La politica per la gestione del Servizio idrico integrato

La direzione del Servizio idrico integrato definisce la propria politica di gestione considerando:

- un servizio organizzato nel rispetto delle persone e delle loro differenze, della tutela dell'ambiente, in un'ottica di sviluppo sostenibile nonché nel rispetto delle esigenze e aspettative dei propri *stakeholder*;
- gli obiettivi del piano industriale;
- il contesto all'interno del quale Veritas opera individuandone impatti, rischi e opportunità.

Il Gruppo Veritas offre ai territori e ai Comuni da esso serviti la garanzia di ricevere un servizio essenziale, organizzato in forma efficiente ed efficace, nonché la certezza della protezione di un bene comune, quale è la risorsa idrica, garantendo anche il riciclo e recupero dei crescenti flussi di rifiuti derivanti dalla gestione di impianti e reti.

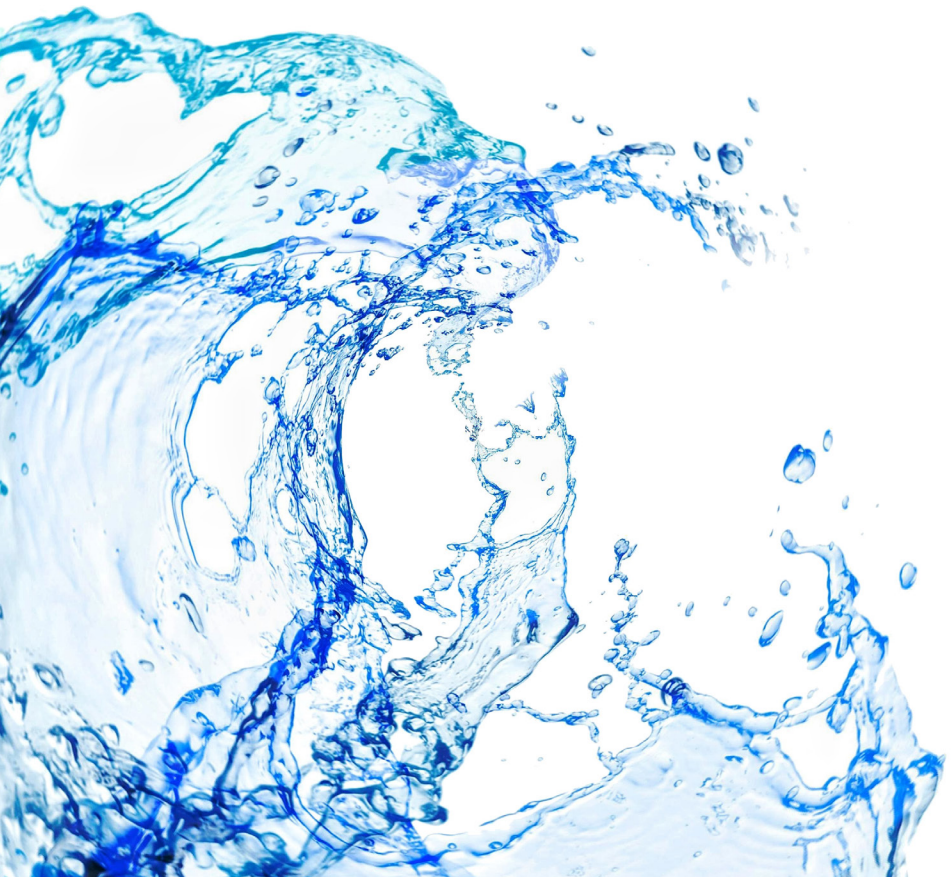
Il *Piano industriale* mira al rinnovo e all'efficientamento tecnologico delle infrastrutture, nell'universale esigenza di salvaguardia ambientale che impone un uso responsabile delle risorse.

Nel fornire il proprio servizio, la direzione del Servizio idrico integrato si impegna a ricercare il miglioramento continuo nelle proprie prestazioni erogando servizi in modo continuativo, efficiente ed economico in un'ottica di sicurezza delle proprie persone, di riduzione degli impatti negativi ambientali, sociali e di *governance*. In tal senso risulta prioritario il sistema di gestione per la prevenzione e protezione, il contenimento dei consumi energetici e la riduzione dei costi correlati alle attività di trattamento e smaltimento dei rifiuti garantendo le migliori soluzioni tecnologiche e servizi efficienti.

Inoltre, la direzione del Servizio idrico incentiva il dialogo e il confronto con gli utenti e tutte le parti interessate, tenendo conto anche delle loro istanze e attivando adeguati strumenti di partecipazione e informazione.

il direttore del Servizio idrico integrato
ing. Simone Grandin

Revisione 08 del 16 giugno 2025



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 e sociale, 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;
- la corretta gestione delle emergenze in un panorama di cambiamenti climatici sempre più accentuati;
- l'impiego ottimale delle proprie persone 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, la cultura del rispetto e della valorizzazione delle differenze;
- il rispetto delle prescrizioni normative e autorizzative nonché la rispondenza delle attività svolte ai sistemi di gestione;
- una gestione responsabile delle risorse naturali utilizzate attraverso l'adozione di soluzioni volte a proteggere l'ambiente, prevenire e ridurre gli impatti negativi e i rischi delle attività a vantaggio delle generazioni presenti e future;
- l'incremento di efficienza attraverso l'innovazione e la tecnologia per conseguire gli obiettivi di risparmio e di ottimizzazione delle prestazioni sperimentando nuove soluzioni e promuovendo le opportunità emerse dalle analisi di doppia rilevanza.

Elementi strategici del servizio

Le azioni intraprese sono volte a:

- accrescere il grado di partecipazione e di soddisfazione delle parti interessate anche attraverso rilevazioni di *customer satisfaction* e coinvolgimento dei portatori di interesse;
- educare e responsabilizzare gli utenti in materia ambientale, di utilizzo delle risorse e dei servizi promuovendo azioni informative e di sensibilizzazione per la riduzione della produzione dei rifiuti e l'incremento delle raccolte differenziate;
- minimizzare gli impatti negativi e i rischi connessi ai servizi erogati attraverso l'utilizzo delle *best practice*;
- migliorare gli ambienti e le condizioni di lavoro riducendo i rischi che gravano sul personale sia proprio che dei fornitori;
- migliorare le competenze del personale attraverso la formazione, l'informazione, l'addestramento e la sensibilizzazione;
- sviluppare e mantenere la certificazione del Sistema di gestione aziendale e della sua integrazione con il *Modello di organizzazione, gestione e controllo dlgs 231/01*, e con 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 delle attività svolte;
- attuare politiche di inclusione e valorizzazione delle differenze per generare valore sia all'interno dell'azienda che nel territorio servito, facendo del rispetto uno stile dell'azienda.
- applicare 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 e imparzialità della specifica attività di verifica.