

## POLITICA AZIENDALE

### L'AZIENDA

Azienda Gardesana Servizi di Peschiera del Garda è una società per azioni di proprietà di:

- |                                     |                                     |
|-------------------------------------|-------------------------------------|
| 1. Comune di Malcesine              | 1. Comune di Malcesine              |
| 2. Comune di Brenzone               | 2. Comune di Brenzone               |
| 3. Comune di San Zeno di Montagna   | 3. Comune di San Zeno di Montagna   |
| 4. Comune di Torri del Benaco       | 4. Comune di Torri del Benaco       |
| 5. Comune di Costermano             | 5. Comune di Costermano             |
| 6. Comune di Garda                  | 6. Comune di Garda                  |
| 7. Comune di Cavaion Veronese       | 7. Comune di Cavaion Veronese       |
| 8. Comune di Bardolino              | 8. Comune di Bardolino              |
| 9. Comune di Lazise                 | 9. Comune di Lazise                 |
| 10. Comune di Castelnuovo del Garda | 10. Comune di Castelnuovo del Garda |

AGS S.p.A. fornisce, ai Comuni della sponda e dell'entroterra del lago di Garda, un servizio di captazione e distribuzione dell'acqua potabile ed un servizio di smaltimento e depurazione delle acque reflue applicando un sistema di gestione che opera in conformità ai requisiti delle norme UNI EN ISO 9001, UNI EN ISO 14001 e UNI EN ISO 45001. A tal fine vengono messe a disposizione dalla Direzione tutte le risorse necessarie.

L'azienda, ha la sede principale a Peschiera del Garda e per offrire un miglior servizio al cliente è presente con sedi operative e sportelli sul territorio gestito.

#### AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.P.A.

Via 11 Settembre 24, 37019, Peschiera del Garda (VR) | [ags@ags.vr.it](mailto:ags@ags.vr.it) | [www.ags.vr.it](http://www.ags.vr.it) | NUMERO VERDE SERVIZIO CLIENTI 800 905 559 | PEC [ags@pec.ags.vr.it](mailto:ags@pec.ags.vr.it)  
Reg. Imp. di VR e Codice Fiscale: 80019800236 | Partita IVA: 01855890230 | Cap. Soc. € 2.620.800,00 i.v.  
Azienda con sistema di gestione certificato conforme alle norme



## I NOSTRI PRINCIPI

- Offrire in qualunque occasione un elevato livello di qualità: per noi la qualità costituisce il “valore aggiunto” del nostro servizio pubblico.
- Rispettare i requisiti applicabili, il Cliente, i cittadini, le imprese, le istituzioni, i lavoratori, gli investitori, le future generazioni e le loro esigenze, applicando i principi di uguaglianza, imparzialità, trasparenza, continuità e regolarità.
- Favorire canali di comunicazione da e verso l'esterno attraverso la condivisione di strumenti digitali.
- Promuovere *cultura e competenze* mediante una formazione adeguata, sia in ambito personale che in quello professionale dei collaboratori, i quali sono protagonisti del miglioramento dei servizi e ricoprono un ruolo indispensabile nel processo di sviluppo sostenibile dell'impresa.
- Espandere l'azienda nell'acquisizione di competenze e di nuove attività connesse al suo oggetto sociale.
- *Impiegare strumenti innovativi per il controllo della rete idrica ed il suo efficientamento.*
- Mantenere e rafforzare il ruolo di azienda di riferimento nei settori di attività.
- Tutelare l'ambiente, ovvero tendere al continuo miglioramento delle nostre attività relativamente ai loro effetti sull'ambiente, alla conformità alla legislazione ambientale e alla prevenzione dell'inquinamento.
- Sviluppare, in un'ottica di sostenibilità, gli aspetti economici, ecologici e sociali dell'azienda.
- Tutelare la salute e la sicurezza dei lavoratori nel rispetto delle norme antinfortunistiche e nell'ottica della riduzione e del contenimento degli infortuni.

## STRATEGIE PER GLI STAKEHOLDERS

L'Azienda, al fine di raggiungere gli obiettivi che si è data, intende sviluppare le seguenti strategie per tutte le parti interessate (stakeholder), ed in particolare:

### Per il territorio, l'ambiente e i comuni serviti:

- accrescere il coinvolgimento e la consapevolezza ambientale della cittadinanza;
- prevenire qualsiasi forma di inquinamento derivante dalle attività aziendali;
- tutelare il patrimonio idrico, salvaguardando la qualità e la quantità dell'acqua erogata garantendo, contemporaneamente, il corretto convogliamento delle acque bianche e nere;
- monitorare le attività aziendali e ridurre, ove possibile, gli eventuali impatti negativi sull'ambiente.

### Per i Clienti:

- valutare costantemente le attese dei clienti al fine di migliorare continuamente la qualità dei servizi offerti anche tramite l'adozione di nuove tecnologie nel rispetto dei requisiti definiti nella Carta dei Servizi;
- favorire la comunicazione interna ed esterna, in modo da garantire un efficace flusso di informazioni ed un miglioramento dell'efficienza dei servizi nei modi e nei tempi di erogazione;
- offrire nuovi servizi commerciali e di pubblica utilità (multiutility).

### Per i collaboratori:

- sviluppare l'orientamento verso gli obiettivi aziendali attraverso il coinvolgimento del personale nella gestione dei processi e dei progetti aziendali incrementandone la motivazione;

- sviluppare costantemente le competenze delle risorse tramite attività di formazione e di addestramento, per migliorare l'efficienza dei processi organizzativi;
- assicurare un ambiente di lavoro sicuro e idoneo.

Per i fornitori:

- promuovere la collaborazione con i fornitori ritenuti idonei;
- promuovere la cultura della tutela della salute e della sicurezza nell'ambiente di lavoro.

Per tutti gli stakeholders:

- promuovere un dialogo con tutte le parti interessate (autorità pubbliche, associazioni, comitati di quartiere, enti pubblici e privati) impegnandosi a tenere conto delle loro esigenze nella gestione quotidiana dei processi organizzativi;
- favorire la nascita di alleanze strategiche per lo sviluppo dei servizi offerti e l'utilizzo in comune delle risorse.

La diffusione e l'attuazione della Politica Aziendale coinvolge tutto il personale della Società e gli altri Stakeholders in modo di poter conoscere, condividere e realizzare i principi espressi operando all'interno del Sistema Integrato di Gestione.

Data, 03 Gennaio 2023

IL DIRETTORE GENERALE  
(Ing. Carlo Alberto Voi)

