

 Lura Ambiente spa	POLITICA INTEGRATA PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI EROGATI, L'AMBIENTE E LA SICUREZZA	Data 02.03.2022 Rev. 4
---	---	------------------------------------

La storia di Lura Ambiente:

Lura Ambiente, società che gestisce il servizio di Acquedotto e Fognatura in sette Comuni siti nella Provincia di Como (*Bregnano, Cadorago, Cermenate, Guanzate, Lomazzo, Rovellasca, Rovello Porro*), nasce nel 1975 come consorzio per poi divenire nel 1995 società per azioni. Da allora, l'Azienda si è continuamente implementata sia a livello organizzativo che gestionale, diventando ad oggi soggetto imprenditoriale competente in grado di garantire ai propri cittadini un servizio efficace ed efficiente nel rispetto delle normative vigenti. Lura Ambiente ha sempre puntato al miglioramento progressivo della qualità del servizio erogato e dei livelli di salute e sicurezza dei lavoratori e della tutela ambientale.

L'Azienda si è dotata di un Sistema di Gestione della Qualità, conforme alla norma volontaria UNI EN ISO 9001:2015, e della Salute e della Sicurezza sul lavoro, conforme alla norma volontaria UNI ISO 45001:2018, per le fasi di captazione, potabilizzazione, distribuzione acqua, gestione amministrativa e manutentiva delle reti acquedottistiche e fognarie.

Inoltre, ha adottato la Carta dei Servizi e nel secondo semestre 2016 l'ha uniformata agli indicatori e standard definiti dall'Autorità ARERA (Delibera n. 655/2015) con l'obiettivo di migliorare ulteriormente la qualità dei servizi forniti ed il rapporto con gli utenti.

I nostri valori:

Lura Ambiente, consapevole del fatto che le risorse ambientali non sono fonti inesauribili a cui attingere in maniera incontrollata e che la risorsa idrica è un bene comune e diritto umano fondamentale, svolge la propria attività impegnandosi costantemente per la salvaguardia e la valorizzazione dell'ambiente in cui opera, con un'ottica verso lo sviluppo sostenibile.

La nostra Missione:

- perseguire la qualità del servizio erogato e la soddisfazione del cliente, garantendo l'individuazione ed il rispetto dei requisiti, delle disposizioni legislative e regolamentari cogenti;
- garantire ai lavoratori un luogo di lavoro sicuro e salubre, identificando periodicamente i pericoli connessi alle attività aziendali, analizzando i rischi associati e valutando le conseguenze, al fine di minimizzare il potenziale impatto sulla salute e sicurezza dei lavoratori;
- promuovere e consolidare al proprio interno una cultura di trasparenza, integrità e controllo delle attività aziendali, nella convinzione che l'assoluto rispetto di questi valori rappresenti una premessa indispensabile ai fini del raggiungimento degli obiettivi aziendali;
- garantire la riservatezza delle informazioni acquisite nello svolgimento delle proprie attività;
- sviluppare il proprio livello di visione strategica attraverso l'approccio "Risk Based Thinking" effettuando un'analisi dei rischi e delle opportunità connesse alle proprie attività, a partire dall'individuazione dei fattori interni ed esterni del contesto in cui opera e delle pertinenti parti interessate che possano avere influenza sulla sua capacità di fornire servizi;
- sostenere l'impegno al miglioramento continuo dei risultati nel campo della qualità del servizio erogato, protezione e gestione ambientale e della salute e sicurezza sul lavoro, definendo obiettivi e adottando programmi di miglioramento, coerenti con la presente Politica e compatibili con gli indirizzi strategici dell'organizzazione;
- migliorare i servizi alla comunità attraverso l'innovazione continua e lo sviluppo delle competenze tecnico-professionali dei propri dipendenti mediante la loro formazione continua;
- progettare e implementare le attività aziendali con criteri atti a prevenire gli infortuni e possibili eventi accidentali, rivolgendo la massima attenzione agli aspetti inerenti all'ambiente di lavoro, alla qualità dell'attività svolta ed al coinvolgimento di tutte le risorse;
- promuovere l'ascolto e il dialogo della collettività attraverso la motivazione e la professionalità dei collaboratori, diffondendo la cultura della responsabilità sociale e della sostenibilità ambientale;
- dare attuazione al Modello Organizzativo implementato e al Codice Etico predisposto, ritenuti validi ed efficaci strumenti di sensibilizzazione nei confronti di tutte le parti interessate affinché si attengano, nell'espletamento delle proprie attività, a comportamenti corretti, trasparenti e lineari, tali da prevenire il rischio di compimento dei reati contemplati nel D.Lgs. n. 231/2001.

I nostri Principi guida:

L'impegno di Lura Ambiente, necessario per dare attuazione alla missione aziendale, è basato sui seguenti Principi Guida:

Rispetto delle disposizioni legislative vigenti

- L'Azienda garantisce che tutte le disposizioni legislative e di altro tipo in materia ambientale e di sicurezza siano identificate e valutate e che sia data piena attuazione al rispetto dei requisiti stabiliti.

Integrazione dell'ambiente tra le variabili d'impresa

- L'Azienda si adopera affinché la formulazione e l'attuazione delle strategie d'impresa nonché le scelte operative avvengano nel rispetto del territorio con lo scopo di minimizzare l'impatto ambientale e prevenire l'inquinamento.

Miglioramento continuo

- L'Azienda, attraverso l'analisi periodica dell'impatto delle proprie attività, individua gli aspetti sui quali concentrare gli sforzi di qualità, tutela ambientale e sicurezza sul lavoro. I dati rilevati con il monitoraggio concorrono a definire gli obiettivi e traguardi della pianificazione del sistema di gestione integrato al fine di perseguire il miglioramento continuo delle performances, oltre ad assicurare il mantenimento e l'aggiornamento del sistema di gestione integrato in caso di modifiche introdotte nell'organizzazione.

Coinvolgimento del personale ad ogni livello

- L'Azienda garantisce lo sviluppo di una cultura aziendale volta al continuo miglioramento ed arricchimento dei ruoli, motivando i lavoratori affinché sviluppino, ad ogni livello, il senso di responsabilità verso l'ambiente e verso la salute e sicurezza propria e dei colleghi, rendendoli maggiormente consapevoli delle conseguenze che il proprio lavoro può produrre. Per stimolare responsabilità e collaborazione, l'Azienda provvede alla sistematica informazione, formazione e addestramento del personale e alla condivisione dei risultati raggiunti.

Innovazione nel rispetto dell'ambiente e della salute e sicurezza sul lavoro

- L'Azienda, al fine di minimizzare l'impatto ambientale ed i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori, ricorre, ove possibile, alle migliori tecnologie disponibili economicamente praticabili nella progettazione di nuovi processi e nella gestione del servizio.

Collaborazione con le parti interessate e con gli istituti di ricerca

- L'Azienda si impegna a collaborare con tutte le parti interessate e con le altre organizzazioni operanti sul territorio, promuovendo l'informazione e la sensibilizzazione ambientale degli utenti sui temi inerenti alle proprie attività. Collabora, inoltre, con gli istituti di ricerca, attivando stage e progetti rivolti ad individuare e sperimentare nuove tecnologie utili ad ottenere benefici economici ed ambientali.

Coinvolgimento dei fornitori

- L'Azienda è attenta alla scelta di fornitori sensibili ai temi ambientali e della salute e sicurezza sul lavoro e si impegna ad informarli riguardo i principi adottati nella propria politica in modo da ottenere la massima e più proficua collaborazione.

Sviluppo della Sostenibilità sociale

- L'Azienda si impegna a sviluppare nel tempo il presidio territoriale nelle aree attualmente servite ed ampliare la gamma delle attività e dei servizi offerti con l'obiettivo di:
 - tutelare la salute come diritto di cittadinanza;
 - migliorare l'offerta agli utenti all'insegna dell'equità e della qualità;
 - valorizzare il personale secondo modelli di crescita rispettosi delle diversità;
 - coinvolgere le parti interessate dalla trasparenza nel rapporto con gli azionisti;
 - ricercare partnership con le istituzioni, i centri di ricerca ed altre organizzazioni interessate ad accrescere la qualità della vita nel contesto territoriale in cui Lura Ambiente opera;
 - rispettare l'ambiente e tutelare la sicurezza delle parti interessate nello svolgimento delle attività.

Le relazioni positive con gli utenti:

I principi etici espressi volontariamente nella Carta dei Servizi ispirano il comportamento della società e di tutto il personale e si concretizzano in:

- **spirito di servizio:** inteso come costante riferimento alle esigenze di utenti, istituzioni, comunità territoriali e consapevolezza di fornire un servizio di alto valore sociale;
- **efficienza:** intesa come raggiungimento della migliore performance secondo gli standard più avanzati di ciascun settore e profilo di attività lavorativa, con l'intento di salvaguardare la risorsa idrica;
- **valorizzazione professionale:** intesa come promozione di comportamenti che siano costantemente e reciprocamente mirati ad agevolare la miglior prestazione di ciascun individuo, accrescendo sia le qualità umane che professionali;
- **correttezza:** intesa come rispetto, nell'adempimento delle proprie funzioni, dei diritti di ogni persona coinvolta nella propria attività anche sotto il profilo delle opportunità, della privacy e dell'uguaglianza;

- **trasparenza:** intesa come impegno a fornire informazioni in modo chiaro, frequente e completo, adottando una comunicazione verbale e scritta di facile e di immediata comprensione;
- **disponibilità ed ascolto:** intesa come capacità di coinvolgere le parti interessate alle attività aziendali attraverso la costruzione di un rapporto trasparente e leale, cogliendo tutte le opportunità di confronto, valutando le esigenze degli interlocutori ed ascoltando le loro richieste in modo tale da trarre spunti di cambiamento e miglioramento.

Il rispetto degli standard qualitativi previsti nella Carta dei Servizi, dei principi definiti nel Codice Etico, dei comportamenti eticamente corretti ed onesti (tali da prevenire il rischio di compimento dei reati contemplati nel D.Lgs. n. 231/2001 e di quelli normativi), consentono di dare piena attuazione, nella pratica aziendale, agli aspetti relativi al comportamento verso i clienti, ai parametri qualitativi dei servizi offerti ed al controllo degli impatti sull'ambiente.

Certificazione UNI ISO 45001:

Lura Ambiente ha acquisito nel luglio 2012 la certificazione OHSAS 18001, a conclusione di un cammino di sensibilizzazione e formazione che ha coinvolto tutto il personale dell'organizzazione e anche i nostri fornitori. Nel 2020 ha integrato il proprio sistema di gestione in ottemperanza a quanto richiesto dalla norma UNI ISO 45001.

Le procedure adottate concorrono a garantire:

- a. il rispetto degli standard tecnico-strutturali di legge relativi a attrezzature, impianti, luoghi di lavoro, agenti chimici, fisici e biologici;
- b. le attività di valutazione dei rischi e di predisposizione delle misure di prevenzione e protezione conseguenti;
- c. le attività di natura organizzativa, quali emergenze, primo soccorso, gestione degli appalti, riunioni periodiche di sicurezza, consultazione dei rappresentanti dei lavoratori per la sicurezza;
- d. le attività di sorveglianza sanitaria;
- e. le attività di informazione, formazione e addestramento dei lavoratori;
- f. la consultazione e la partecipazione dei rappresentanti dei lavoratori nella pianificazione, attuazione, valutazione delle prestazioni e delle azioni per il miglioramento del sistema di gestione;
- g. le attività di vigilanza con riferimento al rispetto delle procedure e delle istruzioni di lavoro da parte dei lavoratori;
- h. l'acquisizione di documentazioni e certificazioni obbligatorie di legge;
- i. le periodiche verifiche dell'applicazione e dell'efficacia delle procedure adottate;
- j. l'identificazione dei rischi e delle opportunità connessi al proprio contesto e alle esigenze e aspettative delle parti interessate.

Lura Ambiente si pone l'obiettivo, attraverso interventi di sensibilizzazione, informazione e formazione di tutto il personale, di incrementare i comportamenti attenti alle procedure e modalità di prevenzione e rispettosi dell'uso corretto dei dispositivi di sicurezza forniti con lo scopo di ridurre ulteriormente le probabilità di incidente nello svolgimento delle attività lavorative.

Il capitale umano è stato l'elemento fondante della società con la speranza che le competenze professionali, organizzative e gestionali sviluppate in Lura Ambiente possano dispiegarsi anche nelle nuove realtà imprenditoriali.

La presente politica è oggetto di riesame periodico della Direzione e fornisce l'indirizzo per la definizione degli obiettivi.

La Direzione assicura che la politica sia conosciuta e compresa da parte del personale di tutti i livelli e garantisce le necessarie risorse per assicurare l'applicazione adeguata dei suoi principi.

L'Amministratore Delegato di Lura Ambiente S.p.A.
Ing. Giancarlo Gerosa



