

## ***POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO***

***Murgia Reti Gas srl***

### **1. FINALITÀ DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO**

Il presente documento definisce i valori e gli indirizzi che Murgia Reti Gas srl intende perseguire nella gestione del servizio di distribuzione gas che comprende:

- la gestione di impianti e rete distribuzione gas metano
- la relativa progettazione e realizzazione
- l'erogazione di servizi di misura e vettoriamento per la distribuzione del gas metano.

In particolare l'azienda intende:

- assicurare la continuità e affidabilità del servizio
- perseguire la soddisfazione del cliente migliorando con continuità l'efficacia del sistema di gestione per la qualità del servizio offerto
- consolidare l'immagine istituzionale sul territorio gestito tenendo conto delle esigenze dei clienti, degli enti istituzionali, della collettività, dei dipendenti e dei fornitori
- ottimizzare l'allocazione interna delle risorse
- garantire un impiego ottimale delle risorse umane attraverso la responsabilizzazione ed il coinvolgimento individuale e la valorizzazione e lo sviluppo delle singole capacità.

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

L'azienda gestisce il servizio di distribuzione gas rispettando i seguenti principi.

#### **PRINCIPIO N.1: EGUAGLIANZA E IMPARZIALITÀ DI TRATTAMENTO**

L'Azienda opera:

- secondo i principi di eguaglianza dei diritti per tutti i clienti e di non discriminazione degli stessi
- garantendo parità di trattamento ai clienti a parità di condizioni impiantistico-funzionali e di categorie omogenee di fornitura, nell'ambito di tutto il territorio di competenza

#### **PRINCIPIO N.2: CONTINUITÀ**

Costituisce impegno prioritario dell'Azienda garantire l'erogazione continua e regolare del gas ed evitare eventuali disservizi.

Qualora questi si dovessero verificare per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento degli impianti gestiti, l'Azienda adotta i provvedimenti necessari per ridurre al minimo la durata dell'interruzione.

#### **PRINCIPIO N.3: PARTECIPAZIONE**

Il cliente ha diritto di richiedere ed ottenere dall'Azienda le informazioni che lo riguardano e può avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare reclami.

Il diritto di accesso ai documenti aziendali viene regolato dalla normativa vigente.

***POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA  
SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO***  
***Murgia Reti Gas srl***

**PRINCIPIO N.4: CORTESIA**

L'Azienda assicura un trattamento rispettoso e cortese dei clienti.

Il personale è disponibile ad agevolare il cliente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento delle procedure richieste. A tale scopo il personale aziendale viene opportunamente formato.

**PRINCIPIO N.5: EFFICACIA ED EFFICIENZA**

L'Azienda garantisce l'efficienza ed il miglioramento continuo dell'efficacia del sistema di gestione per la qualità:

- effettuando il riesame sistematico dei requisiti normativi, dei processi e delle esigenze dei clienti, anche mediante la valutazione della soddisfazione
- gestendo un sistema di controllo dei processi orientato alla prevenzione dei problemi ed la tempestivo rilevamento e soluzione degli stessi, anche mediante l'identificazione di appositi indicatori
- effettuando interventi sui processi aziendali mediante l'adozione di soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali sicure, efficienti e funzionali al soddisfacimento dei requisiti
- assicurando la formazione del personale onde garantire la crescita professionale ed i livelli di competenza necessari, in particolare per le persone che ricoprono incarichi rilevanti per la qualità del servizio viene fornito il necessario addestramento teorico-pratico.

**3. IL SERVIZIO DI DISTRIBUZIONE GAS**

Il servizio distribuzione gas è gestito in base:

- al D.Lgs 23 maggio 2000, n. 164: "Attuazione della direttiva n. 98/30/CE recante norme comuni per il mercato interno del gas naturale, a norma dell'articolo 41 della legge 17 maggio 1999, n 144"
- alla Delibera 138/04 dell'Autorità per l'energia elettrica e il gas, di seguito Authority: "Adozione di garanzie per il libero accesso al servizio di distribuzione del gas naturale e di norme per la predisposizione dei codici di rete"
- alla Delibera 569/19 dell'Authority: "Regolazione della quantità dei servizi di distribuzione e misura del gas";
- al codice di rete tipo per la distribuzione del gas naturale.

Per tale normativa, i clienti finali, vale a dire i consumatori che acquistano gas per uso proprio, nell'ambito del mercato del gas possono avere due interlocutori:

- il venditore, definito come il soggetto che esercita l'attività di vendita
- il distributore, definito come il soggetto che esercita l'attività di distribuzione del gas.

L'attività di vendita del gas naturale, attività di servizio pubblico, comprende le operazioni di vettoriamento di gas naturale attraverso reti di gasdotti locali per la consegna ai clienti finali, in affidamento dagli enti locali.

## ***POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO***

***Murgia Reti Gas srl***

In questo ambito, Murgia Reti Gas srl gestisce l'attività di distribuzione del gas ed il presente documento definisce il quadro di tutele della clientela, garantendo prima di tutto un servizio pubblico conforme ai principi descritti al capitolo 2.

Il D.Lgs 23 maggio 2000, n. 164 e la delibera 138/04 definiscono la struttura del mercato del gas naturale in termini di soggetti e attività.

La Delibera 40/14 dell'Authority amplia il ruolo del distributore ad accertatore in via esclusivamente documentale e nell'ambito di prestazioni specificatamente definite (es. attivazione della fornitura) che l'impianto del cliente finale sia stato eseguito e sia mantenuto in stato di sicuro funzionamento nei riguardi della pubblica incolumità.

La delibera 11/07 fissa le regole di separazione funzionale per le imprese verticalmente integrate nell'ambito del mercato interno del gas naturale.

La Delibera 569/19 dell'Authority stabilisce gli standard qualitativi che debbono essere rispettati nei confronti dei clienti finali.

Il codice di rete tipo è lo strumento contrattuale che regola i rapporti tra il distributore ed i venditori che immettono e prelevano il gas naturale nelle reti di gasdotti locali del distributore.

#### **4. OBIETTIVI DELLA POLITICA PER LA QUALITÀ, L'AMBIENTE E LA SALUTE E SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO**

E' politica Murgia Reti Gas srl fornire un servizio di qualità che soddisfi i bisogni e le attese iniziali e successive dei propri Clienti e degli utenti del servizio, che sia rispettoso di tutti gli impegni derivanti dalla applicazione di disposizioni legislative in ambito di sicurezza e salute dei lavoratori.

Si riconosce che un continuo miglioramento della qualità ed affidabilità dei servizi e della gestione dei rischi per la salute e la sicurezza sul luogo di lavoro si ottiene più facilmente attraverso il coinvolgimento e l'impegno del personale di ogni livello, con conseguente maggiore soddisfazione sia del Cliente che dei lavoratori stessi e con una contestuale crescita d'immagine e di redditività aziendale.

Il contributo dei dipendenti al raggiungimento di tali obiettivi è determinante. E' pertanto impegno della direzione instaurare, mantenere, perfezionare un rapporto di assoluta trasparenza e di piena comprensione delle problematiche tecniche ed organizzative legate alla gestione dei processi aziendali.

E' altresì necessario, in concomitanza con il perfezionamento della organizzazione interna, fornire supporti e risorse adeguati per proseguire nei processi di realizzazione della protezione dell'ambiente e per ottenere una qualità ed un livello di gestione dei rischi per la salute e la sicurezza dei lavoratori progressivamente crescenti.

La verifica del continuo soddisfacimento dei requisiti di gestione per la qualità, definiti dalla norma UNI EN ISO 9001, di quelli per l'ambiente, definiti dalla norma UNI EN ISO 14001 e di quelli di gestione per la sicurezza e salute sul luogo di lavoro, definiti dalla UNI EN ISO 45001, è demandata alla funzione Servizio QSA, cui compete il ruolo di rappresentante della direzione.

***POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA  
SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO***  
***Murgia Reti Gas srl***

La dedizione di ogni persona al miglioramento della qualità e della gestione per l'ambiente e per la sicurezza e la salute sul luogo di lavoro viene richiesta in un'ottica di forte impegno della Direzione Aziendale all'applicazione di sistemi manageriali miranti al miglioramento progressivo. Il miglioramento continuo può essere ottenuto nel modo più efficace attraverso la prevenzione, piuttosto che dal controllo a posteriori delle attività e dalla loro correzione; pertanto, tutte le aree aziendali sono incentivate ad utilizzare esperienze e conoscenze per risolvere i problemi anticipandone le soluzioni.

La Direzione Aziendale si impegna:

- ad assicurare il rispetto delle norme tecniche e legislative applicabili al settore, perseguendo il miglioramento delle prestazioni, la protezione dell'ambiente e la tutela della salute e della sicurezza dei lavoratori;
- a comunicare i contenuti della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza all'interno della propria organizzazione, in modo da assicurare la comprensione da parte di tutto il personale che lavora per Murgia Reti Gas srl o per conto di essa, ed a renderla disponibile al pubblico, in particolare alle principali parti interessate esterne;
- a mettere a disposizione le risorse umane ed infrastrutturali necessarie per il perseguimento della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza;
- a riesaminare i contenuti della politica per la qualità, per l'ambiente e la sicurezza per accertarne la continua idoneità;
- ad identificare gli obiettivi strategici della politica per la qualità, l'ambiente e la sicurezza ed i relativi programmi di attuazione.

Obiettivi primari per la realizzazione della Politica per la Qualità sono:

- Ottenere la soddisfazione dei Clienti
- Rispettare i termini contrattuali sia per gli aspetti tecnici che economici
- Identificare, valutare e migliorare gli indici di qualità del servizio.

Obiettivi primari per la realizzazione della Politica per l'Ambiente sono:

- Applicare, nelle proprie attività di realizzazione dei processi, prassi ambientali che garantiscano la protezione dell'ambiente;
- Migliorare le prestazioni ambientali in particolare con riferimento alla produzione di rifiuti, alla emissione di gas ad effetto serra, all'utilizzo di risorse naturali;
- Gestire le attività di cantiere, operate sia con personale interno che attraverso ditte esterne, individuando gli aspetti ambientali coinvolti e le misure da intraprendere per tenerne sotto controllo gli impatti, operando in conformità con le disposizioni legislative applicabili;
- Valutare in anticipo, prevenire e ridurre i possibili rischi per l'ambiente conseguenti alle nuove attività ed a situazioni di emergenza;
- Ottenere il coinvolgimento diretto e indiretto dei lavoratori nelle problematiche ambientali e nel perseguimento degli obiettivi ambientali;
- Formare i lavoratori per svolgere le attività nel rispetto delle prassi ambientali più idonee per la protezione dell'ambiente ed il controllo degli impatti ambientali;

***POLITICA PER LA QUALITÀ, PER L'AMBIENTE E PER LA  
SALUTE E LA SICUREZZA SUL LUOGO DI LAVORO***  
***Murgia Reti Gas srl***

- Monitorare l'evoluzione legislativa e normativa, introducendo i necessari adeguamenti nel Sistema di Gestione.

Obiettivi primari per la realizzazione della Politica per la Sicurezza e la Salute sul Luogo di Lavoro sono:

- Operare, nelle proprie attività di progettazione impiantistica, in modo da valutare gli obiettivi di prestazione per la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori da perseguire in merito sia alle attività di realizzazione delle opere che alla successiva conduzione e manutenzione in condizioni di sicurezza;
- Gestire le attività di cantiere, operate sia con personale interno che attraverso ditte esterne, individuando i rischi per la salute e sicurezza dei lavoratori di ciascuna attività e le misure da intraprendere, in modo da operare in sicurezza in conformità con le disposizioni legislative applicabili;
- Gestire una riduzione dei rischi derivanti dall'uso di sostanze pericolose;
- Individuare e monitorare sistematicamente i rischi per la sicurezza e salute dei lavoratori, secondo quanto messo in evidenza dal Documento di Valutazione dei Rischi, assicurando un adeguamento marginale di controllo attraverso idonee misure di prevenzione e protezione;
- Valutare in anticipo, prevenire e ridurre i possibili rischi per la sicurezza e la salute dei lavoratori conseguenti alle nuove attività ed a situazioni di emergenza;
- Ottenere il coinvolgimento diretto ed indiretto dei lavoratori nelle problematiche relative alla Salute e Sicurezza, promuovendo la consultazione dei lavoratori, anche attraverso i loro rappresentanti per la sicurezza;
- Formare i lavoratori per svolgere i propri compiti in sicurezza e per assumere le proprie responsabilità in materia di sicurezza e salute;
- Monitorare l'evoluzione legislativa e normativa, introducendo i necessari adeguamenti nel Sistema di Gestione;
- Rendere confrontabili i risultati registrati in Murgia Reti Gas srl con quelli desunti da banche dati nazionali ed internazionali di settore (in particolare relativamente a tipologia, gravità e numerosità degli incidenti);
- Mantenere ad un elevato livello di efficienza l'operatività del Servizio di Prevenzione e Protezione del Lavoratori.

La presente Politica di Qualità, Ambiente e Sicurezza e Salute sul Luogo di Lavoro è sottoposta a revisione con frequenza annuale ed in occasione del Riesame della Direzione per garantire che rimanga attuale ed appropriata.

La Direzione definisce con le aree aziendali obiettivi di miglioramento che concretizzano la politica descritta e vengono riassunti in un quadro strutturale degli obiettivi di miglioramento.

Arezzo, 13 / 02 / 2020

  
Il Presidente  
(Paolo Cateri)