

Politica del sistema di gestione integrato

Ottobre 2025



Siram si impegna a rendere disponibile la Politica del Sistema di Gestione Integrato a tutti gli stakeholder e a verificarne periodicamente l'attuazione.

La politica viene comunicata a tutti i livelli dell'organizzazione e resa disponibile ai terzi attraverso i canali di comunicazione aziendali e il sito web.

La politica viene revisionata annualmente e aggiornata se necessario, a meno di modifiche organizzative, politiche e strategiche significative da cui può derivare un aggiornamento ulteriore.

Siram S.p.A., società benefit (di seguito anche "Siram" o la "Società"), e appartenente al gruppo internazionale Veolia, è leader nel settore dei servizi energetici e tecnologici, si impegna a perseguire i più alti standard di Qualità nelle attività rese ai propri clienti, nei servizi e nei processi, garantendo attenzione verso tutti i propri stakeholder e impegno costante nella tutela dell'Ambiente. Siram promuove la Responsabilità Sociale e l'efficienza Energetica, investendo costantemente nell'Innovazione, adotta rigorose misure per la Prevenzione della Corruzione e la Sicurezza delle Informazioni.

Come ESCO e attraverso il proprio Contact Center, offre servizi d'eccellenza e ha implementato un sistema di gestione BIM all'avanguardia.

Siram valorizza inoltre la Diversità & Inclusione e persegue obiettivi di sostenibilità in tutte le proprie attività, per creare un valore duraturo per stakeholder e comunità.

Indice

1. LA PURPOSE	3
2. PRINCIPI, VALORI E CODICI DI CONDOTTA	4
3. POLITICHE ESG	4
4. I NOSTRI IMPEGNI	5
AMBIENTE	5
1. Ambiente	5
1.1 Indicatori chiave	5
2. Gestione dell'Energia	5
2.1. Indicatori chiave	5
COMMERCIALE	6
3. Attenzione al Cliente	6
3.1. Indicatori chiave	6
4. Qualità	6
4.1. Indicatori chiave	6
5. Innovazione	6
5.1. Indicatori chiave	7
6. Gestione della metodologia BIM (Building Information Modeling)	7
6.1. Indicatori chiave	7
7. Sicurezza delle Informazioni	7
7.1 Indicatori chiave	7
RISORSE UMANE	8
8. Sicurezza	8
8.1 Indicatori chiave	8
9. Pari opportunità e wellbeing	8
9.1 Indicatori chiave	8
SOCIALE	9
10. Responsabilità Sociale	9
10.1 Indicatori chiave	9
11. Prevenzione della Corruzione	9
11.1 Indicatori chiave	10
12. Whistleblowing	10

1. LA PURPOSE

Dal 2020 Veolia adotta una strategia di sostenibilità in linea con gli Obiettivi delle Nazioni Unite (UN Sustainable Development Goals - UN SDGs), integrando tale impegno nella propria strategia aziendale e nel modello di business attraverso la cosiddetta Multifaceted Performance (o Performance Integrata).

Siram, società appartenente al Gruppo Veolia, adotta la medesima strategia aziendale attribuendo pari importanza a tutti gli stakeholder, in modo che vengano fissati obiettivi di performance ponendo lo stesso livello di attenzione e richiedendo lo stesso rigore per la valutazione delle performance economica e finanziaria, commerciale, sociale, societaria e ambientale.

La nozione di Performance Integrata implementa la Purpose e identifica la Ragione d'essere, ed è rappresentata da una "ruota" suddivisa in obiettivi di performance chiari su 5 dimensioni - commerciale, economico/finanziaria, risorse umane, sociale e ambientale - il tutto supportato da una governance impegnata e solida.



La Performance Integrata guida le scelte di sviluppo, ma anche il modo in cui vengono svolte le attività.

Il coinvolgimento degli stakeholder è un processo continuo che si sviluppa su tutto l'arco dell'anno (anche attraverso la valutazione di indici quali Net Promoter Score - NPS; Voice of Resources - VOR; oltre al coinvolgimento degli stakeholder con Safety Walks) e che si conclude nella rendicontazione di sostenibilità, in cui, attraverso il processo di Stakeholder Engagement, viene raccolto il punto di vista degli Stakeholder medesimi con riferimento agli impatti positivi e negativi, attuali e potenziali, generati dalle proprie attività in

relazione alle tematiche di sostenibilità. Questo processo si pone quale obiettivo quello di identificare le tematiche maggiormente significative (materiali) per la Società e su cui basare la redazione del bilancio di sostenibilità.

Ogni impegno preso dalla società può essere inserito all'interno di una delle dimensioni della Performance Integrata e, al fine di valutarne l'effettività, sono individuati, monitorati e rendicontati specifici indicatori, inseriti nel Bilancio di Sostenibilità, redatto in conformità ai principi internazionali, a beneficio di tutti gli stakeholder.

L'assunzione degli impegni, come di seguito meglio dettagliati, mantiene, quale punto fermo, il rispetto di principi e valori etici, l'aderenza a codici di condotta, che sono riflessi anche nelle politiche aziendali e attestati dall'ottenimento di certificazioni nei diversi ambiti.

Nel prosieguo della Politica del Sistema di Gestione Integrato si indicano i principi, i valori, le politiche, le certificazioni e gli impegni che Siram, anche attraverso la sue controllate, si è posta di raggiungere, evidenziando quelli che sono i principali indicatori per la valutazione di ciascuno di essi.

Si cerca, pertanto, con il presente documento, di dare una visione completa della società e dell'importanza che la stessa conferisce ad ogni stakeholder.

2. PRINCIPI, VALORI E CODICI DI CONDOTTA

Le attività della Società sono basate sui principi e i valori condivisi sia con la capogruppo Veolia che con le società controllate e collegate ed espressi nella documentazione etica e compliance di seguito indicata, adottata dal Consiglio di Amministrazione, circolarizzata all'organizzazione e pubblicata sulla pagina web affinché sia conosciuta anche dai terzi che collaborano con la società e il Gruppo.

- [Guida Etica](#)
- [Codice Etico](#)
- [Codice di condotta anticorruzione](#)
- [Guida al rispetto del diritto alla concorrenza](#)

Ai nostri partner commerciali non è richiesto solamente che conoscano la suddetta documentazione, ma che sia anche da loro rispettata nei principi, nei valori, oltre al rispetto e all'applicazione delle leggi e della normativa nazionale e internazionale applicabile. A tale proposito, si indica il documento "[I nostri principi fondamentali nella relazione con i fornitori](#)".

3. POLITICHE ESG

Anche le politiche adottate dalla Società evidenziano l'attenzione della stessa ai differenti temi: Ambientale, Sociale e Governance (ESG). L'adozione di tali politiche, supportate anche da specifiche certificazioni, creano valore a lungo termine e migliorano le performance extra finanziarie della Società.

Ad oggi, la Società ha adottato le seguenti politiche:

- [Policy Diversity & Inclusion](#)
- [Politica Energetica del Gruppo Siram](#)

4. I NOSTRI IMPEGNI

In coerenza con i principi ed i valori fondamentali di casa madre Veolia, gli obiettivi di Siram Veolia si esprimono nei seguenti impegni, suddivisibili nelle dimensioni della Performance Integrata, di cui vengono indicati anche i rispettivi indicatori di performance.

Al fine, inoltre, di attestare l'aderenza alle normative che sostengono tali impegni, la Società ha affidato ad enti terzi tale verifica, ottenendo certificazioni, alcune delle quali volontarie, che si suddividono nelle varie dimensioni della Performance Integrata e che sono pubblicate sulla apposita pagina web al seguente link: <https://www.siram.veolia.it/profilo/valori/certificazioni>.

Si specifica, inoltre, che, secondo quanto previsto dagli standard di certificazione, vengono effettuati i riesami della direzione al fine di valutare eventuali miglioramenti all'interno dell'organizzazione.

AMBIENTE

1. Ambiente

La Società si impegna concretamente nella tutela dell'ambiente e nella prevenzione dell'inquinamento attraverso il controllo degli impatti ambientali legati alla propria attività. La conformità alle normative ambientali, l'utilizzo efficiente delle risorse, la riduzione dei rifiuti e delle emissioni, e l'implementazione di programmi di miglioramento continuo delle prestazioni ambientali sono gli elementi principali su cui si fonda la politica di Siram. La responsabilità verso l'ambiente rappresenta una garanzia per i nostri stakeholder dell'impegno verso uno sviluppo sostenibile e rispettoso dell'ecosistema.

1.1 Indicatori chiave

Gli indicatori chiave rispetto a tale impegno sono: il consumo energetico totale, il valore delle emissioni di CO₂ prodotte ed evitate, la quantità di rifiuti prodotti e numero di incidenti ambientali.

2. Gestione dell'Energia

Siram, ESCo certificata, intende fornire il proprio contributo al risparmio di energia e alla conservazione delle risorse, attraverso il miglioramento continuo dell'efficienza energetica e della diminuzione dei consumi, nonché attraverso la gestione efficace dell'organizzazione e la consapevolezza del contesto nel quale essa opera.

Siram si impegna a :

- ottimizzare l'uso delle risorse energetiche in tutte le attività e processi aziendali;
- stabilire e monitorare obiettivi energetici misurabili
- promuovere l'acquisto di prodotti e servizi energeticamente efficienti
- garantire la disponibilità di informazioni e risorse necessarie
- rispettare i requisiti legislativi e altri requisiti applicabili relativi all'uso dell'energia
- formare e sensibilizzare il personale sulle tematiche energetiche
- investire in tecnologie e soluzioni innovative per l'efficienza energetica
- coinvolgere fornitori e stakeholder nell'impegno per la riduzione dei consumi energetici

2.1. Indicatori chiave

Siram monitora regolarmente i propri consumi attraverso specifici indicatori di prestazione energetica (EnPI Consumo GAS NATURALE al m³, EnPI Consumo Energia Elettrica al m²) per identificare opportunità di miglioramento continuo.

COMMERCIALE

3. Attenzione al Cliente

L'attenzione al cliente è uno dei principi identificati anche dalla Guida Etica del Gruppo Veolia.

Siram è focalizzata sui propri clienti per soddisfare le aspettative tecniche, economiche, sociali ed ambientali attraverso servizi efficienti (ivi compresi il Contact Center certificato), di qualità, customizzati ed innovativi. Per attuare questo principio di centralità del cliente e delle sue necessità, la Società adotta tutti gli strumenti e metodi necessari a tradurre le sue necessità in nuovi prodotti e servizi; in particolare, si impegna nel fornire un servizio di altissima qualità, garantendo professionalità, efficienza e tempestività nelle interazioni con i clienti. Il Contact Center certificato di Siram assicura personale altamente qualificato, processi ottimizzati per la gestione delle richieste, massima protezione dei dati dei clienti e un costante monitoraggio delle performance per il miglioramento continuo del servizio.

3.1. Indicatori chiave

Indicatori chiave sono: livello di servizio offerto al cliente, calcolato mediante questionari specifici e il tasso di risoluzione dei reclami. Tra gli indicatori commerciali è presente anche quello relativo alle Emissioni Evitate, ossia le emissioni che i nostri Clienti hanno evitato di emettere a seguito degli interventi di efficienza energetica e di impiego delle Fonti Rinnovabili.

4. Qualità

Siram conferma l'impegno nel garantire la massima qualità dei servizi offerti, attraverso processi standardizzati e costantemente monitorati ed assicura l'orientamento alla soddisfazione del cliente, l'ottimizzazione dei processi aziendali, il miglioramento continuo delle prestazioni e la formazione costante del personale.

4.1. Indicatori chiave

Indicatori chiave per la valutazione della qualità sono gli indici relativi alla Customer Satisfaction, attraverso il questionario NPS, proposto ai clienti.

5. Innovazione

L'innovazione è al centro della *vision*, degli obiettivi, della strategia di *business* di Siram.

Siram si impegna a ideare, sviluppare e realizzare nuovi servizi a valore aggiunto per i propri clienti per offrire soluzioni sostenibili, capaci di creare valore anche per l'ambiente e le comunità, nel pieno rispetto dell'etica.

Siram sostiene la continua innovazione, ricerca nuove soluzioni attraverso azioni di *scouting*, adottando una sistema di gestione dell'innovazione ispirato ai principi di "*open innovation*", collaborando con Università, fornitori, clienti e *startup*.

Siram promuove una cultura di innovazione coinvolgendo attivamente i propri dipendenti e tutti gli stakeholders aziendali, in modo che tutti si sentano in prima persona operatori di un cambiamento.

Siram si impegna a mettere a disposizione le risorse (tecnologiche, umane ed economiche) necessarie ad attuare un efficiente sistema di gestione dell'innovazione per perseguire i propri obiettivi strategici, coerentemente con quanto stabilito dalla UNI EN ISO 56002 in termini di principi, e si impegna altresì ad un miglioramento continuo di tale sistema di gestione.

5.1. Indicatori chiave

Indicatori chiave per l'innovazione sono: il numero di progetti attivati provenienti dall'esterno e la percentuale di progetti che entrano in fase di sviluppo e distribuzione.

6. Gestione della metodologia BIM (Building Information Modeling)

Siram, anche al fine di garantire al cliente un lavoro sempre più qualitativo, si impegna nello sviluppo di un Sistema di gestione BIM secondo i punti di seguito elencati:

- impegno al fine di comprendere l'importanza del miglioramento continuo del Sistema di Gestione BIM, mantenendo l'adeguamento del SG BIM alle norme UNI EN ISO 19650, UNI 11337 e UNI PdR 74/2019;
- impegno per la formazione e aggiornamento continuo delle funzioni di riferimento coinvolte nel processo BIM;
- impegno per la produzione, alla gestione dei file e alla nomenclatura orientata all'interoperabilità su schemi aperti;
- impegno per promuovere lo sviluppo delle attività in BIM dei fornitori per sviluppare un processo integrato e condiviso;
- impegno per la comunicazione all'interno della Società e disponibile alle parti interessate, partendo dai responsabili che devono assumere come prioritari gli obiettivi definiti nella stessa;
- impegno per una regolamentazione verificata e efficiente attraverso periodici riesami del Sistema e della Politica BIM;
- impegno per promuovere la divulgazione del proprio Know How BIM all'interno e all'esterno di Siram tramite la partecipazione a tavoli tecnici e/o convegni.

6.1. Indicatori chiave

Indicatore chiave per la gestione della metodologia BIM è la percentuale di progetti gestiti in BIM sul totale dei progetti.

7. Sicurezza delle Informazioni

Siram considera la Gestione della Sicurezza delle Informazioni uno strumento fondamentale per contribuire a raggiungere con successo gli obiettivi strategici aziendali e di business. Siram si impegna a garantire la protezione da danni, distruzione, divulgazione o modifiche non autorizzate, accidentali o intenzionali, non solo del proprio patrimonio informativo, ma anche di quello dei propri Clienti e Fornitori, al fine di tutelare tutte le parti interessate.

Il management di Siram garantisce un impegno costante a condurre le proprie attività nel pieno rispetto degli obblighi normativi e ad attuare, mantenere e migliorare in modo continuo un sistema di gestione per la sicurezza delle informazioni, con riferimento allo standard internazionale ISO 27001.

7.1 Indicatori chiave

Indicatori chiave per valutare la sicurezza delle informazioni sono: il numero di incidenti di sicurezza delle informazioni rilevati e risolti e la percentuale di conformità ai controlli di sicurezza previsti.

RISORSE UMANE

8. Sicurezza

Siram considera la tutela della salute e della sicurezza sul lavoro un valore fondamentale e si impegna a seguire una politica di prevenzione con ampio coinvolgimento delle parti sociali (clienti e fornitori) e di tutto il personale, finalizzata al miglioramento delle condizioni di lavoro ed alla riduzione degli infortuni (obiettivo “zero infortuni”).

Il management di Siram è responsabile della sicurezza e della salute dei collaboratori. La sicurezza, ed i suoi risultati, sono parte integrante della gestione aziendale.

Il nostro sistema garantisce: l'identificazione e la prevenzione dei rischi sul lavoro, la formazione continua del personale sulla sicurezza, l'adozione delle migliori pratiche di prevenzione e la promozione di una cultura della sicurezza a tutti i livelli aziendali.

In ambito Sicurezza:

- il personale Siram è autonomo: il personale Siram è attore della propria sicurezza (valuta i rischi prima di compiere un'operazione e non la mette in atto senza aver preso tutte le precauzioni necessarie e/o senza averne eliminato il rischio);
- il personale Siram è responsabile: si impegna a far rispettare ai propri collaboratori, ai propri colleghi ed ai terzi le regole ed i comportamenti che egli stesso si impone;
- il personale Siram è professionale: il dipendente Siram è un professionista della sicurezza. Apprende, è consapevole e partecipa alla messa in atto delle politiche di prevenzione della Sicurezza sul Lavoro.

8.1 Indicatori chiave

Indicatori chiave per la sicurezza sono: il numero di infortuni, l'indice di Frequenza (IF) e l'indice di Gravità (IG).

9. Pari opportunità e *wellbeing*

Siram dimostra il proprio impegno nel garantire un ambiente lavorativo inclusivo, dove le differenze di genere non costituiscono barriere per lo sviluppo professionale e la crescita personale. Il nostro sistema di gestione assicura: equità salariale, pari opportunità di carriera, politiche di conciliazione vita-lavoro e processi di selezione non discriminatori.

Siram si impegna nel costruire una cultura aziendale basata sul merito, sull'inclusione e sul rispetto delle diversità, contribuendo attivamente alla riduzione del *gender gap* nel mondo del lavoro.

Il Gruppo ha sviluppato, inoltre, un sistema integrato di politiche di *welfare* e conciliazione vita-lavoro che tiene conto delle diverse esigenze dei dipendenti e delle dipendenti. Queste includono forme di flessibilità organizzativa, come lo *smart working* e l'orario flessibile, programmi di sostegno alla genitorialità e alla cura dei familiari, e iniziative specifiche per situazioni di particolare fragilità.

9.1 Indicatori chiave

Indicatori chiave per la valutazione della parità di genere sono: la percentuale di donne in posizioni di *leadership*, percentuale di *turnover* al femminile e il differenziale retributivo di genere (*Gender Pay Gap*).

SOCIALE

10. Responsabilità Sociale

Siram si impegna attivamente nel garantire condizioni di lavoro etiche e sostenibili, rispettando i più elevati standard in termini di diritti umani e dei lavoratori. Il nostro sistema di gestione SA8000 assicura: il rispetto dei diritti fondamentali dei lavoratori, condizioni di lavoro sicure e salubri, politiche di non discriminazione, orari di lavoro adeguati e una retribuzione equa. Questo conferma l'impegno della Società nel promuovere una cultura aziendale basata su valori etici, trasparenza e rispetto delle persone, contribuendo allo sviluppo sostenibile della società.

10.1 Indicatori chiave

Indicatori chiave per la valutazione della responsabilità sociale sono: la percentuale di fornitori valutati secondo i criteri SA8000, la conformità retributiva al CCNL e ai contratti integrativi, l'età minima dei lavoratori verificata.

11. Prevenzione della Corruzione

Siram considera la trasparenza e la legalità un fondamentale valore aggiunto per l'etica aziendale per i soci in affari e, più in generale, per i propri *stakeholder*, pertanto ha integrato i controlli e le azioni di mitigazioni necessarie a gestire la prevenzione della corruzione. Coerentemente alla Guida Etica, al Codice di Condotta Anticorruzione e al Codice Etico, al Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del D.Lgs. 231/2001, vieta ogni forma di corruzione ivi compresi i trasferimenti di utilità o i pagamenti di facilitazione sotto forma di qualsiasi modalità.

Il management di Siram garantisce un impegno costante a condurre le proprie attività nel pieno rispetto degli obblighi normativi, verificando la corretta e adeguata applicazione delle norme in materia di contrasto alla corruzione e dello standard ISO 37001.

Siram svolge attività periodica di formazione e sensibilizzazione al personale e alle funzioni coinvolte nelle attività sensibili ai fini della prevenzione dei fenomeni corruttivi. Inoltre, incoraggia l'organizzazione ad effettuare segnalazioni in buona fede e senza timore di subire ritorsioni, in caso di fattispecie sospette o in caso di coinvolgimento in attività il cui rischio di corruzione è superiore a "basso".

Siram si impegna ad attuare le opportune azioni legali o disciplinari nei confronti dei soggetti che abbiano tenuto un comportamento illegittimo in contrasto con i principi della Politica Integrata. A tale scopo, in relazione a tutto il personale, Siram si assicura che le condizioni di impiego richiedano al personale il rispetto della Politica anticorruzione e che il personale neoassunto riceva una copia della presente Politica del Sistema di Gestione Integrato.

Ogni dipendente deve inoltre rispettare la Guida Etica, il Codice Etico, il Codice di condotta anticorruzione e il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ex D.Lgs. 231/01.

Siram ha nominato il Responsabile della Conformità per la Prevenzione della Corruzione identificato nel responsabile della Funzione Etica & Compliance. Tale figura fornisce consulenza e orientamento alle funzioni aziendali sui controlli anticorruzione e sulle questioni relative ai fenomeni corruttivi; inoltre, garantisce adeguata indipendenza in quanto non svolge altri ruoli esecutivi e operativi all'interno dell'organizzazione ed è dotato di adeguate risorse per il corretto svolgimento dell'attività.

Il management di Siram mantiene un atteggiamento aperto e costruttivo nei confronti delle Autorità Pubbliche e delle parti interessate; in caso di dubbi su comportamenti da tenere, policy o procedure da seguire, sull'interpretazione della normativa riconducibili al Sistema Anticorruzione, consulta l'Organismo di Vigilanza e il Responsabile della Conformità per la Prevenzione della Corruzione.

11.1 Indicatori chiave

Indicatori chiave al fine di valutare l'implementazione corretta e l'applicazione costante del sistema di prevenzione della corruzione sono: il numero di non conformità rilevate durante gli audit in materia di rispetto delle procedure compliance interne, oltre al numero di segnalazioni in ambito corruzione.

12. Whistleblowing

Siram si impegna a promuovere un efficace sistema di Whistleblowing, garantendo a tutti gli stakeholder canali sicuri e confidenziali per la segnalazione di potenziali irregolarità o comportamenti illeciti.

Siram assicura la massima protezione dei segnalanti da qualsiasi forma di ritorsione o discriminazione, nel pieno rispetto dell'anonimato. Si impegna a gestire tempestivamente ed efficacemente ogni segnalazione ricevuta, attraverso un processo strutturato di analisi e verifica, garantendo trasparenza e imparzialità nell'accertamento dei fatti.

Siram promuove attivamente questa cultura della segnalazione responsabile attraverso programmi di sensibilizzazione, considerandola uno strumento fondamentale per il miglioramento continuo del nostro sistema di gestione integrato e per il mantenimento dei più alti standard etici.



Emanuela Trentin
Amministratore Delegato