Manuale del sistema di gestione integrato
Rev. 23 del 29/08/2022

Internal Audit

Luca Cecconi	Responsabile Internal Audit/FCA

Redazione

Lisa Carboni	Responsabile Certificazioni e Sostenibilità

Verificatore

Andrea Asproni	Dirigente Privacy e Sistema di Gestione Integrato

Approvatore

Fabio Trolese	AD Acque SpA e Acque Servizi

29/09/2022

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

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

MANUALE DI GESTIONE INTEGRATO

Rev.23 del 29.08.2022

COPIA CONTROLLATA

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

UNI EN ISO 9001 UNI EN ISO 14001
UNI ISO 45001 SA 8000 UNI CEI 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: • **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 empolese-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***
23	29.08.2022	Revisione complessiva del Manuale in ottica di snellimento e semplificazione dei contenuti rimandando alle procedure di riferimento. Aggiornato iter di approvazione del documento secondo quanto previsto dalla ***PII 1.1 Gestione della documentazione***. Inserita l'applicabilità del Mobility Manager per Acque SpA. Sostituita la parola utenti con clienti e aggiornate le procedure richiamate eliminando quelle non più in vigore e inserendo quelle di nuova implementazione.

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

MANUALE INTEGRATO

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

Approvazione:

Approvazione di conformità modello 231	*Redazione*	*Verifica*	*Approvazione*
Responsabile Internal audit Luca Cecconi Ove richiesto Presidente Organismo di Vigilanza Acque SpA Francesco Vitelli Presidente Organismo di Vigilanza Acque Servizi Srl Giuseppe D'Onza	Responsabile Certificazioni e Sostenibilità Lisa Carboni	Dirigente Acquisti e Servizi Generali Dirigente Privacy e Sistemi di Gestione Andrea Asproni	Amministratore Delegato Acque SpA e Acque Servizi Srl Fabio Trolese
Approvato elettronicamente			

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 del Sistema di gestione del laboratorio.
- UNI ISO 37001:2016 per la certificazione dei Sistemi di Gestione per la prevenzione della corruzione.

Per il Sistema di gestione per l'accreditamento del laboratorio 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:

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 interrate. 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 interrate, 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 diposizione 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 interrate. 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 interrate. Erogazione del servizio di trasporto acqua potabile, non potabile e rifiuti solidi e liquidi pericolosi e non pericolosi. Intermediazione rifiuti 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 Laboratorio**
- **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 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
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 lavortaori	9.2 Social Performance Team 9.3Identificazione 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 Azioni per affrontare rischi e opportunità	9.3Identificazione e valutazione dei rischi 9.4 Monitoraggio	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	6.2 Azioni di indirizzo rischi e opportunità	8.5Azioni per affrontare i rischi e le opportunità (opzione a)	6.1 Azioni per affrontare rischi e opportunità	Par 6.1

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
	6.1.4 Attività di pianificazione							
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 capacità (Capacity Building)	7.4 Comunicazione	7.5 Comunicazione	8. Sistema di gestione	7.4 Comunicazione	Par 7.4
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*	8.1 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	

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 ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
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*								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	83 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 Identilicazione e rintraccabilita* *8.5.3 Proprietà chea ppartengono al 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
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 corretive	9.6 Gestione e risoluzione reclami	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

UNI EN ISO 9001:2015	UNI EN ISO 14001:2015	UNI ISO 45001	SA 8000:2014	UNI CEI EN ISO ISO 50001:2018	UNI ISO 39001:2016	UNI CEI EN ISO/IEC 17025:2018	UNI ISO 37001:2016	Riferimento paragrafo del Manuale
			9.8 azioni correttive e preventive					
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

Per l'elenco della normativa applicabile all'azienda si rimanda al ***Mod. 1.6.1 Registro prescrizioni legali*** in vigore.

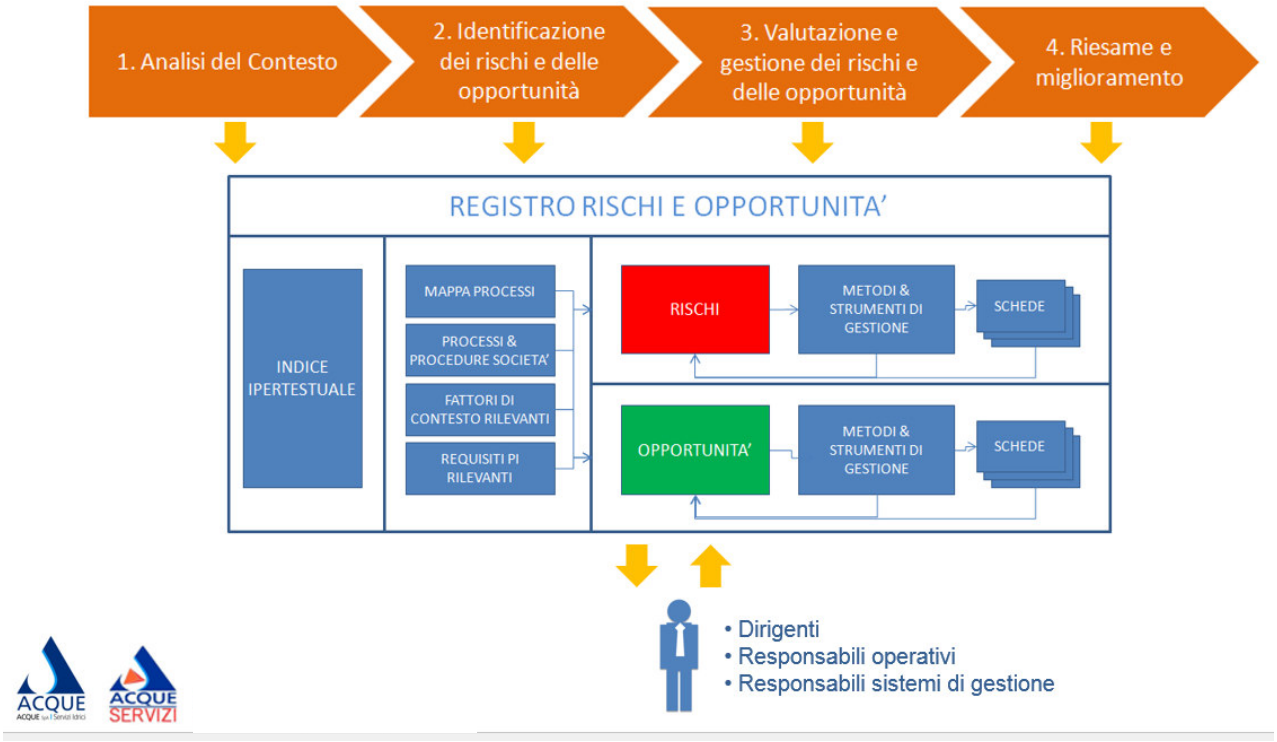
3. TERMINI E DEFINIZIONI

Per le definizioni sistemiche generali si rimanda a quanto previsto nelle norme dei sistemi di gestione implementati e/o norme derivate. Per le definizioni specifiche di processo si rimanda a quanto previsto nella apposita sezione di ogni procedura implementata.

4. CONTESTO DELL'ORGANIZZAZIONE

4.1 Comprendere l'organizzazione ed il suo contesto

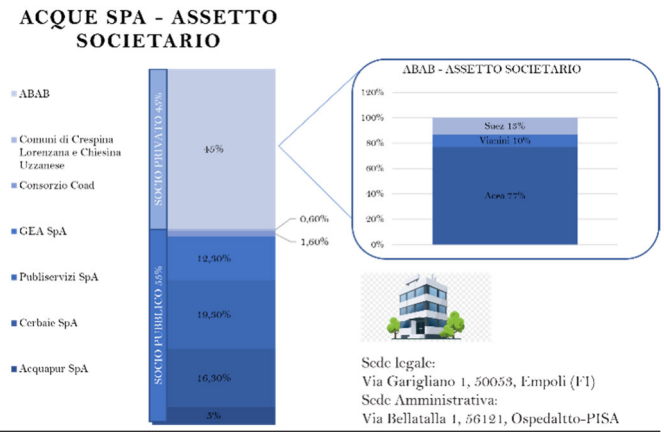
L'analisi e la valutazione dei fattori di contesto prende in considerazione il perimetro interno all'organizzazione ed esterno. Il processo di identificazione dei fattori rilevanti del contesto è stato implementato e viene riesaminato periodicamente con riferimento ad entrambe le società, facendo attenzione, 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 da individuare, validare e riesaminare triennalmente	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 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 il gestore del Servizio Idrico Integrato in 55 comuni territorialmente collocati nella Conferenza Territoriale 2 Basso Valdarno, in virtù di una concessione iniziata nel 2002. Nel corso del 2018, la società, ha ottenuto da parte dell'Autorità Idrica Toscana l'allungamento della concessione sino al 2031. La popolazione residente servita è di circa 740.000 unità. Acque SpA gestisce gli impianti e le reti afferenti al servizio idrico integrato sul territorio gestito, dispone di uffici aperti al pubblico distribuiti sul territorio e di un laboratorio di analisi situato a Empoli in via del Castelluccio.



Acque SpA è al centro di un sistema di società partecipate e controllate in grado di fornire lavori e servizi qualificati e specializzati a un numero sempre maggiore di clienti. Acque Servizi Srl si configura come il braccio operativo di Acque SpA ed è l'unica società il cui capitale sociale è interamente detenuto da Acque SpA. Per maggiori dettagli si rimanda al sito http://www.acque.net.

4.1.1 L'organizzazione e i servizi di Acque SpA

La struttura istituzionale e Direzionale di Acque SpA si articola come rappresentato di seguito. Acque SpA svolge una funzione di indirizzo strategico anche per Acque Servizi Srl. Gli organi sociali che formano il sistema di Governance si suddividono in organi statutari 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.
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:

- Gestione 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;
- Gestione commesse e manutenzione reti impianti: 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 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, busisness partner, clienti, 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, Provincie, 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	Clienti, 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. 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 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).

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

	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									
		10) Internet of things									
	Ambiente e territorio	11) Caratteristiche morfologiche									
		12) Fonti di approvvigionamento idrico									
	Sistema della fornitura	13) Offerta locale di servizi									
		14) Solidità tecnico-economica dei fornitori									
	Sistema socio-economico	15) Sistema associazioni									
		16) Sistema della ricerca e istruzione									
		17) Distribuzione demografica									
		18) Sistema produttivo									
	Media	19) Rapporti con i media (Radio e TV, quotidiani)									
		20) Presidio Social media									
INTERNI	Cultura aziendale e valori	21) Valori e comportamenti auspicati									
		22) Cultura aziendale radicata nelle prassi quotidiane									
	Governance	23) Ruolo azionisti									
		24) Organi di governo									
	Struttura Organizzativa, Processi, Servizi	25) Relazioni tra strutture e aziende del Gruppo									
		26) Erogazione dei servizi									
	Sistemi informativi	27) Sistema HW, SW e reti di comunicazione									
		28) Archivi e sicurezza									
	Rapporti con il Cliente	29) Sistemi di ascolto del cliente									
		30) Comunicazione esterna									
	Gestione Risorse umane	31) Politiche di sicurezza e tutela									
		32) Piani di reclutamento e formazione									
		33) Gestione delle performance									
	Impianti e strumentazioni	34) Età									
		35) Tipologia									
	Gestione finanziaria	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.
Il percorso di analisi del contesto, mappatura ed ascolto Stakeholder è definito nel dettaglio e nelle responsabilità e metodologie nelle ***PII 1.13 Gestione rischi ed opportunità*** e nella ***PII 1.16 Mappatura ed ascolto degli stakeholder.*** La tabella seguente riporta i rischi strategici aziendali.

	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.

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

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 illustrandone gli aspetti salienti e gli elementi necessari a consentire al lettore di comprendere le modalità con le quali Acque SpA e 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 specchietto 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. Acque SpA e Acque Servizi Srl. hanno effettuato una mappatura dei processi che viene periodicamente riesaminata. 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. 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.

4.4.2 Struttura del sistema di gestione integrato ed infragruppo

Il sistema di gestione integrato 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 infragruppo 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 sottoimpianti 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 **Manuale del Sistema 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 Settore/Processo (RdP),** colui che risponde di una macro attività al Dirigente di riferimento o direttamente all'AD o al P, 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**.

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 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, direzione lavori e coordinamento della sicurezza
- ❑ Call center
- ❑ Servizi informatici
- ❑ Lavori e servizi core
- ❑ Stampa, imbustamento e recapito bollette
- ❑ Tarature strumenti
- ❑ Letture contatori

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.
Allo scopo di garantire un adeguato controllo dei documenti, delle registrazioni 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 dei documenti del SGI è riportato (e costantemente aggiornato) sul modulo ***Mod. 1.1.1 Elenco della documentazione in vigore***. Dati informatici e documenti di interesse legale sono gestiti in accordo con le seguenti procedure: ***PII 1.6 Prescrizioni Legali e PII 1.5 Gestione Procedure Informatiche*** e ***PII 15.x Cybersecurity*** che disciplinano 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.
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.***
La definizione delle modalità aziendali che garantiscono la tutela dei dati personali secondo quanto disposto dal Regolamento generale sulla protezione dei dati (UE) 2016/679 (GDPR) e dal D.lgs. 196/2003, come modificato dal D.lgs. 101/2018 sono definite nella ***PII 1.11 Gestione privacy***.

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, 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 Personale; Clienti; 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 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 alle informazioni di interesse.
Politiche aziendali. L'impegno 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. Internamente la Politica aziendale può essere diffusa anche mediante:

trasmissione ad 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.

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. 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 ai sensi della norma UNI EN ISO 14001***. I risultati sono formalizzati all'interno del ***All.1 PII 9.1*** **Analisi Ambientale.**
Per la gestione operativa degli aspetti che sono risultati significativi sono state redatte specifiche procedure di seguito elencate.

ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI SIGNIFICATIVI	PROCEDURE DI RIFERIMENTO
Gestione dei rifiuti	***PII 6.2 Gestione rifiuti*** ***IT 6.2.1 Gestione rifiuti di laboratorio*** ***IT 6.2.3 Gestione delle scritture ambientali***
Energia	***PII 9.2 Identificazione e valutazione periodica degli usi energetici*** ***PII 9.3 Monitoraggio usi energetici*** ***PI 9.4 Gestione risorse energetiche***
Scarichi idrici	***PI 4.1 Gestione impianti di depurazione*** ***PII 9.7 Gestione sversamenti*** ***IT9.1.1 Gestione dei serbatoi interrati***

Per la norma UNI EN ISO 14001, è stata fatta mantenendo la metodologia della ***PII 1.13 Gestione rischi e opportunità***, una specifica VdR sistemica di dettaglio che ha preso in considerazione gli aspetti ambientali diretti valutati anche nella ***Analisi Ambientale***. L'esito della valutazione dei rischi di sistema è riportata nel ***Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema.***

☑ 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 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.***
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.***
La gestione dei contratti di fornitura elettrica di responsabilità dell'Energy Manager sono disciplinati nella ***PI 10.5 Gestione dei contratti di fornitura elettrica.***
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.***

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

☑ Gestione dei rifiuti

La procedura ***PII 6.2 Gestione rifiuti*** **e la** ***IT 6.2.3 Gestione delle scritture ambientali*** dettagliano 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 dal laboratorio di Acque SpA. La ***IT 12.2.2 Movimentazione e smaltimento contatori*** le modalità di smaltimento dei contatori.

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

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.***

- ☑ Mobility manager 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 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 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. 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.
Il datore di lavoro ha nominato il Medico Competente, un responsabile del servizio prevenzione e protezione che possiede i requisiti previsti dal Testo Unico della Sicurezza D. Lgs 81/08 e ha 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. Ilavoratori hanno designato i propri rappresentati per la sicurezza.
L'analisi e la valutazione dei rischi è condotta secondo la ***PII 8.1 Valutazione dei rischi.*** 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.
Sulla base della valutazione dei rischi effettuata sono state redatte specifiche procedure per la gestione dei principali aspetti legati alla salute e sicurezza sul lavoro. Nella ***PII 8.2 Gestione dei DPI/DPC***è disciplinato l'iter per l'individuazione, immagazzinamento, distribuzione, consegna, conservazione e manutenzione dei DPI/DPC al fine di uniformare le modalità di gestione con lo scopo di garantire la protezione dai rischi non eliminabili individuati nelle diverse attività lavorative. L'iter per l'acquisto di DPI/DPC è descritto nella ***PII 8.6 Acquisti di DPI/DPC, prodotti/sostanze chimiche, macchine e attrezzature con impatto su salute e sicurezza*** e si svolge secondo quanto indicato nelle procedure ***PII 2.x***. La formazione e l'addestramento si svolgono secondo quanto riportato nella procedura ***PII 1.2 Gestione del personale e della formazione e della formazione*** e nella ***IT 1.2.1 Gestione formazione sicurezza***.
La ***PII 8.3 Gestione delle interferenze*** contiene le modalità di gestione delle possibili interferenze all'interno del proprio ciclo produttivo rispetto alle attività ordinarie di conduzione, rispetto alle attività rientranti nell'articolo 26 del D.Lgs 81/08 e rispetto alle attività rientranti nel Titolo IV del D.Lgs 81/08.
La ***PII 8.4 Verifiche impiantistiche*** definisce le modalità di gestione delle verifiche di legge previste per strumenti, impianti attrezzature e macchine, presenti in azienda, in uso ai lavoratori.
Sulla base della valutazione di tutti i possibili rischi per la sicurezza e la salute degli operatori connessi alle attività svolte, il RSPP, in collaborazione con i Responsabili di Processo, individua per quali attività sia necessario procedere alla redazione delle istruzioni di lavoro sicuro. Questo processo è dettagliato nella ***PII 8.5 Istruzioni di lavoro sicuro.***
La PII 8.7 Gestione delle emergenze di sicurezza e ambiente definisce le modalità di gestione delle emergenze di salute e sicurezza e ambientali sui luoghi di lavoro.
Nella ***PII 8.8 LAVORI IN ASIoC O LUOGHI PERICOLOSI*** sono dettagliate le indicazioni per la gestione in sicurezza delle attività da realizzarsi all'interno di ambienti sospetti di inquinamento o confinati (ASIoC).
Le modalità e responsabilità per la sorveglianza sanitaria sono invece disciplinate nella ***PII 8.9 Gestione della sorveglianza sanitaria.***
Per la norma UNI ISO 45001, è stata con la metodologia della ***PII 1.13 Gestione rischi e opportunità***, una specifica VdR sistemica di dettaglio per il cui esito si rimanda al ***Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema.***
Nella ***PII 8.10 Gestione del sistema UNI ISO 39001*** 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 le norme UNI ISO 45001 e UNI ISO 39001 sono state fatte mantenendo la metodologia della ***PII 1.13 Gestione rischi e opportunità***, due specifiche VdR di dettaglio. L'esito della valutazione dei rischi di sistema è riportata nel ***Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema.***

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***, ***PII1.17 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.
E' stato costituito il Social Performance Team (SPT) come richiesto dalla norma, a garanzia dell'applicazione di tutti gli elementi di SA8000 che include il Presidente SPT, nominato dal CDA; b.i Rappresentanti dei lavoratori SA8000 designati in seno alle RSU di ciascuna azienda; RCS. Per maggiori informazioni sul Social Performance Team si rimanda alla ***PII1.14 Regolamento Social Performance Team.***

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). L'esito della valutazione dei rischi di sistema SA8000 è riportata nel ***Mod. 1.13.1 Valutazione rischi e opportunità di sistema***
L'Organizzazione ha stabilito una procedura per la valutazione e il monitoraggio dei Fornitori sulla base della loro capacità di rispondere ai requisiti della norma SA8000. Il processo di gestione fornitori dal punto di vista SA8000 è definito nella ***PII 1.17 Monitoraggio fornitori critici SA8000.***

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 presente Manuale 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**
- **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;
- promovendo azioni preventive e attivando tutti i Responsabili di fase coinvolti;
- aprendo eventuali non-conformità al fine di attivare con il RCS e 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 lCDA, 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 e della comunicazione con l'esterno.

Rappresentante della Direzione per il sistema di gestione integrato (se non nominato è l'Amministratore Delegato)
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 rodotto/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 degli specifici team costituiti ad hoc per alcune norme (SPT, Energy Team, Comitato RTS).
Il RD per il sistema di gestione energia è il Dirigente Gestione operativa che si avvale oltreché 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.
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;
- 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, 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.

Documento a circolazione interna e controllata. Riproduzione, anche parziale, vietata senza specifica autorizzazione

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:
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 ***PII1.14 Regolamento Social Performance Team.***

Rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale (RLSA8000)
Il rappresentante dei lavoratori per la responsabilità sociale è nominato all'interno delle rappresentanze sindacali, rappresenta l'interfaccia tra la 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 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 dsti
- 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 Integrato 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 si avvale degli Addetti del Servizio di prevenzione e protezione. 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 sono nominati all'interno delle rappresentanze sindacali elette dai lavoratori e 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

Il percorso di analisi del contesto, mappatura ed ascolto Stakeholder e individuazione e valutazione dei rischi di sistema è definito nel dettaglio e nelle responsabilità e metodologie nelle ***PII 1.13 Gestione rischi ed opportunità*** e nella ***PII 1.16 Mappatura ed ascolto degli stakeholder.*** Quale strategia di miglioramento viene predisposto un piano di azione utilizzando l'***All. 2 PII 1.8 Piano di miglioramento***. 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, 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 autorità 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 e 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, congruentemente 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:

1. le finalità delle modifiche e le loro potenziali conseguenze;
2. l'integrità del sistema;
3. la disponibilità delle risorse;
4. 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;
- 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.

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).
Le sedi elencate nei camerali ovvero gli immobili di proprietà o in locazione dove il personale dipendente svolge prettamente attività tecnico-amministrativa o attività commerciale sono di responsabilità del Settore Patrimonio e Logistica con p riferimento a mappatura dei beni immobili sia di proprietà che in locazione, censimento dei relativi asset (componenti impiantistici, di arredo, elettrici ed elettronici di una sede) e monitoraggio degli adempimenti previsti dalle normative vigenti mediante software dedicato; manutenzione e/o ristrutturazione dell'intero immobile o di parti di esso. Per il dettaglio si rimanda alle specifiche procedure implementate.
Le attività di gestione e manutenzione degli impianti, ovvero quegli immobili ricevuti in concessione demaniale e la cui attività principale è direttamente funzionale al Servizio Idrico Integrato e dei macchinari e attrezzature presenti sono di responsabilità dei Manager del territorio secondo quanto previsto nelle ***PI 5.1 Gestione impianti acquedotto e PI 4.1 Gestione impianti di depurazione***.
Per lo svolgimento delle attività, Acque SpA e Acque Servizi si avvalgono di automezzi ed attrezzature di proprietà. La gestione del parco mezzi inferiore ai 35 Q.li di entrambe le società è di responsabilità del Settore Gestione automezzi secondo quanto previsto nella ***PII 12.3 Gestione automezzi.*** Tutti gli automezzi sono manutenuti da officine specializzate che operano in base a contratti di full-service. Il rifornimento di carburante è effettuato presso distributori esterni convenzionati. 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.*** La gestione delle scadenze assicurative e dei verbali di violazione al Codice della Strada è affidata all'Ufficio Assicurazioni di Acque SpA che le gestisce secondo la ***IT 1.3.1 Gestione risarcimento danni*** e ***IT 1.3.2 Gestione dei verbali di violazione del codice della strada***.

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, il coinvolgimento e quant'altro, persegue lo sviluppo di comportamenti corretti e sicuri in situazioni di normalità ed in situazioni di emergenza.
La ***PII 1.2 Gestione del personale e della formazione*** disciplina le seguenti attività:

- gestione del rapporto di lavoro intesa come ricerca, selezione e inserimento delle risorse umane, gestione del contratto di lavoro, rispetto della normativa, gestione del contenzioso;
- gestione del processo formativo. In particolare, per formazione si intendono le attività che consistono nell' individuare, pianificare, soddisfare, organizzare e verificare le necessità di informazione, formazione, aggiornamento, sensibilizzazione e consapevolezza del personale;
- gestione amministrativa del rapporto di lavoro intesa come gestione delle presenze e elaborazione delle paghe;
- gestione dei percorsi di valutazione del personale ed dei corrispondenti sistemi di incentivazione;
- coordinamento e gestione delle linee di politica sindacale.

I lavoratori somministrati e gli altri collaboratori (compresi i tirocinanti) sono considerati equiparati ai lavoratori dipendenti per tutto ciò che riguarda l'applicazione delle prescrizioni in tema di sistemi di gestione implementati e certificati.

7.4 Consapevolezza e formazione

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
Annualmente i Settori Aziendali sono invitati a segnalare le loro esigenze all'Unità Selezione e Formazione. Il Responsabile Organizzazione raccoglie le esigenze formative pervenute, sia di settore che individuali, verifica la loro compatibilità con le esigenze individuate dall'Unità e sottopone tutto all'approvazione del Responsabile Risorse Umane e predispone il Piano Formativo annuale. Nel corso dell'anno ciascun responsabile può segnalare ulteriori esigenze che l'Unità Selezione e Formazione valuterà di volta in volta. Per maggiori dettagli si rimanda alla ***PII 1.2 Gestione del personale***.
La formazione obbligatoria di sicurezza prevista per legge dal Dlgs 81/2008 e dall'Accordo Stato Regioni del 21/12/2011 e ss. mm. ii. è regolamentata nella ***IT 1.2.1 Gestione formazione sicurezza.***

7.5 Comunicazione

Acque e Acque Servizi hanno predisposto specifiche procedure per la gestione della comunicazione interna ed esterna. La comunicazione esterna è gestito dal Responsabile Relazioni Esterne secondo la procedura ***PII 1.4 Comunicazione e relazioni esterne e PII 1.20 Gestione dei siti internet e dei social.***
Le notizie, le informazioni, i comunicati inoltrati al personale interno sono di responsabilità del 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***.
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.
Tutte le comunicazioni provenienti dal personale aziendale sono prese in considerazione da parte dei responsabili in qualunque forma esse vengano manifestate ovvero in forma scritta, verbale, anonima o non.
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 dalla gestione operativa competente per gli impianti nei quali si è verificato il problema.
Le comunicazioni con le autorità di Regolazione AIT e ARERA sono gestite dal Settore Regolazione seconde le specifiche procedure di riferimento.

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 strumenti necessari per il controllo dei parametri di processo degli impianti; misuratori di portata di vario tipo e misuratori per il controllo dei consumi energetici. 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 IT6.4.x allegate; PI 11.11 Gestione strumenti di laboratorio e IT 11.11.x allegate e PII 12.2 Gestione contatori e allacciamenti e IT 12.2.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).

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.

8. REALIZZAZIONE DEL SERVIZIO

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

- **Acque SpA**

Acque ha identificato tutti i processi aziendali che concorrono alla realizzazione dei servizi pianificandone lo svolgimento attraverso:

- la definizione di obiettivi/standard di prestazione;
- l'attribuzione delle responsabilità per il funzionamento ed il monitoraggio;
- 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;
- 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 (es. a seguito di abrogazione o emissione di prescrizioni legali o rinnovi o modifiche delle convenzioni di affidamento del servizio) l'organizzazione provvede provvede a valutarne l'impatto sull'assetto e la struttura aziendale e il RCS ne valuta l'impatto sul Sistema di Gestione Integrato identificando gli aggiornamenti necessari.
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 e sono dettagliati e disciplinati in specifiche procedure o istruzioni tecniche.
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 (processi speciali); rientrano in questo ambito quei processi le cui eventuali carenze possono evidenziarsi solo dopo che il prodotto/servizio viene utilizzato/erogato.

Gestione impianti di produzione acqua potabile Acque SpA, come previsto dalla Carta del Servizio Idrico, deve fornire un servizio continuo, regolare e senza interruzioni. Le interruzioni possono essere dovute solo a eventi di forza maggiore, a guasti o a manutenzioni necessarie per il corretto funzionamento degli impianti utilizzati e per la garanzia di qualità e di sicurezza del servizio.
In caso di interruzioni programmate nell'erogazione dei servizi idrici, Acque SpA, avvisa i clienti come definito nella ***PII 1.4 Comunicazione e relazioni esterne*** e nella Carta del servizio idrico integrato.
In caso di situazioni di crisi idrica dal punto di vista quantitativo o qualitativo dovute a effettuazione di lavori programmati o saltuari, emergenze, blackout, che superino le 24 ore, viene attivato il servizio di trasporto su gomma dell'acqua potabile fornito da Acque Servizi Srl sulla base di una specifica Convenzione di servizio come definito nella ***PI 7.1 Gestione delle commesse e ordini di intervento*** – specifica di Acque Servizi Srl. Il servizio viene svolto come indicato nella ***IT 7.1.1Trasporto e rifornimento acqua potabile attraverso autobotti*** o come indicato nell'***All.1 Piano di prevenzione dell'emergenza idrica,*** redatto ed aggiornato dal DGO.
Le attività degli operatori reti e impianti idrici sono gestite tramite l'applicativo WFM di SAP. L'applicativo WFM è 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). Per maggiori dettagli si rimanda alla ***PI 12.1 Gestione operativa WFM***.
Gli impianti di produzione di acqua potabile sono suddivisi in diverse tipologie, a ciascuna tipologia di impianto sono associati controlli ed attività in base alle sezioni presenti.
I parametri di riferimento sono definiti dai MT per ciascun impianto in base alla necessità/utilità di conoscere alcuni dati dell'impianto compatibilmente con le particolari caratteristiche strutturali delle sezioni dell'impianto stesso. Le modalità operative per l'esecuzione dei controlli sono dettagliate nella ***IT 5.1.1 Esecuzione controlli acquedotto.*** Sulla base di quanto sopra vengono definiti i piani di conduzione, per ciascun impianto, all'interno di SAP mediante i quali vengono generati automaticamente e con la cadenza prestabilita gli OdL delle attività di conduzione programmata. Eventuali interventi in reperibilità sono gestiti come previsto nella ***PII 6.1 Gestione operativa interventi in reperibilità.***
La richiesta di concessione di derivazione di acque pubbliche segue l'iter tecnico-amministrativo regolato dal D.P.G.R. 61/R/2016, è di responsabilità della Gestione Operativa secondo quanto previsto nella ***PI 5.4 Gestione concessioni***. L'acquisizione dei dati relativi ai volumi di processo e l'elaborazione degli stessi in report di servizio; le modalità adottate per la gestione delle anomalie degli strumenti di misura di portata a servizio del sistema acquedottistico. (di tutti gli strumenti di misura di portata facenti parte del sistema reti e impianti) sono disciplinate nella ***PI 5.2 Monitoraggio e analisi delle perdite idriche e delle produzioni di processo***.
Le modalità adottate per la localizzazione e l'individuazione delle perdite d'acqua occulte dalle reti idriche (flusso di acqua in uscita dalle condotte in pressione e non avente manifestazioni sulla superficie esterna D.M. 8 gennaio 1997 n. 99) è disciplinato nella ***PI 5.5 Gestione delle perdite occulte***. le attività di realizzazione, di conduzione, di manutenzione ordinaria e straordinaria di tutti i fontanelli alta qualità realizzati e gestiti da acque spa sul territorio gestito sono infine discipinate nella ***PII 5.3 Gestione e manutenzione fontanelli HQ***.
Gestione impianti di depurazione: L'attività di gestione degli impianti di depurazione si compone di tutte quelle operazioni che devono essere svolte con periodicità, al fine di garantire costanza e stabilità del processo depurativo, in modo da assicurare il rispetto dei limiti normativi per l'effluente scaricato, salvaguardando l'economicità della gestione. Tali attività posso essere schematicamente suddivise in:

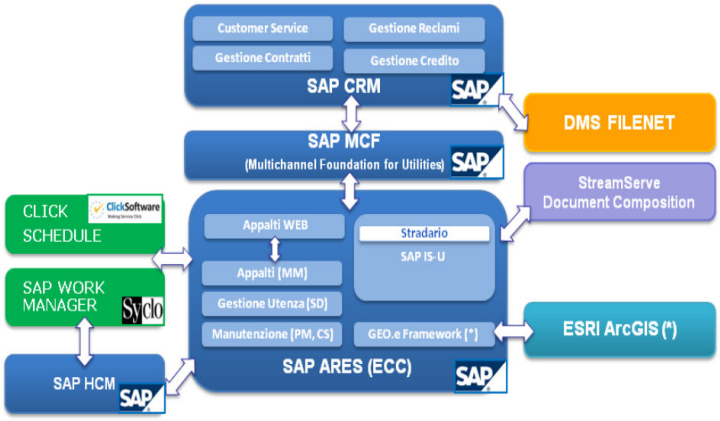
- attività di conduzione ordinaria (ivi incluse le attività di allontanamento fanghi liquidi e pulizia delle varie sezioni impiantistiche mediante i servizi ambientali);
- attività di controllo analitico del processo e dell'effluente scaricato a cura dei laboratori interni;
- attività di manutenzione programmata delle apparecchiature e degli strumenti;

- gestione guasti ed emergenze.

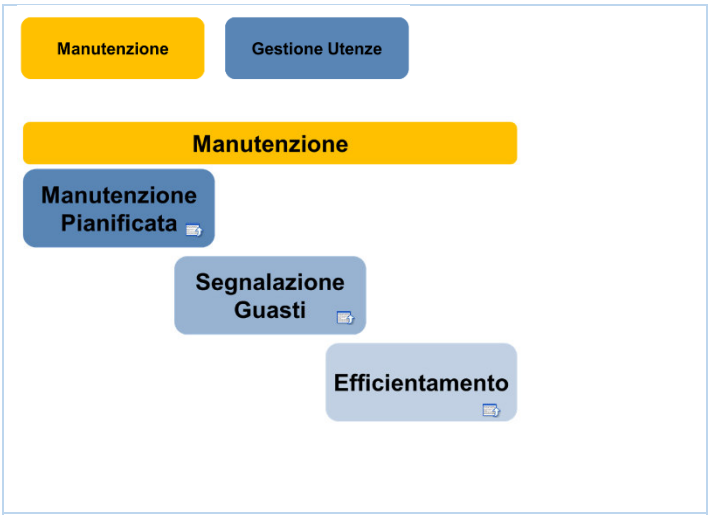
Gli interventi di conduzione e manutenzione ordinaria, per ciascun impianto vengono pianificati ad inizio anno dal MT ed inseriti in SAP in collaborazione con il Responsabile Pianificazione nella forma di piani di conduzione, mediante i quali vengono generati automaticamente e con la cadenza prestabilita gli OdL delle attività di conduzione programmata.
Le richieste di pronto intervento a causa di anomalie o guasti vengono gestite dagli operatori di call center che provvederanno ad inserire per ciascuna di esse un Avviso in SAP per la generazione del relativo ordine d'intervento. Per maggiori dettagli si rimanda alla ***PII 4.1 Gestione impianti di potabilizzazione.***
La gestione delle richieste o del rinnovo delle autorizzazioni AUA per gli impianti di depurazione, il monitoraggio delle scadenze e delle prescrizioni in esse contenute è disciplinato nella ***PI 9.6 Monitoraggio AUA e controlli delegati*** insieme alle disposizioni inerenti i controllo delegati. Per la gestione degli sversamenti si rimanda alla ***PII 9.7 Gestione di eventi potenzialmente inquinanti (ART 242 D.Lgs 152/2006)***.
Sia per gli impianti acquedotto che per quelli di depurazione eventuali interventi in reperibilità sono gestiti come previsto nella ***PII 6.1 Gestione operativa interventi in reperibilità.*** Eventuali emergenze ambientali o di sicurezza sono gestiti come previsto nella ***PII 8.7 Preparazione e risposta alle emergenze di sicurezza e ambientali***. Per la gestione dei rifiuti si rimanda alla ***PII 6.2 Gestione rifiuti*** e alla ***IT 6.2.3 Gestione delle scritture ambientali.***
Le determinazioni analitiche necessarie a garantire la qualità delle acque destinate al consumo umano e il controllo del processo per le acque reflue sono effettuate dal laboratorio interno secondo quanto previsto nella ***PI 7.1 Gestione del laboratorio e nelle PI 11.x laboratorio***.
La maggior parte degli impianti è telecontrollata 24h/24h dal personale della Sala Operativa ***PI 10.3 Gestione Sala Operativa***. Nella ***PI 10.2 Gestione cartografia*** sono disciplinate le modalità di realizzazione delle modifiche, integrazioni e aggiornamenti ai dati cartografici, registrati su apposito supporto informatico, relativi ai servizi di Acquedotto, Depurazione e Fognatura in merito alle reti ed agli impianti presenti nel territorio gestito.

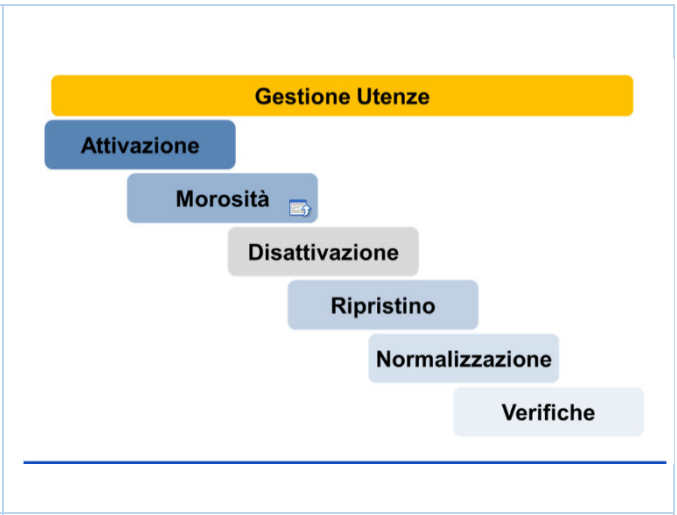
Modalità operative di gestione del personale in campo per Acque Spa – modello WFM

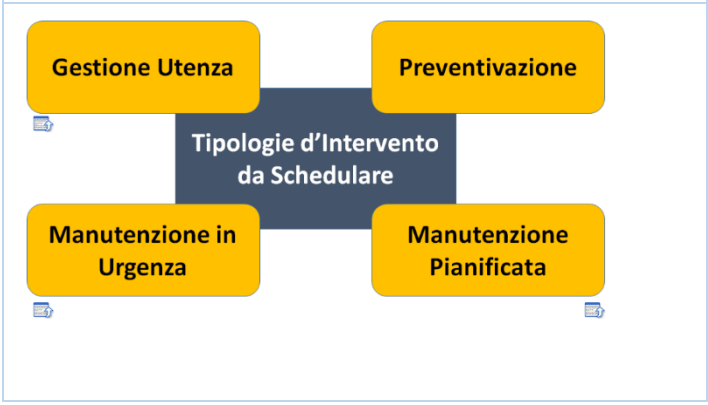
Acque SpA ha introdotto in tutti i principali processi gestionali i sistemi SAP. I moduli SAP si interfacciano con un sistema informativo integrato che permette una gestione a tutto tondo dei processi.

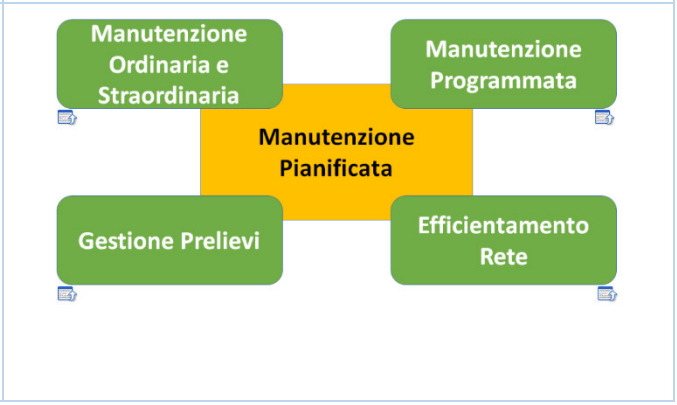


Il personale operativo è gestito tramite WFM, un sistema capace di dispacciare automaticamente gli operativi sulla base del match tra la loro posizione fisica, le loro competenze (skill) e la natura dei compiti (task) da svolgere. Il dispacciamento del personale operativo viene gestito da Click automaticamente 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.
I principali processi gestiti tramite WFM sono:







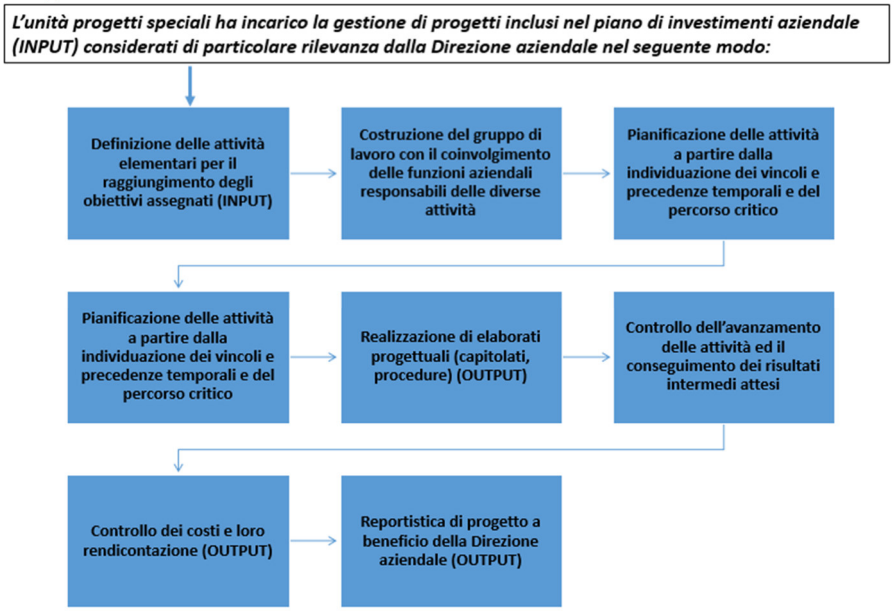


Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione: le responsabilità e le modalità di realizzazione delle commesse di investimento ricorrenti e nominative, dalla fase di programmazione fino alla fase di realizzazione e collaudo sono disciplinate nella ***PII 10.6 Monitoraggio commesse in fase di progettazione ed esecuzione***. La procedura comprende il monitoraggio delle fasi di programmazione, progettazione, realizzazione, direzione lavori, coordinamento della sicurezza e collaudo. Le fasi di programmazione e progettazione sono sempre in carico ad Acque SpA mentre quelle di affidamento ed esecuzione possono essere svolte sia da Acque Spa che da Acque Servizi Srl, che in queste fasi ricoprono la funzione di Stazione Appaltante. Le modalità e le responsabilità connesse alla gestione delle modifiche contrattuali e delle varianti in corso d'opera di lavori, servizi e forniture in conformità a quanto previsto dal codice degli appalti nonché dal regolamento aziendale per la disciplina dei contratti e degli appalti ***PII 2.4 Gestione delle modifiche contrattuali e varianti EX Art. 106 D.LGS 50/2016***.
Le modalità di gestione delle possibili interferenze all'interno del ciclo produttivo rispetto alle attività ordinarie di conduzione; rispetto alle attività rientranti nell'articolo 26 del D.Lgs 81/08 e rispetto alle attività rientranti nel Titolo IV del D.Lgs 81/08 sono disciplinate nella ***PII 8.3 Gestione delle interferenze***.

Le richieste di estensioni o potenziamento delle reti idriche o fognarie pervenute da soggetti pubblici e/o privati con riferimento a: estensioni in caso di nuove urbanizzazioni derivanti dai Piani Regolatori Comunali o in caso di realizzazione di reti a seguito di nuove richieste in zone già urbanizzate e non e potenziamento quando la rete esistente non risulta sufficientemente adeguata a soddisfare le esigenze dovute all'espansione urbanistica o alla richiesta contingente (cambio d'uso) sono gestite secondo la ***PI 10.1 Estensione e potenziamento del servizio idrico 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

Attività settore Progetti Speciali.



Gestione clienti

Acque SpA determina e riesamina 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, della Carta dei Servizi e dagli indicatori di qualità commerciale e tecnica del servizio di ARERA. I documenti suddetti rappresentano i requisiti cogenti relativi al servizio da erogare al cliente, 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 dal quale dipende il controllo del call-center 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 autorita' di regolazione per l'energia reti e ambiente.*** Per il cliente il mancato rispetto degli standard può portare a ricever un indennizzo automatico. Il rispetto generale degli standard è monitorato annualmente da ARERA. Le attività di contatto con i clienti sono disciplinate nella ***PI 3.2 Gestione sportelli commerciali.*** La tutela dei dati forniti dai clienti 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 individui, sulla base delle richieste/reclami dei clienti, 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 fornitura (volture, subentri, pagamenti, richieste di rettifiche, etc..).
Fatturazione e gestione incassi. Le attività di rilevazione dei consumi ed i controlli necessari a garantire una corretta imputazione degli stessi ai clienti 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***.
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***.
I criteri, le responsabilità e il processo per la corretta applicazione delle tariffe idriche come previsto dall'Art. 9 del Regolamento del Servizio Idrico Integrato sono disciplinati nella ***PI 3.15 Corretta applicazione tariffe idriche.***
In conformità al regolamento del SII i clienti qualora lo ritengano opportuno possono presentare richieste di agevolazione nel caso siano incorsi in perdite occulte.
Nel caso in cui pervengano segnalazioni di prelievo abusivo a seguito delle attività di lettura dei misuratori, dai cittadini tramite lo sportello commerciale oppure mediante lettera scritta/e-mail, dalle forze dell'ordine, dalle amministrazioni comunali o a seguito di sopralluogo, disposto dal gestore, per la verifica dello stato degli impianti di utenze cessate per morosità queste vengono gestite come definito nella ***PI 3.1 Gestione allacci abusivi.***
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 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
Sono acquisiti come reclami tutte le comunicazioni scritte ricevute da Acque SpA, attraverso qualunque canale, con le quali l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale o un'associazione dei consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi, da provvedimenti amministrativi, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai

rapporti tra gestore e utente finale, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica di fatturazione. Il reclamante può utilizzare a propria discrezione anche il ***Modulo Reclamo*** messo a disposizione da Acque SpA debitamente compilato.
Il Responsabile dell'Ufficio Corrispondenza, reclami e supporto ai canali indiretti, o la funzione da lui incaricata, potrà rispondere direttamente al Reclamante, oppure, se necessario, predisporrà specifici accertamenti avvalendosi della collaborazione da parte delle strutture aziendali interessate alle problematiche esposte nel reclamo. Il mancato rispetto dei tempi di risposta rispetto a quanto stabilito dall'art. 5.4 della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato, comporta la corresponsione di un indennizzo automatico, il quale è crescente in relazione al ritardo nell'invio della risposta al cliente, ai sensi di quanto stabilito all'art. 9 della Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato. Per maggiori dettagli si rimanda a quanto previsto nella ***PI 3.4 Gestione Reclami***
Per la gestione altre richieste di informazioni scritte pervenute o per la gestione delle richieste di rettifica fatturazione si fa riferimento alla ***PI 3.6 Gestione delle richieste scritte.*** E' compito dell'Ufficio corrispondenza, reclami e supporto ai canali indiretti fare in modo che la risposta venga inviata all'utente entro i tempi previsti all'art. 5.1 della vigente Carta della Qualità del Servizio Idrico Integrato. Il mancato rispetto dei tempi di risposta comporta la corresponsione di un indennizzo automatico al cliente o nel caso del mancato rispetto dello standard relativo alle richieste scritte di rettifica fatturazione ad una penalità a livello generale per l'Azienda.
Gestione autorizzazioni allo scarico industriali: il rilascio del parere per l'autorizzazione ambientale degli scarichi industriali è disciplinato nella ***PI 4.3 L'iter istruttorio per il rilascio del contributo tecnico ex art. 5, comma 2 della l.r. 31 maggio 2006, n.20 e ss.mm. ii.*** Le modalità di controllo delle utenze industriali relativamente alle tipologie di attività ed alle frequenze di controllo da eseguire, le procedure di campionamento in funzione della tipologia di controllo da effettuare, le modalità di trasmissione dei risultati rilevati sono disciplinate nella ***PII 6.8 Attività di campionamento per il controllo delle acque reflue derivanti da insediamenti industriali.***
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 autorita' di regolazione per l'energia reti e ambiente*** e che possono concernere la rendicontazione periodica dei dati/indicatori richiesti da convenzione; rendicontazione periodica dei dati/indicatori richiesti; 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 manager del territorio e la successiva gestione del sinistro da parte della compagnia assicuratrice secondo quanto previsto dalla istruzione tecnica ***IT 1.3.1 Gestione Risarcimento Danni***.

Approvvigionamenti L'approvvigionamento di beni e servizi è svolto sotto la responsabilità dell'AD e del Dirigente Acquisti per mezzo del Settore Acquisti secondo i regolamenti e le procedure aziendali in vigore sotto richiamate:

- ***Regolamento per la disciplina dei contratti e degli appalti approvato dal CdA***
- ***Regolamento sistemi di qualificazione approvato dal CdA***
- ***PII 2.2 Gestione scambi infragruppo***
- ***PII 2.3 Individuazione del contraente per gli appalti "estranei" al campo di applicazione del codice dei contratti pubblici;***
- ***Gestione approvvigionamenti a sanatoria***
- ***PII 2.12 Gestione affidamenti diretti lavori servizi e forniture;***

Le suddette procedure definiscono le diverse responsabilità e modalità di acquisto per fasce di importo in relazione al D.Lgs. 50/2016 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 e che prodotti/servizi acquistati siano conformi ai requisiti specificati dal richiedente.

- **ACQUE SERVIZI**

Acque Servizi Srl svolge la propria attività esclusivamente per Acque SpA che si configura come committente unico sulla base di apposite convenzioni annuali.. I servizi erogati corrispondono essenzialmente ai quattro settori in cui la società è organizzata:
1. Grandi Commesse - 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 – il settore esegue 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.
Le attività sopraripportate sono fornite secondo quanto previsto nella ***PI 7.1 Gestione commesse e ordini di intervento*** e le attrezzature e gli strumenti utilizzati sono gestiti secondo quanto previsto nella ***PI 7.2 Gestione e manutenzione mezzi pesanti e attrezzature.***

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 oltrechè 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

Poiché 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.

Per tutti i principali processi gestionali (Risorse umane e formazione, Acquisti, Amministrazione finanza e controllo di gestione, servizio di prevenzione e protezione, Privacy e Sistemi di gestione e sostenibilità) gestiti sulla base di appositi contratti di service dagli specifici settori di Acque SpA si rimanda a quanto già detto in precedenza per la capogruppo.

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 Acquisti.***

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: Acque SpA e Acque Servizi Srl, 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 economico - finanziari ovvero: ***PII 13.1 Gestione bilancio e fisco; PII 13.2 Gestione della contabilità; PII 13.3 Controllo di gestione; PII 13.4 Gestione finanza; PII 13.5 Modello di controllo contabile.***

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 misure di abbattimento del rischio stesso previste, a titolo esemplificativo e non esaustivo, nella legenda del ***Mod 1.13.3 Registro rischi e opportunità.*** 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 e impegni per la prevenzione alla corruzione

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 e/o un coinvolgimento nel riesame.

8.5 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) e nella ***PII 14.3 Gestione delle sponsorizzazioni e liberalità***.
I benefit 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.

8.6 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.

8.7 Segnalazione dei sospetti

Acque SpA ed Acque Servizi hanno individuato una procedura di gestione delle segnalazioni di potenziali eventi corruttivi che è stata oggetto di comunicazione e formazione a tutto il personale. Segnalazioni circostanziate di condotte illecite rilevanti ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001 e UNI ISO 37001 (citato nella Politica anticorruzione) possono essere presentate come previsto nella apposita sezione della ***PII 1.3 Gestione del miglioramento.*** I soggetti che hanno effettuato in buona fede segnalazioni saranno tutelati, ai sensi dell'art. 6 comma 2-bis lettera c) del D.Lgs. 231/01 e di altre normative vigenti, contro qualsiasi atto, diretto o indiretto, di ritorsione o discriminazione collegato direttamente o indirettamente alla 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

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 e 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 misurazioni e monitoraggio della soddisfazione del cliente; dei lavoratori; misurazioni e monitoraggio dell'applicazione del Sistema di Gestione Integrato attraverso le verifiche ispettive interne; misurazioni e monitoraggio dei processi di realizzazione dei servizi; misurazioni e monitoraggio dei servizi per stabilirne la conformità; controllo prodotti non conformi; analisi delle segnalazioni da parte dei lavoratori; miglioramento continuo, il cui processo è descritto nella ***PII 1.3 Gestione del miglioramento***; analisi dei dati; pianificazione del miglioramento attraverso azioni correttive e azioni preventive e valutazione della prestazione per la prevenzione della corruzione.

9.1.1 Misurazione del grado di soddisfazione del cliente

Il monitoraggio dei servizi erogati utilizza strumenti quali: analisi ed indagini di customer; benchmark tra Utilities (gruppi formalizzati all'interno di associazioni di categoria); indagini di mistery call e visit; survey per items ad hoc; indagini a campione della Soddisfazione del Cliente; indagini sul personale; analisi dei reclami/segnalazioni pervenuti e degli indicatori della carta servizi e di qualità tecnica e contrattuale ARERA.
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

Audit interni e esterni

9.1.2 Audit interni di sistema

Il funzionamento del sistema di gestione integrato è sorvegliato sulla base di programmi triennali di audit. 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,

rilievi interni ed esterni e sulla base dell'analisi dei rischi. I risultati degli audit interni sono formalizzati e 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. 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***.
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.
Si rimanda alla ***PII 1.7 Gestione Audit interni ed esterni*** anche per le responsabilità e modalità di gestione degli audit di enti esterni di certificazione o accreditamento; per i sopralluoghi negli ambienti di lavoro UNI ISO 45001– D.lgs 81/2008 e sulle attività operative condotti dal SPP; e per le modalità di gestione delle ispezioni esterne enti di controllo.

9.2 Sorveglianza e misurazioni delle prestazioni

Al fine di garantire l'efficacia delle azioni poste in essere per il controllo delle prestazioni dei processi aziendali con particolare riferimento alla qualità dei servizi offerti, al rispetto della normativa in materia di salute e sicurezza sul lavoro, responsabilità sociale, di tutela ambientale e di un efficiente gestione energetica, di prevenzione della corruzione, Acque SpA e Acque Servizi hanno previsto in ciascuna procedura le misure per la sorveglianza e misurazione di ogni processo. I sistemi di controllo identificati nelle procedure di sistema aziendale possono essere a titolo esemplificativa e non esaustivo i seguenti:

1. controlli di linea per ciascun settore;
2. audit di sistema di enti terzi di certificazione, accreditamento e revisione contabile e di sostenibilità;
3. audit di sistema interni per tutti i sistemi di gestione implementati;
4. audit 231a carico del settore controllo interno e organismo di vigilanza;
5. sopralluoghi presso i luoghi di lavoro e sulle attività degli operatori;
6. audit a bordo dei mezzi;
7. controlli sicurezza impianti – strutture – impianti elettrici.
8. controlli sui cantieri a cura dei direttori lavori, coordinatori della sicurezza…
9. audit tecnici sulle metodiche di analisi 17025.
10. partecipazione a circuiti interlaboratorio.

9.3 Riesame

Il riesame del sistema di gestione integrato viene svolto secondo quanto previsto nella ***PII 1.8 Riesame e obiettivi del sistema***. Il riesame formalizzato sul ***Mod. 1.8.1 Riesame del sistema*** viene effettuato con cadenza annuale e programmato nel momento in cui i dati dell'anno precedente possono essere considerati affidabili. I Riesami possono essere effettuati come gruppo (Acque SpA e Acque Servizi) o singolarmente per ciascuna società, possono essere integrati per tutte le norme o specifici per schema di norma Sono parte integrante del Riesame gli 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.

10. MIGLIORAMENTO

La gestione dei rilievi interni ed esterni e il processo per la loro gestione è svolto come descritto in procedura ***PII 1.3 Gestione del Miglioramento***. La stessa procedura definisce anche le responsabilità e l'autorità per analizzare e gestire incidenti con o senza infortuni al fine di eliminare le relative cause individuando azioni correttive adeguate all'importanza dei fenomeni e dei rischi. Tutti i rilievi vengono trattati al fine di contenerne gli effetti negativi immediati e, se necessario, vengono definite azioni correttive per gestirne le cause ed evitare che si possano ripetere. Tutto il personale aziendale è impegnato nella segnalazione ai rispettivi Responsabili delle situazioni che potrebbero ragionevolmente portare al verificarsi di una non conformità. Per la gestione dei rilievi provenienti da audit si fa riferimento alla ***PII 1.7 Audit interni e esterni***.
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