

ISO 9001:2015

CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'



Politica della Qualità

**Approvato e adottato dal Consiglio di Amministrazione
in data 11 novembre 2020**

PAVIA ACQUE S.c.a.r.l. (nel seguito PAVIA ACQUE) è la Società a cui compete la gestione coordinata e unitaria “*in house providing*” del Servizio Idrico Integrato all’interno del perimetro dell’Ambito Territoriale Ottimale (A.T.O.) della provincia di Pavia. La Società è costituita da enti giuridici a totale partecipazione pubblica (società consorziate) interamente partecipati da Enti Locali, che la partecipano in via esclusiva.

Il contesto nel quale essa agisce è caratterizzato da due aspetti essenziali determinati, il primo, dall’assenza di operatori concorrenti operando in regime di affidamento esclusivo, il secondo, dall’obbligo a sottostare a cogenze normative che ne influenzano sia gli indirizzi strategici, sia gli aspetti organizzativi ed operativi.

Il Consiglio di Amministrazione, il Presidente e il Direttore Generale di PAVIA ACQUE ritengono che, per affrontare una situazione con tali caratteristiche, la comprensione e il pieno soddisfacimento dei dettami normativi e degli obiettivi, delle esigenze e delle aspettative delle Società Consorziate, dei Comuni, della Cittadinanza, dell’Utenza e degli *stakeholder* in generale debbano sempre costituire il centro delle attività e dei processi aziendali.

La tutela dell’ambiente, la garanzia della continuità, della quantità e della qualità del servizio erogato, la legalità, la trasparenza, l’eticità, l’efficienza e l’efficacia dell’operato, la corretta manutenzione, la realizzazione, l’ampliamento, il potenziamento ed il rinnovo di tutte infrastrutture riferibili al servizio idrico integrato nel territorio della provincia di Pavia costituiscono il valore essenziale di riferimento per la pianificazione e l’attuazione dell’attività aziendale rappresentando la *mission* e il punto focale dell’azione complessiva.

La cittadinanza, i soci consorziati e gli *stakeholder* in generale devono poter percepire e identificare l’elevato livello di cura, di attenzione e di interesse che PAVIA ACQUE persegue sia in tutti i processi aziendali sia nell’erogazione dei servizi alla popolazione interessata.

I principi di corretta e monitorata gestione sono la base per realizzare gli obiettivi, di carattere generale e di carattere specifico, ispiratori dell’Organizzazione. Il perseguimento di ulteriori traguardi può avvenire solo se ci si attiene a criteri e principi solidi da applicare nell’operatività quotidiana.

In relazione all’Orientamento verso il Cliente (interno e esterno), i riferimenti guida sono:

- il conseguimento del miglioramento continuo delle prestazioni, dei processi e delle risorse necessarie alla vita aziendale;
- l’adattamento tempestivo alle situazioni circostanti;

- la comunicazione e l'ascolto delle istanze pervenute;
- l'accrescimento delle competenze dei singoli e dei fattori motivazionali;
- l'adozione delle migliori soluzioni possibili rispetto a difficoltà dovute a fattori esterni non governabili;
- il radicamento sul territorio;
- il costante aggiornamento alle norme e alle leggi, con il conseguente adeguamento dei processi e delle risorse;
- la conformità agli atti vigenti;
- l'adozione di una Procedura e di strumenti per la costante valutazione del rischio di crisi aziendale;
- l'adozione di azioni volte al costante miglioramento della qualità (in senso lato) del servizio offerto;
- l'individuazione e la misurazione di parametri relativi alla soddisfazione del cliente.

In relazione al conseguimento dei risultati attesi i riferimenti guida sono:

- l'ottimizzazione delle fasi di pianificazione, realizzazione e controllo nell'attuazione dei processi e delle attività;
- la qualificazione professionale del personale;
- la scelta di fornitori qualificati;
- un rapporto di collaborazione costruttiva e proficua con l'Ufficio d'ambito territoriale e con gli Organi di controllo e di indirizzo in generale;
- la realizzazione di infrastrutture che, oltre ad essere realizzate a norma, siano di elevato standard costruttivo e tecnologico ed efficienti sotto il profilo della gestione;
- l'adozione di una politica improntata ad elevati standard di qualità;
- il confronto continuo e costruttivo (*benchmarking*) con quanto attuato da altre aziende del settore idrico.

In relazione al personale i riferimenti guida sono:

- la consapevolezza e la motivazione che il personale ha nello svolgimento del proprio ruolo;
- il suo coinvolgimento;
- l'informazione e la formazione del personale orientata al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia;
- la configurazione del proprio operato secondo i principi di eticità che costituiscono la base dell'operato aziendale e che sono esplicitati nei documenti di riferimento;
- la consapevolezza della responsabilità derivante dalla realizzazione e gestione di impianti e servizi di importanza primaria per la salute e la sicurezza delle persone e per l'impatto sull'ambiente del territorio locale;

In relazione alla sicurezza i riferimenti guida sono:

- la gestione della sicurezza concepita come reale elemento di forza;

- la conformità alle norme e il costante aggiornamento delle risorse umane dedicate;
- l'investimento in risorse finalizzate all'aumento costante della tutela della sicurezza e della salute pubblica;
- la previsione di apposite clausole in tutti i rapporti contrattuali con collaboratori, fornitori/ prestatori esterni;
- il costante, sinergico rapporto con le società consorziate;

In relazione all'ambiente i riferimenti guida sono:

- la realizzazione di opere ed il ricorso a tecnologie elevate atte a preservare il livello qualitativo delle acque superficiali e a minimizzare l'impatto sull'ambiente in generale,
- il costante monitoraggio della qualità dell'acqua potabile distribuita alla popolazione attraverso il proprio laboratorio interno;
- il controllo dei parametri di scarico degli impianti di depurazione;
- l'adozione di tutte le misure utili e necessarie a prevenire potenziali fenomeni di inquinamento dei corsi idrici di recapito;
- la pianificazione e la realizzazione degli interventi atti ad assicurare al territorio provinciale servito un adeguato sistema di raccolta, convogliamento e trattamento delle acque reflue prima del loro scarico finale;
- l'adozione di processi e tecnologie in grado di minimizzare l'impatto ambientale;
- il costante perseguimento di un minor utilizzo delle risorse/materie prime necessarie per il funzionamento degli impianti del servizio idrico integrato, a favore del ricorso ad energie rinnovabili e all'individuazione di soluzioni tecnologiche più efficienti in materia di risparmio energetico;
- il costante sinergico rapporto con le società consorziate.

In relazione all'analisi dei rischi e all'analisi dei processi i riferimenti guida sono:

- la definizione precisa dei flussi impostati rispetto a principi di efficacia, efficienza e flessibilità gestionale e operativa (caratteristica delle società come PAVIA ACQUE);
- l'adozione di misure di prevenzione e di correzione di disservizi, difformità e anomalie;
- l'applicazione di discipline e conoscenze per la valutazione dei rischi e per la gestione dei processi;
- la minimizzazione dei rallentamenti dovuti alla cosiddetta "burocrazia";
- l'efficienza, l'adeguatezza e la corretta allocazione delle risorse;
- la valutazione dei processi e la congruità delle risorse;
- l'identificazione costante dei rischi e delle opportunità, attraverso l'adozione di adeguati sistemi di valutazione;
- l'adozione di una specifica Procedura aziendale;
- la definizione di parametri e indicatori sui quali basare decisioni di breve medio e lungo periodo;

- il corretto e puntuale funzionamento del Controllo di Gestione;
- l'adozione e l'applicazione di un Sistema di Gestione della Qualità ex norma ISO UNI EN 9001:2015, del quale la Direzione assume la responsabilità, valuta l'efficacia e promuove il costante miglioramento, avvalendosi della struttura interna preposta e di tutti i Dirigenti e Responsabili.

La presente Politica della Qualità viene approvata dal Consiglio di Amministrazione di PAVIA ACQUE e viene divulgata al personale e agli *stakeholder* in generale mediante pubblicazione all'interno del sito web della società. Ogni sua eventuale futura modifica dovrà essere oggetto di nuova approvazione dal parte del Consiglio di Amministrazione della società.