



# CARTA DEI SERVIZI

## ASTER S.p.A.



Rev. 05



## INDICE

### **1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DELLA CARTA DEI SERVIZI**

- 1.1 La Carta dei Servizi
- 1.2 La Società
- 1.3 Certificazioni
- 1.4 Politica della Qualità
- 1.5 Politica della Sicurezza

### **2. PRINCIPI FONDAMENTALI**

- 2.1 I Principi ispiratori
- 2.2 I Nostri servizi
  - ✓ Sulle strade
  - ✓ Sugli impianti
  - ✓ Nel verde pubblico
  - ✓ Progettazione
- 2.3 I servizi forniti ai cittadini/utenti

### **3. I NOSTRI CONTATTI**

# 1. PRESENTAZIONE DELLA SOCIETA' E DELLA CARTA DEI SERVIZI

## 1.1. La Carta Servizi

La Carta dei Servizi è uno strumento utile a documentare i principi e le regole di comportamento per rispondere alle esigenze dei cittadini/utenti ed a garantire la qualità dei servizi erogati, in linea con gli obblighi di trasparenza e di integrità.

Questa Carta è motivo di accrescimento e di miglioramento ottenuto grazie al lavoro ed alla collaborazione di tutti per raggiungere l'obiettivo primario della Società: cercare di garantire modalità di intervento sempre più efficienti e capillari al servizio del cittadino e della nostra città.



## 1.2. La Società

La Società ASTER Azienda Servizi Territoriali Genova S.p.A., è stata costituita in data 1 Ottobre 1999 come Azienda Speciale ai sensi della Legge 142/90. Successivamente, nell'anno 2004, è stata trasformata in Società per Azioni e, ad oggi, opera in modalità *in house providing* ad intera partecipazione del Comune di Genova.

L'Azienda opera nell'ambito dei servizi di pubblica utilità in qualità di manutentore del patrimonio stradale, impiantistico e delle aree verdi dell'intero territorio comunale, garantendo l'intero ciclo manutentivo, dall'organizzazione alla gestione e realizzazione di interventi relativi a:

- infrastrutture stradali e relativa segnaletica
- impianti di illuminazione pubblica, di segnaletica luminosa e semaforica, impianti elettrici e tecnologici
- argini, rivi, arenili e scogliere
- aree verdi pubbliche, anche attrezzate, verde sportivo, parchi e giardini pubblici, dimore storiche, orto botanico comunale e vivai civici, comprese le collezioni botaniche ivi contenute.

ASTER opera in stretta collaborazione con i Municipi del Comune di Genova, effettuando gli interventi di manutenzione e le realizzazioni, sulla base della programmazione stabilita dalla Civica Amministrazione. Le attività vengono svolte da Unità Produttive organizzate in squadre dislocate sul

territorio comunale, in apposite sedi, che agiscono nell'ambito dei rispettivi Municipi.

### **1.3. Certificazioni**

La Società è dotata di un Sistema Gestione Qualità in conformità alla Norma UNI EN ISO 9001:2008 per i prodotti, processi e servizi individuabili nelle categorie:

- EA: 10 produzione di conglomerati bituminosi
- EA: 28, 34 progettazione, direzione lavori, realizzazione di opere e fornitura di opere e servizi e per la manutenzione urbana e del territorio

Ad oggi è in corso l'aggiornamento della parte documentale per uniformarla alla nuova norma UNI EN ISO 9001:2015.

L'Azienda è dotata in conformità alla norma EN 13108-1:2006 del Certificato del Controllo della Produzione in Fabbrica per le Miscele Bituminose (Certificato N° 1305-CPR- 0685).

### **1.4. Politica della Qualità**

ASTER ha progettato il proprio sistema di gestione per raggiungere gli obiettivi e migliorare, con continuità, le prestazioni per soddisfare le esigenze ed aspettative dei cittadini/utenti ed, in particolar modo, del Comune di Genova, punto di riferimento di tutte le attività aziendali.

La Società ha acquisito la Certificazione di prodotto per il conglomerato bituminoso (Marchio CE) e ha potenziato, nell'ambito della gestione rifiuti, la raccolta differenziata.

### **1.5. Politica della Sicurezza**

ASTER considera **la salute delle persone, la sicurezza sul lavoro e la protezione dell'ambiente un dovere primario, un impegno continuo e una componente costante della propria missione; si impegna a fornire servizi secondo i principi di affidabilità, sicurezza e continuità.**

Cura la comunicazione nei confronti del cittadino/utente, la cui soddisfazione è considerata determinante per il successo dell'organizzazione, delle autorità istituzionali e della comunità circostante. La Società vigila affinché il personale sia coinvolto in un processo continuo e strutturato d'acquisizione e miglioramento della sicurezza. La responsabilità nella gestione della sicurezza si estende all'intera gerarchia aziendale, a partire dal datore di lavoro fino a raggiungere ogni singolo lavoratore, ciascuno secondo le proprie attribuzioni e competenze.

Nel proprio ambito ASTER, con Decreto n. 3297 del 22/10/15, ha ottenuto il riconoscimento dalla Regione Liguria come Ente Formatore nelle seguenti discipline:

8 ore

Addetti alla conduzione di piattaforme di lavoro mobili elevabili (PLE) che operano su stabilizzatori

12 ore

Addetti alla conduzione di gru per autocarro

12 ore

Addetti alla conduzione di carrelli elevatori semoventi con conducente a bordo

8 ore

Addetti alla conduzione di trattori agricoli o forestali


10 ore

Addetti alla conduzione di escavatori, pale cariatrici frontali e terne: escavatori idraulici-caricatori frontali-terne.

## 2. PRINCIPI FONDAMENTALI

### 2.1. I Principi ispiratori

Obiettivo primario della Società è garantire un servizio di qualità al fine di perseguire il massimo risultato nello svolgimento delle proprie attività rispettando le leggi ed i regolamenti vigenti, secondo i seguenti principi:

 **PARTECIPAZIONE:** riconoscendo l'importanza della soddisfazione del cittadino/utente, ASTER favorisce il confronto, teso al miglioramento delle prestazioni offerte, attraverso i servizi dedicati al cittadino;

- 
- ✚ **CORTESIA E TRASPARENZA:** ASTER svolge la propria attività garantendo la massima diligenza e cortesia da parte dei propri dipendenti nei rapporti con il pubblico, assicurando la massima disponibilità e accessibilità delle informazioni su attività e servizi erogati;
  - ✚ **EFFICIENZA ED EFFICACIA:** ASTER si impegna ogni giorno a migliorare e ottimizzare le risorse per produrre ed offrire servizi;
  - ✚ **EGUAGLIANZA E IMPARZIALITA':** ASTER, nello svolgimento delle proprie attività, si ispira a criteri di obiettività e imparzialità, nel rispetto dei diritti di tutti i cittadini/utenti;
  - ✚ **CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO:** viene fornito un servizio regolare alla città tramite una struttura organizzativa che consente di monitorare lo svolgimento regolare delle azioni programmate. Per garantire un adeguato servizio al cittadino ASTER si impegna a:
    - utilizzare le più moderne attrezzature di lavoro;
    - creare il minor disagio possibile ai cittadini/utenti durante lo svolgimento dei servizi.
  - ✚ **TUTELA DELLA RISERVATEZZA:** ASTER garantisce la riservatezza dei dati relativi ai propri cittadini/utenti.



## 2.2 I NOSTRI SERVIZI

### I NOSTRI SERVIZI *sulle strade*

Il Settore Strade cura la manutenzione della viabilità veicolare e pedonale, costituita da circa 7.290.000 mq, pari a 1.400 km di strade asfaltate, lastricate e “mattonate”, provvedendo alla segnaletica ed alla cura dei manufatti stradali, quali ringhiere, barriere stradali, griglie, reti di raccolta acque meteoriche.

ASTER realizza gli interventi puntuali di ripristino (Manutenzione Ordinaria e Pronto Intervento) nonché quelli estesi di manutenzione straordinaria e/o riqualificazione quali:

- ❖ asfaltature e produzione, nel proprio impianto di Genova Borzoli, di conglomerato bituminoso;
- ❖ rifacimento dei lastrici, marciapiedi e viabilità pedonale delle aree di interesse storico, con riutilizzo di pietre antiche, conservate a cura dell’Azienda e rifacimento delle mattonate, antiche vie di comunicazione collinari;
- ❖ realizzazione della segnaletica orizzontale e verticale prevista dal Codice della Strada, o di “indirizzo”, appositamente realizzata;
- ❖ Pronto Intervento, operativo 24 ore, che interviene su richiesta della Polizia Municipale;
- ❖ interventi specialistici di bonifica a seguito di eventi franosi;

- ❖ manutenzione di manufatti, quali impalcati, viadotti, tombinature e argini;
- ❖ manutenzione dei corsi d'acqua, con riprofilature d'alvei, ripascimenti di rivi e torrenti cittadini ed arenili dedicati alla balneazione, oltre a manutenzione delle scogliere poste a difesa degli abitati.

ASTER fornisce adeguato supporto tecnico/amministrativo agli Uffici Tecnici Comunali per consentire a privati ed Enti l'uso del suolo e del sottosuolo stradale, fornendo anche consulenza in materia di classificazione stradale.

## I NOSTRI SERVIZI

### sugli impianti

La Divisione Impianti cura tutti gli aspetti inerenti alla gestione, manutenzione e Pronto Intervento dell'Illuminazione Pubblica e degli Impianti semaforici sull'intero territorio cittadino, la manutenzione interventistica degli impianti elettrici e tecnologici di tutti gli edifici comunali nonché degli impianti speciali distribuiti nel tessuto urbano quali fontane, orologi, impianti idrici di sollevamento, segnaletica luminosa, ecc.

### ✓ ILLUMINAZIONE PUBBLICA

La rete dell'illuminazione pubblica cittadina consiste in circa 56.000 punti luce distribuiti lungo circa 1400 Km di strade, da quelle ad alta intensità di traffico veicolare a quelle pedonali fino alle cosiddette "crêuze", di cui la Divisione Impianti garantisce il funzionamento mediante:

- interventi di manutenzione puntuale, periodica e su guasto, riguardante l'intera rete di illuminazione, dalle cabine e quadri di distribuzione alle linee elettriche, ai supporti (pali, tesate, bracci) fino al corpo illuminante e relativo cambio lampade;
- interventi programmati di rifacimento ed ammodernamento di interi impianti, secondo i più attuali concetti progettuali e normativi e nell'ottica di una costante attenzione alle tematiche del risparmio energetico;
- installazione e manutenzione di torri faro;
- gestione del corretto funzionamento degli orari di accensione e spegnimento degli impianti anche mediante telecontrollo.

#### ✓ **IMPIANTI SEMAFORICI**

Il servizio di manutenzione degli impianti semaforici, presenti sul territorio con 3900 lanterne tricolori raggruppate in circa 300 centraline di comando, sviluppa attività di:

- manutenzione ordinaria, consistente nella verifica, programmazione e riparazione degli impianti di pronto intervento per l'immediato ripristino dei semafori fuori uso;
- interventi straordinari quali la realizzazione di nuovi impianti o il riposizionamento di esistenti, secondo le direttive ricevute dai competenti uffici comunali di regolazione del traffico.

### ✓ *IMPIANTI INTERNI EDIFICI COMUNALI*

ASTER si avvale di risorse specializzate per la manutenzione ed interventi d'urgenza anche per tutte le reti impiantistiche elettriche e tecnologiche (impianti antincendio, antintrusione, allarmi, ecc.) dei circa 400 edifici comunali.

### ✓ *IMPIANTI TECNOLOGICI E SPECIALI*

Stessi criteri manutentivi vengono applicati agli impianti tecnologici e speciali che comprendono:

- impianti elevatori (ascensori, montascale, montacarichi, montavivande) di proprietà comunale;
- fontane ornamentali cittadine;
- impianti di illuminazione artistica;
- orologi stradali;
- impianti di sollevamento acque e di ventilazione di sottovia e allarmi sottopassi;
- elettroarchivi dell'ufficio anagrafe.

## I NOSTRI SERVIZI

*nel verde pubblico*

Il settore Aree Verdi vanta una pluriennale esperienza nella cura del verde pubblico avvalendosi di personale altamente qualificato, anche in interventi particolarmente specialistici quali:

- gestione e monitoraggio delle alberature stradali;
- la cura dei giardini storici e del Giardino Botanico comunale “Clelia Durazzo Grimaldi”, delle civiche collezioni, del roseto di Nervi;
- la riqualificazione delle principali aree di verde pubblico e delle aree gioco.

#### ➤ **SPAZI VERDI**

ASTER esegue la manutenzione su oltre 1.300.000 mq di parchi, giardini e verde di arredo urbano, incluse aree allestite mediante mosaicoltura e spazi verdi attrezzati, curandone direttamente anche la progettazione. Per il verde presente nei giardini storici, le attività sono finalizzate al mantenimento delle scenografie vegetali ed al mantenimento delle specie arboree pregiate. Gli interventi vengono effettuati dopo attenti studi con valutazioni agronomiche del terreno, scelta delle specie idonee e individuazione di adeguati sistemi di irrigazione.

#### ➤ **ALBERATURE**

La Società effettua interventi di varia natura, con metodologie e strumenti all'avanguardia, su oltre 50.000 alberi stradali e su un complesso di quasi 50.000 alberi situati in parchi, giardini, cimiteri e aree extraurbane di proprietà comunale. L'analisi di stabilità sulle alberature viene effettuata mediante:

- indagine visiva preliminare con scheda di rilievo (V.T.A.);
- esame sulle parti legnose mediante idonee strumentazioni (resistografo);

- verifica della presenza di patologie fungine pericolose per la stabilità della pianta.

Le potature possono essere eseguite impiegando piattaforme aeree, o laddove non sia possibile o consigliabile accedere alla pianta con automezzi, con tecnica tree climbing, effettuata da potatori esperti, in grado di operare in altezza, mediante corde in sicurezza.

### ➤ **ALTRE ATTIVITA' SPECIALISTICHE**

L'Azienda è in grado di offrire le soluzioni più idonee, a seconda delle particolari necessità e problematiche, dalla progettazione alla messa a dimora delle piante, dalla costante manutenzione al controllo fitopatologico e strutturale. ASTER inoltre vanta pluriennale esperienza negli allestimenti a verde, sia temporanei che permanenti, in quanto opera da sempre per il Comune di Genova, anche in ambiti internazionali, in occasione di grandi eventi, quali Euroflora.

### I NOSTRI SERVIZI *di progettazione*

ASTER è dotata al proprio interno di un ufficio tecnico multidisciplinare che progetta soluzioni realizzative per viabilità, interventi strutturali connessi ad opere stradali, aree attrezzate, pavimentazioni, sottoservizi, sistemazioni a verde, arredo urbano, illuminazione pubblica e scenografica e tutto ciò che

riguarda la riqualificazione e sistemazione di spazi urbani, nell'ottica del miglioramento della vivibilità e della fruibilità del territorio cittadino, con particolare attenzione alle problematiche legate alle successive fasi di manutenzione delle realizzazioni.

ASTER progetta opere quali:

- sistemazioni idrogeologiche e consolidamento versanti
- impianti tecnologici e di telecontrollo
- opere marittime per la difesa della costa
- restauri di manufatti e parchi storici

ASTER dispone di un ufficio cartografia e rilievi che svolge attività di rilevamento a terra sul territorio e di georeferenziazione delle opere prese in carico per la manutenzione, al fine di aggiornare la cartografia tecnica.

## **2.3 I SERVIZI FORNITI AI CITTADINI/UTENTI**

ASTER per ricevere le richieste del cittadino che vuole essere informato e/o informare sulle criticità presenti sul territorio, mette a disposizione tre grandi canali di comunicazione che sono:



**LE SEGNALAZIONI DI GUASTI/ ANOMALIE SUGLI IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA E IMPIANTI SEMAFORICI**

Il cittadino può segnalare attraverso il nostro Numero Verde 800 52 31 88  
ATTIVO 24H o scaricando la nostra app: ASTER LUXE



### **LE AREE VERDI**

Il cittadino può verificare autonomamente le aree verdi/giardini/ville presenti sul territorio che sono di competenza ASTER, attraverso la pagina interattiva: <http://verde.aster.genova.it/>



### **SERVIZI SPECIALI - EMERGENZA NEVE/ALLUVIONE**

ASTER in caso di emergenza, mette al servizio della città uomini e mezzi che intervengono a supporto e in sinergia con il Comune di Genova.





## I CANTIERI

Il cittadino può verificare autonomamente i cantieri presenti sul territorio genovese la cui messa in opera e operatività è di competenza ASTER, attraverso la pagina interattiva: <http://www.cantieri.aster.genova.it/home/>

## I CANTIERI POSSONO ESSERE PRESENTI:



SULLE STRADE

---

Manutenzione della viabilità veicolare e pedonale, costituita da circa 1.400 km di strade asfaltate, lastricate e “mattonate”.



NEI RIVI

---

Manutenzione dei corsi d'acqua, impalcati, viadotti, tombinature e argini; nonché il ripascimento degli arenili dedicati alla balneazione e la conservazione delle scogliere.



## SUGLI IMPIANTI

---

Curiamo tutti gli aspetti inerenti alla gestione, manutenzione e pronto intervento dell'illuminazione pubblica.



## NEL VERDE PUBBLICO

---

Vantiamo una pluriennale esperienza nella cura del verde pubblico genovese.

### 3. I NOSTRI CONTATTI



<http://www.aster.genova.it/>

**cantieri attivi**

Guarda il calendario dei nostri cantieri attivi sul territorio

**servizio di SMS**

Servizio gratuito per ricevere le segnalazioni di allerta in tempo reale.

**aree verdi**

Guarda quali sono le aree verdi la cui manutenzione è di nostra competenza.

Segnalaci **GUASTI AGLI IMPIANTI DI ILLUMINAZIONE PUBBLICA**

tramite la APP ASTER LUXE



o telefonicamente al



VISITA LE NOSTRE PAGINE SOCIAL



---

**ASTER AZIENDA SERVIZI TERRITORIALI GENOVA S.P.A.**

Via XX Settembre 15 16121 Genova

Telefono 010 98101 fax 010 9810301

e-mail [info@astergenova.it](mailto:info@astergenova.it)