

## POLITICA QUALITÀ AMBIENTE SICUREZZA

**Milano Serravalle - Milano Tangenziali S.p.A.** gestisce una rete infrastrutturale al servizio del territorio milanese e lombardo, perno di uno dei principali network europei. Costituita nel 1951, è concessionaria fino al 2028 dell'autostrada A7 da Milano a Serravalle Scrivia e delle tre tangenziali milanesi (A50 Tangenziale Ovest, A51 Tangenziale Est, A52 Tangenziale Nord). In totale, oltre 180 chilometri di autostrade percorse ogni giorno da centinaia di migliaia di utenti.

Milano Serravalle Milano Tangenziali SpA rientra nel perimetro di controllo di FNM S.p.A. che rappresenta il principale Gruppo integrato nella mobilità sostenibile in Lombardia.

Quattro obiettivi chiave esprimono la "mission" della Società:

- ✓ essere protagonista attiva nelle strategie di sviluppo della viabilità regionale, promuovendo e realizzando iniziative destinate a integrare il sistema di mobilità con le esigenze di carattere sociale ed economico e con lo sviluppo sostenibile;
- ✓ anticipare e soddisfare le esigenze dei Clienti in termini di mobilità, sicurezza, comfort e servizi;
- ✓ garantire a Dipendenti e Collaboratori condizioni di sviluppo e crescita professionale attraverso una formazione mirata, nel rispetto delle eguali opportunità, e un modello gestionale orientato al risultato;
- ✓ sviluppare il core business potenziando le infrastrutture e aumentando gli standard qualitativi della rete gestita.

Attenzione costante ai clienti, sensibilità allo sviluppo sostenibile e alla salvaguardia dell'ambiente, tutela della salute e sicurezza dei lavoratori, miglioramento della sicurezza stradale e un modello gestionale etico ed innovativo orientato al risultato costituiscono il sistema di valori di Milano Serravalle, cui si affiancano i principi fondamentali per l'erogazione dei servizi, che la Società si impegna a rispettare a tutela degli clienti (uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di informazione, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia e trasparenza e tutela della riservatezza).

La scelta di perseguire una **politica qualità ambiente e sicurezza** mira al mantenimento di una competitività reale su un mercato, sempre più esigente ed attento al livello dei servizi e delle prestazioni offerte attraverso l'acquisizione di una metodologia di lavoro organizzata, che risponda alle aspettative della Clientela. Il sistema di gestione integrato è stato sviluppato in conformità alle norme

- UNI EN ISO 9001:2015 per gli aspetti relativi alla Qualità
- UNI ISO 45001:2018 per gli aspetti relativi alla Salute e Sicurezza sul Lavoro

nonché a

- D.Lgs. 152/2006 per gli aspetti relativi all'Ambiente
- Regolamento UE 2016/679 per gli aspetti relativi alla Privacy
- D.Lgs. 231/2001, codice Etico e di Comportamento e Politica Anticorruzione del Gruppo FNM con l'intento di operare secondo principi di trasparenza, efficienza, correttezza e senso di responsabilità.



L'Alta Direzione definisce le finalità, di seguito elencate per i vari ambiti di competenza, che dovranno essere condivise da tutti i collaboratori che compongono l'organico della Società, dagli stakeholder e dalle parti interessate.

## **QUALITA'**

Il miglioramento della qualità dei servizi offerti e il raggiungimento della soddisfazione dei clienti sono obiettivi verso i quali tutto il personale di Milano Serravalle è costantemente impegnato.

La certificazione del Sistema di Gestione Qualità offre la garanzia, accertata da un ente terzo accreditato Accredia, che le attività svolte siano improntate ad una logica di efficienza, centralità del cliente, miglioramento continuo dei processi aziendali e delle prestazioni professionali erogate, in linea con le evoluzioni normative e regolamentari e con il mutamento della domanda di servizi e le trasformazioni del contesto sociale nel quale la Società opera.

Milano Serravalle monitora costantemente le aspettative e i reclami dei clienti e delle parti interessate, misurandone periodicamente il livello di gradimento del servizio ed analizzandone i riscontri anche attraverso periodiche indagini di Customer Satisfaction volte a verificare il giudizio dei propri clienti sull'operato dell'azienda. Il risultato delle rilevazioni della qualità percepita dai clienti è utilizzato dal management aziendale per pianificare eventuali azioni correttive da intraprendere per migliorare la qualità dei servizi.

## **AMBIENTE**

Milano Serravalle in ogni suo intervento di manutenzione, di ammodernamento, di riqualificazione, e soprattutto nella realizzazione di nuove opere e introduzione di nuove tecnologie, adotta soluzioni ecocompatibili in un'ottica di economia circolare.

La Società persegue obiettivi di risparmio energetico e di risorse; l'energia elettrica necessaria all'illuminazione di alcuni edifici in competenza autostradale e della sede sociale viene in parte prodotta da impianti fotovoltaici realizzati sulle coperture degli stabili stessi ed in parte acquistata da fornitori che ne certificano la provenienza da fonti rinnovabili. Ha redatto un piano di zonizzazione sulla base della presenza o meno di ricettori sensibili all'inquinamento acustico indotto dalle proprie infrastrutture e sta procedendo progressivamente alla realizzazione di opere di mitigazione. Ha adottato un criterio di differenziazione per la raccolta dei rifiuti rinvenuti lungo l'infrastruttura concessa o comunque abbandonati nelle aree di propria competenza affidandone il trasporto agli impianti di trattamento a ditte terze munite delle necessarie iscrizioni all'Albo gestori ambientali.

Inoltre, incoraggia i propri dipendenti a sviluppare comportamenti ecosostenibili, di contenimento dei consumi energetici e di gestione consapevole dei rifiuti anche attraverso momenti formativi e di sensibilizzazione.

## **SALUTE E SICUREZZA SUL LAVORO**

Milano Serravalle considera fondamentali la salute e la sicurezza dei propri dipendenti, degli appaltatori, del personale esterno e dei suoi clienti. Garantisce il proprio impegno alla prevenzione degli incidenti e delle malattie professionali, attraverso la gestione dei rischi (identificazione dei pericoli, valutazione dei rischi, misure di presidio tecnico-organizzativo e procedurale, concretamente attuabili in relazione alle attività svolte), assicurando la rispondenza ai requisiti delle norme di riferimento e cogenti, la definizione dei propri obiettivi ed il miglioramento continuo.

Ha realizzato, e mantiene, un ambiente di lavoro salubre e sicuro, anche attraverso l'uso corretto di attrezzature, mezzi di lavoro e dispositivi di protezione individuale e definendo le procedure di intervento in caso di emergenza, infortunio o anomalie che provvede a verificare periodicamente.

Ha definito le azioni e le modalità per il coinvolgimento dei lavoratori, anche tramite i loro Rappresentanti per la sicurezza, nell'individuazione delle misure di prevenzione e protezione.

## **RESPONSABILITA' AMMINISTRATIVA**

La consapevolezza di operare in un mercato caratterizzato da una rigorosa legislazione, in particolare quella che regola gli appalti pubblici, ha indotto la Società, sensibile all'esigenza di assicurare condizioni di correttezza e di trasparenza nella conduzione degli affari e delle attività aziendali a tutela dell'immagine propria e del Gruppo cui appartiene, e del lavoro dei propri dipendenti, a procedere all'adozione del Modello di organizzazione e di gestione previsto dal D.Lgs. 231/2001.

Milano Serravalle ha affidato il compito di vigilare sul funzionamento e l'osservanza del modello da parte dei destinatari ad un organismo dell'ente dotato di autonomi poteri di iniziativa e controllo, che controlla l'efficace attuazione del modello e ne propone l'aggiornamento al fine di migliorarne l'efficienza di prevenzione dei reati e degli illeciti.

Milano Serravalle ha adottato il "Codice Etico e di Comportamento" come strumento di riferimento per ogni ruolo, interno ed esterno, e l'applicazione della Politica Anticorruzione del Gruppo FNM.

## **SICUREZZA STRADALE**

Obiettivo primario di Milano Serravalle è garantire la massima sicurezza ai clienti. Tutte le attività di progettazione e manutenzione sono svolte con questa finalità.

L'assistenza 24 ore su 24 ai viaggiatori di Milano Serravalle è garantita dal Centro Radio Informativo che coordina le richieste di soccorso e le attività di controllo della viabilità autostradale e che fornisce adeguate e puntuali informazioni su traffico e viabilità, coordinando le risorse aziendali che svolgono attività di assistenza (Ausiliari della Viabilità) e allertando in caso di emergenza gli Enti di competenza (Polizia Stradale, Carabinieri, Soccorso Sanitario 118, Vigili del Fuoco) in relazione al tipo di intervento richiesto.

Per conseguire gli obiettivi strategici sopra descritti, l'Alta Direzione, s'impegna a:

- integrare il sistema di gestione con i processi di business, in modo da valutare e determinare i fattori interni ed esterni rilevanti in grado di influenzare la capacità di conseguire i risultati attesi, determinare le parti interessate rilevanti ed i loro requisiti, identificare rischi e opportunità tali da accrescere l'efficacia del sistema di gestione integrato
- garantire la valorizzazione continua delle risorse umane sia attraverso la formazione per l'aggiornamento e la crescita professionale sia tramite l'accrescimento della consapevolezza sull'importanza del contributo di ciascuno al sistema di gestione integrato
- studiare l'andamento del mercato di riferimento al fine di comprenderne le esigenze attuali delle parti interessate e di prevederne quelle future
- definire modalità operative e comportamenti deontologicamente corretti nel rispetto del Codice Etico e di Comportamento del Gruppo FNM
- garantire la conformità alle prescrizioni normative e legislative vigenti e cogenti per quanto concerne l'erogazione di un servizio conforme alle normative di settore
- favorire la partecipazione dei lavoratori nella definizione di soluzioni migliorative e innovative.
- rivedere periodicamente la presente Politica per assicurarne la rilevanza ed appropriatezza coerentemente con gli obiettivi strategici e di business, comunicandola a tutti i dipendenti e rendendola disponibile alle parti interessate e a chiunque ne faccia richiesta.

Data : 28/03/2022

L'Amministratore Delegato  
Dott. Pietro Boiardi