

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 Integrato certificato per la Qualità, l'Ambiente e la Salute e Sicurezza sul Lavoro in conformità alle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001.

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, anche secondo il Contesto dell'Organizzazione e le relative Parti interessate.

AMAP S.p.A., pertanto, nel suo ruolo di gestore del Servizio Idrico Integrato nei 34 comuni Soci di AMAP, secondo quanto stabilito nella Convenzione di Gestione tra l'AMAP S.p.A. e l'Assemblea Territoriale Idrica Palermo (ATI) 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:
 - della legislazione e degli accordi applicabili alla SSL;
 - del principio che la responsabilità nella gestione della SSL riguardi l'intera organizzazione aziendale, dal datore di lavoro sino ad ogni lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze al fine di evitare che la

prevenzione venga considerata competenza esclusiva di alcuni soggetti con conseguente deresponsabilizzazione degli altri e mancanza di partecipazione attiva;

- l'impegno a considerare la SSL ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale (considerando quindi un risultato di SSL gratificante ed importante quanto un risultato di produzione o di qualità);
- l'impegno al miglioramento continuo ed alla prevenzione;
- l'impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- l'impegno a far sì che i lavoratori siano sensibilizzati e formati per svolgere i loro compiti in sicurezza e per assumere le loro responsabilità in materia di SSL;
- l'impegno al coinvolgimento ed alla consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- l'impegno a riesaminare periodicamente la politica stessa ed il sistema di gestione attuato;
- l'impegno a definire e diffondere all'interno dell'azienda gli obiettivi di SSL e i relativi programmi di attuazione.

I punti sopraindicati costituiscono anche il quadro di riferimento per stabilire e riesaminare obiettivi, traguardi e programmi di SSL.

- A rispettare le *norme vigenti*.

A garanzia dell'attuazione di quanto sopra è stato istituito il Comitato di Direzione per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza, 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, l'Ambiente e la Sicurezza, di verificarne i risultati raggiunti, individuando le eventuali azioni correttive 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.

AMAP ha effettuato una mappatura di tutte le attività con approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per definire e valutare rischi ed opportunità associati ai processi.

AMAP S.p.A., in considerazione anche delle attività legate alle verifiche sui progetti ai fini della validazione, si impegna a non effettuare verifiche di progetti che possono essere in contrasto con le esigenze di indipendenza ed imparzialità della specifica attività di verifica.

La presente Politica è 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, l'ambiente e la sicurezza è 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 in ossequio alle norme sulla sicurezza e salute dei lavoratori.

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, 29 settembre 2020

L'Amministratore Unico

(Ing. Alessandro Di Martino)

