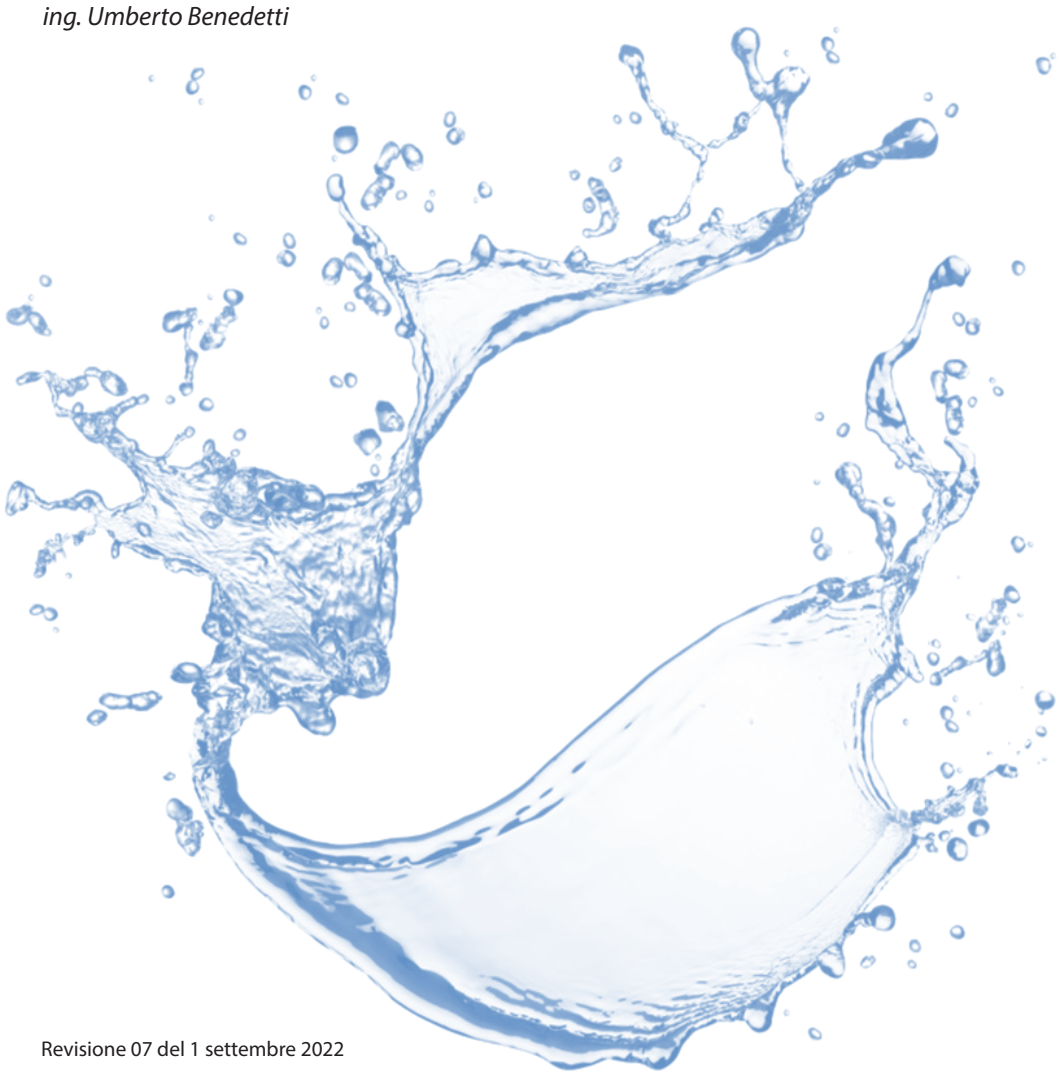
La politica per la gestione del servizio idrico integrato

La Direzione del servizio idrico integrato definisce la propria politica di gestione nell'alveo della normativa italiana e comunitaria in tema di ambiente e servizi pubblici di primaria importanza. Determinante risulta, in tal senso, l'azione di legislatore e regolatore effettuata dall'Arera (Autorità di regolazione per energia reti e ambiente), la quale stabilisce gli standard del servizio, gli obiettivi programmatici, nonché lo schema tariffario per il *full cost recovery*.
Oltre alle attività di conduzione e manutenzione delle reti e degli impianti, necessarie all'erogazione del servizio, la politica aziendale si incardina in un nuovo piano di investimenti ventennale che punta al rinnovo ed efficientamento tecnologico delle infrastrutture e nell'universale esigenza di salvaguardia ambientale che impone un uso responsabile delle risorse.
A fianco, quindi, alle finalità più storicamente consolidate (erogazione di servizi in modo continuativo, efficiente ed economico) sempre più spazio acquistano i temi ambientali che si declinano nella protezione della risorsa idrica e nella riduzione degli impatti per il suo impiego, nel contenimento dei consumi energetici, nel risparmio delle risorse naturali, nel riuso dell'acqua depurata, nella riduzione ai minimi termini dei rifiuti prodotti e nel loro riuso e trattamento con le migliori soluzioni tecnologiche.
La politica di Veritas, quindi, vuole considerare globalmente il contesto all'interno del quale la società opera, facendo proprie le esigenze del territorio servito, non per ultima la salvaguardia del pregio storico, artistico, culturale, paesaggistico e naturale, unico al mondo, che il litorale adriatico, la città di Venezia e la sua laguna raffigurano.
In tale ottica, la direzione del Servizio idrico integrato incentiva il dialogo e il confronto con tutte le parti interessate, tenendo conto delle loro istanze e attivando adeguati strumenti dì partecipazione e informazione allo scopo di salvaguardare valori condivisi.
In sintesi, Veritas ricerca uno sviluppo sostenibile che abbia, come propri clienti principali, le generazioni future.

il direttore del servizio idrico integrato
ing. Umberto Benedetti



Revisione 07 del 1 settembre 2022

La carta dei servizi

Quale strumento di trasparenza e di garanzia delle proprie prestazioni, il Servizio idrico integrato Veritas applica quanto previsto dalla *Carta dei servizi* che costituisce elemento integrante e qualificante della presente politica.

Gli indicatori definiti nella *Carta dei servizi* sono costantemente monitorati e vengono riportati all'attenzione della direzione generale che ne valuta gli andamenti e li include nei propri documenti programmatici, di concerto con gli obiettivi individuati dai portatori d'interesse e sulla base delle indicazioni fornite dall'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (Arera).

Efficacia, efficienza, sostenibilità ambientale energia e sicurezza sul lavoro

A garanzia delle proprie prestazioni, trasparenza ed efficienza la Direzione del servizio idrico integrato assicura:

- una gestione responsabile delle risorse naturali utilizzate attraverso l'adozione di soluzioni volte a proteggere l'ambiente, prevenire e ridurre l'impatto ambientale delle attività a vantaggio delle generazioni presenti e future anche attraverso la protezione delle fonti di approvvigionamento idriche, contestuale alle politiche di risparmio e riuso della risorsa acqua;
- elevati standard di qualità dell'acqua potabile e del ciclo depurativo nel rispetto dei vincoli normativi e istituzionali e degli obiettivi socio-economici definiti da Veritas in coerenza con il piano d'ambito;
- iniziative di monitoraggio analitico sistematico sulla qualità dell'acqua erogata a tutela dell'utente;
- l'incremento di efficienza attraverso l'innovazione e la tecnologia per conseguire gli obiettivi di risparmio e di ottimizzazione delle prestazioni sperimentando nuove soluzioni;
- l'impiego ottimale delle risorse umane nell'ottica di una continua razionalizzazione dei servizi e delle attività promuovendo e diffondendo la cultura della prevenzione e della sicurezza sui luoghi di lavoro;
- il rispetto delle prescrizioni normative e autorizzative nonché la rispondenza delle attività svolte ai sistemi di gestione internazionali.

Elementi strategici del servizio

- Accrescimento del grado di partecipazione e di soddisfazione delle parti interessate anche attraverso rilevazioni di *customer satisfaction.*
- La promozione di azioni di informazione e sensibilizzazione delle parti interessate.
- Educazione ambientale e responsabilizzazione degli utenti in materia di utilizzo della risorsa idrica promuovendo azioni informative e di sensibilizzazione per la riduzione della produzione dei rifiuti e l'incremento delle raccolte differenziate.
- Minimizzazione dei rischi ambientali connessi ai servizi erogati attraverso l'utilizzo delle *best practice.*
- Miglioramento degli ambienti e delle condizioni di lavoro e la riduzione dei rischi che gravano sugli operatori.
- Incremento della competenza del personale attraverso la formazione, l'informazione, l'addestramento e la sensibilizzazione.
- Sviluppo e mantenimento della certificazione del Sistema di gestione aziendale e della sua integrazione con il *Modello di organizzazione, gestione e controllo D.Lgs 231/01*, e il *Piano triennale di prevenzione della corruzione e trasparenza,* quali strumenti per il monitoraggio del raggiungimento degli obiettivi fissati dalla direzione in termini di efficacia del servizio erogato, efficienza delle prestazioni e sostenibilità ambientale delle attività svolte.
- Attuazione di politiche di inclusione e valorizzazione delle differenze per generare un nuovo approccio che tenga conto dell'inclusione facendone uno stile dell'azienda.
- Applicazione di una politica energetica basata sull'analisi dei consumi e delle relative azioni atte a ridurne l'incidenza.

Veritas si impegna a non effettuare verifiche di progetti in tutti i casi in cui vi siano situazioni che possano risultare in contrasto con le esigenze di indipendenza ed imparzialità della specifica attività di verifica.