



## Politica per la qualità

Il Servizio Efficienza Energetica della Città Metropolitana di Milano nello svolgimento delle sue attività d'ispezione e monitoraggio degli impianti termici e di climatizzazione ad uso civile si pone come interlocutore istituzionale di riferimento per tutti i soggetti interessati direttamente e indirettamente dal corretto funzionamento di tali impianti.

Gli obiettivi principali che il Servizio Efficienza Energetica vuole perseguire consistono nella promozione del risparmio, dell'efficientamento energetico e del miglioramento della qualità dell'aria, attraverso un costante monitoraggio dei servizi erogati in campo di ispezioni sugli impianti termici e della soddisfazione delle aspettative dei propri utenti.

Il Servizio Efficienza Energetica al fine di raggiungere i propri obiettivi:

- ✓ ha adottato un modello di gestione della qualità secondo la norma UNI EN ISO 9001:2015 che consente all'organizzazione di monitorare costantemente i propri processi attraverso un sistema di indicatori di performance qualitativi e quantitativi;
- ✓ definisce, la campagna biennale di accertamento ispettivo degli impianti termici finalizzata al contenimento dei consumi energetici ed alla limitazione dell'inquinamento atmosferico, in attuazione delle leggi nazionali e regionali;
- ✓ si impegna per il miglioramento continuo del proprio servizio attraverso un sistema di ascolto attivo dei propri utenti ricercando soluzioni innovative e flessibili;
- ✓ coordina le attività degli ispettori certificati ENEA o equivalenti, affinché il servizio venga erogato secondo gli standard qualitativi definiti dal Sistema Qualità Certificato UNI EN ISO 9001:2015 e secondo gli standard tecnici previsti dalla normativa vigente;
- ✓ si raccorda con i 127 Comuni della Città Metropolitana, inferiori a 40.000 abitanti, e con il Comune di Rozzano, che ha delegato il servizio con convenzione, per le attività di ispezione e monitoraggio degli impianti termici e di climatizzazione di oltre 400.000 impianti;
- ✓ persegue il rafforzamento del proprio ruolo di riferimento autorevole per l'attività di ispezione sugli impianti della pubblica amministrazione;
- ✓ sviluppa e sperimenta azioni di sostegno all'utenza pubblica/privato finalizzate alla riqualificazione del sistema edificio/impianto;
- ✓ promuove e aderisce a progetti per la semplificazione e all'adozione di strumenti smart per la gestione dei processi ispettivi erogati presso gli utenti;
- ✓ attua un'attività di comunicazione e sensibilizzazione alla cittadinanza, alle imprese, agli enti locali, alle associazioni e ai professionisti che operano sul territorio;
- ✓ investe nello sviluppo delle competenze del proprio personale attraverso una costante attività di formazione e aggiornamento.

Il Direttore del Settore Qualità dell'aria, Rumore ed Energia  
*Marco Felisa*

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate.

Città metropolitana di Milano - Servizio Efficienza Energetica		Politica della Qualità		
Emesso da: DIR	Approvato da DIR	Codice: DC-SE-007	Rev. : 08/11/2021 – n. 4	Pag. 1 di 1