

VISIONE

GAIA vuole diventare un'azienda di eccellenza nella gestione del Servizio Idrico Integrato e nella sostenibilità ambientale, raggiungendo la piena soddisfazione degli utenti, affrontando la sfida dei cambiamenti climatici, garantendo il rinnovamento delle strutture attraverso le nuove tecnologie e l'ottimizzazione dei costi, perseguendo la razionalizzazione dei sistemi e dei processi e l'incremento della misura e del controllo, accrescendo le competenze e la professionalità del proprio personale.

MISSIONE

La missione di GAIA è:

- garantire con continuità acqua potabile e di buona qualità attraverso il mantenimento e miglioramento delle infrastrutture;
- assicurare l'allontanamento dei reflui attraverso sistemi capillari su tutto il territorio ed il loro trattamento con adeguati impianti di depurazione avvalendosi delle migliori tecnologie;
- perseguire una gestione del servizio efficace ed efficiente;
- contribuire ad assicurare la salute della popolazione, la sostenibilità dell'ambiente e la crescita socio-economica del territorio.

VALORI

1. Integrità

Essere autentici e responsabili del proprio agire. Onestà e fiducia sono le fondamenta della nostra azione, costituiscono la base della nostra credibilità e guidano ogni nostra attività.

2. Rispetto dell'ambiente

Utilizzare la risorsa idrica attuale garantendo la disponibilità e la qualità per le generazioni future e minimizzando l'impatto sull'ambiente attraverso una gestione responsabile del servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

3. Tutela dell'utenza

Assicurare il servizio a tutti gli utenti garantendo equità, eliminando i disservizi, agendo sui comportamenti scorretti che danneggiano la collettività e tutelando le fasce vulnerabili.

4. Professionalità

Garantire la massima competenza tecnica e relazionale, attraverso la ricerca e la formazione continua, il know-how del personale che si rafforza sul campo con l'impegno e la passione, nella consapevolezza degli scopi, dei principi e dei valori della Società.

5. Trasparenza e condivisione

Garantire una comunicazione efficace e diretta agli stakeholder esterni e a tutto il personale, esplicitando le azioni, le scelte, le criticità aziendali e assicurando l'ascolto e il coinvolgimento attivo.

6. Fierezza ed appartenenza

Dignità e giusto orgoglio. Consapevolezza di non essere venuti meno ai nostri impegni di Società che gestisce un servizio pubblico essenziale.

7. Approccio proattivo

Prevedere per tempo ciò che potrebbe accadere e adeguarvi con saggezza l'agire.

8. Sensibilità alla crescita del territorio

Volontà di contribuire fattivamente allo sviluppo sostenibile del territorio, tenendo conto delle specificità delle sue componenti economiche.

9. Ricerca dell'efficienza

Ricerca continua dell'ottimizzazione dei processi e delle soluzioni più efficienti per una maggiore produttività e un conseguente contenimento dei costi.

LE PRIORITÀ E GLI INDIRIZZI STRATEGICI

1. Rispondere alla richiesta di acqua potabile dell'utenza con un prodotto di qualità, distribuito con continuità ora e nel futuro

La missione di GAIA è:

- a) rinnovare la rete di distribuzione dell'acqua potabile;
- b) sviluppare e proteggere le fonti strategiche e prevenire i rischi nella filiera idropotabile;
- c) realizzare un sistema di tele-gestione integrato;
- d) migliorare la conoscenza e la gestione dell'infrastruttura;
- e) sviluppare un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza.

2. Minimizzare l'impatto ambientale e migliorare la qualità del servizio della raccolta e del trattamento degli scarichi

Noi riteniamo che il nostro compito sia anche quello di raccogliere e trattare gli scarichi degli utenti in modo da restituirli all'ambiente naturale con il minor impatto possibile.

Per realizzare questo obiettivo, a nostro giudizio, è necessario:

- a) rinnovare ed estendere le reti e gli impianti di raccolta e trattamento degli scarichi;
- b) sviluppare un sistema di gestione integrato qualità, ambiente e sicurezza.

3. Assicurare l'accesso al servizio alle utenze più deboli e vulnerabili

Noi pensiamo che sia necessario assicurare il massimo sforzo verso quelle utenze che presentano particolari problemi di sostenibilità verso gli incrementi tariffari.

Per questo riteniamo che sia necessario:

- a) Consolidare i processi a sostegno delle utenze disagiate

4. Migliorare il servizio all'utenza

Sulla base dei risultati delle indagini di Customer Satisfaction realizzati da Società indipendenti, crediamo che gli utenti si aspettino un miglioramento dei livelli di servizio. In particolare, attraverso:

- a) il miglioramento dell'accesso e dell'accoglienza dell'utente, nonché il miglioramento della capacità di offrire risposte positive all'utenza;
- b) la riduzione dei tempi di soluzione dei problemi dell'utenza.

5. Coinvolgere l'utenza e gli altri stakeholder nelle scelte aziendali

La nostra Società è una Società interamente pubblica di proprietà dei comuni del nostro territorio. Per questa ragione riteniamo che i programmi d'investimento, i livelli di servizio, le tariffe e altre questioni che attengono alla gestione del servizio siano oggetto di un confronto costante con gli utenti e con tutti gli stakeholder della società. In ragione di questo riteniamo che si debba:

- a) Ampliare la rendicontazione interna ed esterna

6. Mantenere ed accrescere la fiducia degli investitori e dei regolatori

Un programma di circa 320 milioni di investimenti da realizzare nei prossimi 18 anni, fino alla fine dell'affidamento (2017-2014). È necessario reperire sul mercato i finanziamenti necessari a realizzare gli investimenti previsti, costruendo un rapporto di fiducia con gli investitori.

- a) ottimizzando i costi;
- b) minimizzando il rischio e gestire il rischio residuo;
- c) rispettando i requisiti richiesti dai regolatori nella rappresentazione degli investimenti.

7. Migliorare l'efficacia/efficienza della struttura aziendale

Fanno parte di questa priorità:

- a) lo sviluppo di un sistema informativo integrato;
- b) il mantenimento e l'aumento delle competenze manageriali e tecnico professionali;
- c) l'allineamento dell'organizzazione con la strategia aziendale;
- d) il perseguimento di obiettivi di qualità e sicurezza dell'ambiente di lavoro.

GAIA S.p.A. dà attuazione alla presente Politica Integrata per la Qualità e l'Ambiente, garantendo il conseguimento dei propri indirizzi strategici, il soddisfacimento dei requisiti applicabili, inclusi i propri obblighi di conformità, la protezione dell'ambiente ed il miglioramento continuo delle prestazioni dei propri processi, comprese quelle ambientali, attraverso l'attuazione del Sistema di Gestione Integrata per la Qualità e l'Ambiente ed il proprio Piano Strategico.

Marina di Pietrasanta, 13 marzo 2018

Il Direttore
Paolo Peruzzi