



Manuale Integrato

rev 22 del 10.10.2020

Redazione

Certificazioni e Sostenibilità

Redazione

Internal Audit Ufficio Internal Audit

Verificatore

Cecconi Luca Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione

Verificatore

Lisa Carboni Responsabile Certificazioni e Sostenibilità

Approvatore

Fabio Trolese AD Acque SpA e Acque Servizi

21/10/2020



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001

UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001

Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



MANUALE DI GESTIONE INTEGRATO

Rev.22 del 10.10.2020

COPIA CONTROLLATA



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Revisioni

	DATA	OBIETTIVO DELLA REVISIONE
0	27/07/04	Prima emissione
1	20/09/04	Modifica capitolo relativo al campo di applicazione per migliorarne la descrizione
2	10/12/04	Recepimento osservazioni RINA a seguito di analisi documentale e stage 1 di certificazione ambientale: <ul style="list-style-type: none"> • modificate sezioni relative a schema processi e suolo • inserite sezioni relative a realizzazione e collaudo
3	30/06/05	Revisione completa del manuale con inserimento di approfondimenti relativi alla gestione della sicurezza
4	21/07/05	Revisione del manuale con precisazioni relative alla norma OHSAS 18001:1999 e ISO 14001:2004
5	03/01/06	Inserita revisione della politica del sistema in riferimento all'implementazione del sistema di gestione sicurezza nell'area certificata ISO 14001:2004. Inserito campo di applicazione riportato nei certificati rilasciati dall'Ente di certificazione
6	14/02/07	Modifica del campo di applicazione in base all'estensione della certificazione ambientale e di sicurezza sull'area empolesse-valdelsa - Aggiornamento in base al nuovo progetto di ricodifica delle procedure
7	10.04.07	Modifica del campo di applicazione in base all'estensione della certificazione ambientale e di sicurezza sul tutto il territorio gestito
8	30.09.07	Integrazione certificazione SA 8000 in ambito di responsabilità sociale e integrazione infragruppo
9	18.12.08	Aggiornamento rispetto OHSAS 18001:2007, Dlgs 81/ 2008 e alle nuove procedure di Sistema Best 4
10	18.08.2009	Aggiornamento rispetto SA 8000:2008; UNI EN ISO 9001:2008 e alle nuove procedure di Sistema Best 4
11	01.10.10	Aggiornamento dati società controllate (scopi di certificazione e processi)
12	17.01.2011	Modificato oggetto per Acque Servizi e Acque Industriali e aggiornato con la nuova società Ingegnerie Toscane Srl
13	17.10.2011	Modificato il campo di applicazione, inserita la nuova Politica B4, inserite nuove procedure emesse
14	10.09.2012	Modificato il campo di applicazione (è stata esclusa la società Ingegnerie Toscane Srl); introduzione delle norme UNI EN ISO ISO 50001:2011 per Acque SpA e ISO/IEC 17025:2005 per il solo laboratorio di Pontedera; introdotti aggiornamenti procedurali o operativi
15	26.11.2013	Aggiornamento della politica, specificata la composizione minima dell'Energy Team, inserita validazione del processo speciale di saldatura per Acque SpA e Acque Industriali
16	01.09.2015	Introduzione delle norme UNI EN ISO ISO 50001:2011 per Acque Industriali Srl e Acque Servizi Srl; inserito il riferimento alla ISO/IEC 17025:2005 per tutti i laboratori (escluso Pagnana); introdotti aggiornamenti procedurali o operativi
17	01.09.2016	Introduzione nel campo di applicazione del Sistema di gestione integrato e infragruppo della società LeSoluzioni Scarl e aggiornamento ai requisiti delle nuove edizioni delle norme 9001 e 14001
18	08.05.2017	Aggiornamento in base ai requisiti della nuova edizione della norma SA8000:2014 e del Performance Indicator Annex (PIA)
19	15.10.2018	Aggiornamento in base ai requisiti della UNI ISO 37001:2016
20	12.11.2018	Allineamento codici della documentazione di sistema.
21	24.04.2020	Aggiornamento in base alla nuova edizione della UNI EN ISO IEC 50001:2018. Aggiornamento della tabella di correlazione in base anche alla edizioni 2018 della UNI CEI EN ISO IEC 17025. Inserito il flusso del settore progetti speciali. Aggiornate alcune modalità operative, eliminati i rimandi a procedure o documenti non più esistenti quali PII 1.10 Procedura di recupero contro il lavoro infantile; la PII 6.6 Intermediazione rifiuti e il Regolamento interno infragruppo . Inserite le nuove procedure IT 1.3.2 Gestione dei verbali di violazione al CdS, PI 3.2 Gestione sportelli commerciali, PII 8.10 Gestione della sicurezza stradale; IT 8.10.2 Gestione e analisi incidenti stradali; IT 8.10.3 Guida sicura e comportamenti in emergenza su strada; PII 12.1 Gestione WFM; PII 14.1 Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione; PII 14.2 Gestione rapporti con la pubblica amministrazione
22	10.10.2020	Implementazione dei requisiti della UNI ISO 45001 edizione 2018 in sostituzione della OHSAS18001; adeguamento della tabella di correlazione tra le norme e aggiornamento dell'iter di approvazione con il nuovo Amministratore Delegato, inserito il riferimento all'implementazione del sistema della sicurezza delle informazioni PII 15.x

Approvazione:

Redazione	Verifica	Approvazione
<p>Ufficio Certificazioni e Sostenibilità</p> <p>Ufficio Internal Audit (per sistema di gestione ISO 37001)</p>	<p>Responsabile Certificazioni e Sostenibilità Dott.ssa Lisa Carboni</p> <p>Funzione di Conformità per la prevenzione della corruzione (per verifica requisiti di sistema di gestione ISO 37001) Luca Cecconi</p>	<p>Amministratore Delegato ACQUE SPA e ACQUE SERVIZI SRL Fabio Trolese</p>
Approvato elettronicamente		



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



0. PREMESSA

Il presente manuale integrato rappresenta la sintesi del sistema di Acque SpA e Acque Servizi Srl e recepisce e/o rimanda a tutti i documenti di gestione dei sistemi certificati delle società interessate.

In particolare all'interno del Manuale sono individuati i processi aziendali e definite le modalità che tutto il personale deve seguire per applicare correttamente i principi e soddisfare tutti i requisiti previsti dalle norme internazionali:

- UNI EN ISO 9001:2015 per la certificazione dei Sistemi di Gestione della Qualità.
- UNI EN ISO 14001:2015 per la certificazione dei Sistemi di Gestione Ambientale.
- **UNI ISO 45001:2018** per la certificazione dei Sistemi di Gestione della Sicurezza.
- SA 8000:2014 e Performance Indicator Annex per la certificazione dei Sistemi di gestione di Responsabilità Sociale.
- UNI CEI EN ISO 50001:2018 per la certificazione dei Sistemi di gestione dell'Energia.
- UNI ISO 39001:2016 per la certificazione dei Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale.
- ISO/IEC 17025:2018 per l'accreditamento dei Sistemi di gestione dei laboratori.
- UNI ISO 37001:2016 per la prevenzione della corruzione.

Le procedure del Sistema di Gestione Integrato descrivono i flussi informativi fra i vari processi; tutti i flussi informativi intercorrenti tra i processi dell'organizzazione aventi influenza sulla qualità dei servizi forniti sono disciplinati dal Manuale Integrato e dalle Procedure in esso richiamate; tali documenti si basano sui seguenti criteri ispiratori:

- le responsabilità associate alle varie attività sono univocamente assegnate così come sono definite le modalità operative connesse alle attività stesse;
- gli output generati dalle attività che hanno influenza sulla qualità sono sistematicamente registrati in modo formale tramite gli strumenti previsti dalle procedure dell'organizzazione;
- ogni struttura organizzativa riceve informazioni documentate derivanti dall'esterno o dalle strutture interne che la precedono nel flusso del processo e trasmette all'esterno o alle strutture che la seguono informazioni documentate derivanti dalle attività svolte.

Qualora le informazioni ricevute non siano documentate o risultino incomplete o inadeguate è responsabilità di ogni singola struttura organizzativa sanare le problematiche prima di svolgere le proprie attività. Sono stati definiti canali di comunicazione interni alla Società in modo da garantire un efficace trasferimento delle informazioni necessarie alla gestione dei singoli processi. Sono valori aziendali:

1. **valorizzazione delle risorse umane:** come enfaticizzazione del ruolo centrale della persona come cuore pulsante dell'impresa;
2. **legalità:** intesa come il superamento del rispetto delle prescrizioni legislative nell'effettuazione di ciascuna attività;
3. **responsabilità sociale:** intesa come impegno verso tutti gli stakeholder aziendali
4. **trasparenza:** intesa come veridicità, accuratezza e completezza dell'informazione esterna ed interna;
5. **correttezza:** intesa come rispetto dei diritti ed eliminazione delle discriminazioni, pregiudizi e conflitti tra dipendenti e azienda
6. **efficienza:** intesa come economicità delle risorse;
7. **spirito di servizio:** inteso come orientamento alla erogazione di un servizio di alto valore sociale e di utilità alla collettività;
8. **tutela ambientale e di sviluppo sostenibile:** intesi come progettazione ed erogazione dei servizi in ottica di miglioramento delle prestazioni rispetto all'ambiente come bene facente parte del patrimonio dell'umanità e in un'ottica di miglioramento del risparmio energetico;
9. **sicurezza:** interna ed esterna.

Per il Sistema di gestione per l'accreditamento dei laboratori in base alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 si rimanda per i requisiti tecnici allo specifico Manuale dell'Accreditamento.

1. SCOPO E CAMPO DI APPLICAZIONE

Il presente manuale descrive i principali elementi del Sistema di Gestione Integrato che Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno sviluppato per soddisfare le esigenze dei clienti ai quali offrono i servizi seguenti che sono oggetto delle relative certificazioni. Il campo di applicazione è stato determinato prendendo in considerazione i fattori interni ed esterni, le parti interessate i prodotti e servizi forniti dall'organizzazione.

Acque SpA

Oggetto di certificazione per il sistema UNI EN ISO 9001; UNI EN ISO 14001; **UNI ISO 45001; SA 8000; UNI EN ISO 50001:**

Progettazione ed erogazione nell'ambito territoriale ottimale del Basso Valdarno dei servizi di: depurazione acque reflue, trattamento fanghi e gestione rete fognaria. approvvigionamento, potabilizzazione e controllo qualità ed erogazione di acqua potabile.

Oggetto di certificazione per il sistema 39001:

Gestione della sicurezza nel trasporto e degli spostamenti su traffico stradale dei dipendenti per le attività di progettazione ed erogazione nell'ambito territoriale ottimale del Basso Valdarno dei servizi di: depurazione acque reflue, trattamento fanghi e gestione rete fognaria, approvvigionamento, potabilizzazione e controllo qualità ed erogazione di acqua potabile.

Oggetto di certificazione per il sistema UNI ISO 37001:

Gestione del sistema di prevenzione della corruzione ai sensi della legislazione dello stato conformandosi agli adempimenti di legge applicabili per le attività di progettazione ed erogazione nell'ambito territoriale ottimale del Basso Valdarno dei servizi di: depurazione acque reflue, trattamento fanghi e gestione rete fognaria, approvvigionamento, potabilizzazione e controllo qualità ed erogazione di acqua potabile. Il sistema di gestione 37001 implementato è integrato e richiama il Modello Organizzativo ex Dlgs 231/2001.

Acque Servizi Srl

Oggetto di certificazione per il sistema UNI EN ISO 9001; UNI EN ISO 14001; **UNI ISO 45001; SA 8000; UNI EN ISO 50001:**



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Realizzazione e manutenzione di reti idriche e fognarie. Sostituzione e potenziamento di parti di reti idriche ed impianti funzionali al servizio idrico integrato. Esecuzione di opere e di impianti elettrici e loro manutenzione. Erogazione dei servizi di manutenzione di reti fognarie: espurgo di pozzi neri e reti fognarie, video ispezioni in tubazioni interrato. Erogazione del servizio di trasporto acqua potabile, non potabile e rifiuti solidi e liquidi pericolosi e non pericolosi. Intermediazione rifiuti pericolosi e non pericolosi.

Esclusione del punto 8.3 della norma ISO 9001:2015

Si dichiara esclusione del punto 8.3 della norma ISO 9001:2015 poiché la progettazione è un processo non applicabile alla tipologia dei servizi offerti in quanto i progetti sono acquisiti dal committente del lavoro. Per i servizi di espurgo dei pozzi neri e reti fognarie, video ispezione in tubazioni interrato, Intermediazione rifiuti pericolosi e non pericolosi, trasporto acqua potabile, non potabile, rifiuti pericolosi e non pericolosi la progettazione è escludibile in quanto per tali attività l'organizzazione opera in accordo a requisiti consolidati nel tempo e stabiliti dalla normativa tecnica cogente avendo, pertanto, a disposizione tutte le informazioni necessarie per garantire che i servizi erogati rispondano alle richieste del cliente ed ai requisiti cogenti applicabili.

Oggetto di certificazione per il sistema 39001:

Gestione della sicurezza nel trasporto e degli spostamenti su traffico stradale dei dipendenti per le attività di realizzazione e manutenzione di reti idriche e fognarie. Sostituzione e potenziamento di parti di reti idriche ed impianti funzionali al servizio idrico integrato. Esecuzione di opere e di impianti elettrici e loro manutenzione. Erogazione dei servizi di manutenzione di reti fognarie: espurgo di pozzi neri e reti fognarie, video ispezioni in tubazioni interrato. Erogazione del servizio di trasporto acqua potabile, non potabile e rifiuti solidi e liquidi pericolosi e non pericolosi. Intermediazione rifiuti pericolosi e non pericolosi.

Oggetto di certificazione per il sistema UNI ISO 37001:

Gestione del sistema di prevenzione della corruzione ai sensi della legislazione dello stato conformandosi agli adempimenti di legge applicabili per le attività di realizzazione e manutenzione di reti idriche e fognarie. Sostituzione e potenziamento di parti di reti idriche ed impianti funzionali al servizio idrico integrato. Esecuzione di opere e di impianti elettrici e loro manutenzione. Erogazione dei servizi di manutenzione di reti fognarie: espurgo di pozzi neri e reti fognarie, video ispezioni in tubazioni interrato. Erogazione del servizio di trasporto acqua potabile, non potabile e rifiuti solidi e liquidi pericolosi e non pericolosi. Il sistema di gestione 37001 implementato è integrato e richiama il Modello Organizzativo ex Dlgs 231/2001.

2. RIFERIMENTI NORMATIVI

Nello sviluppo del SGI sono state considerate le indicazioni contenute nelle seguenti norme:

- **UNI EN ISO 9000:2015** Sistemi di Gestione per la Qualità – Fondamenti e terminologia
- **UNI EN ISO 9001:2015** Sistemi di Gestione per la Qualità
- **UNI EN ISO 14001:2015** Sistemi di Gestione Ambientale
- **UNI ISO 45001:2018** Sistemi di gestione della sicurezza sui luoghi di lavoro
- **SA 8000:2014 e Performance Indicator Annex** Sistemi di gestione della Responsabilità Sociale
- **UNI CEI EN ISO 50001:2018** Sistema di gestione dell'energia
- **UNI ISO 39001:2016** Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale
- **UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018** Accreditamento Laboratori
- **UNI ISO 37001:2016** Sistema di gestione per la prevenzione alla corruzione
- Leggi, decreti, regolamenti elencati nel **Mod 1.6.1 Registro delle prescrizioni legislative applicabili**.

Il presente Manuale ricalca la struttura utilizzata dalla norma UNI EN ISO 9001:2015. Si riporta di seguito una matrice di corrispondenze dove ad ogni punto della norma UNI EN ISO 9001:2015 viene correlato il corrispondente requisito delle altre norme di sistema implementate.

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
1 Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	I. Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	1 Scopo e campo di applicazione	Par 1
2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti normativi	II. Elementi normativi e interpretativi	2 Riferimenti Normativi	2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti normativi	2 Riferimenti normativi	Par 2
3 Termini e definizioni	3 Definizioni	3 Termini e definizioni	III. Definizioni	3 Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	3 Termini e definizioni	Par 3
4 Contesto dell'organizzazione	4 Contesto dell'organizzazione	4 Contesto dell'organizzazione	9 Sistema di gestione	4 Contesto dell'organizzazione	4 Contesto dell'organizzazione	4.Requisiti generali	4 Contesto dell'organizzazione	Par 4
4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto		4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	4.Requisiti generali	4.1 Comprendere l'organizzazione e il suo contesto	Par 4.1
4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	9.13 e 9.14 Comunicazione esterna e coinvolgimento parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate	4.Requisiti generali	4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative degli stakeholder	Par 4.2
4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la qualità	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione ambientale	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione SSL		4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per l'energia	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione RTS	4.Requisiti generali	4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	Par 4.3

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
4.4 Sistema di gestione per la qualità e relativi processi	4.4 Sistema di gestione ambientale	4.4 Sistema di gestione SSL	9 Sistema di gestione	4.4 Sistema di gestione per l'energia	4.4 Sistema di gestione RTS	8.Requisiti del sistema di gestione	4.4 Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione	Par 4.4
5 Leadership	5 Leadership	5 Leadership e partecipazione dei lavoratori	9.2 Social Performance Team 9.4 Monitoraggio	5 Leadership	5 Leadership	4.Requisiti generali	5 Leadership	Par 5
5.1 Leadership e impegno della Direzione	5.1 Leadership e impegno	5.1 Leadership e impegno	9.2 Social Performance Team 9.4 Monitoraggio	5.1 Leadership e impegno	5.1 Leadership e impegno	4.Requisiti generali	5.1 Leadership e impegno	Par 5.1
5.2 Politica	5.2 Politica ambientale	5.2 Politica della sicurezza	9.1 Politiche, procedure e registrazioni	5.2 Politica energetica	5.2 Politica	8.Requisiti del sistema di gestione	5.2 Politica per la prevenzione alla corruzione	Par 5.2
5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione	5.3 Ruoli, responsabilità e autorità nell'organizzazione 5.4 Consultazione e partecipazione dei lavoratori	9.2 Social Performance Team 9.3 Identificazione e valutazione dei rischi	5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità nell'organizzazione	5.3 autorità responsabilità e ruoli	8.Requisiti del sistema di gestione	5.3 Ruoli, responsabilità ed autorità dell'organizzazione	Par 5.3
6 Pianificazione	6 Pianificazione	6 Pianificazione	9 Sistema di gestione	6 Pianificazione	6 Pianificazione	8.Requisiti del sistema di gestione	6 Pianificazione	Par 6
6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità 6.1.1 Generalità 6.1.2 Aspetti ambientali 6.1.3 Obblighi di conformità 6.1.4 Attività di pianificazione	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	9.3 Identificazione e valutazione dei rischi 9.4 Monitoraggio	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.2 Azioni di indirizzo rischi e opportunità	8.5 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità (opzione a)	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	Par 6.1
6.2 Obiettivi per la qualità e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2 Obiettivi ambientali e pianificazione per il loro raggiungimento	6.2 Obiettivi SSL e pianificazione per il loro raggiungimento	9.4 Monitoraggio	6.2 Obiettivi e traguardi energetici e pianificazione per il loro raggiungimento	6.4 Obiettivi RTS E pianificazione per raggiungerli	8.Requisiti del sistema di gestione	6.2 Obiettivi per la prevenzione della corruzione e pianificazione per il loro coinvolgimento	Par 6
6.3 Pianificazione delle modifiche	6 Pianificazione	6.3 Pianificazione	9 Sistema di gestione	6.3 Analisi energetica 6.4 Indicatori della prestazione energetica 6.5 Consumo di riferimento 6.6 Pianificazione della raccolta dei dati energetici	6 Pianificazione	8.Requisiti del sistema di gestione		Par 6.3
7 Supporto	7 Supporto	7 Supporto	9 Sistema di gestione	7 Supporto	7 Supporto	5. Requisiti strutturali 6. Requisiti relativi alle risorse	7 Supporto	Par 7
7.1 Risorse 7.1.1 Generalità 7.1.2 Persone 7.1.3 Infrastruttura 7.1.4 Ambiente per il funzionamento dei processi 7.1.5 Risorse per il monitoraggio e la misurazione 7.1.6 Conoscenza organizzativa	7.1 Risorse	7.1 Risorse		7.1 Risorse	7.2 Risorse	5. Requisiti strutturali 6. Requisiti relativi alle risorse	7.1 Risorse	Par 7 7.1 7.2 7.3 7.4 7.5
7.2 Competenza	7.2 Competenza	7.2 Competenza	9.9 Formazione e sviluppo delle capacità (Capacity Building)	7.2 Competenza	7.3 Competenza	6. Requisiti relativi alle risorse	7.2 Competenza 7.2.2 Processo di assunzione	Par 7.2
7.3 Consapevolezza	7.3 Consapevolezza	7.3 Consapevolezza	9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione 9.7 Verifica esterna e coinvolgimento parti interessate	7.3 Consapevolezza	7.4 Consapevolezza	6. Requisiti relativi alle risorse	7.3 Consapevolezza e formazione	Par 7.3
7.4 Comunicazione	7.4 Comunicazione	7.4 Comunicazione	9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione 9.7 Verifica esterna e coinvolgimento parti interessate 9.9 Formazione e sviluppo delle	7.4 Comunicazione	7.5 Comunicazione	8. Sistema di gestione	7.4 Comunicazione	Par 7.4

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
			capacità (Capacity Building)					
7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	9.1.4	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	7.6 Informazioni documentate	8. Sistema di gestione	7.5 Informazioni documentate 7.5.1 Generalità 7.5.2 Creazione e aggiornamento 7.5.3 Controllo delle informazioni documentate	Par 7.5
8. Attività operative	8. Attività operative	8. Attività operative	9 Sistema di gestione	8. Attività operative	8. Funzionamento operativo	7 Requisiti di processo	8. Attività operative	Par 8
8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	9 Sistema di gestione	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.1 Pianificazione e controllo operativi	Par 8
8.2 Requisiti per i prodotti e i servizi 8.2.1 Comunicazione con il cliente 8.2.2 Determinazione dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.3 Riesame dei requisiti relativi ai prodotti e servizi 8.2.4 Modifiche ai requisiti per i prodotti e servizi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.2 Preparazione e risposta all'emergenza	IV Requisiti di responsabilità sociale 9.5 Coinvolgimento interno e comunicazione 9.7 Verifica esterna e coinvolgimento parti interessate	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.2 Due diligence	Par 8
8.3 Progettazione e sviluppo di prodotti e servizi 8.3.1 Generalità 8.3.2 Pianificazione della progettazione e sviluppo 8.3.3 Input alla progettazione e sviluppo 8.3.4 Controlli della progettazione e sviluppo 8.3.5 Output della progettazione e sviluppo 8.3.6 Modifiche della progettazione e sviluppo	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	IV Requisiti di responsabilità sociale	8.2 Progettazione	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.3 Controlli finanziari	Par 8
8.4 Controllo dei processi, prodotti e servizi forniti dall'esterno 8.4.1 Generalità 8.4.2 Tipo ed estensione del controllo 8.4.3 Informazioni ai fornitori esterni	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	9.10 Gestione dei fornitori e degli appaltatori	8.3 Approvvigionamenti	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.4 Controlli non finanziari	Par 8
8.5 Produzione ed erogazione dei servizi 8.5.1 Controllo della produzione e dell'erogazione dei servizi 8.5.2 Identificazione e rintracciabilità 8.5.3 Proprietà che appartengono ai clienti o ai fornitori esterni. 8.5.4 Preservazione 8.5.5 Controllo delle modifiche	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	IV Requisiti di responsabilità sociale	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.5 Attuazione dei controlli per la prevenzione della corruzione da parte di organizzazioni controllate e soci in affari	Par 8
8.6 Rilascio di prodotti e servizi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	IV Requisiti di responsabilità sociale	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.1 Pianificazione e controllo operativi	7 Requisiti di processo	8.6 Impegni per la prevenzione della corruzione	Par 8
8.7 Controllo degli output non conformi	8.2 Preparazione e risposta alle emergenze	8.2 Preparazione e risposta alle emergenze	9.6 Gestione e risoluzione reclami 9.8 azioni correttive e preventive	8.1 Pianificazione e controllo operativi	8.2 Preparazione e risposta alle emergenze	7 Requisiti di processo	8.7 Regali, ospitalità, donazioni e benefici simili 8.8 Gestione dell'inadeguatezza dei controlli per la prevenzione della corruzione 8.9 Segnalazioni di sospetti 8.10 Indagini e gestione della corruzione	Par 8
9. Valutazione delle prestazioni	9. Valutazione delle prestazioni	9. Valutazione delle prestazioni	9.4 Monitoraggio	9. Valutazione della prestazione	9. Valutazione delle prestazioni	7 Requisiti di processo	9. Valutazione delle prestazioni	Par 9

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Soddisfazione del cliente 9.1.3 Analisi e valutazione	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Valutazione della conformità	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.1.1 Generalità 9.1.2 Valutazione della conformità		9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione della prestazione energetica e del SGE 9.1.1 Generalità 9.1.2 Valutazione della conformità	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione 9.2 Indagini sugli incidenti (sinistri) e sugli altri eventuali incidenti da traffico stradale	7 Requisiti di processo	9.1 Monitoraggio, misurazione, analisi e valutazione	Par 9
9.2 Audit interno	9.2 Audit interno 9.2.1 Generalità 9.2.2 Programma di audit interno	9.2 Audit interno	9.4 Monitoraggio	9.2 Audit interno	9.3 Audit interno	8. Sistema di gestione	9.2 Audit interno	Par 9
9.3 Riesame della direzione 9.3.1 Generalità 9.3.2 Input al riesame di direzione 9.3.3 Output del riesame di direzione	9.3 Riesame della direzione	9.3 Riesame della direzione	9.1.7	9.3 Riesame della direzione	9.4 Riesame della direzione	8. Sistema di gestione	9.3 Riesame della direzione 9.3.1 Riesame da parte dell'alta direzione 9.3.2 Riesame da parte dell'organo direttivo 9.4 Riesame da parte della funzione di conformità per la prevenzione della corruzione	Par 9
10. Miglioramento 10.1 Generalità	10. Miglioramento 10.1 Generalità	10. Miglioramento 10.1 Generalità	9.1.7	10. Miglioramento	10. Miglioramento	8. Sistema di gestione	10. Miglioramento 10.2 Miglioramento continuo	Par 10
10.2 Non conformità e azioni correttive	10.2 Non conformità e azioni correttive	10.2 Non conformità e azioni correttive	9.6 Gestione e risoluzione reclami 9.8 azioni correttive e preventive	10.2 Non conformità e azioni correttive	10.1 Non conformità e azioni correttive	8. Sistema di gestione	10.1 Non conformità e azione correttiva	Par 10
10.3 Miglioramento continuo	10.3 Miglioramento continuo	10.3 Miglioramento continuo	9.1.7	10.3 Miglioramento continuo	10.2 Miglioramento continuo	8. Sistema di gestione	10.2 Miglioramento continuo	Par 10

Normative internazionali e nazionali richiamate nella SA 8000

- Dichiarazione Universale dei Diritti Umani
- Convenzione delle Nazioni Unite sui Diritti del Bambino
- Convenzione delle Nazioni Unite per eliminare tutte le forme di discriminazione contro le donne
- Convenzione Internazionale sui Diritti Economici, Sociali e Culturali
- Convenzione Internazionale sui Diritti Civili e Politici
- Convenzione delle Nazioni Unite sull'eliminazione di Tutte le Forme di Discriminazione Razziale
- Legislazione sul diritto del lavoro gestita dalla Direzione Organizzazione e Personale ed elencate nel Registro prescrizioni legali
- LEGGE 20 maggio 1970, n. 300 Statuto dei lavoratori
- Costituzione Italiana
- Contratto collettivo nazionale di riferimento

Convenzioni e raccomandazioni ILO applicate e richiamate

- C1: Orario di Lavoro –Industria
- R116: Riduzione dell'Orario di Lavoro
- C29: Convenzione sul lavoro forzato o obbligatorio, 1930
- C105: Convenzione sull'abolizione del lavoro forzato, 1957
- C87: Convenzione sulla libertà sindacale e la protezione del diritto sindacale, 1948
- C98: Convenzione sul diritto di organizzazione e di contrattazione collettiva, 1949
- C100: Convenzione sulla parità di retribuzione, 1951
- C 102: - Standard Minimi –Sicurezza Sociale
- C111: Convenzione sulla discriminazione (impiego e professione), 1958
- C 131: - Fissare il salario minimo
- C135: Convenzione sui rappresentanti dei lavoratori, 1971
- C138: Convenzione sull'età minima, 1973
- C146 Seafarers' Annual Leave with Pay Convention, 1976
- C155 Occupational Safety and Health Convention, 1981
- R164 Occupational Safety and Health Recommendation, 1981
- C159 Vocational Rehabilitation and Employment (Disabled Persons) Convention, 1983
- C 169 - Gruppi Indigeni e Tribali

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- C177 Home Work Convention, 1996
- C181 Agenzie per impiego private
- C182 Convenzione sulle forme peggiori di lavoro minorile, 1999 (seppure non applicabile alla realtà della azienda)
- R146 Raccomandazione sull'età minima, 1973 (seppure non ancora applicabile alla realtà della azienda).
- C183 - Protezione della Maternità
- Norme di Comportamento riguardo HIV/AIDS e il Mondo del Lavoro

3. TERMINI E DEFINIZIONI

Giovane lavoratore: qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino come sopra definito e inferiore ai 18 anni

Lavoro infantile: qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino sopra riportata

Lavoro obbligato: ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente o per il quale detto lavoro o servizio sia richiesto come forma di pagamento di un debito

Azione di rimedio per i bambini: ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e hanno terminato tale lavoro

Lavoratore a domicilio: una persona che svolge, per conto di una organizzazione sotto contratto diretto o indiretto, al di fuori dello stabilimento dell'organizzazione, dietro remunerazione, un lavoro il cui risultato sia un bene o un servizio come specificato dal datore di lavoro, indipendentemente da chi fornisce l'equipaggiamento, i materiali e o altri elementi utilizzati

Abitante equivalente: Il concetto di abitante equivalente è stato introdotto per permettere di confrontare in termini di inquinamento organico le varie tipologie di scarichi idrici (urbani, domestici, industriali). Tramite fattori di conversione, si stima quanti abitanti occorrerebbero per produrre (con i normali scarichi domestici) la stessa quantità di inquinamento. Per convenzione, un abitante equivalente corrisponde a 60 grammi di BOD₅ al giorno.

Alta Direzione: Persona o gruppo di persone che dirige e controlla un'organizzazione al massimo livello.

Ambiente di lavoro: Insieme di condizioni nel cui ambito viene svolto il lavoro (UNI EN ISO 9000).

Ambiente: Area circostante al luogo in cui opera l'organizzazione, comprendente aria, acqua, terreni, risorse naturali, flora, fauna, persone e loro interazioni; (in questo contesto l'area circostante si estende dall'interno dell'organizzazione al sistema globale).

Ambito Territoriale Ottimale (ATO) L'ambito Territoriale Ottimale, in base alla legge n. 36 del 1994, determina il livello territoriale di organizzazione del servizio idrico integrato in vista del superamento della frammentazione delle gestioni e del conseguimento di adeguate dimensioni gestionali; la legge regionale delimita i suoi confini in base al bacino idrografico.

Analisi Ambientale Iniziale (AAI): Esauriente analisi iniziale dei problemi, dell'impatto e delle prestazioni ambientali connesse all'attività di una organizzazione.

Analisi dei rischi: Processo globale di definizione della grandezza di rischio e di decisione se questo è tollerabile o meno.

Analisi Energetica: Analisi dell'efficienza energetica, dell'uso dell'energia e del consumo energetico sulla base di dati e altre informazioni, che portano all'identificazione degli USE e delle opportunità di miglioramento della prestazione energetica (punto 3.5.5, UNI CEI EN ISO 50001).

ARPA Agenzia Regionale per la Protezione dell'Ambiente. Il sistema delle Agenzie Regionali per la Protezione dell'Ambiente comprende attualmente 19 agenzie sul territorio nazionale.

Aspetto ambientale: Elemento di un'attività, prodotto o servizio di un'organizzazione che può interagire con l'ambiente.

Audit: Processo di verifica sistematico, indipendente e documentato, realizzato per conoscere e valutare con evidenza oggettiva se il sistema di gestione qualità e ambiente di una organizzazione è conforme ai criteri definiti dall'organizzazione stessa.

Azienda: Il complesso di qualsiasi organizzazione e organismo economico responsabile della implementazione dei requisiti della presente normativa, incluso tutto il personale (amministratori, dirigenti, management, supervisor e l'organico non dirigenziale, sia esso assunto direttamente, a contratto o altrimenti rappresentante l'azienda).

Azione correttiva: implementazione di una variazione del sistema o di una soluzione per assicurare un rimedio immediato e permanente a una non-conformità.

Azione di rimedio per i bambini: ogni forma di sostegno e azione necessari a garantire la sicurezza, la salute, l'educazione e lo sviluppo dei bambini che sono stati sottoposti a lavoro infantile, come sopra definito, e hanno terminato tale lavoro.

Azione preventiva: Azione da intraprendere al fine di eliminare la causa di un problema (non-conformità) che si prevede si possa verificare.

Azione rimedio: azione intrapresa per sanare nei confronti di un lavoratore o di un ex dipendente la violazione di un diritto del lavoratore coperto dalla SA8000.

Bambino: qualsiasi persona con meno di 15 anni di età, a meno che leggi locali sull'età minima prevedano un'età più alta per il lavoro o per la scuola dell'obbligo, nel qual caso si applica l'età più alta. La legge italiana in materia di lavoro infantile fissa l'età minima di ammissione al lavoro a 16 anni

Consumo di riferimento (Baseline Energetica): Riferimento quantitativo che fornisce una base di confronto per la performance energetica [Nota 1: un consumo di riferimento riflette uno specifico periodo di tempo. Nota 2: un consumo di riferimento può essere normalizzato usando variabili che influenzano l'uso e/o il consumo di energia; per esempio livello di produzione, gradi giorno (temperatura esterna) Nota 3: Il consumo di riferimento è anche utilizzato per il calcolo dei risparmi energetici, come riferimento prima e dopo l'implementazione di azioni per il miglioramento delle prestazioni energetiche.]

BAT Best Available Technology è la più efficiente e avanzata tecnologia, industrialmente disponibile e applicabile in condizioni tecnicamente valide, in grado di garantire un elevato livello di protezione dell'ambiente nel suo complesso. Costituisce la base sulla quale il legislatore fissa i valori limite di emissione degli inquinanti.

Bilancio di Sostenibilità Strumento che tiene conto degli impatti generati dall'azienda rispetto alle tre dimensioni della sostenibilità: economica, sociale e ambientale.

Biogas: Miscela di gas prodotta, grazie alla presenza di microrganismi, per fermentazione anaerobica dei rifiuti. I gas componenti sono il metano (CH₄), l'anidride carbonica (CO₂) e tracce di componenti solfati odoriferi. Il metano contenuto nel biogas può essere utilizzato per la produzione di energia.

BOD Con il termine BOD (domanda biochimica di ossigeno), si intende la quantità di ossigeno consumato durante un tempo determinato (5 giorni per il BOD₅), a una data temperatura, per decomporre le sostanze organiche presenti nell'acqua attraverso l'azione dei batteri (respirazione cellulare). Un'elevata domanda biochimica d'ossigeno è l'indice di un'intensa attività batterica di demolizione organica e può evidenziare la presenza di un inquinamento di tipo organico. Si tratta pertanto di una misura indiretta del carico inquinante. Il suo valore viene espresso in mg/l.

Carta dei servizi Documento aziendale che fissa gli standard di qualità riferiti ai servizi aziendali.

Condizioni di sicurezza: Condizioni e fattori che condizionano al benessere del personale, dei lavoratori temporanei, degli appaltatori, dei visitatori e di ogni altra persona nel posto di lavoro

Confini: Limiti Fisici o di sito e/o limiti organizzativi così come definiti dall'organizzazione

Conformità: Soddisfatto di un requisito.

Consumo energetico: Quantità di energia utilizzata. (punto 3.5.2, UNI CEI EN ISO 50001).

Consumo di riferimento (energy baseline) : EnB: Riferimento(i) quantitativo(i) che fornisce una base di confronto per la prestazione energetica riferimento quantitativo che fornisce una base di confronto per la performance energetica (punto 3.4.7, UNI CEI EN ISO 50001).

Nota 1 Un consumo di riferimento si basa su dati relativi ad un periodo di tempo e/o su condizioni specifiche, come definito dall'organizzazione.

Nota 2 Uno o più consumi di riferimento sono utilizzati per la determinazione del miglioramento della prestazione energetica, come riferimento prima e dopo, e con e senza l'implementazione di azioni di miglioramento della prestazione energetica.

Nota 3 Vedere UNI CEI EN ISO 50001 per informazioni aggiuntive sulla misurazione e la verifica della prestazione energetica.

Nota 4 Vedere ISO 50006 per informazioni aggiuntive su EnPI ed EnB.

Controllo: attività di misura, esame, prova per una o più caratteristiche di un prodotto o di un servizio, a fronte di requisiti specificati, al fine di accertarne la conformità o per individuare spazi di miglioramento.

Corporate citizenship (Cittadinanza d'impresa): La gestione della totalità dei rapporti esistenti tra un'impresa e il suo contesto d'azione locale, nazionale e mondiale. Presuppone l'impegno dell'impresa nell'integrare nella propria strategia le esigenze di mercato e quelle socialmente responsabili.

Corporate governance: è la forma di governo dell'impresa. L'insieme dei rapporti tra i dirigenti, gli amministratori, gli azionisti e le altre parti interessate di un'impresa. Il concetto comprende anche la struttura attraverso la quale gli obiettivi della compagnia vengono individuati e sono determinati gli strumenti per raggiungere tali obiettivi e controllare le prestazioni (Codice OCSE - 1999). La Governance Allargata consiste in una gestione responsabile non solo nei confronti della proprietà (azionisti), ma anche verso quei portatori di interesse che influenzano o sono influenzati dall'attività d'impresa (gli stakeholder).

Correzione: Azione per eliminare una non conformità rilevata.

Corruzione: offerta, promessa, dazione, accettazione o sollecitazione, diretta o indiretta, di un beneficio non dovuto, finanziario o di altra natura, di qualsiasi valore, in violazione delle leggi applicabili, come incentivo o ricompensa a un altro soggetto per il compimento, o l'omesso compimento, di un atto del suo ufficio. La Corruzione Attiva si verifica quando il personale dell'azienda corrompe altri per conto dell'azienda (corruzione in uscita). La Corruzione Passiva si verifica quando il personale dell'azienda viene corrotto da soggetti esterni (corruzione in entrata).

CSR-RSI Corporate Social Responsibility o in Italiano, Responsabilità Sociale d'Impresa, è l'insieme delle responsabilità sociali, ambientali ed economiche di cui l'impresa deve farsi carico per rispondere alle aspettative legittime dei propri stakeholder.

Efficienza energetica: efficienza energetica: Rapporto o altra relazione quantitativa tra i risultati in termini di prestazioni, servizi, beni, merci o energia, e l'immissione di energia. (UNI CEI EN ISO 50001 p. 3.5.3).

Emas: Eco-Management and Audit Scheme (Emas) è uno strumento di politica ambientale ed industriale a carattere volontario volto a promuovere costanti miglioramenti dell'efficienza ambientale delle attività industriali. È stato presentato nel 1993 sotto forma di Regolamento (761/2001) delle Comunità Europee. Lo schema Emas è coerente ed integrato con la ISO 14001. La differenza principale risiede nel rilievo dato agli aspetti comunicativi. La dichiarazione ambientale prevista da Emas, che viene convalidata da un verificatore accreditato, riporta in forma sintetica gli impegni assunti dall'impresa.

Energia: elettricità, combustibili, vapore, calore, aria compressa ed altri mezzi simili. (punto 3.5.1, UNI CEI EN ISO 50001).

Energy Manager: è una figura professionale, istituita per legge, il cui compito è analizzare e ottimizzare il bilancio energetico delle aziende, sia pubbliche che private, che superino un determinato consumo energetico annuo.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001

UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001

Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Esigenze del cliente: Insieme delle aspettative che un cliente ha nei confronti di un prodotto o di un servizio e che sono influenzate dalle precedenti esperienze, da bisogni personali e dalla comunicazione. Tali esigenze possono essere implicite (la cui soddisfazione è cioè data per scontata), espresse (cioè richieste esplicitamente) o latenti (ovvero inconscie).

Etica degli affari (Business Ethics): è una disciplina filosofica che studia il rapporto tra valori etici ed istituzioni economiche a vari livelli: macro (mercato), meso (impresa) e micro (decisioni individuali). L'etica degli affari è un processo per tradurre in azioni e decisioni i valori. Può essere intesa anche come evoluzione della CSR: la business ethics intesa come ottica, come approccio globalmente etico, portato avanti da tutte le risorse interne, a tutti i livelli e verso tutti gli stakeholder.

Evidenza oggettiva: Dati che supportano l'esistenza o la veridicità di qualcosa (UNI EN ISO 9000:2005).

FCA: Funzione di compliance anticorruzione

Finanza etica: il termine racchiude tutta una serie di attività e di attori (agenzie, banche, fondi...) che hanno una concezione della finanza diversa dalla tradizionale. Queste iniziative forniscono al singolo risparmiatore o investitore la possibilità di scegliere di investire i propri denari in base a principi e valori morali ed etici. Il singolo investitore o risparmiatore è in grado quindi di controllare le conseguenze non economiche delle sue azioni economiche. Egli non è interessato unicamente al profitto e alla redditività ma si vuole assicurare che i propri soldi vengano impiegati in modo etico, nel rispetto dei diritti umani, dell'ambiente e dei lavoratori.

Focus group il focus group è una tecnica di rilevazione basata sulla discussione tra un gruppo di persone. La sua principale finalità è quella di studiare in profondità uno specifico argomento in relazione a target specifici. L'interazione che si realizza tra i componenti del gruppo costituisce la base per la rilevazione.

Fornitore/subappaltatore: un ente economico che rifornisce l'azienda di beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'azienda.

Giovane lavoratore: qualsiasi lavoratore che superi l'età di bambino [vedi definizione] e inferiore ai 18 anni.

Gruppo di gestione dell'energia: Persona(e) con responsabilità e autorità per l'efficace attuazione di un sistema di gestione dell'energia e per il conseguimento del miglioramento della prestazione energetica. (UNI CEI EN ISO 50001 p. 3.2.5)

Nota 1 Nel determinare la dimensione di un gruppo di gestione dell'energia si prendono in considerazione la dimensione e la natura di un'organizzazione e le risorse disponibili. Una singola persona può svolgere il ruolo del gruppo).

Incidente: Evento derivante da un lavoro o che ha origine nel corso di un lavoro e che potrebbe causare o che causa lesioni e malattie (rif 3.18)

Identificazione dei pericoli: Processo di riconoscimento dell'esistenza di un pericolo e di definizione delle sue caratteristiche.

Impatto Ambientale: Qualsiasi modifica causata all'ambiente, sia in positivo che in negativo, interamente o parzialmente risultante da attività, prodotti o servizi di un'organizzazione.

Incidente: Evento indesiderato che porti a morte, malattie, lesioni, danneggiamenti o altre perdite.

Indicatore Ambientale: Parametro che permette di dare una valutazione numerica di un impatto ambientale.

Indicatore: E un termine ambivalente, che identifica sia l'oggetto di una misurazione, sia il parametro "unità" mediante il quale si misura l'oggetto stesso. Prescelta una certa attività e gli indicatori ad essa applicabili, l'indicatore misurerà il livello di avvicinamento o scostamento dallo standard.

Indicatore di prestazione energetica; EnPI: misura o unità di prestazione energetica, come definita dall'organizzazione. (UNI CEI EN ISO 50001 p. 3.4.4).

Nota 1 L'(gli) EnPI può(sono) essere espresso(i) utilizzando un numero semplice, un rapporto o un modello, a seconda della natura delle attività da misurare.

Nota 2 Vedere ISO 50006 per informazioni aggiuntive sul(sugli) EnPI.

Intangibles: le risorse intangibili possono essere monitorate attraverso il Bilancio degli Intangibles (standard Ias 38, principio n. 24 del Consiglio Nazionale dei Dottori Commercialisti). Il capitale intangibles è costituito da tre elementi: il capitale organizzativo (profilo strategico, corporate governance e processi), il capitale umano (competenze, conoscenze, motivazione delle persone...) e capitale relazionale (valore delle relazioni con i clienti e con gli stakeholder).

Istruzione Tecnica: documento che descrive le modalità operative per l'esecuzione di specifiche operazioni.

Lavoratore: persona che svolge un lavoro o una attività lavorativa sotto il controllo dell'organizzazione (Rif UNI ISO 45001)

Lavoratore a domicilio: una persona che svolge, per conto di una organizzazione sotto contratto diretto o indiretto, al di fuori dello stabilimento dell'organizzazione, dietro remunerazione, un lavoro il cui risultato sia un bene o un servizio come specificato dal datore di lavoro, indipendentemente da chi fornisce l'equipaggiamento, i materiali e o altri elementi utilizzati.

Lavoro infantile: qualsiasi lavoro effettuato da un bambino con un'età inferiore all'età specificata nella definizione di bambino [vedi definizione].

Lavoro obbligato: ogni lavoro o servizio ottenuto da una persona sotto la minaccia di una qualsiasi penale e per il quale detta persona non si è offerta volontariamente o per il quale detto lavoro o servizio sia richiesto come forma di pagamento di un debito.

Lesione e malattia: effetti negativi sulla condizione fisica, mentale o cognitiva di una persona (Rif UNI ISO 45001).

Luogo di lavoro: luogo sotto il controllo dell'organizzazione dove una persona ha la necessità di trovarsi o andare per motivi di lavoro (Rif UNI ISO 45001)

Miglioramento continuo: attività ricorrente mirata ad accrescere la capacità di soddisfare i requisiti. Il Miglioramento continuo è un obiettivo permanente. Lo scopo del miglioramento continuo del sistema di Gestione Integrato è quello di aumentare la probabilità di accrescere la soddisfazione dei clienti e delle altre parti interessate. Le azioni per il miglioramento comprendono: l'analisi e la valutazione della situazione esistente al fine di individuare aree per il miglioramento, l'individuazione degli obiettivi di miglioramento, la ricerca di possibili soluzioni per perseguire questi obiettivi, la valutazione di queste soluzioni e la selezione di una di loro, l'attuazione della soluzione prescelta, la misurazione, la verifica, l'analisi e la valutazione dei risultati di tale attuazione per stabilire se gli obiettivi sono stati raggiunti, la formalizzazione delle modifiche. I risultati vengono riesaminati, per quanto necessario, per individuare ulteriori opportunità di miglioramento. In questo modo, il miglioramento diventa un'attività continua. Anche le informazioni di ritorno dai clienti e dalle altre parti interessate, le verifiche ispettive ed i riesami del sistema di Gestione Integrato, possono fornire spunti per individuare opportunità per il miglioramento.

Non conformità: Mancato raggiungimento di uno standard.

Obiettivo di miglioramento: Livello di qualità, superiore allo standard minimo imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente da Acque SpA all'interno di una procedura.

Obiettivo: risultato da conseguire.

Obiettivo energetico: Prodotto o risultato specifico stabilito al fine di adeguarsi alla politica energetica dell'organizzazione collegato ad un miglioramento della prestazione energetica.

Organizzazione: sostituisce il termine "fornitore" e corrisponde al Gruppo o alle singole società che ne fanno parte; essa è costituita dall'insieme di mezzi e persone con responsabilità, autorità e relazioni ordinatamente stabilite.

Organizzazione (50001): Gruppo, società, azienda, impresa, ente o istituzione, o loro parti o combinazioni, in forma associata o meno, pubblica o privata, che abbia una propria struttura funzionale ed amministrativa con l'autorità di controllare il proprio uso e consumo di energia.

Outsourcing processo necessario all'organizzazione per il proprio sistema di gestione della qualità e che essa decide di far eseguire da una parte esterna.

PA: pubblica amministrazione

Parti interessate: parti con le quali l'Organizzazione si rapporta nello svolgimento delle proprie attività, aventi interesse nelle prestazioni o nel successo di Acque SpA e le società del perimetro (clienti, proprietari o soci, dipendenti, fornitori, banche, sindacati, partners, collettività).

Pericolo: Fonte avente il potenziale di causare lesione e malattia (punto 3.18 UNI ISO 45001)

Personale: tutti gli individui, uomini e donne, direttamente assunti come dipendenti o con altri tipi di contratto dall'azienda, incluso direttori, esecutivi, manager, supervisori e lavoratori.

PIA: Performance Indicator Annex; Allegato della norma SA8000:2014, elenca le aspettative minime di performance che devono essere soddisfatte dalle organizzazioni che dichiarano la propria conformità allo standard.

Pianificazione: Parte della gestione mirata a stabilire gli obiettivi e a specificare i processi operativi e le relative risorse necessari per conseguire tali obiettivi.

Politica: orientamenti e indirizzi di una organizzazione espressi in modo formale dalla sua direzione.

Politica Energetica: Dichiarazione dell'organizzazione delle sue complessive intenzioni e orientamenti collegata alle sue prestazioni energetiche così come espressa formalmente dall'Alta Direzione.

Prestazioni in termini di salute e sicurezza sul lavoro: prestazioni relative all'efficacia della prevenzione di lesioni e malattie per i lavoratori e alla predisposizione di luoghi di lavoro sicuri e salubri UNI ISO 45001.

Prestazioni Ambientali: Risultati misurabili del sistema di gestione, legati al controllo, da parte dell'organizzazione, degli aspetti ambientali basati su obiettivi e politica ambientale.

Prestazione energetica: Risultato(i) misurabile(i) relativo(i) all'efficienza energetica, all'uso dell'energia e al consumo energetico. (punto 3.4.3, UNI CEI EN ISO 50001).

Prevenzione dell'inquinamento: Uso di processi, prassi, materiali o prodotti per evitare, ridurre o tenere sotto controllo l'inquinamento, compresi il riciclaggio, il trattamento, i cambiamenti di processo, i sistemi di controllo, l'utilizzazione efficiente delle risorse e la sostituzione dei materiali. I potenziali benefici della prevenzione includono la riduzione dell'impatto ambientale negativo, una migliore efficienza e una riduzione dei costi.

Procedura: Modo specificato per svolgere un'attività o un processo.

Procedura documentata: Documento che descrive le modalità operative, le risorse e le responsabilità per la gestione e l'esecuzione dei processi o di parte di essi.

Processo: Insieme di attività correlate o interagenti che trasformano elementi in entrata in elementi in uscita. Gli elementi in entrata in un processo provengono generalmente da elementi in uscita da altri processi.

I processi in un'organizzazione sono di regola pianificati ed eseguiti in condizioni controllate al fine di aggiungere valore.

Prodotto (o servizio): Risultato di un processo.

Rappresentante SA8000 dei Lavoratori: un lavoratore scelto per facilitare la comunicazione con la direzione nelle questioni legate alla SA8000, incaricato dal/i sindacato/i riconosciuto/i nelle aziende sindacalizzate e, altrove, da un lavoratore eletto a tal fine dal personale non dirigente.

RCS: Responsabile Certificazione e Sostenibilità

RdP: Responsabile di Processo.

Realizzazione di un servizio: insieme di attività che coinvolgono risorse ed infrastrutture necessarie per rendere disponibile il servizio.

Registrazione: Documento che riporta i risultati ottenuti o fornisce evidenza delle attività svolte.

Requisiti cogenti: Prescrizioni, vincoli, adempimenti previsti dalla legislazione nazionale, regionale, locale e dalle autorizzazioni, concessioni, permessi, iscrizioni, applicabili ai servizi forniti.

Requisito: Esigenza o aspettativa che può essere espressa, generalmente implicita o cogente

Riesame: Attività effettuata per riscontrare l'idoneità, l'adeguatezza e l'efficacia dell'oggetto del riesame a conseguire gli obiettivi stabiliti.

Riesame del sistema di Gestione Integrato Uno dei compiti dell'alta direzione è quello di effettuare valutazioni regolari e sistematiche dell'appropriatezza, adeguatezza, efficacia ed efficienza del sistema di Gestione Integrato rispetto alla politica ed agli obiettivi per la qualità l'ambiente e la sicurezza. Questo riesame può comprendere la valutazione dell'esigenza di adattare la politica e gli obiettivi per la qualità, l'ambiente e la sicurezza al variare delle esigenze e delle aspettative delle parti interessate. Il riesame comprende la determinazione delle esigenze per eventuali azioni. Per questi riesami del sistema di Gestione Integrato vengono utilizzati, tra le altre fonti di informazione, i rapporti delle verifiche ispettive.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Rintracciabilità Capacità di risalire alla storia, all'utilizzazione o all'ubicazione di ciò che si sta considerando

Rischio: effetto dell'incertezza (Rif anche Note da 1 a 6 UNI ISO 45001)

Rischio tollerabile: Rischio che è stato ridotto ad un livello che può essere tollerato da un'organizzazione, riguardo ai suoi obblighi Legali e alla propria politica di sicurezza

SA 8000 è uno standard internazionale di certificazione che riguarda: il rispetto dei diritti umani, il rispetto dei diritti dei lavoratori, la tutela contro lo sfruttamento dei minori, le garanzie di sicurezza e salubrità sul posto di lavoro.

Servizi energetici: Attività e loro risultati collegati alla fornitura /o all'uso dell'energia

Sicurezza: assenza di rischi di danni inaccettabili.

Sicurezza e salute sul luogo di lavoro (SSL): condizioni e fattori che influiscono sul benessere dei dipendenti, dei lavoratori temporanei, del personale, degli appaltatori, dei visitatori e di qualsiasi altra persona presente nel luogo di lavoro.

Sistema di gestione ambientale: La parte del sistema di gestione che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica ambientale. (UNI ISO 14050).

Sistema di gestione: Sistema per stabilire politica ed obiettivi e per conseguire tali obiettivi.

Sistema di Gestione Integrato: La parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa, le attività di pianificazione, le responsabilità, le prassi, le procedure, i processi, le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attive le politiche per la qualità, l'ambiente, la sicurezza, l'SA8000; l'energia e l'accreditamento del laboratorio di Pontedera. Il sistema consente inoltre di gestire i propri aspetti ambientali.

Sistema di gestione dell'energia SGE: Sistema di gestione per stabilire una politica energetica, obiettivi, traguardi energetici, piani di azione e processo(i) per ottenere gli obiettivi e i traguardi energetici (UNI CEI EN ISO 50001 p. 3.2.2).

Sistema di gestione per la qualità: Sistema di gestione per guidare e tenere sotto controllo un'organizzazione con riferimento alla qualità.

Sistema di gestione per la sicurezza: La parte del sistema di gestione generale che facilita la gestione dei rischi associati agli affari dell'organizzazione. Ciò include: struttura organizzativa, attività di pianificazione, responsabilità, prassi, procedure, processi e risorse per sviluppare, implementare, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica di sicurezza dell'organizzazione.

Situazione accidentale: Evento che dà luogo ad un incidente o ha le potenzialità per darvi luogo.

Soddisfazione del cliente: Percezione delle esigenze presenti e future, implicite ed esplicite del cliente, rispetto e soddisfazione dei suoi requisiti e superamento delle aspettative stesse del Cliente.

Specifica: Documento che stabilisce i requisiti.

SPT: Social Performance Team, richiesto dalla norma SA8000 è costituito a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi di SA8000.

Stakeholder Termine inglese che vuol dire "portatore d'interesse". Soggetti interni o esterni all'impresa, con interessi ed esigenze diversi, in grado di influenzare le scelte e i comportamenti dell'impresa e di condizionarne il successo.

Standard: Livello di qualità minimo garantito dall'Azienda, sia esso imposto dalla Pubblica Amministrazione, previsto da un contratto o definito volontariamente all'interno di una procedura.

Subfornitore: un ente economico della catena di fornitura che, direttamente o indirettamente, procura al fornitore beni e/o servizi necessari per, e utilizzati in/per, la produzione dei beni e/o servizi dell'azienda.

Taratura: Insieme delle operazioni che stabiliscono la relazione tra i valori indicati da uno strumento di misurazione ed i corrispondenti valori noti di un misurando.

Traguardo ambientale: Dettagliata richiesta di prestazione, possibilmente quantificata, riferita a una parte o all'insieme di una organizzazione, derivante dagli obiettivi ambientali e che bisogna fissare e realizzare per raggiungere questi obiettivi. (UNI EN ISO 14050).

Traguardo energetico: Requisito dettagliato e quantificabile di prestazione energetica, applicabile all'organizzazione o a sue parti, che deriva dagli obiettivi energetici e che necessita di essere definito e raggiunto al fine di conseguire tale obiettivo.

Traffico umano: il reclutamento, il trasferimento, l'accoglienza o il ricevimento di persone, attraverso sistemi che utilizzano la minaccia, la forza o altre forme di coercizione o raggio a scopo di sfruttamento

Trattamento di una non-conformità: Azione da intraprendere al fine di eliminare l'effetto negativo, già verificato, di un problema (non-conformità).

UNI EN ISO 14001 Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione ambientale.

UNI EN ISO 9001 Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione dei sistemi di gestione della qualità.

UNI ISO 39001 Norma tecnica internazionale per la certificazione dei Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale

UNI ISO 37001 Norma tecnica internazionale riguardante la certificazione di un sistema di gestione per la prevenzione della corruzione

UNI ISO 45001 Norma tecnica internazionale per la certificazione dei Sistemi di gestione della sicurezza

Uso dell'energia: Modalità di impiego dell'energia (UNI CEI EN ISO 50001 p. 3.5.4).

Uso significativo dell'energia; USE: Uso dell'energia che determina un sostanziale consumo energetico e/o che offre considerevoli potenziali di miglioramento della prestazione energetica (UNI CEI EN ISO 50001 p.3.5.6).

Nota 1 I criteri di significatività sono determinati dall'organizzazione.

Nota 2 Gli USE possono essere impianti, sistemi, processi o attrezzature.

Utente: Organizzazione o persona che usufruisce di un servizio senza esserne necessariamente committente

Utilità: tutto ciò che rappresenta un vantaggio per la persona materiale o morale patrimoniale o non patrimoniale che sia oggettivamente apprezzabile consistente in fare e/o dare o ricevere rilevante dalla consuetudine o dal convincimento comune.

Valutatore Persona che ha la competenza per effettuare una verifica ispettiva.

Valutazione del rischio: procedimento globale di stima della portata del rischio e di decisione in merito al fatto che il rischio sia o meno tollerabile.

Verifica ispettiva: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

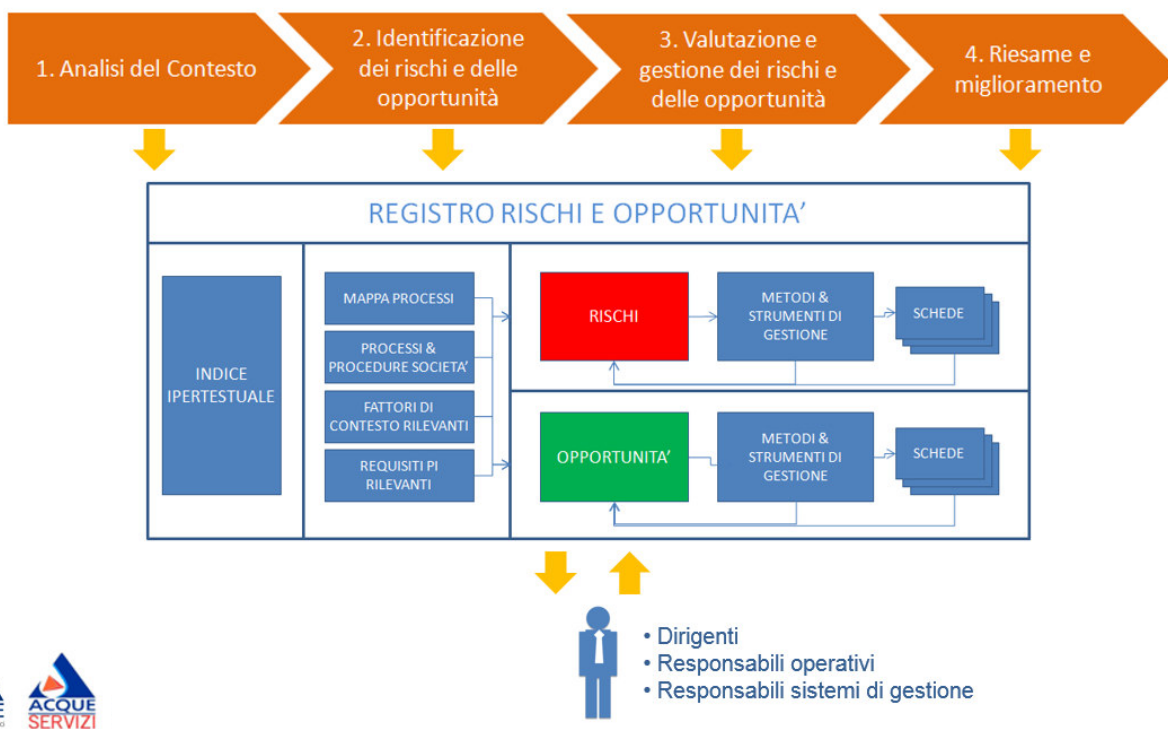
Validazione: Conferma, sostenuta da evidenze oggettive, che i requisiti relativi ad una specifica utilizzazione o applicazione prevista sono stati soddisfatti.

Verifica ispettiva; audit: Processo sistematico, indipendente e documentato per ottenere evidenze della verifica ispettiva e valutarle con obiettività, al fine di stabilire in quale misura i criteri della verifica ispettiva sono stati soddisfatti.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

Il Gruppo Acque ha implementato un processo strutturato per l'identificazione, la valutazione e la prioritizzazione dei fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla sua capacità di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti. L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno all'organizzazione ed esterno. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente con riferimento al Gruppo Acque nel suo complesso, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative delle aziende. L'analisi e la sistematizzazione dei risultati porta all'individuazione di fattori di contesto che è possibile stratificare nelle varie Dimensioni Sociale, Ambientale – fisica ed Economica. Le dimensioni e i relativi aspetti sono stati collegati alle singole aziende e alle norme dei sistemi di gestione su cui hanno impatto. La procedura di supporto alla metodologia è la **PII 1.13 Gestione rischi ed opportunità**.



Dimensioni	Aspetti <u>da individuare, validare e riesaminare triennialmente</u>	Applicabilità al sistema per schema di norma
Contesto Fisico Ambientale	Ambiente naturale	14001 – 50001- EMAS- 39001
	Ambiente artificiale	45001 - 39001
Contesto Sociale	Aspetti culturali	9001 - SA8000 - 37001
	Aspetti etici	SA8000- 37001
	Aspetti di salute e sicurezza	45001 - SA8000 - 39001
	Pubblico interesse	9001 - 39001- 37001 - 17025-
	Fattori demografici	9001
Contesto Economico	Competizione – mercato – ambito regolato	9001- 37001
	Redditività	9001 - 50001
	Prestazione ed efficienza organizzativa	9001 – 45001 - 39001- 37001
	Gestione efficiente della rete di fornitura	9001 - SA8000 – 45001 - 39001- 37001 - 17025-
	Partnership	SA8000 – 9001 - 39001- 37001
	Variabili e strategie di mercato	9001
	Gestione economico finanziaria	9001 - SA8000 – 45001 – 39001 - 50001- 37001

Acque SpA è l'azienda che gestisce, sulla base della convenzione per l'affidamento rilasciata dalla Autorità Idrica Toscana, il servizio idrico integrato in una delle sei conferenze territoriali in cui è divisa la Toscana. La convenzione per la gestione è stata prolungata fino al 2031. Acque SpA opera nel territorio della Conferenza Territoriale n. 2 "Basso Valdarno", gestendo in 53 comuni nelle province di Pisa, Firenze, Pistoia, Lucca e Siena l'acquedotto, la fognatura e la depurazione per circa 800mila cittadini. Acque SpA è una società per azioni, di cui i soci pubblici, espressione dei comuni del territorio servito (Aquapur SpA, Cerbaie SpA, Gea SpA, Publiservizi SpA, Consorzio CO.A.D.) e i comuni di Crespina-Lorenzana e Chiesina Uzzanese, detengono complessivamente il 55% del capitale sociale. Il restante 45% è posseduto dalla società ABAB SpA, formata dal raggruppamento aggiudicatario della gara svoltasi nel 2003 per la selezione del partner privato, costituito da Acea SpA, Ondeo Italia SpA e Vianini Lavori SpA.

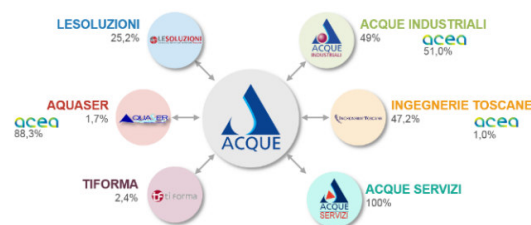
Il Gruppo Acque è composto dalla capogruppo Acque SpA, **dalla controllata Acque Servizi Srl**, e da alcune società collegate nate nel corso degli anni con l'obiettivo di assicurare una gestione ottimale di alcune attività di natura industriale non immediatamente riconducibili all'interno del ciclo idrico integrato o aventi particolare valore strategico. Si è creato così un sistema di imprese capace di assicurare efficienza e flessibilità della gestione, apportando nel contempo valore per la capogruppo. Si è limitato inoltre il ricorso alle esternalizzazioni salvaguardando un patrimonio di professionalità e competenze, che rappresenta una delle ricchezze principali del Gruppo. Ad oggi la struttura del gruppo risulta quella nel grafico affianco. Per maggiori dettagli si rimanda al sito <http://www.acque.net>.

LA SOCIETÀ



IL GRUPPO ACQUE

Controllate e partecipate



4.1.1 L'organizzazione e i servizi di Acque SpA

La struttura istituzionale e Direzionale della Capogruppo si articola come rappresentato di seguito. Acque SpA svolge, nel suo ruolo di capogruppo, una funzione di indirizzo strategico per le società del perimetro. Gli organi sociali che formano il sistema di Governance si suddividono in organi statuari e organi di controllo della gestione. I primi sono il Consiglio di Amministrazione, il Collegio dei Sindaci Revisori, l'Assemblea dei soci, gli organi di controllo e di indirizzo sono l'Organismo di Vigilanza e il Comitato per le remunerazioni.

Gli organi di controllo suppletivi e di indirizzo:

- **L'Internal Auditing**
- **L'organismo di vigilanza 231**
- **Il comitato delle remunerazioni**
- **Il Collegio dei Sindaci Revisori.**

Acque ha inoltre individuato una struttura per macro processi in cui a ciascun processo fa capo un process owner. La gestione del servizio idrico integrato comprende i servizi di:

- acquedotto - captazione (approvvigionamento dalle falde, tramite un sistema di pozzi o sorgenti), adduzione (fase di potabilizzazione) e distribuzione, che attraverso un sistema di condotte interrate porta l'acqua potabile dagli impianti al rubinetto;
- fognatura - raccolta e convogliamento delle acque reflue domestiche, delle acque reflue industriali con particolari limiti di accettabilità e prescrizioni, delle acque reflue urbane nella pubblica fognatura;
- depurazione - trattamento in appositi impianti di depurazione delle acque reflue scaricate nella pubblica fognatura.

4.1.2 I servizi di Acque Servizi

Acque Servizi Srl, costituita nell'ottobre 2005 ed il cui capitale sociale risulta interamente detenuto da Acque SpA, nasce con l'obiettivo di qualificare l'intero servizio offerto dalla capogruppo riguardo la gestione del Servizio Idrico Integrato configurandosi di fatto come il braccio operativo di Acque SpA, mirato ad assicurare efficienza e flessibilità della gestione apportando nello stesso tempo valore e limitando il ricorso alle esternalizzazioni. In tal modo il Gestore mantiene il know-how necessario senza essere totalmente dipendente e condizionato dalle aziende appaltatrici salvaguardando il

patrimonio di professionalità e competenze all'interno del gruppo e garantendo l'intervento e la continuità del servizio anche nei casi di urgenza e scarsa pianificazione. La società è strutturata in quattro grandi settori che corrispondono alle attività svolte:

- Grandi commesse: esegue e gestisce lavori di rilevante importanza e con progetti specifici per i quali è necessaria la puntuale pianificazione e il coordinamento di più ditte quali ad esempio nuove realizzazioni e revamping di impianti o estensioni di reti idriche e fognarie;
- Lavori e manutenzioni: esegue lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria di reti idriche e fognarie, delle centrali dell'acquedotto e degli impianti di depurazione;
- Lavori elettrici: svolge opere di potenziamento, sostituzione e rinnovamento di impianti elettrici oltre all'installazione e manutenzione di strumenti di misura e controllo;
- Servizi ambientali: effettua il trasporto di acqua potabile per l'acquedotto; il trasporto e lo smaltimento in discarica dei rifiuti solidi prodotti dagli impianti di Acque SpA, nonché il trasporto e l'avvio a recupero (compostaggio e/o agricoltura) e il servizio di videoispezione.

4.2 Comprendere le esigenze e le aspettative delle parti interessate

Una volta determinati i fattori rilevanti del contesto interno ed esterno è possibile determinare in modo corretto e preciso il perimetro del sistema di gestione. All'interno del perimetro di progettazione del sistema di gestione occorre prendere in considerazione, al pari dei fattori di contesto, gli Stakeholders rilevanti e le loro aspettative. La Direzione del Gruppo ha identificato i propri Stakeholder secondo la metodologia indicata nella **PII 1.16 Mappatura ed ascolto degli stakeholder**. Sono state identificate n. 10 grandi categorie ovvero: azionisti e partner, società del gruppo, istituzioni, business partner, utenti, lavoratori, fornitori, ong e realtà associative, media e opinion leader e comunità scientifica. Queste categorie principali sono state a loro volta suddivise in sottocategorie. Per il dettaglio si rimanda alla tabella sotto.

CATEGORIE	SOTTOCATEGORIE
1 AZIONISTI E PARTNER	Azionisti, Partner privati
2 SOCIETA' DEL GRUPPO	Società con quote di partecipazione 100%; Società con quote di partecipazione > 50%; Società con quote di partecipazione < 50%
3 ISTITUZIONI*	Comuni gestiti, Province, Enti regolatori e di controllo ambientali, Enti regolatori e di controllo sanitari, Enti regolatori e di controllo volontari, Enti previdenziali e assicurativi, Istituzioni nazionali, Istituzioni europee, Organizzazioni internazionali
4 BUSINESS PARTNER	Altri gestori, Partner finanziari e creditizi, Associazioni di categoria
5 CLIENTI/UTENTI	Utenti, associazioni dei consumatori, cittadini del territorio servito
6 LAVORATORI	Membri del Board e vertici aziendali, Dipendenti, Professionisti, Personale appartenente a categoria protette, Sindacati
7 FORNITORI	Aziende appaltatrici, Fornitori di servizi, Fornitori di prodotti
8 ONG/REALTA' ASSOCIATIVE*	Associazioni ambientaliste/promozione ambientale, Associazioni di utilità sociale, Associazioni professionali
9 MEDIA E OPINION LEADERS*	Media locali, Media nazionali, E-media
10 COMUNITA' SCIENTIFICA*	Organizzazioni accademiche e scuole, centri di ricerca

* Gli stakeholder indicati possono essere ricompresi in un'unica categoria *Collettività e ambiente*.

Per ogni categoria di stakeholder sono stati individuati secondo la metodologia indicata nella **PII 1.16 Mappatura ed ascolto degli stakeholder**. I requisiti che devono essere rispettati per la soddisfazione degli stakeholder stessi.

Il processo di identificazione del perimetro di progettazione o validazione del sistema di gestione e del campo di applicazione è definito attraverso la relazione tra le parti interessate ed i fattori di contesto. I fattori di contesto sono stati identificati attraverso la metodologia indicata in **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità**.

I fattori di contesto così individuati sono stati sottoposti ad una valutazione di rilevanza da parte della Direzione del Gruppo. Il risultato di tale valutazione è stato sottoposto alle altre categorie di stakeholder. La valutazione di rilevanza avviene a livelli di vertice rispetto alle strategie e finalità dell'organizzazione attribuendo un valore "on o off" rispetto all'effetto sui risultati. Di seguito i fattori risultati rilevanti per l'organizzazione.

DIMENSIONI DEL CONTESTO	FATTORI RILEVANTI
Politica e istituzioni	1) Politiche del Governo, delle Regioni e azioni dei partiti
Norme e regolamentazione	4) Regolazione Nazionale
	5) Regolamento SII
Variazioni climatiche e ambientali	6) Precipitazioni
Innovazioni tecnologiche	8) Sensoristica
	9) Sistemi di depurazione
	10) Internet of things
Ambiente e territorio	12) Fonti di approvvigionamento idrico



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Sistema della fornitura	14) Solidità tecnico-economica dei fornitori
Sistema socio-economico	18) Sistema produttivo
Media	19) Rapporti con i media (Radio e TV, quotidiani)
Cultura aziendale e valori	21) Valori e comportamenti auspicati
	22) Cultura aziendale radicata nelle prassi quotidiane
Struttura Organizzativa, processi, servizi	25) Relazioni tra strutture e aziende del Gruppo
	26) Erogazione dei servizi
Sistemi informativi	27) Sistemi HW, SW e reti di comunicazione
Rapporti con il cliente	29) Sistemi di ascolto del cliente
Gestione Risorse umane	31) Politiche di sicurezza e tutela
	33) Gestione delle performance
Impianti e strumentazione	34) Età
Gestione finanziaria	36) Rapporto con sistema bancario e assicurativo

La valutazione di rilevanza viene ampliata in un'ottica di gestione inclusiva anche alle categorie di stakeholders individuate come rilevanti. Ad ogni fattore di contesto viene assegnato un punteggio (scala lineare 1-5-9) in relazione alla rilevanza che ha rispetto alla soddisfazione del singolo stakeholder.

Nella progettazione del sistema vengono presi in considerazione tutti i fattori di contesto che hanno colore azzurro e rosso. Si ottiene così il perimetro di progettazione o validazione del sistema di gestione (validato periodicamente in sede di riesame). A questo punto è necessario individuare i processi aziendali necessari per gestire tali fattori di contesto definiti RILEVANTI per le parti interessate.

	DIMENSIONI DEL CONTESTO	FATTORI DEL CONTESTO	STAKEHOLDER											
			AZIONISTI E PARTNER	SOCIETA' DEL GRUPPO	ISTITUZIONI	BUSINESS PARTNER	LAVORATORI	FORNITORI	ONG/REALTA' ASSOCIATIVE	MEDIA E OPINION LEADER	COMUNITA' SCIENTIFICA			
ESTERNI	Politica e istituzioni	1) Politiche del Governo, delle Regioni e azioni dei Partiti	■		■	■								
		2) Relazioni sindacali	■	■										
	Norme e regolamentazione	3) Regolazione Europea	■	■										
		4) Regolazione Nazionale	■		■	■								
		5) Regolamento SII (Servizio Idrico Integrato)	■		■									
	Variazioni climatiche e ambientali	6) Precipitazioni	■	■					■	■	■			
		7) Temperature	■	■						■				
	Innovazioni tecnologiche	8) Sensoristica	■						■					■
		9) Sistemi di depurazione	■		■				■					■
	Ambiente e territorio	10) Internet of things	■		■			■	■					■
		11) Caratteristiche morfologiche	■	■	■				■					
	Sistema della fornitura	12) Fonti di approvvigionamento idrico	■	■	■				■	■	■			
		13) Offerta locale di servizi	■	■	■				■	■	■			
	Sistema socio-economico	14) Solidità tecnico-economica dei fornitori	■	■	■				■	■	■			
		15) Sistema associazioni	■	■					■					
		16) Sistema della ricerca e istruzione	■	■										■
		17) Distribuzione demografica	■	■										
	Media	18) Sistema produttivo	■	■					■	■	■			
		19) Rapporti con i media (Radio e TV, quotidiani)	■	■									■	■
	INTERNI	Cultura aziendale e valori	20) Presidio Social media	■	■									
21) Valori e comportamenti auspicati			■	■					■					
Governance		22) Cultura aziendale radicata nelle prassi quotidiane	■	■					■					
		23) Ruolo azionisti	■	■					■					
Struttura Organizzativa, Processi, Servizi		24) Organi di governo	■	■					■					
		25) Relazioni tra strutture e aziende del Gruppo	■	■					■					
Sistemi informativi		26) Erogazione dei servizi	■	■					■					■
		27) Sistema HW, SW e reti di comunicazione	■	■					■					■
Rapporti con il Cliente		28) Archivi e sicurezza	■	■					■					■
		29) Sistemi di ascolto del cliente	■	■					■					■
Gestione Risorse umane		30) Comunicazione esterna	■	■					■					■
		31) Politiche di sicurezza e tutela	■	■					■					■
Impianti e strumentazioni		32) Piani di reclutamento e formazione	■	■					■					■
		33) Gestione delle performance	■	■					■					■
Gestione finanziaria		34) Età	■	■					■					■
		35) Tipologia	■	■					■					■
			36) Rapporto con sistema bancario e assicurativo	■	■				■					■
			37) Rapporto con azionisti	■	■				■					■

4.3 Determinare il campo di applicazione del sistema di gestione integrato

Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il sistema di gestione integrato, il Acque SpA e Acque Servizi hanno analizzato e considerato le variabili del proprio contesto, classificato le parti interessate e le loro esigenze ed ha individuato la seguente mappa dei rischi strategici di sistema. A questo proposito si confermano i rischi strategici seguenti anche per l'implementazione del sistema 39001 tenendo conto che il rischio stradale è già considerato nel rischio salute e sicurezza come fattore di contesto interno e come inquinamento ambientale considerandolo come fattore esterno.

Il percorso di analisi del contesto, mappatura ed ascolto Stakeholder è definito nel dettaglio e nelle responsabilità e metodologie nelle **PII 13.1**

Gestione rischi ed opportunità e nella **PII 1.16 Mappatura ed ascolto degli stakeholder**.

La tabella seguente riporta i rischi strategici aziendali per Acque SpA e Acque Servizi.

RISCHI STRATEGICI	
1	Perdita/mancato rinnovo della concessione.
2	Rischio di Modifiche sostanziali del quadro regolatorio – rischio di inadeguatezza della struttura
3	Rischio di Caduta reputazionale
4	Rischio Economico finanziario – rischio di perdite economiche
5	Gestione inadeguata outsourcing e fornitori – mancata trasparenza
6	Rischio di sanzioni in ottemperanza di prescrizioni legislative e autorizzative e contrattuali.

7	Rischio di minore livello di servizio utente.
8	Rischio di inefficienza gestione impianti e reti.
9	Rischi di inadeguatezza sistemi informatici.
10	Rischio di mancata efficienza per la realizzazione del piano d'ambito.
11	Rischio di avere personale non adeguato e non formato
12	Rischio di subire eventi meteorici eccezionali e di inquinamento ambientale (compreso l'impatto sulla viabilità).
13	Sicurezza e salute sul lavoro per i lavoratori (compreso il rischio stradale per gli stessi lavoratori che effettuano la loro attività su strada)
14	Rischio Corruzione
15	Rischio di mancato rispetto della normativa Privacy
16	Rischio di compromissione della qualità del dato analitico di laboratorio

Per il dettaglio della valutazione dei rischi e i focus specifici per norma si rimanda al **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema.**

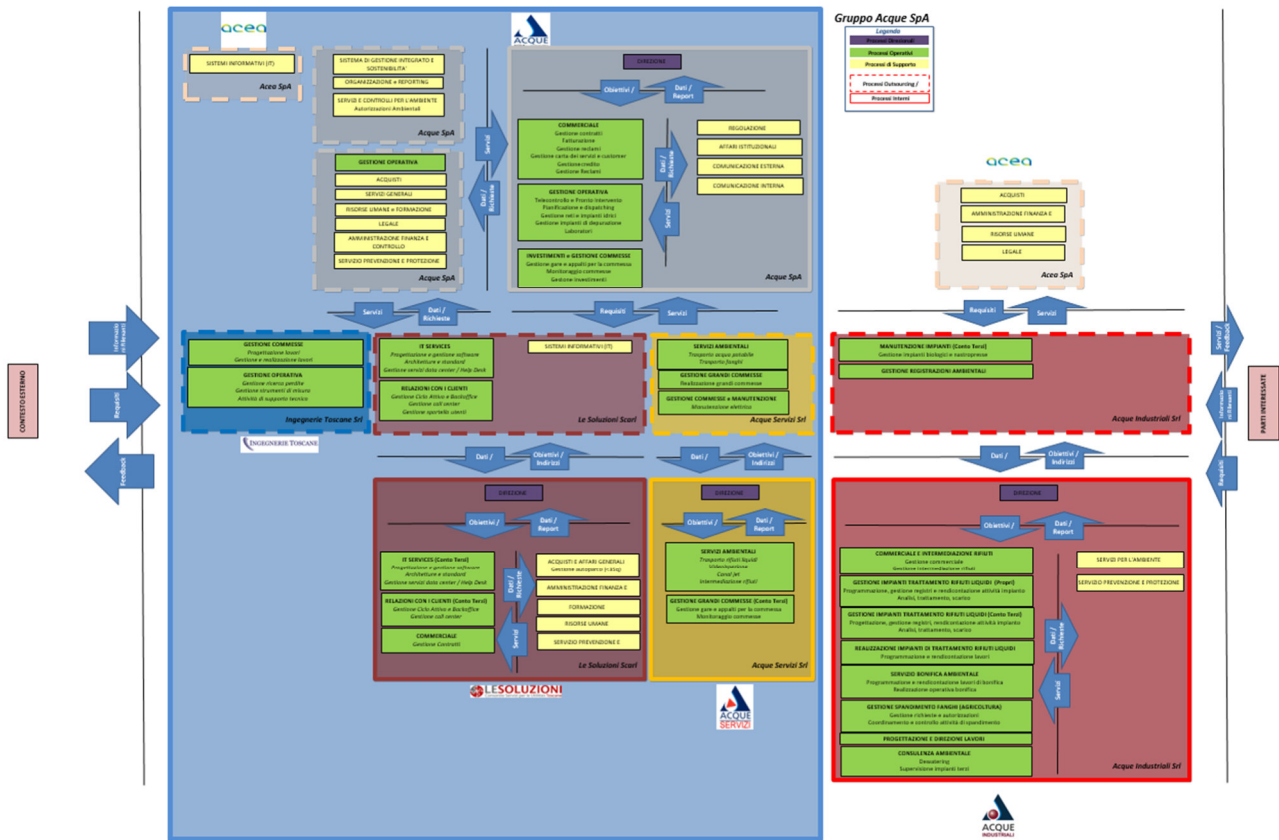
L'analisi del contesto è stato considerato un vero e proprio processo il cui obiettivo è la determinazione dei fattori che influenzano le finalità, gli obiettivi e la sostenibilità di Acque SpA e Acque Servizi Srl. Il presente Manuale del Sistema di Gestione Integrato è stato realizzato nell'ottica di fornire alle parti interessate (interne ed esterne) un'immagine chiara, ancorché sintetica, dell'approccio alla gestione integrata ed infragruppo illustrandone gli aspetti salienti e gli elementi necessari a consentire al lettore di comprendere le modalità con le quali Acque SpA, Acque Servizi Srl, hanno recepito e tradotto in termini operativi i requisiti degli standard UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001: 2015, **UNI ISO 45001:2018**, SA 8000: 2014, UNI CEI EN ISO 50001:2018, UNI ISO 39001:2016, UNI ISO 37001:2016 ed UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018 ciascuna per le norme applicabili riassunte nello specchio seguente.

	ACQUE SPA	ACQUE SERVIZI	Legenda
UNI EN ISO 9001	X	X	X: applicato -: non applicato
UNI EN ISO 14001	X	X	
Regolamento Emas III	X	-	
UNI ISO 45001	X	X	
SA8000	X	X	
UNI EN ISO 50001	X	X	
UNI ISO 39001	X	X	
UNI CEI EN ISO/IEC17025	X	-	
UNI ISO 37001	X	X	
Linee guida GRI	X	X	

4.4 Sistema di gestione integrato e relativi processi

4.4.1 Mappatura dei processi

Il Sistema di Gestione Integrato è l'insieme delle risorse, delle responsabilità e modalità di lavoro necessarie per l'attuazione della politica aziendale di Acque SpA e delle società del perimetro. Il gruppo Acque ha effettuato una mappatura dei processi che è allegata al presente Manuale e la riesamina ad ogni Riesame del sistema; i processi sono definiti nel **Mod. 1.13.2 Mappatura dei processi**. In seguito all'identificazione del perimetro e del campo di applicazione sono stati mappati tutti i processi che caratterizzano le singole società e i processi infragruppo **Mod. 1.13.2 Mappatura dei processi**. Quindi i processi sono stati associati alle parti interessate e ai fattori di contesto rilevanti identificati nel perimetro. La mappatura dei processi è la seguente ed è dettagliata ed esplosa per processi nel **Mod. 1.13.2 Mappatura dei processi**. Nella suddetta mappatura sono state evidenziate e le sequenze e le interazioni. Per ciascun processo sono state identificate procedure o istruzioni che identificano INPUT ed OUTPUT del processo o sottoprocesso stesso e sono stati identificati i metodi di monitoraggio e tenuta sotto controllo dei processi critici. Tali procedure o situazioni tecniche definiscono anche le responsabilità ed autorità di dettaglio, riprese dall'organigramma funzionale e nominativo. Nell'analisi dei rischi ed opportunità di sistema e nel riesame del sistema vengono prese in considerazione anche le risorse necessarie al fine di fornire un servizio efficiente e sostenibile ed in continuo miglioramento.



4.4.2 Struttura del sistema di gestione integrato ed infragrupo

Il sistema di gestione integrato ed infragrupo permette di mantenere informazioni documentate – in modo particolare quelle richieste dalle norme di riferimento - per supportare il funzionamento dei propri processi.

Elementi fondamentali del Sistema di Gestione Integrato sui quali la Direzione ha progettato e costantemente riesamina il Sistema stesso sono:

- le **Politiche aziendali**, contenente gli impegni della Direzione nei confronti di clienti e portatori di interesse;
- **analisi del contesto**;
- **VdR di Sistema**;
- la **Carta dei Servizi**, la **Convezione di affidamento del SII** ed il **Regolamento del Servizio Idrico Integrato** contenente gli standard di qualità dei servizi erogati al cittadino e le modalità di interazione tra lo stesso ed Acque SpA;
- la **Mappa dei processi infragrupo del Sistema di Gestione Integrato** contenente l'elenco dei processi e sottoprocessi e per ognuno di essi le funzioni responsabili e le interfacce;
- il **Piano degli indicatori**, contenente gli indicatori necessari per il monitoraggio dei processi aziendali, gli standard minimi di qualità associati ai servizi erogati, gli eventuali obiettivi di miglioramento ed i risultati del monitoraggio periodico dei processi (inserito nel riesame);
- il **Piano di Miglioramento** contenente, per ogni obiettivo di miglioramento i relativi responsabili, le scadenze ed i programmi attuativi (inserito nel riesame);
- il **Piano di Formazione**, contenente gli interventi che Acque SpA e Acque Servizi intendono svolgere per mantenere e progressivamente migliorare le competenze del personale aziendale;
- il **Programma degli Audit Interni/Esterni**, contenente gli interventi di verifica della corretta ed efficace applicazione del Sistema di Gestione Integrato da parte del personale e della struttura organizzativa in genere;
- **esiti degli Audit Interni/Esterni**, inseriti nel riesame;
- il **Registro degli aspetti Ambientali e relativa Analisi ambientale**, contenente attività, prodotti o servizi dell'azienda in grado di incidere sull'ambiente e il loro grado di significatività in relazione all'entità degli impatti prodotti;
- il **Registro degli Usi Energetici e relativa Analisi Energetica** contenente tutti gli impianti e, ove necessario i sottopianti gestiti dall'azienda per i quali sono monitorati gli usi e consumi energetici e il loro grado di significatività in relazione ai consumi di tutti gli impianti anche in base alla classificazione degli stessi, per la valutazione degli aspetti di miglioramento di uso dell'energia.
- i **Documenti di Valutazione dei Rischi** contenenti l'identificazione e valutazione di rischi cui sono soggetti i lavoratori e le misure necessarie al conseguimento di un miglioramento continuo delle condizioni di lavoro;
- la mappatura **degli adempimenti legali applicabili** contenente responsabilità e scadenze relative all'adempimento alle prescrizioni normative applicabili all'azienda.

A questi si aggiungono i documenti che definiscono responsabilità e modalità di attuazione dei processi aziendali:

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
 Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- il presente **Manuale del Sistema di Gestione Integrato**, il **Manuale dell'Accreditamento del laboratorio** i documenti cd "primari", le **procure, gli organigrammi etc** (documentazione di livello A);
- le **Procedure** (documentazione di livello B) che definiscono compiti e responsabilità, nonché le modalità esecutive delle fasi dei processi aziendali;
- le **Istruzioni Operative**, contengono le istruzioni di lavoro dettagliate (documentazione di livello C);
- la **Modulistica e le registrazioni del Sistema di Gestione Integrato** cioè moduli o matrici, liste di controllo, ecc, che il personale utilizza per pianificare le attività e registrarne i risultati (documentazione di livello D).

4.2.2.1 Approccio per processi

Acque SpA e Acque Servizi riconoscono nell' "**Approccio per Processi**" uno strumento utile al controllo globale, attivo, reattivo e pro-attivo, del funzionamento dei processi, con conseguente miglioramento dell'efficienza ed efficacia dell'azienda stessa e benefici per tutte le parti interessate.

Il suddetto "**Approccio per Processi**" si concretizza nell'individuazione, comprensione e controllo di un insieme di processi fra loro correlati, realizzati per il conseguimento di determinati obiettivi (soddisfazione di requisiti), in modo sistematico ed organico.

Acque SpA e Acque Servizi hanno individuato tre tipologie di processo:

- **processi direzionali di pianificazione strategica**, mirati a definire ed a trasmettere a tutta la struttura organizzativa la politica e gli obiettivi aziendali, e quindi a riesaminare periodicamente i risultati ottenuti;
- **processi primari (core business)**, che trasformano, aggiungendo valore, le risorse in ingresso in servizi e prodotti dei quali fruisce direttamente il cliente e che pertanto hanno un impatto diretto e determinante sulla capacità di soddisfacimento dei requisiti del cliente;
- **processi di supporto**, anch'essi direttamente o indirettamente correlati con la conformità del prodotto, ma non "essenziali" al puro fine di produzione, tra i processi di supporto alcuni sono stati denominati processi gestionali trasversali.

Al fine di garantire la soddisfazione del cliente ed il progressivo miglioramento delle prestazioni, ogni processo è pianificato, attuato, controllato e periodicamente riesaminato secondo lo schema Plan-Do-Check-Act. In particolare per ogni processo sono definiti:

- il **Responsabile di Processo (RdP)**, colui che risponde di una macro attività al Dirigente o AD indipendentemente dal livello di inquadramento;
- le **procedure e/o le istruzioni** che definiscono le responsabilità e le modalità operative necessarie per assicurare l'efficace funzionamento e controllo di detti processi;
- gli **indicatori necessari** per il monitoraggio e l'analisi delle prestazioni erogate e dell'efficienza di ciascun processo;
- gli **standard minimi associati ad ogni indicatore di prestazione**.

I processi aziendali ai quali si applica il sistema di gestione integrato, le principali interrelazioni e caratteristiche tra gli stessi sono definite all'interno di una mappa dei processi che descrive per ogni processo i sottoprocessi e le attività che lo compongono, le funzioni responsabili ed i metodi di gestione (procedure e/o istruzioni). Le modalità di interazione tra i vari processi e tra le diverse funzioni aziendali sono definite all'interno delle specifiche procedure che dedicano particolare attenzione alle interfacce tra le diverse funzioni ed in particolare tra le aree operative dedicate all'esercizio e manutenzione degli impianti e le aree:

- commerciale, al fine di garantire la gestione tempestiva delle richieste dei clienti (che pervengono tramite il commerciale ma sono in diversi casi soddisfatte dai reparti operativi);
- lettura e bollettazione, al fine di garantire la fatturazione dei servizi effettivamente erogati ai clienti;
- approvvigionamento, al fine di garantire l'acquisto di beni e servizi che rispondano alle esigenze aziendali (aspetto affidato alle funzioni richiedenti) in modo rapido ed economico (aspetto affidato alla funzione acquisiti).

Lo schema sulla base della quale è realizzata la suddivisione dei processi riprende l'impostazione del ciclo di Deming.

4.2.2.2 Processi affidati in "Outsourcing" da Acque e Acque Servizi

Gli outsourcing di Acque SpA e Acque Servizi vengono monitorati come indicato di seguito e/o con una gestione integrata tra il personale e le risorse di Acque SpA e Acque Servizi (vedi procedure di gestione integrate).

Acque SpA e Acque Servizi possono affidare in outsourcing i seguenti processi:

- Progettazione e direzione lavori e coordinamento della sicurezza (Ingegnerie Toscane)
- Call center (LS)
- Servizi informatici (Acea)
- Lavori e servizi core (fornitori)
- Stampa e recapiti bollette (fornitori)
- Progettazione sw (Acea)
- Manutenzione ICT (Acea)
- Tarature strumenti

Acque SpA e Acque Servizi riconoscono come propria la responsabilità della qualità di tali servizi/prodotti (come capacità di soddisfacimento di requisiti) e pertanto adottano sistemi di controllo atti ad assicurare che i processi affidati in outsourcing siano soggetti allo stesso grado di controllo applicabile ai propri processi interni. A tal fine Acque SpA e Acque Servizi provvedono a:

- un'adeguata valutazione dell'affidatario, con particolare riferimento alle referenze circa attività simili già svolte in passato con successo e alla sensibilità ai problemi dell'Ambiente, della Sicurezza sui luoghi di lavoro e all'efficienza energetica;
- una definizione precisa degli aspetti contrattuali, considerando gli aspetti tecnici, sia volontari che cogenti, il piano dei controlli e le responsabilità delle parti;
- definire le modalità di controllo dei processi affidati all'esterno ed effettuare le relative verifiche;
- l'identificazione al proprio interno e presso l'affidatario dei rispettivi Responsabili del processo affidato, al fine di ottimizzare tutte le interfacce;
- la definizione (quando possibile) di istruzioni e procedure che descrivano e gestiscano i processi affidati, i monitoraggi, ecc..

Acque SpA e Acque Servizi prestano particolare attenzione all'organizzazione del lavoro ed al controllo dell'operato del personale appartenente ad imprese operanti in appalto, valutando preliminarmente quali operazioni possano essere loro affidate e quale debba essere il grado di informazione/formazione da fornire in merito al Sistema di Gestione Integrato. In merito a ciascuna situazione vengono formalizzati, con opportuna modulistica e istruzioni:

- l'avvenuto sopralluogo da parte dell'impresa per il rilievo dei rischi specifici;
- il rispetto delle norme contrattuali del settore in cui opera l'impresa, nonché tutte le norme previdenziali e antinfortunistiche applicabili;
- la designazione da parte dell'impresa del responsabile al quale andranno rivolti gli eventuali richiami verbali o scritti, in relazione alle violazioni riscontrate;
- l'elenco dei macchinari utilizzati dall'impresa per l'esecuzione dei lavori affidati, e attestazione della loro conformità;
- le modalità di gestione delle interferenze;
- le misure minime di sicurezza nei luoghi di lavoro;
- le norme di ingresso e norme comportamentali all'interno di siti/aree di Acque SpA anche in riferimento agli aspetti ambientali significativi e alla gestione energetica;
- le istruzioni specifiche relative alle operazioni da effettuare.

Responsabilità e criteri di gestione dei "Processi in Outsourcing" sono regolamentati dalle procedure di gestione dei processi di approvvigionamento, dai contratti e convenzioni, dai regolamenti di acquisto e dalle procedure di gestione della sicurezza.

4.2.2.3 Documenti e registrazioni del Sistema di Gestione Integrato

La documentazione del Sistema di Gestione Integrato costituisce la struttura intorno alla quale il sistema si articola, in quanto i documenti sono la fonte di tutte le informazioni del sistema, lo descrivono, definiscono le azioni da intraprendere, le modalità di attuazione, chi deve fare che cosa, quali registrazioni devono essere mantenute ecc. In particolare, la gestione dei processi è basata su una struttura documentale ed è attuata secondo metodologie che definiscono responsabilità e modalità di svolgimento delle attività e permettono di dimostrare i risultati ottenuti tramite le relative registrazioni. I documenti predisposti nel sistema di gestione includono:

- schemi organizzativi e Documenti necessari per la pianificazione, funzionamento e controllo dei processi;
- norme interne e procedure;
- documenti di origine esterna (es. leggi, norme e autorizzazioni relative agli impianti, ai servizi ed alle attività aziendali);
- documenti esplicitamente richiesti dagli standard di riferimento.

Riguardo ai documenti esplicitamente richiesti dagli standard di riferimento Acque SpA e Acque Servizi hanno predisposto oltre al presente Manuale e ad una dichiarazione documentata delle proprie Politiche, la documentazione citata nell'allegato elenco documentazione in vigore. Tutte le procedure, i piani, le istruzioni tecniche del Sistema di Gestione Integrato sono state corredate di apposita modulistica di supporto alle registrazioni in modo tale che risultino sempre verificabili le seguenti informazioni:

- risultati dei riesami della Direzione;
- registrazioni relative alla tenuta sotto controllo della documentazione e delle registrazioni stesse;
- registrazioni per il personale;
- registrazioni relative alla progettazione (quando applicabili);
- registrazioni relative alla selezione, valutazione e rivalutazione dei fornitori;
- risultati dell'efficacia ed efficienza dei processi;
- risultati dei riesami dei requisiti – degli aspetti ambientali – dei rischi ai quali sono sottoposti i lavoratori – dei requisiti in merito alle condizioni contrattuali dei lavoratori - delle prestazioni energetiche;
- risultati delle tarature e verifiche degli strumenti di controllo;
- risultati delle verifiche ispettive interne;
- non conformità, segnalazioni, proposte di miglioramento, infortuni, incidenti, mancati incidenti, azioni correttive e azioni preventive.

Le procedure e la documentazione in generale è stata stratificata e codificata secondo gli specifici settori di Acque SpA e in riferimento ai processi specifici di Acque Servizi. Le procedure infragruppo sono in vigore per entrambe le società, mentre le procedure specifiche si applicano direttamente a ciascuna società. I documenti del sistema seguono l'iter di redazione, verifica, approvazione indicato nella **PII 1.1 Gestione della documentazione** dopodiché sono pubblicati sulla intranet aziendale e risultano a disposizione di tutto il personale di Acque e Acque Servizi. Allo scopo di garantire un adeguato controllo dei documenti e dei dati del Sistema di Gestione Integrato Acque SpA e Acque Servizi hanno definito un'apposita procedura la **PII 1.1 Gestione della documentazione** che disciplina i criteri applicati per l'identificazione, la raccolta, la catalogazione, l'accesso (sia in condizioni normali che non, incluse le emergenze), l'archiviazione, la conservazione, l'aggiornamento, la registrazione e l'eliminazione di documenti e dati obsoleti. L'elenco complessivo delle procedure del SGI è riportato (e costantemente aggiornato) sul modulo **Mod. 1.1.1 Elenco della documentazione in vigore** allegato al presente Manuale. L'iter di predisposizione e diffusione delle procedure del Sistema di Gestione Integrato prevede la seguente ripartizione di ruoli e responsabilità:

- il **personale preposto alla redazione** ed aggiornamento del Manuale Integrato e delle Procedure è il Responsabile certificazioni e sostenibilità (RCS) in collaborazione con i RdP in base all'evoluzione aziendale e legislativa. Il Manuale e le procedure sono verificati da RCS per verifica di conformità sistemica e approvata dall'AD. Le istruzioni tecniche o operative sono redatte ed aggiornate dal RdP, verificate dal Dirigente di Processo e dal Responsabile certificazioni e sostenibilità per verifica di conformità sistemica e approvata dall'AD.
- L'**Ufficio Certificazioni e Sostenibilità** ha la responsabilità della archiviazione e distribuzione di tutta la documentazione, in particolare della documentazione ufficiale cartacea e di quella pubblicata sulla intranet aziendale e distribuita a tutto il personale.
- I **Responsabili di Processo**, indicati in ciascuna procedura, sono responsabili dell'informazione e della trasmissione dei documenti al personale all'interno della propria struttura, in particolare a quello che non ha possibilità di usufruire della intranet.

Dati informatici e documenti di interesse legale sono gestiti in accordo con le seguenti procedure:

- **PII 1.6 Prescrizioni Legali**
- **PII 1.5 Gestione Procedure Informatiche** che prevede le corrette modalità di gestione della sicurezza dei dati a livello informatico, la manutenzione hw, sw e la gestione dei back up e degli antivirus.
- **PII 15.x relative al sistema della sicurezza delle informazioni**
- I documenti del Sistema di gestione integrato costituiscono uno strumento di formazione ed una guida operativa per il personale coinvolto nelle varie attività. Le registrazioni costituiscono una tipologia di documenti di estrema importanza per il Sistema di Gestione in quanto consentono di determinare se lo stesso è effettivamente attuato e conforme ai requisiti applicabili derivanti da standard internazionali, leggi o accordi contrattuali di vario genere. Al fine di garantire l'attendibilità e l'utilità delle suddette registrazioni, Acque SpA e Acque Servizi hanno definito i criteri di identificazione, conservazione/eliminazione e rintracciabilità/protezione nella procedura **PII 1.1 Gestione della documentazione**. In particolare, riguardo alle registrazioni effettuate con mezzi informatici si fa riferimento anche alla procedura **PII 1.5 Gestione Procedure Informatiche** che descrivono le modalità di protezione delle stesse attraverso la regolamentazione delle password, dei back-up, degli UPS e la difesa dai virus informatici e alle **PII 15.x relative al sistema della sicurezza delle informazioni**.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



I Processi del Sistema di Gestione infragruppo sono dotati di un apposito approfondimento (ove applicabile) destinato a:

- processi aziendali e soddisfazione del cliente o delle parti interessate;
- condizioni lavorative;
- attenzione al Sociale;
- aspetti e impatti ambientali significativi;
- pericoli e rischi riguardanti la salute e la sicurezza dei lavoratori;
- usi energetici significativi.

Ogni responsabile di processo, nel rispetto dei contenuti identificati dalle procedure aziendali e di ciascun ruolo, definisce ed aggiorna autonomamente il formato delle registrazioni conseguenti, definendo tempi e luoghi di archiviazione e gli autorizzati all'accesso delle registrazioni di processo. Le registrazioni rese obbligatorie dalla normativa applicabile alle attività aziendali sono identificate dall'RCS, che definisce procedure e/o istruzioni per la gestione delle registrazioni in collaborazione con i Responsabili di Processo interessati. Il presente Manuale Integrato viene mantenuto costantemente aggiornato dall'RCS, in accordo con la Direzione ed i Responsabili dei processi. Il Manuale Integrato è redatto in conformità alle norme dei sistemi di gestione implementati come precedentemente specificato, esso evidenzia:

- il campo di applicazione e le eventuali esclusioni motivandole
- i riferimenti alle procedure documentate ed ai documenti correlati
- la struttura dei processi principali e di quelli di supporto
- le interazioni tra i vari processi all'interno di ogni azienda e infragruppo.

I criteri approvati da Acque SpA e Acque Servizi per una corretta gestione della documentazione sono:

- codifica di ogni documento per una facile identificazione;
- individuazione delle responsabilità e delle modalità di emissione, verifica, approvazione e modifica di ciascun documento
- evidenza dello stato di revisione del documento
- analisi e approvazione da parte del responsabile prima dell'emissione o prima di ciascuna modifica;
- eliminazione dei documenti superati per evitarne l'utilizzo improprio;
- disponibilità della documentazione in vigore nei luoghi di utilizzazione,
- conservazione dei documenti in modo tale da garantirne la leggibilità;
- aggiornamento dei documenti.

Il rispetto dei principi sopra enunciati sono garantiti dall'implementazione della **PII 1.1 Gestione della documentazione**. Acque SpA e Acque Servizi, inoltre, pongono particolare attenzione:

- al controllo della documentazione di origine esterna attraverso le indicazioni precisate negli ordini di servizio, nelle procedure e nelle comunicazioni interne diffusi al personale;
- la protezione della documentazione informatica: è garantita da una procedura operativa di Backup e Controllo antivirus che costantemente viene eseguita sulla Rete informatica aziendale. Ogni Responsabile di processo provvede a pianificare gli intervalli di salvataggio dei dati relativi al proprio processo ed a far eseguire il salvataggio dei dati nelle forme e modalità che ritiene più sicure.
- All'archiviazione della documentazione.

Le fonti legislative che permettono l'applicazione delle prescrizioni di legge, regolamentari e di altro tipo, applicabili alle attività svolte da Acque SpA e Acque Servizi sono individuate e mantenute aggiornate secondo le modalità e le responsabilità definite nella procedura **PII 1.6 Prescrizioni legali** al fine di seguire l'evolversi della legislazione e mantenere l'organizzazione conforme ad obblighi ed adempimenti richiesti. Le prescrizioni legali applicabili sono prese in considerazione dalla Direzione, dai RdP, dal RCS e dall'Energy Team, in particolare, nel progettare, attuare e mantenere l'intero sistema di gestione integrato.

- Acquisizione – Recepimento dei documenti infragruppo

I documenti del sistema vengono redatti e sottoposti a revisione dal RCS e dai RdP di Acque SpA e Acque Servizi, approvati, sottoposti al giro firma e distribuiti secondo la **PII 1.1 Gestione della documentazione**.

Le registrazioni possono avere origine all'interno delle società o all'esterno.

Sono considerate registrazioni da trattare secondo i criteri definiti nella suddetta procedura i moduli ed i documenti richiamati dal Sistema di Gestione Integrato anche se non codificati. Ogni documento, che sia modulo del sistema, deve essere chiaramente identificato, deve essere compilato dai responsabili in modo leggibile, datato, firmato, trasmesso agli interessati e conservato in modo adeguato.

Tutti i documenti sono archiviati dal RdP competente per il periodo di conservazione dichiarato e ove non indicato espressamente per un periodo minimo di cinque anni dalla data di registrazione (salvo diversa prescrizione di legge o di procedura). Ogni documento deve essere facilmente accessibile e rintracciabile dalle figure autorizzate, al fine di consentire una rapida consultazione.

La corrispondenza che proviene dall'esterno è gestita secondo quanto previsto dalle modalità di gestione del protocollo descritte nella **IT1.1.1 Gestione del protocollo**. Se non già identificati alla fonte, i documenti di origine esterna sono identificati adeguatamente per renderli facilmente rintracciabili e riconoscibili. Una adeguata distribuzione garantisce la loro disponibilità nei luoghi e presso le funzioni che ne devono usufruire. I documenti di origine esterna sono rappresentati essenzialmente da:

1. documenti dei Clienti- fornitori – altre parti interessate;
2. documenti provenienti da Enti Pubblici;
3. norme e leggi applicabili, inerenti alle attività aziendali.

La responsabilità dell'aggiornamento normativo è stata attribuita all'Ufficio legale in collaborazione con i consulenti esterni incaricati. Ad ogni nuova emissione di documenti di origine esterna è responsabilità delle strutture competenti valutare l'eventuale impatto delle stesse sulla documentazione descrittiva ed attuativa del Sistema di gestione Integrato e, se del caso, provvedere alla loro revisione. Come già detto in precedenza, gran parte dei documenti di Acque SpA e di Acque Servizi sono disponibili su supporto informatico ed archiviati in appositi server gestiti dal servizio informatico affidato in outsourcing. I documenti sono gestiti in modalità elettronica sul server di rete, a cui gli utenti accedono tramite password abilitata a seconda delle responsabilità all'accesso, lettura e modifica dei dati (**PII 1.5 Gestione procedure informatiche e PII 15.x relative al sistema della sicurezza delle informazioni**).

5. LEADERSHIP

5.1 Leadership ed Impegno della Direzione

L'impegno di migliorare nel tempo le prestazioni qualitative e ambientali, la sicurezza dei lavoratori, le condizioni che rappresentano la responsabilità sociale, un uso consapevole e razionale dell'energia e la prevenzione della corruzione, è fatto proprio dalla Direzione di Acque SpA e di Acque Servizi che esercita una funzione di indirizzo e controllo del Sistema di Gestione Integrato assicurandone l'efficacia (il raggiungimento degli obiettivi) e l'efficienza (l'ottimale impiego delle risorse).

La funzione di indirizzo del Sistema di Gestione Integrato è svolta tramite la definizione della strategia operativa che soddisfa le aspettative dei portatori di interesse. L'identificazione dei requisiti/esigenze delle parti interessate si concretizza nella formulazione della Politica Integrata e nella definizione dei conseguenti obiettivi di miglioramento delle prestazioni.

Al fine di rendere evidente e concreto tale impegno all'interno e all'esterno del gruppo, la Direzione comunica in modo trasparente gli impegni presi, motivando il personale a partecipare al miglioramento continuo.

Nell'attenzione alle terze parti interessate, la Direzione riconosce nel Sistema di Gestione Integrato lo strumento per l'identificazione e la soddisfazione degli interessi della parti terze, attraverso la loro conversione in requisiti del sistema stesso per mezzo di procedure operative e/o interventi e/o azioni che perseguono obiettivi di miglioramento. Tale risultato viene raggiunto attraverso:

- la valutazione diretta dell'evoluzione nel tempo delle aspettative e della soddisfazione delle parti interessate, per mezzo di apposite indagini
- l'approccio per processi e la valutazione dei rischi di sistema
- l'identificazione e applicazione di tutte le prescrizioni legali relative alle attività aziendali in materia di:
 - Conformità legislativa e contrattuale dei prodotti/servizi forniti;
 - Ambiente naturale;
 - Salute e sicurezza sul lavoro;
 - Responsabilità sociale;
 - Efficienza energetica;
 - Sicurezza del traffico stradale interno e esterno;
 - Sistema di prevenzione della corruzione.
- la valutazione indiretta relativamente al livello di qualità delle prestazioni erogate, i consumi energetici e gli impatti ambientali generati, i rischi per la salute ai quali vengono esposti i lavoratori.

5.1.1 Focalizzazione sul Cliente

L'esito di tali valutazioni è oggetto di riesame da parte della Direzione e costituisce il punto di partenza per la pianificazione degli obiettivi di miglioramento e per una continua valutazione dei rischi di sistema che permettono una focalizzazione delle attività sui clienti e su tutte le parti interessate. Sono parti interessate ai processi del gruppo:

- Personale;
- Clienti/Utenti;
- Azionisti;
- Istituzioni;
- Finanziatori;
- Fornitori;
- Ambiente;
- Collettività.

Acque SpA e Acque Servizi stabiliscono e mantengono attive procedure per comunicare regolarmente a tutte le parti interessate i dati e le informazioni riguardanti le performance aziendali rispetto ai requisiti della SA8000, non limitati ai risultati del riesame della Direzione e delle attività di monitoraggio, attraverso le modalità di comunicazione esterna e interna definite nella **PII 1.4 Comunicazione e relazioni esterne e nella PII 1.18 Comunicazione interna e sviluppo manageriale e nella PII 1.20 Gestione dei siti internet e dei social** con, tra le altre cose, comunicazioni sul sito internet o sulla intranet aziendale, comunicati stampa su quotidiani e media locali, presenza sui principali social network, newsletter dedicate ai clienti e ai dipendenti e la pubblicazione annuale del Bilancio di Sostenibilità. Acque SpA e Acque Servizi, dove richiesto contrattualmente, permettono l'accesso delle parti interessate alla verifica di conformità alla SA8000; qualora ulteriormente richiesto dal contratto, la stessa possibilità di accesso è ugualmente garantita dai fornitori e dai sub fornitori dell'azienda, attraverso l'inserimento di tale requisito nei contratti di acquisto. L'impegno alla conformità legislativa è uno dei capisaldi della Politica Integrata e dell'impostazione del Sistema di Gestione Integrato ed è l'espressione dell'attenzione dell'azienda nei confronti di requisiti espressi dallo Stato e delle Istituzione a tutela degli interessi della Società Civile inclusi gli stessi Lavoratori (vedi art. 32 della Costituzione Italiana). In coerenza con quanto sopra, le procedure e le istruzioni del Sistema di Gestione Integrato sono rivolte in primo luogo ad assicurare che siano definite le responsabilità e le modalità di soddisfacimento delle prescrizioni legali come indicato sopra. È evidente che per garantire la soddisfazione di tali prescrizioni, bisogna sempre conoscere il quadro di riferimento delle norme, leggi e regolamenti cogenti applicabili. Al fine di supportare i servizi operativi nella gestione degli aspetti tecnico-normativi, l'aggiornamento normativo è svolto per mezzo di fonti tradizionali e prodotti informatizzati dalle unità responsabili secondo quanto esplicito dalla **procedura PII 1.6 Prescrizioni legali**. La verifica di conformità legislativa viene effettuata con le modalità indicate nella procedura **PII 1.7 Gestione Audit Interni ed esterni** e condotta da esperti legali e/o di settore. In modo particolare la conformità legislativa può essere verificata in occasione della verifica di sistema dei processi o appositamente tramite una verifica ispettiva interna atta a verificare esclusivamente gli aspetti legislativi applicabili. Tali verifiche vengono effettuate sulla base del Registro degli adempimenti e sulla base del Registro delle prescrizioni previsti dalla presente procedura. I risultati della verifica di conformità legislativa sono presi in considerazione in occasione del riesame del sistema e possono indurre a modifiche del sistema di gestione integrato e se necessario all'aggiornamento dell'elenco delle prescrizioni legali applicabili **Mod.1.6.1 Registro prescrizioni legali**.

Politiche aziendali. L'impegno del gruppo nei confronti dei soggetti interessati è sintetizzato all'interno dei documenti di Politica aziendale. La politica è quindi diffusa a tutte le parti interessate tramite pubblicazione sul sito internet.

In particolare, la diffusione della Politica aziendale può essere condotta:

- internamente
 - mediante trasmissione di ogni variazione;

- come oggetto di discussione all'interno dei corsi di formazione sul sistema di gestione integrato;
 - mediante pubblicazione sulla intranet aziendale e nel sito internet;
 - mediante affissione nelle bacheche aziendali
- esternamente
- con pubblicazione nel sito internet;

5.1.2 Focalizzazione sull'ambiente ed il consumo energetico

Acque SpA e Acque Servizi riconoscono l'importanza per la società civile (comunità locali, associazioni, autorità, ecc.) e delle generazioni future di poter fruire di un patrimonio ambientale integro pertanto nell'ottica della prevenzione dell'inquinamento e della tutela delle risorse naturali provvedono attraverso procedure, all'identificazione e gestione dei propri aspetti ambientali significativi, ovvero di quei servizi, parte di essi, attività o fattori che possono essere causa di un impatto negativo sull'ambiente. Tali aspetti ambientali si suddividono in diretti ed indiretti **PII 9.1 Analisi Ambientale**. Gli aspetti ambientali diretti sono connessi ad attività e servizi sui quali l'organizzazione esercita un controllo gestionale diretto. Possono essere controllati tramite decisioni gestionali interne. Gli aspetti ambientali indiretti possono originare dai rapporti dell'organizzazione con i terzi. In questo caso l'organizzazione dovrà poter incidere su appaltatori (e subappaltatori), fornitori, clienti ed utilizzatori dei propri servizi. Le procedure permettono l'effettuazione di una dettagliata analisi dei:

- flussi di massa ed energia in ingresso ed in uscita da impianti e servizi aziendali;
- rischi ambientali connessi ad attività/prodotti, dispositivi, impianti e manufatti del gruppo.

L'analisi è mirata a identificare gli aspetti significativi secondo una valutazione oggettiva e sistematica basata su:

- la capacità di soddisfare le prescrizioni legali ed i limiti di emissione applicabili (misurato in funzione del margine residuo rispetto ai limiti ed alle prescrizioni stesse);
- l'impatto sulla collettività in termini di disturbo arrecato ai cittadini (misurato in termini di reclami connessi agli impatti ambientali come descritto alla sezione Comunicazione Esterna);
- l'impatto sull'ambiente in termini di quantità e pericolosità delle emissioni per la salute, la flora e la fauna (misurati in riferimento a quanto previsto dalla normativa applicabile);
- la frequenza con la quale gli impatti sono effettivamente prodotti.
- l'importanza del particolare aspetto nel determinato impianto/rete rispetto al totale dell'azienda.

I risultati di tale valutazione costituiscono la base per:

- l'identificazione e la predisposizione delle procedure ed istruzioni di controllo operativo;
- la definizione degli obiettivi e dei programmi di miglioramento;
- l'identificazione degli indicatori per il monitoraggio degli aspetti tra un'analisi ambientale e la successiva.

L'identificazione e la valutazione degli impatti ambientali connessi alle attività, prodotti e servizi è svolta secondo quanto previsto dalla procedura **PII 9.1 Analisi Ambientale**. I risultati sono formalizzati all'interno del **Rapporto di Analisi Ambientale Iniziale Infragrupo**. Le procedure di riduzione e gestione degli impatti ambientali sono applicate prima di attivare un nuovo servizio di approvvigionamento e/o di fognatura e/o prendere in carico un nuovo impianto di potabilizzazione e/o sollevamento e/o depurazione. In particolare, il Responsabile di Gestione del settore interessato verifica se sono già presenti documenti di Analisi Ambientale Iniziale relativi al servizio e/o all'impianto in esame. In caso positivo, valutano tali documenti e producono le eventuali integrazioni. In caso negativo, predispongono l'Analisi Ambientale Iniziale relativa al servizio e/o all'impianto in esame secondo le metodologie aziendali. L'analisi ambientale è estesa a tutte le situazioni ordinarie e non (situazioni normali, anomale e di emergenza).

L'analisi ambientale iniziale ha permesso di individuare impatti significativi che sono poi proceduralizzati e monitorati attraverso le necessarie azioni di controllo ovvero:

- Monitoraggio sversamenti e inquinamento del suolo

I monitoraggi vengono effettuati in base alle indagini periodiche della consistenza del terreno in sede di realizzazione di nuovi impianti o modifiche degli stessi (con carotaggi specifici) e monitoraggi costanti sulla gestione delle attività ordinarie (stoccaggio rifiuti pericolosi e non, sversamenti di rifiuti liquidi, fanghi, scarichi acque di processo in ambiente, reti di raccolta acque di prima pioggiaetc.).

- Monitoraggio consumi energetici

Le responsabilità e le modalità per il monitoraggio ed il controllo dei consumi di energia elettrica sono dettagliate in **PII 9.4 Gestione risorse energetiche**. Si intendono come attività di monitoraggio e controllo tutte quelle azioni volte al controllo e alla verifica dei consumi energetici, al fine di poterle controllare l'andamento in funzione della produzione (acqua prodotta, acqua sollevata, reflui depurati, rifiuti trattati etc.). L'acquisizione dei dati e la loro archiviazione è dettagliata nella **IT 9.3.1 Compilazione e archiviazione report energetici**.

Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno predisposto ed applicano la **PII 9.2 Identificazione e valutazione periodica degli usi energetici** per individuare gli usi energetici significativi e le opportunità di miglioramento da tenere in considerazione per stabilire gli Obiettivi ed i Traguardi di efficienza energetica. I risultati della identificazione e valutazione degli aspetti energetici sono riassunti nell'**Analisi energetica**.

Annualmente vengono rilevati i dati di consumo per l'anno trascorso e vengono aggiornati gli **All.1 Registro Usi Energetici e Registro delle Opportunità** di società rivalutando la significatività degli usi e dei sotto-usi energetici individuati.

Il corpo dell'analisi energetica viene revisionato in caso di:

- cambio del campo di applicazione del SGE: nuovi impianti avviati;
- aggiornamento degli usi e dei sotto-usi energetici significativi.

Gli usi energetici una volta individuati vengono inoltre monitorati tramite la **PII 9.3 Procedura di monitoraggio degli usi energetici**.

Per la norma UNI CEI EN ISO 50001, è stata fatta dall'Energy Team, mantenendo la metodologia della **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità**, una specifica VdR sistemica di dettaglio che ha preso in considerazione i requisiti della norma stessa. L'esito della valutazione dei rischi di sistema è riportata nel **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema**.

- Terre e rocce da scavo provenienti da lavori su impianti e reti



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Gestione delle terre e rocce da scavo presso le lavorazioni di impianti a rete come previsto da normativa con deposito temporaneo e definitivo smaltimento a discarica.

- Gestione Amianto

Gestione dei MCA provenienti dalla sostituzione e riparazione di tubature in amianto cemento. Gestione attraverso personale qualificato e provvisto delle autorizzazioni ambientali necessarie fino allo smaltimento finale (Acque Servizi).

- Monitoraggio gas serra e gas ozono lesivi

I monitoraggi da parte di Acque SpA e Acque Servizi avvengono sia sui gas ozono lesivi che sui gas serra secondo quanto riportato nella **IT 9.1.2 Controllo gas ozono lesivi e gas serra su impianti di refrigerazione condizionamento e pompe di calore.**

- Gestione dei rifiuti

La procedura **PII 6.2 Gestione rifiuti** dettaglia le modalità di gestione, deposito temporaneo, stoccaggio, smaltimento, trasposto e gestione delle scritture contabili dei rifiuti prodotti presso Acque e Acque Servizi sia sui siti che sui cantieri temporanei e mobili. Per Acque SpA tutti i rifiuti derivano dalla manutenzione della rete fognaria e dagli impianti tecnologici al servizio del sollevamento e trattamento dei reflui urbani per i servizi di Depurazione e Fognature su tutto il territorio dell'ATO 2. Per Acque Servizi la gestione dei rifiuti si riferisce alla gestione dei rifiuti che vengono prodotti sui cantieri sui quali l'impresa stessa ha lavorato e quindi ne risulta a tutti gli effetti "produttore"; tale situazione si verifica in tutti gli altri casi di lavorazione commissionata da Acque SpA ad imprese esterne. La **IT 6.2.1 Gestione rifiuti di laboratorio** dettaglia le modalità di gestione dei rifiuti prodotti dai laboratori di Acque SpA. La **IT 12.2.2 Movimentazione e smaltimento contatori** le modalità di smaltimento dei contatori.

- Mobility manager: è stato valutato non applicabile per Acque e Acque Servizi

- Energy manager e diagnosi energetica: si applica solo in Acque SpA

- La normativa ADR: si applica solo in Acque Servizi.

5.1.3 Focalizzazione sulla sicurezza sul lavoro

Acque SpA e Acque Servizi riconoscono nella tutela della salute e sicurezza sul luogo di lavoro un requisito irrinunciabile da soddisfare quale espressione dell'attenzione nei confronti dei propri lavoratori. Al fine di creare un efficace Sistema di Prevenzione e Protezione dai rischi, è necessario effettuare un'analisi mirata ad identificare i pericoli e valutare i rischi per programmare ed implementare le necessarie misure di controllo. L'analisi dei rischi è condotta secondo la **PII 8.1 Valutazione dei rischi -Vdr** ed è estesa a tutte le situazioni ordinarie e non (situazioni anomale ed emergenza) e riguarda:

- le attività di tutto il personale che ha accesso all'ambiente di lavoro (inclusi gli appaltatori e visitatori);
- attrezzature e materiali presenti nell'ambiente del lavoro.
- attività di routine (normali);
- attività non routinarie (straordinarie);
- attività scorrette intenzionali o involontarie (situazioni di emergenza) che possano essere ragionevolmente prevedibili sulla base dell'esperienza rispetto allo svolgimento delle stesse attività o di attività analoghe, delle inchieste su infortuni e delle conoscenze sul comportamento umano;
- attività di tutto il personale che ha accesso agli ambienti di lavoro (incluso terzi/visitatori);
- provenienza del personale, le capacità e altri fattori di tipo umano;
- infrastrutture, materiali, sostanze, macchine e attrezzature caratterizzanti il posto di lavoro;
- ogni prescrizione legale cogente correlata alla valutazione del rischio e all'attuazione dei necessari controlli;
- cambiamenti o progetti di cambiamento dell'Organizzazione aziendale;
- pericoli identificabili, che hanno origine esternamente al posto di lavoro, ma capaci di influenzare la salute e la sicurezza nell'ambito del posto di lavoro.

All'identificazione del maggior numero di pericoli segue una valutazione dell'importanza dei rischi connessi, tenendo conto di tutte le conseguenze che possono determinare sulle persone e sulla proprietà in assenza di eventuali sistemi di controllo previsti o in essere. I risultati della suddetta valutazione costituiscono l'input per la stesura degli obiettivi e per lo sviluppo delle misure di sicurezza aggiuntive per il controllo del rischio (prevenzione e protezione). La stessa metodologia viene utilizzata per esaminare non solo le attività esistenti, ma anche quelle in corso di pianificazione, al fine di valutarle secondo l'ottica della sicurezza. L'esito dell'analisi viene documentato su appositi Documenti di Valutazione dei Rischi costituiti da una relazione di inquadramento generale delle attività aziendali e da una serie di "Schede di Valutazione" che riportano, a fronte dei pericoli identificati, la valutazione dei rischi connessi e le misure di prevenzione e protezione necessarie per il controllo degli stessi. Sebbene l'applicazione della procedura di valutazione (**PII 8.1 Valutazione dei Rischi-Vdr**) sia annuale, l'aggiornamento delle schede di valutazione avviene ogni volta che se ne ravvisa la necessità:

- in seguito all'analisi degli incidenti;
- in seguito a cambiamenti organizzativi o del processo produttivo;
- in seguito all'introduzione di nuove attività, macchine e attrezzature.
- modifiche del processo produttivo o della organizzazione del lavoro significative ai fini della salute e sicurezza dei lavoratori,
- in relazione al grado di evoluzione della tecnica, della prevenzione o della protezione,
- a seguito di infortuni significativi o quando i risultati della sorveglianza sanitaria ne evidenzino la necessità.

Acque SpA e Acque Servizi hanno adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo, **implementato** secondo la norma **UNI ISO 45001**, che si correla in modo sinergico e convergente sia al Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs. 81/08, sia al D.lgs. 231/01. Il D.Lgs. 81/08 è finalizzato a promuovere la salute e la sicurezza dei lavoratori nei luoghi di lavoro mentre il D.lgs. 231 disciplina la responsabilità amministrativa delle società in



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



relazione a taluni reati commessi o tentati nell'interesse o a vantaggio della società stessa dagli amministratori o dai dipendenti. Tale modello è costituito da un complesso organico di procedure contenenti principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi e connessi compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione ed alla gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività del gruppo. Acque SpA e Acque Servizi hanno deciso di implementare anche un Sistema di gestione per la sicurezza stradale in conformità alla norma tecnica internazionale UNI ISO 39001. Il sistema di gestione 39001 definisce i requisiti per permettere ad Acque SpA e Acque Servizi, coinvolte direttamente e/o indirettamente in attività di trasporto su strada di cose o persone, di ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali.

La gestione della Sicurezza Stradale secondo la UNI ISO 39001 consente di tendere a:

- Minori incidenti stradali
- Gestione più conveniente ed efficiente delle risorse relativamente al parco mezzi
- Disporre di Personale viaggiante più consapevole e formato – certificazione delle competenze alla guida
- Riduzione delle assenze per infortunio
- Riduzione dei rischi di citazione legale per negligenza
- Riduzione dei costi per riparazione di autoveicoli
- Riduzione delle richieste di indennizzo assicurativo
- Riduzione dei premi assicurativi (se l'ente è accreditato)
- Miglioramento delle credenziali per la responsabilità sociale e di impatto sul cliente/utente.

Nella **PII 8.10 Gestione della sicurezza stradale** sono dettagliate le modalità e le responsabilità con cui Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno implementato e mantengono le misure atte a garantire la sicurezza stradale per i propri dipendenti. Le modalità per registrare, indagare e analizzare gli incidenti (sinistri) e altri eventi incidentali da traffico stradale, su strada o sui luoghi di lavoro (impianti e cantieri), causati o in cui sono coinvolti i propri dipendenti o terzi sono dettagliate nella **IT 8.10.2 Gestione e analisi incidenti stradali**. Le informazioni ed istruzioni comportamentali per tutti i lavoratori che per necessità lavorative utilizzano veicoli aziendali si trovano nella **IT 8.10.3 Guida sicura e comportamento in emergenza su strada**.

Per la norma UNI ISO 39001, è stata fatta dal Comitato RTS, mantenendo la metodologia della **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità**, una specifica VdR sistemica di dettaglio che ha preso in considerazione i requisiti della norma stessa nonostante il rischio strategico salute e sicurezza comprendesse già il rischio stradale. L'esito della valutazione dei rischi di sistema è riportata nel **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema**.

Il Documento di Valutazione dei Rischi di Acque SpA e Acque Servizi è da considerarsi parte fondamentale ed integrante dell'intero sistema di gestione integrato e del MOG impostato secondo i criteri dettati dal d. lgs 231:2001. Il sistema di gestione integrato di Acque SpA e Acque Servizi è armonizzato con gli stessi documenti di valutazione dei rischi ed è quindi frequente che le conseguenti procedure di gestione dei vari rischi siano applicabili a entrambe le società. In base alla valutazione dei rischi, effettuata per Acque e Acque Servizi i rischi maggiormente significativi per ciascuna società sono:

Acque SpA

- ❑ **Depurazione (impianti e reti):** Agenti biologici (rischio che viene a crearsi in ambienti dove si eseguono lavori legati alla presenza di liquami quindi in depuratori e reti fognarie), Agenti chimici (rischio che viene a crearsi per la presenza di stoccaggi di reagenti o per reazioni naturali dei prodotti di processo), Esplosione ATEX (il rischio è significativo solo presso alcuni depuratori dove sono presenti alcune aree a rischio esplosione a causa della presenza dei gestori gas infiammabili), Rumore (rischio che viene a crearsi solo presso specifici locali tecnici ove sono installate macchine come pompe o soffianti di essiccamento fanghi). Inoltre si hanno rischi dovuti a: Spazi di lavoro (in particolare per l'eventuale accesso a luoghi confinati, ad esempio serbatoi, tombini, pozzi, vasche), utilizzo di macchinari (anche apparecchi di sollevamento), uso di attrezzi manuali e movimentazione manuale dei carichi.
- ❑ **Acquedotto (impianti e reti):** Agenti chimici (rischio che viene a crearsi per la presenza di stoccaggi di reagenti o per reazioni dei prodotti di processo rischio che viene a crearsi negli impianti acquedotto con impianti di disinfezione dell'acqua a biossido di cloro), Rumore (rischio che viene a crearsi solo presso specifici locali tecnici ove sono installate macchine come pompe rischio che viene a crearsi solo presso i locali dove sono presenti pompe) e rischio amianto agenti cancerogeni (rischio che viene a crearsi solo durante operazioni di manutenzione reti idriche qualora gli operatori rilevino condotte in amianto; in questo caso occorre attivare l'impresa o la squadra specializzata). Inoltre si hanno rischi dovuti a: utilizzo di macchinari (anche apparecchi di sollevamento), uso di attrezzi manuali e movimentazione manuale dei carichi.
- ❑ **Laboratori:** Agenti chimici (rischio dovuto ai reagenti utilizzati) ed Agenti biologici (rischio che viene a crearsi in ambienti dove si eseguono lavori legati alla presenza di liquami quindi in laboratorio per il tipo di materiali analizzati ovvero campionamenti di liquami dei depuratori), rischio agenti cancerogeni (rischio che viene a crearsi solo durante l'uso di particolari prodotti).
- ❑ **Magazzini:** Movimentazione manuale dei carichi ed uso apparecchi di sollevamento.

Acque Servizi

- ❑ **Rischi derivanti dalla manutenzione impianti e reti, idriche, fognarie, elettriche e servizi ambientali:** **RISCHIO INVESTIMENTO** (rischio che viene a crearsi durante le fasi di allestimento, smontaggio, regolamentazione del traffico, segnalazione del cantiere, transito di mezzi d'opera compreso quelli per la movimentazione terra e materiali); **RISCHIO BIOLOGICO** (rischio che viene a crearsi durante le lavorazioni presso depuratori, reti fognarie e sollevamenti fognari, luoghi confinati in presenza di agenti patogeni); **VIBRAZIONI** (rischio derivante dall'utilizzo di macchine e attrezzature elettriche, a combustibile, pneumatiche, oleodinamiche ecc.); **chimico** (rischio che viene a crearsi durante l'utilizzo di prodotti chimici, in prossimità di impianti con stoccaggio di prodotti chimici, durante le operazioni di saldatura e taglio ossiacetilenico); **RUMORE** (rischio che viene a crearsi durante attività che prevedono l'utilizzo di attrezzature e macchine con elevato numero di giri o elevata potenza); **AMLIANTO** (rischio che viene a crearsi durante le lavorazioni di manutenzione e sostituzione di tubazioni in cemento amianto); **INCENDIO E ESPLOSIONI** (rischio che viene a crearsi durante l'utilizzo di attrezzature a combustione, escavazioni in presenza di sottoservizi contenente metano, luoghi confinati, residuati bellici lavorazioni in ambienti atex); **MMA E POSTURE INCONGRUE** (rischio che viene a crearsi durante il sollevamento/movimentazione di materiali e attrezzature pesanti,

lavorazioni svolte in ambienti stretti, luoghi confinati e postazioni non ergonomiche); **ELETTRICI**; (rischio derivante dall'utilizzo di attrezzature elettriche, rottura di condutture elettriche durante le escavazioni, manutenzione e rifacimento impianti elettrici e luoghi confinati); **CAMPI ELETTROMAGNETICI**; (rischio che viene a crearsi durante le operazioni di saldatura elettrica o in impianti percorsi da linee elettriche aeree); **radiazioni ottiche artificiali** (rischio che viene a crearsi durante le operazioni di saldatura elettrica). in prossimità di Linee elettriche ad alto voltaggio); rischio di tubazioni di impianti metano ratti idrici; **INCIDENTI STRADALI** (rischio derivante dallo spostamento degli operatori durante le attività lavorative e il raggiungimento del posto di lavoro).

- **Rischi derivanti dalle attività amministrative:** VDT (insieme di rischi legati all'utilizzo del videoterminale ovvero: affaticamento visivo, stress da lavoro correlato, posture incongrue, software complesso, ergonomia della postazione lavorativa) rischio che viene a crearsi durante le attività derivanti dalle attività svolte in presenza di un videoterminale

5.1.4 Focalizzazione sui requisiti SA8000 implementati nel sistema di gestione

Acque SpA e Acque Servizi hanno integrato nel proprio sistema di gestione gli elementi di tutela della norma SA8000 e del Performance Indicator Annex che sono descritti principalmente ma non esclusivamente, nella procedura **PII 1.2 Gestione del personale e della formazione**, **PII 1.17 Monitoraggio fornitori critici SA8000**, **PII 1.14 Regolamento del social performance team**; **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità** e nelle procedure/istruzioni tecniche di sicurezza.

Identificazione e valutazione dei rischi

Il Social Performance Team (SPT), mantenendo la metodologia della **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità** ha effettuato una valutazione dei rischi rilevanti in riferimento a tutti gli elementi di SA8000 e a quelli del Performance Indicator Annex (PIA). Per ciascun requisito della norma e del PIA, il SPT ha individuato i potenziali rischi per Acque SpA e Acque Servizi, e i fornitori/subfornitori, appaltatori/subappaltatori delle stesse. I rischi specifici SA8000 e PIA sono stati associati ai rischi strategici e ai settore competenti. La valutazione dei rischi viene riesaminata triennialmente e validata annualmente in sede di riesame. L'esito della valutazione dei rischi di sistema SA8000 è riportata nel **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema**

L'Alta Direzione di Acque SpA e di Acque Servizi garantisce attraverso l'implementazione del sistema di gestione SA8000 il rispetto dei seguenti temi:

1. LAVORO INFANTILE

Acque SpA e Acque Servizi s'impegnano a non utilizzare o dare sostegno all'utilizzo del lavoro infantile. Tale criterio è pienamente applicato in tutte le attività svolte nel pieno rispetto dei principi morali che la Direzione si impegna a diffondere all'interno della struttura aziendale e nei confronti dei propri fornitori. Si impegnano a combattere il lavoro infantile e nel garantire la massima tutela prevista ai giovani lavoratori di età compresa tra 16 anni e 18 anni, attraverso iniziative di sensibilizzazione e formazione dei propri fornitori, collaboratori e portatori di interesse. Qualora in fase di prima valutazione o successivo monitoraggio dei propri fornitori si rilevi l'utilizzo di lavoro infantile è compito del SPT promuovere presso il fornitore un piano di rimedio volto all'eliminazione della problematica. Acque SpA e Acque Servizi, nei limiti delle proprie disponibilità, economiche e non, garantiscono al proprio fornitore un sostegno per la risoluzione delle problematiche inerenti la gestione del lavoro infantile. A fronte della mancata attuazione del piano di miglioramento la società provvede alla eliminazione del fornitore.

Politica per la tutela del bambino/giovane lavoratore

Acque SpA e Acque Servizi al fine di promuovere i principi dell'educazione dei bambini definiti nella Raccomandazione ILO 146 e dei giovani lavoratori, s'impegnano a rispettare e divulgare alle parti interessate, sia interne che esterne, il proprio impegno a:

1. non usufruire di lavoro infantile, né in modo sistematico né saltuario e a farsi portavoce di una cultura della tutela dei giovani sul lavoro;
2. rispettare i contratti collettivi del lavoro e tutta la normativa sull'impiego dei minori e dei giovani in azienda (convenzione di stage, apprendistato, contratto di inserimento, forme di alternanza scuola-lavoro, etc.) in conformità D.lgs n. 345 del 1999 e sue successive modificazioni e la normativa che tutela le esigenze connesse agli studenti lavoratori;
3. istituire forme di collaborazione con scuole ed enti di istruzione per favorire l'inserimento dei giovani nel lavoro;
4. istituire forme di collaborazione con ONG e enti locali per il sostegno delle politiche a tutela dei minori (per esempio, a livello nazionale, Telefono Azzurro e Unicef o a livello locale).

Obiettivi di miglioramento e programma di rimedio

Nel pieno rispetto delle prescrizioni delle norme, Acque SpA e Acque Servizi hanno definito gli obiettivi di miglioramento per sostenere il proprio impegno nel tutelare bambini o giovani lavoratori.

Seppure l'azienda non utilizza e non sostiene lavoro infantile è stato previsto un programma di rimedio nel caso in cui essa si trovi a dovere far fronte ad eventuali ed ipotetici episodi di lavoro infantile. Il programma di rimedio è diffuso sia all'interno che all'esterno (cioè alle parti interessate), in modo da garantirne un'efficace comunicazione. Seppure nel pieno rispetto della legislazione cogente in merito alla tutela della privacy, gestita secondo le indicazioni del D.lgs 196/2003 è compito del Rappresentante della Direzione e del SPT provvedere a comunicare a tutte le parti interessate:

- eventuale presenza di bambini presso l'azienda, fornitori e/o subfornitori
- politiche per la tutela dei bambini e dei giovani lavoratori attraverso la diffusione della Politica integrata
- il programma di rimedio stabilito per sanare eventuali situazioni in cui sono presenti bambini o giovani lavoratori
- le registrazioni di eventuali azioni di rimedio specifiche intraprese nei confronti di bambini o giovani lavoratori
- stato di avanzamento del programma stabilito nel caso di utilizzo da parte dei propri fornitori di bambini o giovani lavoratori.

2. LAVORO FORZATO E OBBLIGATO

Acque SpA e Acque Servizi non richiedono mai e per nessun motivo al lavoratore di lasciare depositi in denaro o documenti di identità in originale al momento dell'inizio del rapporto di lavoro, né minacciano alcun dipendente e/o collaboratore con possibili penali di alcuna sorta. Acque SpA e Acque Servizi assicurano inoltre:

- la libertà del lavoratore di lasciare il luogo di lavoro, alla fine del turno di lavoro, secondo quanto stabilito dal CCNL;

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- una chiara diffusione dell'informazione delle regole aziendali e delle modalità di recesso dal contratto di lavoro (in particolare: libertà dei lavoratori di interrompere il proprio rapporto di lavoro quando lo desiderano nel rispetto dei termini di preavviso previsto dal CCNL e la conoscenza della modalità di erogazione dell'ultima retribuzione).

Di seguito si espongono le modalità adottate dall'azienda per garantire il pieno rispetto del criterio sopra esposto.

- **Straordinari e lavoro supplementare nella PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione** sono illustrate le modalità di gestione del lavoro straordinario. Nessuna ritorsione di alcun genere (es.: economico, di esclusione alla partecipazione di percorsi formativi per il miglioramento della posizione del lavoratore) avviene nei confronti del dipendente che non accetti di svolgere lavoro straordinario.
- **Ferie e permessi** le richieste del lavoratore in materia di ferie e permessi sono accolte secondo le modalità previste dal CCNL nella **PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione** nel pieno rispetto delle esigenze di lavoro e delle eventuali emergenze che lo svolgimento di un servizio di pubblica utilità richiede. I dipendenti per usufruire di ferie e permessi possono avanzare richiesta direttamente al proprio Responsabile nei tempi e modalità indicate. La Direzione può rifiutare la richiesta di ferie/permessi inoltrata dal lavoratore solo nei seguenti casi eccezionali:
 - nel caso in cui il lavoratore abbia già utilizzato i permessi o le ferie previste dal contratto applicabile
 - nel caso in cui la richiesta sia stata inoltrata oltre i tempi utili e necessari per garantire le esigenze di produzione come previsto **nella PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione**
 - nel caso in cui vi siano esigenze di erogazione del pubblico servizio.

Nel caso in cui si ricada in uno dei casi sopra descritti, la Direzione comunica al lavoratore il rifiuto delle ferie e permessi motivando la decisione. Nessuna penale e nessuna ritorsione di alcun tipo viene applicata mai a personale che usufruisca del proprio diritto alle ferie e/o a permessi nel rispetto di quanto pianificato.

- **Prestiti** non vi è abitudine ad erogare prestiti ai dipendenti per evitare che il prestito sia inteso dal dipendente come una forma di obbligo a rimanere presso la struttura e che la direzione non possa accettare tutte le richieste. Tale evento, oltre a configurarsi potenzialmente come discriminatorio, avrebbe il sicuro svantaggio di dare luogo a dissapori tra i dipendenti. In caso di necessità del lavoratore, tuttavia la direzione permette al dipendente di richiedere degli acconti dalla busta paga del mese in cui è effettuata la richiesta. Il dipendente è tenuto ad effettuare la richiesta scritta e ad inoltrarla alla Direzione. Nel caso in cui un dipendente richieda formalmente un anticipo sul TFR (= trattamento di fine rapporto) a fronte di un particolare momento di necessità (es.: acquisti di beni immobili, mobili, cure mediche...), tale eventualità è gestita in conformità alla normativa applicabile. La documentazione attestata la richiesta e l'erogazione dell'anticipo sul TFR viene conservata a cura dell'ufficio del personale.
- **Traffico di esseri umani** è condannata ogni forma di sfruttamento o di utilizzo di manodopera che ricorra o sostenga il traffico di esseri umani.

MOLESTIE: è inammissibile ogni atto o comportamento che si configuri come molestia sessuale nella definizione sotto riportata. E' sancito il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori ad essere trattati con dignità e ad essere tutelati nella propria libertà personale. E' sancito il diritto delle lavoratrici e dei lavoratori a denunciare le eventuali intimidazioni o ritorsioni subite sul luogo di lavoro derivanti da atti o comportamenti molesti. E' vietato approfittare della posizione di superiorità gerarchica per porre in essere atti o comportamenti molesti o discriminatori; l'Azienda assicura tutela e sostegno alle dipendenti ed ai dipendenti in particolari situazioni di svantaggio personale, familiare e sociale. La dipendente o il dipendente che abbia subito molestie sessuali o che sia esposto comunque a comportamenti indesiderati o discriminatori a connotazione sessuale, ha diritto all'interruzione della condotta molesta, anche avvalendosi di procedure diversificate, tempestive ed imparziali, che assicurino la riservatezza dei soggetti coinvolti. Nei confronti delle lavoratrici e dei lavoratori autori di molestie sessuali si applicano le misure disciplinari ai sensi di quanto previsto dal CCNL di riferimento. L' Azienda si impegna a diffondere il presente regolamento e in particolare le procedure da adottarsi in caso di molestie sessuali, allo scopo di diffondere una cultura improntata al pieno rispetto della dignità della persona. E' cura del responsabile promuovere un'azione di monitoraggio al fine di valutare l'efficacia del presente regolamento nella prevenzione e nella lotta contro le molestie sessuali. Il Responsabile del monitoraggio provvederà a comunicarne gli esiti annualmente al CDA. La seguente procedura contro le molestie sessuali si prefigge l'obiettivo di prevenire ogni atto o comportamento indesiderato, anche verbale, a connotazione sessuale arrecante offesa alla dignità della persona che lo subisce, garantendo, inoltre, le condizioni necessarie per la tutela delle donne e degli uomini nell'ambiente di lavoro.

Procedure da adottare in caso di molestie sessuali

Qualora si verifichi un atto o un comportamento indesiderato a sfondo sessuale sul posto di lavoro la dipendente/il dipendente potrà rivolgersi al Responsabile per avviare una procedura informale nel tentativo di dare soluzione al caso. L'intervento del Responsabile dovrà concludersi in tempi ragionevolmente brevi in rapporto alla delicatezza dell'argomento affrontato. Il Responsabile che deve possedere adeguati requisiti e specifiche competenze e che sarà adeguatamente formato dall'azienda, è incaricata/o di fornire consulenza e assistenza a chi è oggetto di molestie sessuali e di contribuire alla risoluzione del caso.

1 **PROCEDURA INFORMALE - INTERVENTO DEL RESPONSABILE** Il Responsabile ove la dipendente o il dipendente oggetto di molestie sessuali lo ritenga opportuno, interviene al fine di favorire il superamento della situazione di disagio per ripristinare un sereno ambiente di lavoro, facendo presente alla persona che il suo comportamento scorretto deve cessare perché offende, crea disagio e interferisce con lo svolgimento del lavoro. L'intervento del Responsabile, deve avvenire mantenendo la riservatezza che il caso richiede.

2. **DENUNCIA FORMALE** Ove la dipendente o il dipendente oggetto delle molestie sessuali non ritenga di fare ricorso all'intervento del Responsabile, ovvero qualora dopo tale intervento, il comportamento indesiderato permanga, potrà sporgere formale denuncia, con l'assistenza del Responsabile dell'ufficio di appartenenza che sarà tenuto a trasmettere gli atti al competente ufficio per i procedimenti disciplinari, fatta salva in ogni caso, ogni altra forma di tutela giurisdizionale della quale potrà avvalersi. Il procedimento disciplinare si svolge nei modi, nelle forme e con le garanzie previste dall'ordinamento vigente in materia di responsabilità disciplinare. Nel corso degli accertamenti è assicurata l'assoluta riservatezza dei soggetti coinvolti. Qualora la presunta o il presunto autore di molestie sessuali sia un dirigente dell'ufficio di appartenenza, la denuncia formale potrà essere inoltrata direttamente al competente Ufficio Risorse umane.

Nel corso del procedimento disciplinare, l'azienda potrà adottare, su richiesta di uno o entrambi gli interessati, provvedimento di trasferimento in via temporanea, in attesa della conclusione del procedimento disciplinare, al fine di ristabilire nel frattempo un clima sereno; in tali casi gli interessati potranno avvalersi dell'assistenza delle OO.SS. ed è comunque garantito ad entrambe le persone che il trasferimento non avvenga in sedi che creino disagio. A conclusione del procedimento disciplinare, qualora risulti accertata la fondatezza della segnalazione, l'Azienda provvede a tutelare la dipendente o il dipendente da qualsiasi forma anche indiretta, di ritorsione o penalizzazione e vigila sulla effettiva cessazione dei comportamenti molesti. La dipendente o il dipendente che consapevolmente denuncia fatti inesistenti al solo scopo di denigrare qualcuno o comunque di ottenere vantaggi sul lavoro, ne risponde disciplinarmente.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



3. SALUTE E SICUREZZA

Acque SpA e Acque Servizi garantiscono un luogo di lavoro sicuro e salubre per i propri lavoratori a prescindere dal rapporto di lavoro instaurato. Tale requisito è garantito dalla predisposizione e dal rispetto di quanto previsto nei seguenti documenti:

- nella norma di riferimento SA8000 e del PIA.
- nelle Procedure di sicurezza e istruzioni di lavoro sicuro *PII 8.x e IT 8.x.x*
- nel **DVR**
- nella *PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione*
- nella legislazione di riferimento
- nel CCNL

Analisi dei rischi. Sulla base della tipologia di attività svolta, delle attrezzature di lavoro utilizzate per lo svolgimento delle attività, dei prodotti e delle infrastrutture entro le quali le attività sono svolte è compito del datore di lavoro provvedere a coordinare le attività volte alla determinazione di potenziali rischi esistenti per i lavoratori. Le valutazioni dei rischi sono documentate secondo le modalità indicate dalla *PII 8.1 Valutazioni dei Rischi*. L'esito di tale analisi viene riportato sui Documenti di valutazione dei rischi redatti sia per mansione che per luogo di lavoro. Sono stati inoltre valutati anche tutti i rischi derivanti dall'attività lavorativa per le donne in gravidanza e le puerpere assicurando che siano adottate tutte le misure per eliminare o ridurre qualsiasi rischio. I DVR riportano sempre:

- descrizione dell'organizzazione (struttura, attività e locazione geografica)
- modalità di identificazione dei rischi
- analisi dei potenziali pericoli (con la determinazione se il pericolo sia presente o assente)
- misure di sicurezza da adottare ed il rimando alla valutazione individuale del rischio
- altri eventuali aspetti da mantenere sotto controllo

Tali documenti vengono redatti in modo tale da essere comprensibili a tutti i lavoratori e vengono formalmente approvati da parte del datore di lavoro come formale assunzione di responsabilità nei confronti dei contenuti del documento e sottoscritto dal RSPP, dagli RLS e dal medico competente incaricato. I DVR vengono aggiornati a seguito di modifiche delle modalità di lavoro, di acquisizione di nuovi macchinari, della struttura organizzativa interna o per nuove prescrizioni legislative. Al fine di garantire sempre la massima attenzione agli aspetti legati alla sicurezza sui luoghi di lavoro, la Direzione in collaborazione l'RSPP, definisce periodicamente obiettivi di miglioramento che sono comunicati al personale e a tutte le parti interessate. A seguito di problematiche rilevate in merito ai requisiti della sicurezza sui luoghi di lavoro il RSPP provvede ad aprire idonee azioni correttive e preventive con le modalità previste nella *PII 1.3 Gestione del miglioramento*.

• Funzioni previste in materia di sicurezza

Responsabile servizio prevenzione e protezione (RSPP). Il datore di lavoro di ciascuna società ha nominato un responsabile del servizio prevenzione e protezione che possiede i requisiti previsti dal Testo Unico della Sicurezza D. Lgs 81/08

Rappresentante dei lavoratori per la sicurezza (RLS) I lavoratori hanno designato i propri rappresentanti per la sicurezza.

La Direzione provvede a far svolgere al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza la necessaria formazione prevista per legge. La direzione garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli. A tale funzione sono applicate le stesse tutele previste dal CCNL applicabile per il rappresentante sindacale.

Altre funzioni I Datori di lavoro delle società hanno provveduto a designare i lavoratori incaricati dell'attuazione delle misure di prevenzione incendi e lotta antincendio, di evacuazione in caso di pericolo grave e immediato, di salvataggio, di pronto soccorso e, comunque, di gestione dell'emergenza. La scelta del personale incaricato viene svolta in base alla propensione del personale allo svolgimento di tale attività. Il personale designato, qualora non voglia svolgere l'incarico a lui assegnato deve addurre, in modo documentato fondate e ragionevoli motivazioni. In tale caso la direzione si impegna a non espletare nei confronti di tale lavoratore alcuna azione contrastante con i requisiti previsti dalla norma SA8000.

Le nomine vengono formalizzate e sottoscritte per accettazione del personale incaricato. La Direzione provvede affinché al personale designato sia fornita, da personale qualificato e/o nei casi applicabili da personale di categorie indicate dalla legislazione cogente, la necessaria formazione per l'espletamento dell'incarico affidato. Tale formazione è svolta in conformità alle prescrizioni esistenti per quanto inerente contenuto e durata. Registrazione delle nomine e della formazione impartita, nonché della verifica della sua efficacia sono conservate dal SPP.

Medico competente I Datori di lavoro delle società hanno provveduto alla nomina di un medico competente che possiede le qualifiche prescritte dalla normativa in vigore. I documenti attestanti il possesso dei requisiti di qualifica sono conservati a cura del RSPP. Il medico competente provvede a:

- redigere un protocollo sanitario per il personale al fine di effettuare una pianificazione delle visite e controlli a i quali deve essere sottoposto il personale in base alle mansioni attribuite;
- effettuare le visite mediche al personale ed emettere le certificazioni previste, garantendo che le cartelle mediche del personale siano conservate in azienda con le modalità previste dalla normativa in vigore;
- effettuare periodicamente sopralluoghi sui posti di lavoro e provvedere a verbalizzare i risultati
- svolgere altre attività di supporto al RSPP per garantire il rispetto delle normative applicabili in materia di igiene e sicurezza sul lavoro.

Informazione e formazione dei lavoratori. Al momento dell'inizio di un rapporto di lavoro è eseguita una sessione di informazione e formazione sui contenuti dell'analisi dei rischi e delle misure preventive in atto sulla base delle mansioni attribuite: le responsabilità di formazione, registrazione della formazione, verifica di efficacia sono univocamente definite. Per il dettaglio della formazione iniziale si veda la *PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione*. E' compito del RSPP provvedere affinché siano svolte sessioni periodiche di informazione e formazione di aggiornamento in tema di salute e sicurezza. Inoltre, a seguito di eventuali significative variazioni delle condizioni di esposizione al rischio da parte dei lavoratori a seguito di trasferimento o cambio di mansioni, o a seguito dell'introduzione di nuove tecnologie che hanno riflessi sulla sicurezza e salute di lavoratori, sono indette specifiche sessioni di formazione.

Mancato rispetto delle prescrizioni stabilite. È compito del RSPP con il supporto dei preposti e RdP, monitorare costantemente il comportamento del personale per controllare che esso rispetti puntualmente le prescrizioni stabilite in materia di sicurezza e salute sul luogo di lavoro e utilizzi i dispositivi di protezione individuali previsti. Qualora un lavoratore disattenda alle procedure di sicurezza da seguire in materia di sicurezza e igiene sui luoghi di lavoro, è compito del responsabile della sicurezza comunicare alla Direzione tali inadempienze che provvede ad intraprendere un'azione nei confronti del lavoratore con un richiamo verbale o scritto a seconda della gravità dell'inadempimento. Nel caso in cui il lavoratore continui a disattendere le procedure in merito alla sicurezza sui luoghi di lavoro, la direzione potrà applicare una multa al lavoratore nel rispetto di quanto



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001

UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001

Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



definito nel CCNL applicabile. L'importo delle multe è devoluto ai fondi pensionistici. Il lavoratore potrà prendere visione della documentazione relativa al versamento.

Manutenzione infrastrutture. In occasione delle verifiche periodiche svolte dai vari settori incaricati dalle strutture sono sistematicamente controllate le infrastrutture entro le quali hanno luogo le attività lavorative. Qualora durante tali controlli vengano rilevate delle anomalie delle infrastrutture che potrebbero avere impatto sulla salute dei lavoratori esse sono gestite come problematiche del sistema di gestione secondo quanto riportato nella **PII 1.3 Gestione del miglioramento**. E' garantito il mantenimento in buono stato e la perfetta funzionalità di tutti i dispositivi antincendio e di primo soccorso.

Servizi igienici e mense. Nelle sedi uffici – magazzini – impianti sono predisposti idonei servizi igienici ed eventuali spogliatoi rispondenti alle prescrizioni normative applicabili. I servizi igienici sono tenuti puliti tramite il personale di imprese di pulizia che hanno altresì il compito di rifornire di adeguati accessori. Presso la sede centrale è attrezzata una sala mensa per il consumo dei pasti durante la pausa pranzo dei dipendenti. Tale ambiente è rispondente alle normative in vigore in materia di igiene ed è idoneamente attrezzata allo scopo. Acque SpA e Acque Servizi forniscono a tutti i dipendenti buoni pasto da utilizzarsi nelle mense che si trovano nelle immediate vicinanze delle sedi di lavoro stesse.

Acque SpA e Acque Servizi garantiscono la libertà a tutto il personale di potersi allontanare dai luoghi di lavoro in caso di pericolo grave ed imminente senza espressa autorizzazione da parte dell'azienda.

4. LIBERTÀ DI ASSOCIAZIONE E DIRITTO ALLA CONTRATTAZIONE COLLETTIVA

Acque SpA e Acque Servizi rispettano il diritto di tutti i lavoratori a formare o aderire a sindacati di loro scelta e il diritto alla contrattazione collettiva nel pieno rispetto delle prescrizioni indicate nel CCNL. In Acque SpA e Acque Servizi sono stati eletti i Rappresentanti sindacali dei lavoratori per libera scelta da parte del personale. Acque SpA e Acque Servizi garantiscono che i rappresentanti dei lavoratori non siano soggetti a discriminazione, vessazione, intimidazione, o rappresaglia. La direzione garantisce a tutti i lavoratori il diritto di riunirsi all'interno della sede dell'azienda per affrontare problematiche legate agli aspetti contrattuali. Tali incontri sono favoriti attraverso la piena disponibilità di luoghi idonei allo svolgimento di riunioni, in cui i lavoratori possono sentirsi liberi di esprimere le proprie idee e compatibilmente con le attività lavorative all'interno degli orari di lavoro. Il personale è comunque tenuto ad effettuare espressa richiesta alla direzione o al responsabile di settore in modo tale da consentire all'azienda di garantire il corretto svolgimento dei lavori. Nel corso di tali riunioni non parteciperanno rappresentanti della direzione a meno che il personale non ne faccia espressa richiesta.

5. DISCRIMINAZIONE

Acque SpA e Acque Servizi si impegnano a non attuare o dare sostegno ad alcuna forma di discriminazione nell'assunzione, retribuzione, accesso alla formazione, promozione, licenziamento o pensionamento, sulla base di appartenenza ad etnia, origine nazionale, sociale, casta, nascita, religione, disabilità, sesso, età, orientamento sessuale, responsabilità familiari e stato civile, appartenenza sindacale o affiliazione politica o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. I lavoratori possono segnalare situazioni anomale alla Direzione.

Definizione delle competenze. La Direzione ha definito, ed aggiorna periodicamente, le competenze necessarie alle singole funzioni per lo svolgimento delle mansioni e dei ruoli previsti dalla struttura organizzativa. Inoltre la direzione definisce i requisiti minimi del personale, utilizzati sia in fase di inserimento di una nuova persona che di valutazione periodica dei fabbisogni formativi, tali requisiti sono riportati nei profili per. La definizione dei requisiti minimi del personale, garantisce la massima oggettività nella fase di selezione, valutazione e attribuzione di funzione e livello a ciascuna persona all'interno della azienda.

Ricerca e selezione del personale. Nel caso in cui siano inoltrate proposte di lavoro, le funzioni addette dell'ufficio del personale provvedono alla loro archiviazione. Nel caso di necessità di assunzione le Direzioni interessate individuano i candidati ai quali effettuare la selezione attingendo alle richieste pervenute. La selezione viene condotta in base a quanto definito nella **PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione**. procedura conforme all'Art. 35 comma 3 D.lgs. 165/2001. Nel caso in cui ci siano più candidati ritenuti idonei, la selezione sarà effettuata sulla base dei seguenti requisiti:

- disponibilità del lavoratore a svolgere il lavoro negli orari richiesti come da contratto
- eventuale appartenenza del lavoratore alle liste di mobilità
- idoneità fisica allo svolgimento della mansione richiesta.

Le modalità operative per lo svolgimento delle procedure di assunzione del personale o di avvio di collaborazione sono definite nella procedura **PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione**.

Tutta la documentazione relativa all'assunzione del personale è archiviata direttamente dall'ufficio Risorse umane.

Definizione della retribuzione iniziale. La retribuzione del nuovo dipendente è stabilita in base alle mansioni e responsabilità che questi dovrà svolgere all'interno della azienda e alle eventuali qualifiche possedute secondo le prescrizioni definite dal contratto applicabile, sarà identificato il livello di appartenenza al quale corrisponde la retribuzione base del lavoratore. La responsabilità della definizione della retribuzione spetta alla Direzione Risorse Umane. La retribuzione del lavoratore è specificata nei documenti di assunzione (lettera di assunzione).

Definizione del periodo di prova. Il periodo di prova è definito sulla base delle prescrizioni definite dal CCNL applicabile, il periodo di prova. Tale decisione è documentata sul contratto/lettera di assunzione.

Documentazione e comunicazioni per l'assunzione. È compito dell'ufficio Risorse umane richiedere al lavoratore tutta la documentazione certificativa e/o autocertificativa (nei casi ammessi per legge) necessaria per l'assunzione e richiesta dal CCNL o da legislazione cogente ad esso facente riferimento. Acque e Acque Servizi garantiscono inoltre di non sottoporre in nessun caso il personale a test di gravidanza o di verginità.

Formazione. Le modalità di gestione della formazione sono tali da garantire che alle attività di formazione hanno ugualmente accesso tutti i lavoratori del gruppo in base ai profili professionali ed alle mansioni svolte e sulla base dei bisogni formativi individuati. Le attività di formazione ai neo assunti sono indicate nella **PII 1.2 Gestione del personale e della formazione**.

Organizzazione del lavoro straordinario. La direzione può richiedere la prestazione di lavoro oltre l'orario giornaliero stabilito, cosiddetto lavoro straordinario. Il lavoro straordinario sarà contenuto entro le 2 ore giornaliere e le 8 ore settimanali, fatto salve straordinarie esigenze produttive ed impossibilità di provvedere in altro modo. La richiesta di lavoro straordinario, ove non vi siano condizioni di urgenza e necessità, è preventivamente discusso e concordato con i dipendenti interessati, richiedendone la disponibilità per ottenere il duplice risultato di rendimento e soddisfazione reciproca. Il lavoro straordinario, notturno e festivo sarà retribuito con le maggiorazioni minime del CCNL applicabile e/o maggiorazioni specifiche concordate nella contrattazione aziendale. Sarà anche possibile utilizzare istituti di compensazione ore, banca ore e riposi compensativi e/o quant'altro previsto dal CCNL, sempre di comune accordo fra le parti interessate.

Licenziamento. Il licenziamento di un dipendente può essere causato solo a seguito di un comportamento del personale stesso non conforme alle prescrizioni legali e/o aziendali stabilite o nel caso di non superamento del periodo di prova. Il processo di gestione delle procedure disciplinari, è dettagliatamente descritto negli appositi articoli del CCNL. La direzione opera nel pieno rispetto delle prescrizioni previste dal CCNL, pertanto non



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



attua alcun elemento discriminatorio nell'utilizzo di tale strumento quale mezzo per la risoluzione del contratto di lavoro. La documentazione attestante la liceità del licenziamento di un lavoratore è conservata a cura dell'Ufficio Risorse umane unitamente alla documentazione di gestione del personale.

Pensionamento. Il pensionamento di un dipendente è gestito in piena conformità alle prescrizioni esistenti in materia e senza che tale evento sia mai condizionato da fattori correlati al singolo.

Libertà di esercizio. È consentito a ciascun lavoratore di praticare tutte le attività connesse con l'esercizio del diritto personale di seguire principi o pratiche o di soddisfare bisogni connessi a etnia, origine nazionale, sociale, casta, nascita, religione, disabilità, sesso, età, orientamento sessuale, responsabilità familiari e stato civile, appartenenza sindacale o affiliazione politica o qualsiasi altra condizione che possa dare origine a discriminazione. Tale libertà deve essere esercitata, ovviamente, al pieno rispetto delle esigenze di tutto il personale operante e delle prescrizioni stabilite dalla legislazione cogente e/o dal Regolamento aziendale. È compito del Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale verificare che le necessità, seppur legittime di un singolo, non vadano contro le necessità di un altro, dell'intero personale di struttura o parte di esso. Qualora sopravvenga tale situazione, sarà compito del Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale presentare la problematica al RCS che provvederà a gestirla come una problematica rispetto al sistema di responsabilità sociale e a identificare l'azione correttiva e/o di rimedio più opportuna in accordo con il Dirigente di settore. La decisione presa deve essere formalmente condivisa dal lavoratore interessato e dal Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (a nome dell'interessa dell'organico) prima di essere attuata.

Tutela delle categorie protette. Acque SpA e Acque Servizi in conformità alle disposizioni cogenti in materia di pari opportunità assumono persone appartenenti a categorie protette nelle quote di legge. Nel caso di assunzione di personale appartenente alle categorie di cui sopra, il Responsabile Risorse umane e il Responsabile di Settore creeranno le condizioni necessarie per il buon inserimento del soggetto svantaggiato, anche prevedendo modifiche strutturali all'ambiente in cui il soggetto sarà inserito.

Erogazione di premi. La direzione del gruppo eroga premi ai dipendenti sulla base del raggiungimento di obiettivi di produzione. Le modalità di erogazione dei premi di produzione sono indicate nel CCNL applicabile e negli Accordi sindacali interni. Il valore della cifra spettante ai dipendenti tiene conto dei risultati raggiunti dall'azienda in termini di redditività, produttività e qualità e del raggiungimento degli obiettivi da parte dei singoli uffici, nonché della riduzione individuale di ferie ed ex festività arretrate. A ciò si aggiunge ormai da diversi anni un'ulteriore percentuale definita individualmente a seguito di una valutazione effettuata dal responsabile e condivisa con il dirigente di settore, dell'impegno personale speso per il raggiungimento dei risultati aziendali. Tale forma di incentivazione del personale non rappresenta in alcun modo una forma di discriminazione nei confronti degli altri dipendenti.

6. PROCEDURE DISCIPLINARI

La direzione di Acque SpA e di Acque Servizi non permette in alcun caso l'utilizzo o il sostegno a metodi punitivi nei confronti dei lavoratori, che comportino punizione corporale, coercizione mentale, coercizione fisica e abuso verbale. Le uniche procedure disciplinari accettate e permesse sono quelle previste dal CCNL. Nel rispetto delle prescrizioni previste dal CCNL e dall'art 7 della Legge 300/70 le mancanze dei lavoratori possono dar luogo all'adozione da parte della Direzione Risorse umane e dell'Amministratore Delegato di provvedimenti disciplinari in conformità a quanto indicato nel CCNL (art. 21), pertanto le procedure disciplinari applicabili sono le seguenti:

- richiamo verbale
- richiamo scritto
- multa non superiore all'importo di quattro ore di retribuzione oraria calcolata sul minimo tabellare;
- sospensione dal lavoro per un periodo non superiore a cinque giorni;
- sospensione dal lavoro per un periodo da 6 a 10 giorni;
- licenziamento con preavviso;
- licenziamento senza preavviso

L'importo delle multe, che non costituiscono risarcimento di danni è devoluto alle Istituzioni assistenziali e previdenziali al momento individuate. Il provvedimento disciplinare verrà adottato dopo aver preventivamente contestato l'addebito al lavoratore ed aver sentito la sua difesa. Le infrazioni che comportano "Licenziamento per mancanze" sono stabilite dal CCNL. La procedura per la gestione dei provvedimenti disciplinari nei confronti dei lavoratori è descritta nel contratto nazionale applicabile. Il Lavoratore contro il provvedimento intrapreso dalla Direzione può adire l'autorità giudiziaria con le modalità previste dal CCNL applicabili. I provvedimenti disciplinari aperti nei confronti dei lavoratori sono registrati e archiviati, insieme alla documentazione relativa, nel fascicolo del lavoratore e archiviati dall'ufficio del personale **Gestione degli abusi**. Nel caso sia segnalato al Responsabile certificazioni e sostenibilità un abuso comunicato al rappresentante dei lavoratori da parte dei lavoratori, il Responsabile certificazioni e sostenibilità, data la delicatezza dell'argomento, provvede, coinvolgendo i rappresentanti interessati, ad eseguire un'analisi approfondita per verificare la veridicità di quanto emerso. Ad esito positivo di tale analisi, il Responsabile certificazioni e sostenibilità valuta le azioni più idonee per porre rimedio all'abuso rilevato ed eliminare la causa che ha determinato l'evento. Individuata una responsabilità diretta e cosciente dell'evento, il Responsabile certificazioni e sostenibilità mette in atto l'iter sopra esposto nei confronti del lavoratore responsabile attivando il Dirigente Risorse umane o l'Amministratore delegato. A tal riguardo il Responsabile certificazioni e sostenibilità provvede all'apertura di un'azione di rimedio a favore del lavoratore colpito.

7. ORARIO DI LAVORO

Acque SpA e Acque Servizi gestiscono i rapporti con il proprio personale in modo tale da garantire il pieno rispetto dei requisiti espressi dalla Norma SA8000 e nel PIA per quanto inerente la gestione dell'orario di lavoro e quanto dettato dalla normativa nazionale di riferimento

Rapporto tra CCNL e SA8000. A fronte dell'analisi dei documenti di riferimento: CCNL applicabile e norma SA8000 è stato verificato che il primo è più restrittivo della seconda. Per tale motivo nel testo del presente capitolo verrà sempre fatto riferimento al CCNL.

Analisi del CCNL. Il CCNL, per quanto inerente l'orario di lavoro, provvede a soddisfare le richieste della norma SA8000 e della legislazione cogente nonché della normazione volontaria. In tali documenti infatti vengono stabiliti requisiti che impongono:

- la definizione della settimana lavorativa
- il numero di ore standard per ciascuna settimana lavorativa
- la definizione del/dei giorno/i di riposo

Nello specifico la settimana lavorativa risulta costituita da 38 o 38,5 (per gli assunti dopo il 1 marzo 2002) ore settimanali.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Esposizione dell'orario di lavoro. È compito del Dirigente Risorse umane interessato provvedere affinché sia esposto (e mantenuto costantemente aggiornato) l'orario di lavoro stabilito per il personale. L'orario viene esposto in modo tale che esso sia visibile da parte di tutto il personale.

Legislazione sul lavoro part-time. Acque SpA e Acque Servizi sono presenti lavoratori assunti con contratto part-time. Per regolamentare l'orario di lavoro del proprio personale, le società provvedono a considerare anche i vincoli derivanti dal D.Lgs n° 61 del 25/02/2000 (successivamente modificato dal D.Lgs 100 del 26/02/2001 e dal D.Lgs 276 del 10 settembre 2003 che tiene conto delle prescrizioni del D.Lgs. 66 del 08/04/2003) che regola il lavoro part-time e a verificarne il puntuale rispetto sia in fase di definizione del contratto con il proprio personale che in tempi successivi all'inizio della collaborazione.

Orario di lavoro: L'orario di lavoro è concordato tra la Direzione e il dipendente in fase di assunzione del personale secondo le seguenti valutazioni:

- necessità aziendali e/o del committente
- necessità del nuovo dipendente
- necessità del personale già presente in azienda.

La Direzione desidera sostenere per quanto possibile le richieste dei lavoratori anche nel rispetto dell'interesse dell'azienda e dei clienti. Tale decisione verrà documentata nel contratto che sarà stipulato tra il lavoratore e la Società (redatto in conformità ai requisiti richiesti dal CCNL) e comunicato agli enti prescritti dalla legislazione vigente. I documenti di assunzione in cui sono definiti gli orari di lavoro sono archiviati dall'Ufficio Risorse umane. Il **lavoro straordinario** viene svolto nelle modalità indicate precedentemente.

Lavoratori a domicilio: Per la tipologia di attività e servizi erogati, non sussistono casi di lavoro a domicilio né dei dipendenti né dei fornitori. Comunque, al fine di garantire la massima protezione di tale tipologia di lavoro, anche se solo a livello teorico si espongono le modalità di regolamentazione nell'ipotetica situazione in cui Acque SpA e Acque Servizi si venissero a trovare ad attribuire incarichi o lavori a domicilio. Nel caso di lavoro a domicilio il Dirigente Risorse umane provvede ad assicurare le condizioni di protezione con le stesse modalità dei lavoratori interni.

8. REMUNERAZIONE

Acque SpA e Acque Servizi garantiscono una retribuzione del proprio personale nel pieno rispetto delle prescrizioni in materia definite dalla normativa in vigore e dal CCNL applicabile. La retribuzione minima per la prestazione svolta dal lavoratore è definita sulla base delle tabelle di riferimento previste dal CCNL in corrispondenza della mansione che dovrà svolgere il lavoratore. La retribuzione è inserita nei documenti contrattuali definiti con il dipendente.

Acque SpA e Acque Servizi garantiscono la massima informazione a tutti i dipendenti in merito ai contenuti della busta e alle singole voci in essa riportate attraverso momenti formativi specifici. L'informazione sulla busta paga viene sempre fatta nei seguenti casi:

- al momento dell'assunzione del lavoratore
- a seguito di variazioni del CCNL
- a seguito di passaggio di livello e inquadramento.

Inoltre l'ufficio personale è sempre e comunque a disposizione dell'intero organico per ulteriori informazioni in merito. Le trattenute sul salario, inserite nella busta paga, sono solo e soltanto quelle previste dal CCNL e dalla documentazione legislativa cogente applicabile, in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale. Non viene applicata nessuna deduzione dallo stipendio dei lavoratori diversa da quella prevista dal CCNL applicabile e sempre e comunque a favore del lavoratore. L'erogazione della retribuzione avviene sempre secondo le richieste del personale. Al momento della redazione del presente documento la modalità in suo maggiormente utilizzata è il bonifico bancario su istituto indicato dal lavoratore. Il dipendente può richiedere diverse modalità di erogazione della retribuzione mensile rispetto a quelle sopra descritte, in tali casi la direzione valuterà la fattibilità, se possibile provvederà ad un diverso sistema di erogazione. La Direzione, credendo fortemente nei principi di tutela dei lavoratori in merito agli aspetti legati alla retribuzione e in piena conformità con la legislazione applicabile in materia di gestione dei rapporti contrattuali con il personale, non accetta di stipulare accordi di "sola mano d'opera" e/o "programmi di falso apprendistato".

9. GESTIONE DEI FORNITORI DAL PUNTO DI VISTA DELLA RESPONSABILITÀ SOCIALE

In linea con i principi ed i valori espressi nella Politica del Sistema di gestione integrato con particolare riferimento alle tematiche SA8000, Acque SpA e Acque Servizi si impegnano a stimolare un processo a catena di adeguamento agli standard della norma SA8000 da parte di partner, fornitori e sub fornitori, influenzandone il comportamento e accrescendone la qualità etico sociale. L'adozione dello standard SA 8000 porta a privilegiare le imprese che dimostrano, oltre alle competenze tecniche e gestionali, la propria sensibilità alle problematiche sociali, senza generare oneri aggiuntivi al cliente. Il processo di gestione fornitori dal punto di vista SA8000 è definito nella **PII1.17 Monitoraggio fornitori critici SA8000**. Le informazioni relative alla SA8000 applicate in Acque SpA e in Acque Servizi vengono comunicate alla catena dei fornitori tramite la presa visione e accettazione dell'**All.4 PII8.3 Protocollo Informativo Integrato** che può avvenire o mediante la firma dello stesso o attraverso la sua accettazione mediante apposita domanda all'interno del sistema di qualifica. Nel caso in cui il fornitore non intenda sottoscrivere l'impegno a conformarsi alla norma di responsabilità sociale, o fornire informazioni sul rispetto della norma, il SPT sottopone la problematica alla direzione che effettua un'analisi in merito alle motivazioni che hanno determinato il rifiuto da parte del fornitore. Sul sito a disposizione dei fornitori sono disponibili

1. Politica
2. **All.4 PII8.3 Protocollo Informativo Integrato**
3. **PII1.17 Monitoraggio fornitori critici SA8000**
4. Norma SA8000 in vigore e PIA
5. **Mod 1.17.3 Politica SA8000 per i rapporti con le agenzie per l'impiego**

Sulla base dell'analisi effettuata la direzione, valuta le decisioni da intraprendere nei confronti del fornitore. Tali decisioni possono comportare le seguenti azioni:

- Attivazione di ulteriori azioni mirate alla sensibilizzazione del fornitore sugli aspetti SA8000 attraverso colloqui, invio di documentazione informativa ecc...;
- Eventuale eliminazione del fornitore
- Interruzione dell'iter di valutazione e mantenimento del fornitore nel caso in cui risulti strategico o di difficile sostituzione

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Identificazione fornitori critici Il SPT, con cadenza triennale, effettua l'identificazione dei fornitori critici. Tale valutazione avviene partendo dall'elenco dei fornitori attivi fornito dal Settore Acquisiti di ciascuna società, con un regolare contratto, iscritti o meno all'albo. Il SPT effettua una valutazione di criticità (BASSA – MEDIA – ALTA) utilizzando i criteri definiti dal Rappresentante della direzione per la SA8000 e condivisi con lo stesso SPT. La criticità del fornitore viene attribuita secondo i seguenti criteri:

1. valutazione dei rischi SA8000 – valutazione del contesto e dei rischi - analisi della documentazione trasmessa dal fornitore stesso per l'iscrizione all'albo
2. settore merceologico (sono considerate particolarmente critici i sub-appaltatori e sub - fornitori – le agenzie di lavoro interinale – le cooperative di lavoro)
3. analisi dei dati storici prestazionali del lavoro o servizio svolto ovvero (esempio penali contrattuali, non conformità, episodi occorsi durante rapporti precedenti presso l'azienda stessa o un'azienda del gruppo, esito dei sopralluoghi etc. informazioni pervenute da fonti ufficiali, le relazioni trasmesse dai responsabili dei contratti al termine del contratto di riferimento)
4. fornitori sui quali comunque l'azienda può intervenire in modo più incisivo e con maggior potere contrattuale.

L'elenco dei fornitori considerati critici è documentato dal SPT sul **Mod. 1.17.1 Fornitori critici SA8000**.

Criteri di monitoraggio: Il fornitore in base alla criticità attribuita viene sottoposto ai seguenti controlli:

1. fornitore con criticità bassa: nessun controllo in corso d'opera.
2. fornitore di media criticità: un controllo a campione per il biennio
3. fornitore di alta criticità: controlli a campione continui – segnalati per la pianificazione dei controlli sul campo – controlli affidati ai CSE – CTS .

In base a quanto detto sopra sono comunque da considerarsi:

1.fornitore con criticità bassa:

- Fornitori di materiali e fornitori non inseriti nelle categorie successive
- Liberi professionisti
- Fornitori indicati nelle categorie successive che sono certificati SA8000

2.fornitore di media criticità:

- Cooperative di lavoro o servizi di tipo a e di tipo b (soggette ai controlli dei CSE/CTS)
- Imprese di pulizie (soggette ai controlli dei CSE/CTS)
- Agenzie interinali

3.fornitore di alta criticità:

- Imprese edili in appalto - o sub-appalto (soggette ai controlli dei CSE/CTS)
- Imprese impiantistiche in appalto o sub appalto (soggette ai controlli dei CSE/CTS)

In ogni caso tutti coloro che hanno accesso agli impianti, reti o luoghi di lavoro in genere devono essere autorizzati espressamente in base a quanto previsto dalla procedura **PII 8.3 Gestione delle interferenze**.

Tale autorizzazione viene rilasciata solo ed esclusivamente sulla base della verifica dei documenti o dell'esperienza passata rispetto alle attività svolte dal fornitore stesso. Le autorizzazioni all'accesso dei fornitori sono sempre temporanee.

Gli esiti dei controlli, le penali, le NC e le altre informazioni pervenute in merito ai fornitori stessi vengono analizzati in riunione dal SPT per ogni fornitore e ne viene determinato l'eventuale provvedimento da proporre alla Direzione. In base a tale provvedimento il fornitore viene confermato o meno nell'Albo e ne viene eventualmente variata la categoria di rischio.

Monitoraggio Agenzie per l'impiego: L'ufficio Personale e Formazione gestisce i rapporti con le Agenzie per l'impiego e ne mantiene un elenco aggiornato, ne formalizza i contratti che vengono firmati e conservati dalle parti - **Mod. 1.17.2 Elenco Agenzie per l'impiego**.

Con ciascuna Agenzia per l'impiego Acque e Acque Servizi stabiliscono ed applicano una Politica che ne regola i rapporti **Mod. 1.17.3 Politica SA8000 nei rapporti con le Agenzie per l'impiego** che garantisce che:

- a. Le agenzie per l'impiego private operano con una licenza/autorizzazione all'attività valida secondo la legge locale (incluso le agenzie per l'impiego private che operano nel paese di residenza del lavoratore);
- b. Nessuna spesa o costo per l'assunzione sono a carico in tutto o in parte dei lavoratori;
- c. Le offerte di lavoro riportano bene in vista la frase "NESSUNA SPESA O COSTO PER L'ASSUNZIONE";
- d. Se l'organizzazione scopre che i lavoratori hanno sostenuto in tutto o in parte spese o costi, deve rimborsare completamente i lavoratori;
- e. Le condizioni di lavoro definite al momento dell'assunzione non differiscono da quelle previste presso l'organizzazione (incluso il tipo di lavoro stabilito);
- f. Prima dell'assunzione (incluso, se applicabile, prima di lasciare la loro nazione/ regione di origine) i lavoratori sono informati dei termini e delle condizioni fondamentali dell'impiego, o verbalmente o per iscritto, tramite una lettera di assunzione nella loro lingua locale come richiesto dalla legge;
- g. I lavoratori migranti hanno contratti e un trattamento pari a quello dei loro colleghi.

10. SISTEMA DI GESTIONE SA8000

Social Performance Team (SPT) è stato costituito il Social Performance Team (SPT) per Acque SpA e Acque Servizi come richiesto dalla norma, a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi di SA8000. Il Team, costituito include:



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- il Presidente SPT, nominato dal CDA;
- i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 designati in seno alle RSU di ciascuna azienda;
- RCS.

I compiti del Social Performance Team (SPT) sono:

- Effettuare, validare e riesaminare la valutazione dei rischi di sistema SA8000 e promuovere azioni per affrontare i rischi individuati come significativi;
- monitorare le attività di impatto SA8000 nel luogo di lavoro anche attraverso audit interni ed analisi dei rilievi emersi;
- organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare azioni per rendere più efficace l'applicazione dello standard SA8000;
- garantire che le azioni preventive e correttive siano realmente applicate;
- mantenere le registrazioni che comprendono la sequenza temporale e l'elenco delle non conformità relative a SA8000, le loro cause, le azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Per maggiori informazioni sul Social Performance Team si rimanda alla **PII.14 Regolamento Social Performance Team**.

Gestione dei fornitori e degli appaltatori

L'organizzazione applica la necessaria diligenza (*due diligence*) per verificare la conformità allo standard SA8000 dei propri fornitori, sia in fase di selezione che in fase di valutazione periodica. Le attività messe in atto dalla società, e delle quali viene mantenuta registrazione, sono le seguenti:

- comunicare efficacemente i requisiti dello standard SA8000 ai propri fornitori;
- valutare i rischi significativi di non conformità da parte dei fornitori
- garantire che questi rischi siano affrontati in maniera adeguata dagli stessi fornitori e dalla società stessa, ove e quando appropriato, definendo le priorità in base alle proprie disponibilità e risorse
- stabilire attività di monitoraggio e tenere traccia delle performance dei fornitori, per garantire che i rischi vengano affrontati efficacemente.

Acque SpA e Acque Servizi non si avvalgono di fornitori classificati come lavoratori a domicilio.

5.1.5 Focalizzazione sui requisiti per l'implementazione di un sistema di prevenzione dell'anticorruzione

A titolo volontario Acque SpA e Acque Servizi hanno deciso di implementare un sistema anticorruzione secondo la norma UNI ISO 370001, questa è applicabile ad organizzazioni sia pubbliche che private e fornisce un approccio globalmente accettato per rappresentare la conformità anticorruzione. Uno dei fattori chiave della reputazione dell'Organizzazione è la capacità di svolgere il proprio business con lealtà, correttezza, trasparenza, onestà e integrità, nel rispetto delle leggi, regolamenti, analoghi requisiti obbligatori, standard internazionali e linee guida.

È importante sottolineare che Acque SpA non si configura come pubblica amministrazione, ovvero è una società partecipata, ma non controllata da soggetti pubblici, pertanto non si applica la Legge n.190 del 2012 "Disposizioni per la prevenzione e la repressione della corruzione e dell'illegalità nella pubblica amministrazione". Gli obiettivi del Sistema di Gestione anticorruzione sono:

- Contrastare la corruzione promuovendo la cultura dell'integrità, della trasparenza e legalità
- Rafforzare i protocolli già esistenti in ambito di anticorruzione 231
- Rafforzare i controlli di primo, secondo e terzo livello
- Migliorare il rating di legalità aziendale
- Migliorare la reputazione aziendale
- Aumentare la fiducia degli Stakeholder

Il Consiglio di Amministrazione ha nominato il responsabile della funzione di Internal Audit, quale responsabile della "Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione" per entrambe le società con i compiti e le responsabilità dettagliate nella **PII 14.1 Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione**.

Le modalità attraverso le quali devono essere condotti i rapporti e le relazioni con la Pubblica Amministrazione (P.A.), i Pubblici Ufficiali e gli Incaricati di Pubblico Servizio sono disciplinate nella **PII 14.2 Gestione rapporti con la pubblica amministrazione**.

5.2 Politica integrata e sistema di gestione

La Politica dei sistemi di gestione integrati è allegata al Manuale Integrato ed è pubblicata sulla intranet e sul sito a disposizione di tutte le parti interessate. La Direzione di Acque SpA, e Acque Servizi srl attua la suddetta Politica attraverso il sistema di gestione integrato che viene riesaminato almeno una volta all'anno definendo specifici obiettivi misurabili. La stessa Politica è valutata regolarmente in sede di riesame della direzione al fine di verificarne l'efficacia e la continua idoneità.

5.3 Ruoli e responsabilità ed autorità

La Direzione di Acque SpA e Acque Servizi identifica, in accordo con le altre, le funzioni aziendali, i rispettivi ruoli, le responsabilità e le relazioni gerarchiche e funzionali. Tali fattori sono formalizzati all'interno di ciascuna azienda attraverso:

- organigramma aziendale nominativo
- organigramma della sicurezza nominativo
- organigramma della privacy
- database del personale comprensivo di requisiti contrattuali, formativi, di sicurezza, di idoneità sanitaria etc..
- definizione dei profili
- incarichi specifici
- ordini di servizio
- procedure ed istruzioni aziendali

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- **modello 231/2001**

Nel Manuale, ed in tutti i documenti del Sistema di Gestione Integrato, si intende Responsabile di processo la Funzione che, nell'ambito delle attività affidategli dall'Azienda, ha il compito di presiedere al risultato del processo:

- monitorandolo e controllando il progressivo raggiungimento degli obiettivi definiti dall'Azienda;
- intervenendo con le risorse messe a disposizione dall'Azienda;
- promuovendo azioni preventive e attivando tutti i Responsabili di fase coinvolti;
- aprendo eventuali non-conformità al fine di attivare con il RCS e, ove necessario, con l'E-Team, le azioni correttive necessarie a risolvere i problemi di percorso.

Le specifiche responsabilità connesse al rispetto delle prescrizioni legali (incluse quelle previste dalla normativa ambientale, energetica e della sicurezza applicabile alle attività gestite) sono individuate dalla Direzione e formalizzate per mezzo di deleghe individuali. L'organigramma e/o le responsabilità associate sono valutate ed eventualmente modificate sulla base degli obiettivi aziendali in fase di Riesame di Direzione. Ogni modifica organizzativa è comunicata a tutte le funzioni aziendali per mezzo di Comunicazioni di Servizio emesse dalla Direzione interessata e dalla Direzione Risorse Umane e pubblicata nella rete intranet aziendale.

Responsabilità del Sistema di Gestione Integrato:

Amministratore Delegato (AD)

L'impegno di migliorare nel tempo le prestazioni del sistema di gestione integrato, è mantenuto dall'AD che predispone le strategie aziendali, di concerto con i CDA, delineando i percorsi attuativi degli obiettivi strategici e monitorandone il grado di raggiungimento attraverso:

- la definizione della Politica Integrata
- il riesame periodico dell'andamento delle prestazioni e del Sistema integrato
- l'identificazione delle risorse e le funzioni necessarie per la diffusione della cultura della Qualità, dell'Ambiente, del risparmio e uso consapevole dell'energia, della Sicurezza e della Responsabilità Sociale;
- la promozione degli obiettivi del sistema di gestione integrato con le risorse disponibili;
- la definizione delle azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati.

L'AD al fine di assicurare il funzionamento del Sistema di Gestione Integrato e di riesaminarne periodicamente l'efficacia, nomina un Rappresentante della Direzione, tale organo svolge i ruoli di seguito specificati. Nel caso in cui non sia nominato il RD è l'AD.

Presidente (P)

L'impegno del Presidente di Acque SpA e Acque Servizi è volto alla integrazione e armonizzazione dei processi infragruppo oltre che rispondere del rapporto politico con l'esterno.

Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione integrato e Rappresentante della Direzione per la 50001(RD)

Il RD, che è anche rappresentante della Direzione per il Sistema di Gestione Integrato, ha il compito di favorire il migliore andamento dell'azienda nel rispetto degli obiettivi aziendali in un contesto di continuo miglioramento delle performance, assicurando nel contempo che i processi necessari per il sistema di gestione per la qualità e per il sistema di responsabilità sociale, siano predisposti, attuati e tenuti aggiornati. Tale compito viene espletato:

- riferendo alla Direzione sulle prestazioni del sistema di gestione integrato ed infragruppo e su ogni esigenza per il miglioramento;
- collaborando con l'AD e P nella definizione della strategia per il miglioramento continuo;
- partecipando al Riesame della Direzione;
- coordinando le attività che influenzano la conformità del prodotto/servizio ai requisiti specificati, di concerto con i responsabili dei singoli processi;
- assicurando la promozione della consapevolezza dei requisiti delle parti interessate e del cliente e di quelli cogenti applicabili nell'ambito di tutta l'organizzazione;
- assicurando la diffusione della cultura della Qualità, dell'Ambiente, della Sicurezza, della Responsabilità Sociale e del Risparmio energetico tra il personale aziendale attraverso adeguata attività di informazione e formazione.
- coordinando i collegamenti con le organizzazioni esterne e con il contesto territoriale di riferimento, per ogni argomento riguardante il Sistema di gestione integrato.
- supportando i Responsabili di processo e si assicura che predispongano, attuino e aggiornino i processi secondo le specifiche di qualità, di tutela ambientale e di uso efficace ed efficiente dell'energia definite dall'azienda;

Il RD si avvale della collaborazione di risorse dedicate per l'espletamento dei compiti operativi, raggruppate nell'Ufficio Certificazioni e sostenibilità e dell'Energy Team costituito in Acque SpA e in Acque Servizi.

Il RD si avvale della collaborazione di risorse dedicate per l'espletamento dei compiti operativi, quali l'RCS e gli addetti raggruppati nell'Ufficio Certificazioni e sostenibilità.

Il RD per il sistema di gestione energia è il Dirigente Gestione operativa. Il RD si avvale oltretutto dell'RCS e degli addetti anche del Energy manager formalmente incaricato e dell'Energy Team infragruppo costituito mediante nomina da parte dell'alta direzione.

Responsabile Certificazione e Sostenibilità (RCS)

Il RCS provvede al monitoraggio continuo del Sistema di Gestione Integrato affinché esso sia effettivamente implementato. Il RCS agisce su mandato del RD nel determinare se l'azienda sta operando nel modo prescritto affinché, se dovesse sorgere un problema, questo possa essere affrontato con rapidità ed efficienza. Inoltre collabora con L'Energy Team sviluppo, implementazione e gestione del Sistema di Gestione dell'Energia.

Tali compiti vengono espletati:

- raccogliendo le registrazioni per il complesso dei processi svolti da Acque e Acque Servizi;
- aiutando i servizi competenti al fine di agevolare l'approccio per processi;
- supportando i Responsabili di Processo nella predisposizione e aggiornamento della documentazione del Sistema di Integrato;
- garantendo che le procedure sviluppate e approvate siano accessibili al personale interessato;
- provvedendo all'analisi delle prestazioni del Sistema di Integrato;

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- proponendo programmi di formazione mirati alla sensibilizzazione della struttura organizzativa in materia del sistema di gestione integrato;
- gestendo gli audit del Sistema di Gestione Integrato e riferendo al Rappresentante della Direzione sulle prestazioni del sistema e su ogni esigenza di miglioramento;
- assicurando il follow-up degli audit (verificando che siano state risolte tutte le non conformità).

Il RCS si avvale della collaborazione degli addetti del settore e dei comitati specifici creati per portare avanti l'implementazione e il mantenimento dei singoli sistemi (Es: ETeam, Comitato Emas, SPT, RTS).

Energy Manager (EM)

L'Energy Manager, figura prevista in applicazione della L. 10/91, è responsabile dell'uso razionale ed efficiente dell'energia. In particolare ha il compito di:

- acquisire i dati energetici;
- collaborare con i RdP e con i referenti delle società controllate nell'identificazione degli usi energetici;
- determinare con l'Energy Team la significatività degli usi energetici;
- effettuare l'analisi dei consumi e degli adempimenti legislativi e identificare gli usi energetici;
- definire i criteri di valutazione degli usi energetici ed identificare gli usi energetici significativi;
- definire e calcolare gli indicatori di performance energetica;
- definire il profilo di consumo complessivo dell'azienda;
- compilare il Registro delle Opportunità di Risparmio Energetico;
- redigere l'Analisi Energetica (AE) in collaborazione con l'Energy Team e RCS;
- comunicare all'esterno eventualmente, d'intesa con l'Alta Direzione, gli usi energetici significativi;
- elaborare i dati raccolti dai RdP al fine di sottoporre questi ultimi all'Alta Direzione in sede di Riesame;
- predisporre e aggiornare in collaborazione con il RCS e i RdP la definizione degli adempimenti legali applicabili.

L'Energy Manager è incaricato dalla Direzione aziendale.

Energy Team (ETeam)

L'Energy Team ha il compito di:

- identificare gli usi energetici;
- valutare gli usi energetici in termini di significatività;
- raccogliere i dati al fine del riesame degli usi energetici e degli indicatori;
- analizzare con l'EM e il RCS gli adempimenti legislativi e prescrittivi;
- applicare, attuare e gestire gli adempimenti legislativi e prescrittivi, nonché segnalare eventuali non conformità;
- Rendiconta all'EM circa le attività di cui sopra.

L'Energy Team è composto almeno da: RCS, Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione dell'energia, Energy Manager; Responsabile Telecontrollo; un rappresentante del Settore gestione operativa per l'acquedotto e uno per la depurazione, un rappresentante di Acque Servizi Srl e un rappresentante della società di ingegneria. La selezione dei membri del gruppo e la nomina è in capo alla Direzione alla quale il Team Leader, responsabile della gestione del gruppo, risponde direttamente.

Social Performance Team infragruppo:

Costituito per Acque e Acque Servizi come richiesto dalla norma, garantisce l'applicazione di tutti gli elementi di SA8000. Il Team, costituito include:

- a. il Presidente SPT, nominato dal CDA;
- b. i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 designati in seno alle RSU di ciascuna azienda;
- c. RCS.

I compiti del Social Performance Team (SPT) sono:

- Effettuare, validare e riesaminare la valutazione dei rischi di sistema SA8000 e promuovere azioni per affrontare i rischi individuati come significativi;
- Monitorare le attività di impatto SA8000 nel luogo di lavoro anche attraverso audit interni ed analisi dei rilievi emersi;
- Organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare azioni per rendere più efficace l'applicazione dello standard SA8000;
- Garantire che le azioni preventive e correttive siano realmente applicate;
- Mantenere le registrazioni che comprendono la sequenza temporale e l'elenco delle non conformità relative a SA8000, le loro cause, le azioni correttive e preventive intraprese e dei risultati conseguiti.

Per maggiori informazioni sul Social Performance Team si rimanda alla **PIII.14 Regolamento Social Performance Team**.

Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (RLSA8000)

Il rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale fa parte del personale operativo e eletto direttamente all'interno delle rappresentanze sindacali, rappresenta l'interfaccia tra la direzione e rappresentanti della Direzione e i lavoratori per gli aspetti riconducibili allo standard di riferimento SA8000.

In particolare il rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale svolge le seguenti mansioni:

- convoca riunioni con i lavoratori (anche all'interno delle rappresentanze sindacali interne) per analizzare e discutere in merito alle problematiche o aspetti riguardanti la gestione e l'applicazione del sistema di responsabilità sociale;
- partecipa alle riunioni periodiche con i rappresentanti della Direzione al fine di analizzare l'andamento del sistema e ai Riesami della Direzione;
- Analizza in prima istanza le segnalazioni effettuate dai lavoratori in merito alle carenze e/o suggerimenti del sistema di responsabilità sociale;
- propone azioni correttive/preventive e/o di miglioramento in merito all'applicazione dei requisiti del sistema SA8000;
- collabora con il Responsabile certificazioni e sostenibilità all'analisi dei risultati delle indagini di clima effettuate all'interno delle società del gruppo;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- collabora con i rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza in merito alle problematiche relative all'applicazione delle procedure di sicurezza sui luoghi di lavoro;
- collabora con le rappresentanze sindacali interne.

Comitato Road Traffic Safety (Comitato RTS) si occupa trasversalmente dell'implementazione, del miglioramento e del mantenimento del Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale. I compiti del Comitato RTS coadiuvato e coordinato dal Responsabile Certificazioni e Sostenibilità o suo delegato sono i seguenti:

1. effettuare, validare e riesaminare la valutazione dei rischi del Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale e promuovere azioni per affrontare i rischi individuati come significativi;
2. monitorare le attività di impatto del Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale nel luogo di lavoro anche attraverso audit interni (a bordo e da remoto) ed analizzare i rilievi emersi per tenere sotto controllo la conformità allo standard;
3. pianificare le azioni per affrontare i rischi relativi al sistema di sicurezza stradale identificati come significativi;
4. verificare l'efficacia delle modalità adottate per soddisfare le politiche dell'organizzazione ed i requisiti dello Standard;
5. organizzare incontri periodici per riesaminare il percorso fatto e identificare azioni per rendere più efficace l'applicazione del Sistema di Gestione della Sicurezza Stradale;
6. promuovere la conoscenza e l'informazione sulla Sicurezza stradale e sul relativo sistema di gestione implementato tra i dipendenti/utilizzatori dei mezzi aziendali anche attraverso l'*All.1 Informativa 39001*.
7. valutare l'efficienza del parco mezzi e della relativa manutenzione.

Il Comitato RTS è composto almeno dalle seguenti figure: Responsabile parco mezzi di ciascuna società; RSPP; RCS; Responsabile servizi generali (per gli aspetti assicurativi).

Responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (RSPP)

Il RSPP ha il compito primario di promuovere, nel posto di lavoro, condizioni che garantiscano il più alto grado di qualità nella vita lavorativa, proteggendo la salute dei lavoratori, migliorando il loro benessere fisico, psichico, sociale e prevenendo malattie ed infortuni. Il RSPP assicura l'implementazione del Sistema di Integrazione relativamente agli aspetti pertinenti la sicurezza dei lavoratori, fungendo da consulente specializzato del Datore di lavoro su ciò che attiene a tutte le incombenze (valutazione dei rischi, individuazione delle misure preventive, definizione delle procedure, informazione) relative alla promozione e tutela della salute e sicurezza dei lavoratori. Il RSPP per realizzare tali finalità provvede alla:

- individuazione e caratterizzazione delle fonti potenziali di pericolo, delle situazioni pericolose e dei rischi
- individuazione e caratterizzazione dei soggetti esposti;
- elaborazione della valutazione dei rischi;
- individuazione ed attuazione (secondo un programma con ben identificate priorità) di misure di prevenzione e protezione, che comprendono misure tecniche, impiantistiche, comportamentali, organizzative, informative e formative;
- controllo nella realizzazione degli interventi programmati;
- a partecipare alle consultazioni in materia di tutela della salute e di sicurezza.

Nello svolgimento delle suddette attività, il RSPP è assistito dall'Addetto al Servizio di prevenzione e protezione che provvede nello specifico all'attuazione di quanto segue. I compiti del Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione sono descritti in maniera completa dal D.Lgs.81/08 "Testo unico della sicurezza".

Rappresentante dei lavoratori per la Sicurezza (RLS)

I rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza facenti parte del personale operativo e eletti direttamente dai lavoratori rappresentano l'interfaccia tra i lavoratori e il Servizio di Prevenzione e Protezione e la direzione per tutti gli aspetti riconducibili alla salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.

La Direzione provvede a far svolgere al rappresentante dei lavoratori per la sicurezza la formazione di base e i successivi aggiornamenti così come previsto dal Dlgs 81/2008. La Direzione garantisce a tale funzione di disporre del tempo necessario allo svolgimento dell'incarico senza perdita di retribuzione, nonché dei mezzi necessari per l'esercizio delle funzioni e delle facoltà riconosciutegli così come previsto dal CCNL applicabile.

L'RLS:

- accede ai luoghi di lavoro in cui si svolgono le lavorazioni;
- è consultato preventivamente e tempestivamente in ordine alla valutazione dei rischi, alla individuazione, programmazione, realizzazione e verifica della prevenzione nella azienda o unità produttiva;
- è consultato sulla designazione del responsabile e degli addetti al servizio di prevenzione, alla attività di prevenzione incendi, al primo soccorso, alla evacuazione dei luoghi di lavoro e del medico competente;
- è consultato in merito all'organizzazione della formazione prevista per legge;
- riceve le informazioni e la documentazione aziendale inerente alla valutazione dei rischi e le misure di prevenzione relative, nonché quelle inerenti alle sostanze ed ai preparati pericolosi, alle macchine, agli impianti, alla organizzazione e agli ambienti di lavoro, agli infortuni ed alle malattie professionali;
- riceve una formazione adeguata e, comunque, non inferiore a quella prevista per legge;
- promuove l'elaborazione, l'individuazione e l'attuazione delle misure di prevenzione idonee a tutelare la salute e l'integrità fisica dei lavoratori;
- formula osservazioni in occasione di visite e verifiche effettuate dalle autorità competenti, dalle quali è, di norma, sentito;
- partecipa alla riunione periodica della sicurezza;
- fa proposte in merito alla attività di prevenzione;
- avverte il responsabile della azienda dei rischi individuati nel corso della sua attività;
- può fare ricorso alle autorità competenti qualora ritenga che le misure di prevenzione e protezione dai rischi adottate dal datore di lavoro o dai dirigenti e i mezzi impiegati per attuarle non siano idonei a garantire la sicurezza e la salute durante il lavoro.

La Funzione di compliance anticorruzione (FCA):

Il Consiglio di Amministrazione provvede alla nomina del responsabile della funzione di Internal Audit, quale responsabile della "Funzione di conformità per la prevenzione della corruzione". Le responsabilità della funzione sono le seguenti:

- supervisionare la progettazione e l'attuazione da parte di Acque e di Acque Servizi del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione;
- fornire consulenza e guida al personale circa il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione e le questioni legate alla corruzione;
- assicurare che il sistema di gestione per la prevenzione della corruzione sia conforme ai requisiti della norma 37001;
- relazionare sulla prestazione del sistema di gestione tramite Riesame previsto dalla norma UNI ISO 37001 per la prevenzione della corruzione al CdA, alla Direzione e alle altre funzioni, nel modo più opportuno.

6. PIANIFICAZIONE

6.1 Azioni per affrontare i rischi e le opportunità

Per poter definire il perimetro di applicazione del Sistema di Gestione sono stati individuati e sono oggetto di riesame periodico, in sede di Riesame del sistema, i fattori di contesto interni ed esterni rilevanti nonché gli stakeholder capaci di influenzare o essere influenzati dall'attività aziendale e le loro esigenze/aspettative. La registrazione dei rischi del sistema avviene sul **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**. L'analisi del contesto è stato considerato un vero e proprio processo il cui obiettivo è la determinazione dei fattori che influenzano le finalità, gli obiettivi, la sostenibilità, la sicurezza e la responsabilità sociale di Acque SpA e Acque Servizi.

E' stato implementato un processo strutturato di identificazione, valutazione e prioritizzazione dei fattori di contesto che sono in grado di influire in modo significativo sulla capacità di Acque SpA e Acque Servizi di generare valore nel breve, medio e lungo termine, ovvero i cosiddetti fattori rilevanti. L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno ed esterno all'organizzazione. La relazione di analisi del contesto per parti interessate è registrata sul **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**.

Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente nel suo complesso, facendo attenzione, per quanto possibile, a rilevare le specificità più significative delle singole aziende e dei singoli schemi di norma implementati e certificati o accreditati.

Il contesto con il quale Acque SpA e Acque Servizi sono in relazione può essere definito in primo luogo, attraverso categorie generali dalle quali si declinano una serie di aspetti determinabili attraverso:

- documenti di settore idrico , regolazione-, legislazione e normazione di origine esterna
- documenti aziendali interni (Esempio: Bilancio di Sostenibilità, Analisi di materialità, Customer satisfaction,)
- la raccolta delle valutazioni dell'Alta Direzione e dei Rappresentanti della Direzione, del SPT e dei comitati specifici istituiti per l'applicazione delle norme (Es: ETeam, Comitato RTS, RTL di laboratorio o STAFF...)
- il riesame dei fattori di contesto "rilevanti" eventualmente già individuati in precedenti analisi del contesto.

L'analisi e la sistematizzazione dei risultati porta all'individuazione di fattori di contesto che è possibile stratificare in tre macro dimensioni di origine interna ed esterna:

- dimensione Sociale
- dimensione Ambientale - Fisica
- dimensione Economica.

Le tre macro dimensioni del contesto che potenzialmente possono impattare su Acque SpA e Acque Servizi sono state suddivise in aspetti collegati agli schemi di norma implementati e certificati o accreditati. Le dimensioni restano i macro contenitori degli aspetti che via via è possibile aggiornare, revisionare e validare ad ogni riesame. La registrazione viene effettuata sul **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**.

Nella valutazione del contesto vengono esaminati anche le tipologie di soci in affari e i fornitori per categoria al fine di valutare i rischi in tutta la filiera di attività aziendale. Tali categorie sono individuate in modo particolare nella mappatura degli stakeholder. Una volta determinati gli aspetti, che potenzialmente impattano sul sistema, vengono definiti sul **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**. Gli aspetti considerati non rilevanti vengono esclusi dal successivo collegamento con gli stakeholder e eventualmente rivalutati il triennio successivo. Nel caso in cui non vi siano esclusioni, tutti gli aspetti vengono relazionati con una scala di priorità rispetto alle categorie di stakeholder. All'interno del perimetro di progettazione del sistema di gestione occorre prendere in considerazione, al pari dei fattori di contesto, le esigenze degli stakeholder riferite ad ogni Società. I fattori di contesto e di conseguenza la valutazione dei rischi, sono oggetto di riesame annuale e rivalutazione triennale per far emergere/confermare quelli considerati prioritari in termini di rilevanza - influenza sugli obiettivi strategici e sulla sua capacità di ottenere i risultati attesi dal sistema di gestione e dal sistema dell'accreditamento.

La Direzione di Acque SpA e Acque Servizi ha identificato i propri Stakeholder attraverso un percorso di analisi strutturato. Tale analisi viene presa in considerazione come elemento in ingresso ad ogni riesame del sistema. **PII 1.8 Riesame e obiettivi del sistema**. La mappatura degli Stakeholder viene determinata e riesaminata attraverso la metodologia indicata nella **PII 1.16 Mappatura e ascolto degli Stakeholder**. Per ogni categoria di stakeholder inoltre vengono individuati i requisiti rilevanti ad essi associati che devono essere rispettati per la soddisfazione degli stakeholder stessi. Il processo di identificazione del perimetro di progettazione e/o validazione del sistema di gestione e del campo di applicazione è definito attraverso la relazione tra le parti interessate ed i fattori di contesto. La relazione dalla quale si determina il perimetro del sistema è registrata sul **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**. Inoltre, ad ogni fattore di contesto viene assegnato un punteggio (scala lineare 1-5-9) in relazione alla rilevanza che ha rispetto alla soddisfazione del singolo stakeholder. Nella progettazione del sistema vengono presi in considerazione tutti i fattori di contesto che hanno rilevanza.

In seguito all'identificazione del perimetro e del campo di applicazione sono stati mappati tutti i processi che caratterizzano Acque SpA e Acque Servizi. Quindi i processi sono stati associati alle parti interessate e ai fattori di contesto rilevanti identificati nel perimetro. L'eventuale aggiornamento della mappatura dei processi è realizzato dal RCS e registrato nel **Mod. 1.13.2 Mappatura dei processi**.

L'analisi dei fattori di contesto rilevanti, dei requisiti delle parti interessate "rilevanti" e della loro interazione reale o potenziale con le società Acque SpA e Acque Servizi permette l'identificazione di:

- rischi con effetti negativi (minacce)
- opportunità con potenziali effetti positivi se perseguite.

La Direzione aziendale e i RdP hanno valutato, in due workshop i rischi così individuati, definendo i rischi strategici aziendali. I rischi strategici sono stati associati ai rischi operativi e ai singoli processi aziendali per la successiva valutazione.

L'elenco completo dei rischi e delle opportunità e l'associazione tra i rischi individuati e i processi di Acque SpA e Acque Servizi è registrato nel **Mod. 1.13.3 Registro rischi e opportunità** e riassunto nel **Mod. 1.13.1 Valutazione rischi ed opportunità di sistema**.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Per ogni processo i macro rischi associati sono stati calati nella realtà operativa e quindi sono stati declinati. Tramite questa metodologia sono identificati i rischi e le opportunità associate ad ogni processo.

La Direzione di Acque SpA e di Acque Servizi provvede (almeno una volta ogni tre anni) alla definizione/aggiornamento e conferma del set di rischi e opportunità derivante dai fattori esterni rilevanti e dai requisiti delle parti interessate rilevanti. In occasione del periodico aggiornamento e/o validazione il RCS mette a disposizione dei Dirigenti i risultati del riesame della gestione dei R&O. Il suddetto set di rischi e opportunità è sottoposto ai Responsabili, segnalati al RCS dai Dirigenti, che effettuano l'eventuale integrazione con ulteriori rischi e opportunità di carattere più operativo.

Dopo aver individuato i rischi e le opportunità strategico - operative all'interno di Acque SpA e di Acque Servizi si è sviluppata una metodologia per poter valutare i rischi/opportunità e stabilire una priorità per effettuare azioni di miglioramento.

La metodologia per la valutazione dei rischi di sistema è descritta nella **PII 1.13 Gestione rischi e opportunità di sistema**.

Quale strategia di miglioramento viene predisposto un piano di azione ed è possibile utilizzare l'**All. 2 PII 1.8 Piano di miglioramento** o il **Mod 1.3.1 Rilievo**. Nel caso in cui l'impatto del rischio sia globale la definizione e gestione del piano di azione è assicurata da un referente (*Risk Owner*) individuato fra i Dirigenti in base all'area interessata dal rischio, con il supporto del RCS e con l'eventuale collaborazione di referenti competenti. Nel caso in cui l'impatto del rischio sia specifico per società la definizione e gestione del piano di azione è coordinata da un Dirigente della società di riferimento o da un suo delegato, individuato in base all'area interessata dal rischio, con il supporto del RCS. Tale piano di azione prevedrà azioni specifiche per le società coinvolte, definite dai referenti (*Risk Owners*) in relazione alle caratteristiche dei processi interessati.

La gestione del rischio può essere fatta in base alla valutazione e all'esito del monitoraggio precedente. I potenziali modi in cui può essere gestito il rischio sono indicati nel **Mod 1.13.3 Registro rischi e opportunità**.

6.2 Obiettivi e pianificazione del loro raggiungimento

In accordo con le politiche aziendali, della valutazione rischi ed opportunità e nell'ottica del miglioramento continuo, la Direzione di Acque SpA e Acque Servizi Srl definisce periodicamente, in accordo con le altre, specifici obiettivi di miglioramento delle prestazioni mirate a:

- accrescere il grado di soddisfazione del cliente;
- migliorare l'efficienza dei processi;
- ridurre i rischi per le persone;
- prevenire l'inquinamento;
- migliorare le prestazioni energetiche.

Gli obiettivi, definiti in sede di Riesame della Direzione, tengono conto delle prescrizioni legali e similari (es. convenzioni e contratti con l'ATI e/o i clienti) della significatività degli aspetti ambientali, dei rischi per i lavoratori e della significatività degli usi energetici. Inoltre, ad integrazione di quanto detto, vengono considerate anche le eventuali opzioni tecnologiche, finanziarie e commerciali unitamente al punto di vista delle parti interessate. Ogni obiettivo di miglioramento è articolato in una o più azioni, per ciascuna delle quali sono definiti:

- Indicatori di prestazione che permettono di misurare e verificare il miglioramento;
- Termine di attuazione ed eventuali target (risultati) intermedi;
- Responsabilità.

A ciascuna azione sono associati uno o più programmi di attuazione che specificano, per ognuna delle attività necessarie per il raggiungimento dell'obiettivo e le relative:

- Responsabilità;
- Scadenze;
- le risorse a disposizione in budget.

Obiettivi e programmi vengono riesaminati periodicamente mentre in occasione del Riesame della Direzione **PII 1.8 Riesame e obiettivi del sistema** viene valutato il grado di raggiungimento degli obiettivi stabiliti e verificato il contributo di tali obiettivi al miglioramento dell'intero Sistema di Gestione, congruamente con le politiche aziendali stabilite.

6.3 Pianificazione delle modifiche

Acque SpA e Acque Servizi Srl quando individuano la necessità di modifiche al sistema di gestione attuano tali modifiche in modo pianificato utilizzando un piano di miglioramento. Nel piano vengono considerate:

6. le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
7. l'integrità del sistema;
8. la disponibilità delle risorse;
9. l'allocazione e la riallocazione delle responsabilità ed autorità.

7. SUPPORTO

7.1 Generalità e persone

La Direzione di Acque SpA e di Acque Servizi identifica periodicamente le risorse umane ed economiche necessarie per erogare i servizi gestiti con soddisfazione del cliente, attuare e tenere aggiornato il sistema di gestione Integrato e migliorare in modo continuo la sua efficacia. Con il termine "risorse" si fa riferimento a tutte le variabili che concorrono direttamente o indirettamente alla realizzazione del servizio:

- risorse economiche;
- risorse umane;
- infrastrutture informatiche;
- impianti e attrezzature;
- ambienti di lavoro;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- fattori a supporto del personale;
- fattori a supporto della sicurezza sul lavoro;
- fattori a supporto della responsabilità sociale;
- fattori a supporto del risparmio energetico;
- fattori a supporto dell'efficacia ed efficienza dei processi.

La Convenzione di Gestione stipulata da Acque SpA ed approvata da AIT prevede che ogni 4 anni il Gestore proponga all'AIT il Programma degli Interventi (PdI) per il quadriennio successivo con l'evoluzione macroscopica degli investimenti fino a fine affidamento. Il PdI viene elaborato con cadenza quadriennale secondo le disposizioni riportate nel disciplinare tecnico approvato da AIT.

Tale programma deve contenere gli obiettivi quadriennali previsti, compatibilmente con la sostenibilità della tariffa, e i macro interventi proposti per la realizzazione di tali obiettivi. Il Programma degli Interventi a preventivo è trasmesso, salvo diversa disposizione da parte di AEEGSI, alla fine di ciascun quadriennio e costituisce la proposta che il Gestore presenta rispetto agli investimenti da effettuare nel quadriennio successivo per la risoluzione di specifiche criticità ovvero per il raggiungimento degli obiettivi tecnici intermedi (individuati con riferimento agli obiettivi finali e alla priorità stabiliti nel Piano di Ambito).

Il Responsabile Investimenti con cadenza mensile verifica l'avanzamento del PdI elaborando un report che riporta per ciascun "Codice intervento AIT" l'importo previsto nel PdI, l'importo realizzato e impegnato, gli obiettivi raggiunti e la previsione a finire. Il report elaborato viene sottoposto al Dirigente Gestione Operativa. Con cadenza annuale, sulla base del report di cui al punto precedente, viene elaborato, con la stessa procedura del PdI, il budget annuale degli investimenti che qualora differisca dall'originaria previsione del PdI viene sottoposto alle opportune verifiche e qualora l'AD lo ritenga necessario, viene trasmessa all'AIT una variante al Programma degli Interventi secondo le modalità indicate nel Disciplinare Tecnico approvato da AIT.

A partire dal mese di gennaio del primo anno di ciascun quadriennio il Responsabile Investimenti provvede ad elaborare, con le singole direzioni e con l'Ufficio Regolazione, il PdI a consuntivo del quadriennio precedente che deve essere sottoposto all'AIT entro il 30 giugno.

Il PdI a consuntivo è approvato dall'Amministratore Delegato che prima dell'invio all'AIT lo sottopone al Consiglio di Amministrazione per l'approvazione. Per maggiori dettagli si rimanda alla **PI 10.8 Investimenti e Gestione del programma degli interventi**

7.2 Infrastrutture

Acque SpA e Acque Servizi Srl hanno identificato le infrastrutture rilevanti ai fini del conseguimento della qualità dei propri servizi e della conformità ai requisiti applicabili cogenti e non. Tali infrastrutture vengono mantenute in efficienza con modalità definite in apposite procedure e/o programmi di manutenzione coerenti con le prescrizioni di uso e manutenzione fornite dai fabbricanti (quando disponibili). Per quanto concerne la sicurezza e salute nel lavoro nella valutazione del rischio occorre tener conto dell'effetto che esse possono avere nei confronti dello stato di salute degli addetti e quindi pianificare gli opportuni piani di intervento nel caso se ne presenti la necessità. Per quanto concerne le prestazioni energetiche delle infrastrutture aziendali viene effettuata l'analisi degli usi energetici dal quale si evincono le aree con consumi rilevanti e le eventuali possibilità di miglioramento della prestazione sotto il profilo energetico. Queste ed altre carenze e relative necessità di adeguamento vengono trattate nell'ambito del riesame della Direzione. Segue una sintesi delle modalità di gestione delle infrastrutture.

E' compito del Responsabile Servizi generali verificare periodicamente lo stato di manutenzione degli edifici di competenza e:

- richiedere tempestivamente in forma scritta la riparazione di guasti;
- segnalare all'AD eventuali necessità di miglioramento strutturale degli ambienti di lavoro.

È compito dell'EM, in collaborazione con l'Energy Team:

- segnalare agli utilizzatori degli edifici le best practice per un uso efficiente degli ambienti di lavoro dal punto di vista energetico, segnalando le eventuali azioni volte a ridurre il consumo energetico degli stessi.

E' compito di tutto il personale segnalare al Responsabile Sistemi informativi eventuali malfunzionamenti. Tali funzioni procederanno a:

- richiedere il ripristino del servizio secondo la procedura **PII 1.5 Gestione Procedure Informatiche** e **PII 15.x** relative al sistema della **sicurezza delle informazioni**;
- aprire eventuali non-conformità (secondo la procedura **PII 1.3 Gestione del Miglioramento** in caso di malfunzionamento ripetuto e/o prolungato);
- sottoporre all'AD soluzioni nel caso in cui siano necessari interventi migliorativi strutturali;
- porre attenzione su un utilizzo delle infrastrutture in funzione del raggiungimento della riduzione del consumo energetico tramite le politiche di risparmio energetico comunicate all'interno dell'azienda anche tramite O.d.S. o altre comunicazioni in bacheca.

Mezzi, strumenti e impianti

Per lo svolgimento delle attività, Acque SpA e Acque Servizi si avvalgono di automezzi ed attrezzature di proprietà. Tutti gli automezzi sono mantenuti da officine specializzate che operano in base a contratti di full-service. Il rifornimento di carburante è effettuato presso distributori esterni convenzionati. L'acquisto di nuovi automezzi e la definizione dei contratti di manutenzione e approvvigionamento di carburante sono svolti secondo le procedure aziendali di approvvigionamento su approvazione dell'A.D. Ogni Società attiva procedure ad hoc per la manutenzione dei propri mezzi, strumenti ed attrezzature nel caso vi siano peculiarità che si scostano dalle procedure di Acque SpA **PII 12.3 Gestione automezzi**. Per la gestione del parco mezzi superiore ai 35 Q.li di Acque Servizi Srl si rimanda alla procedura **PI 7.2 Gestione e manutenzione mezzi pesanti e attrezzature**. In caso di incidenti stradali si rimanda a quanto previsto nella **PII 1.3 Gestione del miglioramento** e nella **IT 8.10.2 Gestione e analisi incidenti stradali**. Per le modalità operative utilizzate per la gestione dei verbali di violazione del Codice della Strada, notificati in azienda per le infrazioni commesse alla guida dei mezzi di proprietà/locazione di Acque SpA e di Acque Servizi Srl si fa riferimento alla **IT 1.3.2 Gestione verbali di violazione del CdS**.

Per quanto riguarda Acque SpA, le attività di manutenzioni di impianti di approvvigionamento e depurazione sono eseguite in parte da ditte terze a cui sono affidate le manutenzioni più complesse e in parte da personale interno all'azienda. La manutenzione è programmata principalmente sulla base di:

- libretti d'uso e manutenzione dei macchinari;
- delle ore di funzionamento dei macchinari;
- dei dati storici sui guasti e sulle rotture degli impianti.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Responsabilità, modalità di programmazione e di esecuzione di tali attività sono descritte all'interno della procedura **PI 4.1 Gestione e manutenzione impianti di depurazione e PI 4.2 Gestione e manutenzione delle reti fognarie**, per il settore depurazione e fognatura, e all'interno della **PI 5.1 Gestione e manutenzione impianti di produzione acqua potabile e reti idriche** per il settore acquedotto. Per quanto riguarda la manutenzione straordinaria, il Capo impianto e gli Addetti dell'impianto valutano di giorno in giorno le condizioni strutturali dell'impianto e il grado di efficienza del processo. In caso si evidenzino anomalie viene immediatamente informato il MT, che dopo aver verificato di persona il problema evidenziato, programma insieme al Dirigente Gestione operativa l'eventuale intervento di manutenzione straordinaria in funzione del budget a disposizione.

Durante le fasi di revisione, manutenzione e controllo degli impianti ed attrezzature devono essere valutate anche le eventuali azioni di miglioramento che possono essere attuate al fine di contenere il consumo energetico degli impianti, miglioramento che può essere raggiunto tramite l'adozione di parti di impianto con adeguata classe energetica di consumo, di strumenti informatici di controllo o tramite adeguati piani di manutenzione e controllo degli stessi.

Acque S.p.A. provvederà ad adeguata e specifica formazione ed informazione del personale, sia esso interno sia esterno (manutenzione in outsourcing) al fine di rendere partecipi gli stessi all'obiettivo di controllo dei consumi energetici degli impianti ed al miglioramento dell'efficienza energetica degli stessi. Acque Servizi attiva la procedura ad hoc (**PI 7.2 Gestione e manutenzione mezzi pesanti e attrezzature**) per la manutenzione dei propri mezzi, strumenti ed attrezzature nel caso vi siano peculiarità che si scostano dalle procedure di Acque SpA.

7. 3 Persone

La politica del personale che l'azienda persegue si basa sui principi di motivazione, formazione del personale e rendimento lavorativo. Le persone vengono scelte in relazione al lavoro da svolgere e formate successivamente in modo continuo sulle procedure di lavoro, i rischi della sicurezza ed i rischi ambientali. Un'efficace politica del personale è, inoltre, perseguita dalla progettazione di un'adeguata organizzazione per garantire al singolo lavoratore chiarezza di mansioni e ruoli, sufficiente autonomia lavorativa e fiducia da parte dei Responsabili superiori. Il personale è coinvolto in modo costante e diretto nella prevenzione e riduzione dei rischi per la salute e per l'ambiente attraverso i flussi comunicativi attivati. L'azienda, oltre a correggere e ridurre i comportamenti inadeguati ed a rischio, adotta misure di prevenzione di tipo collettivo ed individuale per il personale.

L'azienda, attraverso le procedure, l'esperienza, la formazione, l'informazione, la comunicazione, la consultazione, la consultazione, il coinvolgimento e quant'altro, persegue lo sviluppo di comportamenti corretti e sicuri in situazioni di normalità ed in situazioni di emergenza.

Ciascun dipendente, dirigente ed amministratore ha l'obbligo di riferire possibili violazioni in modo che il comportamento possa essere valutato e l'azienda possa affrontare la situazione e intraprendere azioni adeguate. Acque Spa ed Acque Servizi Srl non intraprenderanno alcuna azione avversa contro qualcuno per aver fornito informazioni veritiere in merito a una violazione alla legge o alla politica. Acque Spa ed Acque Servizi Srl non tollereranno alcuna ritorsione contro persone che pongono domande o riferiscono in buona fede possibili violazioni. Chiunque si vendicasse o tentasse di vendicarsi sarà punito. Chiunque ritenesse di essere vittima di ritorsione deve immediatamente segnalare l'avvenuto.

7.3.1 Processo di assunzione

La ricerca mirata, funzionale all'inserimento di personale, avviene a cura del Dirigente Risorse Umane secondo quanto previsto nella **PII 1.2 Gestione del personale e della formazione**. Acque SpA e Acque Servizi Srl redigono un piano annuale del fabbisogno del personale contenente l'indicazione dei ruoli professionali richiesti dalle direzioni, corredata da una relazione illustrativa. I criteri e le modalità adottati per il reclutamento del personale sono conformi a quanto definito nell'art. 35 comma 3 D.Lgs. 165/2001 e garantiscono:

- adeguata pubblicità;
- imparzialità;
- economicità;
- celerità di espletamento.

I suddetti criteri sono concretizzati attraverso le seguenti prassi: creazione di una banca dati di cv pervenuti attraverso varie modalità ovvero:

- Sito internet aziendale tramite apposito form presente nella sezione "Lavora con noi";
- Da agenzie del lavoro previa specifica richiesta;
- Siti internet di job recruitment on line;
- Da parte Centri per l'impiego abilitati al servizio di preselezione;
- Borsa lavoro;
- Master e corsi di formazione previa specifica richiesta.

In caso di apertura di una nuova posizione, la selezione del candidato inizia con la ricerca del profilo prioritariamente tra le risorse con contratti a tempo determinato che operano o hanno operato già in azienda o in Acque Servizi Srl nel rispetto dei diritti di precedenza di cui all'art.24 del D. Lgs. 81/2015. Nel caso in cui non sia stata individuata una risorsa idonea alla copertura del ruolo né all'interno delle Società, né fra i contratti a termine con diritto di precedenza, viene avviata una selezione sul mercato attraverso i canali di cui sopra. Gli input di necessità di nuovo personale possono pervenire nel corso dell'anno al Dirigente Risorse Umane, dall' AD di Acque SpA e Acque Servizi Srl o dai Dirigenti interessati in base al piano annuale redatto in fase di budget. Alla richiesta di personale **Mod. 1.2.4 Richiesta selezione** segue la stesura del profilo professionale richiesto qualora non sia già presente fra i profili formalizzati. I Profili formalizzati sono quelli richiesti dagli schemi di norma di certificazione implementati specifici. La selezione del personale è condotta, su input del Dirigente Risorse Umane, dal Responsabile Risorse Umane in collaborazione con il Dirigente/RdP o l'AD di Acque S.p.A. e Acque Servizi S.r.l. che ha evidenziato la necessità. Il personale candidato viene convocato per un colloquio conoscitivo al fine di sondare le conoscenze specialistiche richieste dal profilo, nonché le capacità relazionali e le motivazioni della candidatura. Al colloquio possono essere affiancati altri strumenti di valutazione come esercitazioni pratiche e test. Durante i colloqui sono formalizzate le informazioni dell'incontro.

Le posizioni sottoposte alla **Due Diligence**, sono quelle dirigenziali che risultano soggette ad un rischio corruzione medio-alto.

In relazione a tutte le posizioni che sono esposte a un rischio di corruzione superiore al livello basso e alla funzione di conformità per la prevenzione della corruzione di cui sopra, il Dirigente Risorse Umane deve effettuare una due diligence sulle persone prima che siano assunte (e sul personale prima che sia trasferito o promosso), per determinare, per quanto ragionevole, che sia appropriato assumere o riposizionare tali persone e che sia ragionevole credere che osserveranno la politica di prevenzione della corruzione e i requisiti del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione. In ottemperanza di quanto sopra esposto, nel caso si proceda alla selezione di una figura dirigenziale, di un responsabile di Area o Processo o Settore individuati sopra, il Dirigente Risorse Umane chiederà a tali soggetti la produzione del Certificato Generale del Casellario Giudiziale. Inoltre, in sede



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



di colloquio con i soggetti candidati, il Dirigente Risorse Umane illustrerà brevemente la politica per la prevenzione della corruzione dell'organizzazione, al fine di comprendere se il candidato capisca e accetti l'importanza della conformità e, se lo riterrà opportuno:

1. intraprenderà azioni ragionevoli per verificare che le qualifiche dei potenziali nuovi membri del personale siano accurate;
2. intraprenderà azioni ragionevoli per ottenere referenze soddisfacenti dai datori di lavoro precedenti dei potenziali nuovi membri del personale;
3. intraprenderà azioni ragionevoli per determinare se i potenziali nuovi membri del personale siano stati coinvolti in atti di corruzione;
4. intraprenderà azioni ragionevoli per verificare che l'organizzazione non stia offrendo lavoro a potenziali nuovi membri del personale per aver, durante l'impiego precedente, favorito illecitamente l'organizzazione;
5. verificherà che l'obiettivo dell'offerta di lavoro ai potenziali nuovi membri del personale non sia quello di assicurare un trattamento favorevole improprio all'organizzazione.

Durante la procedura di due diligence, è necessario prestare attenzione ai seguenti segnali che potrebbero indicare che il potenziale candidato non deve essere assunto o l'incarico al terzo non deve essere conferito:

- a. richiesta di una modalità di pagamento inappropriata, per esempio, richieste di pagamenti indiretti da effettuarsi in un Paese diverso da quello in cui opera la Società, pagamenti in contanti, o pagamenti verso un conto numerato o segreto o verso il conto di terzi;
- b. richiesta o pretesa di una retribuzione o di un compenso irragionevolmente o insolitamente elevati;
- c. riluttanza nel firmare un contratto;
- d. promessa di risultati insolitamente rapidi;
- e. evidente mancanza di qualifiche o esperienza per la posizione o la funzione;
- f. accuse o istanze passate per procedure di business improprie;
- g. riluttanza nel fornire qualunque tipo di informazione richiesta;
- h. richiesta di un pagamento o un regalo personale o per altri.

7.4 Consapevolezza e formazione

Al fine di garantire la soddisfazione dei clienti ed il miglioramento continuo delle prestazioni aziendali, ogni responsabile di funzione mantiene attivo un processo di coinvolgimento e formazione di tutto il suo personale. Tale processo è basato sulla valutazione annuale da parte di ogni Responsabile di Processo dei fabbisogni di formazione dei rispettivi collaboratori in relazione alle attività che gli stessi svolgono in condizioni lavorative normali e rispetto agli obiettivi di miglioramento che li coinvolgono. In particolare, per le funzioni che ricoprono ruoli critici, Acque SpA e Acque Servizi hanno definito, avvalendosi del Dirigente Risorse Umane, specifici profili delle competenze che permettono una valutazione sistematica dei fabbisogni di formazione. Nell'ambito del Sistema di Gestione Integrato sono considerati ruoli critici tutte le posizioni di:

- responsabile di uno o più processi aziendali
- e/o di controllo del rispetto di prescrizioni legali applicabili alle attività aziendali
- e/o di contatto diretto con soggetti esterni, i clienti in particolare
- tutto il personale la cui attività influenza la conformità del prodotto/servizio.

I profili delle competenze, realizzati per ogni ruolo critico, definiscono, e ove possibile quantificano i livelli richiesti di:

- conoscenze tecniche (vendita, contabilità, manutenzione, gestione della produzione, ecc.);
- esperienze (in termini di anni impegnati in una data attività);
- titolo di studio;
- caratteristiche personali (empatia, comunicazione, sintesi, leadership, ecc.).

La valutazione dei fabbisogni di formazione è svolta annualmente come previsto dalla procedura **PII 1.2 Gestione del Personale e della formazione** e ha come risultato la definizione del Piano Formativo del personale di Acque SpA e Acque Servizi Srl. L'avanzamento dei programmi di formazione è tenuto sotto controllo dal Dirigente Risorse Umane ed è oggetto del riesame periodico del Sistema di Gestione Integrato da parte della Direzione. L'efficacia della formazione erogata è tenuta sotto controllo:

- per mezzo degli audit interni
- e/o di specifici test svolti al termine dei corsi
- e/o in fase della valutazione dei fabbisogni di formazione svolta al termine di ogni anno.

Tutti i documenti relativi al grado di istruzione, addestramento, abilità ed esperienza del personale vengono archiviati dall'Ufficio Risorse Umane e formazione che provvede a tenere aggiornati i curricula di ciascun dipendente sulla base delle suddette informazioni.

Ogni anno, entro il mese di gennaio, i Settori Aziendali sono invitati a segnalare le loro esigenze all'Ufficio Risorse Umane e Formazione. Il Responsabile dell'Ufficio Risorse Umane e Formazione raccoglie le esigenze formative pervenute, sia di settore che individuali, verifica la loro compatibilità con le esigenze individuate dall'Ufficio e sottopone tutto all'approvazione del Dirigente Risorse Umane e Formazione e predisponde il Piano Formativo annuale.

Per gli schemi di norma specifici certificati, il RCS, estrae dal Piano formativo generale un Piano ad hoc calato sui requisiti richiesti dai sistemi stessi e registrati sul **Mod. 1.2.20 Piano formativo** e ne monitora gli elementi al fine dell'implementazione dei sistemi stessi.

Nel corso dell'anno ciascun responsabile può segnalare ulteriori esigenze che l'Ufficio Risorse Umane e Formazione valuterà di volta in volta.

Il processo di gestione della formazione consiste nello svolgimento di attività di raccolta ed analisi delle esigenze formative; pianificazione, organizzazione e rendicontazione degli interventi formativi; monitoraggio dell'andamento del piano formativo e rendicontazione dello stato di attuazione. Sono chiamati in formazione tutti i lavoratori, compresi quelli atipici, equiparati ai lavoratori tipici e titolari degli stessi diritti e doveri. Il processo è gestito con l'ausilio del software SAP SuccessFactors Modulo Learning. Per ulteriori dettagli si rimanda alla **PII 1.2 Gestione del personale e della formazione**.

7.5 Comunicazione

Acque e Acque Servizi hanno predisposto le seguenti procedure per la gestione della comunicazione interna ed esterna: **PII 1.4 Comunicazioni e relazioni esterne, PII 1.18 Comunicazione interna e sviluppo manageriale.**

Comunicazione esterna Le comunicazioni da e verso l'esterno sono principalmente rivolte a:

- promuovere i servizi offerti da Acque SpA ed una gestione responsabile delle risorse idriche, sia in termini di quantità (e quindi di riduzione dei consumi), sia di qualità (e quindi di protezione dei recettori finali dall'inquinamento contenuto negli scarichi urbani);
- ricevere e soddisfare le richieste di informazioni e di servizi;
- trasmettere alle autorità competenti le informazioni previste all'interno della convenzione di affidamento o quelle che giungono di volta in volta;
- rispondere alle richieste delle autorità;
- ricevere e gestire efficacemente ed in tempi brevi gli eventuali reclami.

I principali canali di comunicazione tra Acque SpA, Acque Servizi ed i clienti sono costituiti da:

- inserti, articoli o redazionali sulla stampa locale o di settore;
- comunicati stampa;
- spot radiofonici e televisivi;
- affissioni;
- brochure/newsletter allegate alle bollette;
- sito internet aziendale;
- profilo aziendale sui social network più diffusi;
- call center, numero verde;
- uffici commerciali;
- incontri con le associazioni dei consumatori;
- diffusione della reportistica aziendale per l'esterno quale il Bilancio d'esercizio, la comunicazione dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction e il Bilancio di sostenibilità in versione integrale e abstract;
- l'organizzazione di eventi, spettacoli e iniziative d'animazione;
- la partecipazione a fiere e manifestazioni;
- la sponsorizzazione di iniziative di soggetti territoriali;
- le visite guidate agli impianti per scolaresche e gruppi di Cittadini;

Il processo è gestito dal Responsabile Relazioni Esterne secondo la procedura **PII 1.4 Comunicazione e relazioni esterne**. Le comunicazioni agli Enti di Controllo in caso di anomalie o guasti comportanti il superamento dei limiti autorizzati allo scarico e/o emissione in atmosfera, od ogni altra eventuale violazione di prescrizioni legali sono gestite direttamente dalle Direzioni operative competenti per gli impianti nei quali si è verificato il problema.

Comunicazione interna

La comunicazione interna è considerata la più importante forma di coinvolgimento e condivisione degli obiettivi. L'obiettivo aziendale è facilitare il processo di diffusione delle informazioni, delle attività, delle novità che si realizzano in azienda al fine di favorire la coesione nell'organizzazione e l'efficacia dei cambiamenti che l'azienda desidera porre in essere e l'efficienza dei processi. La comunicazione interna, orizzontale e verticale, può essere suddivisa in:

1. Comunicazioni verso i dipendenti da parte dell'azienda.
2. Comunicazioni verso l'azienda da parte dei dipendenti.

Comunicazioni verso i dipendenti: L'informazione da diffondere ai dipendenti dell'organizzazione può arrivare dai vertici aziendali o dai responsabili dei settori. I principali temi oggetto di comunicazione verso i dipendenti sono i seguenti:

- obiettivi e strategie aziendali;
- novità di interesse aziendale
- eventi di interesse aziendale;
- buone pratiche messe in campo dall'azienda sia verso i dipendenti che gli ulteriori stakeholder;
- modifiche organizzative interne e di gruppo;
- disposizioni del AIT/ARERA o di altre autorità con impatto sull'attività aziendale;
- novità normative di interesse aziendale;
- aggiornamenti, modifiche o nuove emissioni di procedure del sistema di gestione integrato e infragruppo;
- ogni ulteriore comunicazione ritenuta di interesse per i dipendenti.

Gli strumenti previsti per la diffusione delle informazioni possono essere:

1. Comunicazioni aziendali formali;
2. Intranet aziendale;
3. Mail;
4. Incontri e riunioni;
5. Bacheche aziendali;
6. Videotutorial;
7. Grafiche, banner e gadget;
8. Organizzazione di eventi;
9. Eventuali nuovi canali utilizzati in azienda (ad esempio: telegram, whatsapp, etc).

Le notizie, le informazioni, i comunicati inoltrati al personale sono diffusi dal Responsabile Comunicazione Interna e Sviluppo Manageriale in accordo con il Direttore Risorse Umane che stabilisce le priorità e le linee da seguire coerentemente con gli obiettivi dell'organizzazione secondo la **PII 1.18 Comunicazione interna e sviluppo manageriale.**



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Il Responsabile Comunicazione Interna e Sviluppo Manageriale si coordina con l'Ufficio Comunicazione e Relazioni Esterne affinché le attività realizzate, attraverso una rete strutturata di canali di divulgazione, siano anche complementari e funzionali tra loro. Oltre ai canali elencati precedentemente, l'ufficio utilizza e coordina le attività legate ai questionari di rilevazione interni allo scopo di migliorare i livelli di efficienza e efficacia delle attività dell'organizzazione. Il Responsabile Comunicazione Interna e Sviluppo Manageriale elabora annualmente, in accordo con il Dirigente Risorse Umane, il **Mod. 1.18.3 Piano di Comunicazione interna** contenente la progettazione strategica ed operativa delle attività da realizzare. Il Piano identificherà le attività di medio e lungo periodo dell'ufficio. In linea con le attività pianificate sarà previsto il budget annuale. Lo strumento principale della comunicazione verso i dipendenti è **la intranet aziendale**. Il Responsabile Comunicazione Interna e Sviluppo Manageriale coordina, in coerenza con le linee strategiche definite dal vertice, il processo di sviluppo e gestione della intranet aziendale di Acque SpA e Acque Servizi, nonché dei suoi contenuti, anche attraverso il coordinamento dei contributi provenienti dalle diverse strutture aziendali e società.

Ulteriori canali di comunicazione:

1. Comunicazioni interne ed ordini di servizio trasmesse ai singoli interessati
Le comunicazioni formali riferite a una o più persone sono formalizzate dai RdP previa approvazione del Dirigente di settore e, quando necessario del Dirigente Risorse Umane, sul **Mod. 1.18.1 Comunicazione** o sull' **All. 24 PIII.2 Ordine di servizio** ed eventualmente protocollate come definito in **IT 1.1.1 Gestione del protocollo**. Le comunicazioni interne sono archiviate a cura del settore interessato, gli ordini di servizio sono archiviati presso l'Ufficio Risorse Umane e formazione.
2. Riunioni ed incontri
Le riunioni e gli incontri sono uno strumento fondamentale di scambio interfunzionale e di comunicazione da e verso tutto il personale e in particolare verso gli operatori sparsi sul territorio. Le riunioni o gli incontri possono essere verbalizzate dal RdP interessato del processo sul **Mod. 1.18.2 Verbale di riunione**, eventualmente protocollati e conservati presso ciascuna funzione.
3. Comunicazioni telefoniche o via mail
L'elenco dei numeri telefonici aziendali fissi e mobili e degli indirizzi mail di tutto il gruppo è disponibile sulla intranet aziendale. La rubrica aziendale è aggiornata a cura del Responsabile Comunicazione Interna e Sviluppo Manageriale in collaborazione con il settore informatico. L'Ufficio Risorse Umane e formazione al momento dell'assunzione di ogni nuovo dipendente provvede a darne comunicazione a tutte le strutture necessarie per gli adempimenti del caso tra cui quelli della dotazione dei dispositivi telefonici e l'aggiornamento della rubrica.
4. Affissione alla/e bacheca/che aziendale/i
Le comunicazioni riferite al personale operativo sono redatte in modo sintetico ed affisse nelle bacheche presenti sugli impianti o nei siti in cui il personale prende servizio. Nelle bacheche presso i siti operativi in cui il personale prende servizio sono affissi almeno: l'organigramma della sicurezza e quello SA8000 (contenente anche le modalità per effettuare le segnalazioni anonime e non); le politiche aziendali e la norma SA8000.
5. Comunicazioni neoassunti
Per le modalità ed i contenuti informativi iniziali verso i neoassunti si rimanda anche alla **PIII.2 Procedura di gestione del personale e della formazione**.

Comunicazioni da parte del personale

Tutte le comunicazioni provenienti dal personale aziendale sono prese in considerazione da parte dei RdP in qualunque forma esse vengano manifestate ovvero in forma scritta, verbale, anonima o non. Tutto il personale ha infatti anche la possibilità di comunicare in modo anonimo eventuali problematiche sia in formato cartaceo attraverso il **Mod. 1.3.5 Segnalazione anonima** da imbucare nelle apposite cassettoni delle segnalazioni, sia in formato elettronico attraverso l'attivazione sulla intranet aziendale di un apposito link con il quale è possibile fare una segnalazione che viene gestita in modo assolutamente anonimo senza la possibilità di risalire al mittente. Ogni Dirigente e RdP deve essere particolarmente attento ai segnali che il personale manda all'azienda in modo tale da garantire il costante flusso informativo non solo dall'alto verso il basso ma anche viceversa. Tutto il personale che desidera segnalare situazioni quali incidenti, quasi incidenti, non conformità o proposte di miglioramento può agire come definito nella **PII 1.3 Procedura di gestione del miglioramento**. Nel caso il personale necessiti di un colloquio di approfondimento (prima o dopo la segnalazione formale) può richiedere un incontro al proprio Dirigente, RdP, al RCS, al RLS, all'RLSA8000, all'Energy Manager o al RSPP o, nel caso sia strettamente necessario, direttamente al Dirigente Risorse Umane, all'AD o al Presidente previa richiesta espressa, che provvederanno ad attivare le azioni valutate come opportune e necessarie al fine della risoluzione del problema segnalato dal dipendente stesso. In funzione della gravità o dell'importanza della comunicazione, il Dirigente e il RdP possono decidere di coinvolgere nella valutazione altre figure interessate e, se ritengono che l'argomento oggetto della comunicazione sia particolarmente delicato, consultano il Dirigente Risorse Umane, l'AD ed il Presidente, prima di inoltrare la risposta.

La risposta può essere inviata al dipendente per iscritto o può essere effettuato un incontro. Le comunicazioni che provengono dal personale sono utilizzate quale utile strumento informativo per l'individuazione bisogni, necessità potenzialmente rilevanti per tutto il personale.

Dalle richieste di informazioni possono svilupparsi le azioni seguenti:

1. possono trarsi validi suggerimenti per la pianificazione degli interventi formativi o piani di gestione della comunicazione (tali informazioni rientrano nella analisi dei fabbisogni formativi);
2. possono essere attivate azioni preventive o di miglioramento;
3. possono crearsi gruppi di lavoro per la progettazione di nuove metodologie di comunicazione e condivisione;
4. possono progettarsi nuove istruzioni tecniche o procedure.

Le modalità di messa a disposizione della Politica Integrata - All.1 al manuale - sono riportate nella sezione 5.2 del presente Manuale.

7.6 Informazioni documentate

Per la gestione delle informazioni documentate, ovvero creazione e aggiornamento e controllo, l'organizzazione ha predisposto la procedura **PII 1.1 Gestione della documentazione**.

Si considerano «documenti di sistema» tutti quei documenti che possono avere influenza sulla qualità finale del prodotto e del servizio realizzato, e che testimoniano, a vario titolo, come vengono pianificati, realizzati, comunicati e tenuti sotto controllo i processi interni. I documenti di sistema possono avere origine esterna (provenire da clienti, fornitori, consulenti, partner commerciali, istituzioni, normativa applicabile) oppure origine interna (documenti propri del SGI). Nella procedura vengono definite le tipologie di documenti e i relativi vincoli, come si identificano i documenti e il format degli stessi, l'iter di emissione dei documenti, le registrazioni, formazione, informazione e diffusione della documentazione, nonché il riesame.

7.7 Risorse per il monitoraggio e la misurazione

Lo svolgimento ed il monitoraggio dei servizi erogati richiede l'impiego di due principali tipologie di dispositivi di misura ad esempio:

- pesa, necessarie per rilevare e registrare i quantitativi di rifiuti che vengono trasportati da terzi ai depuratori tramite autobotti;
- strumenti necessari per il controllo dei parametri di processo degli impianti e per il controllo dei consumi energetici;
- misuratori di portata di vario tipo da quelli per la misura dell'acqua all'interno delle opere di presa a quelli delle singole abitazioni.

Responsabilità e modalità di tenuta sotto controllo delle apparecchiature di misurazione e controllo sono descritti nelle procedure:

- PI 6.4 Gestione e taratura strumenti di misura e IT 6.4.x allegate**
- PI 11.11 Gestione strumenti di laboratorio e IT 11.11.x allegate**

Tali procedure fissano i criteri necessari a garantire la correttezza delle misure effettuate e la validità dei dati connessi a fatturazione e/o utili a verificare il rispetto di prescrizioni autorizzative e/o normative. Tali criteri includono:

- le modalità adottate per la taratura o la verifica ogni qualvolta sia necessario;
- le modalità di identificazione dello stato di taratura delle apparecchiature;
- le modalità di protezione contro regolazioni che potrebbero invalidare i risultati delle misurazioni (quando sussistano tali rischi);
- le eventuali protezioni da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento (quando sussistano tali rischi).

In particolare il Responsabile di Laboratorio predispone e gestisce il programma di controllo e periodica taratura, (le tarature delle pesa dovranno essere eseguite da centri Accredia) degli strumenti necessari per il controllo dei parametri di processo degli impianti gestiti. Il programma di taratura specifica per ogni strumento l'incertezza caratteristica dello strumento (e quindi l'intervallo di accettabilità al di fuori del quale si procede a nuova taratura), la frequenza di taratura e la scadenza della prossima taratura. Il Responsabile di Laboratorio archivia presso il suo ufficio tutti i certificati di taratura per un periodo pari a 5 anni. Acque Servizi attiva procedure ad hoc per la manutenzione dei propri mezzi, strumenti ed attrezzature nel caso vi siano peculiarità che si scostano dalle procedure di Acque SpA.

Acque Servizi attiva procedure ad hoc per la gestione dei dispositivi di misura nel caso vi siano peculiarità che si scostano dalle procedure di Acque SpA. Nel caso di approvvigionamento di prodotti, sostanze o beni che possono presentare elementi di pericolosità, nelle valutazioni preliminari all'acquisto deve essere sempre verificato quanto segue:

1. possibilità di acquistare sostanze/macchine/apparecchiature meno pericolose e meno impattanti per l'ambiente e/o energivore in alternativa ad altre più pericolose ed inquinanti;
2. individuazione dei requisiti essenziali di sicurezza – ambiente – energia dei prodotti da acquistare (marcatura CE, libretti d'uso, libretti d'installazione, certificati di omologazione, ecc.);
3. disponibilità di prodotti/materiali che possono essere compatibili con le politiche di efficientamento energetico e di riduzione dei consumi (efficienza del prodotto, classe energetica di consumo, ecc);
4. verifica della disponibilità di spazi ed infrastrutture idonei per installazione, stoccaggio, utilizzazione e conservazione delle sostanze, dei prodotti, delle macchine, delle apparecchiature, della strumentazione, dei dispositivi o delle attrezzature;
5. valutazione della necessità di integrare la formazione del personale in connessione all'acquisto;
6. individuazione delle eventuali opere/acquisti accessori per l'installazione, stoccaggio, utilizzazione e conservazione;
7. qualora previste per legge devono essere definite le modalità di attuazione di:
 - manutenzione;
 - revisioni periodiche;
 - smaltimento;
 - individuazione dei costi diretti ed indiretti e la disponibilità dei fondi e/o delle risorse.

L'acquisto dovrà prevedere una valutazione preliminare dei rischi derivanti dall'uso del bene che si intende acquistare.

Il confronto delle offerte deve avvenire sul totale dei costi diretti ed indiretti necessari a garantire condizioni di sicurezza (ossia tenendo conto anche delle necessità di approntamento dei locali, installazione, formazione del personale, gestione, manutenzione e revisioni periodiche, smaltimento ecc.). Nel confronto delle offerte deve essere tenuto conto delle prestazioni energetiche del bene acquistato verificando che lo stesso sia in classe energetica efficiente rispetto all'uso.

L'ordine di acquisto, se del caso, deve indicare dettagliatamente i riferimenti di cui al punto 2 e 3. La verifica di conformità all'ordine di acquisto deve avvenire attraverso la verifica di corrispondenza tra le richieste dell'ordine e caratteristiche del prodotto consegnato (soprattutto con riferimento a quanto specificato al punto 2 e 3).

In questo tipo di acquisti rientrano:

- Acquisti sostanze pericolose
- Acquisti macchine/attrezzature o apparecchiature pericolose
- Acquisti di DPI (con visto RSPP)
- Acquisti di beni per i quali è prevista la marcatura CE
- Acquisto di attrezzature e macchinari e/o prodotti che impattano sui consumi energetici

Responsabilità e modalità operative circa l'attuazione di quanto sopra sono riportate nella procedura **PII 8.6 Acquisti di DPI, prodotti, sostanze, materiali, macchine e attrezzature con impatto su salute e sicurezza.**

Acque Servizi attiva procedure ad hoc per la gestione degli approvvigionamenti nel caso vi siano peculiarità che si scostano dalle procedure di Acque SpA.

Lavori pericolosi svolti

Le attività significative per la sicurezza e la salute possono essere avviate solo dopo una attenta analisi dei rischi ai quali possono essere esposti i lavoratori coinvolti. E' pertanto fatto obbligo a chiunque intenda avviare o svolgere attività significative per la sicurezza e la salute comportanti situazioni di rischio di darne comunicazione al SPP affinché prima dell'avvio dell'attività, si provveda alla valutazione dei rischi, alla definizione delle misure di prevenzione e protezione, alla redazione delle procedure di sicurezza. Relativamente alle attività pericolose individuate a valle della valutazione dei rischi sono state predisposte le seguenti procedure o istruzioni di lavoro sicuro:

- IT 8.5.1 Attività di ufficio

- IT 8.5.2 Attività di manutenzione del verde
- IT 8.5.3 Uso palloni otturatori
- IT 8.5.4 Interventi sulle cabine di bassa e media tensione
- IT 8.5.5 Disidratazione fanghi ispessiti
- IT 8.5.6 Prevenzione e controllo legionelle
- IT 8.5.7 Movimentazione dei chiusini
- IT 8.5.8 Uso ancoraggio mobile
- IT 8.5.9 Trasporto, stoccaggio dei prodotti chimici
- IT 8.5.10 Rilevazione sottoservizi in interventi non programmabili o in urgenza
- IT 8.5.11 Processi speciali. Operazioni di saldatura
- IT 8.5.12 Movimentazione manuale dei carichi
- IT 8.5.13 Accesso a zone remote non presidiate
- IT 8.5.14 Segnaletica di emergenza su strada
- IT 8.5.15 Carrelli elevatori
- IT 8.5.16 Sicurezza in laboratorio
- IT 8.5.17 Allestimento e comportamento cantieri fissi e mobili su strada
- IT 8.5.18 Uso in sicurezza dell'autocestello e piattaforme elevatrici
- IT 8.5.19 Uso in sicurezza della mototroncatrice
- IT 8.5.20 Cadute dall'alto o in profondità
- IT 8.5.21 Autorizzazione all'esecuzione dei lavori a rischio per rilascio di energia (Lockout- tagout)
- IT 8.5.22 Informativa sui protettori auricolari
- IT 8.5.23 Sicurezza in magazzino
- IT 8.5.24 Manutenzione pozzi
- IT 8.5.25 Esecuzione in sicurezza delle attività di scavo
- IT 8.5.26 Gestione barriere antischiuma
- IT 8.5.27 Rimozione e trasporto fanghi pompabili e palabili prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane
- IT 8.5.28 Manutenzione della rete fognaria e dei suoi componenti e pulizia depositi /serbatoi acqua potabile
- IT 8.5.29 Carico/Scarico, trasporto, rifornimento acqua potabile attraverso autocisterne
- IT 8.5.30 Lavoro su scale portatili di appoggio
- IT 8.5.31 Interventi di riparazione idrica ad acqua aperta
- IT 8.5.32 Uso in sicurezza autocarro con gru
- IT 8.5.33 Uso del respiratore turbo flo
- IT 8.5.34 Video ispezione
- IT 8.5.35 Verifica accessori di sollevamento
- IT 8.5.36 Gestione materiali contenenti amianto
- IT 8.5.37 Utilizzo sicuro dell'APR
- IT 8.5.38 Contenimento del rischio biologico
- PII 8.8 Lavori in spazi confinati
- IT8.8.1 Gestione degli strumenti rilevatori

I preposti d'area vigilano affinché le attività significative per la sicurezza e salute siano eseguite secondo le indicazioni contenute nelle relative procedure. Qualora in una stessa area si trovino ad operare più soggetti devono essere valutate le eventuali necessità di coordinamento, evitando interferenze o incompatibilità ovvero si procederà alla nomina di un unico coordinatore di gruppo e alla definizione delle necessarie disposizioni. Vedi organizzazione WFM.

Materiali pericolosi

Acquisto. L'acquisto deve avvenire controllando preliminarmente il possesso dei requisiti necessari per l'acquisto (possesso di patentino, idoneità dei locali, autorizzazioni, comunicazioni, ecc.) il luogo per stoccaggio, conservazione e utilizzo del prodotto acquistato.

All'atto dell'acquisto di un nuovo prodotto, dalla scheda di sicurezza, si devono definire le procedure operative standard per la sua gestione.

L'acquisto delle sostanze pericolose deve essere autorizzato dal responsabile della Struttura definendo luogo di stoccaggio e/o conservazione.

Stoccaggio. Lo stoccaggio delle sostanze deve avvenire in luoghi idonei preventivamente definiti per lo stoccaggio.

Le modalità di stoccaggio devono seguire specifiche procedure di sicurezza e comunque rispettare le disposizioni legislative e regolamentari vigenti (es. rispetto delle incompatibilità e delle distanze di sicurezza, rispetto dei limiti quantitativi massimi complessivi).

Conservazione. La conservazione può avvenire nei locali ove si svolgono le attività in appositi dispositivi di conservazione (scaffalature, armadi, frigoriferi, congelatori, ecc.) nella quantità massima di uso corrente.

I dispositivi di conservazione devono essere codificati ed opportunamente etichettati al fine di definire: tipologia delle sostanze conservabili, quantitativi massimi e incompatibilità. L'etichettatura deve rispettare gli standard stabiliti dal Servizio di prevenzione e protezione. E' fatto divieto di conservare sostanze pericolose all'interno di armadi/frigoriferi o altri contenitori non idonei allo scopo e non correttamente etichettati. I quantitativi devono in ogni caso rispettare i limiti di legge e gli standard interni.

Utilizzo. L'uso delle sostanze pericolose deve avvenire secondo le istruzioni di lavoro aziendali al fine di garantire condizioni di sicurezza e tutela della salute sia degli operatori che delle persone presenti nella struttura sia dell'ambiente esterno.

Trasporto. Il trasporto delle sostanze pericolose deve avvenire secondo istruzioni di lavoro aziendali e con l'utilizzo dei mezzi e dispositivi di sicurezza nonché di protezione individuale necessari al fine di garantire condizioni di sicurezza e tutela della salute sia agli operatori che alle persone presenti nella struttura sia dell'ambiente esterno.

È vietato il trasporto di sostanze pericolose in ascensori o montacarichi utilizzati per il trasporto di persone.

Smaltimento. Lo smaltimento delle sostanze pericolose deve avvenire secondo procedure operative con l'utilizzo dei mezzi e dispositivi di sicurezza nonché di protezione individuale necessari al fine di garantire condizioni di sicurezza e tutela della salute sia agli operatori che alle persone presenti nella struttura sia dell'ambiente esterno.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Manutenzione della sicurezza di impianti ed attrezzature

Ciascun Manager del territorio predispone un registro dei controlli periodici e delle revisioni per ogni macchina, strumento, attrezzature o apparecchiatura secondo quanto stabilito dal costruttore o da disposizioni legislative e regolamentari vigenti.

Le macchine sottoposte a revisione, manutenzione o controllo per motivi di igiene e sicurezza vengono etichettate secondo gli standard previsti dal Servizio di prevenzione e protezione.

Dispositivi di protezione Individuale

La scelta dei dispositivi di protezione individuale deve avvenire sulla base di una valutazione dei rischi sentito il responsabile del Servizio di prevenzione e protezione (ai sensi del D.Lgs. 81/2008 "Testo unico della sicurezza") seguendo le specifiche tecniche fornite dal Servizio prevenzione. I dispositivi di protezione collettivi vengono mantenuti in efficienza mediante periodiche verifiche e manutenzioni programmate.

Approvvigionamento. L'approvvigionamento di beni e servizi è svolto sotto la responsabilità dell'AD e del Dirigente Risorse Umane. Per il monitoraggio fornitori SA8000 vedi sopra.

I fabbisogni di approvvigionamento di beni e servizi sono individuati dal Manager del territorio /ufficio. Il processo di approvvigionamento è svolto in Acque SpA e Acque Servizi Srl secondo quanto previsto dal **Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti approvato dal CdA** e dalle procedure della bolla 2.X. Queste procedure definiscono le diverse responsabilità e modalità di acquisto per fasce di importo in relazione alla normativa vigente e nell'ottica di garantire:

- che le richieste per l'approvvigionamento siano complete di tutte le informazioni e i requisiti necessari e che queste siano verificate prima della loro comunicazione al fornitore;
- che prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati dal richiedente.

Tutte le forniture di beni e servizi approvvigionati sono sistematicamente controllate dalle funzioni richiedenti, in collaborazione con il Settore Acquisti. Il controllo della fornitura costituisce la base della rivalutazione di ogni fornitore che è impostata sul rispetto dei parametri contrattuali, quali il rispetto dei tempi di consegna, la qualità e conformità del bene/servizio fornito, la quantità del bene fornito, l'idoneità degli imballaggi, il rispetto delle specifiche problematiche ambientali, di sicurezza o energetiche. In particolare, tutti i fornitori di servizi e materiali che operano presso i siti sono informati delle problematiche ambientali (gestione rifiuti prodotti in sito, effetti degli interventi sui processi di depurazione/potabilizzazione, ecc.), dei rischi (sversamento, incendio, ecc.) e dell'obiettivo di riduzione dei consumi energetici connessi agli impianti ed alle attività svolte (Attraverso l'acquisto di parti di impianto con maggior efficienza dal punto di vista energetico, ecc.) connessi agli impianti ed alle attività svolte.

Magazzino.

Il Responsabile di magazzino valuta le diverse tipologie di beni e materiali determinando a quale tra le seguenti classi appartengono:

- scorta minima (per i quali è necessario disporre a magazzino di quantitativi minimi);
- prodotti non gestiti: per i quali si procede a nuovo approvvigionamento su necessità;

Il Responsabile Magazzino definisce, per ogni materiale a scorta minima, i punti di riordino ed i lotti di riordino (parametri di magazzino) sulla base:

- dei consumi storici di beni e materiali critici;
- degli spazi all'interno del magazzino centrale e presso gli impianti;
- della frequenza di consegna di beni e materiali.

Per la prima classe di materiali sopra descritta, il Responsabile gestione fornitori inserisce i parametri di magazzino e attiva la procedura di acquisto ogni volta che una giacenza scenda al di sotto dei punti di riordino definiti.

La procedura **PI 2.5 Gestione del magazzino** definisce modalità e le responsabilità per lo stoccaggio e il ricevimento dei materiali presso i magazzini di Acque SpA. Il processo di approvvigionamento è svolto secondo quanto previsto dalle procedure sopra citate, all'interno delle quali sono definite le diverse responsabilità e modalità di acquisto per fasce di importo.

Nel momento in cui il bene e/o il materiale ordinato arriva al magazzino, avvengono le seguenti attività: l'addetto di magazzino controlla che il bene e/o il materiale approvvigionato sia conforme alle condizioni dell'ordine, in particolare verifica:

- la corrispondenza dell'indirizzo di spedizione
- l'integrità dell'imballo
- la corrispondenza del numero dei colli

All'atto della registrazione del documento di trasporto il Responsabile verifica:

- la corretta quantità del bene e/o materiale rispetto all'ordine
- la tempistica di consegna
- il rispetto della conformità delle norme ambientali, di sicurezza ed energetiche oltre che le certificazioni richieste di prodotto e la completezza della documentazione a corredo obbligatoria

Espletate tali verifiche, il Responsabile Magazzino avvisa il settore richiedente nel caso in cui la merce sia "destinata".

La Funzione Richiedente controlla che il bene/materiale approvvigionato sia qualitativamente e quantitativamente conforme all'ordine e rispetti la tempistica della fornitura. Se il materiale non è conforme alle caratteristiche richieste nell'ordine, il richiedente lo segnala al Resp. Gestione Fornitori, che verifica le condizioni espresse in sede di ordine e/o contratto e indice le procedure stabilite per la restituzione della merce e gli eventuali addebiti. Se le precedenti attività hanno esito positivo, il bene/materiale approvvigionato entra in "utilizzo libero" e stoccato in magazzino.

8. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

Tutti gli elementi del sistema qualità sicurezza ambiente energia e SA 8000 sono comuni per tutte Acque e Acque Servizi e sono gestiti preservando le peculiarità di ciascuna realtà.

- **Acque SpA**

Pianificazione della realizzazione dei servizi e lavori.

Acque ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione dei servizi (vedi la Mappa dei Processi Acque SpA) pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione;
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento ed il monitoraggio;

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



- l'identificazione dei requisiti che ne regolano lo svolgimento (Registro delle Prescrizioni tecnico/normative, Carta dei Servizi, Registro degli Aspetti Ambientali, Registro degli Usi energetici e Convenzione di affidamento del servizio);
- l'elaborazione e attuazione di procedure di gestione dei processi o loro parti (sottoprocessi o fasi);
- l'individuazione e attuazione delle attività di monitoraggio necessarie alla sorveglianza dei processi e alla misurazione dei risultati ottenuti (vedi capitolo 8);
- la definizione delle registrazioni necessarie a conservare traccia delle attività svolte in conformità a quanto pianificato.

Ogni qualvolta intervengano variazioni dei requisiti che regolano lo svolgimento dei processi e quindi dei servizi erogati da Acque SpA (es. a seguito di abrogazione o emissione di prescrizioni legali o rinnovi o modifiche delle convenzioni di affidamento del servizio) il RCS, ove necessario con la collaborazione dell'Energy Team, provvede a valutarne l'impatto sull'assetto e la struttura del Sistema di Gestione Integrato identificando gli aggiornamenti documentali o formativi necessari dandone comunicazione ai responsabili interessati. I capitoli seguenti sintetizzano le modalità di gestione dei processi che concorrono all'erogazione del servizio richiamando tutte le procedure definite da Acque SpA al fine di condurre tali attività assicurandone lo svolgimento in condizioni controllate. Tali procedure contengono responsabilità e modalità di esecuzione delle attività unitamente ad informazioni ausiliarie quali:

- informazioni che descrivano le caratteristiche del prodotto, processo o servizio;
- il richiamo di istruzioni di lavoro, dove necessarie,
- l'indicazione delle necessarie apparecchiature,
- utilizzazione e tipologia di dispositivi per monitoraggi e misurazioni,
- modalità di conduzione di attività di monitoraggio e di misurazione.

Tutti i processi di erogazione di servizi di seguito riportati, producono risultati finali che vengono verificati con continuità attraverso attività di monitoraggio o di misurazione (capitolo 11). Acque SpA e Acque Servizi validano tutti i processi produttivi e di erogazione dei servizi il cui risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio o di misurazione; rientrano in questo ambito quei processi le cui eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto/servizio viene utilizzato/erogato.

Progettazione e realizzazione reti e impianti - Progettazione affidata ad Ingegnerie Toscane o eccezionalmente a società esterne

Acque SpA è una società orientata allo sviluppo di servizi che, nel campo della realizzazione di reti acquedottistiche e fognarie, di impianti di potabilizzazione e depurazione, soddisfino le esigenze dei clienti presenti sul mercato. Sulla base degli interventi iscritti nel POT, e degli interventi che si rendono necessari per l'esercizio, comunicati dal Dirigente Gestione Operativa, unitamente al Responsabile degli Investimenti, definisce per ogni intervento la priorità di realizzazione emettendo l'autorizzazione all'avvio delle procedure per la loro realizzazione.

Il Dirigente Gestione Operativa stabilisce:

- 1) a chi affidare il servizio di progettazione, e precisamente:
 - a) a professionisti esterni, secondo le modalità fissate dalla DLGS 163/2006 e dal Regolamento di cui al D.P.R. 207/2010;
 - b) alla società collegata di ingegneria (Ingegnerie Toscane)
- 2) a chi affidare la Direzione dei Lavori ed il collaudo degli stessi (La Direzione lavori viene svolta internamente ad Acque SpA solo sui lavori in conto terzi).
- 3) se svolgere internamente le funzioni di Responsabile del Procedimento, o se farle svolgere alla società collegata di ingegneria (Ingegnerie Toscane.).

La **PI 10.6 Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione** descrive le modalità per l'affidamento, il controllo e la gestione della progettazione e Direzione Lavori inerente la realizzazione delle commesse siano esse affidate all'esterno o svolte internamente. L'incarico di Direzione Lavori deve essere svolto secondo la presente procedura e nel rispetto della legislazione in vigore applicabile ai lavori e servizi di Acque SpA.

Nel caso di affidamento della progettazione alla società collegata Ingegnerie Toscane per ogni intervento verrà conferito per scritto l'incarico di redigere il documento preliminare secondo la procedura **PI 10.6 Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione**.

Acque SpA ha definito con Ingegnerie Toscane delle linee guida, da seguire durante le fasi di progettazione e realizzazione di nuovi impianti e nella modifica e/o manutenzione degli impianti esistenti, al fine di realizzare degli interventi nel pieno rispetto della Politica Energetica di Acque e raggiungere l'obiettivo di una costante riduzione dei consumi e di un miglioramento dell'efficienza energetica dei vari impianti.

Una volta ricevuto il documento preliminare, il Dirigente Gestione Operativa procederà alla sua approvazione, con particolare riferimento alla indicazione dei limiti finanziari da rispettare, alla stima dei costi e delle modalità di finanziamento.

Una volta affidata l'attività di progettazione, il Responsabile di Progetto (RP) ha il compito di seguire l'attività del soggetto incaricato della progettazione secondo la procedura **PI 10.6 Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione**. Qualora la progettazione richieda l'apporto di più soggetti il RP ne cura il coordinamento nelle fasi della progettazione in modo da garantire l'efficacia delle comunicazioni nell'ambito delle responsabilità attribuite a ciascun soggetto. Nel caso di affidamento della progettazione ad una società esterna il Responsabile del Progetto ha il compito di coordinamento e supervisione dell'attività svolta dal soggetto esterno incaricato della progettazione, fornendo tutta l'assistenza necessaria e costituendo l'interfaccia Aziendale con lo stesso. Il RP può farsi supportare nella sua attività di controllo e supervisione da uno o più tecnici dell'azienda o della società collegata Ingegnerie Toscane nominati appositamente.

Il Dirigente (o i Coordinatori di Area espressamente delegati) procede così a pianificare con il RP e il Professionista le attività progettuali, in modo da verificarne la compatibilità con gli obiettivi e le tempistiche operative aziendali nonché individuando eventuali ulteriori risorse da coinvolgere.

Pianificazione, riesame, verifica e validazione del progetto -Tutte le fasi inerenti la progettazione sono pianificate preliminarmente, e periodicamente aggiornate, sulla base dell'evoluzione del progetto in corso di elaborazione. Inoltre, vengono definiti preliminarmente anche:

- gli elementi in ingresso alla progettazione ovvero le caratteristiche funzionali e prestazionali, le prescrizioni regolamentari e di legge applicabili, le prestazioni energetiche ed ambientali indicate per l'opera in oggetto eventuali conoscenze pregresse derivanti da attività analoghe e ogni altro aspetto rilevante per il caso di specie.
- gli elementi in uscita dalla progettazione in forma tale da permettere un chiaro confronto con i dati in ingresso, da fornire informazioni per l'approvvigionamento e per la realizzazione del prodotto richiesto e da contenere i criteri di accettazione per i prodotti richiesti.

L'attività di progettazione prevede, al completamento delle fasi "preliminare" e "definitiva" ed "esecutiva", identificate come da DPR 207/2010, una serie di riunioni di riesame della progettazione che hanno lo scopo di:

- riesaminare la Progettazione valutando lo stato dell'avanzamento della progettazione, di eventuali problemi emersi, delle loro conseguenze negative sul successivo sviluppo della progettazione e/o sull'opera che ne seguirà in fase realizzativa, per valutare, infine, la capacità dei risultati della progettazione già ottenuti (o prevedibili) di ottemperare ai requisiti della stessa.

Tali incontri possono produrre Modifiche della Progettazione derivanti da necessità di modificare alcuni dimensionamenti già eseguiti o alcune soluzioni già identificate e registrate o, addirittura, la sequenza stessa e i contenuti di alcune fasi del Piano di Progettazione.

- verificare la progettazione valutando i dimensionamenti ottenuti ed assicurando, così, che gli elementi in uscita siano compatibili con i relativi requisiti di ingresso. Esempi di verifiche possono essere:
- confrontare il nuovo progetto con uno simile già sperimentato
- effettuare prove e dimostrazioni
- esaminare i documenti della fase della progettazione considerata, prima del loro rilascio.

Acque SpA in rispetto della Politica Energetica adottata e per il conseguimento degli obiettivi identificati all'interno della stessa richiede che in fase di progettazione di nuovi impianti o strutture siano effettuate delle valutazioni degli usi energetici significativi per poter identificare le azioni per conseguire la riduzione dei consumi e le migliori prestazioni energetiche, tramite l'adozione di impianti e macchinari energeticamente efficienti.

Al tempo stesso Acque SpA adotterà una politica di formazione ed informazione verso i progettisti, sia interni che esterni, al fine di promuovere un uso razionale dell'energia adottando le tecnologie migliori disponibili già in fase di progettazione dell'opera o dell'intervento da realizzare. Tutte le riunioni sono adeguatamente verbalizzate identificando le necessarie modifiche della progettazione. A completamento del progetto, copia dello stesso viene trasmessa ai responsabili di zona identificati ed ai responsabili degli altri servizi interessati, per la visione del progetto e per la verifica della rispondenza alla eventuali prescrizioni date in fase preventiva. Ottenuta l'approvazione formale dagli stessi la validazione del progetto e l'approvazione viene condotta secondo le modalità descritte nella procedura **PI 10.6-Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione**, tale validazione è connessa alla rispondenza dell'opera in esercizio ai requisiti ed alle finalità espressi ed attesi da parte del committente della progettazione e dei futuri utilizzatori dell'opera risultante della progettazione. A seguito della validazione, il Dirigente Gestione Operativa procederà alla approvazione dello stesso.

Realizzazione in outsourcing e collaudo - La realizzazione di nuovi impianti e reti è affidata a terzi selezionati secondo quanto previsto dalle procedure di approvvigionamento aziendali. La Direzione Lavori può essere svolta da personale interno, della società Ingegnerie Toscane o da professionisti esterni. Il Direttore Lavori è, come previsto dalla normativa applicabile, l'unico interlocutore con gli appaltatori e procede pertanto, come previsto dalle procedure aziendali a verificare l'andamento dei lavori in termini di rispetto di tempistiche e budget ed a coordinare le attività dei diversi servizi aziendali che possono influire sui cantieri aperti e viceversa. Su tutte le opere realizzate sono eseguiti i controlli e le prove previste nei capitolati. I risultati sono esaminati dal Direttore Lavori, dai responsabili operativi delle zone interessate dai lavori e dalla Direzione Operativa competente per tipologia impiantistica

Presenza in carico impianto Il Dirigente Gestione operativa dopo aver ottenuto l'affidamento di un nuovo impianto, esegue un sopralluogo e tutti gli accertamenti necessari alla redazione di:

- Un verbale tecnico di consistenza e passaggio di gestione contenenti le informazioni sullo stato di conservazione degli impianti, alle eventuali necessità di intervento per la messa a norma degli stessi ed ai fabbisogni di personale (in termini di numero e competenze necessarie) per la gestione ordinaria dell'impianto;
- una analisi legislativa allo scopo di verificare se l'impianto è dotato di tutte le autorizzazioni necessarie all'esercizio e se rispetta tutte le normative di settore.

Il Dirigente dopo aver valutato le relazioni sopra citate effettua comunicazione dell'avvenuto passaggio agli Enti istituzionalmente competenti secondo le procedure **PI 6.3 Presa in carico di beni realizzati da terzi, dismissione di beni e anagrafica impianti** o la **PI10.9 Presa in carico impianti di sollevamento progettati o realizzati da terzi**.

Modalità operative di gestione del personale in campo per Acque Spa – modello WFM

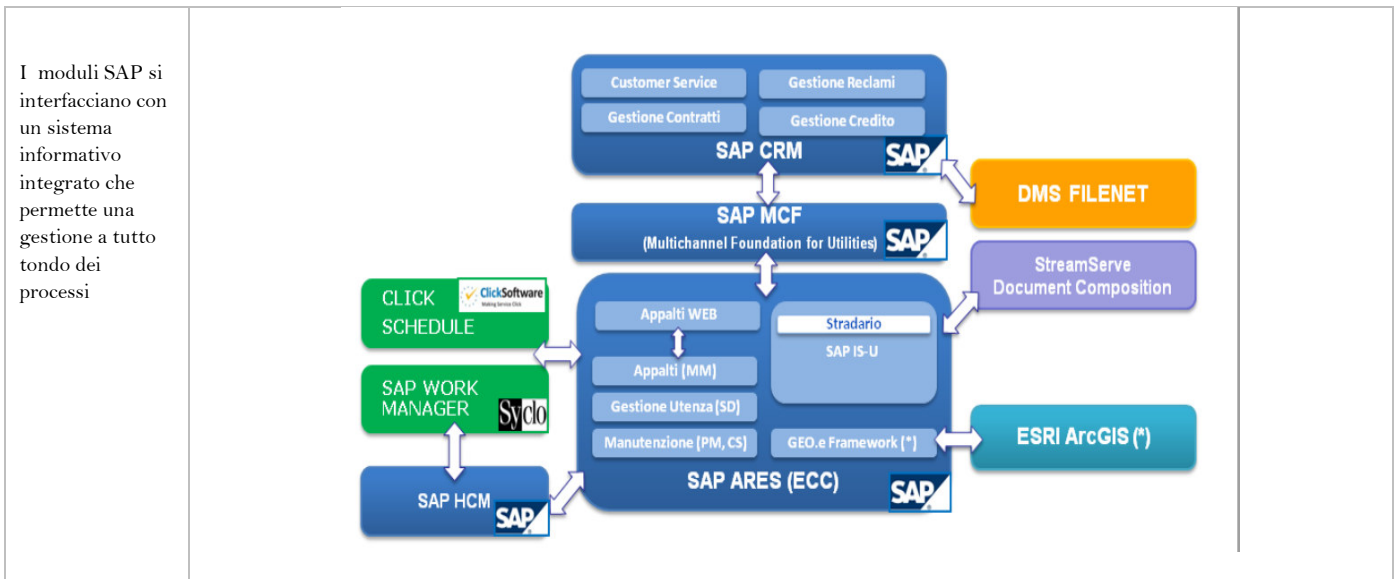
Il gruppo acque ha introdotto in tutti i processi i sistemi SAP. In particolare nel modello di gestione della parte conduzione impianti e reti si è sviluppato un novo modello organizzativo. Tutto il territorio gestito da Acque Spa è stato suddiviso in 2 REGION e ciascuna REGION in 6 DISTRICT con i relativi Manager del territorio e Team leader.

L'implementazione del WFM, ovvero di un sistema capace di dispacciare automaticamente gli operativi sulla base del match tra la loro posizione fisica, le loro competenze (skill) e la natura dei compiti (task), in particolare si propone l'obiettivo di migliorare:

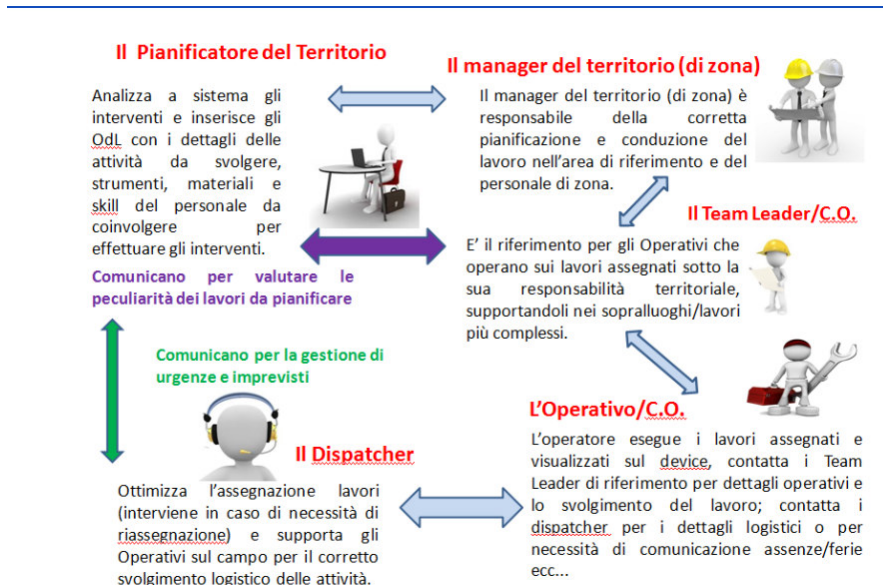
- la qualità del servizio e dell'efficienza operativa: puntualità negli interventi e dislocazione delle risorse sul territorio in base alle specifiche competenze;
- la qualità dei processi, migliorando i tempi di inserimento manuale nei sistemi informativi dei dati riportati su supporto cartaceo, riduzione degli errori e delle informazioni incomplete o mancanti;
- la qualità dei sistemi di gestione della sicurezza offrendo uno strumento operativo ulteriore a tutela degli operatori per ogni esigenza di comunicazione, assistenza ed intervento;
- la semplificazione delle attività del personale operativo grazie alla disponibilità di una nuova e più moderna piattaforma unica, utilizzabile in campo costantemente aggiornata (specifiche tecniche, documentazioni, ecc).
- la qualità e la tempestività dei dati disponibili sui sistemi informativi e la loro analisi per la gestione e la rendicontazione agli enti.

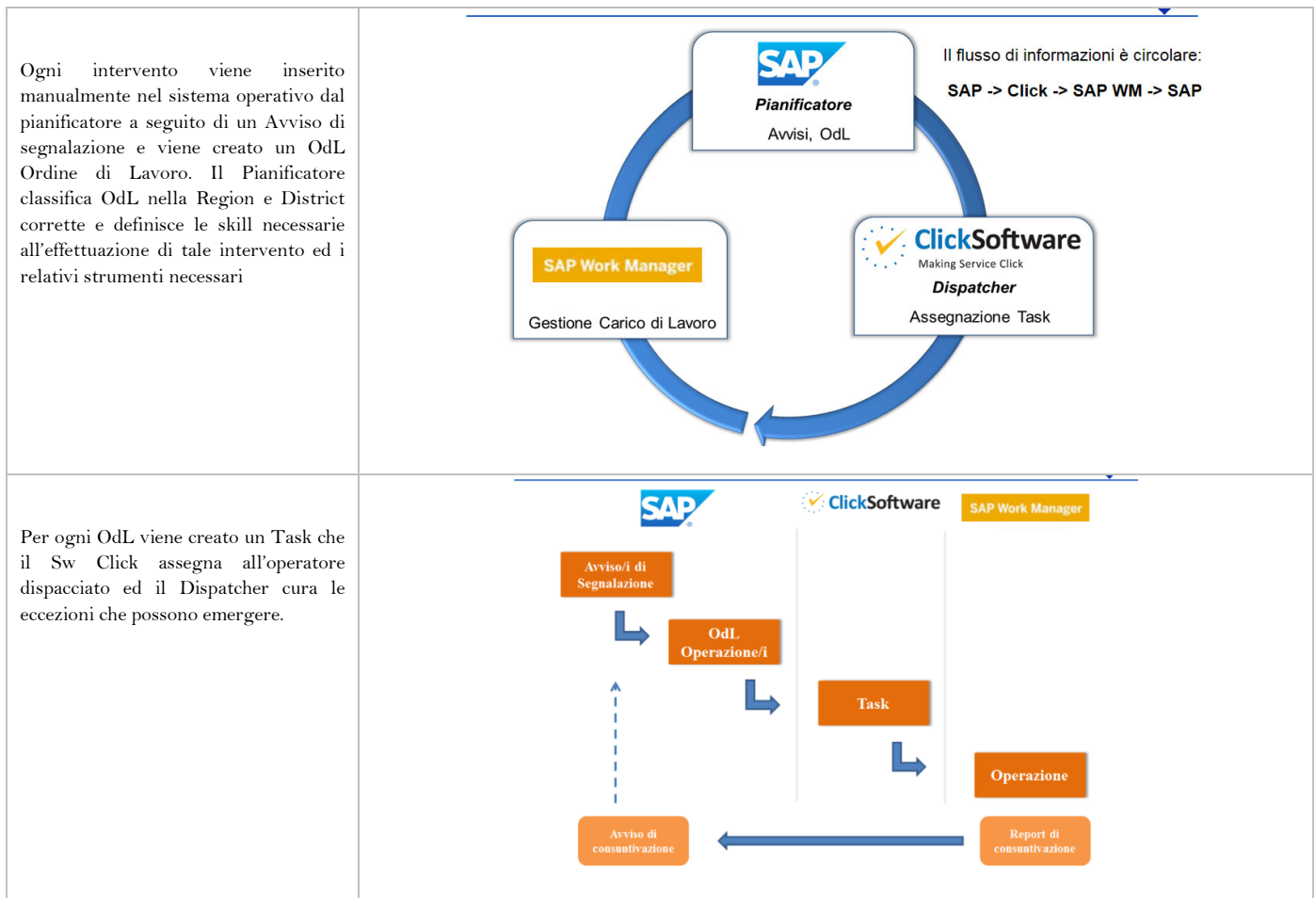
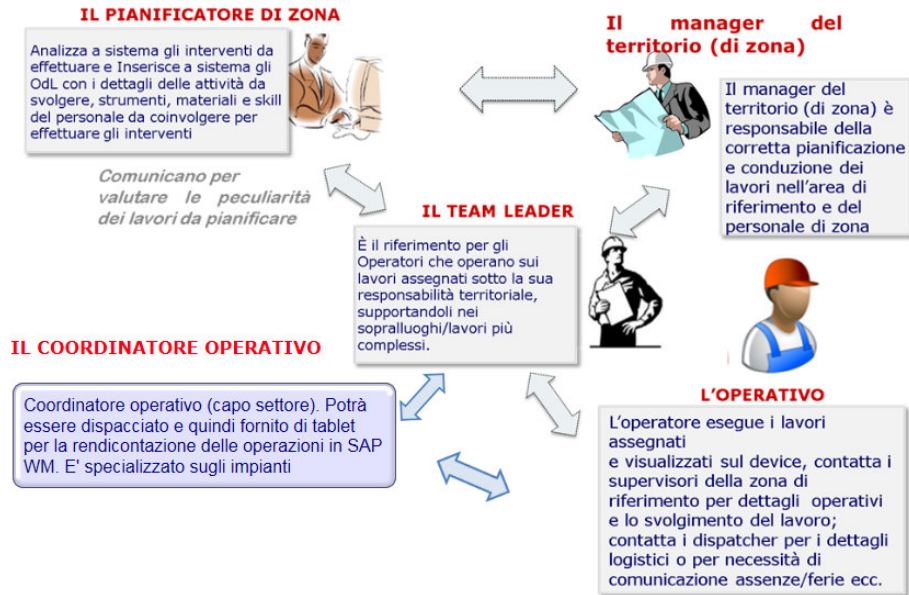
Le attività di gestione della forza lavoro per la conduzione degli interventi su impianti – reti ed utenti sono gestiti con il supporto dei seguenti applicativi informatici.





I flussi di comunicazione tra le diverse figure descritte nel dettaglio nella tabella delle responsabilità è possibile rappresentarla come segue.







Pianificatore

Gli **OdL** sono creati su **SAP PM** (SAP CRM per la G.U.) manualmente dal **Pianificatore** a partire o meno da un **Avviso di Segnalazione**.

L'OdL contiene:
Informazioni generali (#Avviso, Tipo OdL, Tipo Attività PM, Date Cardine, Sede Tecnica/Indirizzo, Gruppo di Lavoro Responsabile, etc.)
Operazioni (min. 1 per OdL) da svolgere (Chiave Testo Standard, Skill, Durata, etc).
Affinchè Click Schedule attribuisca al meglio un'Operazione ad un Operatore, il Pianificatore **rilascia e salva** l'OdL: in tal caso lo status dell'Operazione diventa **da assegnare**, e la stessa viene inviata a Click.



Dispatcher

Il Dispatcher gestisce l'attribuzione delle Operazioni (**Task**) agli Operatori.

Click attribuisce automaticamente i Task; il **Dispatcher** gestisce le eccezioni e le necessità di natura logistico/organizzativa che emergono durante la giornata.

Per ottenere la **miglior attribuzione possibile**, Click si basa su disponibilità, skill, tempi di viaggio, localizzazione, etc.

L'Operazione passerà in stato **assegnato** quando sarà attribuita ad un Operatore; solo allora sarà trasmessa al *tablet*.



Operatore

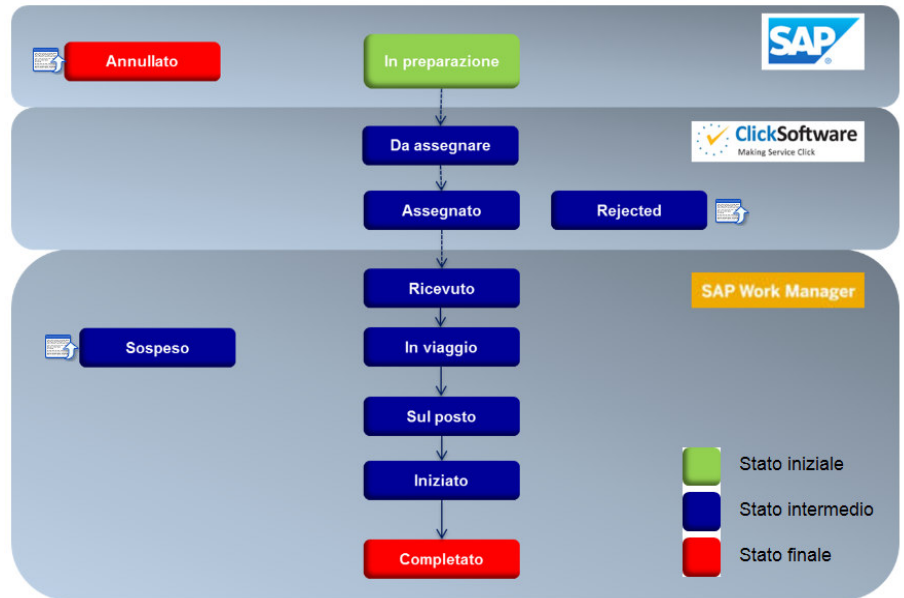
L'Operatore, **sincronizzando** il *tablet* "costantemente", visualizza l'Operazione/Task/Attività che gli è stata assegnata: lo stato diventa **ricevuto**.

L'Operatore indicherà lo **stato in cui si trova (in viaggio, sul posto, iniziato e completato)**, avrà l'opportunità di allegare foto e documenti, inserire note e dovrà compilare il **Report di Consuntivazione** (queste info popoleranno l'Avviso di Consuntivazione in SAP PM); il tutto visibile in tempo reale su SAP PM e Click.

Ad ogni cambio di stato il tablet verrà sincronizzato automaticamente.

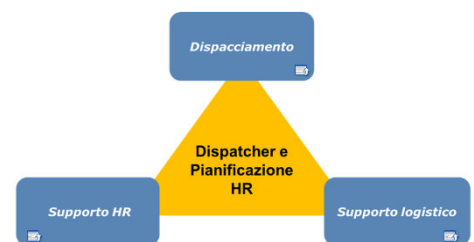


Ogni task ha il seguente ciclo di vita:



Il dispacciamento del personale operativo viene gestito da Click automaticamente abbinando OdL che necessita di determinate SKill al Personale operativo dispacciato che le possiede sia in termini di competenza che in termini di vicinanza territoriale.. Ogni dispatcher coordina il lavoro di un team risorse WF assegnato assegnando i lavori e gestendo tutte le eccezioni (anticipi, indisponibilità produttive, ritardi etc.)

Il dispatcher viene supportato in modo particolare dal Referente HR che gestisce le Indisponibilità Produttive come ferie, permessi, malattie ed imprevisti vari. Il supporto logistico supporta il dispatcher dal punto di vista



della gestione dei mezzi aziendali e della relativa disponibilità degli stessi agli operatori.

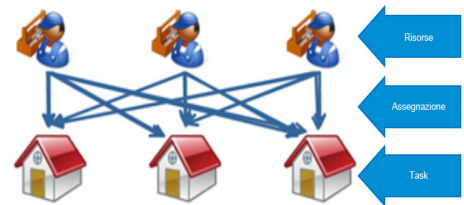
Per gestire le **Indisponibilità Produttive** che sottraggono tempo operativo agli operatori in campo, sono stati allestiti i seguenti Tipi Ordine:


- AICC Consegna Campioni
- AIFC Formazione e Coaching
- AIMA Manutenzione Automezzo
- AIRM Rientro a magazzino
- AIVF Visite Ufficio
- AIVM Visita Medica

A monte del lavoro di pianificazione e dispatching sono state definite le tipologie di interventi potenzialmente da fare nell'ambito del SII e le Skill necessarie per ciascun intervento. Le skill e le tipologie di intervento sono revisionate e validate periodicamente ed attribuite a ciascun operatore.

ClickSchedule è un applicativo che assegna le risorse aziendali ai lavori in arrivo (task) seguendo delle **regole** (es: District, Skill) e degli **obiettivi** (es: riduzione viaggi, rispetto appuntamenti) tramite diverse **POLITICHE DI SCHEDULAZIONE** (COMBINAZIONI DI REGOLE E OBIETTIVI).

Ad ogni task viene attribuita una priorità di intervento ed ogni operatore ha a disposizione un automezzo sul quale vengono monitorati i materiali di consumo in modo tale da mantenerne le scorte e provvedere anche alle fasi di carico a magazzino.

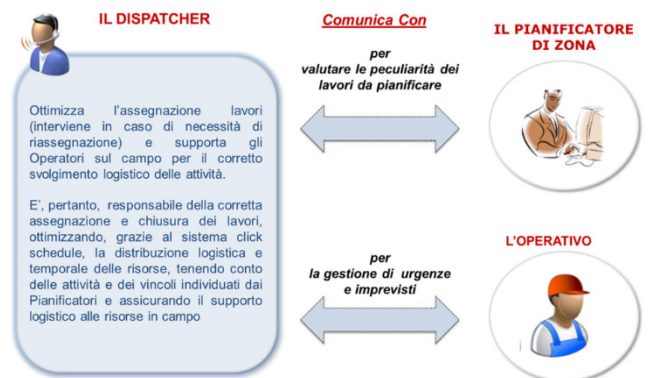


Gestione Automezzi: 

- Ogni Operatore avrà a disposizione un **automezzo** che sarà anche considerato **magazzino viaggiante**.

Gestione Materiali:

- Ogni automezzo associato all'Operativo prevede un **kit base di materiali**.
- Durante l'esecuzione sarà necessario da **SAP Work Manager** utilizzare la sezione **Materiali** per indicare il consumo dei materiali in modo da dare sempre una situazione aggiornata della scorta presente sull'automezzo e poter quindi organizzare i riapprovvigionamenti.



Operatore Front End 

Pianificatore 

Dispatcher 

Risorsa 

Livello di priorità	Descrizione
1	Molto alta (riservata ai task relativi a emergenze)
2	Alta (riservata ai task di Gestione Utenza)
3	Media (riservata ai preventivi)
4	Bassa (riservata alla programmata)

Le assegnazioni delle attività a cura del dispatcher avvengono come segue

Es. Assegnazione Attività



Es. Impossibilità eseguire il lavoro



Attività del pianificatore. Il Pianificatore per ciascun Avviso decide se prendere in carico la segnalazione o chiuderla nel caso in cui non ci sia attività da fare. Ogni mattina il Pianificatore controlla la LISTA AVVISI pervenuti.

Il Pianificatore inserisce a seguito di un Avviso di segnalazione un OdL. Il Pianificatore lavora sul modulo SAP PM su due oggetti:

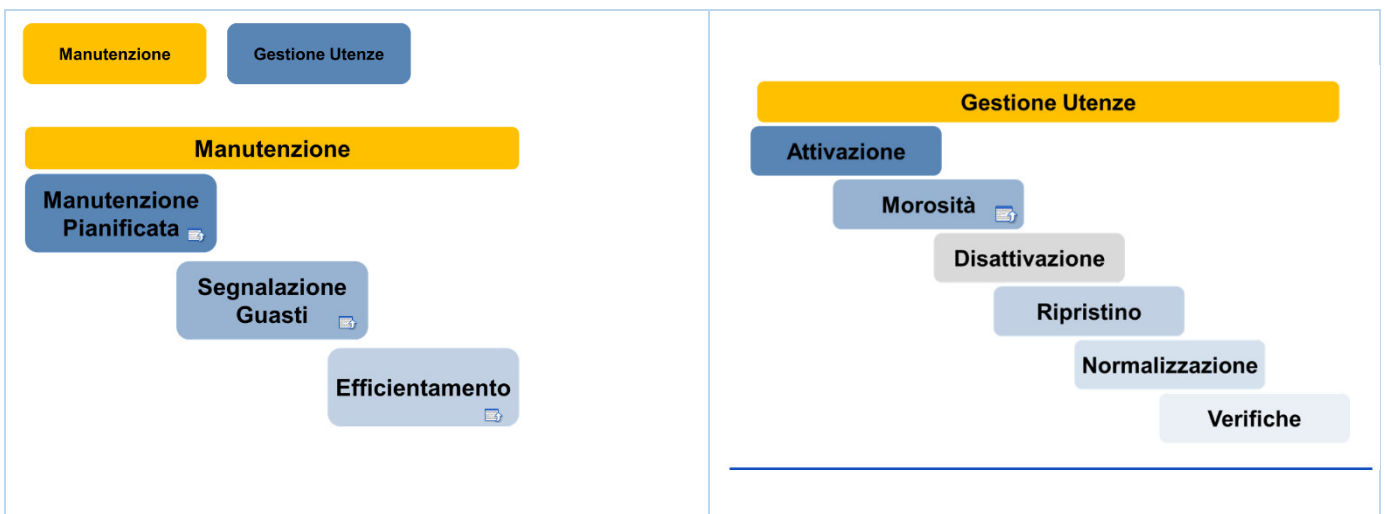
1. L'AVVISO
2. L'ORDINE DI LAVORO ODL

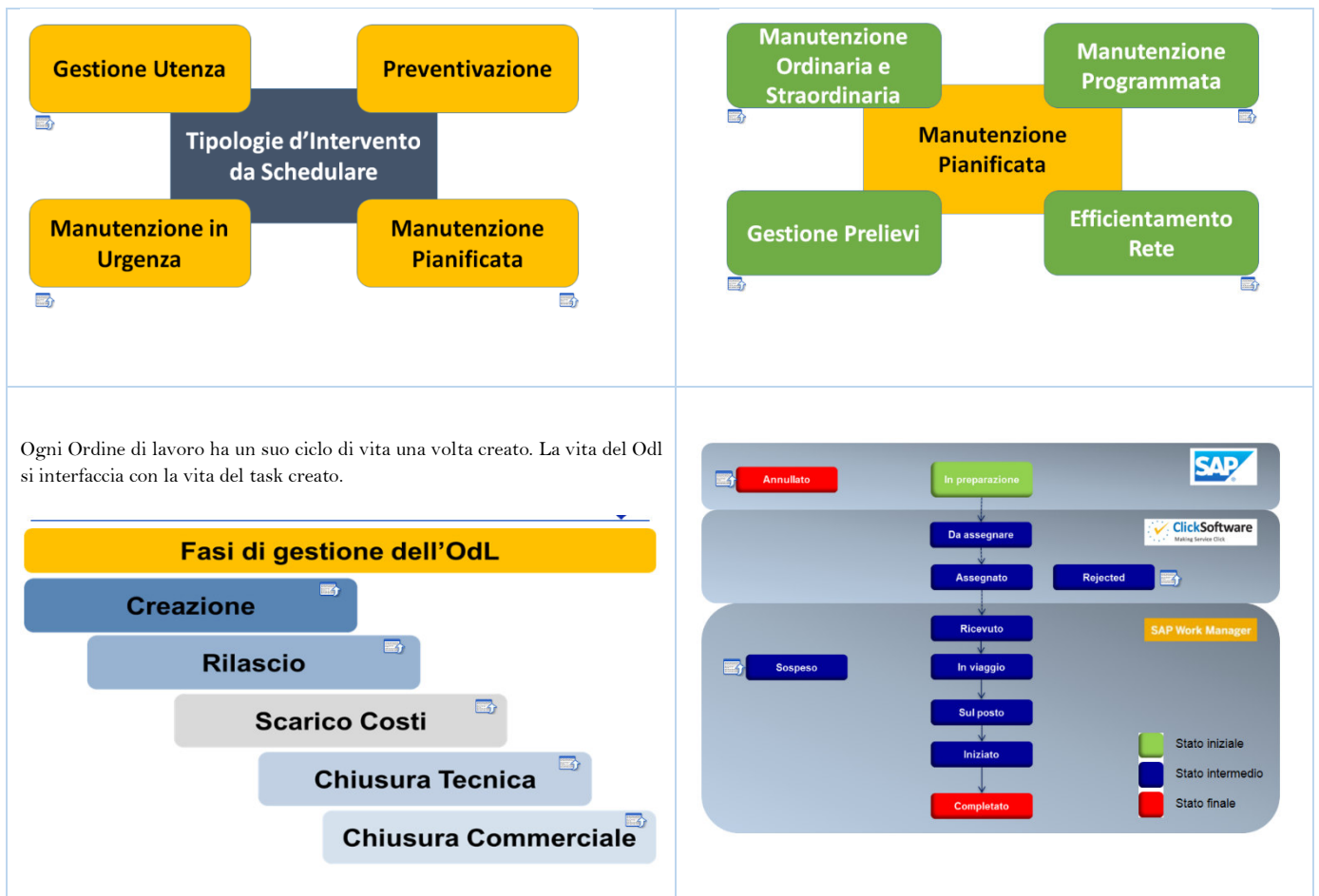
L'avviso è utilizzato per tracciare la richiesta di intervento che può essere di vari tipi e di varie origini:

1. AVVISO INTERNO – AI dall'operatore tramite TABLET o dal Team Leader
2. AVVISO ESTERNO – AE da Call center su SAP CRM
3. AVVISO DA TELECONTROLLO – AT a cura degli addetti alla Sala Operativa su SAP PM

Nella creazione dell'OdL il pianificatore ha cura di attribuire il corretto Centro di lavoro come da mappa paragrafo 6.3. Un OdL può anche essere creato senza un Avviso iniziale. Nel momento in cui il lavoro è stato eseguito il Pianificatore può chiudere l'OdL.

I principali processi WFM del pianificatore sono

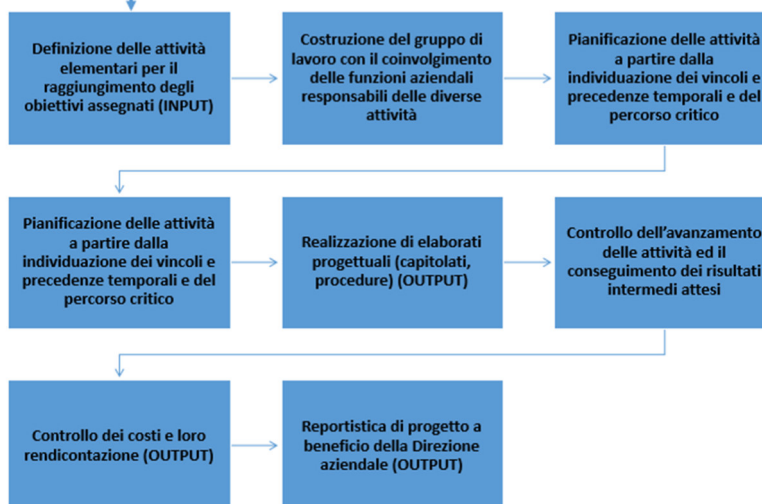




Attività utente programmabili derivanti da CRM Ogni richiesta di intervento tecnico che sia possibile programmare presso l'utenza che deriva dal contatto utente CRM tramite i canali di contatto viene recepita nel sistema operativo CRM come un Ordine di Servizio OdS che rientra nel modulo Click Shedule e quindi viene assegnato agli operatori WM. Per ulteriori dettagli si rimanda alla **PII 12.1 Gestione operativa WFM**.

Attività settore Progetti Speciali.

L'unità progetti speciali ha incarico la gestione di progetti inclusi nel piano di investimenti aziendale (INPUT) considerati di particolare rilevanza dalla Direzione aziendale nel seguente modo:



Gestione sportelli/call-center commerciale

Acque SpA determina e riasamina i requisiti relativi al prodotto/servizio erogato (requisiti precisati dal cliente, requisiti non precisati dal cliente ma necessari per l'uso atteso, requisiti cogenti, requisiti aggiuntivi), inoltre stabilisce ed attiva adeguate modalità di comunicazione con il cliente in merito a: informazioni relative al prodotto, quesiti, gestione di contratti e informazioni di ritorno da parte del cliente. Tutte le condizioni e gli standard del servizio che regolano il rapporto Acque SpA -cliente sono definite all'interno del regolamento di fornitura e della Carta dei Servizi. I due documenti suddetti rappresentano i requisiti cogenti relativi al servizio da erogare all'utente, mentre la determinazione dei requisiti specificati dal cliente, che esulano da quelli identificati dai documenti suddetti, avviene mediante il servizio di sportello o di call center. Call-center e sportelli erogano gli stessi servizi secondo due diverse prassi. Il processo di gestione delle richieste del cliente, compresa l'assistenza durante e successivamente l'erogazione del servizio, è presieduto dal Responsabile Commerciale Gestione clienti/utenti dal quale dipende il controllo del call-center (LE SOLUZIONI) e degli sportelli e che coordina le attività delle altre funzioni aziendali coinvolte in base alle richieste del cliente.

Il monitoraggio del rispetto degli standard contrattuali, della Carta della qualità del servizio e di qualità tecnica e contrattuale richiesta da ARERA è sistematico secondo quanto definito nella **PI 1.9 Gestione dei rapporti con l'autorità idrica toscana** e **PI 1.12 Gestione rapporti con Autorità Di Regolazione Per L'energia Reti E Ambiente**. Per l'utente il mancato rispetto degli standard può portare a ricevere un indennizzo automatico. Il rispetto generale degli standard è monitorato annualmente da ARERA. In caso di mancato rispetto degli standard a causa dell'Azienda sono automatiche e periodicamente verificate. Le attività di contatto con l'utenza sono disciplinate nella **PI 3.2 Gestione sportelli commerciali**. La tutela dei dati forniti dagli utenti è disciplinata nella **PI 1.11 Gestione privacy**. Il riesame dei requisiti relativi al prodotto avviene sia in sede di CdA dell'AIT che ha la facoltà di modificare il Regolamento del servizio idrico integrato e la carta dei servizi sia in sede interna, nel momento in cui si individuano, sulla base delle richieste/reclami degli utenti, la necessità di modificare le procedure operative. Grazie al servizio di sportello, di call center e di back office commerciale, l'azienda riesce a garantire la rintracciabilità di tutti i dati attuali e storici riguardanti una determinata utenza (vulture, subentri, pagamenti, richieste di rettifiche, etc.).

Fatturazione e gestione incassi. Le attività di rilevazione dei consumi (attività affidata alla società collegata LeSoluzioni) ed i controlli necessari a garantire una corretta imputazione degli stessi agli utenti finali nonché le attività necessarie all'emissione delle bollette (di acconto e di saldo) per gli utenti finali sono disciplinati dalla **PI 3.16 Fatturazione**. Tale processo prevede le attività di:

- back office;
- inserimento e controllo letture nel DB gestionale delle utenze;
- generazione e controllo letture presunte;
- elaborazione e controllo bollette;
- emissione bollette e riepiloghi contabili;
- stampa, imbustamento e spedizione bollette emesse (affidato a ditte esterne);
- emissione note di credito;
- fatturazione preventivi;
- fatturazione acque reflue.

Le attività di gestione dei pagamenti delle bollette ed in particolare: riscontro pagamenti bollette; gestione dei rapporti interbancari diretti con i clienti finali; riconciliazione contabile di ogni singolo conto corrente (bancario e/o postale) vengono descritte in **PI 3.17 Incassi**.

Qualora l'utente segnali errori di fatturazione, l'Ufficio Commerciale dopo aver verificato in base alla **PI 3.15 Corretta applicazione tariffe idriche** di aver attribuito la tariffa corretta, attiva l'esercizio che programma la rilettura o la verifica del contatore. L'esito della rilettura/verifica viene trasmesso all'Ufficio Commerciale che a seconda dei casi dispone la remissione della bolletta o meno con le modalità definite nella procedura **PI 3.16 Fatturazione**. In conformità al regolamento del SII gli utenti qualora lo ritengano opportuno possono presentare richieste di agevolazione nel caso siano incorsi in perdite occulte.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001

UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001

Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Gestione del credito: incassi, gestione morosità e recupero crediti, gestione rischi e crediti alto valore

In conformità a quanto previsto dalla Carta dei Servizi, Acque provvede ad attivare l'iter di recupero crediti qualora si rilevi il mancato pagamento delle bollette. Le modalità di recupero crediti, di messa in mora dell'utente, le richieste di rateizzazione e le eventuali disattivazioni/attivazioni della fornitura sono definite dalla procedura **PI 3.5 Recupero crediti da tariffa del SII**, **IT 3.5.1 Transazioni su crediti commerciali**, **IT 3.5.2 Gestione delle richieste di rateizzazione**, **IT 3.5.3 Conciliazioni su crediti commerciali**,

L'erogazione del servizio idrico integrato agli utenti e il suo monitoraggio lungo tutte le fasi del processo di erogazione o viene garantita nel tempo attraverso le seguenti attività:

Gestione reclami e richieste di informazioni

Il Servizio Clienti/utenti direttamente o attraverso il call-center:

- riceve tutte le richieste del cliente in merito ai servizi offerti da Acque SpA inoltre si occupa di inoltrare le richieste alle funzione interessate.
- fornisce le informazioni relative alle tipologie di servizi erogati;
- riceve i reclami e/o le richieste scritte da parte dei clienti e le gestisce in base alle procedure **PI 3.4 Gestione Reclami** o **PI 3.6 Gestione delle richieste scritte**

La gestione del call-center è un processo fondamentale per il soddisfacimento delle esigenze dei clienti ed è per questo tenuto sotto controllo per mezzo degli audit interni eseguiti da personale indipendente dal Servizio Clienti.

Rapporti con l'Autorità Idrica Toscana (AIT) e con l'ARERA

Il Settore regolazione gestisce i rapporti, le comunicazioni e i flussi informativi che vengono trasmesse all'AIT e all'ARERA secondo quanto previsto dalle **PI 1.9 Gestione dei rapporti con l'autorità idrica toscana** e **PI 1.12 Gestione rapporti con Autorità Di Regolazione Per L'energia Reti E Ambiente** e che possono concernere quanto segue:

- Rendicontazione periodica dei dati/indicatori richiesti da convenzione
- Rendicontazione periodica dei dati/indicatori richiesti dall'AEEGSI
- Trasmissione di proposte di modifica e/o integrazione di atti – convenzioni - art. - regolamenti concordate con i settori competenti
- Risposte a richieste specifiche avanzate dall'autorità stessa – concordate con i settori competenti

Gestione richieste risarcimento danni

Durante l'erogazione del servizio gli operatori possono trovarsi ad operare con proprietà del cliente o in loro prossimità. Eventuali danni procurati a terzi e/o loro proprietà sono gestiti dall'Ufficio assicurazioni che provvede all'attivazione di un istruttoria che prevede la verifica della sussistenza della richiesta da parte dei responsabili di zona e la successiva gestione del sinistro da parte della compagnia assicuratrice secondo quanto previsto dalla istruzione tecnica **IT 1.3.1 Gestione Risarcimento Danni**.

Gestione emergenza idrica quali/quantitativa

In caso di paventata crisi idrica da scarsità, il Dirigente Gestione operativa con il supporto del Settore Conduzione reti e impianti valuta, in funzione dei tempi e del numero di cittadini interessati all'evento, la tipologia dei mezzi e delle attrezzature da mettere a disposizione dell'utenza per garantire la quantità di acqua necessaria. Quindi predispone un piano di intervento che viene inoltrato con adeguato anticipo all'AIT. In particolare, nel caso in cui siano coinvolte strutture di particolare sensibilità, quali ospedali, scuole, ecc, Acque SpA adotterà specifiche misure tendenti a ridurre al minimo il disagio, concordandole con le strutture interessate. Nel caso in cui Acque SpA si renda conto, dell'impossibilità di mantenimento dei livelli qualitativi dell'acqua erogata entro i requisiti previsti dalla legge, provvede ad informare le autorità competenti (l'AIT, l'ASL, il Sindaco territorialmente competente) per definire insieme un piano di intervento e di misure specifiche per garantire le utenze in modo particolare quelle sensibili, quali ospedali, scuole, etc. In seguito al piano concordato con le competenti autorità, informa gli utenti e si organizza per intervenire, prevedendo e valutando in funzione dei tempi e del numero di cittadini interessati all'evento, la tipologia dei mezzi e delle attrezzature da mettere a disposizione dell'utenza per garantire la quantità di acqua necessaria. Attraverso l'attivazione del servizio di emergenza parzialmente sostitutivo dell'erogazione, mediante erogazione di acqua potabile con autobotte. **ALL. 4 PI 5.1 Procedura emergenze acquedotto**

Gestione emergenza alluvione. Si attiva una procedura informatizzata che gestisce l'evento mediante la segnalazione al MT e/o al tecnico reperibile da parte della Protezione Civile – unità di crisi – istituita presso la Prefettura e/o Comune. Nei casi di eventi pericolosi come l'emergenza alluvione, Responsabilità e modalità di definizione degli interventi necessari sono regolate dalla procedura **PII 8.7 Preparazione e risposta alle emergenze**.

Gestione impianti di approvvigionamento e di potabilizzazione. La conduzione ed il controllo di tutte le fasi del ciclo di produzione dell'acqua erogata, in particolare relativa a: fonti di approvvigionamento (pozzi, sorgenti e prese superficiali), impianti di sollevamento, depositi impianti di trattamento ed impianti di disinfezione viene svolta secondo la procedura **PI 5.1 Gestione e manutenzione impianti di produzione acqua potabile e reti idriche** e **IT 5.1.1 Esecuzione e controlli acquedotto**. La qualità dell'acqua viene monitorata nelle varie sezioni di impianto a seconda della tipologia dell'impianto stesso.

Gestione rete acqua potabile. La gestione e la manutenzione ordinaria delle reti acquedotto comprende l'attività di lavaggio periodico delle condotte; il controllo della pressione nei punti caratteristici della rete; la verifica del livello di disinfettante in rete. Le modalità operative sono quelle descritte nella procedura **PI 5.1 Gestione e manutenzione impianti di produzione acqua potabile e reti idriche**. La qualità dell'acqua viene monitorata lungo la rete idrica secondo le modalità stabilite dal laboratorio.

Attraverso l'aggiornamento della cartografia e dell'anagrafica impianti viene garantita la rintracciabilità dell'acqua erogata all'utente: in base alla zona di residenza dell'utente si può risalire alla rete di distribuzione locale per poi identificare l'impianto/i di potabilizzazione di provenienza.

Ricerca perdite idriche. Gli interventi di ricerca perdite occulte vengono richieste, per posta elettronica o per via telefonica, dalla direzione tecnica o dai responsabili di zona. Viene effettuata una campagna conoscitiva preliminare ed un monitoraggio iniziale dei consumi.

Gestione impianti di sollevamento e fognatura

Le attività necessarie per mantenere efficiente la rete fognaria comprendono sia attività di controllo della rete sia attività di manutenzione programmata. Le attività di carattere preventivo, necessarie alla successiva programmazione delle attività di manutenzione, rivestono una importanza fondamentale per l'operatività del servizio in quanto permettono di poter anticipare gli eventi per i quali altrimenti sarebbe necessaria l'attività di pronto intervento ed acquisiscono nozioni e conoscenze sulle caratteristiche funzionali delle reti, sul loro stato di conservazione e sulle caratteristiche degli scarichi immessi indispensabili ad una seria e razionale programmazione delle attività di manutenzione e pulizia.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Tali attività sono programmate sulla base di piani effettuati dal Dirigente Gestione Operativa secondo quanto previsto dalla procedura di **PI 4.2 Gestione e manutenzione reti fognarie**.

Attraverso l'aggiornamento della cartografia e dell'anagrafica impianti viene garantita la rintracciabilità del refluo in ingresso agli impianti di depurazione: in base all'ubicazione dell'impianto si può risalire alla rete di collettazione locale per poi identificare l'abitazione civile/impianto di produzione di provenienza.

In base alla **PI 4.3 Rilascio relazione di accettabilità interna relativa alle nuove autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura degli scarichi produttivi** e alla **PI 4.4 Rilascio parere di accettabilità preventivo allo scarico di acque meteoriche contaminanti e di prima pioggia in pubblica fognatura** vengono valutate le richieste di nuove autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura.

Ricerca e rimozione perdite fognatura Le attività di ricerca e riduzione perdite sulle reti fognarie sono eseguite esclusivamente sulle reti di fognatura nera e dunque in quelle aree territoriali in cui sono presenti fognatura separate. Tali attività sono programmate sulla base della vetustà delle reti fognarie e sulla qualità degli scarichi che vi passano. Le attività sono pianificate ed eseguite secondo quanto descritto dalla procedura **PI 4.2 Gestione e manutenzione reti fognarie**.

Gestione impianti di depurazione: L'Operatore di laboratorio esegue periodicamente di controlli della qualità delle acque gestite dall'impianto di depurazione, monitorando i parametri riportati in procedura, in ingresso all'impianto e allo scarico. Ogni apparecchiatura è gestita secondo un piano di manutenzione predisposto dal Manager del territorio e basato sulle ore di funzionamento. L'esecuzione di interventi di manutenzione programmata e/o straordinaria viene registrata in modo da poter ripianificare i successivi interventi. In caso di emergenze (parametri fuori specifica), il MT è incaricato di avvisare tramite fax: Sindaco, ARPAT, Carabinieri e Prefettura.

• ACQUE SERVIZI

Pianificazione del Sistema di Gestione

Acque Servizi ha individuato quali sono i processi necessari alla realizzazione dei lavori e servizi. Per l'erogazione dei propri servizi e la realizzazione dei lavori definisce gli obiettivi ed i requisiti necessari alla pianificazione ed alla realizzazione degli stessi. Acque Servizi per ciascun processo definisce e mette a disposizione le risorse occorrenti ed i documenti e registrazioni necessarie.

Acque Servizi ha individuato quali sono gli aspetti ambientali e gli usi energetici significativi delle proprie attività, prodotti e servizi e ha determinato quali sono quelli significativi, secondo la **PII 9.1 Analisi ambientale** e la **PII 9.2 Identificazione e valutazione periodica degli usi energetici**.

Gli impatti ambientali significativi sono evidenziati nell'analisi ambientale iniziale di gruppo come detto per Acque SpA e vengono monitorati attraverso le procedure e le istruzioni necessarie allo svolgimento delle attività minimizzando gli impatti negativi sull'ambiente.

Gli impatti energetici significativi sono evidenziati nell'Analisi energetica infragruppo e vengono monitorati secondo la **PII 9.3 Monitoraggio degli usi energetici** e quanto previsto nelle altre procedure impattati sull'aspetto energetico. Le responsabilità e le modalità per il monitoraggio ed il controllo dei consumi di energia elettrica sono dettagliate in **PII 9.4 Gestione risorse energetiche**. Si intendono come attività di monitoraggio e controllo tutte quelle azioni volte al controllo e alla verifica dei consumi energetici, al fine di poterne controllare l'andamento in funzione della produzione (acqua prodotta, acqua sollevata, reflui depurati, rifiuti trattati etc.). L'acquisizione dei dati e la loro archiviazione è dettagliata nella **IT 9.3.1 Compilazione e archiviazione report energetici**. Per maggiori dettagli si rimanda alla sezione specifica sulla Valutazione energetica infragruppo.

Acque Servizi ha adottato un modello di organizzazione, gestione e controllo, implementato secondo la norma **UNI ISO 45001**, che si correla in modo sinergico e convergente sia al Testo Unico sulla sicurezza D.Lgs. 81/08, sia al D.Lgs. 231/01. Tale modello è costituito da un complesso organico di procedure contenenti principi, regole, disposizioni, schemi organizzativi e connessi compiti e responsabilità, funzionali alla realizzazione ed alla gestione di un sistema di controllo e monitoraggio delle attività. Le Istruzioni di lavoro sicuro stabiliscono e dettagliano i criteri operativi delle attività in oggetto e sono state redatte tenendo in considerazione le capacità umane nella progettazione del luogo di lavoro, dei processi, degli impianti e delle macchine, in modo da ridurre o eliminare alla fonte i rischi per la sicurezza. I processi di realizzazione e la loro interazione con i processi principali e di supporto è rappresentata graficamente nei paragrafi successivi. Acque Servizi ha implementato anche un Sistema di gestione per la sicurezza stradale in conformità alla norma tecnica internazionale UNI ISO 39001. Il sistema di gestione 39001 definisce i requisiti per permettere ad Acque SpA e Acque Servizi, coinvolte direttamente e/o indirettamente in attività di trasporto su strada di cose o persone, di ridurre il numero di morti e infortuni gravi derivanti da collisioni stradali. Le procedure di riferimento sono la **PII 8.10 Gestione della sicurezza stradale**, la **IT 8.10.2 Gestione e analisi incidenti stradali** e la **IT 8.10.3 Guida sicura e comportamento in emergenza su strada**. Per maggiori dettagli si rimanda alla specifica sezione di gruppo. Il sistema SA 8000 è ad esso integrato come indicato in precedenza.

Processi relativi ai clienti

I servizi offerti da Acque Servizi si rivolgono al gestore Acque SpA (committente unico) e sono regolati secondo quanto previsto nella **PI 7.1 Gestione commesse e ordini di intervento**. L'impatto con il cliente avviene in fase di trattativa per l'acquisizione della commessa, in fase di realizzazione del servizio/lavoro ed in fase di fatturazione.

Le Convenzioni sulla base delle quali Acque Servizi svolge i lavori e servizi per Acque SpA sono le seguenti:

1. Convenzione/i manutenzioni interventi in emergenza o programmati eventualmente supportati da perizie e non da progetti (gestione WFM - Web appalti)
2. Convenzione/i Servizi Ambientali (gestione WFM - Web appalti)
3. Convenzione/i trasporto fanghi palabili che viene gestita in ATI con Acque Industriali (gestione WFM - Web appalti)
4. Convenzione/i lavori di manutenzione e realizzazione (supportati da un progetto) che viene gestita come indicato nella **PII 10.6 Gestione delle commesse**. La presente convenzione non entra nella gestione WFM e in quella di Web appalti.

Le convenzioni e gli affidamenti sono stipulati come segue:

1. valutazione della richiesta da parte di Acque SpA e analisi di fattibilità effettuata dall'AD di Acque Servizi;
2. redazione della proposta di convenzione effettuata dalle parti;
3. firma della convenzione da parte dell'AD di Acque Servizi e del Dirigente di Settore di Acque SpA.

Le attività di Acque Servizi sono:

Il presente documento è controllato solo a livello informatico quindi la copia cartacea è da considerarsi non controllata
Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



1. Grandi Commesse - Il settore si occupa della realizzazione di opere di rilevante importanza pianificati e con progetti specifici per i quali è necessaria la puntuale programmazione ed organizzazione ed il coordinamento di più imprese monitorando e controllando costantemente l'andamento dei lavori, misurando la performance dei gruppi di lavoro verificandone gli obiettivi prefissati, evidenziando le eventuali deviazioni rispetto a quanto pianificato ed individuando anche le azioni correttive.
2. Lavori e Manutenzioni - I due centri operativi ubicati a Pisa e Ponte a Egola, eseguono lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria su reti idriche e fognarie e su impianti di potabilizzazione e depuratori.
3. Lavori elettrici - si occupa su tutto il territorio gestito da Acque SpA degli interventi sugli impianti elettrici sia di potenziamento, sostituzione, manutenzione e nuove realizzazioni compreso anche l'installazione e manutenzione di strumenti di misura e controllo.
4. Servizi ambientali - le attività svolte comprendono la manutenzione sulla rete fognaria e sugli impianti di depurazione del Gestore, il trasporto di acqua potabile per l'acquedotto, il trasporto e lo smaltimento in discarica dei rifiuti solidi prodotti dagli impianti di Acque S.p.A., nonché il trasporto e l'avvio a recupero (compostaggio e/o agricoltura) dei fanghi biologici ed il servizio di videoispezione.

Gestione fornitori

Gli acquisti vengono gestiti in service dalla capogruppo Acque SpA si rimanda pertanto all'apposito paragrafo. Tutti gli acquisti di materiali, servizi e lavori vengono effettuati seguendo quanto previsto dalle **PII 2.x Acquisti** nel rispetto di tutte le prescrizioni di legge anche in materia di sicurezza, ed impatti ambientali ed energetici.

Controllo delle forniture di prodotti e servizi

Le modalità del controllo delle forniture vengono definite dal Resp. di Settore coinvolto. Sui materiali componenti e prodotti in ingresso e lavori affidati, il personale incaricato curerà la verifica della:

- rispondenza all'ordine in termini di tipo e quantità di fornitura, conformità dei lavori effettuati rispetto a quelli stabiliti;
- integrità dei materiali e/o degli imballi;
- presenza della documentazione certificativa, quando richiesta contrattualmente;
- verifica dell'effettuazione di eventuali controlli o collaudi previsti dalla fornitura.
- coerenza dei requisiti di sicurezza e di tutela ambientale richiesti

Per il controllo delle forniture di servizi il Resp. di Settore coinvolto pianifica le opportune verifiche. La documentazione attestante le verifiche effettuate ed i relativi risultati è archiviata a cura della funzione responsabile della verifica. Le non conformità riscontrate sono trattate secondo le prescrizioni della Sez. 8 del presente Manuale, facendo riferimento alla **PII 1.3 Gestione del Miglioramento**. L'elaborazione periodica dei dati della coerenza delle forniture consente una valutazione del livello qualitativo del prodotto e del fornitore.

Controllo del processo di realizzazione del servizio

Acque Servizi eroga varie tipologie di servizi che possono essere suddivisi in tre macro categorie: manutenzione impianti e reti idriche e fognari, manutenzione elettromeccanica-esecuzione lavori su impianti e reti e servizi ambientali.

Acque Servizi pianifica, svolge e controlla, sotto la responsabilità dell'AD, le attività previste per l'erogazione dei servizi offerti al Cliente. Il governo dei processi, che si prefigge Acque Servizi, prevede la disponibilità di:

- ✓ informazioni sulle caratteristiche dei servizi da erogare (tempi e modi)
- ✓ personale adeguatamente addestrato
- ✓ istruzioni Tecniche documentate sulle modalità di svolgimento delle attività
- ✓ attrezzature e mezzi idonei
- ✓ dispositivi di monitoraggio e misurazione
- ✓ documentazione di registrazione del lavoro svolto.

Il governo dei processi di realizzazione prevede anche attività di monitoraggio e misurazione. La soddisfazione degli stakeholder, per ciascun servizio/lavoro erogato è perseguita garantendo:

- che i requisiti pattuiti nel contratto con il Cliente siano rispettati in pieno;
- che gli interventi siano efficienti e tempestivi in presenza di scostamenti non accettabili dai requisiti concordati,
- che i requisiti dettati per il miglioramento delle condizioni di lavoro vengano attuate.

Il processo di realizzazione è tenuto sotto controllo ricorrendo a: mezzi, attrezzature e strumenti di controllo adeguati e mantenuti in efficienza; piani di controllo; istruzioni Tecniche e di lavoro sicuro relative ad attività esecutive; indicatori/parametri di riferimento, sopralluoghi.

Formazione continua

Compete a ciascun Responsabile di Processo il coordinamento delle attività di realizzazione, l'addestramento operativo del personale sottostante e la verifica che le attività siano svolte conformemente ai requisiti contrattuali.

Acque Servizi, inoltre, identifica e monitora i rischi ed i pericoli cui sono sottoposti i lavoratori attraverso la redazione e l'aggiornamento del Documento di Valutazione dei Rischi e tutte le modalità operative inerenti la Sicurezza sul Lavoro che si ritrovano all'interno delle procedure. Una volta acquisita una commessa l'AD attiva operativamente il Responsabile di Settore affinché tutte le attività previste vengano gestite in conformità ai requisiti richiesti dal cliente. A tal fine l'AD trasmette al Responsabile del Settore gli elementi necessari per l'elaborazione del piano della commessa e di controllo che viene redatto solo per commesse complesse di gestione multifunzionale. Successivamente il Resp di Settore provvede a predisporre la Cartellina di Commessa dove riporta tutta la documentazione di riferimento compreso il Piano di commessa e di controllo. A tal fine l'AD trasmette al responsabile di Settore gli elementi necessari per l'elaborazione del Piano di commessa e di controllo che riporta o richiama almeno le seguenti informazioni/documenti:

- Informazioni generali sul committente e sulla commessa;
- Documenti tecnici di riferimento;
- Documenti di pianificazione e controllo;
- Documenti contrattuali di riferimento;
- mezzi e attrezzature
- personale e professionalità impiegate
- elenco materiali e prodotti occorrenti
- lavori/servizi da effettuare
- controlli da effettuare in fase di esecuzione lavori



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Inoltre partecipa all'eventuale Riunione preliminare di coordinamento con il CSE per la trasmissione della relativa Notifica Preliminare alla AUSL e Dir.Prov.Lavoro competente prima dell'inizio dei lavori.

Programmazione ed esecuzione delle attività

La struttura tecnica di Acque SpA, quando necessita di un intervento da parte di Acque Servizi, parallelamente alla creazione di un ordine su SAP PM, trasmette lo stesso per e-mail alla mailing list del settore di riferimento. L'ordine creato viene pubblicato automaticamente nel **SW Web Appalti** e viene inserito manualmente dal settore di riferimento o dalla ST nel **SW Ordini di Intervento**. Il responsabile di settore ogni mattina riceve, analizza e valuta gli ordini ricevuti ed in base ai codici di priorità di ciascun intervento ed alla complessità dello stesso attiva le squadre operative. Gli interventi richiesti al settore Servizi Ambientali dalla committenza di Acque SpA possono essere suddivisi in due tipologie che vengono gestite da Acque Servizi in modi diversi: le attività programmabili e quelle di pronto intervento:

1. Le attività di servizio programmabili verso il gestore sono organizzate con pianificazione settimanale mediante la gestione di due file condivisi in rete:

- A. il primo, sulla rete aziendale nel quale il settore Gestione operativa di Acque SpA entro il martedì provvede ad inserire le richieste di servizio per la settimana successiva ;
- B. il secondo file condiviso su Google denominato " Servizi Ambientali Acque Servizi "dove entro il mercoledì il settore Servizi Ambientali assegna le risorse interne ed esterne (uomini e mezzi) per ogni tipologia di servizio, rispetto alle richieste del settore Gestione operativa; di seguito l'ufficio Pianificazione crea i vari Ordini per singolo servizio e completa con il numero di ODL il file di Google

2. Per le attività di pronto intervento è previsto l'aggiornamento settimanale di un file condiviso sulla rete aziendale dove i responsabili di Acque Servizi indicano le squadre adibite al pronto intervento per singola zona in orario ordinario e straordinario compreso i festivi. Al momento della necessità di un intervento in urgenza il Settore pianificazione di Acque SpA provvede all'invio di una mail con specifico ODL ad una mail list per singola zona compreso il personale addetto e/o reperibile per l'attuazione dell'intervento.

Al momento della ricezione dell'ordine di intervento il Responsabile di settore o i suoi delegati valutano e di conseguenza pianificano il lavoro/servizio in base ai seguenti elementi:

1. priorità di intervento
2. tempi di intervento
3. professionalità e personale necessario e a disposizione.
4. materiale necessario e materiale a disposizione. Nel caso il materiale non sia disponibile occorre provvedere all'ordine del materiale mancante e pianificare l'intervento al momento della ricezione. Gli ordini di materiale vengono effettuati secondo quanto previsto dal **Regolamento dei contratti e degli appalti**.

Per i lavori, il Responsabile di Settore ogni giorno trasmettono al CTS- DL di Ingegnerie Toscane l'agenda degli interventi **All. 1/B PII 8.3 Comunicazione giornaliera degli interventi**, in programma per il giorno stesso al fine di permetterne i relativi controlli di sicurezza e di avanzamento. Al termine della giornata lavorativa il caposquadra provvede a compilare il **Mod. Foglio giornaliero di Lavoro** che scansionati mediante un lettore ottico vengono inseriti nel computo dei costi dell'ordine sul SW Ordini di intervento

Per i Servizi Ambientali ogni mattina il personale operativo impiegato nelle lavorazioni programmate verifica all'interno del file di Google predisposto gli interventi con i relativi ODL a cui è stato assegnato per la giornata lavorativa e procede con l'esecuzione degli stessi.

Il personale addetto al pronto intervento consulta le e-mail sugli interventi urgenti inviate dalla pianificazione e procede alla loro esecuzione anche in base alla priorità assegnata.

Al termine della giornata lavorativa il caposquadra provvede a compilare il **Mod. 7.1.3 Servizi richiesti dal gestore del SII**.

Monitoraggio delle Attività

L'esecuzione di opere e/o interventi da eseguire presso il cantiere viene condotta in condizioni controllate mediante:

- l'utilizzo di attrezzature e mezzi di produzione idonei;
- l'inserimento nel ciclo produttivo di materiali/prodotti conformi ai requisiti stabiliti;
- l'impiego di personale adeguatamente addestrato;
- la definizione ed applicazione di opportune metodologie di lavoro (istruzioni, piani di controllo, ecc.).

In particolare, tutte le attività degli operatori vengono coordinate dal Capo Squadra con la supervisione del Responsabile di Settore.

Rendicontazione e contabilizzazione lavori

Al termine del lavoro/servizio il capo squadra raccoglie i **Mod. Foglio giornaliero di Lavoro** associati allo stesso ordine di intervento, più le eventuali bolle di materiale acquistate che vanno a costituire il plico che viene consegnato dai capisquadra ai Responsabili di settore per la contabilizzazione.

Le bolle di materiale sono consegnate al settore Segreteria Tecnica che si occupa di registrarle sul SW SAP. Tramite un procedimento informatico le bolle di materiale vengono riportate nel computo dei costi del SW ordini di intervento. Il conto delle ore e i rispettivi costi permettono di effettuare la contabilità attiva del lavoro sul SW Ordini di intervento.

Gli ordini contabilizzati sul programma ordini di intervento vengono passati alla Segreteria Tecnica (centro unico di contabilizzazione) che si occupa di "registrare" la contabilità già inserita sul SW ordini di intervento sul SW Web Appalti in modo che possano essere valutati dalla D.L. di Ingegnerie Toscane per conto della committenza di Acque SpA. Il resoconto delle contabilità di ogni mese costituisce il SAL mensile della convenzione di manutenzione. A seguito dell'ultimo SAL mensile di ogni anno, i responsabili di tutti i settori (compreso il settore Grandi Commesse) dovranno redigere un elenco degli ordinativi attivi non conclusi per i quali saranno rendicontati i costi operativi sostenuti. Tali costi saranno inseriti a bilancio come lavori in corso (rimanenze).

Nel caso gli ordinativi costituiscano un lavoro per il quale la direzione lavori ha emesso uno o più SAL, nell'elenco dovranno essere indicati i costi operativi che costituiscono la rimanenza con una specifica indicazione e certificazione dell'eventuale materiale a terra non posato.

Il suddetto elenco dovrà essere sottoscritto dal Responsabile del settore e presentato alla direzione aziendale che controfirmerà per verifica e validazione il documento certificando il valore da inserire a bilancio.

Per il settore Servizi Ambientali alla fine di ogni giornata il personale addetto consegna la modulistica di servizio **Mod. 7.1.3 Servizi richiesti dal gestore del SII** unitamente ai formulari se utilizzati nelle attività svolte. La segreteria tecnica provvede: giornalmente all'inserimento dei dati di contabilità sul **Mod.7.1.2 Report servizi ambientali nel SW Web appalti**;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



Il Responsabile Servizi Ambientali verifica mensilmente le contabilità suddette comunicando i dati definitivi alla segreteria tecnica (centro unico di contabilizzazione) che riporta le contabilità del **Mod. 7.1.2 Report servizi ambientali nel SW Web appalti** in modo che possano essere verificati dalla committenza prima di procedere alla fatturazione mensile

Validazione dei processi speciali

La validazione dei processi realizzativi è prevista nel caso in cui il risultato finale non possa essere verificato da successive attività di monitoraggio e/o misurazione; la validazione dimostra la capacità di questi processi di conseguire i risultati pianificati. In questi casi sono pianificate le responsabilità, i tempi ed i criteri di validazione. L'organizzazione ha validato i processi di:

- saldatura di tubazioni in polietilene - saldatura di tubazioni in acciaio - validazione del processo attraverso la qualifica del personale e mantenimento delle qualifiche (patentini) da parte di Acque Servizi Srl oltreché del mantenimento delle saldatrici in piena efficienza e manutenzione. Il personale di Acque SpA effettua sporadicamente e solo in emergenza saldature. Tale attività viene effettuata in piena sicurezza (corsi) e rivalidata successivamente da personale di Acque Servizi in possesso di patentino.
- trasporto acqua potabile – sanificazione AUTOBOTTI (validazione del processo attraverso i campionamenti periodici effettuati sulle autobotti dopo la sanificazione) - Acque Servizi
- servizio di distribuzione acqua potabile all'utenza (validazione del processo attraverso i campionamenti periodici dei vari punti rete) - Acque SpA

In quanto il risultato finale non può essere completamente verificato da successive attività di misurazione e monitoraggio, sono richiesti operatori con particolari competenze e controlli distruttivi per verificare la conformità del prodotto.

L'organizzazione ha validato il processo mediante:

- definizione delle modalità operative (parametri del processo, materiali, attrezzature, personale, prove e criteri di accettazione);
- addestramento del personale;
- esecuzione di prove di tipo;
- registrazione delle prove eseguite e dei controlli effettuati sui campioni prodotti;
- preparazione delle specifiche di processo.

Gli operatori addetti ai processi di saldatura vengono adeguatamente addestrati e qualificati a seguito dell'esito positivo delle prove effettuate su campioni opportunamente preparati. Le tipologie di prove effettuate e le modalità di rivalidazione dei processi sono definiti nelle relative specifiche.

Controllo Cantieri

L'attività di Direzione lavori e coordinamento della sicurezza è demandata mediante apposita convenzione alla società Ingegnerie Toscane Srl.

L'attività di Direzione Lavori viene svolta con sopralluoghi in cantiere, ordini di servizio, e quant'altro necessario ai fini di controllare l'operato dell'impresa, l'andamento temporale dei lavori rispetto al cronoprogramma e il rispetto dei requisiti progettuali, di contratto e di capitolato secondo quanto previsto nelle disposizioni normative in vigore e dalla **PII 10.6 Gestione commesse**.

L'attività di Coordinamento della sicurezza (lavori che ricadono nel Titolo IV del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.) e di Coordinamento territoriale della sicurezza (attività che ricadono nell'art. 26 del D. Lgs. 81/2008 e s.m.i.), viene svolta, con sopralluoghi di cantiere, verifica del rispetto da parte delle imprese esecutrici di quanto previsto nel piano di sicurezza e coordinamento e quant'altro necessario secondo quanto previsto dalla normativa vigente nonché dalla **PII 8.3 Valutazione e gestione delle interferenze**.

In dettaglio, è integrante dell'attività del CSP/CSE (oltre a quanto previsto dalle disposizioni normative in essere) quanto riportato di seguito:

- coadiuvare il Committente nella verifica di idoneità tecnico professionale – ved. art 90 comma 9) lettera a)- , con le modalità di cui all'allegato XVII D.Lgs 81/08;
- monitorare i tempi di trasmissione della documentazione da parte dell'impresa e comunicare i ritardi al Committente;
- coadiuvare il Committente nella redazione e trasmissione della notifica preliminare;
- effettuare sopralluoghi continui in cantiere (anche in fase di programmazione attività e comunque nelle fasi più critiche e delicate) , trasmettere i verbali di sopralluogo e comunicare tempestivamente le situazioni anomale e pericolose;
- effettuare la riunione di coordinamento preliminare e le riunioni di coordinamento periodiche;
- interfacciarsi con il Committente, il Direttore lavori, il Responsabile di commessa sull'andamento dei lavori;
- consegnare tutto il fascicolo documentale al Committente al termine dell'incarico o a richiesta;
- relazionare, ove richiesto espressamente, circa l'andamento dell'operato delle imprese coinvolte.

Proprietà del cliente

Materiali e prodotti forniti dal cliente

Qualsiasi materiale, documentazione tecnica realizzativa, impianto o parti di esso, consegnati a Acque Servizi dal Cliente per il suo utilizzo nella realizzazione del servizio/lavoro sono presi in carico dal Responsabile di Settore o suo delegato competente che provvede a:

- effettuare la formale presa in carico controfirmata dal Cliente;
- verificare la rispondenza di quantità, qualità e tipologia;
- verificare l'integrità comunicando al Cliente eventuali danni e anomalie;
- verificare la documentazione tecnica, certificativi o altro, identificarla e conservarla accuratamente per evitarne la perdita o il danneggiamento;
- curare la movimentazione e l'immagazzinamento di eventuali prodotti, parti di impianto o altro onde evitare danneggiamenti;
- segnalare al Cliente eventuali inconvenienti derivati dall'utilizzo dei prodotti durante la realizzazione del Servizio/lavoro;
- identificare per garantirne la rintracciabilità.

Perdite o danneggiamenti sono registrati e segnalati al Cliente mediante comunicazione scritta a cura del Responsabile del Settore. Il Responsabile di Settore verifica, all'atto della presa in carico per l'esercizio e la manutenzione, lo stato dell'impianto e la sua rispondenza alle normative di legge. Tale verifica è opportunamente documentata; eventuali non-conformità sono registrate e segnalate al cliente.

Identificazione e rintracciabilità

Acque Servizi, ove necessario, identifica adeguatamente i prodotti, servizi, documenti, impianti, attrezzature forniti ai Clienti e dai Clienti e quelli procurati ed utilizzati dai fornitori durante le fasi di erogazione del servizio/lavoro da parte di Acque Servizi.

Il Responsabile di Settore in collaborazione con il RdP provvede ad identificare lo stato di avanzamento per ciascuna commessa in relazione ai requisiti di monitoraggio.

Identificazione dei materiali

L'identificazione dei materiali consente di evitare di confondere fra di loro materiali e componenti diversi presenti nelle varie aree di attività. Materiali e componenti sono opportunamente identificati con sigle, codici, cartellini, etichette, eccetera.

Sigle o codici identificativi possono essere gli stessi utilizzati dai costruttori oppure può essere scelta una codifica interna.

L'apposizione degli identificativi nelle varie aree di attività compete al personale addetto all'attività stessa. Si devono evitare giacenze di materiale e componenti non identificati. Le modalità d'identificazione sono definite dal Responsabile di Settore in collaborazione con il RdP.

Identificazione e rintracciabilità dei servizi

Ogni servizio/lavoro fornito da Acque Servizi è identificato da un codice commessa e/o dal nome del Cliente che permette di risalire ai documenti contrattuali, alle registrazioni degli interventi, agli operatori interessati, agli strumenti utilizzati e ad ogni altra informazione utile relativa alla commessa in oggetto, come ad esempio lo stato di avanzamento lavori. Lo stato dei controlli di ogni specifico Servizio/lavoro risulta dal piano di commessa. Le esigenze di rintracciabilità, quando richiesta dal cliente o dalla normativa, derivano dalla necessità di:

- correlare materiali e servizi con la documentazione di riferimento utilizzata in fase di manutenzione o sostituzione di parti di impianto o attrezzature;
- correlare materiali e componenti acquistati con la documentazione d'acquisto e quella comprovante la conformità ai requisiti richiesti.

La documentazione di rintracciabilità è archiviata dal Responsabile del Settore di competenza.

I criteri di identificazione e rintracciabilità sono definiti a seconda della tipologia di materiale, a seconda delle necessità e delle eventuali prescrizioni legislative.

Movimentazione, immagazzinamento, imballaggio e consegna

Le attività di movimentazione, immagazzinamento temporaneo, imballaggio e consegna devono avvenire con tutte le precauzioni necessarie a garantire l'integrità di materiali e prodotti. Acque Servizi mantiene inalterata la conformità dei prodotti fino alla eventuale consegna a destinazione. La movimentazione avviene in modo particolare per i servizi di installazione attrezzature, meccaniche o elettriche, o realizzazione pezzi speciali per il settore manutenzioni. La conservazione dei prodotti comprende le attività di:

- identificazione materiali
- corretta movimentazione
- imballaggio adeguato o controllo dello stesso
- corretta compilazione della documentazione a supposto
- idonea protezione (al fine di tutelare gli operatori e gli estranei al lavoro)
- corretto immagazzinamento.

Controllo delle apparecchiature per prove, misurazioni e collaudi

Acque Servizi definisce i monitoraggi e le misurazioni e di conseguenza i relativi dispositivi necessari a fornire l'evidenza della conformità dei servizi. Gli strumenti di misura utilizzati per l'erogazione dei servizi sono definiti in apposito piano di monitoraggio degli strumenti di misura e consistono nella strumentazione per le misurazioni elettriche (es: rosmetro, megaohmetro, analizzatore digitale, multimetro tester). Il processo di monitoraggio garantisce che le misurazioni siano eseguite coerentemente ai requisiti specificati. Dove è necessario assicurare risultati validi gli strumenti devono:

1. essere tarati prima dell'utilizzazione a fronte di campioni riferibili;
2. essere regolati;
3. essere identificati per conoscere lo stato di taratura;
4. essere protetti contro probabili regolazioni non corrette;
5. essere protetti da danneggiamenti e deterioramenti durante la movimentazione, la manutenzione e l'immagazzinamento.

Acque Servizi valuta e registra la validità dei precedenti risultati di misura qualora si rilevi che gli strumenti utilizzati sono non conformi ai requisiti. Acque Servizi adotta opportune azioni per le apparecchiature ed i prodotti/servizi coinvolti.

Le tarature e le verifiche sono conservate. Quando per monitorare e misurare specifici risultati viene utilizzato un software, è assicurata l'adeguatezza a funzionare.

Scelta e acquisizione degli strumenti di controllo

Per apparecchiature di controllo, misura e collaudo (nel seguito indicate semplicemente come strumenti) si intendono tutti gli strumenti utilizzati per verificare prestazioni e caratteristiche che influenzano la qualità dei servizi offerti. La scelta degli strumenti è effettuata in coerenza con le esigenze di precisione delle misure da effettuare e all'atto dell'acquisizione è verificata la conformità delle caratteristiche ai requisiti richiesti. Gli strumenti sono tenuti sotto controllo e gestiti da ogni Capo Squadra o da suo delegato in loco, secondo quanto indicato nella **PI 7.2 Gestione e manutenzione mezzi pesanti e attrezzature**.

Manutenzione e taratura degli strumenti di controllo

Sono gli strumenti utilizzati dal personale operativo per prove e misure durante la realizzazione del Servizio/lavoro.

Per ogni tipo di misura occorre utilizzare uno strumento la cui incertezza di lettura sia compatibile con la tolleranza della misura richiesta. La taratura periodica, pianificata attraverso il piano di monitoraggio strumenti di misura, viene effettuata all'esterno presso un laboratorio abilitato che documenta l'avvenuta taratura rilasciando apposito certificato oppure tramite taratura interna, a fronte di apposite istruzioni garantendo la riferibilità a campioni primari tarati da centri SIT o equivalenti. I risultati sono registrati sulla scheda identificativa dello strumento. A taratura effettuata ogni strumento è idoneamente identificato.

Documentazione degli strumenti di controllo è conservata da ciascun responsabile.

- elenco degli strumenti soggetti a taratura;
- le schede identificative di ogni strumento;
- i manuali d'uso, di manutenzione e le istruzioni di taratura;
- i documenti comprovanti le tarature effettuate da laboratori esterni.

8.1 Due diligence

Le organizzazioni possono decidere di adottare procedure di due diligence nei seguenti casi:

- progetti valutati a rischio
- acquisizioni critiche
- assunzioni: **PII 1.2 Gestione del personale e della formazione**
- rapporti con particolari fornitori e partner **PII 2.x**

8.2 Controlli finanziari

I principi da attuare per prevenire la corruzione nell'ambito dei controlli e delle garanzie finanziarie sono elencati di seguito:

- separazione dei compiti: la stessa persona non deve avviare e approvare un pagamento;
- sono previsti livelli multipli di autorizzazione per l'approvazione di un pagamento;
- garanzie sull'individuazione del beneficiario attraverso meccanismi multipli di autorizzazione;
- doppie firme di autorizzazione per i pagamenti superiori ad una certa soglia;
- documentazione a supporto dei pagamenti;
- utilizzo di contante quasi nullo.

Sistema 262 e revisione del bilancio di esercizio

Le società Acque ed AS, hanno implementato – in seno al gruppo ACEA - i progetti di adeguamento dei propri modelli organizzativi e dei relativi sistemi di controllo al dettato normativo della Legge 262/05, la cosiddetta "Legge sul risparmio". Tutte le matrici dei controlli 262 sono richiamate nelle procedure a presidio dei processi finanziari ovvero:

1. **PII 13.1 Gestione bilancio e fisco**
2. **PII 13.2 Gestione della contabilità**
3. **PII 13.3 Controllo di gestione**
4. **PII 13.4 Gestione finanza**

8.3 Controlli non finanziari

Tutti i processi sono sottoposti ad audit e sono inclusi nel perimetro di certificazione di tutti gli schemi di norma. In modo particolare – a valle del processo di valutazione dei rischi - vengono implementate le seguenti misure di abbattimento del rischio stesso.

- A. Procedure e/o istruzioni tecniche aggiornate
- B. Monitoraggio Indicatori di riferimento mensili a esito positivo
- C. Piani di miglioramento in corso
- D. Certificazioni mirate in vigore
- E. Audit interni positivi annuali - audit di certificazione con esito positivo (assenza di rilievi gravi)
- F. Le specifiche misure di abbattimento per il rischio corruzione possono essere (elenco indicativo e non esaustivo):
 1. misure di controllo (controlli periodici a campione di linea – controlli periodici a campione di sistema – controlli a sorpresa - controlli periodici incrociati tra settori - monitoraggio indicatori – etc) ;
 2. misure di trasparenza – pubblicazione informazioni verso le parti interessate;
 3. misure di definizione e promozione dell'etica e di standard di comportamento;
 4. misure di regolamentazione attraverso la definizione di procedure;
 5. misure di semplificazione dell'organizzazione/riduzione dei livelli/riduzione del numero degli uffici;
 6. misure di semplificazione di processi/procedimenti;
 7. misure di formazione;
 8. misure di sensibilizzazione e partecipazione;
 9. misure di rotazione del personale;
 10. misure di segnalazione e protezione;
 11. misure di disciplina del conflitto di interessi;
 12. misure di regolazione dei rapporti con i "rappresentanti di interessi particolari"
 13. misure di segregazione di funzioni e dei compiti (anche informatica)
 14. misure di tracciabilità dell'attività
 15. definizione chiara delle linee di riporto
 16. doppie firme-doppi passaggi
 17. altri controlli da definire ad hoc

Le suddette misure di abbattimento sono indicate in ciascuna procedura riferita al processo stesso.

8.4 Attuazione dei controlli per la prevenzione della corruzione da parte di organizzazioni controllate e soci in affari

Le organizzazioni prevedono la distribuzione e la firma del manuale e della politica alle organizzazioni controllate e i soci in affari come attestazione della conformità ai principi di anticorruzione. Per quei soci in affari emersi come critici dalla valutazione dei rischi, è previsto un audit specifico annuale, un coinvolgimento nel riesame.

8.5 Impegni per la prevenzione alla corruzione

8.6 Regali, ospitalità, donazioni e benefici simili

Acque prevede, nell'espletamento delle proprie strategie commerciali e di cerimoniale, l'elargizione di beni a titolo di omaggio in occasioni particolari (ad es. eventi commemorativi, festività natalizie, attività commerciali). Il limite massimo per ciascuna richiesta di sponsorizzazione è di 5.000€. La regolazione degli omaggi, donazioni, liberalità e sponsorizzazioni è riportata nel Regolamento per la gestione delle sponsorizzazioni e l'erogazione di contributi e liberalità (approvato dal Consiglio di Amministrazione).

I benefici potrebbero rappresentare una violazione diretta o un incentivo indiretto alla violazione della normativa anticorruzione, dove risultassero incongruenti e/o non previsti e/o non tracciabili o non giustificati rispetto ai piani di gestione e sviluppo aziendale. Gli stessi devono quindi rispondere all'unica finalità di migliorare e promuovere l'attività svolta da parte del personale dipendente e dirigente. Acque e Acque Servizi prevedono il divieto di chiedere e/o accettare benefit impropri dove questi possono rappresentare o essere percepiti come un atto di corruzione quali, a titolo esemplificativo, eccedenze di fornitura conseguenti ad acquisti; benefici economici a qualunque titolo derivanti dall'instaurarsi di relazioni extra ufficio.

8.7 Gestione dell'inadeguatezza dei controlli per la prevenzione alla corruzione

Laddove la due diligence condotta su uno specifico progetto, attività, scambio infragruppo, su specifiche assunzioni o relazioni con fornitori e partner stabilisca che i rischi di corruzione non possono essere affrontati dai controlli per la prevenzione della corruzione esistenti, viene deciso di volta in volta a seconda della categoria di rischio.

8.8 Segnalazione dei sospetti

Acque ed Acque Servizi hanno individuato una procedura (PII 1.3) di gestione delle segnalazioni di potenziali eventi corruttivi ed è stata oggetto di comunicazione e formazione a tutto il personale. Estratto dalla procedura PII 1.3 - Segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e UNI ISO 37001 (citato nella Politica anticorruzione) Ai sensi dell'art. 6, co. 2 bis, del D.Lgs. n. 231/01 (introdotto dalla Legge n. 179/2017 rubricata "Disposizioni per la tutela degli autori di segnalazioni di reati o irregolarità di cui siano venuti a conoscenza nell'ambito di un rapporto di lavoro pubblico o privato" e nota come "Legge sul Whistleblowing"), le persone di cui alle seguenti lettere a) e b), ovvero:

- a) persone che in azienda, o in una sua unità organizzativa dotata di autonomia finanziaria e funzionale, rivestono funzioni di rappresentanza, di amministrazione o di direzione, nonché le persone che esercitano, anche di fatto, la gestione e il controllo della stessa,
- b) persone sottoposte alla direzione o alla vigilanza di uno dei soggetti di cui alla lettera a),

che vengono in possesso di notizie relative a condotte illecite, commesse o omissive, rilevanti ai sensi del D.Lgs. 231/01 o di violazioni del Modello sono tenuti a darne tempestiva segnalazione attraverso i seguenti canali:

- posta elettronica, inviando un'e-mail all'indirizzo protetto e accessibile soltanto al soggetto autorizzato a ricevere le segnalazioni (Presidente dell'Organismo di Vigilanza):
 - whistleblowing-odv@acque.net
 - whistleblowing-odv@acqueservizi.net;
- posta, con la dicitura "riservato", all'indirizzo:
 - Acque Sp.A. – Presidente Organismo di Vigilanza 231, via A. Bellatalla, 1 – 56121 Ospedaletto (PI).

Qualora il soggetto segnalante voglia rettificare una segnalazione precedentemente inviata, può farlo in qualsiasi momento, utilizzando lo stesso canale per l'invio della precedente segnalazione.

8.9 Indagini e gestione della corruzione

La gestione della segnalazione consiste in:

1. ricezione della segnalazione e protezione del segnalante
2. nomina del gruppo di gestione della segnalazione
3. verifica della fondatezza – eventuali indagini
4. registrazione e comunicazione degli esiti ai soggetti interessati

La gestione e la verifica sulla fondatezza delle circostanze rappresentate nella segnalazione sono affidate alla funzione di compliance anticorruzione che vi provvede nel rispetto dei principi di imparzialità e riservatezza.

La funzione di compliance anticorruzione effettua ogni attività ritenuta opportuna per la gestione della segnalazione, inclusa l'audizione personale del segnalante e di eventuali altri soggetti che possano riferire sui fatti segnalati per affinare la verifica di fondatezza. A tal fine, la funzione di compliance anticorruzione potrà avvalersi del supporto e della collaborazione delle competenti strutture dell'azienda.

Le indagini possono essere effettuate dal gruppo di gestione della segnalazione tramite:

1. interviste e testimonianze
2. raccolta di documenti pertinenti
3. richieste di rapporti scritti
4. richiesta di evidenze
5. valutazione dei fatti noti
6. eventuali consulenze legali
7. meccanismi di tutela del segnalante
8. il mantenimento del segreto e riservatezza
9. valutazione di potenziali obblighi o benefici giuridici da segnalare alle Autorità

10. valutazione dell'eventuale rischio di diffamazione

Le indagini devono essere – sempre - ragionevoli e commisurate alla gravità della segnalazione ed alle circostanze.

All'esito della verifica, qualora la segnalazione risulti fondata, funzione di compliance anticorruzione, in relazione alla natura della violazione provvederà – previa conferma dell'AD - a:

1. presentare denuncia all'autorità giudiziaria competente, nei casi più gravi tramite il supporto dell'Ufficio legale
2. comunicare l'esito dell'accertamento alla Direzione Risorse umane per l'avvio della relativa azione, nel caso in cui la commissione dell'illecito sia ascrivibile al personale aziendale
3. comunicare l'esito dell'accertamento al CdA
4. indicare alle strutture competenti gli eventuali ulteriori provvedimenti e/o azioni che nel caso concreto si rendano necessari a tutela dell'azienda
5. sottoporre a riesame le procedure anticorruzione in essere al fine di validarne il contenuto e/o modificarlo.

Qualora la segnalazione risulti priva di ogni fondamento saranno valutate azioni di responsabilità disciplinare o penale nei confronti del segnalante salvo che questi non produca ulteriori elementi a supporto della segnalazione effettuata.

9. VALUTAZIONE DELLE PRESTAZIONI

9.1 Monitoraggio, misurazione ed analisi

9.1.1 Generalità

La Direzione definisce specifici processi di monitoraggio, misurazione, analisi e miglioramento al fine di:

- dimostrare la conformità dei servizi agli standard contrattuali;
- assicurare la conformità del sistema integrato;
- migliorare in modo continuo l'efficacia del sistema integrato;
- validare i processi;
- mantenere attuale le valutazioni del contesto delle esigenze delle parti interessate, dei rischi e delle opportunità.

Tutti i processi ed i loro output, in particolare quelli consegnati al cliente, sono misurati per mezzo di indicatori monitorati e riesaminati periodicamente. La Direzione provvede alla misurazione, alla analisi ed al miglioramento dei propri servizi e del Sistema di Gestione Integrato attraverso i seguenti aspetti: Misurazioni e monitoraggi.

1. Misurazioni e monitoraggio della soddisfazione del cliente;
2. Misurazioni e monitoraggio della soddisfazione dei lavoratori;
3. Misurazioni e monitoraggio dell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato attraverso le Verifiche ispettive interne;
4. Misurazioni e monitoraggio dei processi di realizzazione dei servizi;
5. Misurazioni e monitoraggio dei servizi per stabilirne la conformità;
6. Controllo prodotti non conformi;
7. Analisi delle segnalazioni da parte dei lavoratori;
8. Miglioramento continuo, il cui processo è descritto nella *PII 1.3 Gestione del miglioramento*;
9. Analisi dei dati;
10. Pianificazione del miglioramento attraverso azioni correttive e azioni preventive;
11. Valutazione della prestazione per la prevenzione della corruzione.

9.1.2 Misurazione del grado di soddisfazione del cliente

Il monitoraggio dei servizi erogati utilizza da anni strumenti quali:

- analisi ed indagini di customer;
- benchmark tra società Utilities (gruppi formalizzati all'interno di associazioni di categoria);
- indagini di mystery call e visit;
- reporting mensili su tutti gli indicatori del pannello infragruppo;
- survey per items ad hoc;
- indagini a campione della Soddisfazione del Cliente – utente;
- indagini infragruppo tra azienda e azienda;
- indagini che svolge la capogruppo sulle società collegate;
- indagini sul personale;
- analisi dei reclami/segnalazioni pervenuti e degli indicatori della carta servizi.

I suddetti strumenti sono validati da società esterne come metodologia scientifica e statistica e dal gruppo Acque come adeguatezza allo scopo dello strumento. Tali validazioni sono inserite nei ragionamenti del riesame. I risultati di tali analisi sono utilizzati in fase di riesame di Direzione per definire gli obiettivi di miglioramento e quindi comunicati alle parti interessate. Le indagini di soddisfazione dei clienti possono essere svolte direttamente dal personale interno e/o possono essere affidate a società esterne specializzate che utilizzano metodiche utili al monitoraggio del grado di soddisfazione dei clienti nel tempo. I dati statistici relativi ai reclami – segnalazioni sono raccolti dal Responsabile Comunicazione e Relazioni Esterne, dal RCS, dal Settore commerciale.

9.1.3 Analisi e valutazione

Quando il monitoraggio o la misurazione sono utilizzati per verificare la conformità dei servizi ai requisiti ovvero per verificare la qualità del servizio idrico integrato sono da considerarsi le risorse necessarie ad assicurare la validazione dei risultati.

I sw implementati sono in grado di registrare tutto il processo e determinare le fasce di servizio affinché siano monitorate e venga determinato l'eventuale superamento per singola pratica (indennizzo automatico all'utente) e per items complessivi (penalità da parte dell'Autorità). Vedi parte SW. Al fine di garantire il rispetto delle prescrizioni legali che disciplinano le proprie attività, Acque SpA e Acque Servizi provvedono alla valutazione periodica del rispetto delle prescrizioni stesse incluse quelle di altro genere alle quali l'azienda aderisce, con le seguenti modalità:

- mantenendo aggiornate e verificando, grazie all'Ufficio Legale le fonti legislative che permettono l'applicazione delle prescrizioni di legge, regolamentari e di altro tipo, applicabili all'organizzazione;

- richiedendo ai responsabili di processo la valutazione periodica dello stato di adempimento alle prescrizioni raccolte negli scadenziari di competenza e la redazione di un rapporto che sintetizzi la soluzione.

Al fine di mantenere l'organizzazione conforme ad obblighi ed adempimenti richiesti è predisposta la procedura **PII 1.6 Aggiornamento e Monitoraggio delle prescrizioni legali e normative**. I documenti relativi alle suddette verifiche (rapporti di audit, non conformità/azioni correttive e rapporti sullo stato di adempimento alle prescrizioni) sono oggetto di verifica in fase di riesame della direzione.

Analisi dei dati. Le tecniche di analisi periodica dei dati e degli indicatori raccolti in ciascuna azienda avvengono secondo le modalità descritte nei precedenti capitoli e secondo quanto identificato nel Piano degli indicatori e nella **PII 1.8 Riesame e obiettivi del sistema**. Gli obiettivi di miglioramento sono determinati dai responsabili dei singoli processi nell'ottica di permettere il miglioramento delle prestazioni aziendali. In tal senso, indipendentemente dalle tecniche di trattamento delle informazioni, i dati sono sempre:

- presentati sotto forma di trend temporale; l'arco temporale è definito sulla base della significatività statistica delle rilevazioni; il periodo base è l'anno o il periodo intercorso dall'ultima rilevazione;
- accompagnati da valori di riferimento quali requisiti cogenti e/o contrattuali, benchmarking di settore, valori guida definiti da istituti di ricerca, enti normativi, standard interni.

Acque SpA e Acque Servizi hanno introdotto specifici "indicatori di monitoraggio" e relativi metodi che permettono di individuare, raccogliere ed analizzare i dati relativi ad aspetti diversi e significativi del Sistema di gestione integrato riprendendo gli indicatori delle linee guida GRI e del GBS.

Gli aspetti sotto analisi sono:

1. dati riferiti alla soddisfazione delle parti interessate
2. conformità dei servizi – lavori
3. caratteristiche ed andamento dei processi
4. dati riferiti ai fornitori
5. dati riguardanti le non conformità, segnalazioni, incidenti, quasi incidenti, infortuni, segnalazioni anonime etc..
6. dati riguardanti il monitoraggio degli impatti ambientali
7. dati riguardanti il monitoraggio degli aspetti energetici
8. dati riferiti alla conformità del diritto del lavoro
9. dati riferiti alla conformità alle prescrizioni di sicurezza
10. raccomandazioni per il miglioramento
11. esito delle valutazioni dei rischi ed opportunità
12. esito dell'analisi di contesto e delle esigenze delle parti interessate
13. azioni preventive
14. azioni correttive

L'analisi dei dati comprende:

1. definizione di indicatori significativi tali cioè da essere capaci di evidenziare gli aspetti positivi e/o negativi necessari per la successiva attività di analisi;
2. la raccolta sistematica e periodica dei dati (in opportuni registri);
3. il periodico aggiornamento degli indicatori definiti;
4. l'analisi periodica degli indicatori in modo da fare emergere:
 - la distanza rispetto ai livelli definiti
 - anomali andamenti sui quali impostare successive azioni di miglioramento e/o di correzione;
 - la consapevolezza circa il buon esito di azioni precedenti in termini di adeguatezza ed efficacia del SGI;
5. l'efficacia degli stessi nel restituire dati sensibili.

I metodi introdotti per la raccolta e l'elaborazione dei dati prevedono l'utilizzo di tecniche statistiche per meglio focalizzare l'attenzione sugli obiettivi che ci si prefigge ed il loro raggiungimento.

Miglioramento. Pianificazione per il miglioramento continuo

Il miglioramento continuo è identificato come parte integrante del processo di Analisi dati e miglioramento. *Le attività o processi compresi sono:*

- a) analisi dei dati;
- b) valutazione della opportunità di definire ed innescare azioni correttive e/o preventive;
- c) valutazione della opportunità di definire ed innescare piani ed azioni di miglioramento nell'ambito del riesame da parte della direzione.

Le Azioni Correttive e Preventive intraprese sono appropriate all'importanza dei problemi e commisurate ai rischi a loro relativi. La gestione delle Azioni Correttive e Preventive e il riesame da parte della direzione sono regolati da apposite procedure e gestiti singolarmente come processi del sistema.

9.2 Audit interni e esterni

9.2.1 Audit interni di sistema

Il grado di attuazione delle procedure aziendali è verificato periodicamente per mezzo di audit interni come stabilito nella procedura **PII 1.7 Gestione Audit interni ed esterni** e sopralluoghi di cantiere realizzati dalle funzioni interne o da professionisti esterni specializzati in materia. In particolare il funzionamento del sistema di gestione integrato UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, **UNI ISO 45001**, SA8000, UNI ISO 39001, UNI CEI EN ISO 50001, UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e Registrazione EMAS è sorvegliato sulla base di programmi triennali di audit. Audit non programmati sono effettuati quando è necessario controllare l'attività di specifici reparti o funzioni in seguito a non conformità gravi o ricorrenti, all'introduzione di modifiche nei processi, al cambiamento di personale, verifiche in seguito allo scostamento dei consumi energetici da quelli preventivati. Il programma degli audit interni è redatto tenendo in considerazione lo stato e l'importanza dei processi e delle aree oggetto di verifica, oltre che dei risultati di precedenti verifiche ispettive, è comunicato in anticipo ai responsabili delle aree oggetto di verifica. I risultati degli audit interni sono formalizzati all'interno di specifici rapporti che sono condivisi con i responsabili delle aree oggetto di verifica che hanno quindi il compito di definire le azioni correttive necessarie a risolvere i problemi evidenziati durante l'audit. I risultati degli audit interni sono trasmessi al Rappresentante della Direzione e agli AD delle Società collegate e valutati complessivamente in sede di riesame. Responsabilità e modalità di definizione, esecuzione e miglioramento dei programmi di audit sono definiti all'interno della procedura **PII 1.7 Gestione Audit interni ed esterni**. L'effettuazione delle verifiche ispettive interne comprende l'insieme delle attività di programmazione, pianificazione, esecuzione e documentazione delle verifiche stesse, nonché la definizione e la valutazione dei requisiti che il personale ad esse dedicato deve possedere per la loro esecuzione.

Sono previste verifiche di conformità legislativa sui temi seguenti:

1. conformità ambientale



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



2. conformità energetica
3. conformità sicurezza sul lavoro
4. conformità legislazione sul lavoro
6. 7. conformità al codice stradale (tramite audit a bordo)

Acque SpA e Acque Servizi eseguono e documentano le Verifiche Ispettive interne, al fine di valutare:

- a) la corretta applicazione e aggiornamento delle prescrizioni del Sistema di Gestione Integrato;
- b) l'adeguatezza e l'efficacia rispetto a quanto pianificato e stabilito;
- c) l'attuazione e l'efficacia delle azioni correttive e preventive intraprese;
- d) le difficoltà reali o potenziali nel raggiungimento degli obiettivi stabiliti;
- e) accertare la corretta attuazione di quanto previsto contrattualmente con i fornitori;
- f) valutarne la conformità alla norma di riferimento.

A tale scopo le verifiche ispettive sono condotte normalmente su sottosistemi del Sistema di Gestione integrato, su processi, servizi ed attività. Le Verifiche Ispettive interne sono coordinate dal RCS e la loro esecuzione è affidata a personale qualificato, esterno o interno, garantendo comunque l'indipendenza dell'auditor rispetto alle attività oggetto di verifica. Per quanto riguarda i valutatori interni, Acque SpA e Acque Servizi garantiscono che non effettuino verifiche sul proprio operato assicurando, in questo modo, l'obiettività e l'imparzialità del processo di verifica. Le modalità operative prevedono una pianificazione delle Verifiche Ispettive interne che tiene conto di:

- a) stato e importanza dei processi e/o delle aree oggetto di verifica;
- b) risultato delle precedenti verifiche;
- c) necessità di ottenere maggiori informazioni circa lo stato di alcuni processi ai fini di attivare azioni di miglioramento;
- d) necessità di valutare l'efficacia e le applicazioni di nuove o modificate procedure e metodi;
- e) effettuare almeno una verifica all'anno sui processi o aree ritenute critiche.

I risultati della verifica sono registrati in un rapporto che evidenzia le carenze emerse rispetto alle quali i responsabili delle aree verificate sono tenuti ad adottare appropriate azioni per rimuovere la non conformità rilevata e la causa della stessa (Azioni Correttive). Le Azioni Correttive intraprese a seguito dei risultati delle verifiche ispettive sono successivamente verificate per valutarne l'effettiva esecuzione ed efficacia.

Per il sistema di gestione anticorruzione, la FCA, in collaborazione con l'OdV, effettua una pianificazione annuale degli audit interni formalizzata sul **Mod. 1.7.11 Piano degli audit 37001**, da presentare per l'approvazione al Consiglio di Amministrazione della Società, contenente le verifiche previste al fine di valutare l'applicazione e l'efficacia del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione.

La programmazione degli audit viene effettuata considerando l'importanza verso la prevenzione della corruzione, la rischiosità del processo organizzativo, l'esito delle precedenti verifiche, la complessità e/o la criticità delle attività svolte, la necessità di verificare l'efficacia di eventuali azioni correttive.

I rilievi degli audit specifici di conformità alla Norma UNI ISO 37001 sono gestiti e registrati dalla FCA nel **All.1/b PII 1.3 Report Rilievi 37001**.

9.2.2 Verifica di enti esterni

Il Responsabile certificazioni e sostenibilità opera come interfaccia in caso di verifiche ispettive sul Sistema di Gestione Integrato eseguite dall'Organismo di certificazione formalmente autorizzato.

Il Responsabile certificazioni e sostenibilità provvede pertanto a illustrare al personale interno lo scopo ed i limiti dell'intervento ed a concordare con l'Organismo esterno la documentazione da trasmettere e i tempi e le modalità della visita.

Tra i compiti del Responsabile certificazioni e sostenibilità rientra anche l'assistenza, nel corso della visita, al gruppo di verifica e al personale interno. Infine il Responsabile certificazioni e sostenibilità esamina i risultati della verifica e coordina l'adozione di eventuali Azioni Correttive necessarie coerentemente con gli obiettivi stabiliti o ritenuti utili per accrescere l'efficacia del Sistema di Gestione Integrato stesso. Anche in questi casi il Responsabile certificazioni e sostenibilità assicura la corretta archiviazione della documentazione stessa.

La FCA organizza e gestisce in collaborazione con i RdP/Dirigenti di riferimento i rilievi derivanti dall'audit annuale dell'ente esterno di controllo sul sistema di gestione UNI ISO 37001 implementato.

9.2.3 Sopralluoghi in ambienti di lavoro **UNI ISO 45001**– D.lgs 81/2008 condotti dal SPP

I sopralluoghi sicurezza "sono programmati ad inizio anno a cura del RSPP, formalizzati sul **Mod. 1.7.3 Plan sopralluoghi RSPP** e comunicati a tutti i Responsabili del luogo di lavoro/Settore.

Il sopralluogo viene effettuato nei tempi pianificati (fermo restando alcune possibili modifiche di programma dovute ad imprescindibili esigenze operative) ed alla presenza, se ritenuta necessaria, del Responsabile del luogo di lavoro/Settore o chi per esso incaricato.

I sopralluoghi "non pianificati" vengono attivati estemporaneamente per sopraggiunte cause specifiche (es. infortuni, near miss, specifiche richieste di lavoratori, dei Preposti o degli RLS, ecc.). L'esecuzione dei sopralluoghi "non pianificati" viene registrata sul **Mod. 1.7.3 Plan sopralluoghi RSPP**.

Il sopralluogo "non pianificato" viene effettuato previa comunicazione (anche a mezzo telefono) del Responsabile del luogo di lavoro/Settore interessato. I sopralluoghi vengono effettuati da un team di verifica di tecnici interni o esterni all'azienda. Il sopralluogo sicurezza viene documentato sull'**All. 6 Rapporto di Sopralluogo** in cui sono indicati i rilievi di verifica.

Il verbale definitivo viene trasmesso per mail dal referente del team di verifica, o suo incaricato, al Responsabile del luogo di lavoro/Settore ed in copia all' RCS. Lo stato dei rilievi (aperti/chiusi/prorogati) viene monitorato a cura del SPP nel **Mod. 1.7.3 Plan sopralluoghi RSPP** ed inseriti nel SW di gestione delle scadenze.

Il Responsabile del luogo di lavoro/Settore coordina le chiusure dei rilievi tramite i propri incaricati o Ditte esterne ed a chiusura avvenuta provvede a relazionare su ciò che è stato effettuato con le evidenze del caso (foto – video – certificazioni – collaudi – dichiarazioni di conformità, ecc.).

9.2.4 Sopralluoghi attività operative

Per verificare il rispetto delle disposizioni aziendali in materia di sicurezza in relazione alla nuova organizzazione del lavoro (WFM), il SPP effettua, a campione, verifiche periodiche delle attività svolte dai lavoratori. Il SPP, nel giorno dedicato ai sopralluoghi, provvede a contattare il Settore Dispatcher per acquisire le informazioni riguardo al tipo e luogo delle attività. Le verifiche (operai in squadra o monoperatori) sono effettuate senza nessuna preventiva comunicazione e valutano tutti gli aspetti del lavoro in atto, l'applicazione delle procedure, l'utilizzo di DPI e delle attrezzature



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



di lavoro compreso i veicoli aziendali. Le verifiche vengono registrate sul **Mod. 1.7.4 Rapporto di verifica ispettiva attività dei lavoratori** nel quale vengono indicate tutte le eventuali difformità rispetto agli standard definiti da leggi, regolamenti o procedure interne.

La check-list, così compilata e firmata (anche dai lavoratori), viene inviata ai Manager del Territorio e Team Leader del lavoratore e per copia conoscenza al Dirigente di Settore/Delegato alla Sicurezza. Qualora durante le verifiche venissero riscontrati rischi immediati per la salute e/o la sicurezza dei lavoratori sarà obbligatorio attuare immediate misure di protezione, ancorché di natura provvisoria (misure equivalenti) ovvero misure atte a ripristinare le normali condizioni di sicurezza o, se non possibile, all'immediata sospensione dei lavori previa comunicazione al Manager del Territorio e Team Leader di competenza.

9.2.5 Ispezioni esterne enti di controllo

Chiunque assista, a nome della società di appartenenza ad un controllo/ispezione programmato o meno di un ente esterno di controllo (quali ad esempio: ausl, arpat, noe, ispettorato del lavoro etc..) è tenuto ad informare il proprio responsabile diretto immediatamente ed a rendicontare quanto avvenuto durante l'ispezione sul **Mod. 1.7.6 Rendiconto ispezione esterna** nel caso in cui non sia stato rilasciato un verbale dall'ente esterno. Il **Mod. 1.7.6 Rendiconto ispezione esterna** o il verbale eventualmente rilasciato dall'ente esterno di controllo deve essere trasmesso entro il giorno successivo al:

- superiore diretto;
- dirigente del settore di riferimento o suo delegato (per il Settore Gestione operativa ai Manager del territorio);
- eventuali ulteriori uffici interni coinvolti o interessati (es: RSPP);
- RCS per e-mail qas@acque.net.

Ciascun Dirigente o suo delegato riassume, almeno una volta all'anno, nel **Mod. 1.7.5 Riepilogo rendiconto ispezione esterna** tutte le ispezioni subite, la relativa gestione e lo condivide con l'AD e con il RCS per la rendicontazione esterna. Ogni ispezione, ove possibile, è seguita da almeno due persone dell'azienda che dovranno agire congiuntamente.

9.3 Sorveglianza e misurazioni delle prestazioni

Sorveglianza e misurazioni delle prestazioni della sicurezza, per l'ambiente, per la gestione energetica, per la responsabilità sociale e per la prevenzione della corruzione. Al fine di garantire l'efficacia delle azioni poste in essere per il controllo dei rischi in tema di sicurezza sul lavoro e responsabilità sociale, di tutela ambientale e di un'efficiente gestione energetica, di prevenzione della corruzione, Acque SpA e Acque Servizi hanno previsto apposite **Procedure per la sorveglianza e la misurazione delle prestazioni della sicurezza, ambientali e energetiche PII 8.X; PII9.x**. Le procedure prevedono:

- sorveglianza delle condizioni di lavoro;
- sorveglianza delle attrezzature normate e non;
- sorveglianza dei presidi di primo soccorso;
- sorveglianza sulle prassi di lavoro;
- sorveglianza sugli stili di guida (audit a bordo);
- sorveglianza sanitaria **PII 8.9 Gestione visite mediche**;
- misurazione della consapevolezza dei lavoratori in merito a pericoli e rischi;
- misurazioni ambientali;
- misurazioni energetiche;
- misurazioni dei rischi corruzione;
- sorveglianza dello stato di raggiungimento degli obiettivi e di realizzazione dei programmi.

In merito alle attività di sorveglianza della prestazione del Sistema di Gestione dell'Energia, Acque S.p.A., ha definito, all'interno delle procedure di riferimento, un piano di misurazione dell'energia adeguato alla realtà aziendale in modo da poter avere a disposizione i dati relativi alla prestazione energetica aziendale, aggiornando, ove necessario il piano di misurazione in funzione della sua complessità. Acque S.p.A. deve assicurare anche la rintracciabilità delle registrazioni relative alle tarature degli strumenti e degli altri mezzi utilizzati al fine di assicurare accuratezza e ripetibilità delle misure. Ove siano riscontrate deviazioni significative nelle prestazioni energetiche deve effettuare delle attività di investigazione per chiarire le motivazioni di tale deviazione, attività svolta attraverso lo strumento delle Non Conformità, delle Azioni Correttive e Preventive e degli Audit interni. I sistemi di controllo sono i seguenti e sono identificati nelle procedure di sistema aziendale.

1. **Controlli di linea per ciascun settore.** Fermo restando l'obbligo di vigilanza costante sulla osservanza da parte dei singoli lavoratori dei loro obblighi di legge, nonché delle disposizioni aziendali in materia di salute e sicurezza sul lavoro e di uso dei mezzi di protezione collettiva e dei dispositivi di protezione individuale, da parte della linea aziendale nei confronti dei lavoratori posti sotto la propria autorità, che grava sia sui dirigenti sia sui preposti, è stato predisposto il seguente programma di audit:
2. **Audit di sistema ente terzo.** Verifica semestrale o annuale dei processi per le norme di riferimento da parte dell'ente di certificazione esterno.
3. **Audit di sistema interni** Copertura annuale di tutti i punti norma e dei processi core per ciascuna società (i processi infragruppo vengono auditati una sola volta). La copertura della campionatura dei siti operativi definita a priori di seguito è garantita invece su tre anni:
 - ✚ ACQUE SPA: sono oggetto di audit su base triennale tutti i siti SIGNIFICATIVI citati nel certificato camerale come sede operativa e 6 siti non presidiati o minori (tra acquedotto e depurazione). I siti non presidiati o minori vengono scelti nel seguente modo: per i depuratori preferibilmente con potenzialità ≥ 2.000 AE e/o con elementi di criticità ambientali o di sicurezza; per l'acquedotto impianti/opere di presa/pozzi/sorgenti significativi per complessità o aspetti ambientali e/o di sicurezza.
 - ✚ ACQUE SERVIZI: tre cantieri all'anno sui macro servizi ed una sede secondaria operativa per un totale di 9 cantieri nel triennio e tre sedi operative secondarie.
4. **Audit 231/2001 a carico del settore controllo interno e organismo di vigilanza.** Monitoraggio e controlli organismo di vigilanza – d.lgs vo 231/2001
5. **Sopralluoghi presso i luoghi di lavoro.** Sopralluoghi svolti dal SPP



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



6. **Controlli sicurezza impianti – strutture – impianti elettrici.** Verifica con format parte edile – elettrica- carpenteria a cura di Ingegnerie Toscane sito di Pisa che raccolgono dati utili per l'aggiornamento delle VDR.
7. **Controlli cantieri.** Le visite di cantiere sono effettuate dai CSE – CTS e Direttori Lavori che riportano al soggetto titolare del potere decisionale e di spesa dell'appalto specifico.
8. **Audit tecnici sulle metodiche di analisi 17025.**
9. **Partecipazione a circuiti interlaboratorio.**

Analisi chimiche e microbiologiche Al fine di assicurare la soddisfazione dei requisiti di potabilità delle acque immesse in rete o l'ammissibilità allo scarico di quelle depurate, si effettua il monitoraggio e la misurazione periodico della qualità delle acque prelevate, distribuite, in ingresso ed in uscita dagli impianti di depurazione. Tale monitoraggio si estende anche ai punti intermedi dei processi depurativi, di potabilizzazione e delle reti acquedottistiche e fognarie secondo quanto previsto nelle procedure di pianificazione e controllo impianti di depurazione (PI 4.x) e di produzione acqua potabile (PI 5.x). I laboratori di Acque SpA sono accreditati secondo la norma UNI EN ISO 17025, per il dettaglio delle metodiche accreditate si rimanda al sito www.accredia.it.

In particolare il Responsabile del Laboratorio:

- pianifica i controlli necessari a verificare la conformità alle prescrizioni legali applicabili compresi gli audit tecnici sulle metodiche adottate e accreditate.
- esegue direttamente le analisi, gestisce i rapporti e controlla l'operato di laboratori terzi;
- registra e analizza le eventuali non conformità;
- supporta il personale degli impianti nel modificare le modalità di esercizio (regolazione dosaggi, tipologia additivi, tempi di permanenza, sequenza trattamento, ecc.) migliorando la qualità delle acque distribuite e scaricate.
- Pianifica e partecipa a circuiti interlaboratorio per migliorare e verificare la qualità e la fiducia del dato analitico.

L'eventuale non rispondenza delle caratteristiche delle acque ai requisiti stabiliti dalla legge con conseguenti rischi per la salute pubblica o la tutela dell'ambiente vengono segnalate dal Responsabile del Laboratorio ai Dirigenti Preposti che informano le autorità Pubbliche competenti al fine di concordare le misure necessarie.

Gestione delle non conformità, incidenti con o senza infortunio ed azioni correttive/preventive.

Nell'ambito delle aree di competenza individuate nella "mappa dei processi" i Responsabili e gli esecutori di processo, hanno il compito di tenere sotto controllo il buon funzionamento dei processi che hanno in carico.

Tutto il personale segnala eventuali problemi di attuazione del Sistema ai diretti responsabili di processo che, verificata la situazione, aprono una non conformità e definiscono con le funzioni interessate le azioni correttive necessarie alla rimozione della causa del problema.

In particolare sono identificate tre tipologie di problemi e relativi percorsi di gestione:

- servizi non conformi, ovvero erogati con prestazioni peggiori degli standard specifici di qualità previsti nella carta dei servizi e/o nei contratti con i clienti;
- non conformità di sistema, ovvero la mancata attuazione di una procedura a causa dell'inadeguata capacità dell'Azienda di tenere sotto controllo un dato aspetto delle proprie attività;
- non conformità relative ai fornitori.

9.4 Riesame

Il riesame del sistema UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001, **UNI ISO 45001**, SA8000, UNI ISO 39001, UNI CEI EN ISO 50001, UNI CEI EN ISO/IEC 17025 e Registrazione EMAS viene svolto dai Dirigenti, coadiuvati dal Rappresentante della Direzione e dal RCS, sulla base di dati forniti e rielaborati dai RdP secondo quanto previsto nella **PII 1.8 Riesame e obiettivi del sistema**. Il riesame del sistema viene effettuato con cadenza annuale e programmato nel momento in cui i dati dell'anno precedente possono essere considerati affidabili. Il riesame viene inoltre effettuato qualora si presentino eventi straordinari che lo richiedano e a seguito delle valutazioni dell'ente di accreditamento (dopo la verifica dell'ente di accreditamento e prima del riesame, qualora si ritenga opportuno può essere effettuato un audit straordinario). I Riesami possono essere effettuati come gruppo (Acque SpA e Acque Servizi) o singolarmente per ciascuna società, possono essere integrati per tutte le norme, specifici per schema di norma o specifici per unità e schema di certificazione (ad esempio laboratori per la norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025). Il riesame è preparato nei vari incontri preliminari in cui si discutono, in via informale, i dati di processo; tali incontri costituiscono la piattaforma per lo scambio di nuove idee e la discussione aperta di tutti i temi aziendali. I dati in uscita dal riesame permettono di pianificare gli aspetti di miglioramento. In sede di riesame vengono coinvolti dall'RCS e i RdP, i Rappresentanti dei lavoratori per la SA8000, il Social Performance Team, l'Energy Team, il Comitato RTS, il Responsabile del servizio di prevenzione e protezione, l'Energy Manager e il Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione. In sede di riesame, vengono affrontati i seguenti temi che vengono considerati trasversali a tutto il sistema di gestione e a tutte le società del gruppo inserite nel sistema di gestione. Nel primo anno di implementazione di ciascun sistema nuovo, il riesame viene redatto indipendentemente dagli altri schemi di norma. Il Riesame del sistema viene effettuato con cadenza annuale in modalità ordinaria ed ad hoc nei casi in cui le condizioni del contesto e/o dei rischi lo richiedano.

In ingresso, a seconda del riesame che viene effettuato vengono presi in considerazione i seguenti aspetti:

- Dati – informazioni – indicatori – relazioni approvati nel Bilancio di Sostenibilità **Mod. 1.15.2 Report indicatori e process owner**
- Analisi del contesto (fattori rilevanti interni ed esterni)
- Mappatura degli stakeholders e analisi dei requisiti rilevanti
- Analisi dei risultati dei canali di ascolto e coinvolgimento degli SH
- Azione di follow-up delle decisioni prese nei precedenti riesami;
- Approvazione e riesame periodico delle Politiche aziendali;
- Analisi del sistema di gestione sulla base dei dati o delle eventuali relazioni dei RdP;

- Approvazione e riesame della valutazione e/o modifica dei rischi, analisi delle misure di controllo, prevenzione e protezione previste, analisi dell'andamento complessivo del processo relativo alla sicurezza sui luoghi di lavoro sulla base dei verbali di riunione periodica, degli infortuni, delle modifiche ai processi etc.
- Valutazione dei rischi e delle opportunità di sistema;
- Effetti dei controlli e dei monitoraggi;
- Verifica della conformità normativa/legislativa e pianificazione di eventuali interventi di messa a norma (in particolare per la parte sicurezza ambiente, energia e pratiche di gestione del personale;
- Valutazione dei rapporti di audit interni e degli esiti relativi;
- Valutazione da parte di organismi esterni
- Efficacia delle azioni intraprese per la valutazione per affrontare i rischi e le opportunità.
- Valutazione del livello di attuazione del programma di formazione in corso e pianificazione di eventuali ulteriori interventi formativi;
- Definizione ed approvazione degli obiettivi di miglioramento e valutazione del grado di conseguimento di quelli in essere;
- Conferma dei criteri di identificazione e valutazione degli aspetti ambientali o se necessario individuazione ed approvazione di nuovi criteri;
- Conferma dei criteri di identificazione e valutazione dei pericoli e delle misure di controllo adottate o se necessario approvazione di nuovi;
- Conferma dei criteri di identificazione e valutazione degli usi energetici o se necessario individuazione ed approvazione di nuovi criteri;
- Andamento e trend previsionale degli indicatori di misura delle prestazioni compresi quelli previsti nelle linee guida GRI G4., in particolare monitoraggio e controllo degli Indicatori di Prestazione Energetica così come definiti nella **PII 9.2 Identificazione e valutazione periodica degli usi energetici e PII 9.3 Monitoraggio degli usi energetici**;
- Segnalazioni SA 8000
- Analisi degli esiti delle verifiche di conformità normativa/legislativa;
- Analisi della soddisfazione del cliente – utente e relative azioni di monitoraggio
- Approvazione di eventuali nuovi programmi di natura ambientale, di sicurezza, energetici e di responsabilità sociale e valutazione del grado di conseguimento di quelli in essere;
- Verifica se si sono verificate emergenze e come sono state gestite;
- Conferma dei criteri di identificazione e valutazione delle emergenze o, se necessario, approvazione di nuovi;
- Approvazione del piano di controllo di sorveglianza, misurazioni
- Analisi delle non conformità, incidenti e quasi incidenti e verifica come sono state gestite;
- Valutazione ed approvazione delle decisioni necessarie a correggere e migliorare il sistema (stato delle azioni correttive/preventive);
- Approvazione delle modifiche al sistema documentale;
- Valutazione ed approvazione delle proposte di miglioramento;
- Analisi del piano di monitoraggio qualità, sicurezza, ambiente, energia e responsabilità sociale;
- Pianificazione e consuntivazione dei programmi;
- Analisi dei dati relativi ai reclami, alle segnalazioni provenienti dall'interno e dall'esterno, alle indagini di customer satisfaction interne, esterne e infragruppo;
- Analisi del rispetto dei requisiti degli schemi di certificazione/accreditamento applicati;
- Verifica dell'adeguatezza delle risorse umane e finanziarie;
- Analisi dei dati relativi ai fornitori e di eventuali indagini di clima interno;
- Verifica e analisi dei contenuti riportati nel Bilancio di sostenibilità.
- Assicurazione della qualità dei risultati delle prove di laboratorio
- compresi i risultati dei confronti interlaboratorio e le prove valutative.
- Variazioni intervenute nel volume e nel tipo di lavoro e mantenimento dell'integrità dei sistemi.
- Elementi specifici provenienti dagli schemi di norma implementati.

Il Riesame del sistema è formalizzato e poi firmato dall'RD di riferimento dello schema di norma oggetto del riesame stesso sul **Mod. 1.8.1 Riesame del sistema**, e sulla base degli indicatori e commenti relazionati sul Bilancio di Sostenibilità raccolti secondo quanto previsto dalla **PII 1.15 Rendicontazione non finanziaria**.

La FCA è responsabile di formalizzare e sottoscrivere assieme all'AD il riesame del sistema di gestione per la prevenzione della corruzione di gruppo sul **Mod. 1.8.7 Riesame 37001**, con cadenza annuale.

Il risultato del riesame esplicita valutazioni e/o decisioni relativamente a:

- adeguatezza dell'organizzazione e delle risorse messe in campo rispetto agli obiettivi, ai rischi ed alle opportunità della qualità, ambiente, sicurezza, Energia, responsabilità sociale ed ai cambiamenti in vista, della prevenzione all'anticorruzione;
- raggiungimento degli obiettivi stabiliti e loro eventuale aggiornamento;
- l'innescio di eventuali azioni correttive e preventive e/o piani di miglioramento ai fini del miglioramento dei servizi, del sistema e dei processi;
- eventuali azioni/spunti di miglioramento circa il processo di riesame;
- valutazione della continua idoneità della politica e degli obiettivi stabiliti;
- valutazione della efficacia del processo di miglioramento continuo;
- necessità di risorse (umane, finanziarie, strutturali);
- pianificazione interventi formativi;
- pianificazione verifiche ispettive;
- pianificazione indagini di soddisfazione del cliente o di soddisfazione interna;
- investimenti;
- eventuali altre azioni.

I risultati del riesame sono documentati su apposito verbale di riesame, sottoscritto dalla Direzione e conservati dal RCS che provvede inoltre alla diffusione dei risultati del riesame a tutto il personale ed alla distribuzione in particolare a tutte le funzioni impegnate nella implementazione delle azioni stabilite.



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



10. MIGLIORAMENTO

10.1 Generalità

Acque SpA e Acque Servizi colgono ogni occasione per il miglioramento dei propri processi in ottica di sostenibilità dell'erogazione del servizio stesso. In quest'ottica Acque SpA e Acque Servizi hanno sempre come priorità l'ascolto delle parti interessate attraverso multi canali che permettono un sistema di gestione aziendale partecipata.

10.2 Non conformità ed azioni correttive

Definizione, attuazione e verifica delle azioni correttive Le azioni correttive sono finalizzate ad eliminare le cause delle non conformità effettive manifestatesi nella gestione del sistema allo scopo di evitare il loro ripetersi *PII 1.3 Gestione del Miglioramento*.

Possono essere oggetto di Azioni Correttive tutte le attività collegate al Sistema di Gestione Integrato, con particolare attenzione agli aspetti che:

- hanno indotto difetti ripetuti ai servizi;
- non hanno consentito una efficace gestione dei processi;
- hanno evidenziato una non adeguata ed efficace applicazione del Sistema di Gestione Integrato;
- hanno provocato dei reclami da parte dei Clienti o segnalazioni da parte dei dipendenti;
- hanno dato origine a carenze evidenziate da organi terzi (Verifiche Ispettive);
- segnalazioni anonime e non SA 8000;
- segnalazioni di episodi di corruzione potenziali o effettivi.

Copia di tutte le segnalazioni (interne o esterne) sulle Non Conformità, situazioni non conformi, difetti e reclami collegate con l'applicazione del Sistema, è raccolta dal RCS.

Il processo che prevede l'insnesco e la gestione delle azioni correttive prevede:

- l'analisi delle non conformità;
- l'individuazione delle cause;
- la valutazione della gravità del problema e l'individuazione delle priorità sulle quali intervenire;
- l'individuazione delle azioni necessarie (pianificata in termini di modalità, tempi di esecuzione, responsabile della esecuzione);
- l'attuazione di tali azioni;
- la registrazione dei risultati conseguiti;
- il riesame delle azioni attuate per valutarne l'efficacia.

Azioni Correttive richieste ai fornitori. A fronte di non conformità generate dai fornitori, in base a quanto previsto dalle procedure di riferimento *PI 2.x* sul monitoraggio dei fornitori, il responsabile incaricato può provvedere a richiedere formalmente:

- la causa della non conformità;
- le azioni correttive che il fornitore intende attuare.

La valutazione della risposta del fornitore e le sue successive azioni rappresenta un ulteriore elemento da considerare ai fini del monitoraggio del fornitore (vedi sistema delle penalità fornitore).

10.3 Miglioramento continuo

Le non conformità di sistema e di fornitura vengono trattate al fine di contenere gli effetti negativi immediati e, se necessario, rimosse definitivamente per mezzo di azioni correttive definite dal responsabile interessato. Le non conformità relative ai fornitori sono inoltre utilizzate per la valutazione degli stessi come previsto dalla procedura, già citate precedentemente. Tutto il personale aziendale è impegnato nella segnalazione ai rispettivi Responsabili delle situazioni che potrebbero ragionevolmente portare al verificarsi di una non conformità. Sono oggetto di particolare attenzione l'esecuzione di attività anomale e/o straordinarie che, in virtù della loro scarsa ricorrenza e/o peculiarità, possono dare luogo ad imprevisti e/o situazioni che mettono a rischio la continuità del servizio e/o la sicurezza delle persone e/o dell'ambiente, il peggioramento dei consumi energetici. Le azioni preventive sono registrate utilizzando un modulo diverso da quello usato per le azioni correttive ma la loro gestione avviene in modo analogo. La gestione delle non-conformità (anche potenziali) ed il processo di rimozione delle stesse per mezzo di azioni correttive e/o preventive è svolto come descritto in procedura *PII 1.3 Gestione del Miglioramento*. La stessa procedura definisce le responsabilità e l'autorità per analizzare e gestire eventi, incidenti con o senza infortuni al fine di eliminare le relative cause individuando azioni correttive adeguate all'importanza dei fenomeni e dei rischi. In particolare al fine di adottare un efficace approccio proattivo, particolare importanza viene data alla definizione di azioni precauzionali in seguito a quasi infortuni cioè situazioni incidentali che avrebbero comportato un infortunio o un danno a mezzi ed infrastrutture (proprietà) se le circostanze fossero state solo lievemente differenti oppure se l'attività fosse continuata. La direzione di Acque SpA e di Acque Servizi indaga, tratta e risponde alle problematiche mosse dai dipendenti e dalle altre parti interessate, riguardo alla conformità/non conformità della politica aziendale ai requisiti della SA8000. La direzione ha predisposto una opportuna modalità di raccolta delle segnalazioni anonime da parte dei dipendenti, in apposito modulo, tramite la messa a disposizione di cassettoni di raccolta del modulo stesso. Tale modulo è a disposizione di tutte le parti interessate sul sito internet di Acque SpA e una volta compilato può essere inviato alla sede di Acque mediante posta, fax o mail. Inoltre è possibile inviare segnalazioni anonime anche attraverso un apposito spazio predisposto sulla prima pagina della intranet aziendale.

Definizione, attuazione e verifica delle azioni preventive e piani di miglioramento o d'azione Acque e Acque Servizi promuovono il miglioramento del proprio Sistema anche facendo uso di Azioni Preventive al fine di individuare, analizzare ed eliminare, dove possibile, tutte le potenziali cause di Non Conformità. A tal fine sono esaminati periodicamente i dati raccolti nelle diverse aree aziendali, analizzando in particolare:

- non conformità lievi e gravi;
- osservazioni;
- commenti;
- correzioni e/o azioni correttive;
- progetti di miglioramento;



SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI EN ISO 50001 UNI ISO 39001
Regolamento Europeo EMAS UNI ISO 37001



6. infortuni e mancati infortuni;
7. incidenti e mancati incidenti (ambientali, stradali, di sicurezza etc.);
8. reclami provenienti dalle aziende per cui Acque SpA svolge un servizio e che si possono quindi considerare clienti (es. erogazione di un servizio di consulenza);
9. segnalazioni, inerenti i sistemi di gestione implementati, da parte di soggetti interessati esterni o interni all'organizzazione;
10. segnalazioni SA8000 anonime e non;
11. reclami/rilievi inerenti le attività di laboratorio;
12. rilievi derivanti da enti di certificazione/accreditamento;
13. rilievi derivanti da enti esterni di controllo (Ausl, Arpat...);
14. segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e UNI ISO 37001.
15. segnalazioni di violazione della privacy

Successivamente il processo che prevede l'innescio e la gestione delle azioni preventive è costituito da:

- ✓ l'individuazione delle cause delle non conformità potenziali;
- ✓ la valutazione della gravità del problema e l'individuazione delle priorità sulle quali intervenire;
- ✓ l'individuazione delle azioni necessarie (pianificata in termini di modalità, tempi di esecuzione, responsabile della esecuzione);
- ✓ l'attuazione di tali azioni;
- ✓ la registrazione dei risultati conseguiti;
- ✓ il riesame delle azioni attuate per valutarne l'efficacia.

La gestione e chiusura dei rilievi è monitorata mediante uno specifico sw scadenziario. E' possibile monitorare sul calendario (giornaliero-settimanale-mensile) di gestione delle scadenze i rilievi inseriti sul sw che risultano aperti-chiusi-scaduti. Quando i destinatari del rilievo inviano le evidenze per la chiusura del rilievo stesso, RCS o un suo delegato provvedono a chiudere la scadenza su Sw e da quel momento l'email di avviso non arriverà più.

La gestione dei rilievi interni, esterni e delle segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai sensi del decreto legislativo 231/2001 e UNI ISO 37001 è di competenza della FCA.

11. ALLEGATI

All.1 Politica Integrata