



Politica integrata per la Qualità e l'Ambiente

La Politica per la Qualità si integra ed è coerente con le altre politiche aziendali già fortemente orientate al miglioramento della soddisfazione del Cliente.

Il **Gruppo ACEA**, infatti, pone tra gli obiettivi primari quello della piena *soddisfazione del Cliente*, diretto e indiretto (Committenti, utenti finali) assicurando la fornitura di servizi/prodotti rispondenti alle specifiche richieste.

L'attenzione al Cliente, considerato nella totalità delle proprie esigenze e non solo come utente passivo del servizio erogato, è il punto focale di una strategia fatta propria dall'Azienda, fatto salvo il rispetto delle disposizioni normative.

Gli obiettivi per la qualità sono riassumibili come segue:

- Migliorare l'efficienza, qualità, ed efficacia organizzativa interna;
- Sviluppare una più evoluta cultura aziendale, orientata alla soddisfazione del cliente diretto e indiretto e al miglioramento di tutti i processi aziendali, richiedendo il pieno coinvolgimento dell'alta direzione di tutte le maestranze presenti nell'Azienda;
- Migliorare la soddisfazione degli Utenti, sviluppando nuovi servizi che rispecchino le esigenze del mercato;
- Garantire un livello di prestazione congrua con i patti contrattuali;
- Puntare alla massima soddisfazione delle parti interessate (personale, clienti, ecc.).
- Aumentare la professionalità di tutti coloro che lavorano per l'Azienda, creando un valore aggiunto a livello qualitativo;
- Sviluppare la comunicazione aziendale a tutti i livelli e gerarchie;

- Ridurre il numero delle Non Conformità di Servizio (in accettazione, durante l'erogazione del servizio e a seguito dei Reclami dei Clienti);
- Ridurre le Non Conformità nelle varie aree aziendali;
- Monitorare costantemente i fornitori di prodotti e, soprattutto, di servizi.

Il **Gruppo ACEA** unisce a tale intento la volontà di rispettare e tutelare l'Ambiente, assicurando l'adempimento di quanto richiesto relativamente alla conduzione e manutenzione degli impianti a cui si applica il SI con l'impegno di prevenire l'inquinamento anche a fronte di eventuali situazioni di emergenza che dovessero riscontrarsi.

Pertanto il **Gruppo ACEA** ritiene fondamentale svolgere le proprie attività nel rispetto dei seguenti principi:

- Mantenere un'organizzazione conforme alle normative e i regolamenti vigenti attraverso procedure di identificazione, archiviazione, distribuzione, sorveglianza.
- Identificare gli aspetti ambientali significativi utilizzando una appropriata metodologia, e formalizzando in procedure ciò che avviene per prassi.
- Favorire la riduzione degli impatti ambientali introducendo indicatori della qualità ambientale da tenere sotto controllo mediante attento monitoraggio.
- Prevenire l'inquinamento attraverso l'acquisizione e l'utilizzo delle migliori tecniche disponibili a costi economicamente accettabili, al fine di minimizzare gli impatti su suolo, falda, acque superficiali, nonché ridurre le emissioni inquinanti in atmosfera.
- Perseguire il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali attraverso interventi mirati alla protezione dell'ambiente circostante.
- Considerare gli impatti sugli aspetti ambientali del sito durante eventuali interventi di ristrutturazione, di avviamento di nuove attività, e nella progettazione delle operazioni di chiusura e di gestione post-operativa.
- Garantire un'efficace gestione di tutte le fasi relative al conferimento dei rifiuti al fine di minimizzare il rischio di ingresso di rifiuti non ammissibili, con particolare riguardo ai rifiuti pericolosi, assicurando opportuni controlli, così come previsto dalla normativa vigente.
- Minimizzare ed ottimizzare il consumo delle risorse energetiche e naturali
- Promuovere programmi di formazione e sensibilizzazione di tutto il personale coinvolto nella gestione ambientale delle attività del **Gruppo ACEA**, generando tra i dipendenti una sempre maggiore presa di coscienza delle problematiche ambientali.

- Mantenere attive ed aggiornate procedure per assicurare la comunicazione interna.
- Incentivare l'utilizzo di risorse rinnovabili mediante informazione e formazione delle risorse umane del **Gruppo ACEA** e dell'utenza
- Operare in modo aperto e collaborativo con le autorità locali e con la cittadinanza.
- Diffondere presso dipendenti, cittadini, fornitori e clienti una cultura orientata alla tutela e al rispetto dell'ambiente.
- Cooperare e sensibilizzare fornitori, appaltatori e collaboratori affinché seguano e facciano propri i principi qui espressi
- Comunicare la Politica, gli obiettivi e le prestazioni ambientali in modo trasparente.

La Direzione, attraverso il Rappresentante della Direzione, sorveglia in merito all'attuazione della presente Politica, fornendo le risorse necessarie per l'attuazione di tali principi.

Lo strumento principale individuato per la realizzazione della Politica Integrata Qualità e Ambiente è il Sistema di Gestione Integrato sviluppato sulla base delle norme UNI EN ISO 9000 e UNI EN ISO 14000.

Il personale del **Gruppo ACEA** deve sentirsi coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Società; a tal fine, la Direzione assicura un impegno crescente nella sensibilizzazione del personale allo sviluppo, mantenimento e continuo miglioramento del Sistema Integrato di Gestione. Questo si realizza attraverso la comunicazione periodica della presente Politica e degli obiettivi ad essa correlati, in modo da garantire che tutti comprendano l'importanza della partecipazione e del coinvolgimento al miglioramento progressivo del sistema.

L'Azienda dovrà, nei prossimi anni, tenere sotto controllo e conseguentemente adeguare le proprie risorse umane, economico/finanziarie ed infrastrutturali alle esigenze che sorgeranno in corso di gestione.

I dati derivanti dall'applicazione del Sistema Integrato sono periodicamente analizzati dalla Direzione, in sede di riesame del Sistema Integrato aziendale, per verificarne l'attuazione e l'efficacia e per promuoverne il miglioramento continuo. In tale occasione, alla luce di quelli che possono essere stati i cambiamenti normativi, gestionali, il grado di raggiungimento degli obiettivi e traguardi e gli esiti della sorveglianza del sistema, la Direzione valuta l'esigenza di modificare i principi della Politica.

Gli obiettivi e gli impegni assunti dalla Società, descritti nel presente documento, sono costantemente diffusi all'intero personale da parte del Responsabile Qualità e Ambiente, attraverso *comunicazioni periodiche* a tutto il personale dirigente ed operativo (riunioni periodiche, comunicazioni).

Data 16/08/2006

Firmato ***Il Direttore Generale***