

Politica di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque					
Paragrafo	Titolo				
1.0	Politica Aziendale di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque				
2.0	Mission				
3.0	Politica per la qualità				
4.0	Analisi settore e PROGETTI 2025				
Revisione della Procedura					
01					
00	07/02/2025	Prima emissione			
Rev.	Data	§modificato	Redatto da: RSGQSA	Verificato da: RSGQSA	Approvato da: DL

### 1 Politica Aziendale di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque

Le società Italbedis S.r.l. Adriatica Acque S.r.l. e Capital Acque S.r.l., si occupano della produzione, installazione e manutenzione di Case dell'Acqua e erogatori di acqua liscia, gasata a temperatura ambiente oppure fredda, monitorano costantemente tutti i processi della filiera amministrativa, commerciale e produttiva, compresi quelli eseguiti in out-sourcing, e che riguardano sia le operazioni di progettazione degli impianti, di manutenzione, di pulizia, sanificazione, e analisi in conformità e nel rispetto dei requisiti previsti dal D.M. 174/2004, dal DM 25/2012 ed al D. Lgs. 18/2023, che la salute e sicurezza dei propri lavoratori, attraverso l'attuazione di pre-requisiti inseriti nel piano HACCP, nel sistema di gestione dell'igiene e sicurezza aziendale e di servizio presso il cliente diretto o finale.

### 2 Mission

La mission delle società Adriatica Acque e Capital Acque è di acquisire sufficiente mercato da poter essere individuate tra le prime 3 a livello regionale e contemporaneamente far sì che il gruppo Italbedis, di cui fanno parte, sia riconosciuto tra i primi 5 a livello nazionale, per la qualità, la sicurezza individuata nel servizio di gestione e il rispetto delle esigenze del cliente, degli apparecchi per la refrigerazione e erogazione automatica di acqua liscia o gasata al privato e al pubblico e delle case dell'acqua.

Le aziende intendono, inoltre, garantire la **soddisfazione del cliente** e la sua fidelizzazione attraverso:

- la fornitura di un prodotto e/o di un servizio di elevato standard qualitativo e di ottimo rapporto qualità – prezzo;
- la gestione dei processi e della filiera in linea coi principi fondamentali stabiliti dall'Alta Direzione:
  - professionalità
  - specializzazione
  - efficienza
  - flessibilità
  - ineccepibile servizio al cliente;
- lo sviluppo delle proprie attività in modo sostenibile per l'ambiente in coerenza con gli Obiettivi Aziendali, dedicando il massimo impegno alla prevenzione e alla sensibilizzazione dei propri clienti, azioni strategiche nell'ambito delle proprie attività.

Attraverso questa politica, le società identificano gli **obiettivi** per la promozione dei propri prodotti sul proprio territorio e nello specifico:

- la valorizzazione delle caratteristiche di qualità e sicurezza dell'acqua di rete;
- la promozione di un uso sostenibile della risorsa acqua;
- l'opportunità di riqualificazione ambientale (nel caso di Case dell'Acqua);
- l'opportunità di comunicazione e divulgazione del messaggio di sostenibilità ecologico-ambientale;
- la promozione di comportamenti ecologicamente sostenibili (il Progetto delle case dell'acqua è risultato essere uno dei progetti più efficaci in Italia in termini di diminuzione della produzione di rifiuti urbani) riferimento fonte: **Federutility**;
- la valorizzazione della ricerca, dello sviluppo e del know-how delle società stesse.

### 3 Politica per la qualità

Attraverso azioni di marketing e promozione commerciale le aziende intendono promuovere la propria attività con la distribuzione di materiale pubblicitario e di comunicazione che renda noto al pubblico la qualità del loro servizio e dell'acqua di rete. Le società mettono particolare attenzione al coinvolgimento del pubblico, anche attraverso le "inaugurazioni delle Case dell'Acqua".

L'ottenimento della certificazione ISO 22000 e la successiva transizione alla versione 2018, ha migliorato i rapporti con la pubblica Amministrazione e reso possibile l'accesso a gare, bandi pubblici e prestazioni di servizio precedentemente non realizzabili, che hanno comportato un importante aumento del fatturato e miglioramento dell'immagine aziendale.

Sono stati introdotti nuovi progetti per l'ampliamento dell'offerta in servizi che saranno attuati dal 2020, in istituti, mense scolastiche, oratori, ecc.

Attraverso l'investimenti effettuati nel biennio 2016-17, nei quali sono inclusi gli oneri per l'ottenimento della certificazione ISO 9001, Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque, hanno incrementato il proprio fatturato e intendono proseguire per un incremento costante delle vendite.

Per attuare la Mission citata l'Alta Direzione si impegna a seguire una politica nei confronti dei clienti e della loro soddisfazione e nei confronti del sistema di gestione aziendale che prevede di:

- ampliare il parco clienti in maniera razionale e controllata;
- mantenere e soddisfare i clienti acquisiti;
- utilizzare impianti sempre efficienti, atti a garantire la qualità del servizio finale;
- erogare servizi sempre professionali ponendo particolare attenzione e cura al cliente;
- essere sempre attente all'evoluzione del mercato e alle esigenze del cliente;
- ridurre e prevenire gli errori mediante il continuo monitoraggio delle fasi di lavoro e il pieno soddisfacimento dei requisiti del sistema di gestione per la qualità;
- valutazione, attraverso il monitoraggio di indicatori prestabiliti, della performance del processo commerciale al fine di aumentarne l'efficienza;
- migliorare continuamente l'efficacia ed il miglioramento del sistema di gestione della qualità e della sicurezza alimentare;
- garantire che i prodotti siano igienicamente sicuri e che rispettino tutte le norme vigenti di settore
- garantire le risorse necessarie al Sistema di Gestione della Qualità e Sicurezza Alimentare;
- garantire che il SGSA sia mantenuto nel tempo;
- comunicare e condividere la politica e gli obiettivi dei SGA;
- effettuare indagini di Customer Satisfaction con valutazione annuale documentata dei risultati ottenuti.

A completamento del proprio impegno, esse hanno liberamente scelto di adottare il Codice Etico, ai sensi del D. Lgs. 231/01, comunicandone l'adozione e fornendone copia a tutto il personale.

Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque ritengono inoltre che sia necessario trasferire al proprio personale, tutti gli stimoli sui quali si basa la loro attività, in particolare: informazione, professionalità, competenza e motivazione professionale.

Per questo l'Alta Direzione, e comunque tutti gli organi amministrativi delle società ritengono che il successo della loro attività non possa prescindere dalla formazione e selezione del personale, per il quale si tiene conto delle capacità, delle attitudini del singolo e dal reale coinvolgimento di tutti. Caratteristiche periodicamente valutate e inserite nei moduli RQ 620.3 (Schede personali).

Inoltre, ritengono fondamentali:

- le qualità di cordialità e gentilezza di tutto il personale sia nei rapporti con i colleghi che per il contatto con i clienti;
- la serietà, la professionalità e la correttezza professionale;
- la responsabilizzazione individuale nella qualità del lavoro svolto e la volontà al miglioramento;
- la formazione e l'addestramento in ogni settore di attività
- la prevenzione dai rischi professionali lavorativi attraverso un monitoraggio costante dell'RSPP.

Per questo motivo il Gruppo Italbedis ha condiviso un Questionario di Indagine del Clima Aziendale a tutti i lavoratori (Parti interessate Interne – Stakeholder) in forma anonima che possa essere d'aiuto all'Alta Direzione per comprendere eventuali necessità derivanti dall'interno.

	<b>AMGQSA_22000.04b_21</b> <b>Politica di Italbedis,</b> <b>Adriatica Acque e Capital Acque</b>	Revisione 07 del 07/02/2025 <hr/> Pagina 3 di 4
---	--	---

Inoltre, l'Alta Direzione ha da tempo attuato un programma di Sorveglianza Sanitaria, che prevede visite mediche programmate in funzione dell'attività svolta, in collaborazione con Medici Competenti al fine di tutelare la salute dei propri Lavoratori.

Le Aziende ritengono, inoltre, di fare affidamento sulla fattiva collaborazione di fornitori affidabili, anche dal punto di vista della Sicurezza Alimentare, e accuratamente selezionati, il rapporto coi quali si basa su:

- affidabilità
- flessibilità
- stimolo alla crescita propria e dei clienti attraverso la ricerca e lo sviluppo nel proprio ambito di competenza
- la massima correttezza dei rapporti di lavoro
- il rispetto della qualità individuata e condivisa
- il rispetto dei prezzi e dei tempi concordati
- la continuità e affidabilità dei rapporti.

Vengono periodicamente monitorate le Case dell'Acqua con quanto prescritto dalle Normative vigenti in materia di qualità dell'acqua (D. Lgs. n. 18/2023) a soddisfazione degli Organismi di Vigilanza (es. ARPA – ASL/ATS – Stakeholder esterni).

L'Alta Direzione si impegna a garantire la sostenibilità ambientale del Gruppo, per questo motivo verrà approvato il progetto "Io Riciclo" che prevede una gestione particolarizzata della raccolta differenziata dei rifiuti prodotti durante l'attività.

L'Alta Direzione si impegna a comunicare e condividere almeno una volta all'anno a tutti i lavoratori ed alle parti interessate ritenute rilevanti, la propria politica per la qualità all'interno di Audit di Formazione.

#### **4 Analisi settore e PROGETTI 2025**

Nonostante una situazione economica generale che mostra evidenti segni di difficoltà, le prospettive di mercato per il nostro settore rimangono buone.

Il nuovo decreto che disciplina le acque destinate al consumo umano, D.Lgs 18/2023, ha inevitabilmente finito per promuovere ulteriormente l'acqua di rete, evidenziando l'impegno profuso dal pubblico per ottemperare agli obblighi previsti ed in particolare il rispetto di parametri qualitativi ancora più severi per alcuni contaminanti, favorire l'accesso all'acqua di rubinetto di qualità per tutti, portare avanti campagne di informazione per i cittadini circa la qualità dell'acqua, incentivare una riduzione dei rifiuti di plastica grazie ad un minore consumo dell'acqua in bottiglia rispetto l'acqua di rete.

Continua il piano d'azione portato avanti dal Ministero dell'ambiente e dal Ministero dello sviluppo economico per la sostenibilità ambientale dei consumi anche della pubblica amministrazione, incentivando l'installazione di distributori di acqua e bevande presso i servizi e /o punti di ristoro grazie a delle norme ambientali CAM (Criteri Ambientali Minimi) che mirano a ridurre gli impatti ambientali, favorendo il consumo di acqua di rete rispetto l'acqua minerale in bottiglia.

Ancora oggi si discute di alcune migliorie da apportare agli stessi.

Altro dato significativo per il nostro settore lo si legge dai dati emersi dall'indagine periodica svolta da Open Mind Research commissionata da Aqua Italia, l'associazione costruttori trattamento acque primarie federata Anima Confindustria (a cui siamo associati):

La percentuale di italiani che bevono l'acqua del rubinetto si è stabilizzata intorno all'80% negli ultimi dodici mesi, segno di un cambio di abitudini sempre più radicato nella popolazione.

Negli ultimi nove anni il consumo generale risulta essere cresciuto notevolmente, passando da una percentuale di 71,8% a quella attuale di 80,8%. In particolare, a dichiarare di berne "sempre/spesso" è ben il 48,5% del campione.

Tale fenomeno è certo sostenuto anche dalla diffusione delle tecnologie di filtraggio domestico, oggi presenti nel 40% delle case, con una crescita del 19% rispetto al 2021. Tra i metodi più diffusi figurano le caraffe filtranti e i sistemi per l'eliminazione del cloro e altre sostanze indesiderate.

	<b>AMGQSA_22000.04b_21</b> Politica di Italbedis, Adriatica Acque e Capital Acque	Revisione 07 del 07/02/2025  Pagina 4 di 4
--	--	---

È evidente che tutte le tecnologie atte ad affinare l'acqua possono giocare un ruolo importante avvicinando i cittadini al consumo dell'acqua di rete, grazie all'azione che ne migliora la gradevolezza al gusto e all'olfatto, ne modifica caratteristiche come temperatura o effervescenza e riduce se richiesto anche la durezza, concentrazione dei sali minerali.

**Progetti per il 2025:**

Aumentare la visibilità delle aziende del gruppo, investendo sui siti e sulla indicizzazione SEO degli stessi.

SCUOLE: proseguire la campagna di promozione di acqua di rete attraverso la proposta/installazione di erogatori "school" soprattutto con la collaborazione di comuni e gestori idrici.

CASE DELL'ACQUA: proseguire nel promuovere questo servizio che sembra oggi tornare ad essere particolarmente richiesto ed apprezzato.

PROGETTO CONDOMINI: un progetto sulla carta molto apprezzato, ma che riscontra difficoltà nell'essere attivato per le non facili dinamiche tra condomini a tutti ben note.

Italbedis nonostante le difficoltà, crede in questo progetto tanto da aver voluto investire anche nella realizzazione di un APP collegata ad una piattaforma per gestire il servizio; un APP tramite la quale il singolo condomino aderente si registra e, successivamente, utilizza per farsi abilitare all'erogazione. Da remoto possiamo verificare, controllare e gestire anche il monte litri a disposizione del condomino.

**NOVITA':**

Ampliata la gamma di erogatori di ACQUA anche IDROGENATA, nota per i suoi benefici per la sua azione anti infiammatoria ed antiossidante

FLUX 25: nuovo erogatore per uffici da 25 lt/h, da affiancare ai modelli esistenti, sia nella versione soprabanco che a colonna, disponibile anche con acqua calda (80°C – circa 18 lt/h)

HAPPY JUICE: Frigogasatore per uffici, in grado di erogare oltre ad acqua microfiltrata ambiente, refrigerata liscia e gasata, anche succhi di frutta refrigerati, grazie ad apposite capsule\* monodosi

\*succhi di frutta Jolly Colombani (Partnership con Conserve Italia)

KIKA, KEILA & KEEN JUICE: nuovi dispenser particolarmente interessanti per il canale alberghiero -area breakfast, che, partendo da un concentrato in Bag in box, sono in grado di erogare qualsiasi tipo di succo anche ad alta percentuale di frutta e pola.