed aziende, prestano la loro opera per conto di **ECOHABITAT srl** l'importanza dei contenuti della Politica Ambientale, assicurandosi, inoltre, che la stessa sia resa operante e mantenuta costantemente attiva e sia resa disponibile al pubblico o a chiunque ne faccia esplicita richiesta secondo le modalità previste nel Manuale di Gestione Ambientale.

**LA DIREZIONE**

09 luglio 2013

## POLITICA INTEGRATA QUALITÀ, AMBIENTE E SICUREZZA

Proteo, con il presente documento, definisce i valori di riferimento e gli impegni che il Consiglio di Amministrazione e tutta la Cooperativa si assumono nei confronti dei clienti, del personale, dei soci e della collettività espressi nei principi cardine esposti in seguito:

- La soddisfazione del cliente;
- L'osservanza dei requisiti regolamentari e legali;
- L'integrazione e l'inserimento lavorativo di persone svantaggiate;
- La tutela preventiva dell'ambiente e il rispetto del territorio;
- La tutela preventiva della salute e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- Il mantenimento dell'efficienza e dell'efficacia del Sistema di Gestione Integrato, ed il perseguimento del miglioramento continuo;
- L'etica, nella conduzione delle attività, nei confronti di tutti i portatori di interesse.

A tal fine Proteo si impegna a rispettare i punti di seguito elencati:

- Garantire la conformità legislativa, regolamentare e contrattuale dei Beni/Servizi offerti;
- Garantire che le risorse umane, materiali, finanziarie e strumentali messe a disposizione siano adeguate agli obiettivi prefissati;
- Migliorare il Bene/Servizio ed accrescere il grado di soddisfazione del cliente;
- Prevenire il verificarsi di infortuni, malattie professionali, incidenti, o non conformità di prodotto o processo;
- Valutare, controllare e ridurre al minimo l'impatto ambientale di ciascun aspetto relativo alle attività condotte. In particolare l'aumento della percentuale della differenziazione dei rifiuti nei Comuni serviti da Proteo;
- Migliorare continuamente i processi aziendali e progettare nuovi servizi e attività considerando gli impatti su Qualità, Ambiente e Sicurezza e la riduzione dei costi della "non qualità";
- Selezionare e qualificare fornitori in grado di soddisfare le esigenze della cooperativa in armonia con la presente politica;
- Recepire le esigenze esplicite ed implicite di tutte le parti interessate, rendendo disponibili appositi canali per la raccolta e la diffusione di informazioni e comunicazioni.

Per adempiere agli impegni sopra esposti, è stato introdotto nella cooperativa un Sistema di Gestione Integrato Qualità, Ambiente e Sicurezza secondo quanto previsto dalle norme UNI EN ISO 9001:2008, UNI EN ISO 14001:2004 e BS OHSAS 18001:2007.

Il Consiglio di Amministrazione si impegna ad assumere un ruolo attivo nella promozione di tutte le attività, verificandone sistematicamente l'adeguatezza ed il grado di comprensione ed attuazione, in quanto il conseguimento degli obiettivi sopra definiti è responsabilità di tutto il personale.

La presente politica è resa disponibile al pubblico e all'interno della Cooperativa.

Mondovì, 16 marzo 2015

Il Presidente  
Fabrizio Clerico