

*“L'ACQUA È IL PRINCIPIO DI TUTTE LE COSE”*

*cit. Talete*

**TALETE Spa** si occupa della gestione del servizio idrico integrato - dalla captazione e distribuzione fino alla raccolta e depurazione – nell'ATO1 della provincia di Viterbo.

La **TALETE Spa**, consapevole dell'importanza che riveste per la collettività, intende operare in linea agli impegni assunti col autorità Regolatore ARERA e con la concessione la Carta dei Servizi, cercando di affinare la propria capacità di risposta nei confronti delle richieste del mercato e della clientela sia in termini di competenza tecnica, che in termini di affidabilità, attivandosi affinché il servizio offerto sia conforme a quanto richiesto e sia comunque supportato dai valori di competenza e professionalità.

La **TALETE Spa** ritiene inoltre di fondamentale importanza la corretta gestione del sistema aziendale per assicurare serietà e conformità dei servizi forniti ai propri clienti e per definire le linee strategiche del miglioramento continuo, negli ambiti rispettivamente della Qualità, del rispetto dell'Ambiente e della Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro.

## VALORI AZIENDALI

La gestione della nostra azienda è ispirata ai seguenti valori:

- ✓ Rispetto del Cliente;
- ✓ Gestire in efficienza ed economicità il ciclo integrato delle acque, assicurando i fabbisogni idrici del territorio servito in maniera quantitativamente adeguata e qualitativamente ottimale, garantendo un governo responsabile della risorsa acqua;
- ✓ Rispetto per la professionalità delle persone che operano nella nostra azienda;
- ✓ Credere nel rapporto di collaborazione con i nostri fornitori che rappresentano, a tutti gli effetti, importanti stakeholders della nostra azienda;
- ✓ Credere nel rispetto delle “regole” con particolare riferimento alla sicurezza del servizio e, in tale ambito, promuoviamo la consapevolezza dei nostri collaboratori al mantenimento delle condizioni di sicurezza in tutte le fasi del servizio;
- ✓ Prevenire gli impatti significativi sull'ambiente e prevenire incidenti e le malattie professionali.

## POLITICA

La Direzione ha deciso di costruire un Sistema di Gestione Integrato conforme ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2015, alla norma UNI EN ISO 14001:2015, alla norma ISO 45001:2018 al fine di ottenerne e mantenerne la certificazione e definire responsabilità, autorità e compiti all'interno della propria struttura.

L'organizzazione ha pertanto promosso un sistema di gestione basato sul rispetto dei principi della Qualità, del rispetto per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza sui luoghi di lavoro. Questo rappresenta una garanzia:

- ✓ per il Cliente in termini di affidabilità del servizio offerto e del prodotto fornito;
- ✓ per i collaboratori in termini di affidabilità ed integrità dell'azienda con cui operano;
- ✓ per la Direzione aziendale in termini di controllo dei processi interni;
- ✓ per la collettività in genere per quel che concerne il rispetto dell'Ambiente e dei fabbisogni di Salute e Sicurezza sui luoghi di Lavoro.

La predisposizione di un Sistema di Gestione Integrato rappresenta per la Direzione aziendale la guida per l'organizzazione e la gestione dei processi. Attraverso il suo sviluppo la Direzione si propone di:

- ✓ Definire e documentare i processi interni ed evidenziarne gli spunti di miglioramento;
- ✓ Definire e documentare modalità operative che rispettino le esigenze di efficienza interna e le esigenze di sicurezza dei lavoratori;
- ✓ Migliorare le competenze tecniche dei nostri collaboratori;
- ✓ Migliorare la qualità del servizio all'utenza;
- ✓ Migliorare le condizioni di prevenzione degli aspetti e degli impatti ambientali;
- ✓ Ridurre i costi per mezzo della individuazione delle inefficienze e della loro eliminazione.

## OBIETTIVI

La Direzione aziendale intende concretizzare quanto definito nella presente Politica in obiettivi misurabili, pertanto si impegna a:

- ✓ Definire obiettivi e traguardi di miglioramento del servizio erogato, misurabili su archi temporali, definiti attraverso periodici riesami svolti a cadenza almeno annuale ed adeguatamente formalizzati al fine di verificare il raggiungimento degli stessi e l'eventuale ridefinizione e semplificazione in un'ottica di miglioramento continuo:
  - delle modalità operative;
  - dei processi;
  - dei rapporti con gli interlocutori;
  - dell'organizzazione.
- ✓ Fornire tutte le risorse umane, economiche, tecniche e logistiche necessarie per il raggiungimento degli obiettivi definiti;
- ✓ A far sì che tutti i pericoli per la salute, derivanti dalle attività lavorative, siano identificati e siano valutati i rispettivi rischi per tutto il personale aziendale;
- ✓ Garantire un attento controllo della qualità del servizio fornito e del grado di soddisfazione dei clienti;
- ✓ Garantire una corretta gestione ed analisi delle non conformità e delle azioni di miglioramento (anche attraverso la consultazione del personale aziendale) e l'effettuazione di periodici audit interni;
- ✓ Collaborare attivamente con gli organi di controllo, al fine di rendere fattibile ogni soluzione necessaria al miglioramento delle performance ambientali ed in materia di salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ Ottimizzare le risorse non rinnovabili, con valorizzazione di materiali di recupero che possano limitare forme di inquinamento ambientale aggiuntivo o permettendone il loro recupero;
- ✓ Ricercare soluzioni tecnologiche che siano operativamente più efficaci e più efficienti dal punto di vista ambientale;
- ✓ Analizzare continuamente ed ottimizzare le performance energetiche in relazione alla operatività, mirando alla diminuzione dell'impatto ambientale e dei costi aziendali;
- ✓ Rispettare tutte le disposizioni vigenti nazionali e comunitarie, aggiornarsi costantemente sugli sviluppi del panorama legislativo e normativo di riferimento in materia di qualità, in materia ambientale e di salute e sicurezza sul lavoro;
- ✓ Sensibilizzare, formare ed ove necessario procedere all'addestramento dei vari livelli del personale, per ottenere il coinvolgimento di tutte le risorse umane, al fine di raggiungere elevati tenori di professionalità delle prestazioni sulle tematiche di qualità, di rispetto dell'ambiente, di salute e

sicurezza, perseguendo la crescita della consapevolezza e del senso di responsabilità dell'azienda nella sua interezza.

In particolare la Direzione, sulla base della progressiva espansione delle attività, si impegna a raggiungere elevati livelli di efficacia ed a tal fine si impegna a:

- ✓ aumentare la propria efficienza e le proprie prestazioni;
- ✓ ridurre complessivamente i costi della *NON QUALITÀ*, compresi quelli derivanti da reclami, incidenti, infortuni e malattie professionali minimizzando i rischi cui possono essere esposti i dipendenti o i terzi (clienti, fornitori, visitatori, ecc.);
- ✓ migliorare la propria immagine interna ed esterna;
- ✓ monitorare e comunicare in modo trasparente le performance a tutte le parti interessate.

Per l'attuazione di quanto previsto nella presente Politica Integrata per la Qualità, per l'Ambiente e per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro, l'organizzazione si avvale di tutto il proprio personale ritenendo che l'adempimento ed il successo di tale Politica, che è garanzia di continuità e di crescita, sia raggiungibile solo con il completo e massimo impegno di tutti.

Viterbo lì 03/04/2024.

**L'Amministratore Unico**

---