

## ***I servizi gestiti***

La Società ASSM, Azienda Specializzata Settore Multiservizi S.p.A., gestisce direttamente le seguenti attività:

- produzione di energia elettrica da fonte idroelettrica e fotovoltaica;
- distribuzione di energia elettrica e servizi specialistici connessi (servizio illuminazione pubblica) nel Comune di Tolentino;
- distribuzione del gas naturale e servizi energetici connessi (servizio gestione calore) nel Comune di Tolentino;
- servizio idrico integrato nel Comune di Tolentino ed in altri comuni limitrofi;
- servizi della mobilità: trasporti pubblici e parcheggi a pagamento nel Comune di Tolentino;
- servizi del settore cura e benessere: Terme con sede a Tolentino;
- attività di progettazione di reti e impianti sia interna che per altri enti pubblici e privati;
- impianti piscina "Giancarlo Caporicci".

## ***Le strategie aziendali***

A livello strategico, l'obiettivo di ASSM è quello di rafforzare la propria presenza sul territorio:

- mediante autonomo potenziamento del settore della produzione di energia elettrica, con particolare attenzione alle fonti rinnovabili, al fine di migliorare la redditività aziendale nel rispetto dell'ambiente e delle sue risorse;
- tramite eventuale integrazione con altre società territoriali attraverso un sistema di alleanze e partecipazioni;
- promuovendo un'estensione nel territorio dell'attività di trading dei prodotti energetici (metano ed energia elettrica), tramite la partecipata *Estra-Prometeo*, al fine di incrementare progressivamente i volumi di vendita, i livelli di competitività e valorizzare le competenze del personale interno dedicato alle attività in service.

In tale contesto, l'implementazione di un Sistema di Gestione Integrato Qualità ed Ambiente e la sua certificazione da parte di un ente terzo indipendente costituisce, oltre che condizione irrinunciabile per il mantenimento o l'acquisizione dell'affidamento dei servizi in caso di gara ed elemento qualificante richiesto dalle Autorità di settore ai gestori pubblici con affidamento in house, anche un modo per dimostrare l'impegno profuso dall'azienda nella soddisfazione dei propri utenti/clienti, nel miglioramento continuo, nell'attenzione all'ambiente.

## ***Gli obiettivi generali***

In coerenza con le necessità del contesto socio-economico in cui opera e dei suoi fattori interni ed esterni, nel rispetto rigoroso di tutti i requisiti di riferimento, compresi quelli contrattuali e quelli della normativa vigente applicabile, ed in considerazione dei rischi e delle opportunità correlati alle proprie attività, l'ASSM, con l'intento di sviluppare la propria competitività e redditività, ha fissato i seguenti obiettivi guida:

- l'attenzione alla soddisfazione del cliente/utente mediante:
  - *tutela del cliente/utente, uguaglianza ed imparzialità di trattamento;*
  - *rispetto degli impegni contrattuali, con particolare riferimento a continuità, regolarità e sicurezza di forniture e servizi;*
  - *mantenimento di elevati standard di qualità, efficacia, efficienza ed economicità;*
  - *cura della comunicazione verso il cliente/utente, con particolare riguardo a chiarezza e comprensibilità dei messaggi;*

- *cortesia del personale e partecipazione dei clienti/utenti al processo di miglioramento dei servizi;*
- il miglioramento continuo dei servizi, dei sistemi e delle procedure di gestione e l'innalzamento progressivo del livello tecnologico e professionale, con impegno costante nell'innovazione, anche mediante l'utilizzo abituale e diffuso di sistemi di controllo ed informatici, nonché delle migliori tecniche disponibili;
- la promozione ed il sostegno dello sviluppo del territorio tramite un'attenta politica energetica e di sostenibilità ambientale, ed il proprio impegno alla prevenzione dell'inquinamento, anche tramite la corretta gestione dei rifiuti prodotti e degli impianti gestiti;
- la valorizzazione delle risorse umane e del know-how, e la versatilità e multifunzionalità della struttura organizzativa aziendale, anche a seguito di eventuali modifiche dell'assetto organizzativo e del quadro legislativo di riferimento tramite:
  - *la continua formazione tecnica e professionale del personale;*
  - *la valorizzazione delle competenze;*
  - *la responsabilizzazione, la consapevolezza ed il coinvolgimento del personale, qualunque sia il ruolo e livello, nell'ottenimento della conformità ai requisiti contrattuali, qualitativi ed ambientali dei servizi erogati;*
  - *il miglioramento dell'ambiente di lavoro e la tutela della sicurezza dei lavoratori;*
- la selezione ed il coinvolgimento dei fornitori nei processi aziendali e nel miglioramento continuo, sia dal punto di vista qualitativo, sia dal punto di vista ambientale, nonché il consolidamento dei rapporti con i fornitori affidabili;
- il soddisfacimento delle attese dei soci, con il miglioramento continuo delle prestazioni offerte, delle performances e dei risultati economici;
- il soddisfacimento delle attese del contesto sociale, attraverso la propria attenzione all'ambiente.

## **Certificazioni**

La Direzione aziendale ritiene che gli obiettivi prefissati, che rappresentano la *mission* aziendale, siano perseguibili mediante il miglioramento continuo dei processi organizzativi ed il consolidamento in azienda del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente, conforme:

- alla norma UNI EN ISO 9001:2015 relativamente alle seguenti attività:
  - produzione, distribuzione e misura energia elettrica;
  - distribuzione e misura gas naturale;
  - gestione impianti termici ed impianti pubblica illuminazione;
  - progettazione reti e impianti;
  - gestione servizio idrico integrato (depurazione, acqua potabile, fognatura).
- alla norma UNI EN ISO 14001:2015 relativamente alle seguenti attività:
  - produzione energia elettrica da fonte idroelettrica e fotovoltaica
  - distribuzione e misura energia elettrica
  - distribuzione e misura gas naturale
  - gestione impianti termici ed impianti pubblica illuminazione
  - progettazione reti e impianti
  - gestione servizio idrico integrato (acqua potabile, fognatura, depurazione acque reflue civili ed industriali mediante processo biologico)

- gestione del trasporto pubblico locale

A tal fine viene data attuazione alle seguenti strategie operative volte a:

1. formalizzare nel presente documento la Politica Qualità e Ambiente, che viene attuata, mantenuta attiva e riesaminata almeno annualmente, al fine di mantenerla allineata alle finalità ed al contesto dell'organizzazione ed appropriata alla natura ed alla significatività degli impatti ambientali individuati, in modo da supportare gli indirizzi strategici aziendali e da costituire un quadro di riferimento per fissare gli obiettivi qualità ed ambiente; essa viene inoltre comunicata a tutti coloro che lavorano per l'azienda o per conto di essa e viene resa disponibile al pubblico ed a tutte le parti interessate rilevanti attraverso il sito web aziendale;
2. analizzare periodicamente il contesto nel quale l'azienda opera e le esigenze e le aspettative delle parti interessate rilevanti per il Sistema di Gestione Qualità e Ambiente;
3. individuare, valutare e gestire i rischi e le opportunità che si presentano per l'azienda;
4. fornire tutte le risorse finanziarie, umane, tecniche ed infrastrutturali, necessarie al conseguimento degli obiettivi;
5. scegliere e formare personale qualificato e competente, coinvolgendolo e rendendolo consapevole e sensibile ai temi della qualità, dell'ambiente e della sicurezza e promuovendo gli obiettivi aziendali e la focalizzazione sul cliente e sull'ambiente;
6. assicurare il controllo ed il riesame del Sistema di Gestione Integrato Qualità e Ambiente, predisponendo strumenti di pianificazione ed analisi dei risultati (definizione di indicatori di performance, individuazione e valutazione delle prescrizioni applicabili, monitoraggio ed incremento della customer satisfaction; analisi e gestione delle non conformità e dei reclami, individuazione e valutazione degli aspetti ambientali significativi e degli impatti associati, ecc.);
7. garantire il miglioramento continuo del Sistema di Gestione Qualità ed Ambiente, della sua efficacia e della sua efficienza, nonché dell'organizzazione, dei servizi erogati e delle prestazioni ambientali, tramite la misurazione degli indicatori di processo, l'introduzione di azioni per l'eliminazione progressiva delle inefficienze e delle non conformità, la ricerca innovativa e l'applicazione di nuove soluzioni.
8. monitorare e contenere gli impatti ambientali negativi ed i consumi di risorse naturali;
9. coinvolgere tutti coloro sui quali l'azienda può esercitare la propria influenza, nel rispetto della salute e della sicurezza dei lavoratori e nella salvaguardia dell'ambiente.

La Direzione