



## POLITICA PER LA QUALITÀ E L'AMBIENTE

La Direzione della SIAM, attraverso l'adozione del Sistema Integrato Qualità e Ambiente e l'ottimizzazione delle risorse di cui dispone, intende perseguire il soddisfacimento delle attese e delle esigenze dei Clienti, fornendo loro servizi adeguati e puntuali e garantire un continuo impegno nella salvaguardia ambientale.

A tal fine l'azienda ha deciso di dotarsi di un Sistema di Gestione Integrato per la Qualità e l'Ambiente.

Una politica per la qualità e ambiente basata su serietà professionale, affidabilità del servizio erogato, orientamento al cliente, trasparenza nella gestione societaria, protezione dell'ambiente e del patrimonio naturale del territorio in cui siamo presenti minimizzando l'impatto nell'uso delle risorse e ottimizzando la gestione dei servizi, dell'acqua e la gestione del suolo. L'azienda intende perseguire la minimizzazione, il riciclo e l'adeguato smaltimento dei rifiuti, realizzare il miglior impiego delle materie prime e delle risorse naturali, e adottare, in un'ottica di miglioramento continuo dei processi produttivi, i più idonei sistemi di prevenzione e controllo ambientale. Questi aspetti sono da ritenersi l'unico mezzo per perseguire gli obiettivi di miglioramento.

L'adozione di un sistema di gestione aziendale conforme ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001:2015 e UNI EN ISO 14001:2015 è, pertanto, la naturale conseguenza del percorso attuato dall'organizzazione.

La SIAM intende sviluppare i suoi processi nell'ottica del miglioramento del servizio all'utenza e delle prestazioni ambientali, a tale scopo vengono fatti propri i principi previsti dalla Carta dei Servizi, quali:

- ◆ Eguaglianza ed imparzialità di trattamento a parità di condizioni impiantistico-funzionali, nell'ambito di tutto il territorio di competenza
- ◆ Continuità e regolarità del servizio erogato evitando eventuali disservizi, ridurre la durata o attivare servizi sostitutivi d'emergenza
- ◆ Partecipazione dell'utente alla prestazione del servizio pubblico, garantendo la collaborazione nei confronti dei soggetti erogatori, nonché la presa in considerazione di proposte, suggerimenti e reclami inoltrati
- ◆ Cortesia nei confronti del cliente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni
- ◆ Efficacia ed efficienza del servizio, adottando soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo
- ◆ Chiarezza e comprensibilità dei messaggi, semplificando il linguaggio utilizzato nei rapporti con l'utente
- ◆ Efficienza e sostenibilità ambientale nelle attività svolte.

Ogni funzione aziendale, per conseguire obiettivi coerenti con le finalità sopra esposte, è chiamata a supportare l'attuazione delle seguenti strategie operative intraprese o previste:

- ◆ Facilitare l'accesso al servizio attraverso la creazione di sportelli decentrati presso le delegazioni dei Quartieri più rilevanti, attribuendo le funzioni di recepimento istanze di voltura, variazione contrattuale, disdetta, ripristino, separazione e verifica lettura contatore
- ◆ Revisione e miglioramento, secondo nuovi standard qualitativi, della Carta dei Servizi e dei Regolamenti dei servizi di acquedotto e fognatura
- ◆ Rendere più immediata l'informazione dello stato delle pratiche mettendo in atto le tecnologie all'avanguardia e a mezzo di accessi controllati su internet (letture, pagamenti, ecc.)

- ◆ Garantire la conformità normativa in materia di qualità e ambiente
- ◆ Ottimizzare, compatibilmente con un'applicazione economicamente sostenibile, gli impianti per risparmiare le risorse naturali e ridurre gli impatti ambientali
- ◆ Un continuo adeguamento tecnologico al fine di disporre degli impianti e materiali che il mercato offre, attraverso l'utilizzo di fornitori all'avanguardia nel settore di riferimento che garantiscono continui aggiornamenti delle tecnologie e degli impianti produttivi
- ◆ La formazione e il coinvolgimento del personale per promuovere un comune codice comportamentale che esprime all'esterno i nostri valori fondati su professionalità e garanzia di sicurezza nei confronti dell'utenza
- ◆ L'attenzione a mantenere efficaci canali di comunicazione al fine di cogliere le esigenze espresse e implicite dell'utenza
- ◆ La percezione delle informazioni provenienti dall'esterno come risorsa per il continuo aggiornamento, nell'ottica del miglioramento, del servizio fornito al cliente.

Obiettivo principale della SIAM resta il miglioramento della qualità dell'acqua distribuita e utilizzare le risorse in maniera sostenibile. Per il raggiungimento di questo obiettivo sono allo studio proposte di investimento facenti parte di un piano industriale comprendente:

- ◆ La costruzione di un nuovo campo pozzi con realizzazione delle condotte di avvicinamento ai serbatoi cittadini
- ◆ La utilizzazione e relativa potabilizzazione di acque superficiali della valle dell'Anapo
- ◆ L'attuazione di interventi finalizzati alla riduzione delle perdite.

Siracusa, 2/1/2018

L'Amministratore Delegato

