

## **COMUNICATO STAMPA**

### **GELSIA OTTIENE LA CERTIFICAZIONE UNI EN ISO 9001 PER I SERVIZI COMMERCIALI**

Seregno, 04 maggio 2018. Durante il mese di aprile Gelsia ha ottenuto la **certificazione dei servizi commerciali** secondo lo standard internazionale UNI EN ISO 9001, norma che definisce i requisiti dei sistemi di gestione della qualità e consente alle organizzazioni, in modo volontario, di sottoporre a verifica, da parte di un Organismo di certificazione accreditato, il proprio sistema di qualità ed i relativi processi produttivi.

Il progetto di certificazione dei servizi commerciali è stato avviato a metà del 2017 e, attraverso un percorso di analisi e verifica dei processi, ha portato alla definizione di procedure interne finalizzate a garantire la corretta esecuzione delle attività operative e il rispetto della normativa di legge e di settore, con l'obiettivo finale di **garantire la soddisfazione del cliente**.

L'applicazione della norma garantisce infatti che tutti i processi di vendita al cliente vengano realizzati secondo specifici standard e che tutte le fasi delle attività siano controllate e verificabili, con un continuo monitoraggio e miglioramento del servizio, per assicurare sempre **maggiore affidabilità ed efficienza interna e verso la clientela**.

La visita da parte dell'Organismo di certificazione IMQ/CSQ si è svolta in due giornate durante le quali tutti i processi interessati sono stati sottoposti a puntuale verifica e si è conclusa con il rilascio della certificazione.

**Il Sistema Qualità di Gelsia era già stato certificato fin dal 2008 per tutti i servizi di natura tecnica** (cogenerazione, produzione energia, calore); con la nuova certificazione il Sistema è stato **integrato con le attività relative alla vendita di energia elettrica e gas metano**, così da tenere sotto controllo tutta l'operatività della società, dalla richiesta di prestazione da parte del cliente finale alla fatturazione, dalla gestione dei rapporti commerciali al customer care.

*“Siamo particolarmente orgogliosi di aver ottenuto questa certificazione che va a coprire tutti gli aspetti di relazione con il cliente – dichiara il Presidente di Gelsia **Cristian Missaglia**. Questo però non è un traguardo, ma solo il punto di partenza per poter monitorare i processi interni e migliorare costantemente le prestazioni, al fine di offrire servizi di qualità sempre più elevata”.*

Oltre alla certificazione del Sistema Qualità, Gelsia è in possesso delle certificazioni UNI EN ISO 14001 (Sistema di Gestione Ambientale), OHSAS 18001 (Sistema di Gestione Salute e Sicurezza) e UNI CEI EN ISO 50001 (Sistema di Gestione dell'Energia).

---

Gelsia Srl si occupa della vendita di gas metano e di energia elettrica, nonché della realizzazione di impianti di cogenerazione, reti di teleriscaldamento, gestione calore edifici e impianti fotovoltaici. Opera sul territorio nazionale, servendo oltre 151.000 clienti gas, 49.000 clienti energia elettrica e 500 clienti di teleriscaldamento. Affianca all'offerta di gas ed energia elettrica una costante attività di analisi dei fabbisogni dei clienti per soddisfare al meglio le loro esigenze energetiche.