

## **POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI, L'AMBIENTE, L'ENERGIA, LA SICUREZZA E LA PARITÀ DI GENERE**

La Politica di Como Acqua, in coerenza con la missione, la visione, il sistema di valori e l'impegno Etico vuole assicurare ai propri collaboratori un ambiente di lavoro stimolante e gratificante che abbia al primo posto il lavoro in team finalizzato al raggiungimento degli obiettivi a cui ciascuno possa contribuire pienamente, instaurando un rapporto solido, basato sulla fiducia e sul rispetto delle responsabilità e dei ruoli definiti.

Nello svolgimento delle proprie attività, di gestore del Servizio Idrico Integrato della Provincia di Como, Como Acqua persegue gli obiettivi di: legalità, sostenibilità, correttezza, professionalità e trasparenza. Favorisce lo sviluppo dell'economia circolare, le iniziative per la sostenibilità ambientale e la transizione ed efficienza energetica, nonché iniziative di innovazione per raggiungere gli obiettivi prefissi. Si impegna a promuovere la diversità, la parità di genere e l'empowerment femminile. Valorizza la diversità come fonte di innovazione e crescita. Considera inoltre di primaria importanza garantire che le attività siano svolte nel rispetto della salute e della sicurezza.

La nostra MISSIONE: fornire servizi relativi a: acquedotto, fognatura, depurazione, in conformità alle leggi e alle norme applicabili al contesto di riferimento, sempre rispondenti alle necessità dei Comuni Soci e degli Utenti/Clienti, in modo professionale, efficace, efficiente ed attento alle esigenze delle Parti interessate, secondo i migliori standard qualitativi con l'obiettivo principale di soddisfare le esigenze e le aspettative degli stakeholder, sempre nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in conformità ai requisiti contrattuali, ed alle norme e leggi vigenti. Inoltre, vuole essere protagonista nel processo di sinergia fra i gestori del ciclo idrico integrato del territorio.

Per realizzare queste strategie e gli obiettivi di sviluppo sostenibile Como Acqua si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità secondo la norma ISO 9001:2015 integrato a un Sistema di Gestione per la Parità di Genere secondo la UNI/PdR 125:2022; ha inoltre acquisito i Sistemi di Gestione secondo la norma ISO 14001:2015 e ISO 50001:2018 in possesso dell'unità locale di Como e il Sistema di Gestione per la Salute e Sicurezza ISO 45001:2018 in possesso dell'unità di Lurate Caccivio. Si è dotata di un Modello Organizzativo di Gestione e Controllo ai sensi del D.lgs. n. 231/01, quale strumento strategico per salvaguardare il rispetto dei principi e dell'impegno Etico e assicurare la conformità dei propri servizi, favorendo lo sviluppo sostenibile del territorio.

Con l'attuazione del Sistema di Gestione e del Modello Organizzativo, Como Acqua, attraverso la sua leadership, si impegna a:

## 1) **Migliorare il servizio al territorio aumentandone la soddisfazione dell'utenza servita e la consapevolezza:**

- Cogliere ogni opportunità per incrementare e migliorare i servizi offerti.
- Monitorare la qualità del servizio erogato ai Clienti al fine di garantirne la rispondenza ai requisiti contrattuali, inclusa la Carta dei Servizi.
- Creare corretti e trasparenti canali di comunicazione - sia interni che esterni - ed essere sempre orientati alla risoluzione dei problemi dei Clienti /Utenti sia di tipo tecnico che amministrativo.
- Rendere consapevoli gli Utenti dell'importanza del ciclo idrico e del ruolo del gestore SII, tramite azioni di informazione mirate.
- Comunicare con trasparenza, all'interno e all'esterno dell'azienda, la politica, gli obiettivi di sostenibilità e i progetti strategici.
- Garantire la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano tramite le necessarie attività di manutenzione delle reti e degli impianti di distribuzione.
- Garantire la restituzione ai ricettori finali di acque reflue depurate in conformità ai parametri di legge, assicurando un'efficiente pianificazione delle attività di conduzione e manutenzione delle reti fognarie e degli impianti di depurazione, attraverso controlli effettuati dal proprio laboratorio di Bulgarograsso, accreditato ISO 17025:2018, garantendo imparzialità e validità dei risultati.
- Garantire una qualità dell'acqua destinata al consumo umano in conformità alla legislazione cogente attraverso i controlli effettuati dal proprio laboratorio acque potabili di via Somigliana, accreditato ISO 17025:2018,
- Progettare le infrastrutture per: acquedotti, fognature, impianti di depurazione, nel rispetto del Piano degli Investimenti e degli standard tecnici applicabili.

## 2) **Garantire la presenza di personale competente e stimolato:**

- Assicurare l'impegno alla consultazione e la partecipazione dei lavoratori e dei loro rappresentanti nei processi decisionali della società, con concreto coinvolgimento nella realizzazione delle politiche aziendali.
- Sviluppare nei dipendenti il senso di responsabilità verso l'ambiente, il risparmio energetico, la salute e la sicurezza propria e dei colleghi stimolando la partecipazione attiva a percorsi mirati di formazione e sviluppo delle competenze, valorizzandone la professionalità e sensibilizzandole affinché siano promotori di una solida cultura della salute e sicurezza sui luoghi di lavoro.
- Garantire condizioni di lavoro sicure e salubri per la prevenzione di lesioni e malattie professionali, tutelando la salute e la sicurezza di tutti i lavoratori tramite la valutazione sistematica dei rischi e l'individuazione delle relative misure di prevenzione e protezione, anche mediante l'adozione di opportuni protocolli sanitari.

- Sensibilizzare i lavoratori alla segnalazione di Comportamenti Non Sicuri e di Near Miss per contribuire alla formazione di condizioni di lavoro sempre più salubri e sicure e prevenire lesioni, incidenti, infortuni o malattie professionali.
- Supportare la collaborazione tra i dipendenti per raggiungere in team gli obiettivi delle società.

### **3) Realizzare una gestione efficace ed efficiente:**

- Contenere i costi (ottimizzando in particolare i consumi energetici) e migliorare il risultato economico per creare valore da reinvestire nelle infrastrutture e nei servizi.
- Selezionare i fornitori esterni condividendo obiettivi comuni di sviluppo sostenibile, di protezione dell'ambiente, di salute e sicurezza e di trasparenza; monitorare e valutare le loro prestazioni con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo e la crescita qualitativa in accordo a questa politica.
- Promuovere, responsabilizzare e formare il personale sull'uso efficiente dell'energia e la riduzione dei consumi energetici, attraverso sistemi di monitoraggio e di analisi degli usi energetici significativi.
- Adottare delle modalità manutentive su impianti e strumentazioni al fine di estendere la loro vita utile.
- Collaborare con Enti di ricerca e Università, per approfondire tematiche rilevanti e cogliere elementi innovativi di miglioramento.

### **4) Valorizzare la diversità e considerare le persone come il fulcro delle sue attività, puntando sull'uguaglianza di genere in conformità con l'Agenda 2030 delle Nazioni Unite, in particolare gli obiettivi 5 "Uguaglianza di genere" e 10 "Ridurre le disuguaglianze".**

La governance di Como Acqua, con il supporto del Comitato guida sulle pari opportunità, si impegna a perseguire obiettivi specifici come di seguito elencati, suddivisi per categorie:

- Selezione e assunzione:
  - Favorire la diversità del personale;
  - Basare la selezione sulla meritocrazia;
  - Formare gli addetti alla selezione sulle tematiche di genere.
- Retribuzione, Gestione della Carriera e Valutazione delle prestazioni:
  - Assicurare equità nelle retribuzioni e nelle opportunità di carriera;
  - Proteggere lavoro e stipendio in caso di maternità e congedi parentali;
  - Valutare equamente i contributi di tutti i generi.
- Formazione e Sviluppo Professionale:
  - Offrire pari opportunità di sviluppo professionale a tutti i dipendenti;
  - Mantenere standard trasparenti per Performance Management e Talent Development.

- Welfare Aziendale e cura della persona:
  - Implementare un piano di welfare incentrato sulla parità di genere;
  - Promuovere servizi di welfare familiare e la valorizzazione della genitorialità;
  - Supportare la work-life balance e il lavoro flessibile;
  - Offrire al personale specifico supporto al rientro dopo lunghi periodi di assenza;
  - Prevenire ogni forma di abuso fisico, verbale, digitale (molestia) sui luoghi di lavoro.
- Eventi:
  - Garantire una rappresentanza equilibrata di genere in eventi e convegni;
- Promuovere la parità di genere e l'inclusione attraverso varie piattaforme

La Politica Integrata viene riesaminata periodicamente e condivisa nell'ambito del Riesame di Direzione. Questo fa sì che tutti i soggetti coinvolti siano consapevoli dell'importanza e della rilevanza delle attività affidate e di come l'attività di ognuno contribuisca al raggiungimento degli obiettivi generali delle Società. Nel Riesame di Direzione viene valutata l'adeguatezza e la continua idoneità delle strategie della presente Politica e delle risorse messe a disposizione. Como Acqua Srl, si impegna a comunicarla a tutte le parti interessate, attraverso i principali canali della comunicazione sia interna che verso l'esterno.

Como, 8/05/2024

**COMO ACQUA S.R.L.**

Il Direttore

dr. Giulia Cappellini

