

Politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza del Gruppo Lario reti holding

Per il Gruppo Lario reti holding il disporre di un Sistema Integrato a presidio degli obiettivi in tema di qualità del servizio, tutela dell'ambiente e sicurezza delle attività è funzionale alla creazione di modalità operative in grado di controllare le fasi operative e di migliorarle costantemente, rendendo più efficiente l'organizzazione delle proprie attività.

Coerentemente a questo, il Gruppo Lrh ha da sempre operato tenendo conto delle aspettative e delle esigenze espresse e implicite dei propri *Stakeholder*, con particolare riferimento a:

- Collettività
- Clienti
- Dipendenti
- Comuni soci
- Fornitori

Questo rafforza la consapevolezza che un fondamentale fattore di successo sia costituito dalla capacità di fornire servizi di qualità, nel rispetto della sicurezza e della salute dei lavoratori e salvaguardando l'ambiente circostante.

Il Gruppo Lrh ritiene che la cura dell'ecosistema, la sicurezza dell'ambiente di lavoro e dei siti presso i quali effettua il servizio, prima che un evidente obbligo morale, rappresenti parte integrante del servizio offerto ai propri clienti.

Con il pieno sostegno del Consiglio di Amministrazione, la Direzione Generale:

- convinta della necessità di precisare e mantenere aggiornate le Politiche per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza e di fornire lo schema di riferimento per la definizione e il controllo di obiettivi e traguardi misurabili;
- riconoscendo che per il Gruppo Lrh garantire la qualità e la sicurezza dei servizi offerti, la gestione ottimizzata e trasparente delle risorse impiegate, la salvaguardia ed il miglioramento della qualità in tutte le sue componenti, costituiscono parte integrante della missione aziendale e che questi aspetti coincidono con la medesima logica operativa e gestionale richiesta al Gruppo Lrh dalla proprietà pubblica e dai cittadini;
- promuovendo una cultura che consideri la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza quali elementi in grado di conferire valore aggiunto al servizio offerto, inteso come caratteristica qualificante per affrontare la sfida del mercato e concorrere a mantenere nel tempo tipologie di servizio in un regime di efficacia e di efficienza;
- con la certezza che il successo del Gruppo Lrh, fatto salvo il ruolo guida e il coinvolgimento della Governance Aziendale e della Direzione, è conseguenza del senso di responsabilità, delle conoscenze, del lavoro e degli atteggiamenti di tutto il personale;
- convinta che il raggiungimento di obiettivi mirati e sempre più impegnativi non può prescindere dal soddisfacimento dei bisogni del cliente;

- in accordo con il Codice Etico del Gruppo Lrh e con le Politiche aziendali in materia di lavoro, risorse umane, comunicazione, prevenzione, investimenti e approvvigionamenti;
- consapevole che i sistemi organizzativi, strategici e di gestione della qualità presentano principi ed elementi comuni nonché sinergie significative;

dichiara e assume la presente politica per la Qualità, l'Ambiente e la Sicurezza.

Principi

La Politica Integrata del Gruppo Lrh è realizzata in conformità ai principi generali stabiliti dalla legge per le aziende che operano nel campo dei servizi pubblici ed al Codice Etico adottato dalle Società.

Il Gruppo Lrh ritiene che l'esecuzione dei propri servizi e lo svolgimento delle relative attività non possa prescindere dal soddisfare i seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza

I servizi del Gruppo Lrh sono effettuati in accordo al principio di eguaglianza di tutti i clienti e garantiscono la parità di trattamento e di condizioni del servizio prestato.

Ambiente

Il Gruppo si impegna a rispettare ogni adempimento prescrittivo in materia di salvaguardia dell'ambiente, a migliorare la performance ambientale dei propri processi ed a ridurre ogni potenziale fonte di inquinamento che ne potrebbe scaturire.

Sicurezza

Il Gruppo si impegna a rispettare ogni adempimento prescrittivo in materia di salute e sicurezza sul lavoro, a prevenire ogni tipo di infortunio e malattia professionale ed a migliorare le prestazioni del sistema di gestione per la Sicurezza.

Il Gruppo si impegna altresì a rispettare quanto previsto dall'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas e dagli altri Enti Regolatori, attraverso le delibere di tempo in tempo assunte.

Continuità

Il Gruppo Lrh riconosce come prioritario l'impegno alla continuità e regolarità dei suoi servizi, fatti salvi i casi di forza maggiore.

Partecipazione

Il Gruppo Lrh riconosce a tutti i clienti il diritto di ricevere su richiesta informazioni che lo riguardano, di ottenere in tempi certi la risposta ai reclami e di poter avanzare suggerimenti per il miglioramento del servizio.

Cortesìa

Il Gruppo Lrh si impegna a curare in modo particolare la cortesia del personale nei confronti dei clienti.

Efficacia ed Efficienza

Il Gruppo Lrh persegue l'obiettivo dell'efficacia e del progressivo e continuo miglioramento dell'efficienza del servizio.

Chiarezza e Comprensibilità dei messaggi

Il Gruppo Lrh pone particolare attenzione alla efficacia, alla chiarezza ed alla comprensibilità del linguaggio, anche simbolico, utilizzato nei rapporti con il cliente.

La Direzione Aziendale si impegna ad attuare e riesaminare periodicamente la presente Politica, sulla base dell'evoluzione del contesto ambientale, socio economico e istituzionale e a diffondere i risultati raggiunti.

Inoltre, per dimostrare il rispetto dei principi sopra enunciati, la Direzione Aziendale definisce degli obiettivi specifici, quanto più misurabili, che possano dimostrare il miglioramento continuo in termini di Qualità, Ambiente e Sicurezza.

La Direzione si impegna nell'opera di sensibilizzazione, organizzazione e coordinamento dei settori che concorrono allo sviluppo, al mantenimento e al continuo miglioramento delle proprie prestazioni, affinché il personale si senta coinvolto nel raggiungimento degli obiettivi descritti e nel continuo successo della Società.

La Direzione Aziendale si impegna ad utilizzare la certificazione dei propri Sistemi di gestione quale strumento di visibilità e garanzia per gli impegni assunti.

La presente Politica è comunicata a tutte le risorse che lavorano per conto del Gruppo Lrh per renderle consapevoli dei propri obblighi individuali.

La presente Politica è disponibile al pubblico tramite pubblicazione sul sito web aziendale.

Lecco, 20 gennaio 2011

