

## **ISO 9001:2015**

# **CERTIFICAZIONE DEL SISTEMA DI GESTIONE DELLA QUALITA'**



# **Politica della Qualità**

**Revisione n.03 del 02/10/2025**

**Approvata nel Consiglio di amministrazione del 26/11/2025**

La Politica della Qualità, definita nel rispetto dei dettami della Norma ISO 9001:2015, è il documento che esprime le intenzioni dell'Organo di Amministrazione della Direzione di Pavia Acque sui requisiti di base che deve possedere il Sistema di Gestione della Qualità applicato nella Società e ne rappresenta l'impostazione e la filosofia. Pavia Acque aggiorna la sua Politica tenendo conto del contesto in cui essa opera, dei rischi e delle opportunità nonché delle aspettative delle varie Parti interessate e ne mantiene sotto controllo i cambiamenti per individuare le eventuali necessità di adeguamento, anche in un'ottica di revisione 2026 della medesima Norma 9001.

La tutela dell'ambiente, la garanzia della continuità, della quantità e della qualità del servizio erogato, la legalità, l'eticità, la sostenibilità, la digitalizzazione, la resilienza e la gestione dei rischi al fine di garantire la continuità 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.

Gli indirizzi strategici che orienteranno l'attività di Pavia Acque per il prossimo triennio sono di seguito sintetizzati:

- allineare progressivamente il Sistema di Gestione della Qualità ai requisiti di cui alla nuova ISO 9001:2026, in un'ottica di crescente risposta alle nuove esigenze poste dal contesto in cui la società opera;
- rendere chiari e gestire in un'ottica di sostenibilità gli effetti sociali e ambientali derivanti dalle azioni e dalle scelte compiute dalla società;
- distinguere rischi ed opportunità, nell'ottica di una implementazione della resilienza organizzativa e/o operativa della società al fine di garantirne la continuità d'azione;
- adottare un comportamento etico e trasparente, in conformità con le leggi vigenti e le norme di condotta;
- promuovere l'utilizzo di tecnologie digitali, intelligenza artificiale, automazione e cybersecurity nei processi aziendali;
- considerare gli interessi, le richieste e le aspettative degli stakeholder;
- valutare l'integrazione della ISO 9001 con altri sistemi di gestione della qualità quali la ISO 50001 (già operativa) e la ISO 45001 (in fase di approntamento);
- individuare criteri di valutazione della supply chain in ottica di sostenibilità e gestione del rischio.

Gli indirizzi di cui sopra si declinano nei seguenti obiettivi strategici, per i quali la società mette a disposizione le necessarie risorse economiche ed umane:

- progettare e realizzare opere idonee a tutelare la risorsa idropotabile, a preservare il livello qualitativo delle acque superficiali e a minimizzare l'impatto sull'ambiente in generale (principio del DNSH), nonché a individuare le soluzioni tecnologiche più efficienti in materia di risparmio energetico (Certificazione ISO 50001);

- organizzare le attività della società secondo il principio di *corporate social responsibility*, anche grazie allo strumento del Bilancio di Sostenibilità, redatto annualmente da Pavia Acque. Esso costituisce un documento che mette in luce i comportamenti aziendali positivi in ambito ambientale e sociale ed è anche l'esito del percorso intrapreso verso la transizione ecologica e verso una crescente sensibilità per i temi legati all'ambiente e alla società;
- porre crescente attenzione al tema del *climate change* - visto come la sfida globale più pressante che oggi l'umanità si trova ad affrontare - che Pavia Acque interpreta nella sua attività quotidiana sia attraverso il crescente ricorso a produzione di energia da fonti rinnovabili, sia attraverso una crescente digitalizzazione dei propri processi, finalizzata al miglioramento della gestione della risorsa idrica, alla continuità del servizio, all'incremento della resilienza rispetto ad eventi climatici estremi (ad es. siccità):
- individuare e gestire i rischi secondo su un modello efficiente ed efficace di *risk management* basato sui principi di integrazione con la governance (*integration*), di valorizzazione degli aspetti umani, di miglioramento continuo (*improvement*), di rafforzamento della *cybersecurity* aziendale (anche in ottica NIS2), di tempestività di intervento in caso di non conformità/incidenti (*dynamic*), di coinvolgimento di tutte le parti interessate (*inclusive*), di rafforzamento della sicurezza sul lavoro (Certificazione ISO 45001).

Il Consiglio di amministrazione approva la presente Politica della Qualità, redatta dalla Direzione Generale, che costituisce un aggiornamento del documento di pari oggetto già approvato dal Consiglio di amministrazione di Pavia Acque in revisione n.02 del 2 ottobre 2024.

Essa, al pari delle precedenti edizioni, viene divulgata a tutto il personale mediante Comunicazione di servizio e sua pubblicazione in intranet ed agli *stakeholder* in generale mediante pubblicazione all'interno del sito *web* della società: <https://www.paviaacque.it/societa/qualita/90012015-2/>

Ogni sua eventuale futura modifica sarà oggetto di nuova presa d'atto da parte del Consiglio di amministrazione della Società.