



SISTEMA DI GESTIONE DI GRUPPO



## Politica Integrata

*rev16 del 22.05.20170*

### **Approvatore**

Alberto Risoldi      AD Acque Industriali

### **Approvatore**

Giovanni Marati      AD Acque SpA e Acque Servizi

### **Approvatore**

Simona Malloggi      AD LeSoluzioni

29/05/2017

La politica dei sistemi di gestione integrati è pubblicata sulla intranet e sul sito a disposizione di tutte le parti interessate.

La Direzione di Acque SpA, Acque Industriali srl, Acque Servizi srl, e Le Soluzioni ha deliberato di adottare una politica integrata e di gruppo, in modo tale da indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti. Acque SpA gestisce, su affidamento dell'Autorità Idrica Toscana e, attraverso le attività delle proprie controllate, il Servizio Idrico Integrato nel territorio del Basso Valdarno in Toscana. Per far fronte alle esigenze di organizzazione del servizio idrico integrato Acque SpA ha adottato su tutto il territorio gestito i seguenti sistemi di gestione aziendali: Sistema di Gestione della Qualità operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001; Sistema di Gestione Ambientale operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 14001; Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001; Sistema di gestione per la Responsabilità sociale SA 8000; Sistema di gestione per l'Energia UNI CEI EN ISO 50001; Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale UNI ISO 39001; Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (per i laboratori di Acque SpA). I sistemi di gestione sono implementati dal gruppo in maniera integrata, è stato individuato un unico Responsabile del sistema integrato (RSI), all'interno della capogruppo che si occupa di supervisionare i sistemi di gestione adottati perseguendo l'obiettivo di integrarli e di gestire quindi un unico sistema integrato e infragruppo. Acque S.p.A e le società del perimetro si impegnano, costantemente, per migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza delle attività e nel perseguimento della soddisfazione delle proprie parti interessate intese come tutti i soggetti portatori di interesse diretto o indiretto alle attività del gruppo: personale; clienti; azionisti; istituzioni; finanziatori; fornitori; ambiente; collettività. Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il sistema di gestione integrato ed infragruppo, il Gruppo Acque ha 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 e delle opportunità di sistema. Le Società del gruppo adottano i suddetti sistemi a seconda delle singole specificità ed a seguito delle valutazioni dei rischi e delle opportunità di sistema effettuate per singola società.

RISCHI		OPPORTUNITA'	
1	Perdita/mancato rinnovo della concessione.	1	Il miglioramento del processo di ascolto del cliente può fornire notevole valore per il Gruppo in termini di comprensione dei suoi bisogni e esigenze e conseguentemente di indicazioni per migliorare i processi e i servizi erogati.
2	Rischio di Modifiche sostanziali del quadro regolatorio – rischio di inadeguatezza della struttura	2	L'adozione di sistemi tecnologicamente avanzati permette di avere procedure snelle ed efficienti, migliore controllo dei sistemi, migliore gestione del cliente e della fatturazione
3	Rischio di Caduta reputazionale	3	Per le società di service del Gruppo la necessità di adeguamento a nuove normative piuttosto che la gestione di eventi critici o non, offre opportunità di lavoro e commesse ulteriori da parte della capofila.
4	Rischio Economico finanziario – rischio di perdite economiche	4	Manutenzione programmata e rinnovo degli impianti conduce a efficienza e minori costi di gestione
5	Gestione inadeguata outsourcing e fornitori – mancata trasparenza- Violazioni dei requisiti legislativi da parte dei fornitori.	5	Un rapporto positivo e continuato con i media permette di veicolare informazioni puntuali e oggettive sul funzionamento del servizio
6	Rischio Ambientale - rischio di sanzioni ambientali in ottemperanza di prescrizioni legislative e autorizzative e contrattuali.	6	Modifiche migliorative alle condizioni contrattuali e al quadro normativo possono rendere disponibili risorse per investimenti finalizzati a migliorare il servizio
7	Rischio di minore livello di servizio utente.	7	La condivisione dei valori realizzata attraverso una efficiente comunicazione interna avrebbe impatti positivi sulla motivazione del personale e sul loro approccio alla collaborazione
8	Rischio di inefficienza gestione impianti e reti.	8	Il Sistema di Gestione integrato basato sulla condivisione dei valori e delle procedure assicura maggiore efficienza e qualità dei servizi
9	Rischi di inadeguatezza sistemi informatici.	9	Accrescere la sicurezza attraverso lo sviluppo di sistemi innovativi di prevenzione
10	Rischio di mancata efficienza per la realizzazione del piano d'ambito.	10	La sperimentazione e adozione di sistemi tecnologicamente avanzati per migliorare l'efficienza, continuità e qualità dei servizi (es: linea alternativa 3QMN)
11	Rischio di avere personale non adeguato e non formato - Mancata o carente comunicazione e coinvolgimento del personale – Rischio di personale di fornitori/appaltatori non adeguatamente coperto dai requisiti SA8000.	11	Valorizzare il personale attraverso metodi strutturati per la conoscenza delle reali potenzialità
12	Rischio di subire eventi meteorici eccezionali e di inquinamento ambientale (compreso l'impatto sulla viabilità).	12	Ripresa economica e industriale comporta aumento della richiesta di servizi da parte delle aziende
13	Inadempienza ai requisiti legislativi e normativi previsti – Infortunio - personale interno e personale di fornitori/appaltatori o subfornitori/subappaltatori compreso il rischio stradale per gli stessi lavoratori e quello causato all'esterno.	13	Riduzione del numero e della gravità degli incidenti stradali e degli eventi - Riduzione del numero dei morti e delle lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali è possibile intervenire.

Acque SpA, e le società del perimetro, si pongono, al fine di mantenere e far crescere il sistema di gestione integrato, i seguenti obiettivi strategici cogliendo le Opportunità identificate di sistema.

## OBIETTIVI STRATEGICI

1.	ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto della salvaguardia ambientale, di una efficiente gestione energetica, della salute e sicurezza dei lavoratori, della qualità dei servizi e della sostenibilità delle attività svolte; andando così a fornire all'utenza un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale, flessibile e sostenibile;
2.	garantire la qualità dei servizi dei laboratori di prova attraverso una buona pratica professionale degli addetti e l'impiego di attrezzature tecnologicamente avanzate;
3.	sviluppare la propria capacità aziendale di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative degli utenti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
4.	far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'azienda, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica Integrata;
5.	prevenire e/o ridurre gli impatti ambientali delle proprie attività; preservare le risorse naturali attraverso un attento e corretto prelievo idrico, un uso razionale ed efficiente dell'energia, diffondendo le best practices in tema di efficientamento energetico ed una gestione efficiente ed efficace degli impianti e delle reti; prevenire l'inquinamento ed i rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori;
6.	attuare una gestione del servizio idrico integrato implementando e garantendo i criteri di efficienza energetica anche in ambito progettuale ed in ambito di approvvigionamento;
7.	mantenere la conformità agli obblighi di conformità ed alle norme internazionali, europee, nazionali e locali, in riferimento alla qualità del servizio erogato, alla tutela del diritto del lavoro, alla tutela dell'ambiente, in materia energetica, a quelle relative all'igiene e alla sicurezza dei lavoratori e a quelle tecniche specifiche di ogni servizio fornito dalle aziende del gruppo;
8.	conformarsi a tutti i requisiti della norma SA8000 per la tutela dei lavoratori in particolare vietando espressamente il lavoro infantile, obbligato, il traffico di esseri umani e qualsiasi forma di discriminazione; attuando inoltre il rispetto delle leggi vigenti in materia di sicurezza e igiene del lavoro, il diritto di associazione e di contrattazione collettiva, rispettando le procedure disciplinari previste dal CCNL applicato e garantendo una remunerazione e un orario di lavoro che rispettino le vigenti normative;
9.	sviluppare un sistema di gestione per la sicurezza del traffico stradale al fine di ridurre tutti gli eventi incidentali (quasi incidenti, conflitti, sinistri stradali e incidenti con lesioni alle persone) attraverso azioni mirate al miglioramento della sicurezza stradale dei propri dipendenti durante l'attività lavorativa e nel percorso in itinere tra casa e lavoro; adottare un piano di controlli per ridurre l'incidentalità potenziale e reale; adottare procedure per l'archiviazione, la gestione e l'analisi degli incidenti stradali registrati all'interno dell'organizzazione e sui quali è possibile intervenire con azioni, formazione ed informazione.
10.	ricercare l'ottimizzazione dei processi aziendali al fine di raggiungere, attraverso il miglioramento continuo il massimo livello di efficienza ed efficacia, nel rispetto della salvaguardia ambientale, di una efficiente gestione energetica, della salute e sicurezza dei lavoratori, della qualità dei servizi e della sostenibilità delle attività svolte; andando così a fornire all'utenza un servizio di qualità, affidabile, sicuro, tempestivo, puntuale, flessibile e sostenibile;
11.	garantire la qualità dei servizi dei laboratori di prova attraverso una buona pratica professionale degli addetti e l'impiego di attrezzature tecnologicamente avanzate;
12.	sviluppare la propria capacità aziendale di rispondere e anticipare le esigenze ed aspettative degli utenti e di tutte le parti interessate, monitorando il loro grado di soddisfazione, gestendo i reclami e proponendo iniziative per la loro informazione e il loro coinvolgimento;
13.	far sì che ogni dipendente operante all'interno dell'azienda, si senta, in relazione alle proprie mansioni, coinvolto in prima persona nella realizzazione della Politica Integrata;

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione di Acque SpA, e delle società del perimetro, ritiene indispensabili le seguenti azioni:

## AZIONI

1.	Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2.	Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3.	Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4.	Gestire ogni processo sia interno che trasversale alle organizzazioni delle società del perimetro attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5.	Utilizzare, per ogni singola organizzazione, tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi, della tutela ambientale e della sicurezza nonché adottare le migliori tecniche disponibili sul mercato per migliorare le performances energetiche a costi economicamente accettabili;
6.	Implementare a livello integrato metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
7.	Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione integrato agli stakeholder;
8.	Comunicare le performance aziendali, attraverso l'emissione annuale del Bilancio di Sostenibilità, a tutti gli stakeholder favorendone il coinvolgimento;
9.	Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti in materia di qualità, ambiente, energia e sicurezza siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;



## SISTEMA DI GESTIONE DI GRUPPO POLITICA INTEGRATA

All.1 al Manuale del Sistema di Gestione Integrato Rev.16 del 22.05.2017



### AZIONI

10. Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili ad ogni singola organizzazione;
11. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione Integrato alle norme di riferimento, alla propria politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
12. Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione Integrato sulla base dei risultati dei riesami.
13. Perseguire la continua innovazione tecnologica degli impianti di produzione al fine di aumentare la propria capacità produttiva e migliorare l'efficacia ed efficienza delle lavorazioni effettuate nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori, tutela ambientale, efficienza energetica e sostenibilità d'azione;
14. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
15. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
16. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza e salute dei lavoratori, energia, ambiente, qualità e responsabilità sociale;
17. Garantire che tutte le attività vengano svolte nel rispetto dei requisiti delle norme;
18. Rispettare tutti i requisiti contenuti nella norma SA8000
19. Promuovere una cultura della sicurezza stradale e coinvolgere le parti interessate per una condivisione della responsabilità della sicurezza del traffico stradale.

Acque SpA, Acque Industriali srl e Acque Servizi srl e Le Soluzioni attuano la suddetta Politica attraverso il sistema di gestione integrato che riesaminano almeno una volta all'anno definendo specifici obiettivi misurabili.

La presente Politica è valutata regolarmente in sede di riesame della direzione al fine di verificarne l'efficacia e la continua idoneità.

Di seguito i riferimenti e recapiti utili dell'Ente di Certificazione e dell'Ente di Normazione ed Accreditazione:

**Rina Services Spa**

Email: [sa8000@rina.org](mailto:sa8000@rina.org); Fax: 010/5351140

**Saas (Social Accountability Accreditation Services)**

Email: [saas@saasaccreditation.org](mailto:saas@saasaccreditation.org); Fax: +1 (212) 684-1515

**APPROVATO**

Amministratore Delegato  
Acque SpA e Acque Servizi Srl  
Giovanni Paolo Marati

**APPROVATO**

Amministratore Delegato  
Le Soluzioni Scarl  
Simona Malloggi

*Firmato elettronicamente*

**APPROVATO**

Amministratore Delegato  
Acque Industriali  
Alberto Risoldi