

Premessa

- La S.I.I. è stata costituita per la gestione del servizio idrico integrato nella provincia di Terni che comprende: opere di captazione, impianti di stoccaggio, reti di adduzione e di distribuzione idropotabile, gestione delle reti fognarie, depurazione delle acque reflue e reimmissione nei corpi idrici;
- La S.I.I. è il soggetto gestore a cui l'Autorità di Ambito, Consorzio di funzioni tra tutti i Comuni della Provincia di Terni, ha affidato la gestione del servizio sulla base di una Convenzione con relativo disciplinare e di una Carta dei Servizi;
- La composizione societaria della S.I.I. è la seguente:
 - Comuni dell'AURI sub-ambito 4: 51%
 - Asm Terni SpA: 3%
 - Aman Scpa: 6%
 - Umbriadue Scarl: 40%
- Le attività di gestione devono essere espletate in funzione di un Piano d'Ambito che rappresenta lo strumento di programmazione economica/finanziaria e degli investimenti;
- Sono confluite in S.I.I. tutte le esperienze e le competenze che precedentemente erano attribuite a differenti operatori pubblici che, insieme al *know how* del socio privato, individuato con gara ad evidenza pubblica, hanno portato all'interno della Società il loro prezioso patrimonio di conoscenze;
- La gestione è stata attivata il 1 gennaio 2003;
- La S.I.I. opera in un settore in forte evoluzione sotto il profilo del quadro normativo, dei processi di gestione e dei nuovi assetti del mercato.

Descrizione delle modifiche	Aggiornamento ripartizione quote societarie		
Data	Emissione	Verifica	Approvazione
18-04-2021			

Mission

La *mission* della Società è orientata ai seguenti fattori principali:

- ◆ La qualità del servizio;
- ◆ La qualità dell'acqua erogata;
- ◆ Il potenziamento ed ammodernamento delle strutture idriche, fognarie e di depurazione.

I nostri obiettivi strategici prioritari e più qualificanti possono così riassumersi:

- ❖ Assicurare un costante monitoraggio della qualità dell'acqua distribuita e perseguire l'orientamento alla salvaguardia ambientale;
 - ❖ Garantire il rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza ed ambiente, ponendo obiettivi di miglioramento continuo delle prestazioni relative all'impatto ambientale;
 - ❖ Ottimizzare i processi produttivi in modo di assicurare efficienza ed efficacia delle attività;
 - ❖ Perseguire gli obiettivi economici, ambientali e sociali anche attraverso processi di gestione orientati al *miglioramento continuo* delle prestazioni in materia di Qualità, Sicurezza e Ambiente tramite la definizione di target misurabili;
 - ❖ Eccellere nel servizio accrescendo la soddisfazione degli Utenti e la considerazione e partecipazione della collettività;
 - ❖ Fornire i servizi attraverso l'innovazione continua e lo sviluppo di competenze distintive, facendosi carico delle richieste e dei bisogni dell'Utente in coerenza con le compatibilità e le operabilità;
 - ❖ Operare con tempestività e puntualità in logica di programmazione riducendo al minimo i disservizi e gli impatti sugli utenti;
 - ❖ Contribuire ad arricchire la capacità competitiva del territorio in cui operiamo attraverso l'ammodernamento delle infrastrutture del sistema idrico ed il servizio erogato;
 - ❖ Tutelare la risorsa acqua, la salute e la sicurezza sui luoghi di lavoro, armonizzando le risorse disponibili;
 - ❖ Favorire la crescita culturale e professionale delle risorse impiegate e la integrazione dei soggetti che operano nel sistema idrico integrato;
 - ❖ Garantire un confronto, un dialogo ed una comunicazione continua con le Istituzioni, con le rappresentanze sociali e di categoria al fine di assicurarne la partecipazione e il coinvolgimento attivo nella definizione degli obiettivi economici, di qualità e di servizio.
-

Comportamenti ed obblighi

La Direzione della SII S.c.p.a., in adesione alla propria missione, ribadisce che la società intende ispirarsi ai principi di eguaglianza dei diritti degli Utenti e di non discriminazione per gli stessi, impegnandosi a garantire la parità di trattamento tra gli Utenti stessi compatibilmente alle condizioni impiantistico-funzionali nell'ambito di tutto il territorio del sub-ambito 4.

La SII ha implementato un Sistema di Gestione Integrato allo scopo di assicurare il pieno rispetto dei requisiti dell'Utenza, dei requisiti cogenti in materia di servizio, ambiente e sicurezza dei lavoratori e dei requisiti delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018.

Tutte le risorse impiegate si impegneranno, ciascuno nell'ambito delle proprie prerogative e funzioni, a garantire all'Utenza un servizio continuo e regolare evitando per quanto possibile i disservizi e, qualora si verificano, riducendone la durata al minimo indispensabile.

Tutto il personale impiegato si impegnerà per fornire un servizio **efficace ed efficiente, operando con tempestività e puntualità**, al fine di:

- ✓ garantire all'utenza un servizio idrico e fognario di qualità sempre crescente;
- ✓ assicurare una continua riduzione degli impatti ambientali e una efficace prevenzione dell'inquinamento;
- ✓ assicurare una continua riduzione dei rischi per le persone
- ✓ prevenire gli infortuni e le malattie professionali.

La Direzione Aziendale si impegna a condurre sistematiche attività di riesame sull'intero Sistema di Gestione Integrato allo scopo di assicurare il pieno autocontrollo del Sistema medesimo e di garantirne il perseguimento degli obiettivi della propria *mission* attraverso un miglioramento continuo delle proprie prestazioni aziendali.

La Direzione sottolinea come il raggiungimento dei citati obiettivi sia perseguibile esclusivamente attraverso l'impegno di tutte le risorse umane coinvolte nella SII.

Ogni persona, identificata nel Manuale della Qualità mediante la descrizione della propria funzione, si adopererà per la costante applicazione delle prescrizioni contenute nel Manuale medesimo relativamente all'area affidata alla sua responsabilità.

Le funzioni assegnate dal Manuale e da ogni altro Documento Prescrittivo Interno possono essere delegate per il loro espletamento a personale dipendente dal Responsabile delle funzioni medesime.

La delega di funzioni non implica, tuttavia, la delega di responsabilità che rimane totalmente affidata ai responsabili delle funzioni identificate nel Manuale del SGI. In caso di impedimento temporaneo del personale responsabile di una data funzione, la responsabilità è assunta ad interim dal personale posto immediatamente al di sopra nella gerarchia aziendale così come individuata nell'organigramma aziendale.

Le eventuali divergenze che non possano essere risolte attraverso la struttura organizzativa descritta nel Manuale, dovranno essere sottoposte alla scrivente Direzione per una risoluzione definitiva in accordo ai requisiti legislativi, delle Norme UNI EN ISO 9001:2015, UNI EN ISO 14001:2015 e UNI ISO 45001:2018, del Manuale e delle Procedure.