

L'Azienda Servizi Municipalizzati di Merano SpA, in-house del Comune di Merano è incaricata, all'interno del territorio comunale, dei servizi di:

- Fornitura di acqua potabile e convogliamento acque reflue;
- Raccolta e recupero di materiale riciclabile;
- Raccolta e smaltimento dei rifiuti residui;
- Spazzamento meccanizzato e manuale di marciapiedi, strade, piazze e piste ciclabili;
- Progettazione, installazione e manutenzione dell'illuminazione pubblica stradale.

Nello svolgimento di tali servizi la Direzione dispone i seguenti valori guida ed assume la responsabilità di renderli attuativi, divulgandoli ed accertandosi costantemente della loro coerente applicazione.

### La Sostenibilità Economica dei Servizi

- Diamo alle nostre Cittadine e ai nostri Cittadini i servizi con il migliore rapporto qualità/prezzo possibile, dove il prezzo è la tariffa comunale.
- Manteniamo e miglioriamo costantemente la qualità dei servizi offerti al Cliente, contenendo il più possibile i costi, anche tramite l'adozione di nuove tecnologie e nel rispetto dei requisiti definiti nelle Carte dei Servizi.
- Identifichiamo e gestiamo i processi aziendali secondo i criteri di efficacia, efficienza ed economicità, garantendo la copertura dei costi aziendali con la tariffa o altre entrate per noi possibili.

### Il valore del nostro Patrimonio

- Effettuiamo investimenti scegliendo le migliori tecnologie sul mercato, adeguati a mantenere o incrementare il valore delle infrastrutture della città che ci sono state affidate.
- Consideriamo la tutela del patrimonio ambientale della città di Merano come un valore materiale ed immateriale primario per le sue persone e per le sue aziende. A tal fine investiamo risorse e competenze per garantire acqua potabile in qualità e quantità adeguata, per l'adeguato convogliamento delle acque reflue e per migliorare costantemente la funzionalità e la sicurezza della pubblica illuminazione.

### La Conformità legislativa

- Garantiamo il rispetto delle prescrizioni legislative relative al prodotto/servizio, all'ambiente e alla sicurezza e salute sul lavoro applicabili e degli altri requisiti sottoscritti dall'azienda.

### L'Attenzione ai Clienti, alle Collaboratrici, ai Collaboratori e alle altre Parti Interessate (Stakeholders)

- Effettuiamo periodicamente un'analisi del contesto in cui opera l'Azienda nonché dei bisogni e delle aspettative delle parti interessate (es. autorità pubbliche, associazioni ambientaliste, associazioni di tutela dei consumatori, comitati di quartiere, enti pubblici e privati, lavoratori, rappresentanze sindacali, Clienti, fornitori, dipendenti ecc..) impegnandoci a tenere conto delle loro esigenze nella definizione degli obiettivi di miglioramento dei servizi e dei relativi standard di prestazione.
- Promuoviamo la partecipazione dei Cittadini e delle Cittadine nella progettazione dei nostri servizi assieme alle nostre Collaboratrici e Collaboratori.
- Ci impegniamo a trattare tutte le parti interessate in modo equo, corretto e trasparente, nel rispetto dei principi comportamentali contenuti nel Codice Etico aziendale e nei confronti dei Clienti anche in conformità a quanto previsto nella Carta dei servizi
- Promuoviamo le relazioni con il nostro principale interlocutore, il Comune di Merano e ci impegniamo ad attuare quanto stabilito nei contratti di servizio.
- Promuoviamo i canali di comunicazione con le Cittadine e i Cittadini al fine di garantire il pieno diritto all'informazione, nonché la preventiva e completa conoscenza delle tariffe applicate alle prestazioni fornite, per aiutare all'uso razionale delle risorse idriche e per ridurre i rifiuti e l'impatto ambientale delle loro attività
- Consideriamo il contributo delle nostre Collaboratrici e dei nostri Collaboratori come fattore fondamentale per raggiungere gli obiettivi aziendali. Promuoviamo attraverso la formazione la crescita delle loro

competenze tecniche e relazionali per metterli in grado affrontare in modo adeguato le continue sfide del loro lavoro e per potere dare il migliore apporto e per sentirsi soddisfatti.

- Promuoviamo nelle nostre azioni la cultura delle pari opportunità di genere.

### L'Innovazione e lo sviluppo sostenibile

- Prendiamo in considerazione il cambiamento climatico e agiamo attivamente per mitigarne gli effetti sulla città e per prevenirne le cause.
- Promuoviamo iniziative volte a ridurre la produzione dei rifiuti e volte ad incentivare la raccolta differenziata.
- Nella progettazione e manutenzione dei nostri impianti ci impegniamo ad adottare le soluzioni più innovative ai fini del risparmio energetico e della riduzione dell'impatto ambientale.

### La Tutela della Salute e dell'Ambiente

- Consideriamo il Sistema di Gestione Ambientale e per la Sicurezza e Salute sul luogo di lavoro ed i relativi risultati come parte integrante della gestione aziendale pianificando e mettendo in atto gli obiettivi e traguardi e controllando con continuità l'andamento dei programmi e apportando se necessario le opportune azioni correttive.
- Privilegiamo le azioni preventive e le indagini interne a tutela della Sicurezza e Salute dei lavoratori, in modo da ridurre significativamente le probabilità di accadimento di incidenti ed in particolare di infortuni.
- Promuoviamo la salvaguardia ed il miglioramento delle condizioni dell'ambiente e l'utilizzazione accorta e razionale delle risorse naturali;
- Ci assicuriamo la disponibilità delle risorse necessarie allo svolgimento dei processi, al conseguimento degli standard richiesti, all'impiego delle migliori tecnologie, compatibili economicamente, atte a prevenire ogni forma di inquinamento e pericolo per l'uomo. In particolare le attività, i servizi, i luoghi di lavoro, i metodi operativi e gli aspetti organizzativi sono realizzati in modo da salvaguardare la salute dei lavoratori, i terzi e la comunità in cui l'azienda opera.
- Puntiamo al miglioramento della performance aziendale estesa anche agli indici ambientali e a quelli della sicurezza sul lavoro;
- Ci impegniamo a tutelare e proteggere l'Ambiente valutando la gestione dei processi aziendali al fine di:
  - o ridurre gli impatti ambientali (produzione rifiuti, gestione delle risorse naturali ecc) in tutte le fasi del ciclo di vita dei prodotti/servizi;
  - o ottimizzare l'utilizzo di risorse energetiche, evitando gli sprechi, riducendo i consumi, e utilizzando le migliori tecnologie disponibili;
  - o ove possibile orientarsi su forme di energia alternativa e a basso impatto ambientale.

### L'Approccio per Processi e Gestione del Rischio

- Adottiamo una gestione aziendale basata sull'analisi e valutazione dei processi secondo un approccio risk-based thinking (RBT) al fine di attuare le azioni più idonee per valutare e trattare i rischi associati ai processi, per sfruttare e rinforzare le opportunità identificate ed infine per promuovere a tutti i livelli un adeguato senso di proattività nella gestione dei rischi.

Per conseguire questi obiettivi l'Azienda ha adottato un Sistema di Gestione integrato della Qualità (in conformità alla ISO 9001:2015), dell'Ambiente, (in conformità alla ISO 14001:2015) e della Sicurezza, (secondo la recente ISO 45001:2018) e un modello organizzativo in conformità al d.lgs 231/2001, che mantiene costantemente aggiornati nell'ottica del miglioramento continuo.

La presente politica viene diffusa a tutto il personale e viene riesaminata annualmente.

Approvato dal Consiglio di Amministrazione con delibera nr 60 del 31.05.2021

Il Direttore Generale