

Nell'obiettivo di perseguire ed ottimizzare le modalità operative dell'organizzazione e di migliorare la qualità dei servizi svolti, l'AMAP S.p.A. ha sviluppato e mantiene attivo un sistema di gestione per la qualità e l'ambiente in conformità alle norme UNI EN ISO 9001:2008 e UNI EN ISO 14001:2004.

L'iter per la certificazione del Sistema Qualità ha avuto inizio nell'anno 1999 con i laboratori di analisi della Società e si è completato nell'anno 2003 con la certificazione di tutto il sistema di gestione di AMAP S.p.A. secondo la norma internazionale di riferimento UNI EN ISO 9001:2000, rilasciata dall'Ente di Certificazione Certiquality .

In linea con l'esigenza di rendere compatibile la propria attività con l'ambiente, la salute e la sicurezza dei lavoratori, AMAP SpA ha quindi implementato il proprio sistema di gestione facendo propri i principi contenuti nella norma UNI EN ISO 14001:2004.

Il sistema ha come fondamento la presente Politica che si configura come quadro strategico di lungo periodo e che costituisce riferimento per tutte le attività svolte.

AMAP S.p.A., pertanto, nel suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato avuto affidato anche con riguardo agli assetti operativi e gestionali riconosciuti dall'Ambito Territoriale Ottimale ATO1 PA, si impegna:

- \* A tenere conto degli aspetti sociali del servizio e degli impegni contrattuali assunti con i clienti-utenti attraverso l'adozione di una *Carta dei Servizi*, garantendo in particolare:
  - uguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurata a tutti i clienti-utenti;
  - continuità e regolarità del servizio, salvo cause imprevedibili, tendendo alla massima riduzione di possibili disservizi e comunque impegnandosi all'attivazione di servizi di emergenza;
  - partecipazione del cliente, assicurando la possibilità di accesso alle informazioni a tutti coloro che ne fanno richiesta, istituendo e mantenendo attivi adeguati canali di comunicazione con i clienti-utenti (call center, numero verde, telelettura, sportelli commerciali, sito internet);
  - efficacia ed efficienza, perseguendo il progressivo e continuo miglioramento delle prestazioni e dei relativi standard (favorendone la diffusione).
  
- \* Al rispetto dell'*ambiente*, con particolare attenzione alla dimensione ambientale dello sviluppo sostenibile, in particolare:
  - valutando, preliminarmente ed in modo documentato, l'impatto ambientale, l'ergonomia e la sicurezza;
  - scegliendo materiali e processi con le migliori garanzie, garantendo il minor impatto possibile sull'ambiente;
  - minimizzando i rifiuti, favorendone il riciclo e l'eliminazione sicura e responsabile.
  
- \* Al rispetto della *sicurezza* dei lavoratori, in particolare:
  - salvaguardandone la salute, con l'adozione delle più avanzate tecniche ergonomiche;
  - promuovendo un'adeguata formazione dei dipendenti;



- confrontandosi in continuo con quanto fatto in altre realtà leader e con standard più elevati in materia di Sicurezza e Salute nei luoghi di lavoro.

• A rispettare le *norme vigenti*.

A garanzia dell'attuazione di quanto sopra è stato istituito il Comitato di Direzione per la Qualità e l'Ambiente, costituito da tutti i Dirigenti dei Servizi della Società, con la finalità di assicurare e garantire l'adeguatezza ed efficacia del Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente, di verificarne i risultati raggiunti, individuando le eventuali azioni correttive e preventive da porre in essere, di effettuare la valutazione dei processi attraverso gli indicatori e di definire gli obiettivi per il periodo successivo, nell'ottica del miglioramento continuo.

La presente Politica sarà resa disponibile al pubblico e comunicata ai fornitori e prestatori d'opera che lavorano per AMAP o per conto di essa, ai quali verrà, inoltre, richiesto di rispettare le procedure e istruzioni che potrebbero influenzare la qualità del prodotto e del servizio finale, selezionando fornitori e materiali anche in base ai criteri che riguardano protezione dell'ambiente, salute, ergonomia e sicurezza.

La Politica per la qualità e l'ambiente sarà rispettata ed attuata da tutto il personale di AMAP S.p.A. che esegue attività rilevanti ai fini della qualità, della soddisfazione del Cliente-Utente, della gestione degli aspetti ambientali.

La presente Politica prevede, infine, che tutto il personale coinvolto sia adeguatamente formato per adempiere con competenza a tali attività rendendolo altresì consapevole dell'importanza del proprio ruolo nel conseguire gli obiettivi societari.

In questo scenario l'AMAP S.p.A. si propone di continuare nel percorso intrapreso al fine di mantenere i propri impegni, migliorando i propri servizi e l'ambiente in cui la stessa è chiamata ad operare.

Palermo, 16 febbraio 2010

Il Presidente  
(Dott. Ing. Vincenzo Cannotella)

