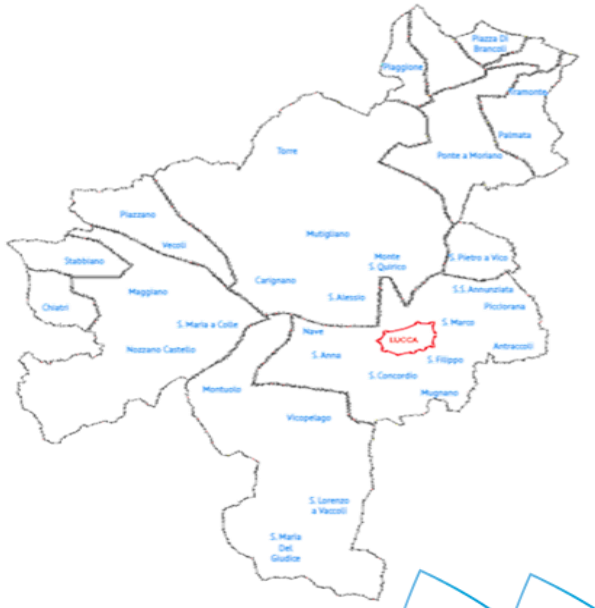
Politica di Gestione Integrata Aziendale

La Società

- GEAL S.p.A. è una **società partecipata** da Lucca Holding SpA (52%) ed Acea SpA (48%) e gestisce il **servizio idrico integrato** nel territorio del Comune di Lucca dal 1995, operando nel rispetto della regolazione del settore e della convenzione di affidamento del servizio con Comune di Lucca e Autorità Idrica Toscana;

- L'attività di GEAL è quella di preservare e migliorare la **qualità della risorsa idrica,** quale bene da gestire nel rispetto degli interessi comuni di tutte le parti interessate, puntando ad essere un riferimento di qualità del servizio, di innovazione per il territorio, di crescita per il personale, di risparmio energetico e di rispetto per l'ambiente.

	Principali dati relativi al servizio idrico aggiornati al 31/12/21:	
Acquedotto	Estensione rete idrica	**619,9 Km**
	Rete distribuzione acquedotto	**587 Km**
	Pozzi	**n. 47**
	Sorgenti di Captazione Acquedotto	**n. 37**
	Utenti allacciati alla rete idrica	**n. 41.380**
Fognatura e Depurazione	Estensione rete fognaria	**240,6 Km**
	Impianti di depurazione	**n. 3**
	Utenti allacciati alla rete fognaria	**n. 35.233**



La Politica dei Sistemi di Gestione

- GEAL identifica come scelta strategica la promozione della cultura della qualità, il rispetto dell'ambiente e la vicinanza al territorio, per realizzare **la sostenibilità della propria attività d'impresa,** attraverso la valorizzazione delle persone e la sicurezza sui luoghi di lavoro, la gestione efficiente delle risorse, la valutazione dei rischi e degli impatti e il dialogo costante con le parti interessate.

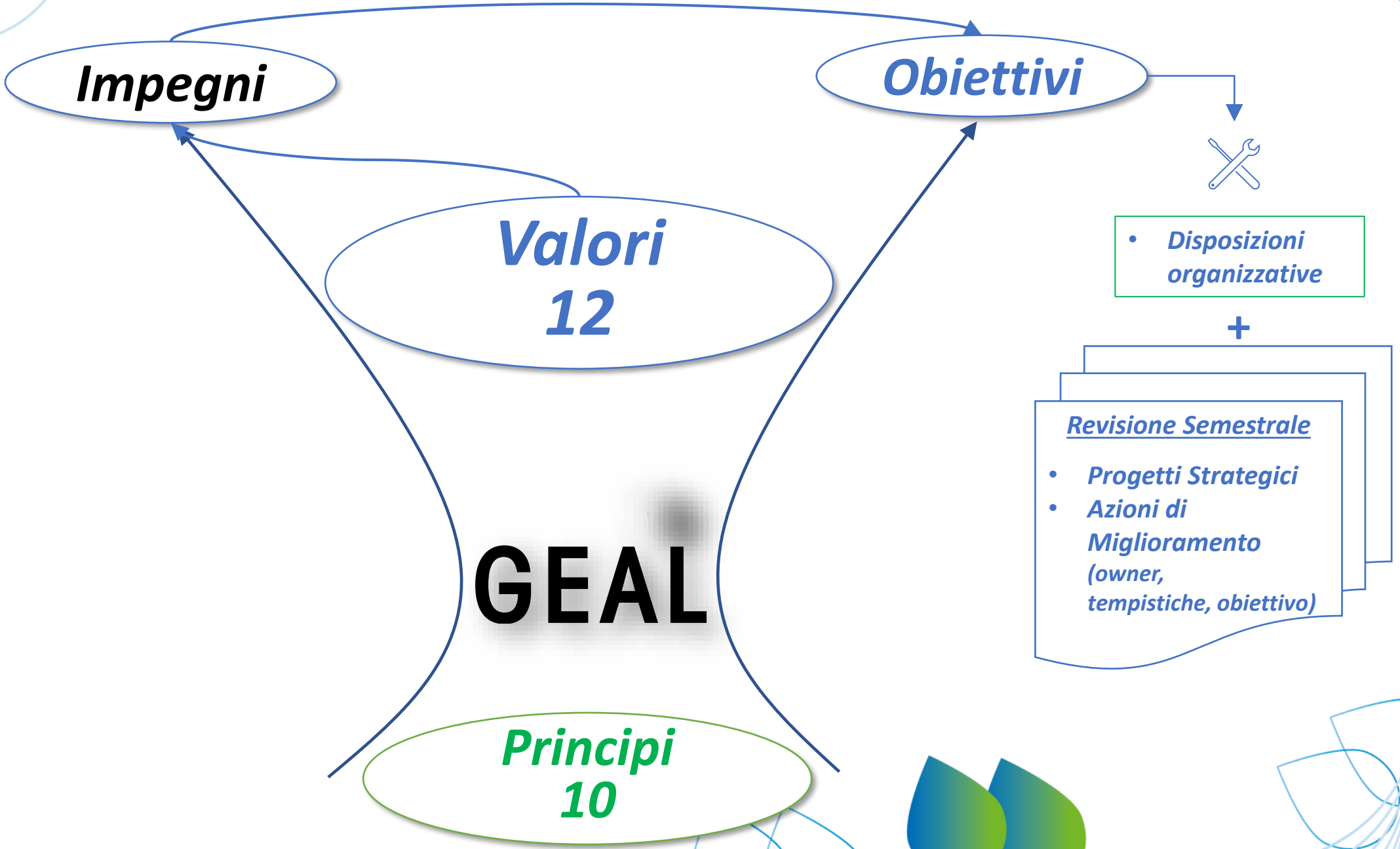
- La presente politica delinea quindi **i principi** ed i **valori,** a cui GEAL si ispira nello svolgimento delle proprie attività e *gli **impegni*** per attuarli, attraverso un percorso di miglioramento continuo, traducendoli in **obiettivi *specifici e misurabili***.

- A supporto di questa strategia tutto il personale di GEAL conferma il suo impegno ad adottare **sistemi di gestione** in conformità agli standard normativi di riferimento:
  - ✓ ISO 9001;
  - ✓ ISO 14001;
  - ✓ ISO 45001;
  - ✓ ISO 37001;
  - ✓ ISO 17025;
  - ✓ del modello di organizzazione, gestione e controllo ex D.Lgs.231/01.

SISTEMI DI GESTIONE CERTIFICATI

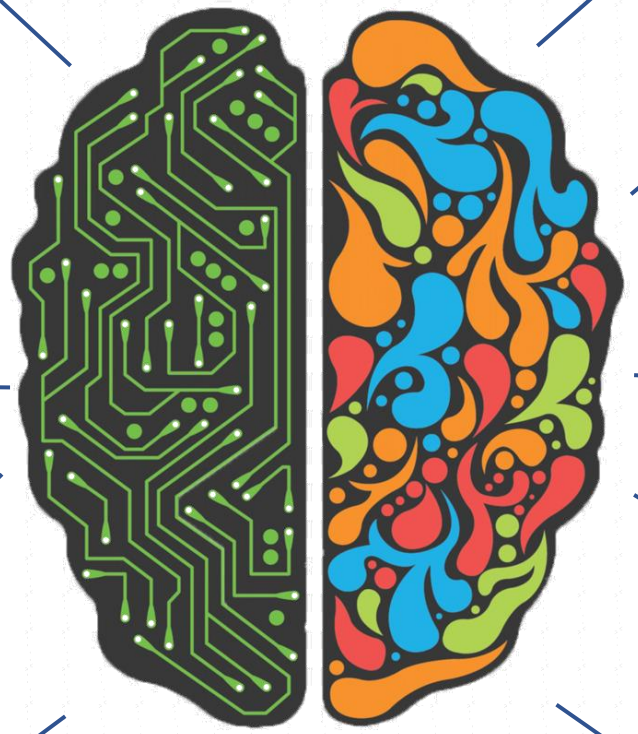
CERTIQUALITY

UNI EN ISO **9001:2015**
UNI EN ISO **14001:2015**
UNI ISO **45001:2018**
UNI ISO **37001:2016**


Impegni
Obiettivi
Valori
12
GEAL
Principi
10
• Disposizioni organizzative
+
Revisione Semestrale
• Progetti Strategici
• Azioni di Miglioramento (owner, tempistiche, obiettivo)

I 10 Principi

- Analisi
- Pianificazione
- Realizzazione
- Misurazione
- Miglioramento



- Passione
- Curiosità
- Coraggio
- Condivisione
- Perseveranza

I 12 valori

Sostenibilità economica
Realizzazione e Qualità
Catena di fornitura
Sicurezza sul lavoro
Cura e Sviluppo delle Persone
Legalità
Sostenibilità
Comunicazione
Rispetto dell'ambiente
Innovazione dei servizi da offrire ai clienti
Vicinanza al territorio
Innovazione tecnologica ed investimenti
GEAL

Cura e Sviluppo delle Persone

Impegni

1. Coinvolgere i lavoratori affinché siano responsabili delle attività svolte e dei risultati ottenuti
2. Valorizzare le persone secondo chiari modelli di sviluppo delle competenze, delle conoscenze e della consapevolezza incoraggiando la crescita professionale
3. Impegnarsi per la creazione ed il mantenimento di un clima di collaborazione inclusivo e multidisciplinare
4. Puntare alla partecipazione e al coinvolgimento di tutti nelle iniziative aziendali puntando al miglioramento continuo

Obiettivi

- Definizione ed attuazione di un piano di formazione pluriennale per tutti i lavoratori e coerente con i diversi profili professionali (Academy GEAL)
- Definizione ed attivazione di team di lavoro interfunzionali ed interaziendali legati al raggiungimento di obiettivi aziendali ed al miglioramento continuo
- Attivazione e ricerca di continue forme di supporto, assistenza e cura della persona e dei propri cari attraverso iniziative di welfare
- Progettazione e realizzazione di nuovi ambienti di lavoro sempre più sicuri, ordinati, ergonomici ed idonei a lavorare insieme

GEAL

Legalità

Impegni

1. Rispettare i requisiti normativi applicabili nello svolgimento della attività aziendali, in particolare in tema di prevenzione della corruzione, compreso ogni altro accordo, convenzione o prescrizione sottoscritta o adottata dall'azienda
2. Garantire che tutti i dipendenti ed i collaboratori adottino comportamenti in linea con il Codice Etico ed il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, ovvero basati su trasparenza, correttezza, lealtà ed integrità morali tali da impedire atti di corruzione
3. Agire sempre con integrità e lealtà anche quando le regole da rispettare non sono note ai nostri interlocutori e, ignorarle o disattenderle potrebbe comportare dei vantaggi
4. Garantire a tutti la possibilità di segnalare comportamenti sospetti non in linea con le previsioni normative o non adeguati rispetto ai principi generali, attraverso gli strumenti messi a disposizione dall'azienda
5. Nominare la funzione di conformità per la prevenzione della corruzione, con l'attribuzione della necessaria autorità ed indipendenza
6. Mantenimento di sistemi di segnalazione, anche anonimi, dei comportamenti sospetti

Obiettivi

- Adeguamento e progettazione delle procedure e processi aziendali
- Definizione ed attuazione di un piano di audit interno in grado di monitorare il rispetto degli adempimenti normativi
- Organizzazione di formazione specifica mirata alla creazione di sensibilità e consapevolezza al rispetto dei principi, modelli e regole aziendali
- Adeguamento del regolamento di fornitura del servizio applicando regole maggiormente tutelanti per l'utente (perdite occulte, utenti indiretti es. condomini)

GEAL

Sostenibilità

Impegni

1. Promuovere iniziative sostenibili nel campo ambientale e sociale nel territorio di competenza, sensibilizzando la clientela ad adottare comportamenti responsabili e virtuosi finalizzati al risparmio della risorsa idrica e al rispetto dell'ambiente
2. Ricercare la creazione di valore attraverso i processi e le attività aziendali
3. Garantire un approccio progressivo all'applicazione degli obiettivi di sviluppo sostenibile (SDGs) a noi applicabili, quali in particolare «Acqua pulita e igiene», «Lavoro dignitosi e crescita economica», «Industria innovazione e infrastrutture», «Consumo e protezione responsabile»
4. Essere i custodi dell'acqua e dell'ambiente del nostro territorio

Obiettivi

- Definizione della struttura e dei KPI con simulazione dei dati 2021 per la redazione del bilancio di sostenibilità
- Pianificazione pluriennale di interventi legati ad uno sviluppo sostenibile
- Proposta di iniziative correlate agli obiettivi dell'Agenda 2030 in corrispondenza delle giornate mondiali quali ad esempio dell'acqua e della terra
- Redazione del Water Safety Plan

GEAL

Vicinanza al Territorio

Impegni

1. **Individuare e promuovere investimenti finalizzati al miglioramento dei servizi erogati sul territorio (efficacia del esercizio, tutela risorsa e ambiente, sicurezza del personale e comunità)**
2. **Ottenere un risultato economico e operativo positivo e coerente con la missione aziendale**
3. **Aumentare la distribuzione della ricchezza sul territorio**
4. **Proporre e sostenere attività sui temi del servizio idrico integrato sul territorio**

Obiettivi

- **Realizzazione dei fontanelli**
- **Formazione ed informazione dedicate alle scuole ed università del territorio (es. progetto GenerAzione connessa)**
- **Donazioni ad enti e collaborazione con associazioni no profit**
- **Valutazione di interventi di restauro e valorizzazione di siti sul territorio**

Sostenibilità economica

Impegni

1. Perseguire efficacia, efficienza ed economicità delle attività e dei processi aziendali tenendo in considerazione gli impegni assunti nell'ambito del progetto di sostenibilità aziendale
2. Operare nel rispetto del budget che è funzionale alla tariffa intesa come utilizzo di denaro pubblico
3. Garantire per ciascuna attività di gestione e manutenzione il controllo e la corretta valutazione dei costi da sostenere
4. Valutare correttamente la creazione di valore degli investimenti da pianificare e pianificati anche in considerazione dei vincoli imposti dalla regolazione e dalle aspettative delle parti interessate

Obiettivi

- Conseguimento dei ricavi accessori previsti a budget con monitoraggio delle sotto-azioni per garantire il raggiungimento dell'obiettivo
- Definizione procedura di gestione investimenti per ogni singola commessa
- Costruire dashboard standardizzate per il controllo dei costi rispetto al budget definito

GEAL

Realizzazione e Qualità

Impegni

1. Perseguire il miglioramento continuo della qualità delle prestazioni, definendo obiettivi e traguardi di miglioramento misurabili su archi temporali definiti
2. Orientare l'organizzazione dei processi tramite un approccio basato sulla identificazione e gestione dei rischi
3. Creare valore garantendo il rispetto ed il perseguimento dei requisiti richiesti dalle parti interessate affinchè siano soddisfatte (utenti, cittadini, fornitori, dipendenti, enti pubblici, regolatore, azionisti, gruppi di interesse locali)
4. Mantenere il disegno dell'organizzazione e dei processi in modo efficace e chiaro

Obiettivi

- Attuazione del Piano Strategico e del Piano di Miglioramento
- Aggiornamento del contesto e dell'analisi dei rischi
- Accreditamento del laboratorio di analisi per garantire la qualità del servizio idrico ed un servizio primario al territorio

Salute e Sicurezza sul Lavoro

Impegni

1. Garantire il miglioramento delle condizioni della salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, minimizzando o eliminando i rischi e riducendo gli infortuni, grazie al coinvolgimento e alla partecipazione dei lavoratori o dei loro rappresentanti alle valutazioni in merito
2. Organizzare formazione, informazione e sensibilizzazione continua del management, delle figure responsabili e di tutti i lavoratori affinché siano posti nelle migliori condizioni per svolgere in piena sicurezza i compiti assegnati
3. Progettare ed implementare modelli organizzativi e processi produttivi in grado di prevenire possibili eventi accidentali, salvaguardare la salute e sicurezza di tutti i lavoratori adottando a tal fine le migliori tecniche e pratiche disponibili quale parte integrate dei processi
4. Attuare specifiche iniziative volte a coinvolgere attivamente tutti i soggetti esterni quali ad esempio appaltatori e fornitori presenti nei cantieri di competenza e alla promozione della salute
5. Attivare un dialogo improntato alla collaborazione con gli enti locali, le associazioni di categoria, le autorità di controllo, al fine di rendere chiaro e trasparente il percorso aziendale in termini di salute e sicurezza dei lavoratori

Obiettivi

- Attivazione di riunioni periodiche con il personale operativo volte alla condivisione dei temi sulla sicurezza ed alla sensibilizzazione alla segnalazione dei near miss (Safety briefing)
- Progettazione ed implementazione nuovi sistemi per il controllo attivo dei cantieri dove operano soggetti esterni
- Progettazione ed attivazione specifici workshop di sicurezza con gli appaltatori

Comunicazione

Impegni

1. Creare una modalità di comunicazione semplice, accessibile, chiara e trasparente verso tutti gli interlocutori aziendali
2. Fornire e garantire informazioni tempestive e aggiornate
3. Generare partecipazione e consapevolezza alle attività, progetti ed obiettivi aziendali
4. Contribuire alla corretta percezione dell'immagine aziendale a sostegno degli impegni dichiarati nella presente politica

Obiettivi

- Definizione di un programma della comunicazione aziendale interno e verso l'esterno
- Creazione della intranet aziendale
- Sviluppo di canali di comunicazione aziendali ed interaziendale (community GEAL, comunicazioni in bolletta, sito internet)
- Condivisione della politica dei sistemi di gestione aziendale

GEAL

Rispetto dell'ambiente

Impegni

1. **Promuovere iniziative e sensibilizzare l'utenza ad adottare comportamenti responsabili e virtuosi finalizzati al risparmio della risorsa idrica e al rispetto dell'ambiente**
2. **Progettare e condurre gli impianti e le reti e le attività aziendali con criteri atti a prevenire l'inquinamento, ridurre l'impatto ambientale, prevenire possibili eventi accidentali perseguendo l'impegno del miglioramento continuo delle performance ambientali**
3. **Adottare le migliori tecniche disponibili sul mercato in grado di garantire il miglioramento delle performance ambientali verificandone l'affidabilità nella conduzione e nella manutenzione degli impianti**
4. **Utilizzare adeguati strumenti di controllo e sistemi di monitoraggio sugli aspetti ambientali generati dalle attività e sui programmi di miglioramento adottati, identificando opportuni indicatori di prestazione in grado di fornire efficaci segnali di andamento su qualità dell'acqua distribuita, l'efficienza sul trattamento dei reflui o le perdite delle reti**

Obiettivi

- **Miglioramento delle tecnologie utilizzate presso l'impianto di depurazione con la finalità di garantire il rispetto dei parametri di scarico e ottimizzazione nella produzione dei rifiuti di processo, nonché riutilizzo delle acque di scarico**
- **Entro mar. 2022 definizione di una lista dei tratti di rete da sostituire nel 2022-2023**
- **Piano sostituzione autoveicoli elettrici nel 2022**
- **Installazione nuovi punti luce a LED presso impianto di depurazione**
- **Valutazione tecnico-economica per l'implementazione di un impianto fotovoltaico**
- **Standardizzazione dei sistemi di raccolta e smaltimento rifiuti in azienda**
- **Studio LCA sui fanghi di depurazione**
- **Riduzione della carta a seguito della digitalizzazione degli archivi contabili**

Innovazione dei servizi da offrire agli utenti

Impegni

1. **Assicurare il miglioramento continuo della qualità, continuità ed affidabilità del servizio**
2. **Prestare attenzione assoluta alla puntualità, efficienza, efficacia delle nostre prestazioni, garantendo continui controlli su processi di fornitura dell'acqua potabile e trattamento dei reflui, nonché dei tempi di erogazione dei servizi essendo consapevoli che le nostre azioni hanno un impatto diretto sulla qualità della vita delle persone che beneficiano dei nostri servizi**
3. **Offrire un servizio trasparente, semplice e accessibile in linea con gli standard del settore**
4. **Garantire la protezione e la tutela dei dati personali degli utenti**

Obiettivi

- **Adozione di procedure di semplificazione degli adempimenti a carico degli utenti (SPID, minimizzazione nelle richiesta di dati, minori passaggi nelle richieste, SOL…)**
- **Definizione degli standard di controllo delle performance servizi agli utenti**
- **Proposta di preventivazione per la divisone d'impianto condominiali**
- **Redazione del contratto solo fognatura**
- **Promozione dell'utilizzo di strumenti digitali maggiormente rispettosi dell'ambiente (es: bolletta web)**

Innovazione tecnologica e investimenti

Impegni

1. **Ottimizzare i costi di gestione e di investimento vincolati alla tariffa, con la finalità di perseguire la soddisfazione delle esigenze degli utenti e di tutti i portatori di interesse, tramite controllo e monitoraggio degli stessi**
2. **Adottare adeguate tecnologie che consentano il controllo e la gestione efficace delle risorse**
3. **Ricercare opportunità di finanziamento mirate ed adeguate ai nostri obiettivi**

Obiettivi

- **Adesione a progetti di finanziamento PNRR mirati all'innovazione infrastrutturale e tecnologica**
- **Sviluppo e applicazione dello smart metering**
- **Innovazione del processo di gestione degli interventi fognatura con valutazione dell'introduzione del sistema di WFM**
- **Sviluppo del software di gestione del personale (risorse umane, safety, incident e audit management)**

Catena di fornitura

Impegni

1. Operare affinchè i ns fornitori perseguano i nostri stessi valori e per questo adottiamo criteri di selezione e di valutazione che tengono conto di etica, qualità, ambiente, sicurezza, trasparenza ed anticorruzione oltre a sviluppare un rapporto di collaborazione leale e trasparente
2. Adottare clausole contrattuali che prevedono il rispetto delle politiche aziendali in tema di qualità, ambiente, salute e sicurezza, anticorruzione
3. Creare partnership e rapporti di reciproco beneficio mirati alla creazione di valore per entrambe le parti ed a raggiungere obiettivi di miglioramento
4. Rotazione dei fornitori e trasparenza nelle procedure di selezione

Obiettivi

- Adozione di procedure informatizzate che consentano la tracciabilità per la gestione degli acquisti
- Condivisione con i principali fornitori delle policies aziendali tramite incontri o comunicazione mirate
- Creazione dell'albo fornitori e revisione del Regolamento dell'attività contrattuale di GEAL