

# CARTA DEI SERVIZI

Servizio di igiene urbana nella Città del Vasto



2019-2023



## SOMMARIO

### Sommario

<i>Premessa</i> .....	3
<i>1.0 Presentazione dell'azienda</i> .....	4
<i>2.0 Principi fondamentali</i> .....	5
<i>3.0 Livelli della qualità del servizio</i> .....	10
<i>4.0 Indirizzi e numeri utili</i> .....	20

## **PREMESSA**

### **COS'È LA CARTA DEI SERVIZI DELL'IGIENE URBANA**

PULCHRA AMBIENTE, gestore affidatario del servizio di igiene urbana, al fine di soddisfare le aspettative degli utenti e ai sensi di legge, redige la presente Carta dei Servizi perseguendo i principi di chiarezza e trasparenza.

La Carta dei Servizi è una “dichiarazione” sugli **standard di servizio** che vengono offerti al cittadino-utente. In essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, riconoscendo i diritti del cittadino, a cui è consentita una valutazione oggettiva delle attività svolte dal gestore. La Carta dei Servizi costituisce, dunque, uno strumento di **tutela per il cittadino**.

Il presente documento ha validità per il periodo di affidamento 2019-2023 e viene aggiornato ogniqualvolta dovessero intervenire variazioni a quanto indicato. La Carta è pubblicata sul sito internet aziendale.

Con la presente carta si attuano le prescrizioni della normativa di riferimento, di seguito riportata:

- **L. 7 agosto 1990 n.241**  
*“Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi”*
- **DPCM 27 gennaio 1994**  
*“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*
- **DPCM 11 ottobre 1994**  
*“Direttiva sui principi per l'istituzione ed il funzionamento degli uffici per le relazioni con il pubblico”*
- **DL 12 maggio 1995 n.163** convertito con la L. 11 luglio 1995 n.273  
*“Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle P.A.” Art. 2 Qualità dei servizi pubblici*
- **L. 8 novembre 2000 n.328**  
*“Legge quadro per la realizzazione del sistema integrato di interventi e servizi sociali - Art. 13*

## 1.0 PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

PULCHRA AMBIENTE è stata costituita nel 1998. La società è stata direttamente partecipata dal Comune di Vasto per 20 anni.

Dalla fine del 2018 la compagine è completamente privata, sotto coordinamento e controllo del socio unico SAPI srl, società specializzata nel settore dell'ecologia.

La società ha sede legale e amministrativa a Vasto in via Tobruk n. 24. L'azienda, che conta circa 50 dipendenti, opera e fornisce diversi servizi ambientali nel territorio comunale.



## 2.0 PRINCIPI FONDAMENTALI

La gestione dei rifiuti urbani è svolta da Pulchra Ambiente nel rispetto dei seguenti principi:

- EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITÀ
- QUALITÀ
- SICUREZZA
- COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE
- CONTINUITÀ
- CORTESIA
- RISPETTO DELLE NORME
- APERTURA AL TERRITORIO
- RISPETTO DELLA RISERVATEZZA DEI DATI PERSONALI



**RACCOLTA DIFFERENZIATA A VASTO:**  
Le novità del servizio te le veniamo a spiegare a casa.

#CresceConTe



## **EGUAGLIANZA ED IMPARZIALITA'**

L'erogazione del servizio è ispirata ai principi di eguaglianza dei diritti dei cittadini e di equità assicurando parità di trattamento a tutti i cittadini e garantendo, inoltre, il rispetto della persona senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Pulchra garantisce che i comportamenti del personale nei confronti dei cittadini siano ispirati a criteri di imparzialità, obiettività e neutralità. Viene garantito uguale trattamento, a parità di condizioni del servizio prestato, sia tra le diverse aree geografiche, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia tra le diverse categorie o fasce di clienti.

## **QUALITÀ**

Pulchra si impegna a garantire la qualità dei servizi forniti all'utente non solo nel rispetto delle prescrizioni legislative ed autorizzative, ma anche e soprattutto nella scelta dei materiali, di lavorazioni e tecnologie non inquinanti, conformi agli standard CE e che garantiscano la sicurezza e la tutela della salute del cittadino.

Pulchra è certificata ISO 9001:2015 e ISO 14001:2015 ed è quindi direttamente impegnata nel mantenimento del Sistema di Gestione della Qualità e del Sistema di Gestione Ambientale:

- diffondendo la cultura della Qualità e stimolando la condivisione dell'importanza di ottemperare ai requisiti del cliente/utente;
- assicurando che siano definiti gli obiettivi per la Qualità e di miglioramento delle prestazioni ambientali coerentemente con le risorse disponibili;
- assicurando i processi di comunicazione interna necessari al coinvolgimento di tutto il personale aziendale nel Sistema di Gestione per la Qualità;
- definendo azioni di miglioramento dell'efficacia e dell'efficienza dei servizi erogati;
- identificando gli aspetti ambientali dell'azienda ovvero stabilendo le attività, i processi e i prodotti che possano avere impatto sull'ambiente, definendone un criterio di valutazione della significatività ed elaborando opportune procedure di risposta alle emergenze ambientali.

## **SICUREZZA**

Pulchra è impegnata nel costante monitoraggio dei rischi presenti in azienda nell'ambito della gestione generale della sicurezza nell'ambiente di lavoro, con particolare riguardo:

- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti da vibrazioni meccaniche;
- alla valutazione dell'esposizione dei lavoratori ai rischi derivanti dal rumore;
- alla valutazione dei rischi da movimentazione manuale dei carichi.

L'azienda si conforma agli obblighi di legge in materia di sicurezza e, investendo in formazione e informazione ai lavoratori, persegue l'obiettivo di azzerare gli infortuni.

### **COMUNICAZIONE E INFORMAZIONE**

Pulchra assicura una costante, puntuale e capillare informazione verso gli utenti. In particolare, sui temi di competenza, implementa periodicamente campagne di sensibilizzazione e comunicazione.

Sul sito internet la società rende accessibili anche i dati sulla raccolta dei rifiuti mediante la pubblicazione di report mensili.

Assicura diversi canali di comunicazione con la cittadinanza.

### **CONTINUITA'**

Pulchra si impegna ad erogare il servizio in maniera continua, regolare e senza interruzioni. I casi di sospensione o riduzione del servizio possono derivare solo da cause indipendenti dalla volontà di Pulchra (impedimenti di terzi, gravi eventi naturali, assemblee e scioperi).

L'azienda si impegna ad adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile, utilizzando tutti i mezzi a disposizione e limitando al minimo necessario i tempi che dovessero crearsi per il disservizio. Tali precauzioni saranno adottate anche in caso di sciopero del proprio personale, evidenziando le modalità di astensione dal lavoro ed i servizi minimi assicurati, anche in accordo con le Organizzazioni Sindacali.

### **CORTESIA**

Pulchra si impegna a curare in modo particolare il rispetto e la cortesia nei confronti degli utenti. Ogni dipendente è tenuto a rendersi disponibile nell'agevolare l'esercizio sia dei diritti sia dei doveri dei cittadini, informandoli sull'organizzazione del proprio servizio.

L'azienda assicura un'informazione tempestiva sulle eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio. Sono anche attive diverse linee di comunicazione, telefoniche e telematiche.

### **RISPETTO DELLE NORME**

Pulchra Ambiente s'impegna a rispettare tutte le prescrizioni di legge e a sviluppare programmi e procedure che ne garantiscano l'ottemperanza.

L'Azienda garantisce la costante evoluzione delle attività svolte per adeguarsi alle nuove prescrizioni di legge o alle nuove normative.

## **APERTURA AL TERRITORIO**

Pulchra collabora con associazioni/organizzazioni del territorio che perseguono l'obiettivo del recupero di risorse ambientali attraverso la raccolta differenziata dei rifiuti. Nelle attività di sensibilizzazione l'azienda presta una particolare attenzione alla collaborazione con le scuole della città.

La società si impegna a effettuare la valorizzazione di un'area di pregio della città.

## **TRATTAMENTO DEI DATI PERSONALI**

Pulchra Ambiente si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali dei clienti/utenti avvenga nel rispetto delle disposizioni di legge.

I dati personali che Pulchra raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono comunque acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio di igiene urbana (ad esempio: prenotazione ritiro a domicilio rifiuti ingombranti, conferimento presso centri di raccolta rifiuti, raccolta reclami, indagini statistiche e di customer satisfaction etc.) e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dalla normativa vigente.



### 3.0 LIVELLI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

#### RAPPORTI CON L'UTENZA

Pulchra garantisce all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- l'area dedicata del sito internet "Sportello del cittadino";
- l'indirizzo e-mail [segnala@pulchrambiente.it](mailto:segnala@pulchrambiente.it);
- il numero verde gratuito da rete fissa e mobile 800.22.99.77;
- l'Ecosportello sito in Via dei Conti Ricci a Vasto presso il PalaBCC.

È sempre possibile effettuare comunicazioni scritte a mezzo:

- consegna a mano agli uffici amministrativi;
- via posta all'indirizzo via Tobruk n. 24, 66054 Vasto (Ch).

Tutti i dipendenti a contatto con l'utenza, saranno muniti di:

- tesserino di riconoscimento, sul quale saranno riportati il logo-tipo dell'azienda, il numero di matricola, la fotografia;
- indumenti sempre puliti e indossati in modo decoroso.

#### TEMPI DI RISPOSTA

I tempi standard specifici garantiti da Pulchra Ambiente per fornire risposte sono:

- richiesta scritta, se richiede sopralluogo: 20 giorni;
- richiesta scritta, se non richiede sopralluogo: 10 giorni;
- richiesta telefonica: 2 giorni;
- tempi di attesa al telefono: massimo 5 minuti.

#### INFORMAZIONE AGLI UTENTI

Per garantire all'utente una costante informazione sul sistema di raccolta differenziata Pulchra Ambiente garantisce:

- l'apertura per almeno 24 ore settimanali, dal lunedì al venerdì, dell'Ecosportello, ossia l'ufficio informativo e di supporto funzionale al servizio di raccolta differenziata porta a porta, le cui attività sono disciplinate nel Manuale Operativo, disponibile sul sito [www.pulchrambiente.it](http://www.pulchrambiente.it) – Sportello al cittadino – Ecosportello On line;
- la disponibilità continua e la massima diffusione dei materiali informativi, presso la propria sede amministrativa, presso l'Ecosportello e sul sito internet [www.pulchrambiente.it](http://www.pulchrambiente.it);
- il mantenimento di un numero verde gratuito per richiedere informazioni sui servizi di raccolta, smaltimento e reclami, attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 09:00 alle 13:00 e il martedì e il giovedì anche dalle 16:30 alle 18:30;
- la comunicazione attraverso comunicati stampa e avvisi trasmessi agli organi di stampa locali;
- il raggiungimento del numero massimo di utenti attraverso la pianificazione di azioni di sensibilizzazione su diversi media (video, radio, cartellonistica, presenza ad eventi).

## QUALITA' DEL SERVIZIO

### → SERVIZIO DI RACCOLTA PORTA A PORTA DEI RIFIUTI

Il servizio di raccolta porta a porta si svolge mediante il prelievo del rifiuto, da parte dell'operatore ecologico, presso il domicilio dell'utente, precisamente a piè portone. L'utente espone i propri rifiuti secondo un calendario (giorni e orari) stabilito utilizzando i contenitori affidatigli in comodato d'uso dal gestore. Le operazioni di raccolta vengono svolte in modo da arrecare alla cittadinanza il minor disagio in termini di rumore e traffico, ove possibile. Infatti, il prelievo del rifiuto è effettuato prevalentemente da automezzi di piccole dimensioni in orari notturni o nelle prime ore del giorno. In caso di emergenze (es. eccezionali eventi meteorologici, calamità), considerando l'impossibilità a svolgere il servizio, Pulchra si impegna a:

- collaborare con gli organi istituzionali preposti, mettendo a disposizione l'intera organizzazione aziendale;
- comunicare tempestivamente alla cittadinanza modifiche al servizio, anche a mezzo stampa.

La raccolta porta a porta è attiva in tutto il capoluogo urbano. Per la zona di Vasto Marina è previsto un calendario di conferimento per il “periodo invernale” con decorrenza dal 16/09 al 31/05 ed uno per il “periodo estivo” dal 01/06 al 15/09.

Nel centro storico, dove è maggiore la presenza di negozi, boutique, ristoranti, è istituita una zona cd. *passeggiata*. In questa zona il conferimento dei rifiuti da parte di tutti gli utenti è posticipato al mattino anziché alla sera precedente il giorno del ritiro.

Le frazioni raccolte con modalità porta a porta sono:

- organico
- carta e cartone
- imballaggi in plastica/alluminio/acciaio
- vetro
- ingombranti e Raee
- residuo non riciclabile



Le modalità di raccolta delle varie frazioni di rifiuto, compresa la frazione residuale, sono descritte di seguito.

### **Raccolta organico**

La frazione organica è quella proveniente dalla preparazione e consumazione del cibo presso cucine e/o mense. Le utenze espongono il rifiuto mediante un contenitore da circa 20-25 litri, di colore marrone, posizionandolo al di fuori dell'abitazione a piè portone e all'ingresso del

proprio esercizio, con frequenza 3 gg/7 per le utenze domestiche (4 gg/7 per le utenze domestiche di Vasto Marina, come da calendario estivo) e 7gg/7 per le utenze commerciali “food”.

Il contenitore è munito di dispositivo antirandagismo che non permette ad eventuali animali randagi di aprire e sversare il contenuto del secchiello. Per condomini o utenze commerciali con maggiore produzione di rifiuto organico, è adoperato un contenitore carrellato di colore marrone della capacità di 240 litri con serratura.

I rifiuti organici vengono trasportati all'impianto di compostaggio di bacino.

### **Raccolta carta e cartone**

La raccolta di carta e cartone viene effettuata utilizzando un contenitore da circa 40 litri di colore arancione o giallo. Le utenze espongono il contenitore al di fuori della propria abitazione a piè portone e all'ingresso del proprio esercizio, con frequenza 1gg/7; ad eccezione delle utenze commerciali di Vasto Marina per le quali la frequenza di raccolta della carta, come da calendario estivo ed invernale, è pari a 5gg/7.

Le utenze commerciali hanno una raccolta dedicata degli imballaggi in cartone, da conferirsi piegati e legati all'ingresso dell'esercizio:

- con frequenza 3gg/7 per le utenze commerciali di Vasto città;
- con frequenza 5gg/7 per le utenze commerciali di vasto Marina (calendario estivo ed invernale).

Il contenitore è munito di dispositivo antirandagismo che non permette ad eventuali animali randagi di aprire e sversare il contenuto del secchiello.

Per condomini o utenze commerciali con maggiore produzione di rifiuto, è adoperato un contenitore carrellato di colore giallo della capacità di 120 o 240 litri con serratura.

Carta e cartone sono conferiti alla piattaforma ecologica per l'avvio a recupero.

### **Raccolta imballaggi in plastica/acciaio/alluminio**

La raccolta degli imballaggi in plastica, acciaio ed alluminio avviene in maniera congiunta con la formula cd. *multimateriale leggera*. Tali frazioni vengono conferite dalle utenze in sacchi semitrasparenti in polietilene di colore azzurro del volume di circa 80 litri. I sacchi vengono esposti al di fuori dell'abitazione a piè portone e all'ingresso del proprio esercizio, con frequenza 1gg/7 per le utenze domestiche e 2gg/7 per le utenze commerciali.

Per utenze commerciali di Vasto Marina la frequenza di raccolta del multimateriale è così distribuita:

- 2gg/7, come da calendario invernale;
- 7gg/7, come da calendario estivo.

Questi rifiuti sono conferiti alla piattaforma ecologica per l'avvio a recupero.

### ***Raccolta imballaggi in vetro***

La raccolta degli imballaggi in vetro (bottiglie, barattoli, etc..) viene effettuata utilizzando un contenitore da circa 35 litri di colore verde da esporre al di fuori della propria abitazione a piè portone e all'ingresso del proprio esercizio con frequenza:

- 1gg/15 per le utenze domestiche;
- 4gg/7 per le utenze commerciali;
- 7gg/7 per le utenze commerciali, come da calendario estivo.

Il contenitore è munito di dispositivo antirandagismo che non permette ad eventuali animali randagi di aprire e sversare il contenuto del secchiello. Per condomini o utenze commerciali con maggiore produzione di rifiuto, è adoperato un contenitore carrellato di colore verde della capacità di 240 o 360 litri con serratura.

Questi rifiuti sono conferiti alla piattaforma ecologica per l'avvio a recupero.

### ***Raccolta residuo non riciclabile***

La frazione residua è ciò che resta dei rifiuti urbani a valle della separazione di carta, cartone, vetro, umido organico, imballaggi in plastica, acciaio, alluminio, rifiuti ingombranti e raee. Essa viene conferita, dalle utenze domestiche e commerciali di Vasto città, mediante un contenitore di colore grigio da circa 30 litri esposto a piè portone e all'ingresso dell'esercizio con frequenza 1gg/7.

Per le utenze commerciali di Vasto Marina la frequenza di raccolta della frazione residua è così distribuita:

- 1gg/7, come da calendario invernale;
- 2gg/7, come da calendario estivo.

Il contenitore è munito di dispositivo antirandagismo che non permette ad eventuali animali randagi di aprire e sversare il contenuto del secchiello. Per condomini o utenze commerciali con maggiore produzione di rifiuto, è adoperato un contenitore carrellato di colore marrone della capacità di 240 o 360 litri con serratura.

Il residuo non riciclabile viene trasportato all'impianto di bacino.

### ***Raccolta ingombranti e RAEE***

I rifiuti ingombranti quali vecchi mobili, materassi etc. vengono ritirati al piano strada del domicilio su prenotazione telefonica al numero verde appositamente predisposto o mediante prenotazione da effettuarsi presso l'Ecosportello.

Per i rifiuti da apparecchiature elettriche ed elettroniche, per cui non è stato possibile il ritiro da parte dei rivenditori, è attivo identico servizio degli ingombranti (fino ad attivazione dell'isola ecologica il servizio è effettuato solo per elettrodomestici voluminosi). I tempi di attesa dal momento della prenotazione al momento del ritiro sono quantificabili in circa 15 giorni.

Frequenze di raccolta per tipologia di rifiuto e modalità di conferimento – Vasto città:

TIPOLOGIA	FREQUENZA UD	FREQUENZA UC	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
ORGANICO	3/7	7/7	Secchiello o carrellato marrone
CARTA E CARTONE	1/7	1/7	Secchiello giallo/arancione o carrellato giallo
CARTONE		3/7	Piegato e legato
MULTIMATERIALE	1/7	2/7	Sacco azzurro
VETRO	1/15	4/7	Secchiello o carrellato verde
RESIDUO	1/7	2/7	Secchiello o carrellato grigio
<b>INGOMBRANTI E RAEE: ritiro a domicilio su prenotazione</b>			

Frequenze di raccolta per tipologia di rifiuto e modalità di conferimento Vasto Marina:

TIPOLOGIA	UTENZA DOMESTICA PERIODO ESTIVO DAL 1/06 AL 15/09	UTENZA DOMESTICA PERIODO INVERNALE DAL 16/09 AL 31/05	UTENZA COMMERCIALE PERIODO ESTIVO DAL 1/06 AL 15/09	UTENZA COMMERCIALE PERIODO INVERNALE DAL 16/09 AL 31/05	MODALITÀ DI CONFERIMENTO
ORGANICO	4/7	3/7	7/7	7/7	Secchiello o carrellato marrone
CARTA E CARTONE	1/7	1/7	5/7	5/7	Secchiello o carrellato giallo
CARTONE	1/7	1/7	5/7	5/7	Piegato ed imballato davanti l'esercizio
MULTIMATERIALE	1/7	2/7	7/7	2/7	Sacco azzurro
VETRO	1/15	1/15	7/7	1/7	Secchiello o carrellato verde
RESIDUO	1/7	2/7	2/7	2/7	Secchiello o carrellato grigio
<b>INGOMBRANTI E RAEE: ritiro a domicilio su prenotazione</b>					

Calendario di conferimento Vasto città:

**CALENDARIO  
UTENZE DOMESTICHE**

**Esporre le attrezzature a piè portone dopo le ore 20:00 dei giorni indicati**

LUN		<i>Residuo</i>
MAR		<i>Carta e cartone</i>
MER		<i>Organico</i>
1°, 3° (e 5°) GIO del mese		<i>Vetro</i>
VEN		<i>Organico</i>
SAB		<i>Plastica e metalli</i>
DOM		<i>Organico</i>

Calendario di conferimento Vasto città – zona passeggiata:

**CALENDARIO  
UTENZE DOMESTICHE - ZONA PASSEGGIATA**

**Esporre le attrezzature a piè portone dalle ore 7:00 alle 9:00 dei giorni indicati**

LUN		<i>Organico</i>
MAR		<i>Residuo</i>
MER		<i>Carta e cartone</i>
GIO		<i>Organico</i>
1°, 3° (e 5°) VEN del mese		<i>Vetro</i>
SAB		<i>Organico</i>
DOM		<i>Plastica e metalli</i>

## Calendario di conferimento Vasto Marina:



CALENDARIO  
UTENZE DOMESTICHE - VASTO MARINA

Esporre e attrezzare a più portone dopo le ore 21:00 dei giorni indicati

	PERIODO ESTIVO dal 1/08 al 15/09	PERIODO INVERNALE dal 16/08 al 31/05
LUN	Residuo	Residuo
MAR	Carta e cartone Organico	Carta e cartone
MER	Organico	Organico
MER di mezza giornata	Vetro	Vetro
GIO	Plastica e metalli	Plastica e metalli
VEN	Organico	Organico
SAB	Nessun conferimento	
DOM	Organico	Organico

Numero Verde  
**800.22.99.77**

Altepa chiama estate 1  
www.pa.chiamabestate.it

Gli addetti alla raccolta, nel momento del prelievo, verificano se i rifiuti conferiti sono conformi alle istruzioni impartite. In caso di anomalie rilasciano gli appositi cartellini adesivi di segnalazione:



→ SERVIZIO DI RACCOLTA STRADALE DEI RIFIUTI (Vasto città)

La raccolta stradale prevede il conferimento, da parte degli utenti, del proprio rifiuto in contenitori multiutenza posti su spazi pubblici.

### ***Pile esauste e farmaci scaduti***

Pile e farmaci vengono conferiti negli appositi contenitori presenti presso i rivenditori.

→ SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E PULIZIA



Il servizio di spazzamento è finalizzato alla pulizia e alla rimozione dei rifiuti giacenti sulla superficie di strade ed aree pubbliche. Questa attività è effettuata manualmente e/o meccanicamente con autospazzatrici. In quest'ultimo caso viene impedito l'innalzamento di polveri mediante l'uso di acqua. Particolare attenzione

viene posta nella pulizia del centro storico, delle aree pedonali dove è più frequente il passeggio dei pedoni. In tutte le zone della città lo spazzamento è effettuato in modo da non recare disturbo all'utenza in termini di rumore e traffico. Il servizio prevede anche lo svuotamento dei cestini gettacarta, la rimozione delle foglie e delle deiezioni canine, la pulizia delle aree mercatali, la pulizia delle piazzole di alloggiamento delle campane.

Gli operatori devono:

- prestare la massima attenzione affinché le cunette stradali non vengano ostruite da materiali che impediscano il corretto deflusso delle acque meteoriche;
- garantire tutti quegli interventi accessori atti a mantenere la pulizia delle aree assegnate;
- provvedere alla raccolta dei rifiuti nelle postazioni non raggiungibili dallo specifico servizio.

Il livello di servizio erogato è lo standard qualitativo generalmente accettabile per la cittadinanza. A solo titolo di esempio viene riportata una valutazione dell'efficacia dello spazzamento (a fine turno) secondo lo stato del suolo:

livello di pulizia accettabile - centro città	Minima presenza di mozziconi di sigarette, assenza di pezzi di carta, foglie e qualsiasi altro rifiuto presente sul marciapiede, presenza di minimi rifiuti su griglie, cestino vuoto
livello di pulizia accettabile - periferia	Solo presenza di mozziconi di sigarette e piccoli pezzi di carta/foglie, presenza minima di rifiuti nelle caditoie

Le frequenze di spazzamento sono definite a seconda delle esigenze ed in ordine alle caratteristiche urbanistiche del territorio e dei flussi pedonali. Al fine di garantire la massima soddisfazione in termini di qualità percepita dall'utente Pulchra si impegna ad effettuare prestazioni aggiuntive/migliorative rispetto alle previsioni contrattuali. Sono assicurati, ad esempio, il ripasso pomeridiano in caso di festività, l'incremento delle frequenze nel periodo estivo, il passaggio di presidio con operatore e motocarro in caso di eventi e manifestazioni etc.



Quando richiesto l'Azienda garantisce la pulizia giornaliera dell'arenile sabbioso durante il periodo estivo. In caso di forti nevicate Pulchra si impegna ad impiegare le risorse operative al fine di liberare i marciapiedi dalla neve.



## **VALUTAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DELL'UTENTE**

Pulchra Ambiente si impegna ad effettuare indagini di soddisfazione dell'utente al fine di valutare la qualità percepita e per un costante miglioramento dei servizi erogati.

Le indagini vengono svolte attraverso la compilazione di un questionario di soddisfazione cliente, disponibile sul sito internet della società, e/o interviste per categorie di utenti, con periodicità annuale.

L'azienda realizza un rapporto sulla qualità del servizio contenente i risultati dell'indagine, reso pubblico attraverso il sito internet aziendale.

## **VALORIZZAZIONE DI AREE DI PREGIO DELLA CITTA'**

Pulchra si prende cura della scarpata di via Adriatica, zona panoramica della Città di Vasto.

La finalità è quella di dare “colore” con scenari di fioritura nella stagione primaverile ed estiva, oltre che “ordine di vegetazione” in modo che possa essere di immediata percezione il voluto e ricercato decoro.

*Gli standard di continuità, regolarità di erogazione e tempestività del servizio sono da considerarsi validi in condizioni “normali” di esercizio, con l'esclusione quindi di situazioni straordinarie, ad esempio fenomeni naturali di eccezionale gravità, oppure di eventi causati da terzi, ad esempio scioperi o provvedimenti dell'Autorità pubblica.*

## INDIRIZZI E NUMERI UTILI

Sito internet	<a href="http://www.pulchrambiente.it">www.pulchrambiente.it</a>
Sede amministrativa	Via Tobruk n. 24 66054 Vasto (Ch)
Telefono	0873.363942
Ecosportello	Via Conti Ricci, presso PalaBCC
numero verde	800.22.99.77
mail per segnalazioni	<a href="mailto:segnala@pulchrambiente.it">segnala@pulchrambiente.it</a>
mail amministrazione	<a href="mailto:amministrazione@pulchrambiente.it">amministrazione@pulchrambiente.it</a>
mail pec	<a href="mailto:pulchraambientespa@legalmail.it">pulchraambientespa@legalmail.it</a>

**Pulchra Ambiente**  
L'Amministratore Unico  
dott.ssa Paola Vitelli