



Città di Asti

Carta dei Servizi Igiene Urbana

Città di Asti



AZIENDA CERTIFICATA

**Sistema Gestione Qualità
UNI EN ISO 9001:2008
CERTIFICATO N. 8674/03/S**

riferito a:

*“Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta di rifiuti solidi urbani,
spazzamento e lavaggio strade, raccolta differenziata”.*



Asti Servizi Pubblici S.p.A.

Forma abbreviata: A.S.P. S.p.A

*Corso Don Minzoni, 86
14100 Asti*

Centralino sede:

tel. 0141 434611

fax: 0141 434666

Mail : info@asp.asti.it

Sito web : www.asp.asti.it

PEC: asp.asti@pec.it

A cura:

- Comunicazione e Sistema Gestione Qualità: D.ssa Silvana Bertolotti
- Business Unit Igiene Urbana – Dirigente Igiene Urbana Ing. Gianluigi Masino

Rev. 01 del 18/05/2016



INDICE

Paragrafo		Pagina
	A.S.P. S.p.A ed i suoi servizi	5
1	LA CARTA DEI SERVIZI	6
1.1	Cos'è la Carta dei Servizi	6
1.2	Aggiornamento e diffusione	6
1.3	Riferimenti normativi e di indirizzo	6
1.4	Principi fondamentali	7
2	I SERVIZI DI IGIENE URBANA	8
2.1	Raccolta rifiuti urbani porta a porta	8
2.2	Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali	8
2.3	Raccolta rifiuti ingombranti	8
2.4	Gestione Ecocentro	10
2.5	Spazzamento stradale	11
2.6	Lavaggio stradale	11
2.7	Svuotamento cestini	11
2.8	Altri servizi	11
3	DESTINAZIONE DEI RIFIUTI	12
4	MONITORAGGIO E CONTROLLO	12
4.1	Autocontrollo operatori	12
4.2	Verifica da parte dei capisquadra	12
4.3	Audit di processo	12
4.4	Ispettori ambientali	12
4.5	Soddisfazione dei cittadini	12
5	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	13
6	QUALITÀ DEL SERVIZIO	13
7	LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI	14
7.1	Sportelli	14
7.2	Informazioni telefoniche	14
7.3	Altri canali di informazione	15
7.4	Segnalazioni e reclami	15
7.5	Gestione dei reclami e risposta al cittadino	15
8	IL PERSONALE	16
9	DOVERI DEI CITTADINI	16
10	LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)	18
	DATI ED OBIETTIVI	19
A	DATI 2015	19
B	OBIETTIVI E RISULTATI 2015	22
C	OBIETTIVI 2016	22

A.S.P. S.p.A ed i suoi servizi

A.S.P. S.p.A. è una Società per Azioni a prevalente capitale pubblico (55% Comune di Asti, 45% NOS Nord Ovest Servizi SpA).

A.S.P. S.p.A. è il principale gestore di servizi pubblici in ambito provinciale e gestisce il proprio patrimonio (risorse umane, reti, impianti, dotazioni patrimoniali e demaniali, tariffe e contributi pubblici) in stretta interazione con la Pubblica Amministrazione (Enti Locali e Autorità d'Ambito e di Bacino).

A.S.P. S.p.A. ha come missione la condivisione dell'interesse generale inteso come sviluppo del territorio, salvaguardia delle risorse e dell'ambiente, attenzione e tutela dei lavoratori non disgiunto dall'equilibrio finanziario e di bilancio. La ricerca dell'incremento della redditività d'impresa va infatti coniugata con una buona gestione dei beni strumentali e patrimoniali e con il miglioramento delle prestazioni di servizio in modo sempre più rispondente alle aspettative dei clienti.

La **politica aziendale** impegna tutta l'organizzazione ad erogare i servizi nel rispetto dei principi e dei criteri di eguaglianza, continuità, obiettività, giustizia ed imparzialità e nel rispetto ed in conformità alle normative di settore, dalla normativa ambientale e sulla sicurezza, dagli obblighi contrattuali derivanti dai Contratti di Servizio o di Concessione.

Organizzazione

A.S.P. S.p.A. ha una struttura multidivisionale plurifunzionale ripartita in Unità di Business: Igiene Urbana e Cimiteri, Trasporti e Mobilità, Servizio Idrico Integrato ed Energia.

Le "Business Unit" hanno il presidio organizzativo di tutto il processo operativo principale relativo al proprio settore di servizi e si avvalgono delle prestazioni comuni dei Servizi di Staff.

Certificazione

Al fine di assicurare ai terzi (portatori di interesse interni ed esterni) i propri principi organizzativi e gestionali è stato attuato e viene mantenuto un Sistema di Gestione per la Qualità, conformemente alla norma UNI EN ISO 9001, che interessa tutti i rami di attività di A.S.P. S.p.A.

Sede ed Unità Organizzative

La sede legale e amministrativa di A.S.P. S.p.A. è in Corso Don Minzoni n. 86 ed ospita la Direzione dell'Azienda, la Presidenza, la sede del Consiglio di Amministrazione, nonché gli uffici amministrativi, gli sportelli e l'Ufficio Tecnico acquedotto.

Business Unit Igiene Urbana

La B.U. Igiene Urbana è la Divisione di A.S.P. specificamente dedicata all'erogazione dei servizi descritti nel presente documento. La sede operativa della B.U. è ubicata ad Asti, in via Delle Corse 4.

1) LA CARTA DEI SERVIZI

1.1) Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra azienda e cittadino-cliente. Essa risponde, principalmente, ai seguenti obiettivi:

- garantire adeguata informazione ai cittadini circa i parametri rappresentativi del livello di servizio (ad esempio: frequenza ed orari di intervento per zona o strada);
- dichiarare gli impegni assunti da A.S.P. verso i cittadini nell'erogazione dei servizi e le azioni richieste agli utenti;
- descrivere le verifiche poste in essere sul rispetto degli impegni assunti, come parte del sistema di gestione di A.S.P.;
- dichiarare i risultati raggiunti nell'anno precedente e formulare gli obiettivi per l'anno successivo, in accordo con i parametri-obiettivo definiti nel Contratto di Servizio.

La Carta può dunque essere interpretata come un "documento di riferimento" per la tutela dei cittadini e, insieme, uno strumento utile per conoscere l'attività dell'azienda.

Le informazioni su come utilizzare i servizi di A.S.P. sono anche reperibili sul sito internet www.asp.asti.it.

I rapporti tra il Comune di Asti (Ente affidante) e A.S.P. sono regolati da un Contratto di Servizio, che formalizza i reciproci impegni e obblighi tra Ente Locale, titolare del servizio di gestione dei rifiuti urbani ed assimilati agli urbani, e A.S.P., erogatrice del servizio.

Il Contratto stabilisce la qualità di servizio che A.S.P. si impegna a garantire secondo gli standard previsti, provvedendo a monitorare lo scostamento tra i livelli di qualità previsti e quelli effettivamente erogati.

1.2) Aggiornamento e diffusione

La Carta dei Servizi è aggiornata ogni anno ed è a disposizione:

- in formato cartaceo presso la sede aziendale di C.so Don Minzoni 86, Asti
- in formato elettronico sul sito web: www.asp.asti.it

1.3) Riferimenti normativi e di indirizzo

La redazione della presente Carta dei Servizi fa riferimento in particolare a:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";
- Conferenza Unificata – Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali;
- Norma UNI EN ISO 9001;
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002:2015 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni";
- Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani del Comune di Asti;
- Regolamento d'Igiene della Città di Asti;
- Contratto di Servizio con il Comune di Asti.

1.4) Principi fondamentali

La Carta dei Servizi della Business Unit Igiene Urbana di A.S.P. S.p.A. è improntata a seguenti principi fondamentali:

Eguaglianza e Imparzialità

A.S.P. considera fondamentali i principi di eguaglianza dei cittadini e di imparzialità nei loro confronti, senza distinzione di genere, razza, lingua, religione, abilità, orientamento sessuale ed opinioni personali.

Efficacia ed efficienza

L'Azienda adotta, nell'ambito delle proprie competenze e nel rispetto degli standard prefissati, le misure necessarie ad erogare servizi improntati al continuo miglioramento della relativa efficacia ed efficienza.

Continuità

A.S.P. considera la continuità e la regolarità dei servizi come impegni fondamentali, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore indipendenti dalla volontà di A.S.P. e, in ogni caso, disciplinate dalla normativa regolatrice di settore. In particolare, l'Azienda comunica preventivamente quali siano i servizi minimi garantiti in caso di sciopero (questo adempimento può essere condizionato dai comportamenti di parti terze rispetto all'Azienda erogatrice).

Partecipazione

A.S.P. mantiene un rapporto di scambio informativo tra il Comune, l'Azienda e i cittadini (inclusi gli organismi di rappresentanza organizzata) sulle problematiche dei servizi erogati. A tal fine mette a disposizione appositi canali per comunicare reclami e suggerimenti, opportunamente valorizzati al fine del miglioramento continuo dei servizi.

Cortesìa

A.S.P. si impegna ad assicurare un comportamento verso i cittadini improntato a rispetto e cortesia.

Valutazione e miglioramento

A.S.P. promuove a tutti i livelli la cultura della valutazione delle prestazioni, avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie.

Tutta l'azienda è impegnata nel miglioramento degli standard di qualità.

Ambiente

A.S.P. opera costantemente nel rispetto della salvaguardia dell'ambiente, in particolare per il contenimento dei consumi e la valorizzazione dei materiali riciclabili.

Salute e sicurezza

La salute e la sicurezza dei cittadini e del personale costituiscono un impegno fondamentale e prioritario.

2) I SERVIZI DI IGIENE URBANA

La B.U. Igiene Urbana gestisce i seguenti servizi, descritti sinteticamente nelle pagine successive:

- Raccolta rifiuti urbani porta a porta
- Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali
- Raccolta rifiuti ingombranti
- Gestione Ecocentro
- Spazzamento strade
- Lavaggio strade
- Svuotamento cestini
- Altri servizi

2.1) Raccolta rifiuti urbani porta a porta

La raccolta dei rifiuti urbani nel comune di Asti è svolta prevalentemente con modalità porta a porta: i cassonetti delle diverse frazioni di raccolta sono posti all'interno dei cortili o delle pertinenze condominiali.

Le frazioni di rifiuti interessate sono: carta e cartone, plastica e lattine, frazione organica, sfalci e potature, residuo secco (rifiuti indifferenziati).

E' a disposizione dei cittadini uno sportello per la distribuzione di sacchetti e contenitori, ubicato presso la sede direzionale di A.S.P.

In particolare tale sportello fornisce gratuitamente a tutte le famiglie:

- un contenitore da 50 litri per la carta in cartonplast;
- una biopattumiera¹ da 10 litri per l'umido;
- una dotazione annuale di 150 sacchetti per l'umido¹ in materiale biodegradabile;
- una dotazione annuale di 50 sacchetti per la plastica e le lattine.

L'esposizione è a carico degli utenti nei giorni di passaggio previsti dall'apposito calendario fornito dal Comune di Asti e disponibile anche sul sito web www.asp.asti.it.

Sono inoltre previste specifiche raccolte differenziate per particolari utenze (come negozi, supermercati, ospedali, scuole...).

I dettagli delle modalità di conferimento sono riportati nella tabella alla pagina successiva.

2.2) Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali

La raccolta mediante contenitori stradali riguarda:

- la frazione del vetro;
- gli indumenti usati.

I dettagli delle modalità di conferimento sono riportati nella tabella alla pagina successiva.

2.3) Raccolta rifiuti ingombranti

Sono considerati rifiuti ingombranti i mobili, gli elettrodomestici ed altre apparecchiature elettriche/elettroniche (RAEE), i sanitari e similari.

Tali rifiuti sono raccolti a domicilio al livello stradale presso gli utenti su appuntamento telefonico al numero **0141.434751**, con un tempo di attesa variabile da 1 a 5 giorni.

Il servizio è gratuito per un intervento all'anno e fino ad un massimo di 2 mc. Per frequenze o quantitativi superiori, si applica una tariffa specifica pari a euro 26 per ciascun intervento aggiuntivo o scaglione di eccedenza (2 mc o inferiore).

In alternativa i rifiuti ingombranti possono essere conferiti dai cittadini direttamente presso l'ecocentro (v. 2.4).

RACCOLTA RIFIUTI URBANI - MODALITÀ PER LE VARIE TIPOLOGIE

Tipologia	Tipo contenitori	Modalità	Frequenza	Impianto di conferimento	Freq. lavaggi
Residuo secco (indifferenziato)	Grigio scuro ²	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico Settimanale nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	Bimestrale
Pile	Arancione	Stradale	Trimestrale	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
	Da interno	Nelle scuole dell'obbligo	Trimestrale		-
Farmaci	Da interno	Nelle farmacie	A chiamata	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Vetro	Campane verdi	Stradale	Settimanale	Eurovetro, Origgio (MI)	Lavaggio esterno al bisogno
	Verde scuro	Porta a porta	Settimanale (solo centro storico)		-
Plastica e lattine	Sacchi a perdere bianchi ³	Porta a porta	Settimanale nel centro storico e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Carta e cartone	Giallo	Porta a porta	Settimanale nel centro storico ⁴ e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Potature	Verde	Porta a porta (a richiesta) ⁵	Settimanale (Mensile dal 15/12 al 15/02)	GAIA SpA, San Damiano (AT)	-
Frazione organica	Marrone	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico e nel concentrico. Nelle frazioni settimanale nel periodo invernale, bisettimanale in quello estivo. Giornaliero (escl. festivi) per le grandi utenze.	GAIA SpA, San Damiano (AT)	Mensile. Sanificazione quindicinale con bioenzimi.
Indumenti usati	Bianco	Stradale	Settimanale	RECOTES srl, Verolengo (TO)	-

² Per le aree frazionali, in alternativa sacco grigio da 60 litri.

³ Per utenze di rilevanti dimensioni è previsto l'impiego di contenitori blu.

⁴ Bisettimanale per i negozi.

⁵ E' possibile conferire la frazione verde anche su chiamata al posto dei rifiuti ingombranti, con le stesse modalità e limitazioni (vedere 2.3).

2.4) Gestione Ecocentro

Per favorire nei cittadini la pratica della raccolta differenziata, A.S.P. e la Città di Asti mettono a disposizione il Centro di Raccolta Comunale ("Ecocentro") ubicato in via Ceca (zona industriale), con il seguente orario:

- dal lunedì al giovedì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 17.00;
- il venerdì dalle 08.30 alle 12.30 e dalle 14.30 alle 18.00;
- il sabato dalle 09.00 alle 13.00 con ingresso riservato alle sole utenze domestiche.

L'accesso agli utenti è consentito fino a dieci minuti prima dell'orario di chiusura.

Si tratta di un'area attrezzata dove i cittadini possono conferire gratuitamente:

- materiali recuperabili (carta e cartone, vetro, plastica, ferro, legno, scarti vegetali, toner, oli vegetali da cucina);
- batterie ed accumulatori;
- rifiuti ingombranti;
- piccoli quantitativi di materiali da demolizione (inerti);
- oli minerali esausti provenienti da auto e moto;
- apparecchiature elettriche/elettroniche "RAEE" (es. frigoriferi, lavatrici, televisori, tubi al neon, lampadine ecc.)
- pneumatici.

Ai privati cittadini l'accesso è consentito su esibizione di documento di identificazione, comprovante la residenza nel Comune di Asti.

Alle utenze non domestiche l'accesso è consentito mediante esibizione di una tessera, rilasciata da A.S.P. a seguito della stipula di apposita Convenzione.

I quantitativi massimi conferibili sono definiti in apposito regolamento disponibile presso l'Ecocentro e sul sito web www.asp.asti.it.

Negli orari di apertura gli addetti sono a disposizione per risolvere eventuali dubbi e fornire informazioni sulle operazioni di conferimento.

I rifiuti raccolti presso l'Ecocentro sono successivamente conferiti ai seguenti impianti:⁶

Tipologia	Impianto di conferimento
Ingombranti	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti
Ferro	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti
Legno	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti
Inerti	Ecoimpianti C.R.V. srl, Asti
Pneumatici	Vescovo Romano, Palazzolo V.se (VC)
RAEE	Consorzi di filiera - Centro coordinamento RAEE
Oli minerali	Grassano SpA, Predosa (AL)
Oli vegetali	Grassano SpA, Predosa (AL)
Batterie	Grassano SpA, Predosa (AL)
Toner	La Cometa scarl, Poirino (TO)

⁶ Per le tipologie raccolte anche sul territorio, si veda la tabella al paragrafo precedente.

2.5) Spazzamento stradale

A.S.P. assicura la pulizia di aree pubbliche attraverso una serie di servizi specifici.

Nel centro storico e nelle zone frazionali è attivo lo **spazzamento manuale**, che prevede la pulizia di strade e piazze, delle zone pavimentate delle aree verdi, delle fermate dei mezzi pubblici e dei marciapiedi.

Il servizio è suddiviso in zone, ciascuna presidiata da un operatore.

La frequenza è quotidiana (feriale) nel centro storico, quindicinale nelle frazioni.

Nei giorni festivi il servizio si svolge in forma ridotta.

Nel concentrico e nelle aree periferiche della città di Asti è attivo lo **spazzamento meccanizzato**, che prevede la pulizia ed il lavaggio con appositi mezzi e con l'ausilio di soffiatori per la pulizia dei marciapiedi.

La frequenza di spazzamento è settimanale nel concentrico, quindicinale nelle aree periferiche e industriali.

2.6) Lavaggio stradale

Tale servizio prevede in particolare:

- lavaggi periodici nel centro storico, con frequenza media quindicinale nel periodo estivo;
- lavaggio di tratti di pubbliche vie e piazze in occasione di campagne primaverili di pulizia della città e secondo necessità;
- lavaggio dei portici cittadini.

2.7) Svuotamento cestini

I cestini stradali presenti sul territorio cittadino vengono svuotati con frequenza:

- giornaliera nel centro storico;
- bisettimanale nel concentrico;
- quindicinale nelle zone industriali e nelle aree periferiche.

Sono inoltre presenti cestini specificamente destinati alle deiezioni canine, svuotati settimanalmente.

2.8) Altri servizi

A.S.P. effettua i seguenti ulteriori servizi:

- interventi specifici di raccolta foglie sulle principali alberate nel periodo autunnale;
- raccolta rifiuti presso i mercati rionali della città, con la contemporanea opera di spazzamento e lavaggio delle aree interessate;
- pulizia delle aree pavimentate di parchi e giardini;
- rimozione di scarichi abusivi e pulizia delle aree;
- raccolta di siringhe;
- supporto al Piano Neve Comunale (rimozione della neve e spargimento di sale nei limiti previsti dal Contratto di Servizio);
- diserbo stradale manuale e chimico dei cordoli stradali;
- pulizia e manutenzione dei servizi igienici pubblici;
- cancellazione scritte abusive e rimozione manifesti;
- accalappiamento cani randagi;
- soccorso di animali d'affezione mediante ambulanza veterinaria;
- interventi straordinari di pulizia in occasione di manifestazioni;
- pronto intervento per emergenze ambientali (es. sversamenti a seguito di incidente);

3) DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

Tutte le frazioni raccolte da A.S.P. sono indirizzate a piattaforme convenzionate e nel pieno rispetto della normativa applicabile (vedere anche le tabelle a pag. 9 e 10).

Nel caso delle raccolte differenziate, viene inoltre garantito il riciclo o recupero e, in caso di rifiuti pericolosi, lo smaltimento nel pieno rispetto dell'ambiente e della salute dei cittadini.

4) MONITORAGGIO E CONTROLLO

A.S.P. ha previsto specifici strumenti di monitoraggio e controllo relativi al livello quantitativo e qualitativo dei servizi resi alla cittadinanza, come parte del proprio sistema di gestione per la qualità (vedere par. 6):

4.1) Autocontrollo operatori

Gli operatori sono responsabilizzati sul corretto svolgimento delle attività assegnate e sono tenuti alla sistematica rendicontazione delle medesime al termine di ogni turno.

4.2) Verifica da parte dei capisquadra

Ogni caposquadra effettua periodici controlli sull'operato del personale assegnato e, nel caso emergano anomalie, intraprende gli eventuali provvedimenti necessari.

4.3) Audit di processo

A.S.P. pianifica ed esegue specifiche verifiche ("audit di processo") sullo stato di pulizia della città, sullo svuotamento dei cestini e sulla regolarità dei servizi di raccolta rifiuti e lavaggio cassonetti.

Eventuali anomalie sono gestite in accordo con le regole del sistema di gestione per la qualità aziendale (vedere par. 6), con l'obiettivo di ricercarne ed eliminarne le cause e favorire il miglioramento continuo.

4.4) Ispettori ambientali

A.S.P., su mandato del Comune di Asti, ha istituito un servizio di ispettori ambientali che, in collaborazione con il Comando di Polizia Municipale, effettua controlli e segnalazioni sul rispetto del Regolamento per la Gestione dei Rifiuti.

Il ruolo di ispettore ambientale è stato attribuito a dipendenti A.S.P. specificamente addestrati sui temi oggetto dei controlli, che includono: l'obbligo di effettuare la raccolta differenziata dei rifiuti, il corretto conferimento dei materiali, la tutela dell'igiene e decoro urbani, il contrasto dell'abbandono dei rifiuti.

4.5) Soddisfazione dei cittadini

L'Azienda svolge periodicamente indagini di soddisfazione dei cittadini ("Customer Satisfaction") per rilevare il livello di gradimento dei medesimi relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi migliorativi.

Le indagini possono avvenire mediante intervista telefonica o in campo, finalizzata a raccogliere informazioni su:

- frequenza di utilizzo del servizio;
- qualità percepita del servizio;
- preferenze sulla possibile evoluzione del servizio;
- analisi socio-demografica degli intervistati.

I servizi interessati sono:

- igiene urbana complessiva;
- raccolta rifiuti;
- spazzamento;
- personale A.S.P.;
- ecocentro cittadino;

- comunicazione.

Anche in questo caso, eventuali anomalie sono gestite nell'ambito del sistema di gestione per la qualità aziendale, al fine di ricercarne ed eliminarne le cause.

5) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

A.S.P. garantisce l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno, con le frequenze previste dal Contratto con il Comune di Asti (vedere tabella a pag. 9).

Il servizio è garantito, ad eccezione del verificarsi di situazioni eccezionali non gestite dall'Azienda quali ad esempio: interruzioni stradali, particolari fenomeni meteorologici, manifestazioni o altri eventi di ordine pubblico.

In caso di sciopero sono assicurati i servizi minimi essenziali in accordo con i disposti di legge e gli accordi applicabili.

Rientrano fra tali servizi in particolare:

- la raccolta e il trasporto dei rifiuti pertinenti a utenze scolastiche, mense pubbliche e private di enti assistenziali, ospedali, case di cura, comunità terapeutiche e altre utenze "sensibili";
- la pulizia dei mercati e delle aree di sosta attrezzate.

6) QUALITÀ DEL SERVIZIO

Al fine di rispondere al meglio alle esigenze dei cittadini, A.S.P. ha adeguato il proprio sistema di gestione aziendale ai migliori standard internazionali ed ha conseguito la certificazione secondo la norma internazionale ISO 9001, con il seguente campo di applicazione: *"Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta di rifiuti solidi urbani, spazzamento e lavaggio strade, raccolta differenziata"*.

Come parte del proprio sistema di gestione per la qualità, A.S.P. assicura il monitoraggio continuo e la misurazione dei propri processi lavorativi, al fine di dimostrare la capacità dei processi di ottenere i risultati pianificati.

A tal fine A.S.P.:

- rileva i dati relativi all'andamento del servizio (indicatori);
- li analizza ricercando potenziali miglioramenti;
- stabilisce annualmente obiettivi di miglioramento, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune di Asti (Contratto di Servizio).

I principali dati dei servizi e gli obiettivi stabiliti per l'anno 2015 sono riportati nelle pagine finali del presente documento.

Nelle successive edizioni della Carta dei Servizi sarà riportato il consuntivo degli obiettivi qui presentati, unitamente al loro aggiornamento per l'anno successivo.

7) LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

A.S.P. mette a disposizione dei cittadini diversi canali per ottenere informazioni riguardo ai servizi di igiene urbana.

Nota: Gli orari indicati sono validi **a partire dal 01/07/2016**.

Fino a tale data si faccia riferimento a quanto pubblicato sul sito web www.asp.asti.it.

7.1) Sportelli

Sportello	Indirizzo	Orari	Tipo informazioni/attività
Distribuzione sacchetti e contenitori	C.so Don Minzoni, 86	Dal lunedì al venerdì, dalle 8.30 alle 16.30 Sabato dalle 8.30 alle 12.30	Vedere par. 2.1
Ecocentro (c/o Sede centrale)	C.so Don Minzoni, 86	Lunedì e mercoledì dalle 8.30 alle 12.30, Giovedì dalle 14.30 alle 16.00.	Convenzioni con utenze non domestiche

7.2) Informazioni telefoniche

Servizio	Telefono	Orari	Tipo informazioni/attività
Centralino aziendale	0141.434611	Da lunedì a giovedì dalle 8.30 alle 12.45 e dalle 14.30 alle 17.30. Venerdì dalle 8.30 alle 13.00.	Informazioni generiche
Segnalazioni e reclami	0141.434612	Da lunedì a giovedì dalle 8.30 alle 12.45 e dalle 14.30 alle 17.30. Venerdì dalle 8.30 alle 13.00.	Vedere 7.4
Richiesta ritiro rifiuti ingombranti e sfalci	0141.434751	Da lunedì a venerdì dalle 14.30 alle 16.30. Sabato dalle 8.30 alle 12.30.	Vedere 2.3
Sportello Ecocentro	0141.434676	lunedì dalle 14,30 alle 16,30, martedì dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 16,30, mercoledì dalle 14,30 alle 16,30, giovedì dalle 8,30 alle 12,30, venerdì dalle 8,30 alle 12,30.	Convenzioni con utenze non domestiche

7.3) Altri canali di informazione

Fax	0141.434 666
Sito internet	www.asp.asti.it
e-mail	info@asp.asti.it
PEC	asp.asti@pec.it

7.4) Segnalazioni e reclami

Fra gli obiettivi di A.S.P., occupa una posizione di rilievo l'ascolto dei cittadini, attraverso la gestione delle segnalazioni pervenute, che integra ed arricchisce la rilevazione del loro livello di soddisfazione. I suggerimenti ed i reclami rappresentano un canale di comunicazione essenziale, oltre a costituire un contributo fondamentale per il controllo e il miglioramento della qualità del servizio offerto.

Al fine di favorire la comunicazione dei cittadini con l'Azienda, è stato creato un Ufficio centralizzato per la gestione di reclami e segnalazioni, che può essere contattato attraverso i seguenti canali:

- telefonicamente, al numero dedicato 0141.434612;
- in forma scritta, all'indirizzo: Ufficio Comunicazione - A.S.P. S.p.A. – Corso Don Minzoni, 86 – Asti;
- via fax, al numero 0141.434666;
- via e-mail, all'indirizzo: reclami@asp.asti.it.

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003.

L'informativa è presente sul sito www.asp.asti.it – L'AZIENDA – Privacy.

Informazioni indispensabili da indicare in caso di presentazione di reclamo sono:

- identificazione del reclamante (nominativo e recapito completo);
- data del reclamo;
- oggetto della segnalazione: giorno, ubicazione, servizio, descrizione dell'accaduto.

7.5) Gestione dei reclami e risposta al cittadino

A.S.P. provvede alla gestione delle segnalazioni attraverso:

- la registrazione delle medesime in un apposito strumento informatico;
- l'analisi di quanto segnalato mediante un'indagine conoscitiva interna;
- per quanto riguarda i reclami, qualora risultino fondati, la rimozione della non conformità e, se possibile, l'attuazione di un'azione correttiva che rimuova la causa all'origine della non conformità stessa.

A.S.P. procede quindi a rispondere per iscritto o telefonicamente entro e non oltre 30 giorni dal ricevimento del reclamo stesso.

Nel caso in cui il problema segnalato non fosse di competenza di A.S.P., il Cliente riceverà una specifica notifica.

8) IL PERSONALE

A.S.P. cura attentamente la competenza e la professionalità del proprio personale, anche mediante specifici interventi formativi, in particolare su temi relativi alla salute e sicurezza sul lavoro.

Il personale a contatto con i cittadini, nello svolgimento del proprio lavoro, è tenuto a trattare i medesimi con rispetto e cortesia, agevolandoli nell'esercizio dei loro diritti e fornendo loro le informazioni richieste.

Il personale è tenuto, inoltre, ad utilizzare un linguaggio chiaro e comprensibile.

9) DOVERI DEI CITTADINI

Gli impegni espressi in questo documento sono strettamente legati all'indispensabile collaborazione da parte dei cittadini, che sono tenuti in particolare a rispettare quanto previsto dai vigenti "Regolamento d'Igiene" e "Regolamento per la Gestione dei Rifiuti Urbani" della Città di Asti, oltre naturalmente alla legislazione regionale e nazionale.

Di tali Regolamenti si riportano nel seguito alcuni articoli significativi.

Art. 47 (Reg. Igiene) – Ingombri e depositi sul pubblico o di uso pubblico.

E' proibito di gettare, spandere o fare deposito, anche temporaneo, nelle vie o nelle piazze e su qualsiasi altro suolo pubblico, o nei fossi o nei canali municipali e presso gli edifici abitabili, di letame, di spazzature, di residui degli usi domestici o degli esercizi, di acque immonde, di rifiuti, di immondizie, di materie di rifiuto provenienti degli scavi di suoli fabbricati o delle demolizioni di edifici impregnate di materie fetide, di materie putrefattibili, di prodotti chimici, di oggetti nauseanti od incomodi per esalazioni, o tali da viziare l'aria respirabile.

Art. 12 (Reg. G.R.U.) – Modalità generali di conferimento

1. I rifiuti urbani, ingombranti e non ingombranti, quelli assimilati agli urbani e gli urbani pericolosi, devono essere conferiti a cura del produttore, il quale è tenuto a conservarli in modo da evitare qualsiasi dispersione o cattivo odore e ad osservare le norme di seguito indicate relativamente a ciascuno dei tipi elencati:

a) Rifiuti urbani non ingombranti e rifiuti speciali assimilati agli urbani:

i rifiuti urbani non ingombranti e speciali assimilati agli urbani vanno conferiti con le seguenti modalità:

a.1) Il conferimento dei rifiuti cui al punto 1.a) e 1.b) del precedente art.11 deve avvenire esclusivamente mediante i contenitori del sistema di raccolta vigente, ubicati con le modalità previste e pubblicizzate, nel rispetto dei parametri qualitativi/quantitativi previsti dal presente regolamento.

a.2) Non possono essere conferiti nei contenitori insieme ai rifiuti urbani ed assimilati agli urbani, i seguenti rifiuti:

- rifiuti urbani ingombranti
 - rifiuti speciali pericolosi
 - gli altri rifiuti speciali non assimilati (fra cui rifiuti inerti, rifiuti sanitari, parti di veicoli, ecc.)
 - sostanze liquide
 - materiali accesi
 - materiali metallici e non, che possono recare danno ai mezzi di raccolta e trasporto.
- a.3) Nella raccolta gli imballaggi voluminosi devono essere preventivamente piegati o sminuzzati, onde ridurre al minimo il volume.

a.4) E' vietato depositare i rifiuti nel contenitore quando il loro volume sia tale da impedire la chiusura del coperchio, onde evitare dispersioni. Nel caso di esaurimento della capacità di accoglimento del contenitore, il produttore conserva i rifiuti domestici medesimi nel luogo di produzione sino allo svuotamento del contenitore da

parte del gestore del servizio. Qualora il contenitore risulti pieno con coperchio aperto e/o rifiuto a terra il servizio verrà garantito conteggiando tanti svuotamenti aggiuntivi quanti ne saranno necessari a garantire la pulizia.

a.5) I materiali devono essere sempre inseriti all'interno dei contenitori e non possono essere conferiti al di fuori degli stessi. E' pertanto fatto divieto, a qualunque soggetto e su tutto il territorio comunale, di depositare i materiali all'esterno dei contenitori, sia pure in adiacenza, sia all'interno dei cortili che presso le campane stradali del vetro o presso eventuali cassonetti in zona frazionale.

b) Rifiuti urbani interni ingombranti

I rifiuti ingombranti di origine domestica sono conferiti e asportati secondo le seguenti modalità:

b.1) Il servizio dovrà essere richiesto dall'utente al gestore del servizio, concordando con lo stesso le modalità del ritiro (tipo di rifiuto, quantitativo da ritirare, luogo). Il servizio è gratuito per il primo intervento e a pagamento dal secondo intervento, nell'arco di un anno solare; è comunque a pagamento per interventi che richiedano l'utilizzo di un mezzo con capacità di carico superiore a 2 mc. Le tariffe sono stabilite dal gestore del servizio.

b.2) I materiali dovranno essere posizionati al piano terreno in prossimità dell'ingresso, nel giorno e orario concordato con il gestore del servizio.

b.3) E' vietato l'abbandono di rifiuti ingombranti sul suolo pubblico.

c) Rifiuti urbani pericolosi

I seguenti rifiuti urbani pericolosi sono oggetto di separato conferimento, secondo le seguenti modalità:

c.1) Le pile esauste devono essere conferite negli appositi contenitori stradali e/o presso le isole ecologiche e le stazioni di conferimento.

c.2) I farmaci scaduti o non più utilizzati dalle utenze domestiche devono essere conferiti dagli stessi utenti negli appositi contenitori collocati presso le farmacie.

c.3) Gli altri rifiuti urbani potenzialmente pericolosi costituiti da prodotti e relativi contenitori etichettati "T" e/o "F" e/o "TV" e/o "Xn" e/o "Xi", vernici, inchiostri, adesivi (CER 200112), solventi (CER 200113), prodotti fotochimici (CER 200117), pesticidi (CER 200119) tubi fluorescenti ed altri rifiuti contenenti mercurio (CER 200121), rifiuti ingombranti contenenti CloroFluoroCarburi, rifiuti provenienti dal "fai da te domestico", ecc. devono essere conferiti dagli utenti stessi presso le stazioni ecologiche attrezzate, o Ecocentri comunali, compatibilmente con le quantità previste dagli appositi regolamenti di gestione.

Art. 16 (Reg. G.R.U.) – Modalità di conferimento ai fini della raccolta differenziata di materiali destinati al recupero

1. Il Comune ha l'obbligo di raggiungere le percentuali minime di raccolta differenziata dei propri rifiuti secondo le percentuali fissate dalle vigenti normative, per permettere il riciclo ai fini della produzione di nuovi beni e di energia. L'utente deve pertanto obbligatoriamente conferire in modo separato tutte le diverse frazioni di rifiuti urbani e dei rifiuti primari da imballaggio.

2. Le frazioni di rifiuti per le quali è istituito apposito servizio di raccolta differenziata per il recupero di materiale ed energia devono essere conferite con le modalità di seguito specificate:

a) Ad ogni tipologia di materiale da raccogliere corrisponde un contenitore di colore specifico e riportante la scritta del residuo al quale è destinato, in modo da agevolare il conferimento.

b) Ad ogni tipo di raccolta corrisponde una giornata settimanale con relativi orari sia per l'utenza, ovvero di esposizione del contenitore nel porta a porta, che di raccolta. Nell'esposizione fronte strada è fatto obbligo all'utente di rispettare tali giorni e orari.

c) Nei casi in cui la raccolta venga effettuata in orario serale, i contenitori o i sacchi vanno esposti non oltre h.1,30 prima dell'orario stabilito per il passaggio di raccolta.

d) E' vietato introdurre materiale non conforme alla tipologia del rifiuto oggetto della raccolta differenziata alla quale il contenitore è destinato. E' vietato conferire il materiale oggetto di specifica raccolta differenziata nei contenitori dei rifiuti indifferenziati.

Art. 55 (Reg. G.R.U.) - Sanzioni

1. Per le violazioni delle disposizioni del presente regolamento, fatte salve quelle previste e punite dal D.Lgs.152/2006 e da altre normative specifiche in materia, si applica la sanzione amministrativa pecuniaria da €. 25,00 a €. 500,00 per ogni infrazione contestata, salvo le ipotesi di cui al comma seguente. *(omissis)*

10) LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

A decorrere dal 1° gennaio 2014 è stata istituita in tutti i comuni del territorio nazionale la tassa sui rifiuti (TARI), che sostituisce il precedente tributo comunale sui rifiuti e sui servizi denominato "TARES". Il tributo è dovuto da chiunque possiede o detenga a qualsiasi titolo locali o aree scoperte a qualsiasi uso adibiti, suscettibili di produrre rifiuti urbani.

A.S.P. non si occupa della riscossione di tale tassa.

Per ottenere informazioni telefoniche contattare l'Ufficio Tributi del Comune di Asti.

DATI ED OBIETTIVI

In questa sezione sono presentati i dati fondamentali del servizio di Igiene Urbana di A.S.P., unitamente agli obiettivi assunti per il 2015.

A) DATI 2015

TERRITORIO SERVITO (CITTÀ DI ASTI):

Residenti:	N° 76.437 al 31/12/2015 (da Anagrafe Comunale)
Superficie:	kmq 151
Densità:	506 abitanti per kmq
Utenze domestiche	N° 34.649
Utenze non domestiche	N° 5.712

LA DIVISIONE ("BUSINESS UNIT") IGIENE URBANA DI A.S.P.:

Sede direzionale	Corso Don Minzoni 86 – Asti
Sede operativa	Via delle Corse 4 – Asti
Dirigenti	N° 1
Totale dipendenti, di cui:	N° 197
- Impiegati	N° 10
- Addetti ai servizi e operai	N° 187
Mezzi leggeri ⁷	N° 77
Mezzi pesanti ⁸	N° 114
Autovetture e furgoni	N° 20

⁷ Mezzi con peso totale a terra fino a 3,5 t.

⁸ Mezzi con peso totale a terra superiore a 3,5 t.

RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Rifiuti raccolti (escluse sabbie di spazzamento)	11.079 t
Rifiuti raccolti pro capite	144,94 Kg
Totale contenitori	N° 31.134
Volumetria totale	8.627820 litri
Volumetrie a disposizione/abitate	112,87 l/ab
Volumetrie svuotate	16,27 l/ab/g
Abitanti per contenitore	2,46 ab./cont.

RACCOLTE DIFFERENZIATE⁹

Rifiuti totali raccolti (R.D.)	20.510 t
% Raccolta Differenziata ¹⁰	59,67 %
Pile (RUP)	5.378 Kg
Farmaci (RUP)	6.372 Kg
Vetro	2.926 t
Plastica e Lattine	2.201 t
Carta e cartoni	4.565 t
Potature	3.054 t
Frazione organica	6.037 t
Indumenti usati	284 t
Apparecchiature Elettriche/ Elettroniche (RAEE)	457 t
Ingombranti	1.906 t
Ritiri ingombranti a domicilio	N° 1.080

⁹ Sono inclusi i conferimenti presso l'ecocentro comunale di Via Ceca, quando applicabile.

¹⁰ Calcolo secondo la D.G.R. 43 - 435 del 10/07/2000.

SPAZZAMENTO, LAVAGGIO E GESTIONE CESTINI STRADALI

Spazzamento meccanizzato	28.100 Km spazzati
Spazzamento manuale feriale	42.075 Ore
Spazzamento manuale festivo	2.059 Ore
Lavaggio strade	724 Ore
Cestini stradali	N° 1.138
Abitanti/cestino	67,17 ab./cest.

MONITORAGGIO E CONTROLLO

Audit di processo eseguiti	N° 324
Esito audit di processo ¹¹	3,60
Ispettori ambientali attivi	N° 7
Segnalazioni ispettori ambientali	N° 431

SEGNALAZIONI E RECLAMI

N° totale segnalazioni/reclami (Igiene Urbana Asti e frazioni)	N° 897
Reclami risolti entro 30 giorni	73,3%
Tempestività di ASP a rispondere a segnalazioni/reclami ¹²	7,3 (scala 1-10)

¹¹ Media dei risultati degli audit di processo, con i seguenti possibili valori: 1=scarso, 2= insufficiente, 3= sufficiente, 4 = ottimale.

¹² Dati ricavati da indagine di soddisfazione dei cittadini svolta nel mese di maggio 2014 con interviste dirette (scala utilizzata: 1-10).

B) OBIETTIVI E RISULTATI 2015

Nella seguente tabella sono riportati i risultati raggiunti a fronte degli obiettivi stabiliti nella precedente edizione della Carta dei Servizi:

Servizio	Aspetto	Obiettivi 2015	Risultati 2015	Note
Raccolta domiciliare rifiuti differenziati e indifferenziati	1) Numero di servizi non completati entro l'orario previsto	350	359	Obiettivo da ritenersi raggiunto in quanto lo scostamento è inferiore al 3%
Raccolta pile	2) Quantitativi di pile raccolte	6.420 Kg	5.378	Nonostante estensione servizio nelle scuole non vi è stata una adeguata risposta da parte dell'utenza.
Raccolta plastica/lattine	3) Percentuale di impurità nella raccolta plastica/lattine	Inferiore all'8%	14,49%	Nonostante le campagne di sensibilizzazione non vi è stata una adeguata risposta da parte dell'utenza.
Raccolta carta/cartone	4) Percentuale di impurità nella raccolta carta/cartone	Inferiore al 2,5%	4,69%	Nonostante le campagne di sensibilizzazione non vi è stata una adeguata risposta da parte dell'utenza
Ecocentro	5) Rifiuti (codici CER) conferibili da parte dell'utenza domestica	Estensione a tipologia "vernici"	Non svolta	Riprogrammata per il 2016
Spazzamento strade	6) Strade pulite/decorose ¹³	3,00	3,00	
Spazzamento strade	7) Pulizia aiuole spartitraffico	Estensione del servizio	Raggiunto	
Cestini	8) Contenitori per le deiezioni canine	Manutenzione straordinaria contenitori	Raggiunto	

C) OBIETTIVI 2016

A.S.P. ha stabilito i seguenti obiettivi di miglioramento per il 2016, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune di Asti (Contratto di Servizio):

Servizio	Aspetto	Risultati 2015	Obiettivi 2016
Sportello distribuzione sacchetti e contenitori	1) Orario al pubblico	13.30 ore/settimana	44 ore/settimana
Servizio telefonico di richiesta ritiro rifiuti ingombranti e sfalci	2) Orario al pubblico	7.30 ore/settimana	24 ore/settimana
Raccolta domiciliare rifiuti differenziati e indifferenziati	3) Numero di servizi non completati entro l'orario previsto	0,96%	Inferiore a 1%
Ecocentro	4) Rifiuti (codici CER) conferibili da parte dell'utenza domestica	Come da Regolamento (v. 2.4)	Estensione a tipologia "vernici"

¹³ Indicatore calcolato a partire dai risultati degli audit di processo (vedere 4.3), con i seguenti possibili valori: 1=scarso, 2=insufficiente, 3=sufficiente, 4=ottimale.

Spazzamento strade	5) Strade pulite/decorose	3,00	Superiore a 3
Cestini	6) Cestini stradali	-	Manutenzione straordinaria contenitori

---°°°---