

All. A: Politica Aziendale

Dichiarazione Politica

Acquedotto del Fiora spa, Gestore Unico del Servizio Idrico Integrato nell'AATO n.6 Ombrone dal 1 Gennaio 2002, intende valorizzare la "risorsa acqua" come patrimonio naturale, sociale, politico e strategico nel rispetto dei criteri di "efficacia, efficienza ed economicità" richiamati dal quadro normativo di riferimento. In quest'ottica si pone come modello di impresa capace di innovazione e di forte radicamento territoriale per i suoi clienti, i lavoratori e gli azionisti, puntando alla comprensione delle loro esigenze e aspettative, presenti e future, al fine di convertirle in requisiti di servizio attraverso procedure trasparenti che garantiscano l'ottimizzazione delle risorse umane, tecnologiche ed economiche.

I valori di Acquedotto del Fiora spa sono:

- **integrità** all'interno del gruppo di persone che costituiscono l'azienda;
- **trasparenza** verso tutti gli interlocutori;
- **responsabilità personale** nel costante impegno per il bene dell'azienda;
- **coerenza** nell'attuare quanto dichiarato.

La presente Politica, in coerenza con i suddetti Valori aziendali, si fonda su un insieme di principi fondamentali ai quali fanno riferimento strategie ed obiettivi. Tali principi, specificati anche nella Carta del SII, sono:

- Eguaglianza dei diritti degli utenti ed imparzialità di trattamento, prestando particolare attenzione alle categorie deboli;
- Continuità e qualità del servizio al minor costo possibile;
- Comunicazione costante, chiara e comprensibile con gli utenti e gli altri interlocutori dell'azienda;
- Cortesia nelle relazioni interne ed esterne;

Acquedotto del Fiora spa attua la sua Politica attraverso un Sistema di Gestione Aziendale conforme alla norma UNI EN ISO 9001:2008, poiché lo ritiene lo strumento strategico più adatto per consolidare i risultati ottenuti e per:

- garantire la conformità alla legislazione di settore attraverso un attento e continuo aggiornamento delle evoluzioni normative nonché l'immediata traduzione in operatività delle stesse;
- garantire il rispetto dei livelli di servizio definiti nella Convenzione con l'AATO 6;
- promuovere iniziative volte a monitorare e incrementare il grado di soddisfazione e di fiducia dei clienti, attraverso l'individuazione di obiettivi misurabili e un percorso di continuo miglioramento dei servizi prestatati seguendo i principi di azione del Sistema di Gestione Aziendale;

- coinvolgere il personale mediante il rafforzamento dell' "identità aziendale" attraverso la formazione, la sensibilizzazione, la motivazione costante ad ogni livello;
- coinvolgere gli stakeholders esterni mediante il rafforzamento dell' "immagine aziendale" attraverso iniziative di partecipazione a progetti dedicati, di educazione al corretto utilizzo delle risorse naturali, di conoscenza delle prestazioni aziendali, di promozione del dialogo e del confronto con tutti i portatori di interesse (autorità pubbliche, associazioni, cittadini, ecc.).

Il Vertice Aziendale è responsabile del rispetto e dell' attuazione degli impegni descritti, verificando e assicurando che il Sistema di Gestione Aziendale e la Politica siano resi operanti, mantenuti attivi, periodicamente riesaminati nonché adeguatamente diffusi a tutto il personale.

Allegato A. del Manuale del Sistema di Gestione Aziendale rev. 1.0 del 01.03.2010