



Bilancio di Sostenibilità 2019



Sommario

INTRODUZIONE	5	3. STANDARD AMBIENTALI	39
Lettera agli Stakeholder	6	Business Unit Servizio Idrico Integrato	40
Nota metodologica	8	Business Unit Igiene Ambientale	52
1. CHI SIAMO	11	Business Unit Trasporti e Mobilità	56
Nome dell'organizzazione	12	Business Unit Servizi Cimiteriali	58
Attività, marchi, prodotti e servizi	12	4. STANDARD SOCIALI	63
Ubicazione sede aziendale	14	Occupazione	64
Paesi di operatività	14	Rapporti nella gestione del lavoro	65
Assetto proprietario e forma legale	14	Salute e sicurezza dei lavoratori	65
Mercati serviti	15	Formazione e istruzione	66
Dimensione dell'organizzazione	16	Pari opportunità	67
Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	17	Non discriminazione	67
Catena di fornitura	18	Libertà di associazione e contrattazione collettiva	67
Cambiamenti dell'organizzazione	18	Lavoro infantile, forzato o obbligato	67
Approccio prudenziale e gestione del rischio	18	Comunità locali	68
Iniziative esterne in ambito economico, sociale e ambientale	19	Valutazione sociale dei fornitori	68
Digitalizzazione	19	Privacy dei clienti	68
Partecipazione ad associazioni di categoria	21	Salute e sicurezza dei clienti, etichettatura e <i>compliance</i> socio-economica	69
Valori, principi, standard e norme di comportamento	21	ULTERIORI INFORMAZIONI	71
Sistema di <i>governance</i>	22	Società incluse nel Bilancio di Sostenibilità	72
Gli Stakeholder dell'Azienda	24	Processo per la definizione dei contenuti del report e del suo perimetro	72
Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	26	Elenco degli argomenti e delle aree d'interesse	72
Identificazione e selezione degli Stakeholder	26	Periodo di rendicontazione, data dell'ultimo report pubblicato	72
Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	26	Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità	72
2. STANDARD ECONOMICI	29	Opzione di rendicontazione GRI scelta e indice dei contenuti dello Standard GRI	74
Performance economica	30		
Presenza sul mercato	33		
Impatti economici indiretti	33		
Pratiche di approvvigionamento	35		
Lotta alla corruzione	36		



Introduzione

Lettera agli Stakeholder

Con il suo primo Bilancio di Sostenibilità, riferito ai dati aziendali del 2018, ASP S.p.A. ha voluto aggiungere, a quelli già esistenti e consolidati, un ulteriore strumento di interlocuzione con il cittadino e i principali Stakeholder che gravitano attorno l'attività della *Multiutility*.

Il documento pubblicato al termine dello scorso anno, ha instaurato un dialogo con le persone e i soggetti interessati, ognuno dalla sua particolare angolazione, all'attività dell'Azienda: fornitori, enti locali, associazioni ambientaliste, ma anche, in un elenco che non può in questa sede essere esaustivo, e di ciò ci scusiamo, comitati di cittadini, istituti di formazione, ordini professionali: a tutti gli Stakeholder va da parte di ASP S.p.A. un sincero "*grazie*" per il prezioso contributo apportato al progetto del Bilancio di Sostenibilità; per un'azienda che offre servizi al cittadino, infatti, è imprescindibile l'interazione con tutti quei soggetti che, essendo espressione diretta del territorio astigiano, rappresentano una tessera essenziale nel puzzle della comunità.

Anche alla luce dei risultati emersi, nella costruzione della sua strategia aziendale, la *governance* di ASP S.p.A. punta alla centralità di due elementi: la persona e l'ambiente.

Il difficile momento vissuto a causa della pandemia che ha segnato l'anno che si sta per concludere, ha evidenziato che la crescita non può e non deve essere solo economica, nel senso monetario del termine, ma soprattutto morale e condivisa: le sfide, infatti, possono essere vinte solo se combattute insieme, il



comportamento del singolo non è mai privo di conseguenze per gli individui che con lui compongono la comunità e il tessuto sociale del territorio.

Anche questo è sostenibilità.

Così è accaduto durante la pandemia e così, più banalmente, accade se facciamo riferimento a una problematica che, anche se in maniera meno violenta, affligge la nostra città, quale è quella del decoro urbano e della pulizia di Asti.

Su questa problematica ASP S.p.A. prodiga un impegno continuo nell'aumentare l'efficacia dei suoi interventi, ma se si vuole raggiungere il risultato auspicato, cioè una città più bella e pulita che diventi risorsa anche economica per il territorio, non si può prescindere da un gioco di squadra dove tutti si impegnino nel tenere un comportamento virtuoso; così, ad esempio, è fondamentale che il cittadino eviti di buttare la cartaccia per terra, come pure che l'esercente commerciale di prodotti alimentari sensibilizzi la sua clientela al corretto smaltimento del rifiuto dopo la consumazione.

La condivisione delle responsabilità, oltre che dei risultati, dunque, è ciò che ASP S.p.A., come azienda che fornisce servizi pubblici, mette al centro della sua strategia aziendale per soddisfare i bisogni del cittadino e che traspare dal secondo Bilancio di Sostenibilità in relazione ai dati del 2019.

Il Presidente
Dott.ssa Vincenzina Giaretti

Firma su originale

L'Amministratore Delegato
Ing. Paolo Golzio

Firma su originale

Nota metodologica

Come nel precedente Bilancio di Sostenibilità, anche quest'anno ASP S.p.A. ha potuto avvalersi del supporto metodologico del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino e, a tale proposito, pare opportuno sottolineare che la precedente collaborazione ha portato anche ad una eccellente pubblicazione scientifica: è stato, dunque, riconosciuto e validato il metodo scientifico adottato lo scorso anno per la redazione del Bilancio di Sostenibilità.

Il supporto da parte dell'Università di Torino nasce dalla volontà di ASP S.p.A. di essere continuamente aggiornata sugli strumenti di rendicontazione e sulle ultime ricerche scientifiche in tema di sostenibilità, che dimostrano che gli strumenti utilizzati dalle aziende sono spesso burocratici e poco gestionali; essi raramente documentano le azioni e i risultati ottenuti al fine di garantire una sostenibilità di medio e lungo periodo, ma rendicontano la "sostenibilità" attraverso documenti statici e ripetitivi perdendo di vista l'intero sistema.

A tal riguardo ASP S.p.A. intende seguire il recente trend scientifico che mostra l'aumento dell'uso di strumenti utili ad integrare i vari documenti aziendali fra cui il Bilancio d'esercizio, Certificazioni di qualità, ambientali e altre basi informative: la più grande risorsa del nuovo millennio, infatti, sono i dati e tuttavia, se non utilizzati correttamente, possono rappresentare in modo fuorviante la realtà aziendale.

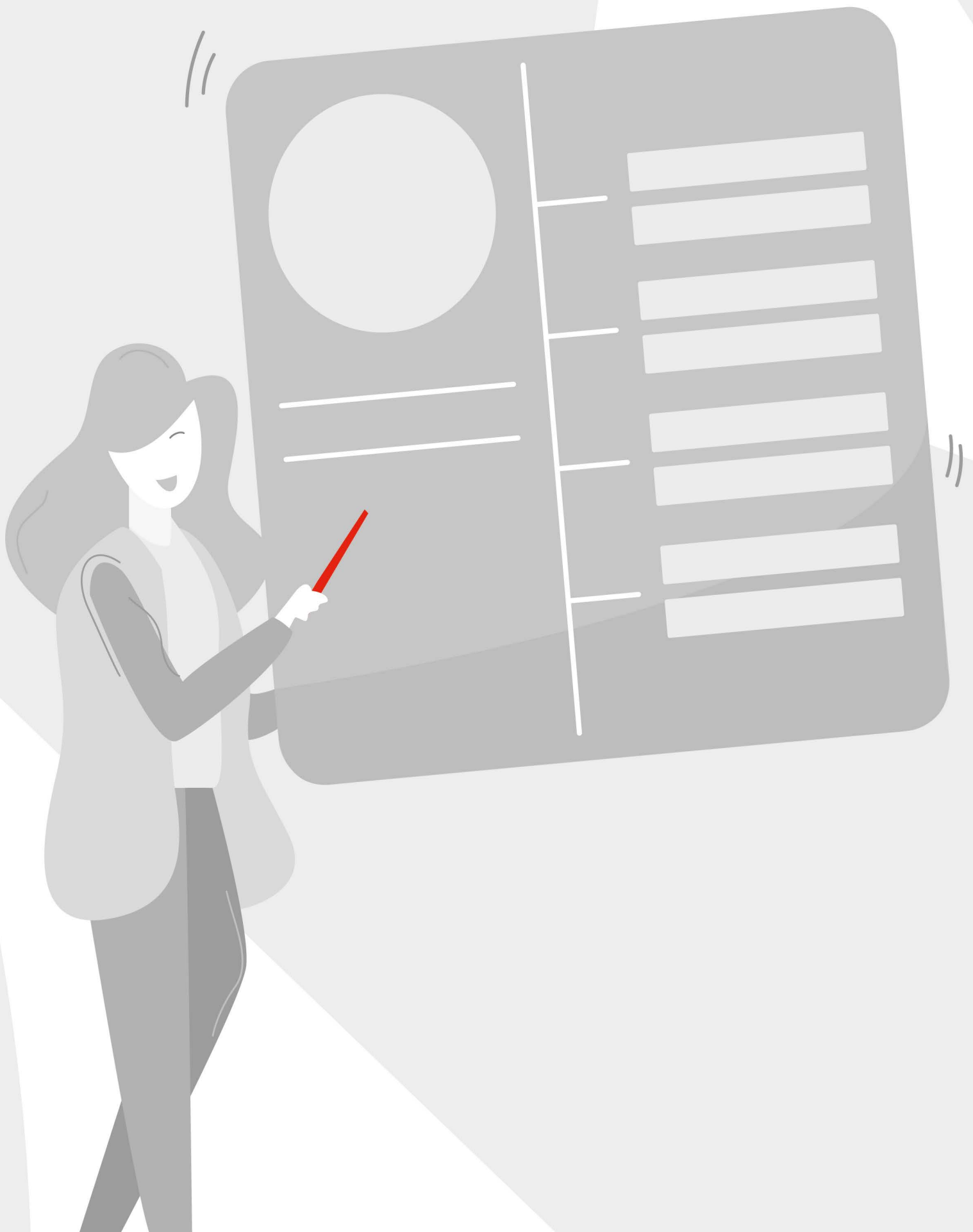
In tale ottica, quest'anno è stato avviato un lavoro gestionale volto ad integrare indicatori di performance provenienti da diverse fonti in un unico documento, il Bilancio di Sostenibilità.

Il documento è stato redatto in conformità con i principi degli *Standard GRI - Global Reporting Initiative*, in particolare seguendo la "*Core option*". L'utilizzo degli *Standard GRI* ha permesso di comunicare i risultati economici, ambientali e sociali con un linguaggio riconosciuto a livello globale e comprensibile a tutti gli Stakeholder. Nella redazione di questo documento, ASP S.p.A. ha seguito i principi imposti dagli *Standard GRI* assicurando la completezza e la comparabilità delle informazioni rispetto agli anni precedenti. Come già avvenuto per la redazione dello scorso bilancio, alcuni *Standard GRI* sono stati adattati e/o modificati al fine di rappresentare al meglio il percorso di sostenibilità dell'azienda.

Attraverso questo Bilancio di Sostenibilità, ASP S.p.A. vuole continuare a dialogare con tutti gli Stakeholder in modo trasparente e condividere i risultati del percorso di sostenibilità attraverso un continuo coinvolgimento di tutte le funzioni aziendali con lo scopo di individuare gli indicatori capaci di rappresentare in modo preciso, chiaro ed esaustivo la realtà aziendale.

Il Bilancio di Sostenibilità, che è stato approvato dal Consiglio d'Amministrazione in data 19 novembre 2020, è organizzato in cinque capitoli. Il primo capitolo denominato "*Chi siamo*" include le principali informazioni sull'ASP S.p.A. In particolare, esso include tutti i "*General Disclosures*" degli *Standard GRI* riferiti alla "*Core option*". Il secondo, terzo e quarto capitolo includono gli approcci manageriali e gli Standard economici, sociali ed ambientali. Infine, l'ultimo capitolo denominato "*Ulteriori Informazioni*" include dati utili per rispondere agli Standard GRI.





Chi Siamo



Nome dell'organizzazione

ASTI SERVIZI PUBBLICI S.P.A.

Corso Don Minzoni, 86 - 14100 ASTI

C.F. e P.I. 01142420056

Iscrizione Reg. Impr. Asti - R.E.A. 80508

C. Sociale i.v. euro 7.540.270

Attività, marchi, prodotti e servizi

ASTI SERVIZI PUBBLICI S.p.A. o, in forma di dicitura abbreviata, ASP S.p.A. è un gestore di servizio pubblico industriale della tipologia multiservizi per i Settori Idrico Integrato, Igiene Urbana, Trasporti e Mobilità, Servizi Cimiteriali, Energia.

BUSINESS UNIT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

I servizi erogati sono:

- captazione, potabilizzazione, adduzione e distribuzione acqua potabile;
- fognatura e depurazione acque reflue;
- trasporto e vendita di acqua con autobotti;
- spurgo fosse Imhoff;
- allacciamenti acquedotto;
- allacciamenti fognature;
- manutenzione e pulizia fontane;
- pulizia e manutenzione caditoie stradali;
- servizio di reperibilità per emergenze;
- rilascio autorizzazioni allo scarico;
- svolgimento di servizi tecnici per altri gestori del servizio idrico integrato;
- rapporti con utenza.

BUSINESS UNIT IGIENE URBANA

I servizi erogati sono:

- raccolta rifiuti urbani porta a porta;
- raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali;
- raccolta rifiuti ingombranti;
- gestione Ecocentro;
- spazzamento strade;
- lavaggio strade;
- svuotamento cestini;
- interventi specifici di raccolta foglie sulle principali vie 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;
- interventi straordinari di pulizia in occasione di

- manifestazioni;
- pronto intervento per emergenze ambientali (es. sversamenti a seguito di incidente);
- rapporti con utenza.

BUSINESS UNIT TRASPORTI E MOBILITÀ

I servizi erogati sono:

- trasporto linea urbana ed extraurbana;
- trasporti urbani atipici su richiesta;
- noleggio con conducente per destinazioni nazionali ed internazionali;
- gestione della sosta a pagamento;
- rimozione forzata;
- rapporti con utenza.

BUSINESS UNIT SERVIZI CIMITERIALI

I servizi erogati sono:

- sepoltura mediante inumazione e tumulazione;
- cremazione;
- esumazione ed estumulazione;
- illuminazione votiva;
- recupero di salme;
- posa di lapidi nei colombari e nei monumenti commemorativi del campo comune;
- manutenzione o pulizia di tombe e aree verdi, a titolo oneroso su incarico di privati;
- polizia mortuaria;
- pulizia e raccolta rifiuti;
- custodia cimiteri;
- rapporti con utenza.

BUSINESS UNIT SERVIZIO ENERGIA

I servizi erogati tramite Asti Energia e Calore S.p.A. (A.E.C.) sono:

- illuminazione pubblica (compresi i sistemi semaforici; realizzazione opere ed impianti necessari per la prestazione del servizio).

Ubicazione sede aziendale

La sede legale e amministrativa, la presidenza, la direzione, il Consiglio di Amministrazione, gli uffici e gli sportelli si trovano ad Asti in Corso Don Minzoni 86.

Le sedi operative sono dislocate sul territorio comunale, provinciale e nazionale. In dettaglio sono:

- la sede operativa di Valbella, sita in **Asti in Località Rilate n° 72** dove si trovano gli uffici del servizio di trasporto con conducente, il magazzino aziendale, il deposito dei veicoli del servizio trasporto e l'officina di riparazione di tutti i mezzi aziendali;
- gli uffici presso il Movicentro in **Asti in Via Artom n° 10**, dove si trovano gli uffici tecnici che si occupano della programmazione del servizio di trasporto pubblico locale e forniscono informazioni all'utenza;
- l'Ecocentro sito in **Asti in Via Ceca**, dove si trova l'area attrezzata per la raccolta differenziata dei rifiuti dei residenti nel Comune di Asti;
- la sede operativa del servizio igiene ambientale rivolto all'area comunale astigiana e parte dell'area Sud Est della provincia astigiana, sito in **Asti in Via delle Corse n° 4**;
- la sede operativa del servizio igiene ambientale rivolto all'area Sud Est della provincia astigiana, sito in **San Marzano Oliveto (AT) in Regione Saline n° 38**;
- la sede operativa del servizio igiene ambientale rivolto all'area della provincia di Pesaro, sito in **Colli al Metauro (PS) in Via dei Laghi n° 18**;
- la sede operativa dei servizi cimiteriali, sita in **Asti in Viale Don Bianco n° 34**;
- l'impianto di depurazione del servizio idrico integrato, sito in **Asti in Strada Quaglie n° 14**;
- il campo pozzi e gli impianti del servizio

acquedotto, siti in **Cantarana (AT) in località Bonoma n° 3**;

- il deposito del servizio idrico integrato, sito in **Asti Via Ungaretti n° 39**;
- il deposito gestione sosta a pagamento, sito in **Asti in Corso Milano n° 27**.

Paesi di operatività

L'azienda opera in Italia, in prevalenza nella provincia di Asti.

Assetto proprietario e forma legale

ASP S.p.A. al 31/12/2019 è una società per azioni costituita da Comune di Asti (55%) e NOS Nord Ovest Servizi S.p.A. (45%), quest'ultima società composta da AMIAT S.p.A. (15%), ASTA S.p.A. (50%), GTT S.p.A. (15%), IRETI S.p.a. (10%), SMAT S.p.A. (10%).

ASP S.p.A. nasce a seguito di trasformazione, a norma dell'art. 115 del D.lgs. 267/2000, dell'Azienda Speciale del comune di Asti ASP (Azienda Servizi Pubblici). In virtù delle prestazioni e dei servizi pubblici resi, ASP S.p.A. è sottoposta al controllo da parte dell'Ente di Gestione d'Ambito Astigiano Monferrato, dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, dell'Autorità di Regolazione dei Trasporti e del Comune di Asti. È certificata ISO 9001 e ISO 14001 da Rina Services S.p.A. La Società non controlla direttamente e/o indirettamente altre società e non detiene sedi secondarie. L'azienda ha quote di partecipazione in Servizi Idrici Astigiano

Monferrato (SIAM) S.c.a.r.l., Asti Energia e Calore (AEC) S.p.A., COAS Consorzio Astigiano, Banca Popolare Etica S.c.p.a.

Società Partecipate nell'ambito dell'attività di pubblico interesse svolta da ASP S.p.A. ANNO 2019

Ragione Sociale	Asti Energia e Calore S.p.A. (A.E.C. S.p.A.)	Servizi Idrici Astigiano Monferrato S.c.a.r.l. (S.I.A.M. S.c.a.r.l.)
Quota di partecipazione ASP S.p.A.	38%	25%
Attività	Sub-concessionaria del Servizio Pubblico di Teleriscaldamento e di Illuminazione del Comune di Asti	Coordinamento dell'attività dei soci per la gestione unitaria del Servizio Idrico Integrato nell'ambito dell'A.T.O. N° 5
Durata	Fino al 31/12/2050	Fino al 31/12/2030
Rappresentanti ASP S.p.A. in C.d.A.	Nr. 1	Nr. 1
Trattamento economico complessivo di ciascun Rappresentante ASP S.p.A.	Euro 10.000 lordi / anno	Euro zero
Amministratori della Società	Sig. Doglione Flavio - Presidente C.d.A. Sig. Cimino Massimo - Amministratore Delegato Sig. Blandino Michele - Consigliere	Sig. Spandonaro Giovanni - Presidente C.d.A. Sig. Golzio Paolo - Vicepresidente C.d.A. Sig. Quilico Aldo - Consigliere Sig. Meliga Corrado - Consigliere
Trattamento economico complessivo Amministratori	Euro 43.000 lordi / Annuo	Euro zero
Sito Web Istituzionale della Società	http://www.astienergiacalore.it/	Non esistente

Società Partecipate nell'ambito dell'attività svolta in regime concorrenziale ANNO 2019

Ragione Sociale	COAS Consorzio Astigiano	Banca Popolare Etica S.c.p.a.	Banca Popolare Etica S.c.p.a.
Quota di partecipazione ASP S.p.A.	3%	Euro 1.665	Euro 1.665
Attività	Attività Commerciale	Attività Commerciale	Attività Commerciale

Mercati serviti

Attraverso cinque Business Unit, ASP S.p.A. eroga una serie di servizi sul territorio del comune di Asti e altri comuni limitrofi a favore di Comuni, Aziende e privati cittadini.

Di seguito i mercati serviti per ciascuna Business Unit.

BUSINESS UNIT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

ASP S.p.A. ha l'affidamento dall'Autorità d'Ambito n°5 Astigiano Monferrato del Servizio Idrico Integrato per il Comune di Asti sino al 31 dicembre 2030 per complessivi 76.000 abitanti circa, effettua la gestione tecnica per conto dell'Acquedotto della Piana S.p.A. per complessivi 20.000 abitanti circa, svolge inoltre un servizio di potabilizzazione dell'acqua per l'Acquedotto Valtiglione. Nel complesso ASP S.p.A. gestisce per Asti circa 102 km di rete di adduzione e 753 km di rete distribuzione acquedotto, circa 228 Km di rete fognaria e l'impianto di depurazione centrale di Strada Quaglie per una capacità pari a circa 95.000 abitanti equivalenti.

BUSINESS UNIT IGIENE URBANA

Oltre ad operare sul Comune di Asti, la Business Unit Igiene Urbana ha gestito, come mandataria di Associazione Temporanee di Imprese sino al 31 maggio, i contratti relativi ai Comuni del bacino Sud-Est della Provincia di Asti. Dal primo di giugno tale contratto è in proroga tecnica sino a conclusione dell'esperimento di una nuova procedura di gara, come da nota del Consorzio di Bacino dei rifiuti dell'Astigiano del 21 maggio 2019, ns. prot. N°5983. Complessivamente la Business Unit ha gestito quindi, nella Provincia di Asti, circa 150.000 abitanti sui 218.000 dell'intera Provincia, ovvero oltre il 50% del totale.

ASP S.p.A. ha gestito inoltre, come mandante in Associazione Temporanee di Imprese al 45% con Egea Ambiente S.r.l., altri 11 comuni in Provincia di Pesaro-Urbino (contratto ASET di Fano) per altri 110.000 abitanti circa, con scadenza 28/02/2020 attualmente prorogato fino al 31/12/2020.

BUSINESS UNIT TRASPORTI E MOBILITÀ

La Business Unit Trasporti e Mobilità gestisce il trasporto pubblico urbano/frazionale e la gestione sosta a pagamento del Comune di Asti; inoltre, da

maggio 2010, opera nell'ambito del COAS Consorzio Astigiano con una quota del 3% per i servizi di Trasporto Pubblico Locale del bacino della Provincia di Asti con le linee extraurbane Asti-Tigliole e Nizza Monferrato-Mombercelli.

Tale Business Unit opera, inoltre, nel settore turistico con il servizio di noleggio autobus con conducente per gite in giornata, gite scolastiche, tour nazionali ed europei.

BUSINESS UNIT SERVIZI CIMITERIALI

La Business Unit Servizi Cimiteriali gestisce tali servizi nel Cimitero Urbano di Asti dove è svolto anche il servizio di cremazione e nei quindici frazionali: Casabianca, Castiglione, Mombarone, Montegrosso Cinaglio, Montemarzo, Portacomaro Stazione, Quarto, Revignano, San Marzanotto, Serravalle, Sessant, Vaglierano, Valenzani, Valleandona, Variglie.

BUSINESS UNIT SERVIZIO ENERGIA

La Business Unit partecipa al progetto di riconversione dell'illuminazione pubblica del Comune di Asti (curato da Asti Energia e Calore con i soci ASP S.p.A., Iren Energia e Asta) che prevede la sostituzione di 8 mila punti luce a led in area urbana: dal centro storico alla periferia, passando per parchi e giardini.

Dimensione dell'organizzazione

Il numero totale di dipendenti al 31/12/19 è pari a 354 unità.

Il numero di clienti serviti è pari a quanto esposto in tabella qui sotto a cui si aggiunge la popolazione servita del servizio idrico (più di 75.000).

Come risulta dalla tabella, quasi la totalità dei clienti risiede in Piemonte e in particolare in provincia di Asti.

Anno	N° clienti con sede legale in Piemonte	N° clienti con sede legale fuori Piemonte	% con sede legale in Piemonte*	*di cui % con sede legale in Provincia ASTI
2017	1039	83	92,60%	82,96%
2018	896	93	90,60%	83,26%
2019	982	106	90,26%	81,26%

Il volume d'affari del 2019 è pari a euro 38.047.599.

Il capitale sociale è pari a euro 7.540.270.

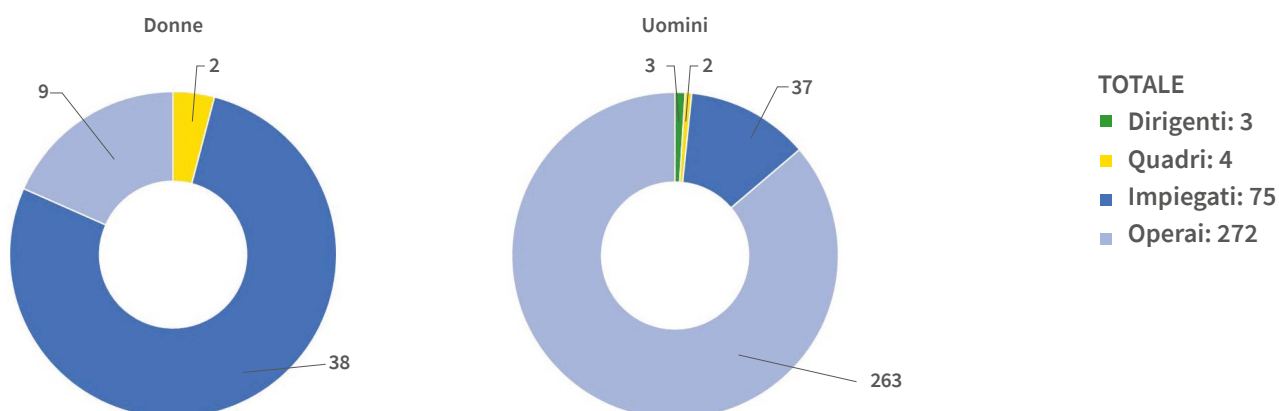
La posizione finanziaria netta a medio e lungo termine al 31/12/2019 è pari a euro 14.474.362.

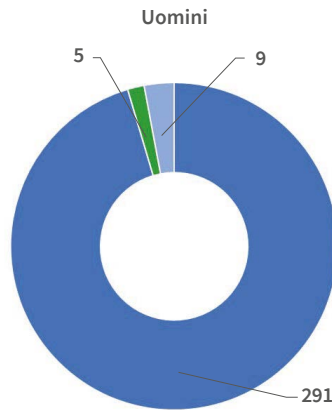
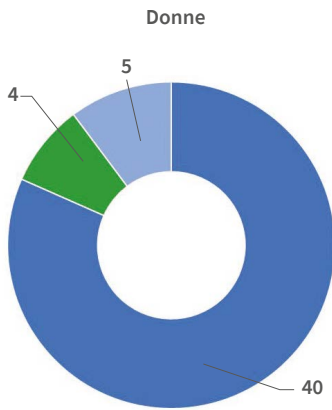
ASP S.p.A. si caratterizza per il significativo impegno economico correlato al proprio piano di investimenti: circa 18 milioni di euro nel periodo 2019-2020 per la realizzazione di interventi strategici di vario genere (aggiornamento del parco veicolare aziendale, estensione e potenziamento delle infrastrutture idriche e fognarie e degli impianti di depurazione).

Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori

Le persone di ASP S.p.A. sono il motore dell'azione dell'Azienda, ma anche l'elemento caratterizzante delle attività delle Business Unit sul territorio, in quanto espressione dei valori della Società. Le politiche di gestione delle Risorse Umane, quindi, continuano a rivestire un'importanza strategica in ASP S.p.A.

La composizione del personale aziendale al 31/12/2019, diviso per qualifica, tipologia contrattuale e sesso, è la seguente:





TOTALE

- A tempo indeterminato: 331
- A tempo determinato: 9
- Assunzioni obbligatorie: 14
- Apprendisti: 0
- Stage -Tirocini: 0

Per quanto riguarda l'orario di lavoro delle risorse, 8 risorse sono a tempo parziale mentre il resto dei dipendenti è a tempo pieno.

Catena di fornitura

ASP S.p.A. è soggetta per la scelta dei fornitori al rispetto del c.d. Codice degli Appalti che garantisce il rispetto del principio di imparzialità nella scelta di coloro cui sarà chiesta la fornitura di beni e servizi per lo svolgimento dell'attività aziendale.

Cambiamenti dell'organizzazione

Alcune informazioni su scenari futuri riguardano principalmente i possibili cambiamenti introdotti dalla stesura del Business Plan, attualmente in corso di definizione. Il documento di programmazione strategica, infatti, definirà alcuni importanti obiettivi per le aree di attività di ASP S.p.A.

Approccio prudentiale e gestione del rischio

Con delibera 56 del 13 settembre 2017, la Società ha adottato un documento denominato "*Programma di valutazione del rischio aziendale*" ai sensi dell'art. 6, comma 2, del D.lgs. 175/2016 e sue relative modifiche sulla verifica dello stato di crisi aziendale richiesto dal combinato disposto dagli artt. 6 e 14 del Testo Unico Società Partecipate (T.U.S.P.). La procedura prevede una verifica semestrale di alcuni parametri. Con riferimento ai dati di bilancio al 31/12/2019, si può escludere il rischio di crisi aziendale atteso che:

- la gestione operativa della Società evidenzia un margine positivo;
- la Società ad oggi non ha evidenziato perdite di esercizio;
- le verifiche eseguite dalla Società di revisione e dal collegio sindacale nel corso dell'esercizio non hanno rilevato situazioni tali da rappresentare dubbi di continuità aziendale;
- Il rapporto tra Indebitamento Finanziario Netto (ovvero la differenza tra passività e attività di

natura finanziaria, al netto delle disponibilità liquide aziendali) e EbitDA (ovvero il margine al netto delle imposte, della gestione finanziaria e degli ammortamenti) risulta essere 2,24;

- Il rapporto tra EBITDA e Oneri Finanziari Netti risulta essere 25,87.

Iniziative esterne in ambito economico, sociale e ambientale

L'attività di comunicazione di ASP S.p.A. è presidiata da una specifica funzione aziendale e coinvolge l'Azienda in manifestazioni culturali, dibattiti, convegni, mostre, fiere espositive ed eventi di grande impatto sul territorio organizzati anche in partnership con Enti pubblici e Associazioni.

L'impegno dell'Azienda nella promozione di corretti comportamenti da parte dei cittadini, nel corso del 2019, è stato rivolto alla corretta informazione circa lo smaltimento differenziato dei rifiuti con la predisposizione di appositi opuscoli che elencano, per le diverse tipologie di rifiuto, il corretto comportamento da tenere.

Gli opuscoli sono dedicati alla raccolta della carta e cartone, plastica e lattine, vetro e organico e sono stati pubblicati anche sul sito di ASP S.p.A. per consentire la massima diffusione possibile. Inoltre, la campagna "*Nessuno è perfetto, nemmeno la plastica*" ha visto l'Azienda impegnata nella promozione della riduzione degli imballaggi in plastica.

Nel 2019, in collaborazione con il Comune di Asti e altre realtà del territorio, è stata confermata l'adesione ad alcune iniziative promozionali per sensibilizzare i cittadini a mantenere il decoro urbano con alcune importanti manifestazioni.

Si tratta di:

- *Puliamo il mondo*: iniziativa ambientale che

prevede, con la partecipazione dei cittadini, la pulizia di aree del territorio soggette ad abbandono di rifiuti e degrado;

- *Puliamo insieme*: giornata di pulizia del territorio, aperta alla cittadinanza, cui è abbinato un concorso artistico riservato alle scuole;
- L'Ecofestival *Asti Musica* nel mese di luglio;
- La *Douja d'Or* e il *Festival delle Sagre* nel mese di settembre;
- Il *Palio di Asti* nel mese di settembre.

Nel corso del 2019, nell'ambito del progetto di alternanza scuola/lavoro che ogni anno coinvolge varie funzioni aziendali, è stata sviluppata un'APP, "*AstiRelax*", che fornisce ai cittadini svariate informazioni sulle aree verdi della città. L'APP consente di visualizzare su una mappa la locazione dei parchi astigiani e, al loro interno, la presenza di panchine e cestini; fornisce, inoltre, informazioni su flora, fauna, monumenti e aree gioco eventualmente presenti.

Non da ultimo, come già fatto cenno, il metodo seguito lo scorso anno per la redazione del Bilancio di Sostenibilità, caratterizzato dall'utilizzo integrato di diversi documenti, con il supporto del Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino, è stato oggetto di un *case study* pubblicato da Emerald Publishing, uno dei primi editori scientifici leader a livello mondiale.

Digitalizzazione

Non si è fermato il percorso verso la digitalizzazione dell'Azienda al fine di facilitare l'accesso e l'erogazione dei servizi ai cittadini. A tal fine sono utilizzabili:

- APP *AstiParcheggi*: permette di pagare con pochi click solo il tempo effettivo della sosta negli oltre 3800 parcheggi di Asti; nel mese

di febbraio 2019 è stata aggiunta anche la visualizzazione delle news relative al servizio Trasporti e Mobilità;

- l'apparecchio *NEOS PARK*: si tratta di un apparecchio ricaricabile che consente il pagamento della sosta in base al tempo effettivo di utilizzo da esporre a bordo del veicolo. Il costo di acquisto dell'apparecchio è di euro 15;
- APP *AstiSmartBus*: biglietti e abbonamenti possono essere acquistati con carta di credito e convalidati sul bus inquadrando con lo smartphone un apposito QRCode. Da novembre 2018 è possibile creare itinerari e consultare orari e percorsi disponibili in tempo reale tramite l'utilizzo dei sistemi satellitari presenti a bordo del bus. Il sistema è accessibile ai non vedenti tramite l'utilizzo della modalità "Voice Over" per iOS e "Talk Back" per Android;
- sito www.astioraribus.it e APP *Moovit* (attiva anche in altre città): permettono di conoscere percorsi e orari dei bus per programmare itinerario e visualizzarlo su mappa, indicano il transito alle fermate in tempo reale calcolato tramite l'utilizzo dei sistemi satellitari presenti a bordo, gli *Automatic Vehicle Location (AVL)*;
- APP *AstiH2O*: permette di visualizzare i dati delle analisi chimiche, delle fontanelle e dei punti di prelievo, di leggere i valori contabilizzati nelle ultime bollette nonché i numeri utili per guasti e informazioni;
- APP *Differenziasti*: indica le modalità di conferimento dei rifiuti, ricorda con un giorno di anticipo i passaggi della raccolta dei rifiuti porta a porta, offre i numeri utili per informazioni, per segnalazione abbandoni di rifiuti;
- APP *Asticimiteri*: permette di individuare il defunto, la posizione della tomba, consultare ordinanze e regolamenti, scaricare modulistica e consultare orari apertura e numeri utili.

Qui di seguito alcuni dati a partire dalla data di attivazione:

APP ASTI PARCHEGGI	
Utenti Registrati al 31/12/2019	1.665
Incasso 2019 % tramite APP rispetto al totale Incassi 2019	5,41%
APPARECCHIO NEOSPARK	
Incasso 2019 % tramite NEOSPARK rispetto al totale Incassi 2019	4,5%
APP ASTISMARTBUS (da 1/2/17 a 31/12/19)	
Utenti Registrati	1.943

Acquisti mensili medi biglietti & abbonamenti	178
Incasso % tramite APP rispetto al totale Incassi TPL urbano	2%

APP ASTIH2O (da 1/3/17 a 30/6/19)

Download totali	4.980
-----------------	-------

APP DIFFERENZIASTI (da 1/3/17 a 30/6/19)

Download totali	2.910
-----------------	-------

APP ASTICIMITERI (da 1/8/17 a 30/6/19)

Download totali	3.868
-----------------	-------

Partecipazione ad associazioni di categoria

La dimensione di mercato in cui ASP S.p.A. opera non può prescindere dalla collaborazione su specifici progetti con le Associazioni di Consumatori presenti sul territorio e dal confronto con altre aziende operanti nei settori di riferimento. Tale confronto avviene anche attraverso le Associazioni di cui ASP S.p.A. fa parte, quali in particolare Utilitalia (Federazione delle Aziende operanti nei servizi pubblici dell'acqua, dell'ambiente, dell'energia elettrica e del gas), ASSTRA (Associazione Trasporti) e Confservizi Piemonte - Valle d'Aosta.

Valori, principi, standard e norme di comportamento

ASP S.p.A. agisce costantemente secondo alcuni fondamentali principi, quali l'equità, l'onestà, la trasparenza e l'imparzialità.

Questi valori permeano l'operato della Società e vengono espressi all'interno di procedure e regolamenti di cui la stessa si è dotata, ovvero del Codice Etico, delle strategie adottate nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza e dei provvedimenti integrativi contenuti nel documento *"Misure integrative per la prevenzione della corruzione"*. ASP S.p.A. sostiene condotte professionali e

l'osservanza dei principi etico-comportamentali e ne esige il rispetto anche da parte chi opera con essa e per essa. La ricerca e la propensione al costante miglioramento sul piano degli standard produttivi e di soddisfazione dell'utente nonché del rispetto del territorio, sono comprovati dall'ottenimento della certificazione della qualità (UNI EN ISO 9001:2015) e dalla certificazione ambientale (UNI EN ISO 14001:2015).

Il quadro sin qui delineato è portato a compimento dal c.d. Modello di Organizzazione e Gestione adottato dalla Società in ossequio al D. Lgs. 231/2001, cioè di quel documento che, descrivendo le procedure e le istruzioni operative interne e i relativi protocolli di controllo, promuove la legalità e la virtuosità sistemica e organizzativa dell'intero sistema aziendale.

Sistema di governance

Il documento che disciplina l'organizzazione ed il funzionamento della società è lo Statuto Sociale, la cui versione corrente è stata approvata dall'Assemblea straordinaria dei soci in data 29/12/2010. La nomina degli amministratori è deliberata dall'assemblea ordinaria dei soci, sulla base di quanto previsto all'articolo 17 dello Statuto sociale. Il modello adottato è quello tradizionale.

La composizione del Consiglio di Amministrazione (CdA) alla data odierna è la seguente:

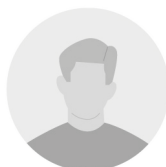


Presidente

Dott.ssa Vincenzina Giaretti

Data nomina: 15/10/2018

Approvazione Bilancio 31/12/2020

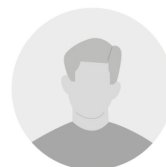


Vicepresidente

Dott. Giancarlo Vanzino

Data nomina: 15/10/2018

Approvazione Bilancio 31/12/2020

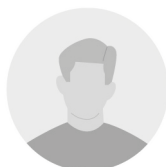


Amministratore Delegato

Ing. Paolo Golzio

Data nomina: 09/02/2018

Approvazione Bilancio 31/12/2020



Consigliere

Ing. Davide Scaiola

Data nomina: 13/11/2018

Approvazione Bilancio 31/12/2020



Consigliere

Dott.ssa Elena Santa

Data nomina: 09/02/2018

Approvazione Bilancio 31/12/2020

Sul sito internet della società www.asp.asti.it, nella sezione Società Trasparente, sono rinvenibili i curricula degli amministratori. Il Consiglio di Amministrazione, come previsto all'art. 18 dello Statuto Sociale, è investito dei più ampi poteri per l'amministrazione ordinaria e straordinaria della società e per l'attuazione ed il raggiungimento degli scopi sociali. L'art. 23 dello Statuto sociale prevede che i compensi degli amministratori siano stabiliti dall'assemblea ordinaria dei soci. I compensi attualmente spettanti ai componenti del Consiglio di Amministrazione sono pubblicati sul sito della società www.asp.asti.it, nella sezione Società Trasparente. I rimborsi spese e le spese di rappresentanza degli Amministratori sono disciplinati dal regolamento approvato in Assemblea dei Soci del 13/11/2018. Il controllo sull'amministrazione della società è affidato ad un Collegio Sindacale composto da tre membri effettivi e due supplenti che, eletti dall'Assemblea dei soci, restano in carica per tre esercizi, fino alla data di approvazione del bilancio del terzo esercizio (art. 24 Statuto sociale). L'attuale Collegio Sindacale resterà in carica fino all'approvazione del Bilancio al 31/12/2020.

Il Collegio Sindacale, che vigila sull'adeguatezza dell'assetto amministrativo e contabile e sul suo corretto funzionamento, non esercita il controllo contabile, affidato ad una società di revisione. La società di revisione è nominata dall'Assemblea ordinaria dei soci su proposta motivata del Collegio Sindacale e resta in carica per tre esercizi, fino alla data di approvazione del bilancio del terzo esercizio. L'attuale società di revisione è la DELOITTE & TOUCHE S.p.A. che resterà in carica fino alla data di approvazione del bilancio al 31/12/2021.

L'organizzazione si è dotata negli anni di diversi strumenti di gestione e controllo, quali:

- sul piano informatico, una piattaforma gestionale integrata per i processi attivi e passivi e che partendo dall'inserimento a sistema della richiesta di acquisto o dell'ordine di vendita, consente di monitorare i flussi informativi delle

operazioni fino alla registrazione del pagamento del fornitore o dell'incasso ricevuto dal cliente;

- un sistema di contabilità industriale analitica basato su centri di costo che consente il controllo sull'andamento gestionale di ciascuna Business Unit e delle funzioni aziendali;
- un servizio di prevenzione e protezione;
- un Modello di Organizzazione e Gestione ai sensi del D.Lgs 231/2001 con relativo codice etico e con la nomina di un Organismo di Vigilanza;
- un impianto Anticorruzione con l'approvazione nei primi mesi del 2017 del Piano Triennale delle misure integrative per la Prevenzione della Corruzione e la Trasparenza (P.T.P.C.T. 2017-2019), in accordo con il D.lgs. 33/2013 e 97/2016, che ha sancito l'obbligo per le Società in controllo pubblico di adottare misure integrative di prevenzione della corruzione rispetto a quelle adottate ai sensi del D.lgs. 231/2001, nonché la nomina di un Responsabile della Prevenzione della Corruzione e due regolamenti interni;
- un sistema di gestione della Privacy conforme alle previsioni del *General Data Protection Regulation (GDPR)*;
- un sistema di relazioni industriali, in aderenza a quanto stabilito dai rispettivi 5 CCNL di lavoro applicati in azienda, che prevede consultazioni, informative periodiche e di raffronto continue con le parti sindacali;
- una serie di procedure afferenti alcuni aspetti critici del rapporto di lavoro: Regolamento Assunzioni; Procedura Infortuni; Procedura per la prevenzione delle disfunzioni organizzative; Procedura di Inserimento in Azienda al momento dell'assunzione; Procedura per la gestione della formazione del personale dipendente, il Regolamento per trasferte e rimborsi spese ai dipendenti;
- un sistema di gestione dei reclami sui servizi resi. L'attuazione del processo di trattamento dei reclami fornisce all'Utente l'accesso ad un processo aperto e reattivo ed incrementa la capacità dell'Azienda di affrontare i reclami in

modo coerente, sistematico ed efficiente affinché l'utente e ASP S.p.A. siano soddisfatti; inoltre, accresce la capacità di ASP S.p.A. di identificare le tendenze ed eliminare le cause alla base dei reclami, migliorando la qualità delle proprie attività. L'Azienda ha anche l'opportunità di conoscere il livello di qualità percepita per valutare ed intraprendere eventuali azioni di miglioramento. Per promuovere la comunicazione relativamente alla possibilità da parte dell'utente finale di inoltrare all'Azienda un reclamo, ASP S.p.A. ha attivato i seguenti canali: un numero telefonico dedicato e cioè 0141.434612 per la gestione centralizzata di tutti i reclami indirizzati alla Società. Sul sito web aziendale www.asp.asti.it, in home page e al fondo di tutte le pagine del sito, è presente la dicitura "*Segnalazioni Cliente*", il link "*modulo online*" e l'indirizzo mail "*reclami@asp.asti.it*". Cliccando su "*modulo online*" si apre un form per la compilazione guidata del reclamo che giunge automaticamente all'indirizzo mail reclami@asp.asti.it. In aggiunta, le APP di ASP S.p.A. consentono agli Utenti di inoltrare segnalazioni in caso l'Utente rilevi un disservizio. Per il Cliente/Utente che si reca allo sportello, invece, è a disposizione un modello per la compilazione cartacea. Il numero dedicato all'ufficio reclami è anche indicato sui biglietti bus, sul tagliando park emesso da parcometro, sulle paline di fermata, sui documenti di indicazione degli orari dei bus, sulle carte dei servizi e sugli avvisi nelle bacheche aziendali, in modo che sia ampiamente diffuso. Un apposito programma informatico permette all'Azienda di gestire in maniera agevole ed efficiente le segnalazioni e fornisce una base documentata per il riesame, permettendo un'analisi continua del processo stesso di trattamento reclami. ASP S.p.A. effettua inoltre un monitoraggio dei *social network* con cui l'Azienda incoraggia attivamente i Clienti a fornire informazioni di ritorno;

- un sistema di gestione della qualità: l'Ente

di certificazione Rina Services S.p.A. in data 12.09.2019, ha concluso presso ASP S.p.A. l'audit di "*parte terza*" per verificare la conformità dei requisiti alla nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015 per il Sistema Gestione Qualità. Il giudizio finale del team di Audit di Rina Services S.p.A. riguardante il Sistema di Gestione dell'Organizzazione, nel suo complesso, è risultato efficace e conforme ai requisiti della Nuova Norma UNI EN ISO 9001:2015 e del Regolamento di certificazione di riferimento. ASP S.p.A., desiderando gestire le proprie responsabilità ambientali, ha avviato l'iter di certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001:2015, partendo dalla Business Unit Igiene Urbana, quella che ha il più alto impatto sull'ambiente. L'Ente di certificazione Rina Services S.p.A. in data 08.03.2019 ha concluso presso ASP S.p.A. l'audit di certificazione di "*parte terza*" del Sistema Gestione Ambientale e ha verificato la conformità dei requisiti alla Norma UNI EN ISO 14001:2015; l'esito è stato positivo. ASP S.p.A. si è posta come obiettivo entro il mese di maggio 2020 la certificazione complessiva alla Norma UNI EN ISO 14001 integrata con il Sistema Gestione Qualità esistente.

Gli Stakeholder dell'Azienda

All'interno delle dimensioni del contesto di riferimento sono state individuate le parti interessate prese in esame per la rendicontazione di sostenibilità e per i sistemi di gestione aziendali, come evidenziato nella seguente tabella.

Dimensioni del contesto di riferimento	Parti interessate
Risorse Umane	Personale dipendente
	Personale non dipendente
	Rappresentanze sindacali
Di mercato	Clienti
	Associazioni di consumatori
	Fornitori
	Associazioni di appartenenza (es. Utilitalia)
	Altre aziende ("concorrenti")
Economico-finanziario	Soci azionisti
	Società controllate
	Istituti di Credito
Scientifico-tecnologico	Atenei
	Istituti di ricerca pubblici e privati
	Scuole e agenzie formative
Normativo-istituzionale	Autorità di regolazione nazionali e locali
	Enti Locali (Comuni, Provincia, Regione)
	Enti di controllo ambientale, in particolare A.R.P.A.
	Aziende Sanitarie Locali
	Altre entità della Pubblica Amministrazione
	Organismi di normazione (es. ISO, IEC, UNI)
Socio-ambientale	Popolazione in generale
	Popolazione adiacente agli impianti ASP S.p.A
	Associazioni ambientaliste
	Media
	Comitati di cittadini
	Generazioni future

Fonte: Analisi del contesto interno/esterno e gestione di rischi e opportunità (ACR SGQ 001 Ed.00 Rev02 del 15/7/2019)

Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva

La percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione è pari al 100%.

Identificazione e selezione degli Stakeholder

La rendicontazione delle azioni intraprese da ASP S.p.A. volte alla promozione della sostenibilità si basa anche sulla selezione e il coinvolgimento diretto degli Stakeholder esterni: istituzioni, enti di controllo, fondazioni, associazioni di categoria, culturali e di promozione del territorio.

Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder

Nel Bilancio di Sostenibilità 2019, ASP S.p.A. intende aggiornare l'andamento degli argomenti e delle aree di interesse emerse durante l'indagine dello scorso anno.

ARGOMENTI D'INTERESSE

Disponibilità e gestione sostenibile dell'acqua

Modelli sostenibili di produzione e consumo

Lotta alla corruzione

Accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni

Incentivi a una crescita economica duratura e inclusiva e a un'occupazione piena e produttiva

Realizzazione di infrastrutture che si adattano ai cambiamenti, promozione dell'innovazione e dell'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile

Soddisfazione del cliente/utente e coinvolgimento della comunità locale

Performance economica aziendale

Progetti di sensibilizzazione
Tutela della privacy

AREE D'INTERESSE

Servizio Idrico Integrato
Igiene Ambientale
Trasporti e Mobilità
Servizi Cimiteriali





Standard Economici



2

Performance economica

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO E DISTRIBUITO

Valori di sintesi degli ultimi tre esercizi a confronto

Indicatori Economici	2017 (euro)	2018 (euro)	2019 (euro)	Variazione 2019-2018
Valore della produzione	40.868.452	40.895.662	40.996.459	100.797
Margine Operativo Lordo (EBITDA)	5.877.049	5.905.586	6.753.760	848.174
Risultato prima delle imposte	1.699.851	1.451.487	1.665.408	213.921
Utile (perdita d'esercizio)	1.926.600	881.412	1.058.684	177.272

La gestione operativa risulta in incremento rispetto all'esercizio 2018. L'andamento è riconducibile principalmente a due fattori: l'acquisizione di commesse ad alta marginalità da parte del servizio di noleggio turistico – evento non strutturale – e l'efficientamento nella struttura dei costi anche legata ad una riduzione delle attività di promozione sul territorio.

Determinazione del valore aggiunto globale

ASP S.p.A. crea un importante valore economico diretto generato e distribuito sul territorio di riferimento. Esso comprende un valore economico diretto generato dai ricavi, dai costi operativi, dai salari e benefici ai dipendenti, dai pagamenti effettuati per amministrazioni locali e centrali ed investimenti per la comunità. Grazie alla Sua attività produce importanti ricadute indirette sul territorio contribuendo alla crescita economica del contesto sociale e ambientale in cui opera, in particolare, in considerazione degli investimenti realizzati e dell'occupazione.

Determinazione del Valore aggiunto globale lordo	2018 (euro)	2019 (euro)	Vrz %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	35.644.269	35.982.163	100,95%
Variazioni delle rimanenze	-162.765	36.846	-22,64%
Altri Ricavi	4.713.328	4.445.363	94,31%
Valore totale della produzione	40.194.832	40.464.372	100,67%
Costi materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	4.374.530	4.374.001	99,99%

Costo per servizi	12.307.129	11.187.395	90,90%
Altri oneri	997.126	1.153.125	115,64%
Costo per lavori interni capitalizzati	-538.065	-568.933	105,74%
Accantonamento per rischi	20.387	50.000	245,25%
Costi intermedi di produzione	17.161.107	16.195.588	94,37%
Valore aggiunto caratteristico lordo	23.033.725	24.268.784	105,36%
Componenti accessori e straordinari			
Risultato netto delle attività discontinue			
= Valore aggiunto globale lordo	23.033.725	24.268.784	105,36%

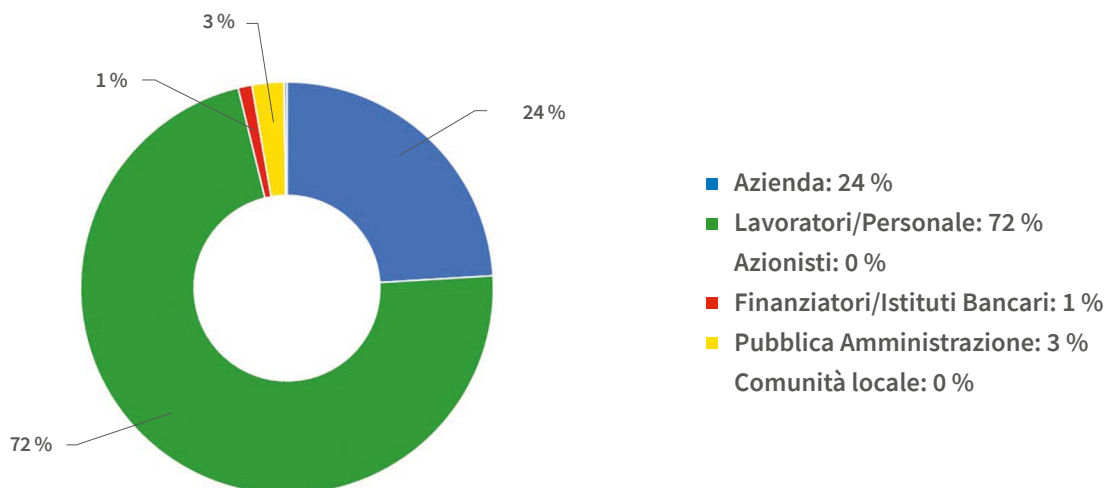
Distribuzione del Valore aggiunto globale lordo	2018 (euro)	2019 (euro)	Vrz %
1. Azienda	4.229.702	5.835.801	137,97%
2. Lavoratori/Personale	17.148.526	17.510.024	102,11%
3. Azionisti	829.430	0	0%
4. Finanziatori/Istituti Bancari	255.992	261.235	102,05%
5. Pubblica Amministrazione	570.075	606.724	106,43%
6. Comunità locale	0	55.000	-
= Valore aggiunto globale lordo	23.033.725	24.268.784	105,36%

Il valore aggiunto 2019 distribuito alla comunità locale si riferisce a:

- euro 20.000 a Comune di Asti per *Festival Asti Musica*;
- euro 20.000 a Comune di Asti per *Festival Asti Teatro*;
- euro 10.000 alla *Biblioteca Astense Giorgio Faletti* per la sedicesima edizione del *Festival Passepartout*;
- euro 3.000 alla *Biblioteca Astense Giorgio Faletti* per *"Anni verdi, pagine verdi"*, il progetto che, partendo dal libro e dalla lettura, vuole offrire strategie atte a far crescere nei bambini e nei ragazzi la sensibilità ambientale;
- euro 2.000 alla *Proloco San Bartolomeo* per il Festival *"In Piemonte tra Langa e Monferrato"*.

Segue rappresentazione grafica della distribuzione di cui alla precedente tabella :

Distribuzione del Valore aggiunto globale lordo Anno 2019



Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti

Mittente	Descrizione	2019 (euro)
Contributi in conto esercizio		318.018
Regione Piemonte	Contribuzione sui maggiori oneri derivanti dai rinnovi contrattuali del CCNL Autoferrotranvieri per gli anni 2016 e 2018;	294.429
Fondo Formazione Servizi	Contribuzione del piano formativo del personale dipendente nell'esercizio 2016;	23.589
Contributi in conto capitale		2.395.869
Regione Piemonte	Servizio Idrico Integrato – Razionalizzazione Rete Fognaria Via Perroncito	156.724
Regione Piemonte	Servizio Idrico Integrato – Razionalizzazione Rete Fognaria Asti Lotto 1	153.400
Regione Piemonte	Servizio Idrico Integrato – Collettore Fognario Valle Versa	185.240
Regione Piemonte	Trasporti e Mobilità – Acquisto n° 5 Bus TPL Urbano	411.710
Comune Asti	Servizio Idrico Integrato - Realizzazione Rete Fognaria Asti	229.333
Comune Asti	Servizio Idrico Integrato – Collettore Fognario Valle Versa	189.522
Tariffa S.I.I.	Servizio Idrico Integrato - Componente Fondo Nuovi Investimenti	976.606
Utenti diversi S.I.I.	Servizio Idrico Integrato - Allacciamenti acquedotto e fognatura	93.334
Componente FoNI tariffa S.I.I.	BU SII - Reti acquedotto e impianti sollevamento, realizzazioni reti e collettore fognario, sostituzione pozzi	934.460
Utenti diversi S.I.I.	BU SII - allacciamenti acquedotto e fognatura	116.665

Presenza sul mercato

I salari dei dipendenti di ASP S.p.A. rispettano il Contratto Collettivo Nazionale e sono in linea con i salari locali. Il 96% dei dipendenti assunti è interamente proveniente dalla comunità locale e residente nella Regione Piemonte, in particolare è residente nella provincia di Asti. Solamente 1 risorsa è proveniente dalla Regione Lombardia e 14 risorse sono provenienti dalla Regione Marche: tali risorse svolgono l'attività presso la sede in provincia di Pesaro.

Impatti economici indiretti

Nel corso dell'esercizio sono stati effettuati i seguenti investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività.

Immobilizzazioni	Acquisizioni dell'esercizio (euro)
Immobilizzi Immateriali	1.788.520
Terreni e fabbricati	460.203
Impianti e macchinari	197.261
Attrezzature industriali e commerciali	131.475
Immobilizzazioni materiali/immateriali in corso	295.917
Altri beni	2.044.951

Le acquisizioni di maggior rilievo si riferiscono agli investimenti nel Servizio Idrico Integrato, allo svecchiamento del parco mezzi del settore Igiene Ambientale e Trasporti e Mobilità e ai lavori di riqualificazione immobiliare ed energetica del fabbricato di Asti, Via delle Corse.

Qui di seguito un particolare focus sugli investimenti eseguiti per ciascuna Business Unit.

INVESTIMENTI BUSINESS UNIT SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Acquedotto

Nel corso del 2019 sono stati eseguiti numerosi interventi di manutenzione straordinaria ed estensioni delle reti acquedottistiche, in parte direttamente con personale ASP S.p.A. Nell'esigenza di mantenere in piena efficienza il campo pozzi di Cantarana, ASP S.p.A. ha predisposto un piano di mantenimento generale che prevede, quando ritenuto necessario, la sostituzione di quei pozzi in esercizio che manifestano i problemi più seri, quali ad esempio riduzione drastica della portata emunta, insabbiamento, deficit strutturali. Nel 2018 si era conclusa la realizzazione del pozzo denominato P2 e si era proceduto a progettare ed appaltare

il nuovo pozzo P9 che verrà realizzato nel corso del 2020 secondo un piano di dismissione concordato con Ente di Governo dell'Ambito n° 5 Astigiano Monferrato (EGATo5), Provincia di Asti e Regione Piemonte, in modo da garantire, con la captazione di volumi sempre inferiori a quelli di concessione, la portata complessiva di alimentazione principale all'impianto di potabilizzazione di Cantarana.

Nel corso del 2018 fu ultimata la progettazione dell'intervento *Razionalizzazione della rete acquedottistica di Asti* per un importo totale dell'opera di euro 1.650.000 finanziato per euro 1.065.000 con fondi propri derivanti da tariffa ed euro 585.000 con fondi FSC 2014- 2020 Stato/ Regione; i lavori sono stati affidati nella seconda metà del 2019 e verranno realizzati in gran parte nel corso del 2020.

Nel corso del 2019 è stata altresì avviata la progettazione del nuovo serbatoio di Villaggio Aurora per un importo previsto pari ad euro 1.300.000 che prevede il raddoppio dell'attuale serbatoio già previsto negli anni '80 al fine sia di consentire la manutenzione dell'esistente, sia di migliorare i volumi di compenso della città.

Fognatura e depurazione

Nel corso del 2019 sono state ultimate diverse opere, in particolare la fornitura e posa di impianto di disidratazione fanghi presso il depuratore di Asti per euro 254.500 nell'ambito dei fondi PAR FSC 2007-2013 relativi all'intervento di Razionalizzazione della rete fognaria di Asti così ultimato, nonché i lavori di Potenziamento rete fognaria in località Trincere e di Realizzazione scolmatore Via Sesia nell'ambito dell'intervento di cui ai *Fondi MATTM 2014-2017*.

Le due principali opere in previsione (*Realizzazione di impianto di idrovore scarico finale depuratore di Asti e Razionalizzazione del sistema collettori fognari-impianto di depurazione*), per i quali era stata ultimata nel corso del 2017 la progettazione esecutiva, hanno ottenuto il parere di Rete

Ferroviaria Italiana solo in data 06.11.2019 per cui, come concordato anche in sede di Conferenza dei Servizi, sono state da subito avviate, e concluse a dicembre, le attività di *"assemblaggio"* dei due progetti in un unico per un importo pari a euro 5.210.000.

Per avviare la fase di appalto, con presunta realizzazione negli anni 2020-2021, occorrerà ancora che Comune e Rete Ferroviaria Italiana provvedano ad integrare la convenzione per l'utilizzo del sedime di proprietà Rete Ferroviaria Italiana in concessione al Comune o, quanto meno, addivenire alla consegna delle aree necessarie all'intervento. Nel corso del 2019 sono stati altresì ulteriormente sviluppati servizi a terzi (autospurghi, servizio di trasporto e smaltimento fanghi da fosse settiche).

Per quanto riguarda l'impianto di depurazione nel corso del 2019 si è provveduto a realizzare alcuni interventi di manutenzione straordinaria al fine di migliorar l'efficienza dello stesso.

INVESTIMENTI BUSINESS UNIT IGIENE AMBIENTALE

Gli investimenti più significativi hanno riguardato il settore dello spazzamento automatizzato con l'acquisto di due spazzatrici aspiranti ed una spazzatrice meccanica, tutte di medie dimensioni. Inoltre, sono entrati in servizio un carrello elevatore per movimentazione Rifiuti di Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche presso l'ecocentro e tre mezzi con cassone e pedana per raccolta ingombranti alimentati a metano ed è stato installato un nuovo impianto di trattamento acque. Infine, sono stati acquisiti sei mezzi (tre da 5,5 tonnellate e tre da 9 tonnellate) che consentono all'operatore di lavorare in condizioni di maggiore sicurezza e tutela della salute: i nuovi mezzi acquistati, infatti, sono caratterizzati da agevolatore di carico posteriore per svuotamento cestini dell'organico e guida a destra. La guida a destra permette all'operatore di scendere dal mezzo

in condizioni di maggiore sicurezza, in quanto gli consente di svolgere le attività di movimentazione dei cassonetti sul lato stradale destro, su cui il rischio causato dal passaggio delle auto è minore. L'agevolatore di carico posteriore, invece, riduce il numero di movimenti ripetitivi che l'operatore deve compiere nello svolgimento della sua mansione.

Nel 2019 si è completato l'intervento di ristrutturazione degli uffici e spogliatoi della sede di Via delle Corse con l'installazione di un impianto fotovoltaico sul tetto.

INVESTIMENTI BUSINESS UNIT TRASPORTI E MOBILITÀ

ASP S.p.A. ha proceduto nel corso del 2019 a completare il piano di sostituzione mezzi attivato nel 2018, secondo le modalità e le risorse definite dalla Regione Piemonte con D.G.R 40-5004 del 08/05/2017. Nel corso del 2019 sono stati realizzati investimenti per circa euro 1.048.000, principalmente destinati allo svecchiamento del parco mezzi sia del trasporto pubblico (ca. euro 610.000), avendo messo in esercizio i 5 autobus urbani, di cui due ibridi acquistati con procedura pubblica nel corso del 2018, che del servizio di noleggio turistico (ca. euro 361.000). Tali investimenti riguardano mezzi tra i più ecologici sul mercato: rispettano i limiti imposti dalle normative europee più severe in fatto di emissioni in atmosfera, con positive ricadute sull'aria che respiriamo. Un altro vantaggio è un notevole risparmio sulle spese di carburante. Per i disabili in sedia a rotelle è in funzione la pedana meccanica, per i non vedenti gli avvisatori acustici e l'indicazione vocale che segnala la direzione del capolinea. ASP S.p.A. ha inoltre proceduto a sviluppare quanto previsto dal cosiddetto D.I.T. (debito informativo trasporti) della Regione Piemonte, diventato cogente.

Dal 1° aprile 2019, quindi, la Società trasmette giornalmente (flusso BIP Exchange) i dati del servizio di trasporto pubblico urbano. L'ottica futura è la riconversione di parte del parco con autobus elettrici utilizzando i fondi del DPCM 1360/2019 nell'ambito del P.S.N.M.S. (piano strategico nazionale della mobilità sostenibile) con eventuale sviluppo di servizi di micro-mobilità elettrica integrati con i servizi di TPL.

Pratiche di approvvigionamento

QUOTA DI ACQUISTI EFFETTUATI DA FORNITORI LOCALI

Anno	N° fornitori con sede legale in Piemonte	N° fornitori con sede legale fuori Piemonte	% con sede legale in Piemonte	di cui % con sede legale in Provincia ASTI
2017	416	238	63,61%	60,58%
2018	409	212	65,86%	62,59%
2019	366	222	62,24%	60,66%

Dalla tabella sopra riportata, si evince che più della metà dei propri fornitori ha sede legale nella Regione Piemonte, di questi ancor più della metà in Provincia di Asti.

Anno	Valore * Fornitori con sede legale in Piemonte (Euro)	di cui con sede legale in Provincia ASTI (Euro)	Valore * Fornitori con sede legale fuori Piemonte (Euro)	% con sede legale in Piemonte (Euro)	di cui % con sede legale in Provincia di Asti (Euro)
2017	7.332.979	3.533.997	2.913.602	71,57%	48,19%
2018	7.562.545	3.470.315	3.276.332	69,77%	45,89%
2019	7.251.004	3.516.902	3.807.522	65,57%	48,50%

**il valore esposto include materie prime & servizi al netto materiale di magazzino/assicurazioni/utenze/pedaggi/compensi CdA/contributi/provvigioni*

Lotta alla corruzione

La Società ha continuato nell'attività di sensibilizzazione nei confronti di tutti i soggetti che operano per conto di ASP S.p.A. affinché nell'espletamento delle loro attività adottino comportamenti ispirati all'etica della responsabilità e conformi alle disposizioni di legge; in particolare, nel corso del 2019 ha adottato un unico modello denominato *"Modello di Organizzazione e Gestione 231/2001 - Misure compensative"* il quale integra il *"Nuovo M.O.G. ai sensi del D. Lgs. 231/2001"* e il *"Documento di pianificazione gestione prevenzione corruzione"*; quest'ultimo nel rispetto della Legge c.d. anticorruzione 190/2012, individua e pianifica le varie misure di prevenzione della corruzione, integrative di quelle adottate ai sensi del D.Lgs. 231/01.

Tali documenti costituiscono i riferimenti per l'attività dell'Organismo di Vigilanza (ODV) e del Responsabile Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT).

In materia di prevenzione della corruzione, è stata messa in atto l'attività di gestione del flusso comunicativo con il personale, partendo da una capillare ed approfondita attività di formazione mirata anche a rendere edotto ogni singolo dipendente degli strumenti a disposizione, per prevenire e combattere la corruzione sotto l'ampio profilo del malaffare.

Va, infatti, ricordato che la nozione di corruzione che discende dalla citata L. 190/2012 comprende non solo le condotte strettamente legate al reato di corruzione secondo il Codice Penale, ma anche la realizzazione di altri reati di rilevante allarme sociale, l'adozione di comportamenti contrari a quelli propri di un funzionario pubblico previsti da norme amministrativo-disciplinari anziché penali, fino all'assunzione di decisioni di cattiva amministrazione, cioè di decisioni contrarie all'interesse pubblico perseguito, a prescindere dalla rilevanza penale.

L'attività di presidio del personale sulla gestione della corruzione è stata attuata anche mediante la compilazione di report a cadenza periodica, che sono stati acquisiti e vagliati dal Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT), con conseguenti approfondimenti e suggerimenti

rispetto alle iniziative da adottare.

In materia di Trasparenza, si è intrapresa una ristrutturazione complessiva del sistema relativo all'adempimento degli obblighi di trasparenza sulla base del D.lgs. 33/19, intervenendo con particolare riferimento ad alcune tipologie di dati da pubblicare per migliorarne la completezza e la tempestività. L'analisi condotta ha permesso di confermare ancora una volta come la trasparenza costituisca misura fondamentale di prevenzione della corruzione, nel senso della *"mala gestio"* sopra illustrato.



Standard Ambientali

3

Dato l'oggetto sociale di ASP S.p.A. e gli argomenti d'interesse degli Stakeholder identificati durante l'analisi, il capitolo è stato suddiviso in sottosezioni corrispondenti ai mercati serviti dalle Business Unit e risponde alle richieste di rendicontazione degli Stakeholder sui seguenti argomenti:

- disponibilità e gestione sostenibile dell'acqua;
- modelli sostenibili di produzione e consumo;
- accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni;
- realizzazione di infrastrutture che si adattano ai cambiamenti, promozione dell'innovazione e dell'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile;
- soddisfazione del cliente/utente.

Business Unit Servizio Idrico Integrato

PRODUZIONE E DISTRIBUZIONE DELL'ACQUA

L'approvvigionamento di acqua per la distribuzione ad uso idropotabile avviene prevalentemente nel campo pozzi di Cantarana e alimenta la città di Asti attraverso circa 857 km di rete di adduzione e distribuzione con un volume di circa 9.800.000 metri cubi di acqua attinta all'anno.

L'acqua prelevata, prima di essere messa in rete, viene trattata con ozono dall'impianto di deferromanganizzazione tecnologicamente avanzato e attraverso le condotte adduttrici giunge alla rete di Asti che comprende alcuni serbatoi di compenso che garantiscono l'affidabilità complessiva e la funzionalità del sistema. L'acquedotto è dotato di un importante sistema di telecontrollo che consente la supervisione in tempo

reale e l'archiviazione dei parametri del sistema.

Viene altresì effettuata un'attività di prevenzione e ricerca delle perdite idriche al fine sia di salvaguardare la risorsa, sia di ridurre i consumi di energia essendo questi, a parità di consumo, direttamente proporzionali alle perdite, in conseguenza della necessità di prelevare e movimentare anche il flusso idrico disperso.

Gli interventi di controllo, estensione e manutenzione delle reti, sono eseguiti con l'obiettivo di minimizzare, per quanto possibile, il disagio per i cittadini. Nel caso di interruzioni programmate, vale a dire sospensioni della fornitura idrica necessarie per l'esecuzione di lavori precedentemente pianificati, vengono avvisati i cittadini con cartelli affissi nella zona interessata indicanti la data dei lavori e anche tramite il sito internet istituzionale. Per gli interventi in emergenza, come ad esempio la rottura improvvisa di tubazioni, vengono messe in atto tutte le procedure necessarie a ripristinare l'erogazione dell'acqua nel minor tempo possibile, secondo quanto richiesto dagli standard dell'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente.

FOGNATURA E QUALITÀ DELLA DEPURAZIONE

L'azienda presiede al servizio di collettamento fognario e di successivo trattamento dei reflui. Tale attività è di particolare rilevanza perché favorisce la tutela ambientale riducendo l'impatto potenziale del carico inquinante contenuto nei reflui. La depurazione consiste nel trattare le acque reflue prodotte dall'attività umana al fine di consentirne lo scarico in corpi idrici ricettori, garantendo il conseguimento di determinati obiettivi di qualità dei recapiti finali medesimi.

ASP S.p.A. gestisce il depuratore comunale di Asti nel quale confluiscono gli scarichi della rete fognaria cittadina, circa 231 km di condotte che servono sia il concentrico, sia buona parte delle frazioni. La rete è di tipo misto (vi confluiscono acque di dilavamento, cosiddette "*bianche*", e

acque reflue, cosiddette "nere") e comprende diversi impianti di sollevamento, scaricatori di piena e punti di scarico regolarmente autorizzati a valle dei vari depuratori dislocati sul territorio.

L'impianto di depurazione, inaugurato nel 1980, grazie ad importanti interventi di potenziamento e adeguamento è diventato tra i primi in Piemonte, in linea con quanto previsto dal Piano di tutela delle acque. È stata infatti migliorata la qualità degli scarichi immessi nel Tanaro (con un abbattimento di azoto e del fosforo come richiesto dall'Autorità di Bacino del fiume Po), mettendo al contempo sotto controllo la diffusione di odori molesti e mitigando l'impatto ambientale.

ASP S.p.A., inoltre, nel proprio laboratorio interno esegue frequenti e severi controlli, oltre a quelli istituzionali effettuati dall'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale (ARPA), che forniscono la più assoluta garanzia affinché le caratteristiche dell'acqua depurata siano conformi ai parametri fissati dalla legge.

Il processo di depurazione dei reflui comporta la produzione giornaliera di fanghi che vengono interamente smaltiti attraverso il recupero presso l'impianto di compostaggio di STR in Sommariva Perno (CN) evitando il conferimento in discarica.

CORPI IDRICI DI DESTINAZIONE DELLE ACQUE REFLUE TRATTATE

Il corpo idrico ricettore delle acque reflue trattate all'impianto di depurazione, il fiume Tanaro, ricade nel bacino del fiume Po. Il territorio si colloca in area dichiarata sensibile e pertanto l'impianto è soggetto all'applicazione di limiti più restrittivi per azoto e fosforo. A tal proposito ASP S.p.A. effettua controlli analitici sulle acque reflue in ingresso e uscita dagli impianti, sui fanghi prodotti e sugli scarichi in fognatura degli utenti produttivi. Lo smaltimento dei fanghi da depurazione avviene attualmente mediante conferimento a Società di trattamento rifiuti pubblica autorizzata e individuata tramite gara.

EFFICIENZA ENERGETICA E INNOVAZIONE

Le attività svolte dal Servizio Idrico Integrato sono per loro natura energivore, in quanto le attività relative all'erogazione del servizio comprendono in particolare la captazione mediante elettropompe di grandi quantità di acqua dal sottosuolo e il trattamento dei reflui presso l'impianto di depurazione.

Sotto il profilo energetico ASP S.p.A. opera con attenzione nel processo di ammodernamento delle apparecchiature e macchinari inseriti nel ciclo produttivo. Al termine del loro ciclo di vita utile, la scelta viene effettuata valutando il *Life Cycle Cost* (costo del ciclo di vita) con particolare attenzione agli aspetti energetici e di sostenibilità. Un buon contributo alla riduzione dei consumi di energia elettrica prelevata dalla rete è stato ottenuto con l'installazione delle pompe sommerse con *inverter* nei pozzi di captazione valutato nell'ordine del 10-15% (fonte Diagnosi Energetica ai sensi del D.Lgs. 102/2014 e della norma UNI CEI EN 16247 - dicembre 2019). Anche presso il depuratore di Asti sono stati implementati interventi volti all'efficientamento energetico, quali la Sostituzione del compressore/soffiante con un risparmio valutato in 7-8%, pari a circa 275.000 kWh (fonte Diagnosi Energetica ai sensi del D.Lgs. 102/2014 e della norma UNI CEI EN 16247 - dicembre 2019).

Va altresì sottolineata la produzione di energia elettrica da fonti rinnovabili ed eco-compatibili quali l'impianto fotovoltaico di Cantarana e la microturbina sull'interconnessione con il Monferrato che, seppur in maniera ridotta, svolgono un importante ruolo sia in merito ai consumi energetici, sia in relazione alla salvaguardia ambientale attraverso la riduzione delle emissioni di gas serra ed il ricorso ad altre fonti di

produzione a più elevato impatto ambientale. A Cantarana l'impianto fotovoltaico realizzato sulla soletta della vasca 8000 con scambio sul posto di circa 78 kWp permette di utilizzare l'energia prodotta dai pannelli fotovoltaici direttamente sugli impianti di captazione e potabilizzazione, coprendo circa il 2% dell'energia consumata sul sito e risparmiando l'energia così prodotta dall'esistente rete di ENEL S.p.A. Anche la microturbina di tipo Pelton di potenza nominale max 55 KW permette di utilizzare il salto di pressione presente in arrivo dalla condotta di alta pressione dell'interconnessione tra ASP S.p.A., Consorzio dei Comuni per l'Acquedotto del Monferrato (CCAM) ed Acquedotto del Valtiglione alla vasca del serbatoio di Villaggio Aurora producendo energia che viene immessa nella rete ENEL S.p.A. Senza la presenza di tale impianto, questo delta di pressione, all'arrivo del serbatoio nella vasca a pelo libero, rimarrebbe inutilizzato e si disperderebbe nell'ambiente.

Nella seguente tabella vengono riassunti i principali dati tecnici relativi ai servizi per cui ASP S.p.A. ha la titolarità della gestione del Servizio Idrico Integrato per il Comune di Asti sino al 31.12.2030, in particolare relativamente ai servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, per gli anni 2018 e 2019. Anche in relazione agli investimenti realizzati, a parità sostanziale degli altri parametri, si evince una buona riduzione dei consumi energetici.

Impatto Ambientale	Indicatore		Esito 2017	Esito 2018	Esito 2019
Riduzione CO2	Impianti S.I.I.	Consumi Energia Elettrica (kWh)	8.700.288	8.318.773	7.480.780
Indicatori di performance	Impianti S.I.I.	Costo medio della fornitura elettrica (kWh)	0,1406	0,1540	0,1717
Indicatori di contesto	Servizio Acquedotto	Numero di Comuni Serviti (N)	1	1	1
		Popolazione Residente Servita (N)	75.509	75.556	75.732
		Volume di acqua fatturato (m3)	5.241.432	5.226.456	5.186.727
		Utenze totali (N)	12.707	12.702	12.692
		Popolazione Fluttuante (N)	3.476	3.478	3.470
		Superficie (km2)	152	152	152
		Lunghezza Rete (km)	855	857	857
		Dotazione giornaliera pro capite (l/ab/g)	182	181	179

Indicatori di contesto	Servizio Fognatura	Numero di Comuni Serviti (N)	1	1	1
		Popolazione Residente Servita (N)	73.046	73.091	72.913
		Lunghezza Rete Fognaria (km)	228	231	231
		Popolazione Fluttuante (N)	3.363	3.365	3.357
		Superficie (km2)	152	152	152
Indicatori di contesto	Servizio Depurazione	Numero di Comuni Serviti (N)	1	1	1
		Popolazione Residente Servita (N)	73.046	73.091	72.913
		Popolazione Fluttuante (N)	3.363	3.365	3.357
		Superficie (km2)	152	152	152
		Abitanti Equivalenti serviti da depurazione (A.E.)	86.709	85.956	86.170

Fonte: SII_RELAZIONE-annuale-complessiva-2019

QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

La Carta del Servizio Idrico Integrato approvata dall'Autorità d'Ambito n°5 Astigiano-Monferrato, è stata aggiornata al 1° luglio 2018 al fine di recepire indicatori e tempistiche definite dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (Determina 655/15). Per un costante monitoraggio della qualità dei propri servizi, inoltre, ASP S.p.A. considera strategica la rilevazione della soddisfazione della propria clientela che svolge annualmente. La raccolta di tali valutazioni è inserita nel sistema di gestione della qualità.

ASP S.p.A. pubblica annualmente sul proprio sito istituzionale la Relazione annuale sulla qualità del servizio tecnico ai sensi della delibera 917/2017/R/idr del 27 dicembre 2017 "Regolazione della qualità tecnica del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)" e del servizio contrattuale ai sensi della delibera 655/2015/R/idr "Regolazione della qualità contrattuale del servizio integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono".

QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO

Il modello di regolazione individuato sviluppa, in particolare, la selettività, la corresponsività, l'effettività, la premialità, la gradualità e la stabilità ed è basato su un sistema di indicatori composto da:

- prerequisiti: rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- standard specifici: identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici;
- standard generali: sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante.

Il modello definito dalla delibera 917/2017/R/idr prevede che per ciascun macro-indicatore, inteso come obiettivo minimo, l'Ente di governo dell'ambito, nel caso di ASP S.p.A. l'Autorità d'Ambito n° 5 Astigiano Monferrato, individui:

- la classe di partenza, sulla base dei dati tecnici messi a disposizione del gestore e validati dal medesimo Ente di governo;
- l'obiettivo di miglioramento/mantenimento che il gestore è tenuto a conseguire (annualmente) sulla base dei target fissati dallo stesso provvedimento.

Con Delibera 50/2019/R/IDR del 12.02.2019 di approvazione delle tariffe, l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha definito per ASP S.p.A., sulla base degli standard di partenza, gli obiettivi da raggiungere nel biennio 2018-2019 secondo lo schema di seguito riportato dal quale si evincono:

- obiettivi di mantenimento degli standard di qualità tecnica (classe A) per i parametri M1, M2, M3, M5;
- obiettivo di miglioramento del 5% del valore M4C di standard di qualità tecnica;
- obiettivo per il parametro M6 di riduzione del tasso di superamento dei limiti dei reflui di depurazione del 15%.

Tali obiettivi sono riportati nella tabella che segue, unitamente agli standard a consuntivo rilevati negli stessi anni per ciascuno dei sei macro-indicatori: i risultati evidenziano per ASP S.p.A. un altissimo livello di standard fornito rientrando per tutti gli indicatori in classe A.

MACRO INDICATORE	INDICATORE		Base Partenza	OBIETTIVO Biennio 2018/2019	Esito 2018	Esito 2019	OBIETTIVO RAGGIUNTO 2019
M1	M1A	Perdite idriche lineari	6,88	A-mantenimento	5,742	6,853	A-mantenimento
	M1B	Perdite idriche percentuali	20,8%	A-mantenimento	18,9%	19,1%	A-mantenimento
M2	M2	Interruzioni del servizio	0,32	A-mantenimento	0,13	2,35	A-mantenimento
M3	M3A	Incidenza delle ordinanze di non potabilità	0,000	A-mantenimento	0,000	0,000	A-mantenimento
	M3B	Tasso di campioni da controlli interni non conformi	0,000	A-mantenimento	0,000	0,000	A-mantenimento
	M3C	Tasso di parametri da controlli interni non conformi	0,000	A-mantenimento	0,000	0,000	A-mantenimento
M4	M4A	Frequenza allagamenti e/o versamenti della fognatura	w0,000	B (-0,5% M4c annuo)	0,069	0,126	A-mantenimento
	M4B	Adeguatezza normativa degli scaricatori di piena	0,000		0,000	0,000	A-mantenimento
	M4C	Controllo degli scaricatori di piena	91,7%		0,0%	0,0%	A-mantenimento
M5	M5	Smaltimento fanghi in discarica	0,000	A-mantenimento	0,000	0,000	A-mantenimento
M6	M6	Qualità dell'acqua depurata	9,6%	C (-15% M6 annuo)	0,0%	0,0%	A-mantenimento

Fonte: SII_RELAZIONE-annuale-complessiva-2018 & 2019

QUALITÀ CONTRATTUALE DEL SERVIZIO

Leggendo i dati a consuntivo del 2019 di tutte le prestazioni previste dalla tabella 6 allegata alla delibera 655/2015/R/idr, confrontati con gli standard richiesti dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente per ASP S.p.A. si evince:

- il rispetto complessivo degli standard generali;
- l'ottima percentuale di esecuzione degli interventi per quanto riguarda gli indicatori generali;
- una percentuale di interventi eseguiti nel rispetto degli standard pari al 99,87% (solo 56 interventi fuori standard sui complessivi 41.721 effettuati);
- dei 44 indicatori individuati dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, solo 2 sono risultati inferiori agli standard richiesti (Livello del servizio telefonico e Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento), entrambi indipendenti dal personale ASP S.p.A. ma dal fornitore esterno gestore del *call center*.

Indicatore	Standard Richiesto	N° richieste totali annue					Standard generali	
		Totali	In Standard	Fuori Standard	% Effettivo Standard	media standard effettivo	livello richiesto delle singole prestazioni	
1	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	10gg	0	0	0	-	-	
2	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	10gg	0	0	0	-	-	
3	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	20gg	108	108	0	100%	6,80	
4	Tempo di preventivazione per allaccio fognario e/o sopralluogo	20gg	23	23	0	100%	6,45	
5	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	15gg	59	58	1	98,31%	3,00	
6	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	20gg	0	0	0	-	-	
7	Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	<=30gg	32	31	1	96,88%	13,06	90%
8	Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	<=30gg	12	12	0	100%	16,23	90%
9	Tempo di attivazione della fornitura	5gg	100	100	0	100%	0,94	
10	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	5gg	0	0	0	-	-	
11	Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	10gg	0	0	0	-	-	

12	Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità	2gg feriali	47	47	0	100%	0,54	
13	Tempo di disattivazione della fornitura	7gg	79	76	3	96,20%	3,00	
14	Tempo di esecuzione della voltura	5gg	406	406	0	100%	0,02	
15	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	10gg	0	0	0	-	-	
16	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	20gg	14	14	0	100%	0,98	
17	Tempo di esecuzione di lavori semplici	10gg	2	2	0	100%	3,00	
18	Tempo di esecuzione di lavori complessi	<=30gg	1	1	0	-	12,00	90,00%
19	Fascia di puntualità per gli appuntamenti	3 ore	118	118	0	100%	0,98	
20	Tempo massimo per l'appuntamento concordato	7gg	118	118	0	100%	2,03	90,00%
21	Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	24 ore	0	0	0	-	-	95,00%
22	Tempo di intervento per la verifica del misuratore	10gg	3	3	0	100%	100%	
23	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica dl misuratore effettuata in loco	10gg	0	0	0	-	-	
24	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	30gg	3	3	0	100%	100%	
25	Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	10gg	0	0	0	-	-	
26	Tempo di interventi per la verifica del livello di pressione	10gg	0	0	0	-	-	
27	Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	10gg	0	0	0	-	-	
28	Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	3 ore	92	84	8	91,30%	1,28	90,00%
29	Tempo di emissione della fattura	45 gg solari	32712	32689	23	99,93%	30,35	
30	Fatturazione	n° fatturazioni						
	Periodicità della fatturazione	2/anno per consumi <=100m						
		3/anno per 100mc<consumi<=1000mc						
		4/anno per 1000mc<=3000mc						
		6/anno per consumi >3000mc						
	Totale fatturazione							

3. Standard Ambientali

31	Termine per il pagamento della bolletta	20gg solari	tempistica relativa al cliente					
32	Tempi di risposta a reclami	30gg	10	10	0	100%	1,7	
33	Tempo per la risposta a richieste scritte per informazioni	30gg	10	10	0	100%	0,45	
34	Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	30gg	23	21	2	91,30%	10,00	95,00%
35	Tempo di rettifica di fatturazione	60gg	0	0	0	-	-	
36	Tempo massimo di attesa agli sportelli	60 minuti	3902	3902	0	100%	1,8	95,00%
37	Tempo medio di attesa agli sportelli	20 minuti	3902	3884	18	99,54%	00:01:08	media sul totale delle prestazioni
38	Accessibilità al servizio telefonico (AS=rapporto unità di tempo con linea libera e n° complessivo)	AS>90%	2736	2736	0	100%	100%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (ok12/12)
39	Tempo medio di attesa		n° chiamate					
	Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)	TMA<=240sec	2736			100%	112,74	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (ok12/12)
40	Livello di servizio		n° chiamate	n° con risposta				
	Livello del servizio telefonico (LS=rapporto tra chiamate con contatto con operatore e totali)	LS>=80%	2736	2103	633	76,86%	76,86%	Rispetto in almeno 10 degli ultimi 12 mesi (NO)
41	Tempo di risposta		n° chiamate	<120 sec	>120 sec.	tempo medio effettivo	%	
	Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento (CPI)	CPI<=120 sec	4680	3679	1001	52,97	78,61%	90% delle singole prestazioni
42	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognature/o depurazione	5gg	0	0	0	-	-	
43	Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal gestore del servizio di fognature/o depurazione	5gg	0	0	0	-	-	
44	Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	10gg	1	1	0	100%	100%	90% delle singole prestazioni

Fonte: SII_RELAZIONE-annuale-complessiva-2019

QUALITÀ DELL'ACQUA

Sistematici controlli analitici dei parametri microbiologici, chimico-fisici e organolettici vengono condotti da ASP S.p.A. per assicurarsi che l'acqua distribuita sia sempre conforme ai dettami di legge.

La qualità della risorsa acqua è pertanto garantita da un piano di analisi affidate dall'ASP S.p.A. a laboratori convenzionati cui si aggiunge il controllo pubblico dell'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale. Le verifiche interne si svolgono nell'osservanza delle normative sia per quanto riguarda la frequenza che per la tipologia dei parametri analitici previsti dal D.lgs. 31/2001.

Le analisi sulla potabilità dell'acqua avvengono direttamente sugli impianti dell'acquedotto e nelle decine di punti situati lungo la rete di distribuzione concordati con l'Ente responsabile del controllo (Azienda Sanitaria Locale).

Il territorio gestito è suddiviso in cinque aree, per ognuna delle quali è possibile conoscere i risultati dei controlli svolti che vengono semestralmente pubblicati sul sito istituzionale per tutti i 52 punti di prelievo.

TARIFFA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

L'organizzazione del servizio idrico integrato per Ambiti Territoriali Ottimali comporta regole per la determinazione delle tariffe che devono assicurare la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio. Le tariffe, proposte dall'Ente di Governo d'Ambito n° 5 Astigiano Monferrato, sono state approvate dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente per gli anni 2018-2019 con *DELIBERAZIONE 12 FEBBRAIO 2019 50/2019/R/IDR*. Le tariffe del 2019 non hanno subito alcun incremento rispetto a quelle previste per il 2018.

A titolo generale, la tariffa del servizio idrico è costituita da una quota di servizio fissa, dovuta indipendentemente dai consumi, e da una quota variabile, legata ai consumi di acqua e ai servizi di fognatura e depurazione. Per scoraggiare gli sprechi, la tariffa è articolata in fasce, con un innalzamento del costo man mano che aumentano i consumi. Sono inoltre previste tipologie di uso differenti come si evince dalla tabella seguente.

TARIFFE 2019 Tariffe in vigore dal 01/01/2018 Deliberazioni EGATO5 n° 18 del 14.12.18 e Delibera ARERA 50/2019/R/IDR del 12.02.19 SALVO CONGUAGLI derivanti da future Deliberazioni.		Componente UI1	Componente UI2	Componente UI3	Tariffa + UI1
TARIFFA PER USI DOMESTICI RESIDENTI	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
Tariffa agevolata	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718
Tariffa base	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
I eccedenza	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
II eccedenza	1,864800	0,004	0,009	0,005	1,882800

3. Standard Ambientali

III eccedenza	2,319817	0,004	0,009	0,005	2,337817
---------------	----------	-------	-------	-------	----------

TARIFFA PER USI DOMESTICI NON RESIDENTE	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,546923	0,004	0,009	0,005	1,564923
oltre 150 mc	1,693997	0,004	0,009	0,005	1,711997

TARIFFA PER USO CONDOMINIALE MISTO
METODO (si riconduce il consumo dell'utenza condominiale alle altre tipologie/sotto tipologie sulla base della natura delle utenze sottostanti)

TARIFFA PER USO INDUSTRIALE	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,864800	0,004	0,009	0,005	1,882800
oltre 150 mc	2,319817	0,004	0,009	0,005	2,337817

TARIFFA PER USO ARTIGIANALE E COMMERCIALE	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,864800	0,004	0,009	0,005	1,882800
oltre 150 mc	2,319817	0,004	0,009	0,005	2,337817

TARIFFA PER USO AGRICOLO	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871

oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 150 mc	1,794186	0,004	0,009	0,005	1,812186

TARIFFA PER USO ZOOTECNICO	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
Fascia unica	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718

TARIFFA PER USO COMUNALE NON DISALIMENTABILE	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
Fascia unica	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871

TARIFFA PER ALTRI USI PUBBLICI NON DISALIMENTABILI	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 150 mc	1,794186	0,004	0,009	0,005	1,812186

TARIFFA PER USO PUBBLICO DISALIMENTABILE	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718
oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 150 mc	1,794186	0,004	0,009	0,005	1,812186

TARIFFA PER ALTRI USI BOCHE ANTINCENDIO	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
Fascia unica	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871

TARIFFA PER ALTRI USI DIVERSI	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC	€/MC
tra 0 e 50 mc all'anno	0,499718	0,004	0,009	0,005	0,517718

oltre 51 e fino a 100 mc all'anno	0,962871	0,004	0,009	0,005	0,980871
oltre 101 e fino a 150 mc all'anno	1,401648	0,004	0,009	0,005	1,419648
oltre 150 mc	1,794186	0,004	0,009	0,005	1,812186
CANONE FOGNATURA	0,146259	0,004	0,009		0,159259
CANONE DEPURAZIONE	0,390024	0,004	0,009		0,403024
QUOTA FISSA ACQUA	18,282360				
QUOTA FISSA FOGNATURA	4,321287				
QUOTA FISSA DEPURAZIONE	11,523425				

FONDI SOCIALI ACQUA

L'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ha introdotto a partire dal 2018 (Delibera 897/2017) il bonus sociale idrico a favore delle utenze in condizione di disagio economico. Per sostenerne il costo, è stata introdotta una specifica componente tariffaria (UI3) pari a 0,005 euro/metro cubo venduto, per l'anno 2018. Hanno diritto a chiedere il bonus gli utenti con ISEE inferiore a euro 8.107,5 (o inferiore a euro 20.000 in caso vi siano più di 3 figli a carico) e altre specifiche categorie. Il bonus copre il consumo di 50 litri al giorno pro capite di acqua potabile.

La Conferenza dell'Ente di Governo d'Ambito n° 5 Astigiano Monferrato, al fine di tutelare le famiglie in condizioni disagiate, ha altresì deliberato per gli utenti beneficiari di bonus sociale idrico un ulteriore sconto (bonus idrico integrativo) pari a euro 50 annui che viene direttamente applicato in bolletta dal Gestore in aggiunta al bonus sociale idrico.

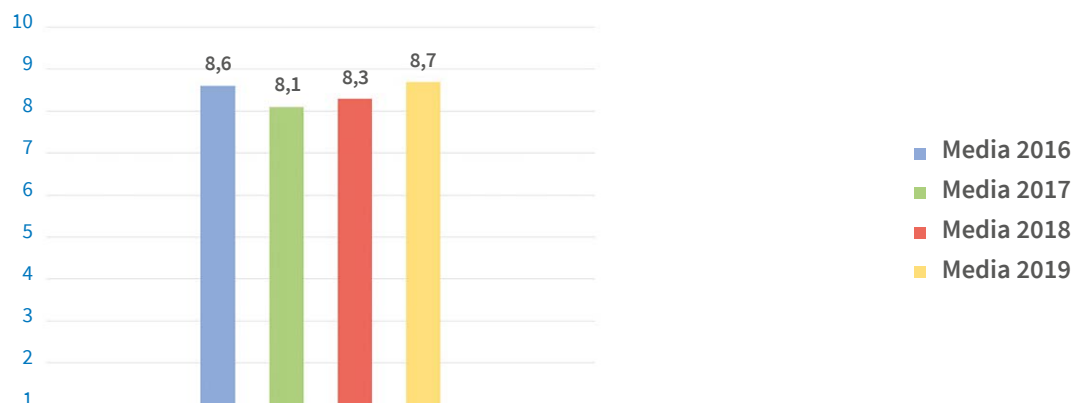
CUSTOMER SATISFACTION

L'attività di rilevazione delle opinioni dei cittadini di Asti nel 2019 ha mostrato un generale miglioramento medio rispetto alla rilevazione degli anni precedenti.



Come valuta complessivamente il servizio di acqua potabile su una scala da 1 a 10?

302 questionari



Qualità	D2	Le elencherò alcune caratteristiche del servizio di fornitura di acqua potabile	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti valore 1-10
	1	limpidezza, sapore e odore dell'acqua del rubinetto	8,1	1,6	0,2	0	302
	2	continuità della fornitura	9,0	1,0	0,1	1	301
	3	pressione	8,7	1,2	0,1	2	300
	4	tempestività delle comunicazioni in caso di interruzione di fornitura	8,7	1,4	0,2	113	189
	5	tempestività di risposta per chiamate in emergenza	8,6	1,5	0,2	230	72*
Qualità	D4	Personale Operativo ASP S.p.A.	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti valore 1-10
	1	Cortesía e disponibilità personale esterno (operatori dedicati a lavori stradali, lettura contatori, sostituzione contatori, pronto intervento)	8,6	1,4	0,2	148	154

Fonte: indagine Customer Satisfaction 25 marzo 2019

*Il numero di rispondenti alla domanda D2.5 è inferiore a 120, la media non può essere considerata pienamente rappresentativa della percezione della popolazione.

Business Unit Igiene Ambientale

Sono numerosi i servizi ambientali assicurati dall'Igiene Urbana dell'ASP S.p.A. nel capoluogo, in vari comuni della provincia, tra cui Nizza Monferrato e Canelli, e in aziende dell'Astigiano.

SERVIZI DI RACCOLTA

Ad Asti la raccolta dei rifiuti (indifferenziato e scarti della differenziata, ad esclusione del vetro e degli abiti usati) avviene attraverso il sistema del porta a porta e, in due zone interessate dalla sperimentazione, attraverso il cassonetto stradale per plastica e lattine. Una volta all'anno gli utenti residenti nel Comune di Asti possono usufruire del buono gratuito per il ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti (valido, in alternativa, per le potature). Inoltre presso l'ecocentro è possibile conferire quotidianamente: materiali riciclabili oggetto di raccolta differenziata (carta, cartone, plastica, vetro, lattine, legno, sfalci, potature, indumenti), rifiuti ingombranti a matrice ferrosa o legnosa, rifiuti ingombranti misti; rifiuti da apparecchiature elettriche elettroniche (frigoriferi, televisori, piccoli e grandi elettrodomestici, lampade fluorescenti, neon); rifiuti provenienti da operazioni di riparazione di veicoli a motore o di fabbricati "*fai da te*" (olio motore, batterie, pneumatici, rifiuti inerti). In città sono inoltre presenti alcuni mini punti ecologici attrezzati per la raccolta dei seguenti rifiuti: pile esauste, cartucce stampanti, telefonini, carica batterie, oggetti in metallo e lampadine. Gli oli vegetali esausti, se smaltiti in modo errato, possono essere causa di inquinamento. Diversamente, se recuperati, possono diventare una risorsa preziosa. Anche la città di Asti si è attivata per favorirne il recupero, aderendo al progetto "*Recuperiamoli*". In alcuni punti cittadini sono stati infatti posizionati appositi contenitori di colore blu in cui è possibile inserire bottiglie di plastica, chiuse con tappi ben avvitati, contenenti olio vegetale esausto.

Inoltre, utilizzando l'apposita compostiera, è possibile anche la pratica del compostaggio domestico che consente di riciclare direttamente in giardino o nell'orto alcuni tipi di scarti.

Discariche abusive e rifiuti abbandonati sono un problema anche per il territorio astigiano.

Per segnalare abbandoni è possibile utilizzare la App DifferenziAsti (www.differenziasti.it), oppure inviare una mail a reclami@asp.asti.it, oppure compilare l'apposito modulo di segnalazione o telefonare al numero 0141 434612 (dal lunedì al giovedì: 8.30-13 – 14.30-17.15; venerdì: 8.30-13).

ASP S.p.A. effettua inoltre il servizio di raccolta differenziata in vari comuni della provincia, tra cui Nizza Monferrato e Canelli, e in aziende dell'Astigiano.

SERVIZI DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO STRADALE

Lo spazzamento stradale viene svolto con le modalità manuale e meccanizzato, con la suddivisione del territorio in zone di spazzamento comprendendo anche la pulizia di aiuole, fioriere, rotonde, tondelli, aree di corredo alle strade, percorsi comunali anche coperti, spazi pubblici, destinati o aperti al pubblico. Il lavaggio periodico delle strade viene effettuato nel periodo estivo, da maggio a settembre, con frequenza media quindicinale e secondo necessità nei restanti mesi (ottobre-novembre e marzo-aprile), mentre il lavaggio di tratti di pubbliche vie e piazze viene effettuato in caso di necessità. I lavaggi sono sospesi nel periodo invernale, da dicembre a febbraio.

ASP S.p.A. effettua inoltre anche interventi di risanamento (disinfestazione, derattizzazione, ecc.) nei luoghi pubblici di Asti su richiesta degli uffici comunali competenti.

EFFICIENZA ENERGETICA E INNOVAZIONE

La Business Unit opera sul territorio senza mai perdere di vista due aspetti ritenuti fondamentali: la sostenibilità ambientale ed economica, entrambe bisogni ai quali i servizi erogati vogliono quotidianamente

rispondere. Nell'ottica che chi pulisce non deve sporcare, né tantomeno inquinare, si persegue la progressiva riconversione ecologica del proprio parco mezzi con convinzione che è possibile ridurre notevolmente i consumi e l'impatto ambientale anche in mezzi pesanti e ingombranti come quelli impegnati nella raccolta dei rifiuti. L'obiettivo per il futuro è il mix di energie rinnovabili (elettriche, termiche ed efficienza energetica) per favorire tecnologie più vantaggiose in termini di minor costo unitario (€/MWh, €/Ton CO2 evitata), di maggiori ricadute sulla filiera economica e di minor impatto ambientale. A tal proposito, è stato superato positivamente l'audit di parte terza svolto da Rina Services S.p.A. per i seguenti campi di attività: *"Progettazione ed erogazione di servizi di raccolta di rifiuti solidi urbani e rifiuti speciali, spazzamento e lavaggio strade, gestione centri di raccolta"*. È stato pertanto rilasciato, in data 8/3/19, il certificato n° EMS-7588/S, codice IAF:39, per la certificazione ambientale in accordo con la norma UNI EN ISO 14001:2015. Nella tabella qui di seguito si riportano alcuni indicatori da cui si evince il progressivo impegno per un progressivo miglioramento.

Impatto Ambientale	Indicatore		Esito 2018	Esito 2019
Riduzione CO2	Sede Ecocentro	Consumi Energia Elettrica (8kWh)	23.843	24.804
Riduzione dispersione H2O e costi di trattamento	Sede Ecocentro	Consumi Acqua Potabile (mc)	37.559	in attesa di validazione
Riduzione CO2	Sede Via delle Corse	Consumi Energia Elettrica (8kWh)	86.914	134.649
		Consumi Gas Metano (lt)	8.806	1.451
		Consumi Gasolio per Automezzi (lt)	567.471	307.379
		Consumi metano per automezzi (kg)	-	8.354
		CO2 emessa automezzi (kg)	-	829.906
Risparmio energetico	Sede Via delle Corse	Produzione Energia Elettrica (kWh)	-	10.800
Miglioramento del recupero e del riciclo dei rifiuti	Servizio IU Comune Asti	Raccolta differenziata (Fonte: https://www.catasto-rifiuti.isprambiente.it)	69,16%	ca.71% in attesa di validazione

Fonte: Indicatori Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 al 31/12/19

I consumi di energia elettrica sono aumenti parallelamente a una forte diminuzione di consumi di gas metano poiché, in sede di ristrutturazione degli edifici, è stato previsto l'utilizzo delle pompe di calore; la produzione di energia elettrica si riferisce alla produzione da impianto fotovoltaico da 20 Kwh installato in sede di riqualificazione energetica degli edifici. La raccolta differenziata, nonostante i dati ufficiali siano in fase di approvazione da parte della Giunta Regionale, registra il miglioramento, seppur lieve, delle percentuali raggiunte l'anno precedente.

CUSTOMER SATISFACTION

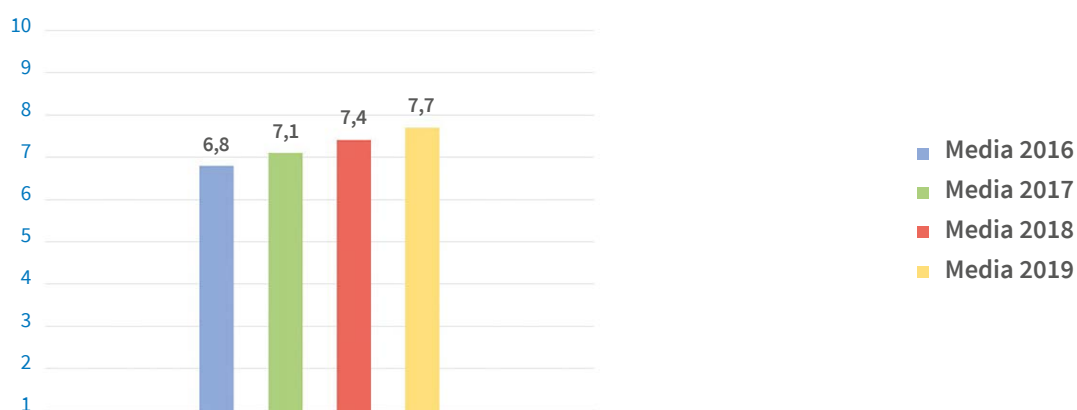
La media delle risposte alla domanda sulla qualità del servizio è in aumento dal 2016; nel rispondere al questionario i cittadini sempre più forniscono indicazioni puntuali e risposte focalizzate ad intercettare spunti di miglioramento specifici.

Rispetto allo scorso anno la valutazione complessiva è migliorata di 0,22 punti.



Come valuta complessivamente il servizio di igiene urbana su una scala da 1 a 10?

302 questionari



Qualità	D1	Le elencherò alcune caratteristiche del servizio raccolta rifiuti e spazzamento su cui le chiedo di esprimere la sua valutazione (scala 1-10)	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti con valore 1-10
	1	regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	9,0	1,4	0,2	0	306
	2	regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	8,4	1,7	0,2	16	290
	3	regolarità del servizio pulizia cestini stradali	7,1	1,8	0,3	16	290
	4	qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	6,4	2,1	0,3	2	304
	5	qualità della pulizia delle aree verdi (no potatura piante e taglio erba)	6,6	3,5	0,3	39	267
Qualità	D2	Qualità personale operativo ASP S.p.A. esterno	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti con valore 1-10
	1	Cortesia e disponibilità personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)	8,9	1,3	0,1	157	149

Fonte: indagine Customer Satisfaction 25 marzo 2019

Business Unit Trasporti e Mobilità

SERVIZI OFFERTI

La Business Unit offre sul territorio astigiano servizi di trasporto pubblico urbano (1.400.000 KM; 38 autobus, 6 linee urbane, 12 linee frazionali, 3 rinforzi) e di trasporto pubblico extraurbano (110.000 km, 3 linee), gestisce il *Movicentro*, ovvero il nodo di interscambio ferro/gomma e i servizi di sosta a pagamento e rimozione forzata (3.800 stalli situati nella ZTM (Zona a Traffico Moderato) del centro urbano e nell'area dell'ospedale Cardinal Massaia). Opera, inoltre, nel settore turistico con il servizio di noleggio autobus con conducente per gite in giornata, gite scolastiche, tour nazionali ed europei. La flotta è composta da autobus con un numero differenziato di posti (19, 54, 56, 64, 68 e 87). I mezzi sono moderni, affidabili e confortevoli: attrezzati con climatizzatore, radio, lettore cd, frigobar, macchina per il caffè, sedili reclinabili, video con lettore dvd per rendere ogni viaggio gradevole e rilassante. Alcuni autobus sono dotati di wc e salottino con tavolino. In caso di trasporto di soggetti diversamente abili, sono a disposizione idonei autobus opportunamente attrezzati

Al fine di garantire ai propri utenti i maggiori livelli di sicurezza e confort nei servizi di trasporto erogati, la Business Unit dispone di un'officina per la manutenzione dei propri autobus e degli altri mezzi. Il personale, esperto e qualificato, sottoposto a continui programmi di formazione, si occupa della gestione delle riparazioni, manutenzione, pulizia e lavaggio di tutti i veicoli, assicurando la completa revisione che periodicamente è richiesta.

EFFICIENZA ENERGETICA E INNOVAZIONE

La Business Unit persegue con convinzione la riconversione ecologica del proprio parco mezzi, scommettendo su una green economy che, rinsaldando i legami con il territorio, vuole legare la qualità dei servizi offerti a una maggiore qualità della vita. L'obiettivo perseguito è ridurre gli impatti ambientali, sociali ed economici generati dai mezzi di trasporto come ad esempio l'inquinamento atmosferico, l'inquinamento acustico, la congestione stradale, l'incidentalità. ASP S.p.A. ritiene a questo scopo importante la multi-modalità di sistemi di trasporto intelligenti e non inquinanti, l'integrazione di servizi di micro mobilità elettrica (bici, monopattini, moto) con la mobilità pubblica, nonché gli sviluppi di servizi di trasporto "on demand" come navette a chiamata con percorsi dinamici.

Nella tabella qui di seguito esposta si espone il monitoraggio di alcuni indicatori da cui si evince l'impegno assunto in questa direzione.

Impatto Ambientale	Indicatore		Esito 2019
Riduzione CO2	Deposito di Valbella	Consumi Energia Elettrica (8kWh)	255.944
Riduzione dispersione H2O e costi di trattamento	Deposito di Valbella	Consumi Acqua Potabile (mc)	1.794

Riduzione CO2	Deposito di Valbella	Consumi Gas Metano (lt)	47.495
	Sede Via delle Corse	Consumi Gasolio per Automezzi (lt)	426.649
		Consumi Metano per automezzi (kg)	11.049
		CO2 emessa automezzi (kg)	1.161.005
Risparmio energetico	Deposito di Valbella	Produzione Energia Elettrica (kWh)	255.944
Indicatori di contesto	Trasporto Pubblico Locale Urbano	n° viaggiatori trasportati	2.543.691
		n° mezzi ecologici/parco mezzi	21/40
Sicurezza del servizio	Trasporto Pubblico Locale urbano	n° sinistri/km percorsi	n° 13/km 1.041.088
Qualità del servizio	Trasporto Pubblico Locale urbano	Corse effettive/corse programmate	99,99%
		Corse con ritardo<3min. oppure anticipo<1min.	93,70%
		n° veicoli con accesso facilitato per diversamente abili	37/40
		Frequenza media delle corse	29 minuti

Fonte: : Indicatori Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 al 31/12/19

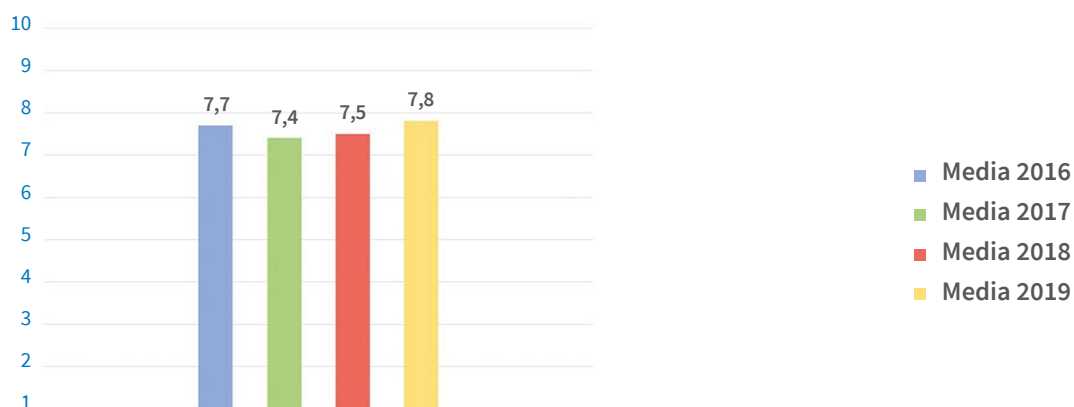
CUSTOMER SATISFACTION

L'intera attività ha costituito un momento costruttivo e funzionale ai fini di un miglioramento comunicativo fra ASP S.p.A. e il Cittadino ed evidenzia un miglioramento rispetto agli anni precedenti.



Come valuta complessivamente il servizio di trasporto pubblico su una scala da 1 a 10?

300 questionari



Qualità	D5	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti valore 1-10
	1	Puntualità dei passaggi del mezzo pubblico	7,3	1,8	0,2	8	292
	2	Comfort di viaggio (guida del conducente)	7,9	1,3	0,2	6	294
	3	Comfort del mezzo al suo interno (sedili, maniglie di appoggio, apertura porte)	8,1	1,3	0,2	8	292
	4	Pulizia veicoli	7,5	1,4	0,2	6	294
	5	Condizione delle fermate	7,2	1,5	0,2	11	289
	6	Frequenza dei passaggi del mezzo pubblico	7,2	1,4	0,2	11	289
	7	Copertura oraria del servizio	7,3	1,3	0,2	15	285
Qualità	D6	Qualità personale operativo del servizio trasporti e mobilità (servizio urbano)	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti valore 1-10
	2	Professionalità e cortesia del personale (controllori, autisti, servizio parcheggi)	8,1	1,3	0,2	46	254
	3	Le informazioni fornite sono state utili (scala 1-10)	8,4	1,3	0,2	162	138
	4	Ritiene che gli autisti vadano incontro alle esigenze dei diversamente abili? (scala 1-10)	8,4	1,4	0,2	49	251
	4	Ritiene che gli autisti vadano incontro alle esigenze dei diversamente abili? (scala 1-10)	8,4	1,4	0,2	49	251
Qualità	5	Lei consulta il sito web? Sì, i percorsi e gli orari sono comprensibili?	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non consulta	N° rispondenti valore 1-10
			8,3	0,9	0,1	162	138

Fonte: indagine Customer Satisfaction 25 marzo 2019

Business Unit Servizi Cimiteriali

La Business Unit si occupa della gestione dei servizi cimiteriali, comprensivi di cremazione e illuminazione votiva dei Cimiteri del Comune di Asti (quello del capoluogo e 15 frazionali). Le attività riguardano in particolare: gestione della camera mortuaria, movimentazione feretri, salme e resti, operazioni in campi comuni, decoro, manutenzione suolo e verde. Il Cimitero Urbano ospita anche un tempio crematorio, il cui utilizzo, riducendo la costruzione di loculi, limiterà l'ampliamento del cimitero e il consumo di suolo. Data

l'ampia superficie su cui si estende, all'interno del camposanto è attivo un sistema di videosorveglianza per garantire la sicurezza dei visitatori. Le persone con difficoltà di deambulazione possono accedere con la propria auto, dotata di apposito permesso, e anche in bicicletta, usando particolare cautela per i pedoni.

EFFICIENZA ENERGETICA E INNOVAZIONE

La Business Unit persegue quotidianamente l'obiettivo di servizi efficienti per la cittadinanza e monitora i consumi e le emissioni generate sul territorio.

Impatto Ambientale	Indicatore		Esito 2019
Riduzione CO2	Sede Viale Don Bianco	Consumi Gas (metri cubi)	39.951
		Consumi Gas (metri cubi) per ogni cremazione	71,73
Indicatori di contesto	Servizi Cimiteriali	Tempi medi attesa tumulazione	24 ore
		n° cremazioni	557
		Rinvio cremazioni per guasto	0

Fonte: Indicatori Sistema di Gestione Ambientale UNI EN ISO 14001 al 31/12/19

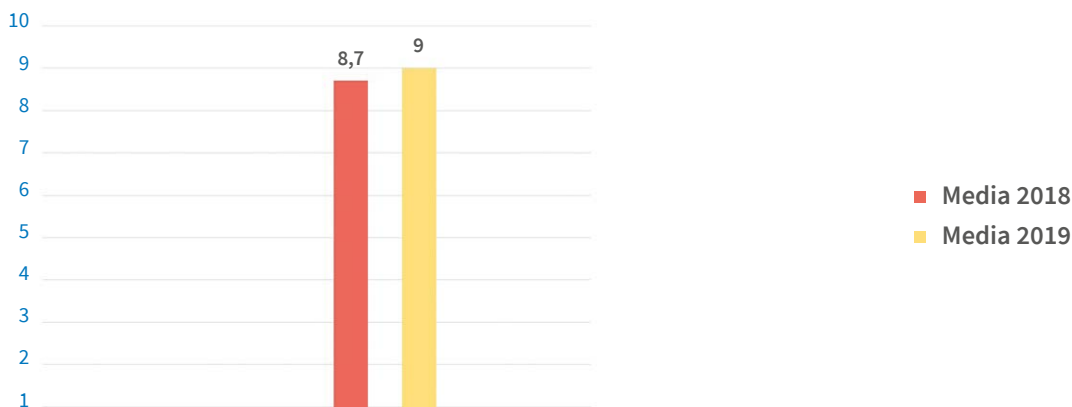
CUSTOMER SATISFACTION

L'attività di rilevazione delle opinioni dei cittadini di Asti 2019 ha mostrato un generale miglioramento medio rispetto alla rilevazione 2018.



Come valuta complessivamente il servizio cimiteriale su una scala da 1 a 10?

306 intervistati



Qualità	D5	Le elencherò ora alcune caratteristiche del servizio di trasporto sulle quali le chiedo il suo giudizio:	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N° rispondenti valore 1-10
	1	Comodità orario apertura del Cimitero Solo Cimitero di Asti Orario invernale dalle 8 alle 17,30 continuato Orario estivo dalle 8 alle 18,30 continuato	9,4	0,9	0,1	138	168
	2	Pulizia e decoro (per tutti)	9,2	1,0	0,1	136	170
	3	Cortesie e professionalità del personale servizi cimiteriali (solo se frequenta il cimitero di Asti)	9,5	0,9	0,1	185	121
	4	Tempestività degli uffici servizi cimiteriali nel rispondere alle richieste e ai reclami (per tutti)	9,7	0,6	0,1	231	75
Qualità	D12	Come valuta complessivamente il servizio cimiteriale	Media	Dev. St.	Coeff. di Variazione	No Resp.	N° rispondenti con valore 1-10
			9,0	1,0	0,1	135	171

Fonte: : indagine Customer Satisfaction 25 marzo 2019

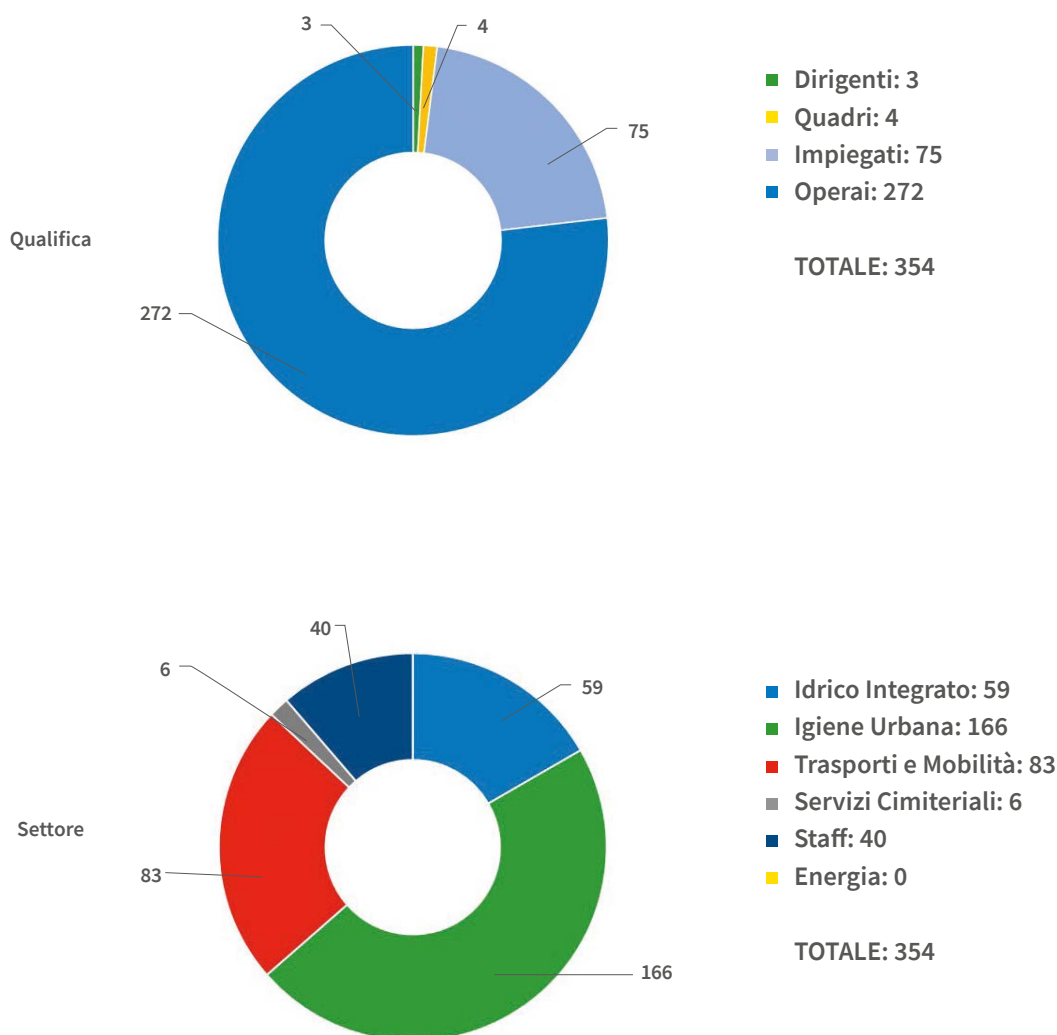


Standard Sociali

4

Occupazione

La situazione del personale, suddivisa per categoria e per aree aziendali, al 31 dicembre 2019 è la seguente.



La situazione delle nuove assunzioni e turnover dei dipendenti è riassumibile come segue. La sostituzione di personale che cessa dal rapporto di lavoro è molto bassa e sostanzialmente legata al raggiungimento del diritto alla corresponsione della pensione; un valore per ASP S.p.A. che conserva in azienda le competenze e le professionalità formatesi nel periodo di tempo in cui i collaboratori hanno prestato la loro attività lavorativa.

Il turn-over degli anni 2019 e 2018 è stato il seguente:

	2018		2019	
	Entrati	Usciti	Entrati	Usciti
Uomini	14	13	20	25
Donne	1	1	7	4
Totale	15	14	27	29

I dati relativi ai giorni lavorati, alle ore lavorate ed alle ore di straordinario totali e pro-capite medi sono i seguenti:

	2018	2019
Giorni lavorati totali	83.180,00	85.296,00
Giorni lavorati media per persona	236,3	238,25
Ore di straordinario	23.412,00	27.360,00
Ore di straordinario mensile – media procapite	5,54	6,37

Rapporti nella gestione del lavoro

Per ciò che concerne le relazioni industriali, il confronto e il dialogo con le parti sindacali sono permanenti e si esplicano attraverso consultazioni e informative che coinvolgono direttamente i rappresentanti dei lavoratori per garantire la migliore organizzazione lavorativa tenendo conto dei diversi interessi coinvolti.

Salute e sicurezza dei lavoratori

ASP S.p.A. ritiene di primaria importanza la tutela dei lavoratori e si pone come obiettivo non solo il rispetto della normativa, ma anche il miglioramento continuo delle condizioni di lavoro, ragion per cui investe costantemente nelle attività di formazione e di addestramento del personale e nell'ottimizzazione dei mezzi e delle attrezzature.

La normativa italiana (D.lgs.81/2008) prevede che i lavoratori siano rappresentati dai Rappresentanti dei Lavoratori per la sicurezza (R.L.S.): questi ultimi sono scelti tra i dipendenti dell'Azienda secondo le modalità previste dalla legge; essi hanno il compito di vigilare sul rispetto delle regole in materia di sicurezza dei lavoratori e comunicare al datore di lavoro le eventuali infrazioni e i potenziali rischi. In ASP S.p.A. sono presenti un R.L.S. per il settore Trasporto e uno per il Settore Idrico Integrato mentre per il settore Igiene Urbana sono 3, come previsto dalla normativa.

La salute del personale viene monitorata dal Medico Competente, formalmente incaricato: è suo compito definire i protocolli sanitari idonei ai diversi profili di rischio e monitorare la salute dei lavoratori attivando la sorveglianza sanitaria.

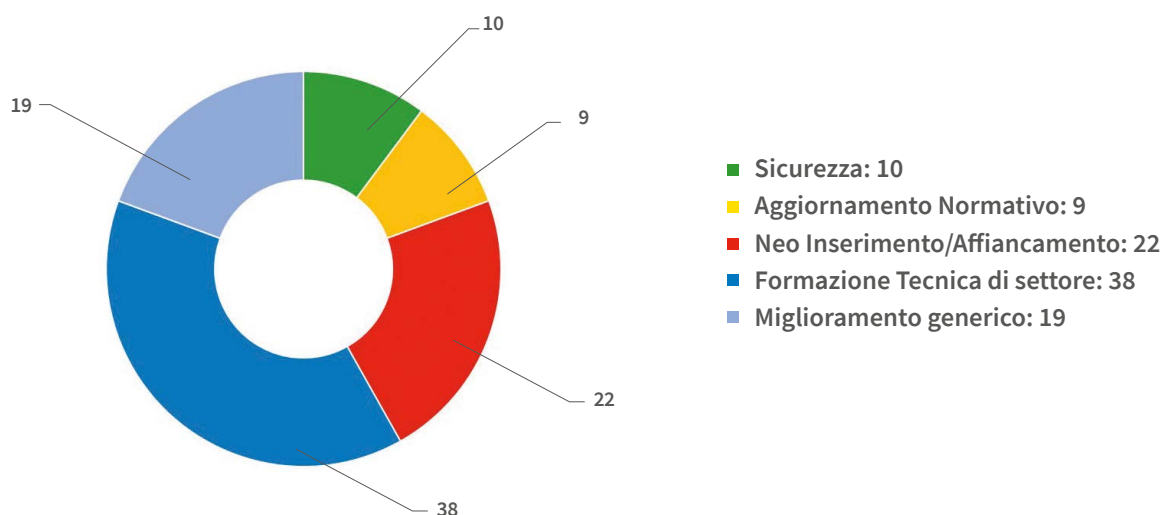
Formazione e istruzione

ASP S.p.A. persegue costantemente interventi finalizzati allo sviluppo e al mantenimento delle competenze del personale (con azioni di formazione, inserimento e affiancamento) e all'accrescimento del livello di motivazione. A tal fine risulta prioritario l'impegno per la salute e sicurezza sul lavoro, nel rispetto di tutte le norme applicabili.

Le ore di formazione, ripartite per qualifica professionale, sono state le seguenti:

	2018 (Num.ore)	2019 (Num.ore)
Dirigenti	126	98
Quadri e impiegati	1622	1.640
Operai	1280	2.979
Totale	3028	4.717

I corsi suddivisi per tematica sono stati i seguenti:



A fronte delle ore complessive dedicate alla formazione e alla riqualificazione professionale sono stati attivati e richiesti finanziamenti a fondo perduto al Fondo Formazione Servizi Pubblici Industriali per complessivi euro 23.589 provenienti dalla contribuzione obbligatoria dello 0.30% versata da ASP S.p.A: sulle retribuzioni dei propri dipendenti tramite l'INPS. Tali importi, iscritti tra i crediti aziendali, se non fossero stati regolarmente richiesti da ASP S.p.A. alla scadenza del 31/12/2019, sarebbero stati riacquisiti alla programmazione del Fondo e, pertanto, resi non utilizzabili dall'Azienda.

Pari opportunità

Come si potuto già constatare il Consiglio di Amministrazione (CdA) è composto dal Presidente, Dott.ssa Vincenzina Giaretti, dal Vicepresidente, Dott. Giancarlo Vanzino, dall'Amministratore Delegato, Ing. Paolo Golzio e dai consiglieri, Ing. Davide Scaiola e Dott.ssa Elena Santa. La Composizione del principale organo di governo dell'Azienda rispetta gli indicatori di diversità.

La composizione del personale invece è maggiormente maschile (vedere pagina 17).

Non discriminazione

Nessun episodio di discriminazione si è registrato nel corso del corrente anno.

Libertà di associazione e contrattazione collettiva

La percentuale di dipendenti coperti da accordi collettivi di contrattazione è pari al 100%.

Lavoro infantile, forzato o obbligato

Nessun'operazione, né fornitore è a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile o per incidenti di lavoro forzato o obbligato.

Comunità locali

ASP S.p.A. si è dotata nel 2019 di un regolamento (consultabile alla pagina <https://www.asp.asti.it/societa-trasparente/sovvenzioni-contributi-sussidi-vantaggi-economici/criteri-e-modalita/>) volto a disciplinare i criteri e le modalità di accesso dei membri della comunità locale a contributi, liberalità e sponsorizzazioni per sostenere iniziative che in varie forme promuovano lo sviluppo territoriale e la qualità della vita dei cittadini con particolare attenzione alle fasce più deboli; in particolare si intende prendere in considerazione progetti ed iniziative intraprese negli ambiti della tutela dell'ambiente, cultura e patrimonio artistico, ricerca scientifica ed innovazione anche quali strumenti di coesione sociale, promozione e diffusione dello sport, utilità, inclusione sociale e volontariato, sostegno per lo svolgimento di fiere e convegni.

ASP S.p.A. ritiene quindi opportuno sostenere iniziative in proprio o in partnership con le Istituzioni, con le scuole e l'università, con le Associazioni sportive, sociali e culturali presenti in Città, contribuendo sia al sostegno delle iniziative storiche tradizionali, che alla valorizzazione dei nuovi fermenti creativi di tutte le arti, come cinema e teatro, che consentano comunque di proporre un'informazione più capillare sulle attività di ASP S.p.A. anche ad un pubblico eterogeneo e di promuoverne i valori e in generale le finalità di interesse pubblico perseguite.

Un'attenzione particolare continuerà ad essere rivolta alle iniziative promosse dalle scuole dell'obbligo della Città, ritenendo che la promozione dell'istruzione sia alla base del sano vivere civile che si riflette su ogni aspetto di interesse collettivo.

Valutazione sociale dei fornitori

ASP S.p.A. è soggetta per la scelta dei fornitori al rispetto del c.d. Codice degli Appalti che garantisce il rispetto del principio di imparzialità nella scelta di coloro cui sarà chiesta la fornitura di beni e servizi per lo svolgimento dell'attività aziendale.

Privacy dei clienti

Nel 2019 non si sono registrati reclami relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti. È presente in Azienda un'apposita struttura dedicata a garantire il rispetto delle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 (GDPR) e di ogni legge e provvedimento in materia di protezione dei dati personali che sono trattati nei processi aziendali.

Salute e sicurezza dei clienti, etichettatura e compliance socio-economica

I servizi che rappresentano il *core business* aziendale, sono fortemente normati e soggetti al governo di Enti terzi e Autorità regolatorie e di controllo anche attraverso Carte di Servizio a tutela dell'utenza che sono pubblicate e devono essere rispettate. Oltre a tutti gli strumenti di gestione e controllo già enunciati (vedi indicatore 102.18 Sistemi di *governance*) sono stati adottati o comunque in vigore:

- per tutti i servizi pubblici locali: i Rispettivi Regolamenti Comunali e di Settore e le Carte dei Servizi;
- per il Settore Idrico: le deliberazioni dell'Autorità d'Ambito n°5 Astigiano-Monferrato, con competenze in materia di programmazione, organizzazione e controllo del servizio stesso, il cui principale strumento di programmazione adottato è il Programma degli Interventi (Pdl), attualmente emesso per il periodo 2016 – 2030; le deliberazioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico che sono state successivamente estese anche al settore dell'igiene ambientale, a seguito di ciò l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico è stata ribattezzata Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente ;
- per i controlli sull'acqua potabile risultano competenti le Aziende Sanitarie Locali;
- per i controlli sulle tematiche ambientali l'Agenzia Regionale per la Protezione Ambientale (es. acque reflue, emissioni);
- per il Servizio Trasporto Pubblico: le deliberazioni dell'Autorità Regolazione Trasporti, istituita nel 2011 con competenze per la regolazione nel settore stesso, nonché per l'accesso alle relative infrastrutture ed ai servizi accessori. Tra i suoi compiti rientrano anche la definizione dei livelli di qualità dei servizi di trasporto e dei contenuti minimi dei diritti che gli utenti possono rivendicare nei confronti dei gestori.



Ulteriori informazioni

Società incluse nel Bilancio di Sostenibilità

Asti Servizi Pubblici S.p.A.

Processo per la definizione dei contenuti del report e del suo perimetro

Il processo di redazione del Bilancio di Sostenibilità ha coinvolto la struttura organizzativa dell'azienda e il Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino. Le linee guida di rendicontazione adottate per la redazione del Bilancio di Sostenibilità 2019 sono i *GRI Sustainability Standards*.

Elenco degli argomenti e delle aree d'interesse

Vedere paragrafo a pagina 26 “Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholders”.

Periodo di rendicontazione, data dell'ultimo report pubblicato

01/01/2019-31/12/2019, 2° Bilancio di Sostenibilità

Contatti e indirizzi per informazioni sul Bilancio di Sostenibilità

Asti Servizi Pubblici S.p.A.

Corso Don Minzoni n° 86, Cap. 14100, Asti

Ufficio informazioni – centralino: tel. 0141 434611. Fax: 0141 434666

Email: info@asp.asti.it. Pec: asp.asti@pec.it

Si ringrazia, inoltre, tutto il personale che ha contribuito alla redazione del documento.



Università di Torino Dipartimento di Management: Enrico Sorano, Alberto Sardi, Ricciardi Francesca, De Bernardi Paola, Ferraris Alberto.

Progetto grafico e impaginazione: CAMAlab studio grafico - Via Cesare Battisti 7, Asti - camalab.it

Stampa: Tipografia Astese - Piazza Medici 28, Asti - tipografiastese.com

Opzione di rendicontazione GRI scelta e indice dei contenuti dello Standard GRI

Questo report è stato preparato secondo *“The GRI Standards: Core option”*.

GRI Standards	Descrizione	Pag.	Omissioni
102.00	General Disclosures		
102.01	Nome dell'organizzazione	12	
102.02	Attività, marchi, prodotti e servizi	12	
102.03	Ubicazione sede aziendale	14	
102.04	Paesi di operatività	14	
102.05	Assetto proprietario e forma legale	14	
102.06	Mercati serviti	15	
102.07	Dimensione dell'organizzazione	16	
102.08	Informazioni sui dipendenti e altri lavoratori	17	
102.09	Catena di fornitura	18	
102.10	Cambiamenti dell'organizzazione e della catena di fornitura	18	
102.11	Approccio prudenziale e gestione del rischio	18	
102.12	Iniziativa esterne in ambito economico, sociale e ambientale	19	
102.13	Partecipazione ad associazioni di categoria	21	
102.14	Lettera agli Stakeholder	6	
102.16	Valori, principi, standard e norme di comportamento	21	
102.18	Sistema di <i>governance</i>	22	
102.40	Stakeholder del Gruppo	24	
102.41	Dipendenti coperti da accordi di contrattazione collettiva	26	
102.42	Identificazione e selezione degli stakeholder	26	
102.43	Approccio nel coinvolgimento degli stakeholder	26	
102.44	Temi chiave e criticità emersi dal coinvolgimento degli stakeholder	26	
102.45	Società incluse nel Bilancio Consolidato e non considerate nel BdS	72	
102.46	Processo per la definizione dei contenuti del report e del perimetro	72	
102.47	Elenco dei temi materiali	72	
102.48	Eventuali cambiamenti rispetto al precedente BdS	6,8	
102.49	Cambiamenti dei temi materiali rispetto al precedente	18	
102.50	Periodo di rendicontazione	73	
102.51	Data dell'ultimo report pubblicato	73	
102.52	Periodicità di rendicontazione	73	
102.53	Contatti e indirizzi per informazioni sul BdS	73	

102.54	Opzione di rendicontazione GRI scelta	74	
102.55	Indice dei contenuti del GRI	74	
102.56	Attestazione esterna		Il presente BdS è stato sviluppato con la partecipazione e supervisione dell'Università degli Studi di Torino, Dipartimento di Management
1w03.00	Approccio manageriale	26	
103.01	Spiegazione dei temi materiali e del loro perimetro	26	
103.02	Approccio di gestione e sue componenti	26	
103.03	Valutazione dell'approccio di gestione	26	
200.00	Standards Economici		
201.00	Performance economica		
201.01	Valore economico diretto generato e distribuito	30	
201.02	Implicazioni economico finanziarie e altri rischi e opportunità connessi ai cambiamenti climatici		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività interessate.
201.03	Obblighi assunti in sede di definizione del piano pensionistico		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività interessate.
201.04	Finanziamenti ricevuti dal Governo e sussidi ricevuti	32	
202.00	Presenza sul mercato		
202.01	Rapporto tra i salari standard per genere rispetto al salario minimo locale		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività interessate.
202.02	Percentuale di dirigenti assunti nella comunità locale		
203.00	Impatti economici indiretti		
203.01	Investimenti in infrastrutture e in servizi di interesse per la collettività	33	
203.02	Principali impatti economici indiretti	33	
204.00	Pratiche di approvvigionamento		
204.01	Quota di acquisti effettuati da fornitori locali	35	
205.00	Lotta alla corruzione		
205.01	Operazioni valutate per rischi di corruzione	36	
205.02	Comunicazione e formazione su politiche e procedure anticorruzione		
205.03	Casi di corruzione e azioni intraprese		
206.00	Comportamenti anti-competitivi		
206.01	Azioni legali relative a concorrenza sleale, antitrust e pratiche monopolistiche	18	
300.00	Standards Ambientali		
301.00	Materiali		
301.01	Materiali utilizzati		
301.02	Materiali riciclati utilizzati		
301.03	Prodotti rigenerati e relativi materiali di imballaggio		
302.00	Energia		

302.01	Consumi diretti di energia	41, 53, 56	
302.02	Consumi indiretti di energia		
302.03	Indice di intensità energetica		
302.04	Risparmio energetico		
302.05	Riduzione del fabbisogno energetico di prodotti e servizi		
303.00	Acqua		
303.01	Prelievi idrici per fonte	33, 40, 43, 48, 51, 54, 56	
303.02	Fonti significativamente interessate dal prelievo idrico		
303.03	Acqua riciclata e riutilizzata		
303.04	Scarico di acqua		
303.05	Consumo di acqua		
304.00	Biodiversità		
304.01	Siti operativi ubicati in aree protette e ad elevata biodiversità		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività aziendali.
304.02	Significativi impatti dell'attività sulla biodiversità		
304.03	Habitat protetti o ripristinati		
304.04	Specie della Lista Rossa IUCN (International Union for Conservation of Nature) e di liste nazionali di conservazione con habitat nelle aree di operatività		
305.00	Emissioni		
305.01	Emissioni dirette di greenhouse gas	42,54,56,59	
305.02	Emissioni dirette di greenhouse gas		
305.03	Altre emissioni indirette di GHG		
305.04	Intensità delle emissioni greenhouse gas		
305.05	Riduzione delle emissioni greenhouse gas		
305.06	Emissioni di sostanze che riducono lo strato di ozono		
305.07	Emissioni di NOx, SOx e altre emissioni significative		
306.00	Scarichi e rifiuti		
306.01	Scarichi idrici per qualità e destinazione	34, 40	
306.02	Rifiuti prodotti per tipologia e metodo di smaltimento		
306.03	Sversamenti significativi		
306.04	Trasporto di rifiuti pericolosi		
306.05	Corpi idrici interessati da scarichi idrico e/o deflussi		
307.00	Compliance con leggi e regolamenti ambientali		
307.01	Inosservanza di leggi e regolamenti ambientali	18, 23	
308.00	Valutazione ambientale dei fornitori		
308.01	Nuovi fornitori sottoposti a screening in base a criteri ambientali	68	
308.02	Impatti ambientali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		
400.00	Standards Sociali		
401.00	Occupazione		
401.01	Nuove assunzioni e turnover dei dipendenti	64	
401.02	Benefit per i dipendenti		
401.03	Congedo parentale		
402.00	Rapporti nella gestione del lavoro		
402.01	Periodo minimo di preavviso per cambiamenti operativi	65	

403.00	Salute e sicurezza dei lavoratori		
403.01	Rappresentanza dei lavoratori in comitati per salute e sicurezza, formati da lavoratori e dalla direzione	65	
403.02	Infortuni sul lavoro, malattie professionali, assenteismo e decessi connessi al lavoro		
403.03	Personale esposto ad alta incidenza o ad alto rischio di malattie professionali		
403.04	Accordi formali con i sindacati per la sicurezza e la salute		
403.05	Corsi per la salute e sicurezza		
403.06	Promozione per la salute dei lavoratori		
403.07	Prevenzione		
403.08	Lavoratori coperti per la sicurezza e salute		
403.09	Infortuni legati al lavoro		
403.10	Malattia legata al lavoro		
404.00	Formazione e istruzione		
404.01	Ore medie annue di formazione pro capite	65	
404.02	Programmi di gestione delle competenze e di assistenza alla transizione		
404.03	Percentuale di dipendenti che ricevono regolarmente valutazioni delle prestazioni e dello sviluppo di carriera		
405.00	Pari opportunità		
405.01	Composizione degli organi di governo e del personale per indicatori di diversità	66	
w	Non discriminazione		
406.01	Episodi di discriminazione e azioni correttive intraprese	67	
407.00	Libertà di associazione e contrattazione collettiva		
407.01	Operazioni e fornitori in cui la libertà di associazione e contrattazione collettiva può essere a rischio	67	
408.00	Lavoro infantile		
408.01	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro minorile	67	
409.00	Lavoro forzato o obbligato		
409.01	Operazioni e fornitori a rischio significativo per incidenti di lavoro forzato o obbligato	67	
410.00	Pratiche di sicurezza		
410.01	Personale di sicurezza addestrato in politiche o procedure per i diritti umani		Non applicabile in relazione alle attività aziendali.
411.00	Diritti delle popolazioni indigene		
411.01	Incidenti o violazioni dei diritti delle popolazioni indigene		Non applicabile considerata la localizzazione delle attività aziendali.
412.00	Diritti umani		
412.01	Operazioni che sono state oggetto di revisioni dei diritti umani o di valutazioni d'impatto		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività aziendali.
412.02	Formazione dei dipendenti su politiche o procedure inerenti i diritti umani		
412.03	Accordi di investimento e contratti che comprendono clausole sui diritti umani		
413.00	Comunità locali		

413.01	Attività che prevedono il coinvolgimento delle comunità locali	19, 68	
413.02	Attività con impatti negativi sulle comunità locali		
414.00	Valutazione sociale dei fornitori		
414.01	Nuovi fornitori sottoposti a verifiche secondo criteri sociali	68	
414.02	Impatti sociali negativi nella catena di fornitura e azioni intraprese		
415.00	Politiche pubbliche		
415.01	Contributi finanziari a partiti politici e relative istituzioni		Non particolarmente rilevante in relazione alle attività aziendali.
416.00	Salute e sicurezza dei clienti		
416.01	Prodotti/servizi valutati sugli impatti sulla salute e sicurezza	69	
416.02	Non conformità di prodotti e servizi in materia di salute e sicurezza		
417.00	Marketing ed etichettatura		
417.01	Requisiti delle informazioni su prodotti e servizi ed etichettatura	69	
418.00	Privacy dei clienti		
418.01	Reclami documentati relativi a violazioni della privacy e a perdita di dati dei clienti	68	
419.00	Compliance socio-economica		
419.01	Inosservanza di leggi e regolamenti in area sociale ed economica	69	

*Come sottolineato dalla nota metodologica, data la tipologia di azienda, la rendicontazione prevede particolare attenzione al servizio offerto dalle Business Unit. Per rappresentare al meglio le attività caratterizzanti e i servizi forniti dell'azienda, alcuni *Standard GRI* sono stati adattati e/o modificati al fine di rappresentare il percorso di sostenibilità dell'organizzazione e dei servizi forniti.



ASTI SERVIZI PUBBLICI S.P.A.
Corso Don Minzoni, 86 - 14100 ASTI

Ufficio informazioni – centralino: 0141 434611

Fax: 0141 434666

E-mail: info@asp.asti.it

Pec: asp.asti@pec.it

