



All. 1 Politica Integrata al Manuale del Sistema di Gestione Integrato

Rev. 17 del 15.10.2018

Approvatore

Paolo Saccani AD Acque SpA e Acque Servizi

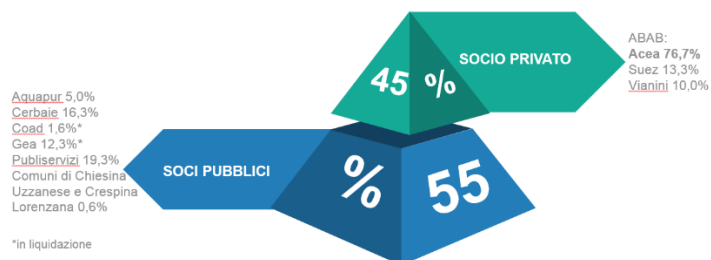
19/10/2018

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

Acque SpA nasce nel 2002 dalla concentrazione di cinque società pubbliche: Gea di Pisa, Publiservizi di Empoli, Cerbaie di Pontedera, Coad di Pescia e Aquapur di Capannori. La Direzione di Acque SpA e Acque Servizi srl ha deliberato di adottare una politica integrata e di gruppo, in modo tale da indirizzare in modo univoco la scelta delle strategie e delle attività conseguenti. Acque SpA gestisce, su affidamento dell'Autorità Idrica Toscana e, attraverso le attività delle proprie controllate, il Servizio Idrico Integrato nel territorio del Basso Valdarno in Toscana (tutte le informazioni sono rintracciabili sul sito www.acque.net e su sociale.acque.net). In linea a quanto stabilito nella convenzione di affidamento del servizio ha espletato una gara ad evidenza pubblica a livello europeo con cui è stato selezionato il partner privato. Abab SpA, raggruppamento comprendente le società Acea SpA, Suez Italia SpA, Vianini Lavori SpA e CTC Società Cooperativa si è aggiudicata il 45% del capitale sociale. Il restante 55% fa capo ai comuni del territorio gestito.

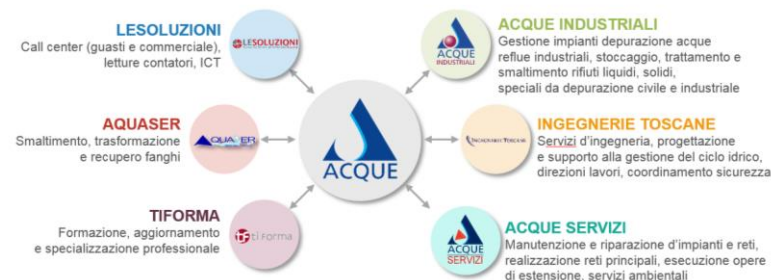
Per effetto delle trasformazioni degli ultimi anni il sistema delle partecipate risulta semplificato e snellito, nell'ambito dell'obiettivo di rafforzamento degli elementi di aggregazione e collaborazione con Publicacqua spa e Fiora spa e di creazione di società di sistema all'interno Gruppo Acea.

LA SOCIETÀ



IL GRUPPO ACQUE

Mission



Per far fronte alle esigenze di organizzazione del servizio idrico integrato Acque SpA ha adottato su tutto il territorio gestito i seguenti sistemi di gestione aziendali: Sistema di Gestione della Qualità operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 9001; Sistema di Gestione Ambientale operativo e conforme alla norma UNI EN ISO 14001; Sistema di Gestione della Sicurezza OHSAS 18001; Sistema di gestione per la Responsabilità sociale SA 8000; Sistema di gestione per l'Energia UNI CEI EN ISO 50001; Sistemi di gestione della sicurezza del traffico stradale UNI ISO 39001; Sistema di Gestione della Qualità conforme alla norma UNI CEI EN ISO/IEC 17025 (per i laboratori di Acque SpA), Sistema di gestione per la prevenzione della corruzione UNI ISO 37001 ai sensi della legislazione dello stato conformandosi agli adempimenti di legge applicabili. Acque SpA mantiene un efficace modello di organizzazione, gestione e controllo, ai sensi del Decreto Legislativo 231/2001, detto Modello 231 (MOG).



I sistemi di gestione sono implementati in maniera integrata, è stato individuato un unico responsabile del sistema integrato, il RCS (Responsabile Certificazioni e Sostenibilità), all'interno di Acque SpA che si occupa di supervisionare i sistemi di gestione adottati perseguendo l'obiettivo di integrarli e di gestire quindi un unico sistema integrato. Acque Sp.A e Acque Servizi Srl si impegnano, costantemente, per migliorare in modo continuo l'efficacia e l'efficienza delle attività e nel perseguimento della soddisfazione delle proprie parti interessate intese come tutti i soggetti portatori di interesse diretto o indiretto alle attività del gruppo: personale; clienti; azionisti; istituzioni; finanziatori; fornitori; ambiente; collettività. Al fine di perimetrare, mettere in atto e migliorare il sistema di gestione integrato, Acque S.p.A e Acque Servizi Srl hanno analizzato e considerato le variabili del proprio contesto, classificato le parti interessate e le loro esigenze ed hanno individuato la seguente mappa dei rischi strategici e delle opportunità di sistema. Acque S.p.A e Acque Servizi Srl adottano i suddetti sistemi a seconda delle singole specificità ed a seguito delle valutazioni dei rischi e delle opportunità di sistema effettuate per singola società.

RISCHI		OPPORTUNITA'	
1	Perdita/mancato rinnovo della concessione.	1	Il miglioramento del processo di ascolto del cliente può fornire notevole valore per il Gruppo in termini di comprensione dei suoi bisogni e esigenze e conseguentemente di indicazioni per migliorare i processi e i servizi erogati.
2	Rischio di Modifiche sostanziali del quadro regolatorio – rischio di inadeguatezza della struttura	2	L'adozione di sistemi tecnologicamente avanzati permette di avere procedure snelle ed efficienti, migliore controllo dei sistemi, migliore gestione del cliente e della fatturazione
3	Rischio di Caduta reputazionale	3	Per le società di service del Gruppo la necessità di adeguamento a nuove normative piuttosto che la gestione di eventi critici o non, offre opportunità di lavoro e commesse ulteriori da parte della capofila.
4	Rischio Economico finanziario – rischio di perdite economiche	4	Manutenzione programmata e rinnovo degli impianti conduce a efficienza e minori costi di gestione
5	Gestione inadeguata outsourcing e fornitori – mancata trasparenza- Violazioni dei requisiti legislativi da parte dei fornitori.	5	Un rapporto positivo e continuato con i media permette di veicolare informazioni puntuali e oggettive sul funzionamento del servizio
6	Rischio Ambientale - rischio di sanzioni ambientali in ottemperanza di prescrizioni legislative e autorizzative e contrattuali.	6	Modifiche migliorative alle condizioni contrattuali e al quadro normativo possono rendere disponibili risorse per investimenti finalizzati a migliorare il servizio
7	Rischio di minore livello di servizio utente.	7	La condivisione dei valori realizzata attraverso una efficiente comunicazione interna avrebbe impatti positivi sulla motivazione del personale e sul loro approccio alla collaborazione
8	Rischio di inefficienza gestione impianti e reti.	8	Il Sistema di Gestione integrato basato sulla condivisione dei valori e delle procedure assicura maggiore efficienza e qualità dei servizi
9	Rischi di inadeguatezza sistemi informatici.	9	Accrescere la sicurezza attraverso lo sviluppo di sistemi innovativi di prevenzione

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

10	Rischio di mancata efficienza per la realizzazione del piano d'ambito.	10	La sperimentazione e adozione di sistemi tecnologicamente avanzati per migliorare l'efficienza, continuità e qualità dei servizi (es: linea alternativa 3QMN)
11	Rischio di avere personale non adeguato e non formato - Mancata o carente comunicazione e coinvolgimento del personale - Rischio di personale di fornitori/appaltatori non adeguatamente coperto dai requisiti SA8000.	11	Valorizzare il personale attraverso metodi strutturati per la conoscenza delle reali potenzialità
12	Rischio di subire eventi meteorici eccezionali e di inquinamento ambientale (compreso l'impatto sulla viabilità).	12	Ripresa economica e industriale comporta aumento della richiesta di servizi da parte delle aziende
13	Inadempienza ai requisiti legislativi e normativi previsti - Infortunio - personale interno e personale di fornitori/appaltatori o subfornitori/subappaltatori compreso il rischio stradale per gli stessi lavoratori e quello causato all'esterno.	13	Riduzione del numero e della gravità degli incidenti stradali e degli eventi - Riduzione del numero dei morti e delle lesioni gravi dovute agli incidenti stradali sui quali è possibile intervenire.
14	Corruzione		
15	Privacy		

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

OBIETTIVI STRATEGICI

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

Per raggiungere i suddetti obiettivi la Direzione di Acque SpA e Acque Servizi Srl, ritiene indispensabili le seguenti azioni:

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

AZIONI

1. Effettuare e riesaminare i fattori di contesto e le esigenze delle parti interessate individuando e valutando i rischi e le opportunità di sistema.
2. Dare un assetto gestionale all'azienda che garantisca una organica e chiara definizione dei compiti e delle responsabilità;
3. Implementare metodologie di lavoro tali da poter gestire in forma controllata le attività dell'azienda e ricercare ed applicare per quest'ultime le "migliori pratiche";
4. Gestire ogni processo sia interno che trasversale alle organizzazioni delle società del perimetro attraverso la metodologia del PDCA ovvero pianificare, eseguire, controllare e agire andando a standardizzare o riprogettare i processi per renderli efficaci ed efficienti;
5. Utilizzare, per ogni singola organizzazione, tecnologie volte al miglioramento continuo della qualità dei servizi, della tutela ambientale e della sicurezza nonché adottare le migliori tecniche disponibili sul mercato per migliorare le performances energetiche a costi economicamente accettabili;
6. Implementare a livello integrato metodi efficaci di comunicazione con le parti interessate, migliorando costantemente sia i mezzi di comunicazione, sia gli strumenti di intervento a fronte di richieste;
7. Comunicare la politica e gli obiettivi del sistema di gestione integrato agli stakeholder;
8. Comunicare le performance aziendali, attraverso l'emissione annuale del Bilancio di Sostenibilità, a tutti gli stakeholder favorendone il coinvolgimento;
9. Formare e sensibilizzare tutto il personale e in particolare i responsabili aziendali nell'attuazione del Sistema di Gestione Integrato, in modo che le linee direttrici di questa politica e gli obiettivi concreti in materia di qualità, ambiente, energia e sicurezza siano compresi e recepiti da tutto il personale ai vari livelli;
10. Implementare efficaci metodologie di aggiornamento delle prescrizioni legali applicabili ad ogni singola organizzazione;
11. Valutare periodicamente, per mezzo di audit interni, la conformità del Sistema di Gestione Integrato alle norme di riferimento, alla propria politica e a quanto pianificato e programmato; in particolare andando a verificare il raggiungimento degli obiettivi prefissati attraverso i riesami periodici della direzione;
12. Migliorare in modo continuo il Sistema di Gestione Integrato sulla base dei risultati dei riesami.
13. Perseguire la continua innovazione tecnologica degli impianti di produzione al fine di aumentare la propria capacità produttiva e migliorare l'efficacia ed efficienza delle lavorazioni effettuate nel rispetto di tutti i principi di sicurezza e salute dei propri lavoratori, tutela ambientale, efficienza energetica e sostenibilità d'azione;
14. Attuare il coinvolgimento di tutti i lavoratori nella vita aziendale attraverso l'introduzione di procedure e strumenti per favorire il dialogo e il miglioramento del clima aziendale;
15. Attuare il continuo miglioramento dei canali di comunicazione, informazione e coinvolgimento degli stakeholder;
16. Promuovere il coinvolgimento dei fornitori e attuare sistemi di sensibilizzazione/monitoraggio al fine di verificare il rispetto dei requisiti di sicurezza e salute dei lavoratori, energia, ambiente, qualità e responsabilità sociale;
17. Garantire che tutte le attività vengano svolte nel rispetto dei requisiti delle norme;
18. Rispettare tutti i requisiti contenuti nella norma SA8000
19. Promuovere una cultura della sicurezza stradale e coinvolgere le parti interessate per una condivisione della responsabilità della sicurezza del traffico stradale
20. **Promuovere la cultura di un'etica anticorruzione.**

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

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

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

Rina Services Spa

Email: sa8000@rina.org; Fax: 010/5351140

Saas (Social Accountability Accreditation Services)

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

APPROVATO

Amministratore Delegato
Acque SpA e Acque Servizi Srl
Ing. Paolo Saccani

Approvato elettronicamente