



# IL RUOLO DELLE UTILITIES DEL TERRITORIO NEL RAPPORTO CON I CITTADINI

**Paolo Golzio**

Amministratore Delegato A.S.P – Azienda Servizi Pubblici Asti

Torino, 28 gennaio 2020  
Salone della CSR e dell'Innovazione sociale



**Asti Servizi Pubblici S.p.A.** è una società per azioni costituita da Comune di Asti (55%) e NOS Nord Ovest Servizi SPA (45%), quest'ultima società composta da GRUPPO GAVIO, GRUPPO IREN, SMAT, GTT.

E' una **multiutility** .  
I principali servizi che offre sono:



SERVIZIO  
ENERGIA



TRASPORTI  
E MOBILITA'



IGIENE  
URBANA



IDRICO  
INTEGRATO



SERVIZI  
CIMITERIALI



Attraverso quattro 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.**

Il **volume d'affari** del 2018  
è pari a 39.722.035 euro.

Il **capitale sociale**  
è pari a 7.540.270 euro I.V.

ASP S.p.A. si caratterizza  
per il significativo impegno  
economico correlato al  
proprio **piano investimenti**:  
circa 23 milioni di euro  
nel periodo 2015-2019  
per la realizzazione di  
interventi strategici  
di vario genere.



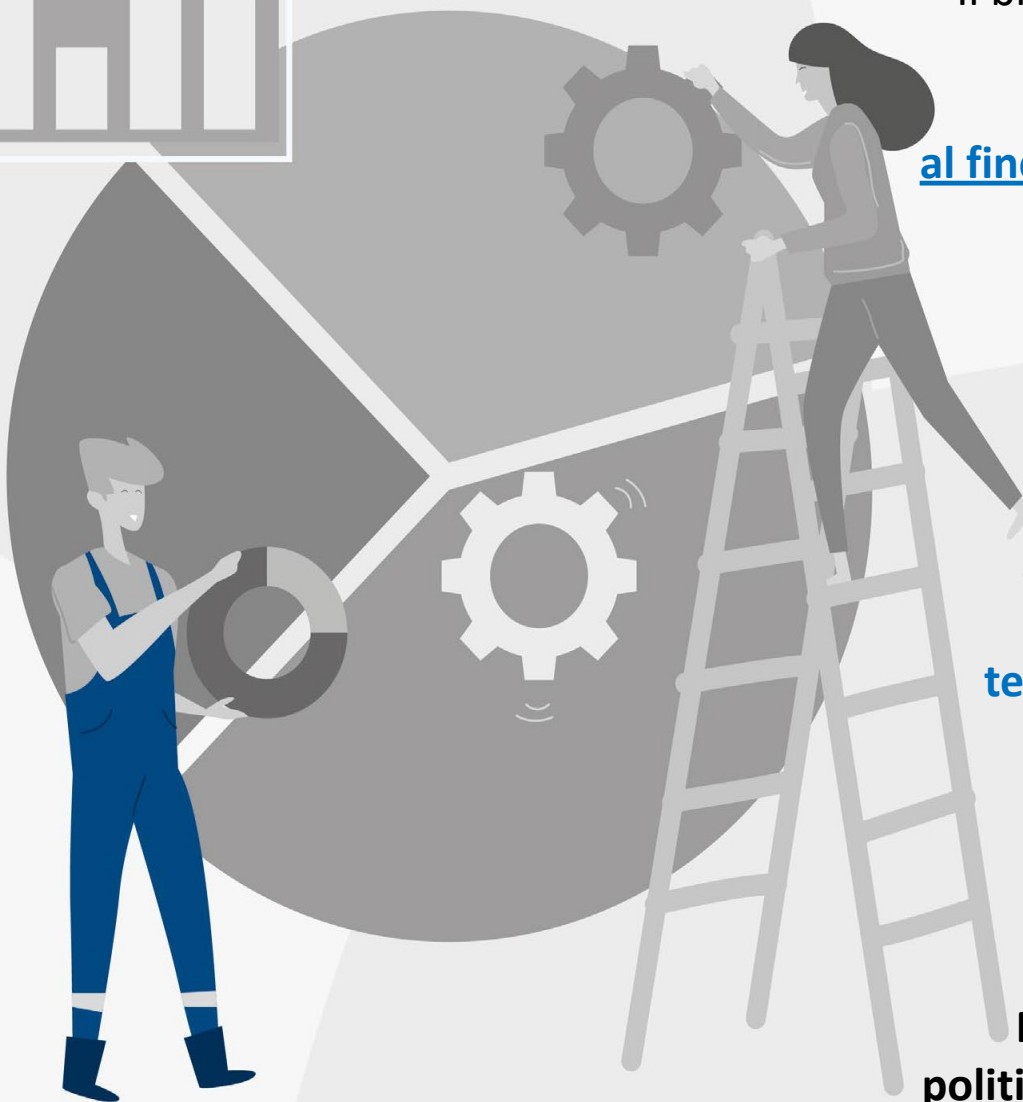
ASP S.p.A. vanta un **forte legame con il territorio** di riferimento.

Gli interessi di ASP S.p.A. e quelli del contesto locale che la ospita *coincidono* in relazione a diversi aspetti che fanno capo al **concetto di “sostenibilità” nelle sue multiple valenze.**

ASP S.p.A. infatti **crea ricchezza** per il territorio sia in termini di indotto occupazionale sia di affidamento di forniture ad aziende operanti nel bacino economico.

La sua attività quindi risponde a criteri di **sostenibilità economica ma anche sociale**, ponendosi l'obiettivo di permettere a tutti gli appartenenti alla comunità di usufruire dei servizi che offre; il tutto nell'ambito di una **sostenibilità ambientale** che induce una particolare attenzione all'impatto ecologico di ogni settore di attività.

## DALLA SOSTENIBILITA' ALLA CONDIVISIONE



Il bilancio di sostenibilità si pone come strumento che ha l'obiettivo di **comunicare con il cittadino, al fine di coinvolgerlo come parte attiva** nel processo di continuo miglioramento e non semplice destinatario dei servizi erogati.

I cambiamenti economici, sociali e ambientali che vive la nostra epoca **impongono il coinvolgimento del tessuto sociale** per il raggiungimento della Mission Aziendale come ben evidenziato dai lavori di **ELINOR OSTROM (premio nobel economia 2009. «Governing the commons»)**

**MICHAEL SANDEL (Prof. di filosofia politica ad Harvard. «Giustizia. Il nostro bene comune»)**

## STRUMENTI PER UNA NET COMMUNITY

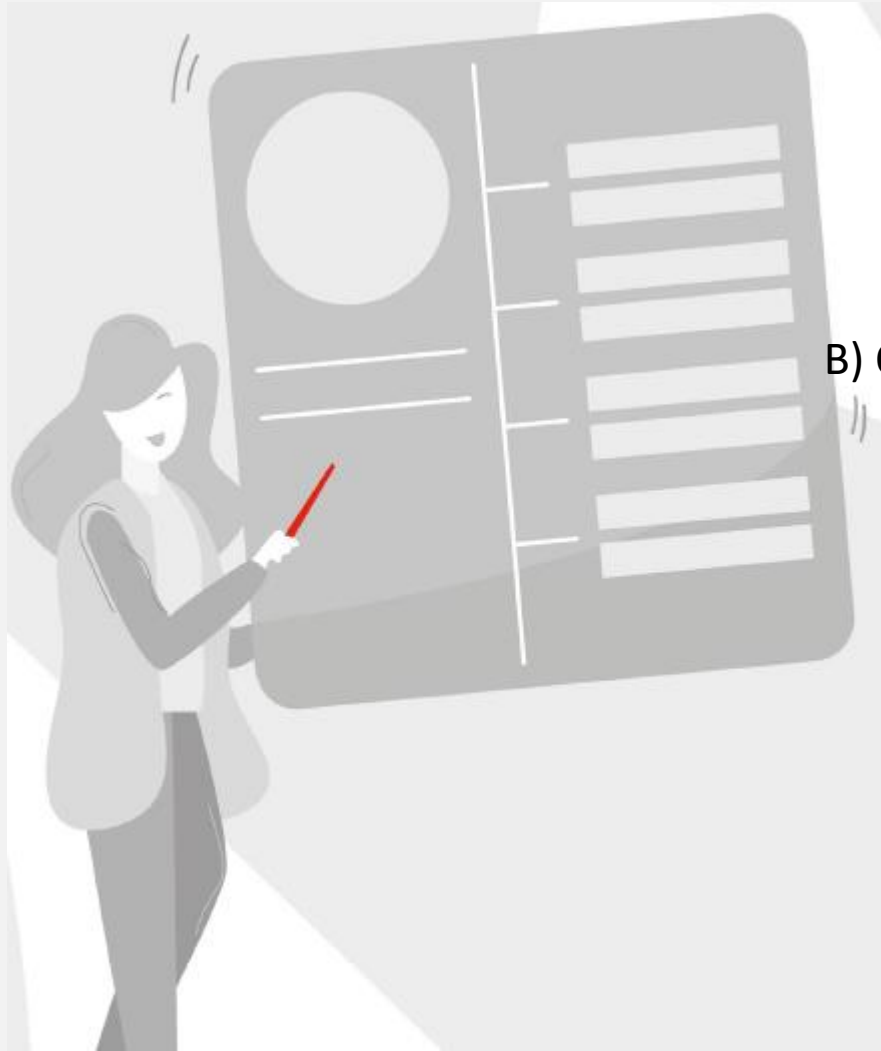
A) La strategia di ASP è quella di sviluppare una **corresponsabilizzazione degli stakeholder e dei cittadini** in genere nella pianificazione e gestione dei servizi. Il cittadino non è un fruitore passivo dei servizi ma deve diventare un co-gestore attivo dei servizi stessi.

B) Oltre al BILANCIO DI SOSTENIBILITA' viene attuata attraverso:

- 1) **CUSTOMER CARE**
- 2) **GESTIONE CONTACT CENTER**
- 3) **STRUMENTI DI GOVERNANCE PARTECIPATIVA**
- 4) **APP**

C) in futuro con  
**APP**

**CON PIATTAFORMA DI SHARING**





# 1) CUSTOMER CARE



BU Servizio Idrico Integrato

Fonte: Indagine Customer Satisfaction 2018



BU Trasporti e Mobilità

Fonte: Indagine Customer Satisfaction 2018



BU Igiene Ambientale

Fonte: Indagine Customer Satisfaction 2018



## 2) GESTIONE CONTACT CENTER

## 3) STRUMENTI DI GOVERNANCE PARTECIPATIVA



## 4) APP



### **APP Asti Parcheggi**

permette di pagare con pochi click solo il tempo effettivo della sosta negli oltre 3800 parcheggi;

### **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;

### **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 la modulistica e consultare gli orari apertura.

## ESPERIMENTI PER UNA NET COMMUNITY



### “Mobilità – On Demand”

In una Smart City l’offerta dei servizi di mobilità urbana deve essere intesa come **adattativa all’evoluzione della domanda** in funzione delle dinamiche di sviluppo socio-economico della comunità.

A tale riguardo è in corso di implementazione una piattaforma APP dove i cittadini possono indicare le loro esigenze di spostamenti individuali in modo che ASP possa riconfigurare dinamicamente percorsi di navette per soddisfare tale esigenze.

### “Curo la mia città”


ASP ha ideato e approfondito un percorso per **coinvolgere il cittadino** in prima persona nella gestione di specifiche aree pubbliche e di servizi ambientali:

A) Ecosistema digitale che opera attraverso una APP che permette la **adozione di aree urbane, l’esposizione autonoma dei contenitori, il compostaggio**


B) **Contenimento del costo dei servizi** a beneficio degli utenti. Si misurano e premiano comportamenti "green" dei cittadini per renderli più consapevoli del valore ambientale nelle loro attività quotidiane

C) **Facilità di utilizzo e “premio” con sconto sulla tassa TARI**, ma anche riconoscimento ufficiale dell’utente che ha operato in modo virtuoso nel corso di Manifestazioni Cittadine per promuovere l’iniziativa.



A large, light gray speech bubble containing a white lowercase letter 'i' is positioned in the upper left quadrant of the slide. The bubble has a tail pointing towards the bottom left.

Il **primo Bilancio di Sostenibilità** di ASP S.p.A. nasce dalla collaborazione tra ASP S.p.A. e il Dipartimento di Management dell'Università degli Studi di Torino ed ha beneficiato di un innovativo e dinamico approccio per la rendicontazione di sostenibilità, denominato **Dynamic Performance Management (DPM)**.

A stylized illustration of a woman with long, light gray hair, wearing a gray long-sleeved top and a long gray skirt with a blue belt. She is holding a book with a rainbow cover. The illustration is positioned in the lower left area of the slide.

Il DPM è un approccio per gestire la complessità e si basa sulla **collaborazione tra i vari attori**; esso ha permesso la mappatura del sistema di riferimento di ASP attraverso una stretta **sinergia tra gli stakeholder interni e i Portatori d'interesse esterni**.



Sono stati selezionati **191 Portatori d'interesse** (istituzioni, enti di controllo, fondazioni e associazioni di categoria, culturali e di promozione del territorio).

A tutti gli *stakeholder* coinvolti è stato sottoposto un **breve questionario** al fine di **individuare quali siano i principali argomenti d'interesse** al fine della rendicontazione di sostenibilità.

Sono riportati nella tabella qui di fianco **i risultati ottenuti:**



Argomento d'interesse	Classifica Interessi
Disponibilità e gestione sostenibile dell'acqua	1° Interesse
Modelli sostenibili di produzione e consumo	2° Interesse
Lotta alla corruzione	2° Interesse
Accesso a sistemi di energia economici, affidabili, sostenibili e moderni	3° Interesse
Incentivi a una crescita economica duratura e inclusiva e a un'occupazione piena e produttiva	3° Interesse
Realizzazione di infrastrutture che si adattano ai cambiamenti, promozione dell'innovazione e dell'industrializzazione equa, responsabile e sostenibile	4° Interesse
Soddisfazione del cliente/utente e coinvolgimento della comunità locale	5° Interesse
Performance economica aziendale	6° Interesse
Progetti di sensibilizzazione	6° Interesse
Tutela della privacy	7° Interesse



## BU Servizio Idrico Integrato

ASP S.p.A. è da tempo impegnata nella **PROSPETTIVA DELLA SOSTENIBILITA'**:

### A) QUALITA' TECNICA DEL SERVIZIO

I dati rilevati nel corso del 2018 hanno evidenziato un altissimo livello di standard fornito rientrando tutti **gli indicatori individuati da ARERA in classe A**, classe più elevata, con perdite di rete <20%.

### B) QUALITA' CONTRATTUALE DEL SERVIZIO ALL'UTENZA

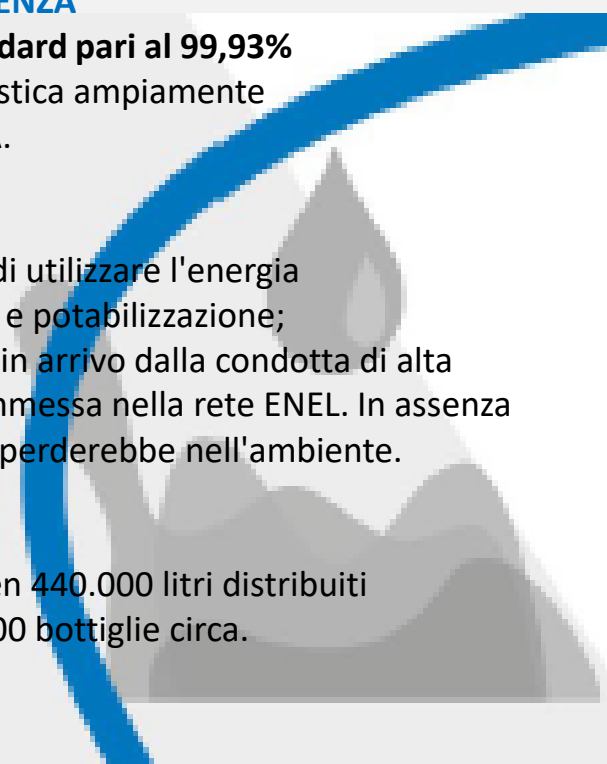
ASP ha una % di interventi effettuati nel **pieno rispetto degli standard pari al 99,93%** su un totale di servizi pari a 42.468, e comunque con una tempistica ampiamente al di sotto dei tempi massimi stabiliti da ARERA.

### C) EFFICIENZA ENERGETICA

- A) un **impianto fotovoltaico** con scambio sul posto che permette di utilizzare l'energia prodotta dai pannelli direttamente sugli impianti di captazione e potabilizzazione;
- B) una **microturbina** che permette di utilizzare il salto di pressione presente in arrivo dalla condotta di alta pressione dell'interconnessione tra acquedotti producendo energia che viene immessa nella rete ENEL. In assenza di tale impianto, questo delta di pressione rimarrebbe inutilizzato e si disperderebbe nell'ambiente.

### D) CASETTE DELL'ACQUA

Nell'ottica dell'**acqua a chilometro zero**, hanno significato nel 2018 ben 440.000 litri distribuiti con un risparmio di bottiglie di plastica da 1,5 litri pari a 293.300 bottiglie circa.

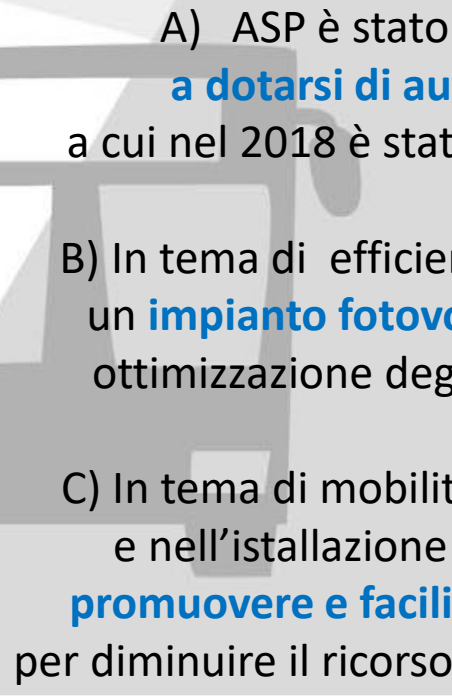


LA BU Igiene Ambientale si impegna:

- A) nella **riqualificazione immobiliare ed energetica** delle sedi,
- B) nello svecchiamento del parco mezzi con l'inserimento di **automezzi a metano ed elettrici**,
- C) nell'acquisto di contenitori destinati alla **raccolta differenziata**,
- D) nella certificazione per il Sistema di Gestione Ambientale **UNI EN ISO 14001:2015** con obiettivo il miglioramento del sistema di gestione e delle prestazioni ambientali,
- E) nella prospettiva del "Ciclo di vita" (Life Cycle Perspective) sono stati definiti **precisi obiettivi di qualità e ambientali**, periodicamente aggiornati, che, attraverso opportuni indicatori, consentono di monitorare in modo continuo il livello delle prestazioni erogate.

Impatto Ambientale	Indicatore		Frequenza Rilevazione	Esito 2018	Obiettivo 2019
Riduzione CO2	Sede Ecocentro	Consumi Energia Elettrica (8kWh)	Mensile	23.843	riduzione 2%
Riduzione dispersione H2O e costi di trattamento	Sede Ecocentro	Consumi Acqua Potabile (mc)	Mensile	37.559	riduzione 2%
Riduzione CO2	Sede Via delle Corse	Consumi Energia Elettrica (8kWh)	Mensile	86.914	riduzione 2%
Riduzione CO2	Sede Via delle Corse	Consumi Gas Metano (lt)	Mensile	8.806	riduzione 2%
Riduzione CO2	Sede Via delle Corse	Consumi Gasolio per Automezzi	Semestrale	567.471	riduzione 5% a parità volumi raccolti
Miglioramento del recupero e del riciclo dei rifiuti	Servizio IU Comune Asti	Raccolta differenziata	Annuale	dato 2017 per 58,6%, dato 2018 ancora non disponibile	65%

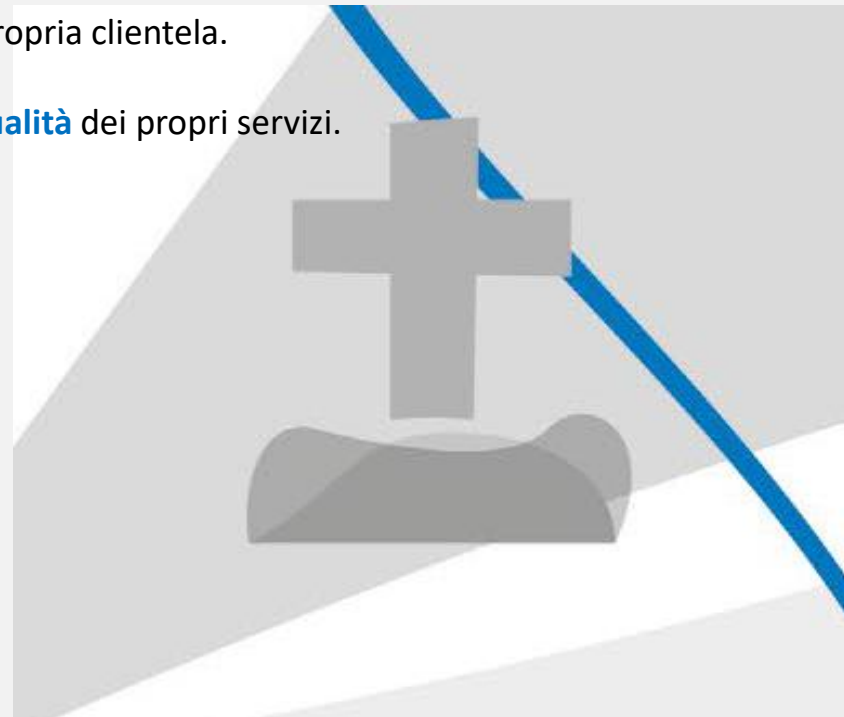
## BU Trasporti e Mobilità

- 
- A stylized illustration of a bus in grey, with a blue curved line representing a road or path curving around it. The bus is shown from a side profile, facing right.
- A) ASP è stato il **primo operatore italiano a dotarsi di autobus EURO 6** già nel 2013 a cui nel 2018 è stata affiancata la tecnologia ibrida.
  - B) In tema di efficienza energetica, è stato realizzato un **impianto fotovoltaico** sulla sede operativa con ottimizzazione degli impianti e delle attrezzature.
  - C) In tema di mobilità sostenibile, nell'utilizzo di **APP** e nell'installazione del **sistema AVL** nell'ottica di **promuovere e facilitare l'utilizzo dei mezzi pubblici** per diminuire il ricorso a mezzi privati per gli spostamenti individuali aumentando il beneficio alla collettività.

## BU Servizi Cimiteriali

Nella BU Servizi Cimiteriali la **tutela dell'ambiente** si concretizza:

- A) nella salvaguardia dell'ambiente con un costante monitoraggio della corretta gestione **dell'impianto di cremazione** sia per quanto riguarda la temperatura che le emissioni.
- B) nella **soddisfazione** della propria clientela.
- C) nel costante monitoraggio **della qualità** dei propri servizi.





Nella **visione strategica di ASP S.p.A.**  
per il futuro si inseriscono  
nuovi obiettivi  
che rispondono ai criteri di **sostenibilità:**

A) l'aumento della quota percentuale della  
**raccolta differenziata** fino all'85%.

B) il miglioramento della **qualità dell'aria**  
attraverso la riduzione dell'inquinamento atmosferico urbano.

C) l'**ottimizzazione** dell'approvvigionamento  
e dell'utilizzo della **risorsa idrica.**

The background is a stylized, monochromatic illustration of a cityscape in shades of gray. It includes various buildings, towers, and a church with a cross. Several flags are flying from the towers: a red flag, a blue flag, a green flag, and a yellow flag. A large, light gray, abstract shape resembling a cloud or a large tree canopy is centered in the foreground, partially obscuring the city. The overall style is clean and modern.

Grazie per l'attenzione