



Città di Asti

Carta dei Servizi Igiene Urbana

Città di Asti



AZIENDA CERTIFICATA

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

e

**Sistema Gestione Ambientale
UNI EN ISO 14001
CERTIFICATO N. EMS-7588/S**

Member of CISQ Federation



CERTIFIED MANAGEMENT SYSTEM

ISO 9001 - ISO 14001

Asti Servizi Pubblici S.p.A.

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

*Corso Don Minzoni, 86
14100 Asti*

Centralino sede:

tel. 0141 434611

fax: 0141 434666

Mail : info@asp.asti.it

Sito web : www.asp.asti.it

PEC: asp.asti@pec.it

26 gennaio 2021



Cestino per raccolta mozziconi e sigarette



Isola ecologica



Camion per svuotamento cassonetti



Camion con vasca raccogli rifiuti



Spazzatrice stradale



Spazzatrice stradale

INDICE

Paragrafo		Pagina
	A.S.P. S.p.A ed i suoi servizi – Politica Aziendale	5
1	LA CARTA DEI SERVIZI	7
1.1	Cos'è la Carta dei Servizi	7
1.2	Aggiornamento e diffusione	7
1.3	Riferimenti normativi e di indirizzo	7
1.4	Principi fondamentali	8
2	I SERVIZI DI IGIENE URBANA	10
2.1	Raccolta rifiuti urbani porta a porta	10
2.2	Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali	10
2.3	Raccolta rifiuti ingombranti	10
2.4	Gestione Ecocentro	12
2.5	Spazzamento stradale	13
2.6	Lavaggio stradale	13
2.7	Svuotamento cestini	13
2.8	Sportello igiene urbana	13
2.9	Altri servizi	14
3	DESTINAZIONE DEI RIFIUTI	14
4	MONITORAGGIO E CONTROLLO	14
4.1	Autocontrollo operatori	14
4.2	Verifica da parte dei capisquadra/capiturno	14
4.3	Audit di processo	15
4.4	Ispettori ambientali	15
4.5	Soddisfazione dei cittadini	15
5	CONTINUITÀ DEL SERVIZIO	16
6	QUALITÀ DEL SERVIZIO	16
7	LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI	17
7.1	Sportello igiene urbana (con accesso al pubblico)	17
7.2	Informazioni telefoniche	17
7.3	Altri canali di informazione	17
7.4	Segnalazioni e reclami	18
7.5	Gestione dei reclami e risposta al cittadino	18
7.6	La customer satisfaction	19
8	IL PERSONALE	28
9	DOVERI DEI CITTADINI	28
10	LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)	28
	DATI E OBIETTIVI	29
A	RAFFRONTO DATI AL 31/12/2018 E AL 31/12/2019	29
B	OBIETTIVI E RISULTATI 2019 SGQ	32
C	OBIETTIVI 2020 SGQ	33
D	OBIETTIVI E RISULTATI 2019 SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE	34
E	OBIETTIVI 2020 SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE	35

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

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

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

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

La politica aziendale: l'impegno a soddisfare i requisiti in materia di Qualità e Ambiente

In funzione del contesto di riferimento in cui ASP opera, l'Azienda si impegna ad assicurare in modo sistematico la conformità ai seguenti requisiti applicabili ai servizi erogati ed ai correlati processi aziendali:

- Requisiti cogenti, derivanti da obblighi di legge o regolamentari;
- Requisiti contrattuali, derivanti dal contratto di servizio con cui l'Ente Locale disciplina i servizi che ASP è tenuta ad erogare sul territorio e dalle carte dei servizi che definiscono i livelli di servizio da erogare
- Requisiti tecnico-normativi, derivanti da standard tecnici o da buone prassi riconosciute;
- Requisiti interni all'Azienda, derivanti dal perseguimento di condizioni di efficacia, efficienza ed economicità di gestione, inclusi obiettivi di prestazione ambientale.

L'impegno al miglioramento continuo

Al fine di perseguire e migliorare le prestazioni in materia di Qualità e Ambiente, ASP ha scelto di adottare e far certificare da un ente terzo indipendente un sistema in conformità allo standard ISO 9001 Sistema Gestione Qualità e ISO 14001 Sistema Gestione Ambientale.

ASP persegue sistematicamente le opportunità di miglioramento delle proprie prestazioni in materia di Ambiente e Qualità mediante:

- il miglioramento e l'adeguamento delle competenze del proprio personale tramite specifici programmi di formazione, addestramento e consapevolezza;
- il miglioramento e l'adeguamento delle risorse infrastrutturali anche tramite la ricerca di soluzioni tecnologicamente innovative;
- il miglioramento e l'adeguamento dei beni e dei servizi utilizzati nei processi aziendali anche mediante l'attenzione al ciclo di vita degli stessi lungo tutta la filiera di approvvigionamento;
- il miglioramento e l'adeguamento dei processi aziendali, sia quelli direttamente correlati all'erogazione dei servizi sia quelli finalizzati a supportare questi ultimi.

Organizzazione

A.S.P. S.p.A. ha una struttura multidivisionale plurifunzionale ripartita in Unità di Business: Igiene Urbana, Trasporti e Mobilità, Servizio Idrico Integrato, Servizi Cimiteriali ed Energia. Le "Business Unit" hanno il presidio organizzativo di tutto il processo operativo principale relativo al proprio settore di servizi e si avvalgono delle prestazioni comuni dei Servizi di Staff.

Certificazione UNI EN ISO 9001

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

Certificazione UNI EN ISO 14001

Asp, desiderando gestire le proprie responsabilità ambientali fornendo valore aggiunto all'ambiente, all'organizzazione e alle parti interessate, contribuendo alla sostenibilità, ha ottenuto la certificazione ambientale globale ASP per le B.U. Igiene Urbana, Servizio Idrico Integrato, Trasporti e mobilità e Servizi cimiteriali

I fattori inerenti il contesto fisico ambientale sono: le caratteristiche geomorfologiche, atmosferiche, idrogeologiche

Le tre finalità chiave sono:

- il raggiungimento e il rafforzamento delle prestazioni ambientali,
- la conformità ai requisiti e agli obblighi di legge,
- il miglioramento del sistema di gestione e delle prestazioni ambientali per il raggiungimento degli obiettivi aziendali nella prospettiva del "Ciclo di vita", "Life Cycle Perspective".

Sede e Unità Organizzative

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

Business Unit Igiene Urbana

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

1) LA CARTA DEI SERVIZI

1.1) Cos'è la Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi ha un ruolo fondamentale nei rapporti tra azienda e cittadino-cliente.

Essa risponde, principalmente, ai seguenti obiettivi:

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

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

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

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

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

1.2) Aggiornamento e diffusione

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

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

1.3) Riferimenti normativi e di indirizzo

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

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, Principi sull'erogazione dei servizi pubblici;
- D.L. 12 maggio 1995, convertito nella Legge 11 luglio 1995 n. 273 – definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare degli schemi di riferimento;
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 19 maggio 1995 – contiene gli schemi generali di riferimento di carte dei servizi pubblici;
- D.LGS. 30 luglio 1999 n. 286 – prevede l'obbligo dell'utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti, la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;
- L. 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato (legge finanziaria 2008)";

- Decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni"
- Supplemento ordinario alla G.U. n. 254 del 29/10/2013
Conferenza Unificata – Accordo del 26/09/2013 su Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali;
- Dlgs 25 maggio 2016, n. 97 – "FOIA e Trasparenza"
- ARERA – Autorità di regolazione per Energia, Reti e Ambiente – Atti e provvedimenti

E inoltre:

- Norma UNI EN ISO 9001 "Sistemi di gestione per la qualità";
- Norma UNI EN ISO 14001 " Sistema di gestione ambientale"
- Linee guida: Norma UNI ISO 10002 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il trattamento dei reclami nelle organizzazioni;
- Linee guida Norma UNI ISO 10004 "Soddisfazione del Cliente – Linee guida per il monitoraggio e la misurazione (customer satisfaction)
- Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani del Comune di Asti;
- Regolamento d'Igiene della Città di Asti.

1.4) Principi fondamentali

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

Eguaglianza e Imparzialità

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

Efficacia ed efficienza

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

Continuità

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

Partecipazione

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

Elenco delle Associazioni interpellate dal CBRA (Consorzio di Bacino dei Rifiuti dell'Astigiano):

- STOP AL CONSUMO DI TERRITORIO
- ASSOCIAZIONE VILLA PAOLINA (WWF)
- OSSERVATORIO DEL PAESAGGIO PER IL MONFERRATO E L'ASTIGIANO
- PRO NATURA
- LEGAMBIENTE – CIRCOLO GAIA
- ASSOCIAZIONE GLI ARGONAUTI
- ASSOCIAZIONE ITALIANA SICUREZZA AMBIENTALE ASTI (A.I.S.A.)
- RANGERS D'ITALIA SEZIONE PIEMONTE ASTI
- VIA MADRE TERESA DI CALCUTTA PONTESUERO VALGERA
- UNIONE INDUSTRIALE DELLA PROVINCIA DI ASTI
- ANVA (AMBULANTI CONFESERCENTI)
- CONFARTIGIANATO ASTI
- CONFCOOPERATIVE
- UNIONE ARTIGIANI (CNA)
- CGIL
- CONFCOMMERCIO (ASCOM)
- CISL
- CONFESERCENTI
- UIL
- FIVA (AMBULANTI CONFCOMMERCIO)
- ADICONSUM
- LA CASA DEL CONSUMATORE PIEMONTE
- ASSOCIAZIONI CONSUMATORI PIEMONTE
- MOVIMENTO CONSUMATORI SEZ. DI ASTI
- ASSOCIAZIONE PER LA DIFESA E L'ORIENTAMENTO CONSUMATORI ADOC
- SPORTELLO DEL CONSUMATORE (ACU)
- ASSOCIAZIONE REGIONALE CONSUMATORI (ARC)
- TRIBUNALE PER I DIRITTI DEL MALATO ASTI
- FERDERCONSUMATORI ASTI

Cortesia

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

Valutazione e miglioramento

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

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

Ambiente

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

Salute e sicurezza

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

2) I SERVIZI DI IGIENE URBANA

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

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

2.1) Raccolta rifiuti urbani porta a porta

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

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

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

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

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

2.2) Raccolta rifiuti urbani con contenitori stradali

La raccolta mediante contenitori stradali riguarda:

- frazione del vetro
- indumenti usati
- plastica (in fase sperimentale in due zone della città)

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

2.3) Raccolta rifiuti ingombranti

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

Tali rifiuti sono raccolti al domicilio degli utenti, al piano strada, previo appuntamento telefonico al numero **0141.434751**.

Il servizio è gratuito per un intervento all'anno e fino ad un massimo di 2 m³. Per frequenze o quantitativi superiori, si applica una tariffa specifica proporzionata alla tipologia di intervento.

In alternativa può essere richiesto il ritiro di potature e ramaglie.

I rifiuti ingombranti possono anche essere conferiti dai cittadini direttamente presso l'ecocentro (v. 2.4).

RACCOLTA RIFIUTI URBANI - MODALITÀ PER LE VARIE TIPOLOGIE

Tipologia	Tipo contenitori	Modalità	Frequenza	Impianto di conferimento	Freq. lavaggi
Residuo secco (indifferenziato)	Grigio scuro	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico Settimanale nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	Bimestrale
Pile	Arancione	Stradale	Trimestrale	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
	Da interno	Nelle scuole dell'obbligo	Trimestrale		-
Farmaci		Nelle farmacie	A chiamata	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Vetro	Campane verdi	Stradale	Settimanale	Eurovetro, Origgio (MI)	Lavaggio esterno al bisogno
	Verde scuro	Porta a porta	Settimanale (solo centro storico)		-
Plastica e lattine	Sacchi a perdere bianchi ¹	Porta a porta	Settimanale nel centro storico e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Carta e cartone	Giallo	Porta a porta	Settimanale nel centro storico ² e nel concentrico Quindicinale nelle frazioni	GAIA SpA, Loc. Valterza, Asti	-
Potature	Verde	Porta a porta (a richiesta) ³	Settimanale (Mensile dal 15/12 al 15/02)	GAIA SpA, San Damiano (AT)	-
Frazione organica	Marrone	Porta a porta	Bisettimanale nel centro storico e nel concentrico. Nelle frazioni settimanale nel periodo invernale, bisettimanale in quello estivo.	GAIA SpA, San Damiano (AT)	Mensile. Sanificazione quindicinale con bioenzimi.
Indumenti usati	Verde	Stradale	Settimanale	HUMANA SCARL, Pregnana Milanese (MI) dal novembre 2020	-

¹ Per utenze di rilevanti dimensioni è previsto l'impiego di contenitori bianchi.

² Bisettimanale per le attività commerciali e artigiane, uffici.

³ E' possibile conferire la frazione verde anche su chiamata in alternativa al ritiro ai rifiuti ingombranti, con le stesse modalità e limitazioni (vedere 2.3).

2.4) Gestione Ecocentro

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

- dal lunedì al giovedì: 8.30-12.30; 14.30-17.00
- venerdì: 8.30 – 12.30
- il sabato: 8.30-12.30 (solo utenze domestiche).

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

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

L'accesso è consentito ai cittadini titolari di una posizione TARI presso il Comune di Asti.

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

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

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

I rifiuti raccolti presso l'Ecocentro sono successivamente conferiti ai seguenti impianti:⁴

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

⁴ Per le tipologie raccolte anche sul territorio, si veda la tabella al paragrafo precedente.

2.5) Spazzamento stradale

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

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

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

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

Nei giorni festivi il servizio si svolge in forma ridotta.

Nel concentrico e nelle aree periferiche della città di Asti è attivo lo **spazzamento meccanizzato cosiddetto "palinato"** (con cartelli di divieto di sosta ed eventuale successiva rimozione forzata), che prevede la pulizia ed il lavaggio con appositi mezzi e con l'ausilio di soffiatori per la pulizia dei marciapiedi.

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

2.6) Lavaggio stradale

Tale servizio prevede in particolare:

- lavaggi periodici nel centro storico;
- lavaggio di tratti di pubbliche vie e piazze in occasione di campagne primaverili di pulizia della città e secondo necessità;
- lavaggio dei portici cittadini.

2.7) Svuotamento cestini

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

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

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

2.8) Sportello igiene urbana

A partire dal mese di ottobre 2020 è a disposizione dei cittadini uno sportello situato in corso Cavallotti 45, all'ingresso del complesso dell'Enofila, per la distribuzione di sacchetti e contenitori, per richiedere il posizionamento, la sostituzione e la riparazione dei cassonetti, per la sottoscrizione dell'accordo per il servizio integrativo di svuotamento contenitori all'interno delle proprietà condominiali.

In particolare tale sportello fornisce gratuitamente a tutte le famiglie:

- un contenitore da 50 litri per la carta in cartonplast;
- una biopattumiera⁵ da 10 litri per l'umido;
- una dotazione annuale di 150 sacchetti per l'umido¹ in materiale biodegradabile;
- una dotazione annuale di 50 sacchetti per la plastica e le lattine.

⁵ Esclusi i detentori di impianto di compostaggio domestico.

Presso il medesimo sportello le attività non domestiche possono richiedere il rilascio delle tessere necessarie per conferire i rifiuti presso la stazione ecologica – EcoCentro Comunale – Asti.

2.9) Altri servizi

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

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

3) DESTINAZIONE DEI RIFIUTI

Tutte le frazioni raccolte da A.S.P. sono indirizzate a piattaforme convenzionate e nel pieno rispetto della normativa applicabile (vedasi tabella).

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

4) MONITORAGGIO E CONTROLLO

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

4.1) Autocontrollo operatori

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

4.2) Verifica da parte dei capisquadra/capiturno

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

4.3) Audit di processo

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

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

4.4) Ispettori ambientali

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

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

4.5) Soddisfazione dei cittadini

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

Le indagini, a partire dal 2015, si sono svolte in campo, finalizzate a raccogliere informazioni su:

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

I servizi interessati sono:

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

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

5) CONTINUITÀ DEL SERVIZIO

A.S.P. garantisce l'effettuazione del servizio in tutti i giorni dell'anno, con le frequenze previste dal Contratto con il Comune di Asti.

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

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

Rientrano fra tali servizi in particolare:

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

6) QUALITÀ DEL SERVIZIO

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

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

A tal fine A.S.P.:

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

I principali dati dei servizi e gli obiettivi stabiliti per l'anno 2020 sono riportati nelle pagine finali del presente documento.

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

7) LA COMUNICAZIONE CON I CITTADINI

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

7.1) Sportello igiene urbana (con accesso al pubblico)

Sportello	Indirizzo	Orari	Tipo informazioni/attività
Sportello igiene urbana	C.so Felice Cavallotti,45 Asti	Dal lunedì al venerdì: 8.30-12.30	Tessere ecocentro e distribuzione sacchetti e contenitori

7.2) Informazioni telefoniche

Servizio	Telefono	Orari	Tipo informazioni/attività
Centralino aziendale	0141.434611	Da lunedì a giovedì: dalle 8,30 alle 18; venerdì: dalle 8.30 alle 17; sabato: dalle 8.30 alle 13.	Informazioni generali
Segnalazioni e reclami	0141.434612	Da lunedì a giovedì: dalle 8.30 alle 13 e dalle 14.30 alle 17.15; venerdì: dalle 8.30 alle 13.00.	Vedere 7.4
Sportello Igiene Urbana	0141.434751	Da lunedì a giovedì: dalle 14.30 alle 16.30; venerdì: dalle 8.30 alle 12.30.	Richiesta ritiro rifiuti ingombranti e sfalci
Sportello Ecocentro (solo informazioni telefoniche)	0141.434662	Dal lunedì a venerdì dalle 8.30 alle 12.30.	Convenzioni con utenze non domestiche

7.3) Altri canali di informazione

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

7.4) Segnalazioni e reclami

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

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

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

E' garantita la riservatezza dei dati personali trasmessi, in adempimento alle disposizioni normative stabilite dal D.Lgs.196/2003 e regolamento (UE) n. 2016/679 (DGPR).

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

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

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

Il Servizio di Igiene Urbana svolto da A.S.P. S.p.A. è sottoposto ai vincoli e alle condizioni contrattuali in essere con il Comune di Asti e la tassa sui rifiuti (TARI), come indicato al successivo paragrafo, è calcolata secondo le normative vigenti.

Nulla sarà dovuto se il disservizio è imputabile a cause di forza maggiore o comunque indipendenti dalle possibilità di intervento di A.S.P. S.p.a., ivi comprese condizioni climatiche tali da condizionare la normale esecuzione del servizio, situazioni di emergenza, pandemie, ecc. oppure da attività non previste nel contratto di servizio in essere.

In caso di sciopero Asp S.p.A. garantisce i "servizi minimi" previsti dalla legge n. 146/1990 s.m.i.

Non sono previsti ristori nel caso di disservizi a cui sia stato posto rimedio in tempo, se sono considerati rimediati nel tempo massimo stabilito dal contratto.

7.5) Gestione dei reclami e risposta al cittadino

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

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

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

Le controversie e reclami di secondo livello vengono gestiti dagli uffici preposti di Asp.

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

Dati rilevati anno 2019

Segnalazioni: n. 1160, di cui pertinenti 11,72%, con un decremento dell'8,08% rispetto all'anno 2018.

Media dei tempi di gestione: 11,81 giorni, in miglioramento rispetto all'anno 2018.

Tempo minimo di gestione: giorno stesso.

Rifiuti abbandonati: segnalazioni 247. Media dei tempi per ritiro: 2 giorni lavorativi.

Vengono registrate tutte le segnalazioni di abbandono di rifiuti per avere un monitoraggio del decoro in città e far apprezzare al cittadino l'efficienza del servizio svolto da Asp.

In molte occasioni il cittadino si è dichiarato soddisfatto per la rapidità dell'intervento del servizio igiene urbana.

Tali segnalazioni provengono anche mediante fotografia con luogo georeferenziato e inviato tramite l'App Junker.

7.6) La customer satisfaction

L'Azienda periodicamente svolge un'indagine di soddisfazione del Cliente "Customer Satisfaction" per rilevare il livello di soddisfazione e di gradimento relativamente ai servizi offerti e individuare eventuali interventi di miglioramento.

Nel 2020 causa emergenza Covid-19 l'indagine di customer satisfaction è stata rinviata al 2021 e sarà svolta dalla Società BDS Business Development Services srl.

Si riportano qui di seguito i dati dell'ultima indagine di customer satisfaction svolta on site nel 2019 dalla Società Praxi.

Qualità Igiene Urbana - Indagine 2019

Obiettivo

L'indagine di rilevazione del gradimento ha lo scopo di:

- verificare il livello del gradimento dei clienti di ASP, relativamente al servizio di Igiene Urbana;
- individuare eventuali interventi di miglioramento.

Metodologia

Dal 2014 la Customer Satisfaction è stata rilevata con la metodologia dell'intervista sul campo, predefinendo i luoghi e gli orari per lo svolgimento dell'indagine.

Tale scelta è stata effettuata al fine di conoscere l'opinione di utenti rappresentativi di ogni fascia di età, occupazione e area di residenza.

L'indagine del 2019, per l'Igiene Urbana, è stata basata su 306 questionari somministrati con intervista sul campo, presso il mercato di Piazza Alfieri, davanti al mercato coperto, in Piazza Campo del Palio nei giorni di mercoledì e sabato, e in una giornata presso il Centro Commerciale il Borgo, in fasce orarie comprese tra le 8:30 e le 18:00.

Nel 2019 si è voluto, per un solo sabato in via sperimentale, mettere anche una postazione con desk presso il centro Commerciale Nuovo Borgo. L'esito è stato diverso dalle aspettative in quanto vi è stato poco afflusso fino alle ore 11 e manifestazione di diffidenza

nell'avvicinamento in quanto temevano di dover essere coinvolti in una vendita, cosa che non succede in piazza Alfieri nonostante la vicinanza con il mercato.

Si è rilevato inoltre anche disinteresse all'intervista in quanto i Clienti in uscita dall'Esselunga, affrettavano il passo perché avevano borse della spesa e carrelli pieni.

Le interviste dell'indagine sono state realizzate dalla prima settimana di febbraio 2019, fino al primo sabato di marzo 2019.

Il questionario e analisi quantitativa

Il questionario prevedeva domande a risposta chiusa ed era strutturato in tre parti per rilevare informazioni differenti:

- parte di raccolta delle informazioni sulla frequenza dell'utilizzo del servizio;
- parte di rilevazione della qualità percepita del servizio;
- parte di analisi socio demografica degli intervistati.

I dati quantitativi sono stati rilevati secondo una **scala da 1 a 10** più una voce "non so" per coloro che non sono in grado di valutare o non hanno usufruito del servizio.

Per ogni singola domanda sono stati calcolati:

- **valori percentuali:** per individuare la distribuzione dei rispondenti;
- **medie:** per avere un valore univoco per ulteriori elaborazioni;
- **deviazioni standard:** per rilevare il grado di condivisione dell'orientamento emerso:
 - deviazione Standard pari a zero (0) significa che la condivisione dei rispondenti è massima (tutti hanno espresso lo stesso giudizio);
 - deviazione Standard prossima a uno (1) significa che la condivisione è alta ma non completa al 100%;
 - deviazione Standard prossima o maggiore al valore due (2) significa che aumenta il grado di dispersione del dato e la condivisione tra i rispondenti diminuisce;
- **coefficiente di variazione:** permette di comprendere il grado di precisione delle misure effettuate, è definito dal rapporto fra deviazione standard e media e fornisce un'indicazione della variabilità delle osservazioni rilevate:
 - se il coefficiente di variazione è **tra 0,5 e 1** allora la media non è un indice considerabile preciso;
 - se il coefficiente di variazione è **tra 0 e 0,5** allora la media è un indice considerabile preciso.
- **limite di confidenza** (fissato al 95%) per valutare l'affidabilità dei dati: affinché si possa essere certi della rappresentatività del dato, il numero di rispondenti su di un campione di 300 deve essere di almeno 120.

In alcune domande le possibilità di risposta erano di tipo nominale: **si/no** e scelta multipla rispetto a valori predefiniti. In questi casi si è rilevata la percentuale e il conteggio.

Per ogni domanda si è calcolata la correlazione con i fattori socio demografici significativi, per individuare i nessi di causalità e interpretare i dati emersi.

Attendibilità di un test

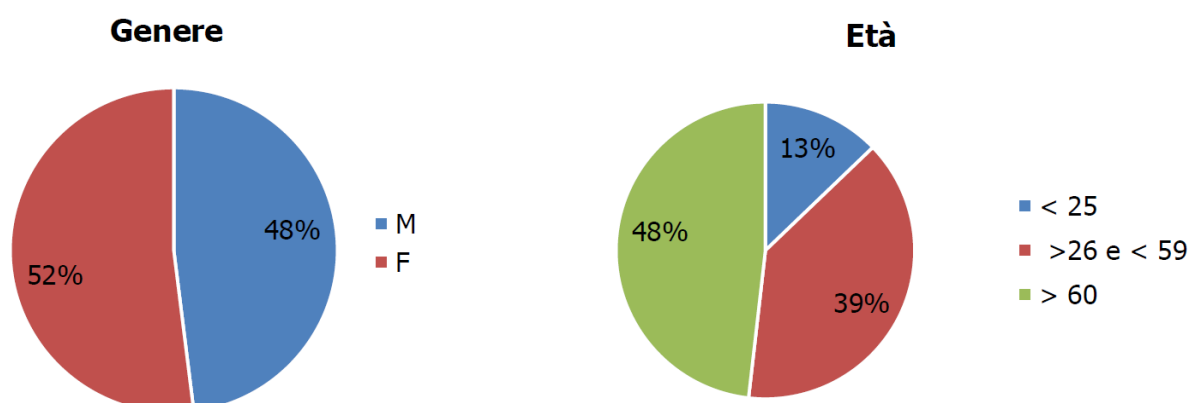
Un test è tanto più attendibile quanto più fornisce misure accurate, cioè immuni da errori casuali.

Secondo la teoria classica del test, qualunque misurazione è costituita di una componente vera (dovuta alla variabile misurata) e da una componente di errore (dovuta a errori casuali e sistematici).

L'attendibilità può essere definita come una caratteristica psicometrica costituita di tre aspetti fondamentali (Kline,1993):

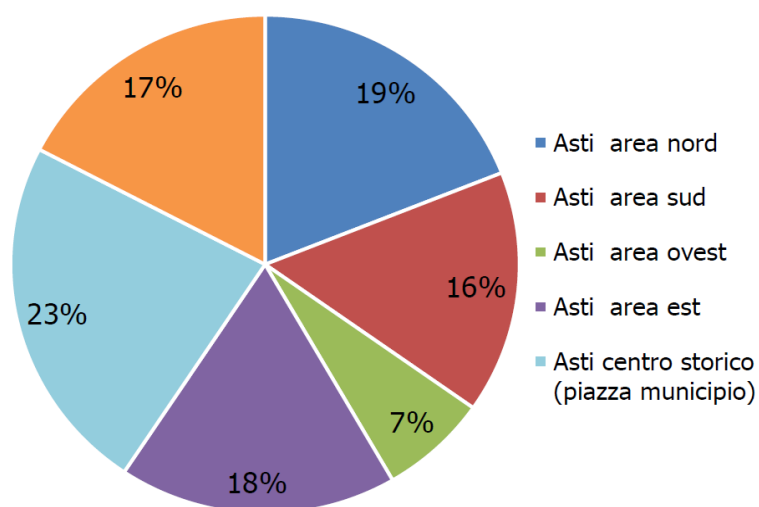
- replicabilità o stabilità dei risultati
- coerenza interna
- oggettività.

Caratteristiche dei clienti intervistati 2019



Il campione è rappresentativo della popolazione di riferimento, in quanto composto da fasce di utenti di differente età, residenza e genere. La modalità di intervista sul campo e la selezione dei luoghi di rilevazione, hanno consentito di rilevare l'opinione di utenti rappresentativi di ogni cluster proposto.

Residenza



I rispondenti totali sono stati 305, di cui 53 di Asti frazioni.

Nonostante non sia stato possibile definire a priori quanti utenti intervistare per area territoriale, i dati rilevati dimostrano che ogni area è stata rappresentata, scende sotto il 10% di rappresentazione solo «AstiOvest».

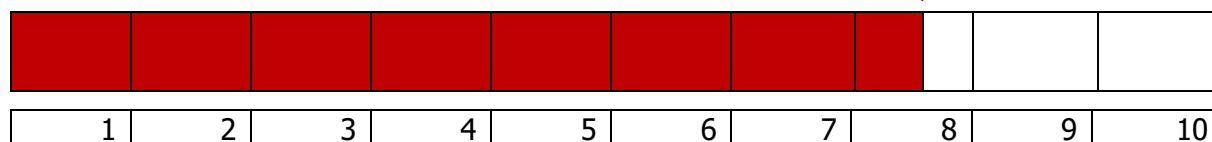
La scelta dei siti di rilevazione si è dimostrata adeguata per raccogliere le opinioni di un campione rappresentativo di tutti i cittadini di Asti.

Qualità complessiva del servizio di igiene urbana

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

Soddisfazione complessiva

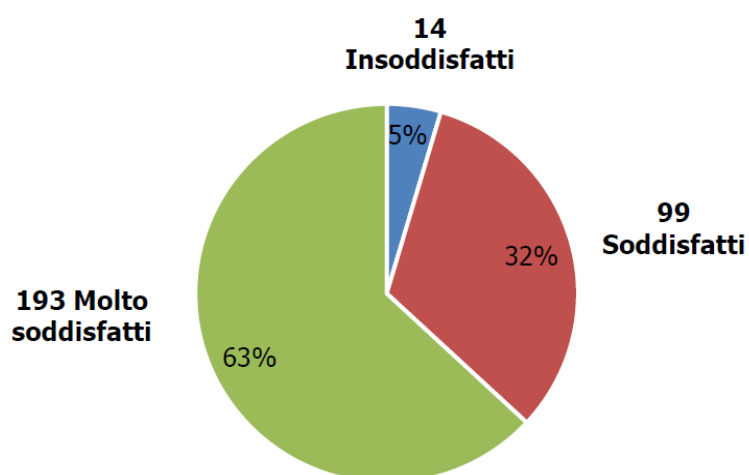
7,7
↓



*Il numero di rispondenti a questa domanda è di **306** e il **coefficiente di variazione** calcolato è di **0,2**, la **media** è quindi **significativa**. La deviazione standard è 1,2.

Le domande che indagano la qualità presentano una scala da 1 a 10, a cui ricondurre i seguenti significati:

- **1 – 2 – 3 – 4 – 5** (fino a 5,9) cliente **insoddisfatto**
- **6 – 7** (fino a 7,9) cliente **soddisfatto**
- **8 – 9 – 10** cliente **molto soddisfatto**



Residenza	Media di Come valuta complessivamente il servizio di igiene urbana?
Asti Area Nord	7,8
Asti Area Sud	7,6
Asti Area Ovest	7,1
Asti Area Est	7,8
Area Asti Centro Storico (Piazza Municipio)	7,6
Asti Frazioni	7,8
Totale complessivo	7,7

Qualità del servizio di raccolta rifiuti e spazzamento

Quesiti (scala 1-10):

D1	Le elencherò alcune caratteristiche del servizio raccolta rifiuti e spazzamento su cui le chiedo di esprimere la sua valutazione (scala 1-10)	Media
1	regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	9,0
2	regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	8,4
3	regolarità del servizio pulizia cestini stradali	7,1
4	qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	6,4
5	qualità della pulizia delle aree verdi (no potatura piante e taglio erba)	6,6

7,7

D1	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	1,4	0,2	0	306
2	1,7	0,2	16	290
3	1,8	0,3	16	290
4	2,1	0,3	2	304
5	3,5	0,3	39	267

Analisi per aree di residenza

Residenza	Media di regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	Media di regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	Media di regolarità del servizio pulizia dei cestini stradali	Media di qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	Media di qualità della pulizia delle aree verdi (no potatura piante e taglio erba)
	Media	Media	Media	Media	Media
Area Asti Nord	9,3	8,7	6,5	5,9	6,8
Area Asti Sud	9,3	8,6	7,5	6,3	6,8
Area Asti Ovest	8,6	8,1	7,0	6,7	7,3
Area Asti Est	8,7	8,2	7,2	6,4	6,5
Asti centro storico (piazza municipio)	9,0	8,5	7,3	6,4	6,6
Asti frazioni	8,8	8,3	6,9	6,7	6,3
Totale complessivo	9,0	8,4	7,1	6,4	6,6

Analisi per fasce di età

Fascia di età	Media di regolarità della raccolta porta a porta (carta, umido, plastica, indifferenziato)	Media di regolarità della raccolta vetro (svuotamento campane)	Media di regolarità del servizio pulizia dei cestini stradali	Media di qualità della pulizia delle strade e marciapiedi	Media di qualità della pulizia delle aree verdi (no potatura piante e taglio erba)
	Media	Media	Media	Media	Media
< 25	9,1	8,7	6,9	6,7	6,3
> 26 e < 59	8,9	8,2	6,9	6,3	6,5
> 60	9,0	8,6	7,3	6,4	6,8
Totale complessivo	9,0	8,4	7,1	6,4	6,6

Qualità del personale

Quesiti (scala 1-10):

D2	Qualità personale operativo ASP esterno	Media
1	Cortesìa e disponibilit� personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)	8,9
D3	Qualit� personale	Media
1	Cortesìa, professionalit� e competenza del personale che risponde al centralino aziendale (0141 434611)	8,2

7,7

D2	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	1,3	0,1	157	149

D3	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	1,8	0,2	246	60

Media non totalmente rappresentativa per il basso numero di rispondenti

Analisi per aree di residenza

Residenza	Cortesìa e disponibilit� personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)
	Media
Area Asti Nord	8,8
Area Asti Sud	8,8
Area Asti Ovest	8,9
Area Asti Est	8,7
Asti centro storico (piazza municipio)	8,9
Asti frazioni	9,4
Totale complessivo	8,9

Analisi per fasce di et 

Fascia di et�	Cortesìa e disponibilit� personale esterno (spazzatori, raccoglitori, addetti ai servizi vari)
	Media
< 25	9,4
> 26 e < 59	9,0
> 60	8,6
Totale complessivo	8,9

Qualità dell'Ecocentro cittadino

D5	Lei o la sua famiglia ha conferito rifiuti ingombranti presso l'Ecocentro cittadino?	SI	NO	No risp.	Si risp.
1	Si, l'ho già utilizzato	169	131	6	300

Quesiti (scala 1-10):

D5		Media
2	Indicazioni chiare sui conferimenti (cosa e dove conferire all'interno dell'ecocentro)	8,7
3	Cortesia e disponibilità personale addetto ecocentro	8,4
4	Pulizia e decoro del sito (ecocentro)	8,2
5	Orari di accesso all'ecocentro	8,4

7,7

D5	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
2	1,3	0,1	143	163
3	1,6	0,2	137	169
4	1,4	0,2	143	163
5	1,4	0,2	144	162

Analisi per aree di residenza

Residenza	Indicazioni chiare sui conferimenti (cosa e dove conferire all'interno dell'ecocentro)	Cortesia e disponibilità personale addetto ecocentro	Pulizia e decoro del sito (ecocentro)	Orari di accesso all'ecocentro
	Media	Media	Media	Media
Area Asti Nord	8,5	8,2	8,1	8,5
Area Asti Sud	8,8	8,5	8,3	8,1
Area Asti Ovest	8,7	8,6	8,0	7,4
Area Asti Est	8,8	8,3	8,5	8,5
Asti centro storico (piazza municipio)	8,7	8,6	8,4	8,7
Asti frazioni	8,6	8,4	7,8	8,6
Totale complessivo	8,7	8,4	8,2	8,4

Qualità della comunicazione

Quesiti (scala 1-10):

2		Media
	Tempestività di ASP SPA a rispondere a richieste e reclami	7,5

7,7

2	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10	Media non totalmente rappresentativa per il basso numero di rispondenti
	2,4	0,3	269	37	

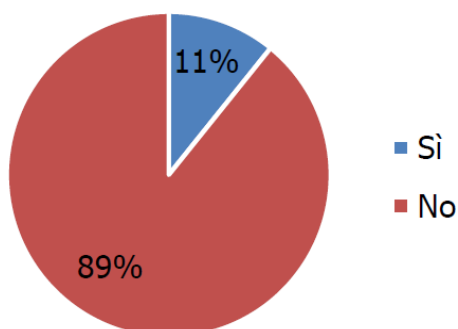
4		Media
	Le informazioni sul sito web sono chiare e comprensibili	8,1

7,7

4	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10	Media non totalmente rappresentativa per il basso numero di rispondenti
	1,8	0,2	241	65	

5		SI	NO	No risp.	Si risp.
	Considera adeguata la comunicazione per variazioni di servizio? (esempio variazione giorni di raccolta)	213	72	21	285

Conoscenza dell'App Differenziati sul servizio di igiene urbana:



Indicazioni di miglioramento del decoro urbano e per diminuire la quantità di rifiuti nelle strade

Quesiti (scala 1-10):

D6	Per migliorare il decoro urbana e diminuire la quantità di rifiuti nelle strade, pensa che sia più utile:	Media
1	Sensibilizzare i cittadini che non osservano le norme di decoro urbano (es. gettano i rifiuti in strada)	9,6
2	Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP	6,4

7,7

D6	Dev. St.	Coeff. di Variazione	Non so	N. rispondenti con valore 1-10
1	1,4	0,2	5	301
2	2,9	0,5	7	299

N.B. Nel 2019 assistiamo a un ottimo andamento di queste due variabili: i cittadini si rendono conto che vi è necessità di maggior sensibilizzazione nel seguire le norme (9,6) e che non vi è considerevole necessità di aumento di servizi di pulizia di ASP (6,4).

Analisi per aree di residenza

Residenza	Sensibilizzare i cittadini che non osservano le norme di decoro urbano (es. gettano i rifiuti in strada)	Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP
	Media	Media
Asti nord	9,8	6,2
Asti Sud	9,8	6,0
Asti Ovest	8,9	7,1
Asti Est	9,0	6,7
Asti Centro Storico	9,7	6,5
Asti Frazioni	9,9	6,1
Totale complessivo	9,6	6,4

Analisi per fasce di età

Fascia di età	Sensibilizzare i cittadini che non osservano le norme di decoro urbano (es. gettano i rifiuti in strada)	Aumentare la frequenza del servizio di pulizia di ASP
	Media	Media
< 25	9,9	6,7
> 26 e < 59	9,6	6,6
> 60	9,5	6,1
Totale complessivo	9,6	6,4

8) IL PERSONALE

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

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

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

9) DOVERI DEI CITTADINI

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

10) LA TASSA SUI RIFIUTI (TARI)

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

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

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

DATI E OBIETTIVI

In questa sezione sono presentati i dati fondamentali del servizio di Igiene Urbana di A.S.P., unitamente agli obiettivi assunti per il 2019.

A) RAFFRONTO DATI AL 31/12/2018 E AL 31/12/2019

TERRITORIO SERVITO (CITTÀ DI ASTI):

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Residenti:	N° 76.026 (fonte ISTAT)	N° 75.528 (fonte ISTAT)
Superficie:	km ² 151	km ² 151
Densità:	503,48 abitanti per km ²	500,19 abitanti per km ²
Utenze domestiche	N° 59.487	N° 59.187
Utenze non domestiche	N° 6.292	N° 5.638

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

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Sede direzionale	Corso Don Minzoni 86 – Asti	Corso Don Minzoni 86 – Asti
Sede operativa	Via delle Corse 4 – Asti	Via delle Corse 4 – Asti
Dirigenti	N° 1	N° 1
Totale dipendenti, di cui:	N° 162*	N° 118
- Impiegati	N° 11	N° 11
- Addetti ai servizi e operai	N° 151*	N° 107
Mezzi leggeri ⁶	N° 64	N° 53
Mezzi pesanti ⁷	N° 87**	N° 46
Autovetture e furgoni	N° 16	N° 15

* parte dei dipendenti sono stati assorbiti AGESP

** di cui una parte a noleggio

⁶ Mezzi con peso totale a terra fino a 3,5 t.

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

RACCOLTA DEI RIFIUTI URBANI INDIFFERENZIATI

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Rifiuti raccolti(escluse sabbie di spazzamento)	35.540.281 Kg	36.176.664 Kg
Rifiuti raccolti pro capite	467,47 Kg	478,98 Kg
Totale contenitori	N° 33.128	N° 35.943
Volumetria totale	8.095.200 litri	9.163.160 litri
Volumetrie a disposizione/abitate	106,48 l/ab	121,32 l/ab
Volumetrie svuotate	0,41 l/ab/g	0,46 l/ab/g
Abitanti per contenitore	2,29 ab./cont.	2,1 ab./cont.

RACCOLTE DIFFERENZIATE

	2018	2018	2019	2019
RIFIUTO	KG	%	KG	%
Rifiuti Urbani non Differenziati	11.798.130	32,23%	11.644.530	31,50%
Imballaggi Carta e Cartone	1.900	0,01%	151.800	0,41%
Imballaggi Plastica	75.160	0,21%	73.220	0,20%
Imballaggi in Materiali Misti (Plastica e lattine)	2.228.370	6,09%	2.300.690	6,22%
Imballaggi di Vetro	3.116.150	8,51%	3.045.180	8,24%
Pneumatici	58.900	0,16%	40.020	0,11%
Toner	1.965	0,01%	1.500	0,00%
Miscugli di Cemento, Mattoni e Ceramiche	48.040	0,13%	522.500	1,41%
Carta e Cartone	4.589.980	12,54%	4.415.210	11,94%
Rifiuti Biodegradabili di cucine e mense	6.093.820	16,65%	6.007.070	16,25%
Abiti	271.860	0,74%	249.900	0,68%
Tubi Fluorescenti	1.380	0,00%	1.800	0,00%
Apparecchiature contenenti clorofluorocarburi	89.730	0,25%	93.160	0,25%
Oli e Grassi Commestibili	779	0,00%	3.628	0,01%
Oli Minerali	6.834	0,02%	6.360	0,02%
Vernici, inchiostri e adesivi	28.546	0,08%	23.273	0,06%
Medicinali	7.160	0,02%	7.300	0,02%
Batterie e Accumulatori	12.217	0,03%	13.343	0,04%
Pile	4.660	0,01%	5.100	0,01%
Apparecchiature elettriche ed elettroniche con componenti pericolosi	98.630	0,27%	75.920	0,21%
Apparecchiature Elettriche ed Elettroniche con componenti non pericolosi	163.110	0,45%	211.480	0,57%
Legno	1.362.040	3,72%	1.495.860	4,05%
Metalli	292.640	0,80%	292.040	0,79%
Rifiuti Biodegradabili Verde, Sfalci e Potature	2.855.520	7,80%	2.929.180	7,92%
Residui Pulizia Stradale	1.067.040	2,91%	787.610	2,13%
Rifiuti Ingombranti	2.332.760	6,37%	2.566.600	6,94%
Totali	36.607.321	100,00%	36.964.274	100,00%

SPAZZAMENTO, LAVAGGIO E GESTIONE CESTINI STRADALI

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Spazzamento meccanizzato	17.500 Km spazzati	17.500 Km spazzati
Spazzamento manuale feriale	43.425 Km spazzati	43.425 Km spazzati
Spazzamento manuale festivo	1.000 Km spazzati	1.000 Km spazzati
Lavaggio strade	2.500 Km lavati	2.500 Km lavati
Cestini stradali	N° 1.252	N° 1.312
Abitanti/cestino	60,7 ab./cest.	57,58 ab./cest.

MONITORAGGIO E CONTROLLO

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Audit di processo eseguiti	N° 58	N° 48
Esito audit interni di processo ⁸	3,54	3,50
Ispettori ambientali attivi	N° 7	N° 7
Accertamenti ispettori ambientali	N° 406	N° 434

SEGNALAZIONI E RECLAMI – IGIENE URBANA

Descrizione	31/12/2018	31/12/2019
Tempi di gestione: (dalla data di apertura del ticket alla data di risposta all'utente da parte dell'ufficio reclami)	17,29 giorni	11,79 giorni
Risposte possibili: (Le risposte non possibili perché telefono non raggiungibile, facebook, recapito errato ecc.)	88,09%	91,43%

⁸ ESITO DI AUDIT - Media dei risultati degli audit di processo, con i seguenti valori: 1=scarso, 2= insufficiente, 3= sufficiente, 4 = ottimale.

B) OBIETTIVI E RISULTATI 2019 SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

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

Servizio	Aspetto	Obiettivi 2019	Risultati 2019	Note
Raccolta domiciliare	1) n° zone non completate entro il turno di servizio	<1%	0,24%	Obiettivo raggiunto
Manutenzione contenitori	2) contenitori sostituiti entro 4 giorni	>95%	100%	Obiettivo raggiunto
Multi materiale plastica/lattine	3) percentuale di impurità	<20%	15,58%	Obiettivo raggiunto
Carta	4) percentuale di impurità	<5%	3,12%	Obiettivo raggiunto
Organico	5) percentuale di impurità	<8%	N.D.	Fermo imp. compostaggio
Lavaggio dei contenitori	6) percentuale di interventi nel centro storico	>80%	72,00%	Attivaz. 2 ^a lavacassonetti
Lavaggio dei contenitori	7) percentuale di interventi nel concentrico	>80%	119,00%	Obiettivo raggiunto, interventi superiori al previsto
Lavaggio dei contenitori	8) percentuale di interventi nelle frazioni	>80%	98,00%	Obiettivo raggiunto
Ritiro ingombranti	9) tempo medio di attesa per ritiro	<6gg lav.	12 gg	Potenziamento del servizio
Raccolta rifiuti abbandonati	10) tonnellate di rifiuti abbandonati attorno ai contenitori e raccolti da A.S.P. s.p.a.	<1,5 t	1,13	Obiettivo raggiunto
Raccolta rifiuti abbandonati	11) tempo di raccolta rifiuti abbandonati a seguito di segnalazione pervenuta ad A.S.P. s.p.a.	entro 5 gg	entro 2 gg	Obiettivo raggiunto
Spazzamento strade	12) Strade pulite/decorose*	>3	3,43	Obiettivo raggiunto
Gestione cestini stradali	13) Raccolta rifiuti nei cestini stradali*	>3	3,43	Obiettivo raggiunto
Raccolta rifiuti aree mercatali	14) Aree mercatali pulite e decorose*	>3	3,56	Obiettivo raggiunto
Diserbo	15) Pulizia e decoro*	>3	3,67	Obiettivo raggiunto
Gabinetti	16) Pulizia e decoro*	>3	3,40	Obiettivo raggiunto
Lavaggio strade	17) Tasso di copertura del servizio	100%	100%	Obiettivo raggiunto

* ESITO DI AUDIT - Media dei risultati degli audit di processo, con i seguenti valori: 1=scarso, 2= insufficiente, 3= sufficiente, 4 = ottimale.

C) OBIETTIVI 2020 SISTEMA GESTIONE QUALITÀ

A.S.P. ha stabilito i seguenti obiettivi di miglioramento per il 2020, anche in relazione ai propri impegni contrattuali con il Comune di Asti (Contratto di Servizio):

Servizio	Aspetto	Risultati 2019	Obiettivi 2020	Note
Puntualità	1) Quantità di servizio espletato puntualmente e/o recuperato entro il tempo massimo in caso di disservizi	N.D.	100%	Nuovo obiettivo
Raccolta domiciliare	2) n° zone non completate entro il turno di servizio	0,24%	<1%	Obiettivo confermato
Manutenzione contenitori	3) contenitori sostituiti entro 4 giorni	100%	>95%	Obiettivo confermato
Multi materiale plastica/lattine	4) percentuale di impurità	15,58%	<20%	Obiettivo confermato
Carta	5) percentuale di impurità	3,12%	<5%	Obiettivo confermato
Organico	6) percentuale di impurità	N.D.	<8%	Obiettivo confermato
Lavaggio dei contenitori	7) percentuale di interventi nel centro storico	72,00%	>80%	Obiettivo confermato
Lavaggio dei contenitori	8) percentuale di interventi nel concentrico	119,00%	>90%	Obiettivo migliorato
Lavaggio dei contenitori	9) percentuale di interventi nelle frazioni	98,00%	>90%	Obiettivo migliorato
Ritiro ingombranti	10) tempo medio di attesa per ritiro	12 gg	<6gg lav.	Obiettivo confermato
Raccolta rifiuti abbandonati	11) tonnellate di rifiuti abbandonati attorno ai contenitori e raccolti da A.S.P. s.p.a.	1,13	<1,5 t	Obiettivo confermato
Raccolta rifiuti abbandonati	12) tempo di raccolta rifiuti abbandonati a seguito di segnalazione pervenuta ad A.S.P. s.p.a.	entro 2 gg	entro 5 gg	Obiettivo confermato
Spazzamento strade	13) Strade pulite/decorose*	3,43	>3	Obiettivo confermato
Gestione cestini stradali	14) Raccolta rifiuti nei cestini stradali*	3,43	>3	Obiettivo confermato
Raccolta rifiuti aree mercatali	15) Aree mercatali pulite e decorose*	3,56	>3	Obiettivo confermato
Diserbo	16) Pulizia e decoro*	3,67	>3	Obiettivo confermato
Gabinetti	17) Pulizia e decoro*	3,40	>3	Obiettivo confermato
Lavaggio strade	18) Tasso di copertura del servizio	100%	100%	Obiettivo confermato

* ESITO DI AUDIT - Media dei risultati degli audit di processo, con i seguenti valori: 1=scarso, 2= insufficiente, 3= sufficiente, 4 = ottimale.

D) OBIETTIVI E RISULTATI 2019 SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE

Nella seguente tabella sono riportati i risultati raggiunti a fronte degli obiettivi stabiliti:

Servizio	Aspetto	Obiettivi 2019	Risultato 2018	Risultato 2019	NOTE
Consumi energia elettrica (kWh) ECOCENTRO	1) Riduzione	-2%	23.843	24.804	Sostituzione riscaldamento alimentato a metano con riscaldamento alimentato elettricamente
Consumi energia elettrica (kWh) VIA DELLE CORSE	2) Riduzione	-2%	86.914	134.649	Sostituzione riscaldamento alimentato a metano con riscaldamento alimentato elettricamente
Consumi gas metano (l) VIA DELLE CORSE	3) Riduzione	-2%	8.806	1.451	Obiettivo raggiunto grazie alla conversione dell'impianto di riscaldamento
Consumo gasolio per automezzi (l) VIA DELLE CORSE	4) Riduzione a parità di volumi raccolti	-2%	567.471	307.379	Obiettivo ampiamente raggiunto grazie alla sostituzione di alcuni mezzi a gasolio con nuovi mezzi a metano
Raccolta differenziata	5) Miglioramento del recupero e del riciclo dei rifiuti	>65%	69,16%	71%	Obiettivo raggiunto
Igiene Urbana	6) Casi di non conformità a leggi e regolamenti	nessuno	nessuno	nessuno	Obiettivo raggiunto
Soffianti	7) Rumorosità delle soffianti	Entro valore inferiore d'azione pari a 80 dB(A)	79 dB	79 dB	Obiettivo raggiunto
Spazzatrici	8) Rumorosità delle spazzatrici (in cabina)	Entro valore inferiore d'azione pari a 80 dB(A)	63 dB	63 dB	Obiettivo raggiunto

E) OBIETTIVI 2020

SISTEMA GESTIONE AMBIENTALE

A.S.P. ha stabilito i seguenti obiettivi di miglioramento per il 2020:

Servizio	Aspetto	Risultato 2019	Obiettivi 2020	NOTE
Consumi energia elettrica (kWh) ECOCENTRO	1) Riduzione	24.804	-2%	Obiettivo confermato
Consumi energia elettrica (kWh) VIA DELLE CORSE	2) Riduzione	134.649	-2%	Obiettivo confermato
Consumi gas metano (l) VIA DELLE CORSE	3) Riduzione	1.451	-2%	Obiettivo confermato
Consumo gasolio per automezzi (l) VIA DELLE CORSE	4) Riduzione a parità di volumi raccolti	307.379	-2%	Obiettivo confermato
Consumo metano per automezzi (kg) VIA DELLE CORSE	5) Riduzione a parità di volumi raccolti	8.354	-2%	Nuovo obiettivo
CO2 emessa automezzi (kg) VIA DELLE CORSE	6) Riduzione a parità di volumi raccolti	829.906	-2%	Nuovo obiettivo
Produzione energia elettrica (kWh) VIA DELLE CORSE	7) Miglioramento	10.800	11.000	Nuovo obiettivo (impianto entrato in funzione a metà 2019)
Raccolta differenziata	8) Miglioramento del recupero e del riciclo dei rifiuti	71%	>65%	Obiettivo confermato
Igiene Urbana	9) Casi di non conformità a leggi e regolamenti	nessuno	nessuno	Obiettivo confermato
Soffianti	10) Rumorosità delle soffianti	79 dB	Entro valore inferiore d'azione pari a 80 dB(A)	Obiettivo confermato
Spazzatrici	11) Rumorosità delle spazzatrici (in cabina)	63 dB	Entro valore inferiore d'azione pari a 80 dB(A)	Obiettivo confermato
Nuovi fornitori	12) Percentuale di nuovi fornitori selezionati sulla base di criteri ambientali	N.D.	100%	Nuovo obiettivo

---ooo---