L'AMAP S.p.A. gestisce il servizio idrico integrato in 47 Comuni della Città Metropolitana di Palermo, e conta in totale 53 Comuni Associati, secondo quanto stabilito nella Convenzione di Gestione tra l'AMAP S.p.A. e l'Assemblea Territoriale Idrica Palermo (ATI) del 2021.
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 capace di assicurare in modo continuativo la conformità dei servizi svolti ai requisiti richiesti dalle parti interessate ed alle legislazioni applicabili.

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, tenuto presente il Contesto dell'Organizzazione, gli effetti del cambiamento climatico, le Parti interessate, intendendo così perseguire obiettivi generali di carattere sociale, di tutela ambientale e di uso efficiente delle risorse migliorando al contempo la qualità dei servizi forniti.
AMAP S.p.A. si impegna:

Quanto alla *Qualità*
A garantire un approccio risk-based thinking (RBT) nella mappatura ed analisi dei processi societari al fine di attuare le azioni più idonee per definire e valutare rischi ed opportunità associati ai processi avendo presente anche gli effetti del cambiamento climatico.

A tenere conto degli aspetti sociali del servizio e degli impegni contrattuali assunti con i clienti attraverso l'adozione di una *Carta dei Servizi*, nel rispetto dei requisiti dettati dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), garantendo in particolare:

- uguaglianza e imparzialità di trattamento, assicurata a tutti i clienti, ma anche ai lavoratori, senza nessuna discriminazione;
- 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 (call center, numero verde, telelettura, sportelli commerciali su tutto il territorio, sito internet);
- efficacia ed efficienza, perseguendo il progressivo e continuo miglioramento delle prestazioni e dei relativi standard (favorendone la diffusione).

Quanto al rispetto *dell'ambiente*:

- rispettando le normative ambientali applicabili;
- valutando, preliminarmente ed in modo documentato l'impatto ambientale avendo presente anche il cambiamento climatico;
- garantendo una gestione sostenibile della risorsa idrica, attivandosi per il potenziamento della resilienza del servizio idrico attraverso strategie innovative e sostenibili;
- incrementando l'impegno della Società verso la sostenibilità ambientale attraverso un corretto sfruttamento delle risorse e con l'utilizzo sempre maggiore di energie rinnovabili;
- assicurare attenzione al risparmio e all'efficienza energetica sin dalla fase di approvvigionamento delle risorse valutando tali aspetti nella definizione delle specifiche tecniche per l'acquisto di macchinari, attrezzature, materie prime e servizi
- scegliendo materiali e processi che garantiscano il minor impatto possibile sull'ambiente
- migliorando il processo di gestione dei rifiuti, minimizzandone la produzione, favorendone il riciclo e/o l'eliminazione, recupero e/o smaltimento, in modo sicuro e responsabile.

Quanto al rispetto della *salute* e *sicurezza* dei lavoratori:

- Rispettando la legislazione e degli accordi applicabili alla SSL;
- Continuando a mantenere l'impegno preso con tutti i lavoratori alla loro consultazione e partecipazione, ovvero di loro rappresentanti, nel processo decisionale relativo al miglioramento delle condizioni di lavoro e al benessere durante l'orario di lavoro avendo presente anche il cambiamento climatico;

- riducendo i rischi sul luogo di lavoro prevenendo infortuni e malattie professionali;
- confermando l'impegno a fornire le risorse umane e strumentali necessarie;
- rafforzando 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;
- diffondendo all'interno della Società gli obiettivi di SSL e i relativi programmi di attuazione.

La presente Politica deve essere disponibile come informazione documentata, pertanto, dopo la sua approvazione, la Società si impegna a mantenerla e periodicamente riesaminarla. Sempre in quest'ottica, dovrà essere comunicata all'interno della Società e resa disponibile a tutte le altre parti interessate, pubblicandola sul sito web dell'azienda, sul Portale Societario o fornendola su richiesta, per garantire che tutti gli stakeholder siano a conoscenza della visione e dell'orientamento dell'organizzazione in tema di qualità, ambiente e salute e sicurezza.

La Politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza deve essere rispettata ed attuata da tutto il personale di AMAP S.p.A. che esegue attività rilevanti ai fini della qualità, della soddisfazione del Cliente, della gestione degli aspetti ambientali, in ossequio alle norme sulla sicurezza e salute dei lavoratori ed a tutte le altre applicabili.

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, 19 febbraio 2025

L'Amministratore Unico
(*Ing. Giovanni Sciortino*)