

CARTA DEI SERVIZI DI ATTIVA SPA

PREMESSA

La Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un documento che, in modo trasparente ed accessibile a tutti, definisce i principi, le regole e gli standard qualitativi dei servizi erogati. E' finalizzata ad assicurare ai cittadini il continuo monitoraggio dello svolgimento dei servizi, mettendoli in condizione di poterne valutare efficacia, efficienza ed economicità.

Con la Carta dei Servizi, Attiva Spa si impegna-in modo ancora più stringente- ad operare con un determinato livello di qualità e ad intraprendere azioni correttive o di miglioramento nel caso si rilevino scostamenti tra il livello dei servizi erogati e la percezione dei cittadini.

Nella Carta dei Servizi il cittadino trova chiare informazioni su:

- modalità di erogazione dei vari servizi;
- standard di qualità assicurati;
- propri diritti e relative modalità di tutela;
- informazioni e contatti aziendali.

In questo modo ogni cittadino può interagire con Attiva SpA fornendo indicazioni sulla qualità percepita dei servizi ricevuti con la consapevolezza del valore dei propri diritti.

Brevi cenni sulla Società

Attiva SpA (ex SIAP) è una Società interamente partecipata dal Comune di Pescara e posta sotto la direzione ed il coordinamento dello stesso (in house providing).

Sin dalla sua costituzione svolge il servizio di Igiene ambientale sul territorio del Comune di Pescara in virtù di una convenzione che ne disciplina modalità, tempi e costi.

Tutti i servizi, quindi, sono svolti nell'ambito del Comune di Pescara.

Vision, Mission e Valori

Come dichiarato all'interno del Bilancio Sociale riferito all'anno 2015, la Vision, la Mission e i Valori di Attiva costituiscono i fondamenti di ogni sua azione.

La Vision, infatti, è l'insieme degli obiettivi di lungo periodo che la direzione strategica definisce per l'azienda ed è realizzabile solo con la collaborazione quotidiana di tutti coloro che la animano. Attiva si propone di realizzare i propri obiettivi di sviluppo economico, senza danneggiare l'ambiente e anzi agendo in sintonia con esso.

La Mission rappresenta la ragion d'essere dell'azienda e traduce in obiettivi di breve e medio periodo lo scopo ultimo dell'azienda, la Vision. Attiva vuole migliorare la qualità della vita di Pescara, creando valore per tutti gli stakeholder tramite soluzioni innovative per l'ambiente e il territorio, favorendo nel contempo l'occupazione dei lavoratori.

I Valori e la Mission sui quali Attiva prosegue nella costruzione del percorso di responsabilità sociale e sostenibilità sono quelli che erano radicati nella cultura di una società attenta alla tutela dell'ambiente ed all'importanza della dimensione umana.

A tal fine, i Valori che Attiva ha posto alla base della sua attività per perseguire i propri obiettivi sociali, ambientali ed economici e che costituiscono la colonna portante del suo Codice Etico, sono:

- **onestà e responsabilità:** significa rispettare le leggi vigenti, il codice etico e i regolamenti interni.
- **trasparenza:** si traduce nella divulgazione di informazioni chiare, complete e accurate che permettano di prendere decisioni autonome e consapevoli.
- **correttezza:** Attiva si impegna a garantire i diritti di ogni soggetto coinvolto nella propria attività lavorativa.
- **efficienza:** si concretizza nel bilanciare nelle scelte la creazione del valore, la tutela dell'ambiente e la crescita individuale, mantenendo i più alti standard di qualità dei servizi erogati.
- **spirito di servizio:** si intende la costante ispirazione alla Mission aziendale nell'espletamento delle proprie funzioni al fine di garantire la sostenibilità economica, sociale e ambientale alla collettività.
- **collaborazione tra colleghi e valorizzazione delle risorse umane:** significa trasmettere alle persone il senso del gruppo, favorire l'adesione e la partecipazione di tutti per creare un ambiente di lavoro sereno e collaborativo che promuova e accresca le qualità professionali di ciascuno nell'interesse collettivo.
- **concorrenza leale:** l'unica concorrenza concepita da Attiva è quella posta in essere nel rispetto della lealtà e correttezza.
- **imparzialità** : vuol dire gestire il personale, i fornitori e i rapporti con tutti gli stakeholder senza discriminazioni di sesso, etnia, opinioni politiche e/o sindacali e credenze religiose.

L'importanza del Codice Etico è ribadito dal fatto che Attiva ha implementato un sistema di attuazione e controllo dello stesso. A tal fine ha nominato un apposito Organismo di Vigilanza ai sensi del D.Lgs. 231/2001 con funzioni consultive e propositive. Tale organismo, interno alla società, è deputato a svolgere, tra le altre funzioni, il controllo del Codice Etico, in particolare alla revisione periodica dello stesso, a prendere provvedimenti in caso di violazione di significativa rilevanza, a tutelare i promotori delle segnalazioni di comportamenti non conformi e ad implementare la comunicazione del Codice.

La cultura aziendale di Attiva si fonda su Valori ben definiti il primo dei quali è la consapevolezza del suo prioritario compito di migliorare la vivibilità di Pescara, il suo decoro e la sua immagine.

Infatti, tutti i servizi svolti da Attiva impattano direttamente la sfera personale di ciascun cittadino in merito alla percezione circa la qualità della vita, il benessere, la cura del Bene Comune e del patrimonio ambientale all'interno del quale si trova a vivere quotidianamente.

Per questa ragione, Attiva pone la massima cura ai seguenti principi:

- **eguaglianza e imparzialità di trattamento**

L'erogazione del servizio tiene conto del principio di eguaglianza dei diritti dei cittadini. Attiva quindi garantisce parità di trattamento a tutti i cittadini nel pieno rispetto della persona e dei suoi diritti senza distinzione di sesso, razza, nazionalità, religione o lingua. Nell'erogazione del servizio Attiva SpA applica procedure che prevedono comportamenti del proprio personale ispirati a criteri di imparzialità ed obiettività;

- **qualità e sicurezza**

Attiva svolge i servizi affidati nel pieno rispetto delle norme di settore e sceglie i mezzi, i materiali, le lavorazioni e le tecnologie sulla base di criteri di massima tutela dell'ambiente, della sicurezza e della tutela della salute dei propri lavoratori e dei cittadini;

- **continuità del servizio**

Attiva opera in modo tale da erogare i servizi affidati con continuità, regolarità e senza interruzioni. Solo cause indipendenti dalla volontà di Attiva (impedimenti di terzi, inutilizzabilità di impianti e piattaforme esterne, eventi naturali, scioperi, ecc.) possono generare discontinuità e/o interruzioni dei servizi resi. In tali casi la Società adotta ogni misura volta ad arrecare ai cittadini il minor disagio possibile;

- **partecipazione e trasparenza**

Ogni cittadino ha il diritto di richiedere dati e informazioni sulle attività svolte dalla Società secondo le modalità previste dalla normativa di settore vigente. Ogni utenza (domiciliare e non) può presentare reclami ed istanze, produrre documenti, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. In tal caso Attiva si impegna a dare riscontro all'utente garantendo chiarezza e tempestività nelle risposte. Attiva si impegna, entro il 2014, a redigere ed a pubblicare sul proprio sito la Carta dei Servizi, strumento fondamentale per disciplinare i diritti degli utenti;

- **cortesia**

Attiva richiede a tutto il proprio personale di comportarsi con rispetto e cortesia nei confronti di tutti gli utenti

- **privacy**

Attiva si impegna a garantire che il trattamento dei dati personali avvenga nel pieno rispetto delle disposizioni di cui alla normativa sulla privacy (D. Lgs. 196/03 e s.m.i.).

- **chiarezza e comprensione nella comunicazione**

Attiva adotta procedure amministrative ispirandosi al pieno rispetto della legge nonché alla massima chiarezza e semplicità possibili. Nelle comunicazioni con l'utenza, oggetto di massima attenzione, sarà utilizzato un linguaggio comprensibile che non dia spazio ad erronee interpretazioni;

- **efficacia ed efficienza**

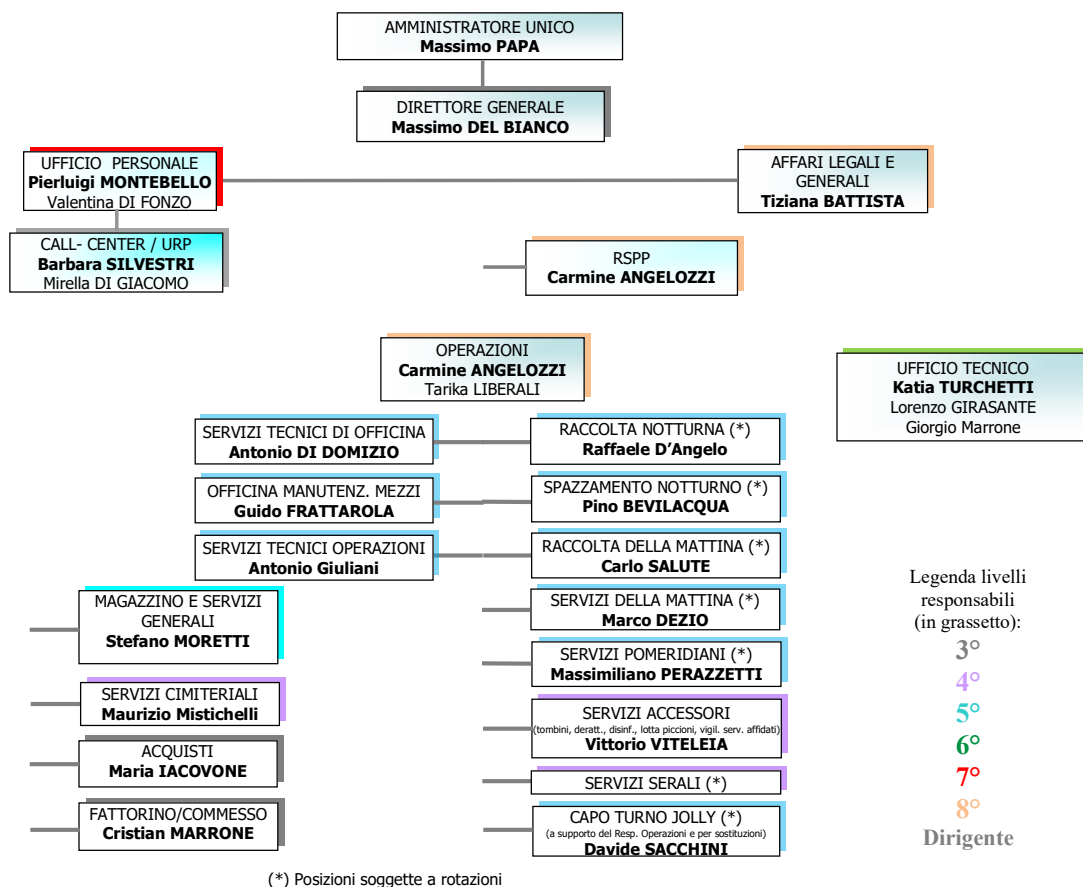
Attiva opera in un'ottica di miglioramento continuo adottando criteri ispirati da efficienza, efficacia, prevenzione e salvaguardia dell'ambiente

- **informazione agli utenti**

Anche l'informazione costituisce carattere fondamentale del servizio svolto da Attiva. La Società assicura la massima tempestività nella comunicazione relativa ad eventuali variazioni delle modalità e dei tempi di erogazione del servizio attraverso avvisi chiari e di immediata leggibilità.

1.1 ORGANIGRAMMA AZIENDALE DI ATTIVA SPA

Nel prospetto che segue si riporta l'organigramma aziendale che evidenzia i servizi ed i macroprocessi gestiti dalla Attiva e descritti nel presente lavoro.



Per lo svolgimento dei servizi, attualmente Attiva impiega:

- n. 170 dipendenti nel settore operativo (di cui 8 presso il Cimitero Comunale di Colle Madonna);
- n. 19 impiegati distribuiti tra direzione, ufficio acquisti, amministrazione, ufficio del personale, ufficio legale, ufficio tecnico, segreteria e ufficio relazioni con il pubblico, uffici cimiteriali.
- n. 140 mezzi.

Data la rilevanza del parco mezzi, la Società ha organizzato al suo interno una Officina meccanica in cui operano 5 meccanici e ciò allo scopo di garantire un pronto intervento in caso di avarie o malfunzionamenti dei mezzi senza arrecare disagi o ritardi nello svolgimento del servizio.

Inoltre la società si avvale di una cooperativa per l'effettuazione di taluni servizi accessori, quali la pulizia della parte interna dello stadio comunale, l'apertura e chiusura dei parchi, la rimozione delle scritte, la pulizia delle zone soggette ad imbrattamento, il lavaggio dei cassonetti, delle piazzole etc..

I paragrafi seguenti riportano l'indicazione dei **servizi offerti** e il **programma degli interventi** previsti dalla convenzione ripassata con il Comune di Pescara nonché le indicazioni del livello di qualità atteso dei servizi.

1.2 SERVIZIO DI RACCOLTA INTEGRATA, TRASPORTO E CONFERIMENTO DEI RIFIUTI URBANI

Il servizio di raccolta integrata, trasporto e conferimento dei rifiuti urbani costituisce la principale attività di Attiva. Viene svolta attraverso l'esecuzione di operazioni manuali e/o meccanizzate, su aree pubbliche e di uso pubblico comunali, per la raccolta selettiva monomateriale e multimateriale di rifiuti urbani solidi non pericolosi e pericolosi derivante da conferimento con modalità differenziate degli stessi.

Il servizio è composto dalle seguenti attività:

- Raccolta differenziata secco-umido, rifiuti urbani riciclabili e oli vegetali esausti;
- Raccolta rifiuti urbani indifferenziati non riciclabili;
- Rimozione cumuli in prossimità dei cassonetti;
- Gestione della stazione ecologica di via Fiora (Ricicleria);
- Conferimento dei rifiuti indifferenziati al centro di trasbordo/trasferenza indicato dal Comune e dei rifiuti differenziati presso le piattaforme di trattamento (nell'ambito del territorio nazionale).

1.2.1 Raccolta differenziata secco-umido, rifiuti urbani riciclabili e oli vegetali esausti.

La progettazione del servizio di raccolta differenziata secco/umido dei rifiuti urbani riciclabili è stata effettuata tenendo conto delle caratteristiche e dei vincoli urbanistici e territoriali.

Per questo motivo sono stati sviluppati a Pescara diversi sistemi di raccolta differenziata a servizio delle utenze domestiche, tra cui:

- la raccolta stradale per le frazioni secche;
- la raccolta secco/umido porta a porta spinto e di prossimità.

La raccolta stradale viene effettuata utilizzando contenitori di grandi volumi (lt. 3.200 o lt. 1100) di colore bianco per la raccolta della carta e blu per la raccolta del secco multimateriale (vetro, plastica e metallo), posizionati sulla sede stradale.

Lo svuotamento dei contenitori stradali viene effettuato con compattatori, secondo periodicità diversificate nelle varie zone cittadine e in base alla velocità di riempimento. **Mediamente sono previsti da due a tre svuotamenti alla settimana.**

La raccolta porta a porta, spinto e di prossimità, prevede invece la fornitura, ai residenti dei quartieri interessati, di un kit per la raccolta dell'organico (secchiello aerato da lt. 7 e mastello da lt. 26,5 e sacchi di "materbi") e di altri mastelli di vario colore per la raccolta della carta, del secco residuo e delle altre frazioni recuperabili.

Nel caso del porta a porta spinto i contenitori vanno posizionati dagli utenti davanti la porta di casa secondo i giorni di ritiro (**attualmente tre alla settimana per l'organico, due alla settimana per il secco residuo ed uno per la carta e la plastica**). Il ritiro è quindicinale per vetro e metallo.

Laddove il tessuto urbanistico lo richieda - esempio zone residenziali con grandi condomini - è previsto il posizionamento di stazioni di prossimità, composte da vari bidoni colorati, ciascuno dedicato alla raccolta differenziata di una frazione, dentro i quali gli utenti possono conferire i rifiuti. L'utilizzo di alcune tipologie

di bidoni con la serratura consente di responsabilizzare l'utente e di mantenere alta la qualità del materiale raccolto.

I sacchetti da utilizzare per la raccolta dell'organico sono a base di amido di mais e sono distribuiti gratuitamente su richiesta degli utenti.

La raccolta viene effettuata dal lunedì al sabato, secondo un calendario che viene distribuito a tutti i cittadini interessati dal servizio, con mezzi idonei (vasche e minicompattatori).

Per il circuito delle utenze non domestiche sono state individuate tre diverse tipologie di servizio:

- il circuito del terziario (uffici pubblici e scuole, agenzie viaggio, studi professionali e simili);
- il circuito degli esercizi commerciali e della ristorazione;
- il circuito delle utenze balneari e del lungomare.

Per il terziario è previsto un circuito dedicato per la raccolta della carta e delle altre frazioni prodotte. Ad ogni ufficio pubblico, scuola, studio che ne facciano richiesta vengono forniti gratuitamente uno o più contenitori di varia volumetria, il cui svuotamento avviene con cadenza periodica (concordata) o su richiesta (le frequenze di svuotamento vengono in genere tarate in funzione della quantità di rifiuto prodotto). Presso le scuole che hanno la mensa viene effettuato anche il ritiro dell'organico, utilizzando contenitori forniti gratuitamente (la frequenza di svuotamento è legata ai turni di mensa del singolo istituto).

Il servizio per gli esercizi commerciali prevede il ritiro dei cartoni e, ove presenti, delle altre frazioni assimilate agli urbani, in orario concordato o su prenotazione, previo accordo con il servizio operativo (via fax o al numero verde o secondo specifico contratto grande utenza).

Per gli esercizi di ristorazione, gli ortofrutta ed i fiorai è attivo ed è in continua implementazione il circuito di raccolta dell'organico. **Tale servizio viene effettuato fornendo gratuitamente ad ogni esercizio uno o più contenitori dedicati, il cui svuotamento è giornaliero quando non diversamente concordato con l'utenza.**

Sul lungomare, il servizio di raccolta differenziata porta a porta per gli stabilimenti balneari inizia indicativamente il 15 maggio e termina il 15 settembre ed è oggetto di generale potenziamento ed ottimizzazione, come meglio specificato al successivo paragrafo specifico. Si anticipa che, per quanto concerne la raccolta, ai ristoratori ed ai gestori degli stabilimenti balneari vengono forniti gratuitamente dalla società di igiene urbana idonei contenitori per la raccolta dell'organico, in numero adeguato ai volumi conferiti. Lo svuotamento normalmente è giornaliero per l'organico e almeno trisettimanale per il multimateriale e la carta, che vengono raccolti in contenitori stradali.

In città è inoltre attivo il servizio di raccolta differenziata degli oli vegetali esausti. Sul territorio comunale sono dislocati 20 contenitori Olivia per la raccolta degli oli di frittura il cui svuotamento avviene mediamente con cadenza mensile.

ELENCO DELLE OLIVIE ATTUALMENTE INSTALLATE SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI PESCARA

POSIZIONE	NOTE
ZONA NORD	
Via C.A. Dalla Chiesa	
Via Acquacorrente	
Via Filippo Corridoni	
Via Gioberti	angolo v.le G. Bovio
ZONA CENTRO	
Via Gramsci	pressi angolo via Galilei
Via Paolucci	pressi INPS
ZONA COLLI	
Strada Pandolfi	pressi parrocchia
Via Di Sotto	parcheggio ex circoscrizione
Via del Santuario	
Via Monte Faito	
Via Monte Bove	
ZONA SUD - PORTANUOVA	
Via Tiburtina Valeria	pressi ingresso parcheggio Tigotà
Piazza Salvo D'Acquisto	
Viale Luisa D'Annunzio	
Via Tirino	parcheggio LIDL angolo via Colle Renazzo
Via Aldo Moro	
Via Caduti per Servizio	
ZONA S. SILVESTRO	
Piazza Alcyone	
Via L. Polacchi	
Str. Prov. Pe-S. Silvestro	vicino Poste
Via Fiora	Ricicleria

1.2.2 Raccolta rifiuti urbani indifferenziati non riciclabili

Nelle zone non ancora raggiunte dal servizio di raccolta differenziata porta a porta la raccolta dei rifiuti urbani indifferenziati non riciclabili avviene prevalentemente con frequenza giornaliera (secondo la velocità di riempimento dei contenitori). In queste zone sono posizionati cassonetti di grande volumetria ed il servizio di svuotamento viene effettuato con compattatori anche di tipo tradizionale (per cassonetti da lt. 1.100).

Man mano che la raccolta differenziata va a regime, il servizio di raccolta dell'indifferenziato diventa sempre più marginale.

1.2.3 Rimozione cumuli in prossimità dei cassonetti

Il servizio consiste nella rimozione manuale di rifiuti non ingombranti depositati abusivamente accanto ai cassonetti. Esso è organizzato sull'intero territorio cittadino e viene effettuato ogni giorno, con frequenze di passaggio diversificate (giornaliere nelle zone centrali e con ulteriori ripassi in quelle di pregio, mediamente settimanali nelle zone periferiche e, all'occorrenza, su segnalazione).

Nei giorni festivi, dove è previsto un impiego limitato di mezzi e risorse, il servizio viene assicurato costantemente nel quadrilatero centrale della città compreso tra via L. Muzii, c.so Vittorio Emanuele, via Paolucci e Lungomare Matteotti.

Nell'espletamento delle attività gli operatori utilizzano mezzi leggeri appositamente allestiti (porter, minicompattatori o vasche non compattanti).

1.2.4 Gestione della stazione ecologica di via Fiara (Ricicleria)

La Ricicleria è un'area attrezzata presso cui i cittadini e le piccole utenze commerciali possono conferire i rifiuti raccolti in maniera differenziata.

All'interno della Ricicleria vi sono un'area a servizio degli utenti (accettazione, pesa) ed un'area autorizzata dove stazionano cassoni e contenitori per lo stoccaggio dei rifiuti conferiti.

La Ricicleria accoglie anche tipologie di rifiuti che, per loro natura, non possono essere raccolti con i sistemi stradali/porta a porta classici, come, ad esempio, accumulatori al piombo, tubi al neon, pneumatici usurati, potature, rottami ferrosi, eccetera.

Un'area è appositamente dedicata alla raccolta dei rifiuti ingombranti e dei beni durevoli dismessi.

Il servizio è gratuito e dedicato unicamente ai cittadini residenti nel Comune di Pescara.

L'accesso è consentito tutti i giorni, dal lunedì al sabato (esclusi i festivi) dalle ore 15.00 alle ore 19.00.

Maggiori informazioni possono essere reperite sul sito aziendale (www.attiva-spa.it).

1.2.5 Conferimento dei rifiuti indifferenziati al centro di trasbordo/trasferenza indicato dal Comune e dei rifiuti differenziati presso le piattaforme di trattamento (nell'ambito del territorio nazionale)

Attiva SpA provvede a conferire i rifiuti indifferenziati presso l'impianto di trasbordo/trasferenza indicato dal Comune (attualmente viene utilizzato quello sito in Via Raiale, di proprietà di Deco S.p.A.)

I rifiuti raccolti in maniera differenziata e avviati a recupero vengono conferiti, a spese di Attiva, presso le piattaforme di trattamento indicate dai Consorzi di Filiera e, nel caso di rifiuti non rientranti nel Sistema Conai, presso impianti di avvio a recupero individuati secondo i criteri di economicità ed efficienza.

Il trasporto dei rifiuti indifferenziati (destinati al centro di trasbordo/trasferenza) avviene, ai sensi dell'art. 193, comma 4, del D.Lgs. 152/06, senza essere accompagnato dal formulario di identificazione dei rifiuti. Analogamente avviene per i rifiuti raccolti in maniera differenziata.

Per monitorare l'andamento delle raccolte, tutti i rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata e destinati ad impianti di recupero vengono accompagnati da un documento interno e sottoposto ad approvazione del competente ufficio comunale, cui viene periodicamente fornita copia dell'intera documentazione.

1.3 SERVIZI DI PULIZIA E DI IGIENE DEL SUOLO PUBBLICO COMUNALE

DEFINIZIONE DEL SERVIZIO: E' l'insieme dei servizi operativi finalizzati all'esecuzione di operazioni manuali e/o meccanizzate, su aree pubbliche e di uso pubblico comunali, per il mantenimento degli standard di pulizia e di igiene del suolo pubblico.

Il servizio è composto dalle seguenti attività:

- Spazzamento manuale e/o meccanizzato di aree pubbliche ed a uso pubblico comunali;
- Pulizia aree pubbliche e ad uso pubblico comunali ove si tengono i mercati all'aperto;
- Lavaggio superfici circostanti i contenitori;
- Lavaggio strade;
- Lavaggio e sanificazione dei cassonetti;
- Raccolta rifiuti differenziati dai mercati coperti;

1.3.1 Spazzamento manuale e/o meccanizzato di aree pubbliche ed a uso pubblico comunali

Nel servizio di spazzamento sono compresi anche gli interventi di:

- ripasso manuale zona Pescara Vecchia;
- ripasso manuale/meccanizzato delle zone centrali pedonali;
- spazzamento settimanale del ponte del mare e delle zone circostanti le rampe di accesso;
- potenziamento delle attività di spazzamento per raccolta foglie nel periodo novembre-dicembre (piano foglie);
- potenziamento nel periodo maggio-settembre delle attività di spazzamento sulle riviere e sulle zone di pregio cittadine.

Il servizio prevede anche interventi periodici su alcune strade ad alta intensità di traffico veicolare dotate di apposita segnaletica verticale di divieti di sosta (in orari notturni) sulle quali, in assenza di veicoli parcheggiati, è possibile effettuare interventi di pulizia più approfonditi (all'occorrenza sono previsti lavaggi con idropulitrice e pulizia tombini) che consentono di migliorare il livello di igiene ambientale.

Le frequenze di spazzamento sono pubblicate sul sito ufficiale aziendale

1.3.2 Pulizia aree pubbliche e ad uso pubblico comunali ove si tengono i mercati all'aperto

Le aree pubbliche interessate da questo servizio sono quelle dove si tengono i mercati all'aperto. In particolare gli interventi di pulizia previsti sono riassunti nella tabella seguente:

LUNEDI'

Mercato di via Pepe
Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

MARTEDI'

Mercato di via Carlo Alberto Dalla Chiesa
Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

MERCOLEDI'

Mercato V.Diaz, V.Cadorna V. Settembrini e V.le Kennedy
Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

GIOVEDI'

Mercato di via Maestri del Lavoro
Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

VENERDI'

Mercato di Largo Madonna (Colli)
Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

SABATO

Area circostante mercato coperto di via Orazio
Mercato di via Malagrida (San Giuseppe)

Gli interventi vengono effettuati anche nei giorni festivi, nelle sole aree mercatali in cui le attività siano autorizzate da apposita ordinanza sindacale.

Gli interventi di pulizia consistono:

- a) nella raccolta differenziata delle varie frazioni conferite dai vari operatori mercatali. L'operazione viene agevolata da una preventiva consegna di bidoni e sacchi alle varie postazioni di vendita;
- b) nelle operazioni di spazzamento manuale e meccanizzato dell'intera area esterna adibita a mercato.

1.3.3 Lavaggio superfici circostanti i contenitori

Attiva SpA assicura un buon grado di igiene nelle piazzole dove sono posizionati i contenitori per la raccolta dei rifiuti, attraverso la pulizia delle aree sottostanti i cassonetti e, ove necessario, attraverso la disinfezione/sanificazione delle superfici circostanti.

L'intervento viene effettuato da un operatore munito di mezzo appositamente allestito con idropulitrice.

La frequenza media di questo servizio è trimestrale. Nelle zone del centro e di maggior pregio cittadino gli interventi hanno frequenze bi-settimanali (isole ecologiche di piazza S. Cuore e C.so Umberto) e mensili (vie N. Fabrizi, R. Elena, R. Margherita, Firenze, Cesare Battisti, C.so Vittorio Emanuele e Riviera Nord fino alla rotonda Paolucci).

1.3.4 Lavaggio strade

Il servizio di lavaggio stradale viene effettuato, di norma con cadenza mensile se non vi sono precipitazioni meteorologiche, nelle vie ad elevato traffico veicolare ed è strettamente correlato al rispetto, da parte dell'utenza, dei divieti di sosta notturni programmati. Il servizio viene espletato garantendo, in sequenza, lo spazzamento manuale (preparazione del percorso con la rimozione dei rifiuti ed il posizionamento degli stessi in aree stradali facilmente raggiungibili dalle spazzatrici meccanizzate), il passaggio delle spazzatrici meccaniche e, da ultimo, l'utilizzo della macchina lava strade.

Le vie oggetto di lavaggio sono quelle interessate dai divieti di sosta notturni programmati (rif.to Allegato 1) e quelle con pavimentazioni speciali di cui al successivo paragrafo 1.4.19.

1.3.5 Sanificazione e lavaggio dei cassonetti

Attiva SpA assicura un buon livello di pulizia dei cassonetti sottoponendoli a lavaggio periodico mediante idonei mezzi lavacassonetti. In alternativa Attiva SpA può lavare esternamente i cassonetti ricorrendo all'azione combinata di acqua e detersivi e sanificare l'interno degli stessi (solo quelli dedicati alla raccolta dell'indifferenziato e della frazione organica) con prodotti a base di enzimi, che abbattano le emissioni maleodoranti e sanificano le superfici delle parti a contatto con i rifiuti. Il trattamento enzimatico viene effettuato nel rispetto delle frequenze minime di cui al seguente prospetto:

PERIODO	Frequenze minime di trattamento
ESTIVO <i>(da Maggio a Settembre)</i>	Quindicinale
ALTRI PERIODI <i>(da Ottobre ad Aprile dell'anno successivo)</i>	Mensile

Il **lavaggio esterno** dei cassonetti viene effettuato da un operatore con l'ausilio di un mezzo allestito con idropulitrice. La frequenza media di questo servizio è trimestrale, mentre nelle zone del quadrilatero centrale della città compreso tra via L. Muzii, c.so Vittorio Emanuele, via Paolucci e Lungomare Matteotti gli interventi hanno frequenze settimanali (isole ecologiche di piazza S. Cuore e C.so Umberto) e mensili (sul resto delle vie comprese nel suddetto quadrilatero).

1.3.6 Raccolta rifiuti differenziati dai mercati coperti

Il servizio di raccolta dei rifiuti differenziati viene effettuato nei seguenti i mercati coperti cittadini:

- mercato coperto di Via Orazio;
- mercato coperto di Via Muzii;
- mercato ittico all'ingrosso di Via Paolucci;
- mercato ittico al minuto di Via Paolucci.

La frequenza di intervento è quotidiana se non diversamente concordata con il responsabile dei mercati.

Presso ogni mercato sono individuate aree destinate al posizionamento - in numero adeguato - di contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti ed aree di stoccaggio dove gli operatori mercatali conferiscono le varie frazioni differenziate (prodotte nell'ambito della propria attività di vendita) il cui volume non è compatibile con la capacità di contenimento dei suddetti cassonetti.

In questo servizio non rientrano la raccolta ed il trattamento dei sottoprodotti di origine animale: lo smaltimento di questa tipologia di rifiuto resta a carico dei singoli produttori.

1.4 SERVIZI ACCESSORI E COMPLEMENTARI

DEFINIZIONE: E' l'insieme dei servizi operativi, accessori e complementari alle attività di spazzamento e di raccolta integrata dei rifiuti di provenienza domestica, con cui il Gestore garantisce il mantenimento degli standard di pulizia e di igiene della città.

Nella voce sono ricomprese le seguenti attività:

Pulizia aree all'aperto pubbliche e ad uso pubblico comunali ove si tengano manifestazioni di qualunque genere autorizzate dal Comune di Pescara;

- Pulizia pozzetti e caditoie stradali;
- Pulizia fontane cittadine;
- Pulizia aiuole;
- Sgombero discariche abusive e depositi incontrollati di rifiuti su aree comunali;

- Raccolta rifiuti ingombranti;Raccolta siringhe;
- Pulizia spiagge libere;
- Sgombero neve;
- Pulizia stadio;
- Spazzamento manuale e meccanizzato del parcheggio dell'area di risulta;
- Rimozione carcasse animali;
- Emergenze;
- Derattizzazione e Disinfestazione su aree pubbliche e a uso pubblico comunali;
- Servizio parchi (apertura, chiusura e svuotamento cestini);
- Rapporti con l'utenza;
- Servizi aggiuntivi per il periodo estivo;
- Deiezioni canine e manutenzione dogy box;
- Lotta ai piccioni;
- Interventi su zone particolarmente soggette a imbrattamento e su pavimentazioni speciali;
- Rimozione scritte;
- Fornitura di materiali di consumo e di attrezzature per la raccolta dei rifiuti;
- Manutenzione dei cassonetti e dei cestini;
- Campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione;
- Verifiche periodiche di customer satisfaction;
- Supporto all'Amministrazione Comunale nella redazione di documenti inerenti le attività svolte da Attiva SpA e trasmissione periodica dati statistici sui rifiuti;
- Spostamento cassonetti;
- Pulizia rampe asse attrezzato e circonvallazione;
- Raccolta potature;
- Raccolta sanitari/inerti.

1.4.1 Pulizia aree all'aperto pubbliche e ad uso pubblico comunali ove si tengano manifestazioni di qualunque genere autorizzate dal Comune di Pescara.

Il servizio riguarda le aree interessate da manifestazioni pubbliche di qualsiasi tipo ed in particolare quelle ove si tengano manifestazioni e mercati occasionali.

Il servizio è analogo a quello della pulizia dei mercati all'aperto e viene effettuato con interventi congiunti di tipo manuale e meccanizzato, dopo la chiusura della manifestazione e comunque entro il turno notturno dello spazzamento.

L'Amministrazione comunale avvisa con anticipo Attiva SpA delle manifestazioni pubbliche, dei mercati e delle fiere occasionali che si terranno sul territorio comunale specificando le aree interessate.

Il canone di servizio copre i primi 80 interventi giornalieri. Per manifestazioni che durano più giorni, le giornate da computare sono quelle di effettivo lavoro.

Per le manifestazioni successive alle prime 80 giornate Attiva SpA assicura gli interventi di pulizia con pagamento a parte (attualmente l'importo per ogni giornata aggiuntiva è pari a € 600,00).

Gli interventi di pulizia a seguito di manifestazioni pubbliche (concerti, eventi sportivi, ecc...) presso lo Stadio Adriatico, se richiesti, sono da considerarsi nell'ambito delle manifestazioni aggiuntive e dunque nel conteggio degli eventi autorizzati dal Comune.

1.4.2 Pulizia pozzetti e caditoie stradali

Il servizio prevede interventi di pulizia per pozzetti, caditoie e bocche di lupo insistenti su aree pubbliche ed ad uso pubblico comunali.

Gli interventi riguardano la superficie del pozzetto o della caditoia (griglia e/o sifone) e sono effettuati manualmente. Gli interventi più in profondità ed all'interno delle condotte vengono effettuati direttamente dall'Amministrazione.

Il servizio viene effettuato nei giorni feriali secondo un calendario ispirato ai seguenti criteri:

- per pozzetti e caditoie ad alta criticità (ossia ubicati in zone soggette sistematicamente ad allagamenti): interventi con cadenza mensile e controlli a seguito di precipitazioni atmosferiche a carattere eccezionale;
- per pozzetti e caditoie a criticità media (ubicati in zone potenzialmente soggette ad allagamenti): monitoraggio con cadenza bimestrale;
- per i rimanenti pozzetti e caditoie: interventi con il criterio della rotazione/segnalazione.

La lista dei pozzetti e caditoie ad alta criticità è stabilita periodicamente da Attiva ed è comunicata all'Amministrazione comunale.

La pulizia dei pozzetti prevede anche il loro collaudo (verifica della capacità recettiva) mediante introduzione di acqua. I pozzetti occlusi sono oggetto di ulteriore tentativo di rimozione dell'occlusione, nei primi tratti, mediante utilizzo di un auto spurgo dotato di lancia a pressione. I casi che danno ancora esito negativo sono oggetto di segnalazione all'Amministrazione comunale.

1.4.3 Pulizia fontane cittadine

L'attività di pulizia delle fontane viene effettuata mediante l'utilizzo di **idropulitrice** (o di sistema analogo ma di pari efficacia) e, ove necessario, mediante l'uso di pompa per completare lo svuotamento delle vasche. In quest'ultimo caso l'intervento verrà effettuato eseguendo la pulizia delle pareti interne della vasca. Ove la pulizia richieda lo svuotamento delle fontane, l'operazione viene preliminarmente effettuata dal personale del Comune.

Le seguenti fontane vengono pulite con le cadenze e modalità indicate.

Fontana	Frequenza intervento	Descrizione intervento
Largo Immacolata (Madonnina)	MENSILE	Pulizia mediante idropulitrice
Largo Immacolata (Madonnina)	QUOTIDIANA, INCLUSI I FESTIVI	Pulizia da rifiuti e sporczia in genere all'interno ed intorno alla vasca
Nave di Cascella	QUINDICINALE	Rimozione sabbia ed alghe
Nave di Cascella	SETTIMANALE	Rimozione dei cumuli di sabbia sul piazzale circostante la fontana stessa
Nave di Cascella	QUOTIDIANA, INCLUSI I FESTIVI	Rimozione di cartacce e rifiuti in genere all'interno ed all'esterno della vasca
San Cetto	SETTIMANALE	Rimozione carte e rifiuti

La fontana della Madonnina, a Largo Immacolata, viene lavata a mezzo idropulitrice con una frequenza massima di una volta al mese e comunque quotidianamente (inclusi i festivi) viene effettuata la pulizia da rifiuti e sporczia sia all'interno della vasca che intorno ad essa.

La Nave di Cascella, a Largo Mediterraneo, viene svuotata, lavata e ripulita dalla sabbia, anche nell'area e nella piazza circostante, con una frequenza massima di due volte al mese o, comunque, all'occorrenza a

seguito di verifica. Con la stessa cadenza viene effettuato l'intervento di rimozione delle alghe. Settimanalmente, vengono rimossi i cumuli di sabbia sul piazzale circostante la fontana stessa. Quotidianamente, invece, viene effettuato un intervento di rimozione dei rifiuti abbandonati all'interno ed all'esterno della vasca medesima.

La fontana di San Cetto subisce un intervento settimanale di rimozione dei rifiuti abbandonati all'interno e all'esterno della vasca medesima.

1.4.4 Pulizia aiuole e tornelli

Le aiuole e i tornelli oggetto del servizio sono quelle situate in:

- Via Nicola Fabrizi;
- Corso Umberto;
- Viale della Riviera;
- Via Regina Elena;
- Via Regina Margherita;
- Piazza Primo Maggio,
- Piazza Santa Caterina;
- Piazza Sacro Cuore;
- Piazza dei Grue;
- Piazza Salvo D'Acquisto;
- Piazza San Luigi Gonzaga;
- Piazza Spirito Santo;
- Piazza della Marina;
- Piazza San Giuseppe;
- Piazza San Francesco;
- Piazza IV Novembre;
- Piazza Duca degli Abruzzi;

L'intervento è di tipo manuale, prevede la rimozione dei rifiuti e delle deiezioni canine presenti e si effettua con frequenza bimensile.

1.4.5 Sgombero discariche abusive e depositi incontrollati di rifiuti su aree comunali

Lo sgombero delle discariche abusive viene effettuato con specifici mezzi ed attrezzature. All'occorrenza (es. in presenza di grosse quantità di inerti) tale operazione può essere affidata dalla Società a ditte esterne specializzate e che impiegano attrezzature adeguate e più efficaci non in dotazione alla Attiva SpA.

Gli interventi vengono organizzati secondo le segnalazioni pervenute dagli utenti, dal personale operativo di Attiva o direttamente dall'Amministrazione comunale.

I rifiuti, per quanto possibile, vengono selezionati, differenziati, raccolti e trasportati nelle piattaforme di destinazione.

1.4.6 Raccolta rifiuti ingombranti

La raccolta dei rifiuti ingombranti, sia su prenotazione che abbandonati, viene effettuata tutti i giorni feriali.

Il servizio viene svolto:

- su prenotazione degli utenti, che possono chiamare **gratuitamente** il numero verde;

- scandagliando il territorio comunale sulla base di un programma settimanale predeterminato e di segnalazioni del personale interno, di utenti o dell'Amministrazione comunale.
- ritirando gratuitamente i rifiuti ingombranti conferiti dai cittadini presso la Ricicleria di via Fiora.

Il servizio gratuito di raccolta ingombranti è garantito presso tutte le strutture e le scuole comunali. Per tutti gli altri utenti il servizio, se svolto all'interno delle strutture private, è a pagamento, secondo un tariffario proposto da Attiva ed approvato dall'Amministrazione Comunale.

1.4.7 Raccolta siringhe

La raccolta siringhe viene effettuata, anche su segnalazione degli utenti, da personale appositamente addestrato e munito delle attrezzature necessarie.

Può essere effettuata anche da società terze in possesso di tutte le autorizzazioni necessarie, su specifico incarico di Attiva SpA ed a totale onere di quest'ultima.

1.4.8 Spiagge libere

Le spiagge libere oggetto del servizio di pulizia sono quelle situate:

- al confine Pescara/Francavilla;
- in corrispondenza di Villaggio Alcyone;
- in adiacenza al fosso Valle lunga (2 tratti);
- di fronte a Via Braga;
- accanto allo stabilimento Ippocampo (2 tratti);
- accanto allo stabilimento della Polizia di Stato;
- accanto allo stabilimento dei Vigili del Fuoco;
- in zona riviera sud, denominata "Don Orione";
- in zona Madonnina;
- in adiacenza allo Stabilimento Salus;
- in adiacenza a Piazza Primo Maggio;
- accanto allo stabilimento Jambo;
- al confine con Montesilvano.

Il servizio viene svolto tutti i giorni, inclusi i festivi, da maggio a settembre e comprende: iniziale posizionamento di un idoneo numero di trespoli per la raccolta differenziata dei rifiuti su tutti i tratti di spiaggia libera, interventi di pulizia dell'arenile con apposita attrezzatura meccanizzata, ritiro delle buste contenenti alghe depositate dai titolari degli stabilimenti in prossimità dei cassonetti, svuotamento dei cestini e dei trespoli e collocamento delle buste pulite all'interno dei contenitori.

La frequenza di intervento per le attività di ritiro delle buste contenenti alghe depositate dai titolari degli stabilimenti in prossimità dei cassonetti e per quelle di svuotamento dei cestini e dei trespoli presenti nelle singole spiagge libere è quotidiana, inclusi i festivi.

La frequenza minima degli interventi relativi alla pulizia dell'arenile con apposita attrezzatura meccanizzata è trisettimanale ed è garantita per tutti i tratti sopra descritti. Per le aree in adiacenza a Piazza Primo Maggio ed in zona Madonnina vengono effettuati, all'occorrenza, interventi giornalieri.

1.4.9 Sgombero neve

Per le operazioni di sgombero neve, su richiesta dell'Amministrazione Comunale Attiva SpA mette a disposizione i mezzi (trattori allestiti con lama sgombraneve e spargisale, mezzi per spargimento manuale

del sale, vetture a trazione integrale, ecc..) di sua proprietà ed al momento disponibili. I mezzi sono impiegati secondo le indicazioni impartite dal C.O.C. (Centro Operativo Comunale).

1.4.10 Pulizia stadio

Il servizio viene svolto unicamente a seguito di tutti gli incontri di calcio, anche amichevoli, giocati in casa dalla squadra della Delfino Pescara 1936 S.r.l.

Il servizio consiste:

- nella pulizia, da effettuarsi nella mattina del giorno previsto per la partita, delle aree esterne circostanti la struttura, dei seggiolini, delle gradinate e dei passamani dei settori tribune, distinti e curve nord e sud (con rimozione degli escrementi dei piccioni), delle panchine a bordo campo e di tutti i servizi igienici riservati agli spettatori;
- nella pulizia, entro i 3 giorni feriali successivi ad ogni manifestazione, degli spalti e delle gradinate dei settori tribune, distinti e curve nord e sud (con rimozione di bottiglie, cartacce e ogni genere di rifiuto abbandonato) oltre che di tutti i bagni destinati al pubblico. I rifiuti rimossi dagli spalti sono raccolti in buste e depositati nell'area esterna dello stadio. Attiva SpA provvede alla raccolta ed allo smaltimento di tali sacchi;
- nella rimozione di rifiuti dalle aree maggiormente frequentate all'esterno dello stadio e che possono essere lanciati con effetti contundenti dalla zona circostante lo stadio. L'operazione viene effettuata prima e durante l'intervallo tra il primo ed il secondo tempo.

1.4.11 Spazzamento manuale e meccanizzato del parcheggio dell'Area di Risulta.

L'attività riguarda la rimozione dei rifiuti e degli ingombranti abbandonati, lo spazzamento manuale e meccanizzato dell'Area di Risulta antistante la stazione e adibita a parcheggio a pagamento. La frequenza degli interventi è bimensile (secondo e quarto giovedì del mese).

1.4.12 Rimozione carcasse animali

Per lo svolgimento del servizio Attiva SpA si avvale della collaborazione di una Società terza in possesso delle necessarie autorizzazioni previste dalla vigente normativa.

Il servizio viene effettuato, salvo casi eccezionali dovuti all'indisponibilità della Società terza, entro le 24 ore lavorative successive alla segnalazione che può pervenire sia da parte dei cittadini che degli organi di controllo dell'Amministrazione comunale.

Il servizio comprende anche la rimozione delle eviscerazioni e degli scarti della lavorazione del pesce o di scarti di macellazione oggetto di abbandono da parte di ignoti.

1.4.13 Emergenze

In casi di emergenze (es. esondazione del fiume, allagamenti, calamità naturali, eventi atmosferici a carattere eccezionale, crolli, ecc..) sul territorio comunale Attiva SpA mette a disposizione del C.O.C. (Centro Operativo Comunale) o dell'istituzione indicata dall'Amministrazione Comunale, tutti i mezzi e le risorse al momento reperibili sospendendo i servizi ritenuti al momento non indispensabili. Tali risorse, coordinate da uno o più capisquadra, sono impiegate secondo le indicazioni del Comune, dei Vigili Urbani, a supporto di altri Enti di soccorso operanti sul territorio, del COC (Centro Operativo Comunale), operante nell'ambito dell'Amministrazione comunale istituita per il coordinamento degli interventi necessari a fronteggiare gli eventi calamitosi.

1.4.14 Derattizzazione e disinfestazione su aree pubbliche e a uso pubblico comunali

Il servizio, da svolgersi sul territorio comunale di Pescara attraverso l'impiego di prodotti e sistemi selettivi non nocivi per l'uomo e per l'ambiente, comprende:

- la disinfestazione e derattizzazione di aree e strutture comunali, incluso il canile rifugio di via Raiale, secondo un calendario annualmente disposto da Attiva SpA;
- la disinfestazione, derattizzazione e bonifica dei terreni di proprietà privata nei casi di inottemperanza dei proprietari a specifiche ordinanze dirigenziali o sindacali, su disposizione del competente Servizio del Comune di Pescara.

DISINFESTAZIONE

La lotta alle zanzare (compresa la zanzara tigre) viene effettuata mediante:

- interventi antilarvali: il servizio viene effettuato (con frequenza giornaliera) nel periodo compreso tra marzo ed ottobre, il tutto in funzione dell'andamento climatico stagionale e degli esiti dei monitoraggi effettuati nelle varie circoscrizioni comunali sui livelli di infestazioni di larve delle diverse specie di zanzare. In particolare, tale trattamento interessa aree caratterizzate da condizioni ambientali favorevoli alla proliferazione delle larve di zanzare (ad esempio: zone ad elevato tasso di umidità, aree attigue ai corsi fluviali, etc..). Per le operazioni di disinfezione sono impiegati operatori adeguatamente formati;
- interventi adulticidi (con cadenza quindicinale, in orari notturni) su aree urbane comunali, sui parchi comunali De Riseis e Sabucchi, su aree comunali incolte e/o acquitrinose per le parti raggiungibili dal getto del cannone azionato dalle vie perimetrali;
- posizionamento di un numero congruo di ovitrappele (almeno 80) per monitorare la presenza e la diffusione sul territorio della zanzara tigre, per potenziare gli interventi nelle zone a più elevata infestazione oltre che per verificare l'efficacia dei trattamenti.

Per la rimozione di nidi di vespe e calabroni Attiva SpA garantisce interventi su aree, strade e fabbricati ad uso pubblico fino ad una altezza di 5 metri da terra.

DERATTIZZAZIONE

La lotta alle specie murine viene effettuata nelle aree pubbliche e nelle strutture comunali quali scuole, mercati e mattatoi.

Attiva SpA garantisce l'effettuazione del servizio di derattizzazione nei mercati coperti ed aree circostanti, nelle aree portuali, nel canile municipale, nel Mattatoio Comunale, nei parchi De Riseis, Sabucchi, ex caserma Cocco e nell'area circostante il laghetto del Parco D'Avalos, nel Teatro D'Annunzio, lungo la golena Sud, sulle palme piantumate in piazza I Maggio ed in quelle lungo la riviera dove vengono rilevate infestazioni di *Rattus Rattus* (Ratto Nero) oltre che nelle altre zone segnalate dai cittadini o dall'Amministrazione comunale ovvero nelle zone dove rileva autonomamente la presenza di infestazioni murine. Attiva SpA colloca dispositivi idonei alla lotta ai roditori in punti strategici delle zone infestate (anfratti, aiuole, prossimità delle tane, ecc...) e monitora tali dispositivi ed i livelli di infestazione presenti.

Attiva SpA garantisce, su specifica richiesta degli Assessorati di competenza e con il loro coordinamento, la disinfestazione e la derattizzazione di scuole comunali, mattatoio, strutture sportive, mercati coperti e mercati ittici.

1.4.15 Servizio Parchi (apertura, chiusura e svuotamento cestini)

Il servizio consiste nell'apertura e chiusura quotidiana, incluso i festivi, dei parchi di seguito elencati, e nello svuotamento dei cestini gettacarte presenti al loro interno:

- Parco Santa Caterina (Piazza Santa Caterina);
- Parco di Villa Basile (Strada Colle Marino e Salita Zanni);
- Parco dell'Amicizia (Settore Nord e Sud) (Via Centorame);
- Parco del Sole (Strada Vicinale Ciattoni);
- Parco Nicola Calipari (Via Caduti di Nassriya);
- Parco delle Meraviglie (Via di Sotto);
- Parco dell'ex Vivaio Comunale (Salita Zanni);
- Parco Peter Pan (Via Monte Faito);
- Parco della Fantasia (Via Monte Acquaviva);
- Parco della Gioia;
- Parco della Restituzione (via Monte Corvo);
- Parco Di Monte Corvo (area sgambettamento);
- Riserva Naturale Pineta Dannunziana;
- Caserma Di Cocco;
- Parco Florida.

Per il parco S. Caterina viene effettuato, oltre ai servizi sopra descritti, un intervento di pulizia settimanale.

1.4.16 Servizi aggiuntivi per il periodo estivo

Attiva SpA nel periodo estivo potenzia i servizi ed attua un piano in linea con i requisiti minimi sotto specificati. Le unità indicate in tabella (quale tabella?) sono quelle necessarie a garantire i servizi specificati con l'ipotesi di impiego full time (38 ore settimanali). Al fine di concentrare maggiori risorse nei giorni domenicali/festivi ed in quelli di maggior fruizione dei servizi balneari da parte degli utenti per il periodo estivo 2017 è stata fatta la scelta di utilizzare un maggior numero di risorse con contratti part time le cui ore complessive hanno comunque eguagliato quelle del totale personale previsto in full time (l'azienda, a parità di costi, ha potuto utilizzare con maggior flessibilità il personale concentrandolo nei giorni di maggiore necessità).

1.4.17 Deiezioni canine e manutenzione dogy boxes

Il servizio prevede la pulizia e lo svuotamento settimanale dei 46 dogy boxes distribuiti nei punti della città e riportati nel prospetto sottostante. Il servizio prevede altresì la ricarica, anch'essa settimanale, con i materiali di consumo (palette e bustine per la raccolta delle deiezioni canine) messi gratuitamente a disposizione degli utenti (il costo è a totale carico di Attiva SpA).

ELENCO DOGY BOX POSIZIONATI SUL TERRITORIO DEL COMUNE DI PESCARA			
Pos	Via-Piazza-Parchi	N.	Descrizione
1	Ex caserma Cocco Via Dei Petruzzi	1	modello in cemento con palette
2	Parco Pineta Dannunziana ingresso Via Scarfoglio	1	modello in cemento con palette
3	Parco Pineta Dannunziana all'interno	1	modello in cemento con palette
4	Parco Pineta Dannunziana ingresso Via G.	1	modello in cemento con

	D'Annunzio		palette
5	Parco Pineta Dannunziana ingresso Via L. Antonelli	1	modello in metallo con sacchetti
6	Area sgambettamento Piazza Dei Grue	1	modello in cemento con palette
7	Area sgambettamento Piazza San Luigi Gonzaga	1	modello in cemento con palette
8	Strada Parco angolo Via Cavour	1	modello in cemento con palette
9	Parco De Riseis ingresso Via Puccini	1	modello in cemento con palette
10	Area Verde di Piazza I° Maggio	1	modello in cemento con palette
11	Giardinetti Piazza Sacro Cuore	1	modello in metallo con palette
12	Area Verde di Piazza Santa Caterina	1	modello in cemento con palette
13	Parco Villa Sabucchi ingresso Viale Bovio	1	modello in cemento con palette
14	Inizio strada Parco ingresso Via L. Muzii	1	modello in cemento con palette
15	Area sgambettamento di Via Monte Corvo	1	modello in cemento con palette
16	Parco Andersen Via Salaria Vecchia all'interno	1	modello in cemento con palette
17	Strada Parco angolo Via Ruggero Settimo	1	modello in metallo con palette
18	Parco Florida in Via Regina Margherita	1	modello in metallo con sacchetti
19	Area verde Piazza Salvo D'acquisto	1	modello in metallo con sacchetti
20	Via Ugo Foscolo angolo Via Tasso	1	modello in metallo con sacchetti
21	Viale Primo Vere verso il confine Francavilla al Mare	1	modello in metallo con sacchetti
22	Parco Pineta Dannunziana ingresso Via F. D'Avalos	1	modello in metallo con sacchetti
23	Teatro D'annunzio Via C. Colombo	1	modello in metallo con sacchetti
24	Lung. Papa Giovanni XXIII° zona pedonale	1	modello in metallo con sacchetti
25	Lung. Papa Giovanni XXIII° entrata Ponte Sul Mare	1	modello in metallo con sacchetti
26	Parco Dell'Accoglianza ingresso Via Pietro Nenni	1	modello in metallo con sacchetti
27	Parco Dell'Accoglianza ingresso Via Po	1	modello in metallo con sacchetti
28	Area pedonale Largo Madonnina	1	modello in metallo con sacchetti

29	Fontana Nave di Cascella Piazza I° Maggio	1	modello in metallo con sacchetti
30	Viale Della Riviera angolo con Via Ragazzi 99	1	modello in metallo con sacchetti
31	Viale Della Riviera angolo con Via C.B.Di Cavour	1	modello in metallo con sacchetti
32	Area di sgambettamento Via Mafalda di Savoia	1	modello in metallo con sacchetti
33	Parco Centorame Via Centorame	1	modello in metallo con sacchetti
34	Parco ex Vivaio Salita Zanni	1	modello in metallo con sacchetti
35	Parco Pietro Pacca via Colle di Mezzo	1	modello in metallo con sacchetti
36	Parco Alessandro Cicognini Via alessandro Cicognini	1	modello in metallo con sacchetti
37	Via Monte Bove rotatoria	1	modello in metallo con sacchetti
38	Area sgambettamento Via Parco Nazionale D'Abruzzo	1	modello in metallo con sacchetti
39	Parco Via di Sotto/ Colle Scorrano	1	modello in metallo con sacchetti
40	Via Maestri Del lavoro D'Italia	1	modello in metallo con sacchetti
41	Via Colle Marino rotatoria Via Francesconi	1	modello in metallo con sacchetti
42	Piazza G. Romita rotatoria	1	modello in metallo con sacchetti
43	Piazza G. Misticoni	1	modello in metallo con sacchetti
44	Parco della Collina Via Colle Carullo	1	modello in metallo con sacchetti
45	Parco Via Mezzanotte	1	modello in metallo con sacchetti
46	Parco N. Calipari Via Caduti di Nassiria	1	modello in metallo con sacchetti

Attiva SpA garantisce infine il servizio di raccolta di deiezioni canine unitamente all'attività di spazzamento anche attraverso l'impiego di un mezzo dedicato.

1.4.18 Lotta ai piccioni

Il servizio, a totale carico di Attiva SpA, consiste nell'acquisto e nella distribuzione, in 10 punti della città, per 5 giorni alla settimana e durante tutto il periodo marzo-ottobre, di un mangime additivato con un farmaco che sterilizza i volatili. Il servizio prevede anche riesami periodici (almeno 2 all'anno) dei risultati, con il coinvolgimento di tecnici specializzati del settore.

L'obiettivo è quello di ridurre la presenza dei volatili in città e limitare le ripercussioni negative sulla salute dei cittadini e sull'architettura urbana.

1.4.19 Interventi su zone particolarmente soggette a imbrattamento e su pavimentazioni speciali

Il servizio è finalizzato a preservare e garantire il decoro urbano in alcune zone della città che per la loro ubicazione o frequentazione sono maggiormente esposte al rischio di imbrattamento (pulizia ponti, sottopassi, panchine, piazze, isole ecologiche, piazzole extra, marciapiedi)

Le aree in questione sono meglio dettagliate nella tabella che segue, con la precisazione che le frequenze di intervento vengono stabilite di volta in volta in base alla effettiva necessità:

Area	Frequenza intervento	Descrizione intervento
Ponte Risorgimento	MENSILE	Lavaggio con idropulitrice della pavimentazione pedonale di entrambi i lati
Sottopasso via Teramo	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e rimozione guano piccioni
Sottopasso via Forca di Penne	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e rimozione guano piccioni
n. 3 sottopassi via Ferrari	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e rimozione guano piccioni
Panchine p.zza Salotto	QUINDICINALE	Lavaggio con idropulitrice
P.zza Garibaldi	BIMESTRALE e in occasione di manifestazioni	Lavaggio con idropulitrice della pavimentazione e del monumento
Isole ecologiche Corso Umberto	TRISSETTIMANALE	Lavaggio dei cassonetti e dell'area circostante con idropulitrice e sanificazione
Isole ecologiche p.zza Sacro Cuore	TRISSETTIMANALE	Lavaggio dei cassonetti e dell'area circostante con idropulitrice e sanificazione
Largo dei Frentani	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Via dei Bastioni	TRIMESTRALE	Lavaggio pavimentazione con idropulitrice e detergente
Corso Manthoné	TRIMESTRALE	Lavaggio pavimentazione con idropulitrice e detergente
Via delle Caserme	TRIMESTRALE	Lavaggio pavimentazione con idropulitrice e detergente
Traverse Pescara vecchia	TRIMESTRALE	Lavaggio pavimentazione con idropulitrice e detergente
Aree p.zza Sacro Cuore	TRISSETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e rimozione guano piccioni
Via Piave e vicoli circostanti	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Bagni Colli	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice
Piazza Garibaldi (vialetto laterale)	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Via Monti angolo Via Conte di Ruvo	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Piazza Alessandrini	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Sottopassi laterali Stazione Centrale	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Mercato Ittico	GIORNALIERO	Lavaggio con idropulitrice e detergente
Mercato Piazza Muzii (ingresso e zone adiacenti)	BISETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)
Via Parini (angoli e porticato)	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e sanificazione aree soggette a sporco (urine, ecc..)

Sottopasso di Via Rio Sparto e di Via San Donato	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice e rimozione guamo piccioni
Isole ecologiche Piazza Santa Caterina	SETTIMANALE	Lavaggio dei cassonetti e dell'area circostante con idropulitrice e sanificazione
Pavimentazione a scacchi via Firenze	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice
Pavimentazione a scacchi via Cesare Battisti	SETTIMANALE	Lavaggio con idropulitrice

1.4.20 Rimozione scritte

Attiva SpA assicura almeno 20 interventi l'anno di rimozione di scritte, graffiti e simboli da muri e fabbricati pubblici indicati dall'Amministrazione comunale e su esplicita richiesta di quest'ultima.

1.4.21 Fornitura di materiali di consumo e di attrezzature per la raccolta dei rifiuti

Sono a totale carico di Attiva SpA la fornitura ai singoli nuclei famigliari di kit per la raccolta differenziata e buste biodegradabili per la raccolta dell'organico. Viene allo stesso garantita ai condomini ed alle grandi utenze la fornitura di bidoni, cassonetti, cassoni, ecc... Nelle vie cittadine Attiva SpA garantisce la fornitura e l'installazione di cassonetti, cestini gettacarte, portacenere, materiale di ricarica dei dogy boxes e distributori di bustine per la raccolta di deiezioni canine, oltre a prodotti sanificanti, detergenti, ecc..

In occasione di manifestazioni patrocinate dal Comune, Attiva SpA assicura, senza oneri per i richiedenti, la fornitura di un adeguato numero di trespoli e buste oltre che di cassonetti per la raccolta dei rifiuti impegnandosi al loro svuotamento e ritiro al termine della manifestazione.

1.4.22 Manutenzione dei cassonetti e dei cestini

Attiva SpA garantisce la pulizia e la manutenzione di cassonetti, bidoni e cestini porta rifiuti ubicati sull'intero territorio cittadino. In particolare assicura la sostituzione di almeno 50 cassonetti al mese tra i più danneggiati con altrettanti nuovi o rigenerati (ben funzionanti, risistemati nella carrozzeria, riverniciati e rietichettati).

Attiva SpA assicura anche immediati interventi di ripristino di cestini, bidoni e cassonetti oggetto di atti vandalici, incidentati, spostati o danneggiati da eventi atmosferici eccezionali.

Attiva SpA mette infine a disposizione, anche su sollecitazione degli utenti o dell'Amministrazione comunale e degli organi di controllo di polizia, mezzi e risorse per posizionamenti, spostamenti e rimozioni di cassonetti ed attrezzature di raccolta rifiuti, richiesti da esigenze di traffico, salubrità, pubblica sicurezza, migliore fruizione da parte dei cittadini, manifestazioni.

2. RAPPORTI CON L'UTENZA

Attiva SpA istituisce e pubblicizza idoneamente un numero verde attivo dal lunedì al venerdì dalle ore 9,00 alle ore 12,30 e dalle 14,30 alle 17,30. Per gli utenti che non riescono a contattare l'operatore, il servizio prevede la possibilità di lasciare il proprio recapito telefonico per essere ricontattati in giornata. La finalità del numero verde è quella di consentire agli utenti di avere informazioni sui servizi, di segnalare situazioni

di degrado o disservizio, di richiedere interventi specifici sul territorio, di prenotare ritiri a domicilio, di chiedere preventivi per servizi a pagamento, ecc...

Attiva SpA realizza, monitora e tiene costantemente aggiornato un sito WEB nel quale sono riportate informazioni sui servizi offerti, sulla carta dei servizi, su iniziative in corso o programmate, su spazi riservati a richieste/contatti degli utenti, sui riferimenti per la cittadinanza, ecc..

Attiva SpA garantisce a proprie spese la fornitura e la consegna a tutti gli utenti raggiunti dal servizio porta a porta o che comunque hanno la possibilità di conferire separatamente la frazione organica, di buste biodegradabili, in quantità non inferiore a 30 buste/mese, per ciascun nucleo familiare. Inoltre provvede a sua cura e spese a consegnare in comodato d'uso gratuito i kit per la raccolta differenziata agli utenti che ne sono sprovvisti ed a sostituire i contenitori gratuitamente e su richiesta in caso di furti e/o danneggiamenti.

Attiva SpA infine garantisce la partecipazione a sopralluoghi, riunioni, incontri con la cittadinanza, finalizzati o connessi ai servizi di igiene urbana, richiesti dall'Amministrazione comunale o resi necessari da segnalazioni di utenti, Autorità, Commissioni comunali, Enti, ecc..

2.1 Campagne pubblicitarie e di sensibilizzazione

Attiva SpA si fa carico di campagne di educazione ambientale rivolte in particolare alle scuole nonché di campagne promozionali rivolte all'utenza aventi ad oggetto le buone pratiche di gestione dei rifiuti.

Attiva SpA assicura l'adesione, la collaborazione e la fattiva partecipazione a iniziative di sensibilizzazione promosse da Enti pubblici, dai Consorzi di filiera o da altri enti/associazioni anche di tutela ambientale, locali o nazionali.

Attiva SpA garantisce a propria cura e spese la realizzazione e la diffusione di depliant e pieghevoli informativi, manifesti, slogan a fini pubblicitari e promozionali connessi ad attività e servizi inerenti la gestione dei rifiuti, anche mediante l'utilizzo delle proprie strutture fisse e mobili.

Attiva SpA aderisce, a sua cura e spese, a tutte le iniziative intraprese dall'Amministrazione comunale inerenti l'educazione e la sensibilizzazione dei cittadini al rispetto delle regole inerenti la gestione dei rifiuti, incluse le azioni di vigilanza e di eventuale repressione dei comportamenti scorretti in applicazione di ordinanze sindacali e/o disposizioni similari.

3. TEMPI DI ATTESA E DI RISPOSTA

I tempi medi di chiusura delle segnalazioni si differenziano a seconda del canale utilizzato dall'Utente e sono:

- 3 giorni lavorativi per segnalazioni telefoniche;
- 6 giorni lavorativi per segnalazioni via mail o via fax.

In genere, alle richieste scritte viene assicurato il riscontro mediante stesso mezzo di ricezione, mentre le richieste telefoniche vengono evase con l'esecuzione stessa dell'intervento o del servizio, senza dare alcun ulteriore riscontro.

Le richieste via mail o via fax vengono evase in tempi maggiori poiché richiedono spesso una serie di attività più complesse quali sopralluoghi o verifiche, concordate in base alle esigenze degli interessati.

Per tempo di risposta a reclami scritti o a richieste scritte di informazioni, di servizi o di interventi aggiuntivi si intende quello intercorrente tra la data di ricevimento del documento e la data di invio della risposta all'Utente, quale risultante dal protocollo di Attiva S.p.A. o dalla ricevuta del fax o di altro strumento telematico.

Per la decorrenza, si fa riferimento al giorno successivo la data di protocollo aziendale.

Se non altrimenti specificato, i tempi indicati si intendono espressi in giorni di calendario, naturali e consecutivi.

Attiva S.p.A. assicura all'utente la possibilità di effettuare segnalazioni sul servizio con modalità semplici e facilmente accessibili, attraverso:

- il numero verde gratuito 800 624 622 (attivo solo per chiamate da rete fissa con prefisso 085) o il numero 085/4308284 (raggiungibile da tutte le utenze) operativi dal lunedì al venerdì (esclusi i festivi) dalle ore 9.00 alle 12.30 e dalle ore 14.30 alle 17.30;
- il fax al numero 085/4311485;
- l'indirizzo e-mail servizioclienti@attiva-spa.it;
- l'indirizzo di posta elettronica certificata attiva-spa@pec.it;
- il sito internet istituzionale, nella sezione denominata "Segnalazioni e richieste";
- account ufficiale aziendale di Facebook "Attiva Spa Pescara";
- il servizio postale all'indirizzo via Raiale 187, 65121 Pescara;
- la consegna a mano agli uffici amministrativi di via Raiale 187;
- il dialogo diretto con l'Ufficio Relazioni con il Pubblico.

4. RECLAMI

Le violazioni dei principi ed il mancato rispetto degli standard definiti nella presente Carta dei Servizi vanno segnalate al Servizio Clienti di Attiva SpA, sito in Pescara alla via Raiale, 187 (tel.: 085/4308284; fax: 085/4311485; e-mail: servizioclienti@attiva-spa.it).

Il personale di Attiva SpA compirà gli accertamenti del caso, valuterà la fondatezza della segnalazione e le azioni da porre in essere e comunicherà le determinazioni aziendali entro 10 giorni. Se l'utente non sarà soddisfatto, potrà ricorrere alla Direzione Generale Aziendale, sita in Pescara alla via Raiale, 187 (tel.: 085/4308284, interno 31; fax: 085/4311485; e-mail: massimo.delbianco@attiva-spa.it).

Ai fini della contabilizzazione dei reclami pervenuti e quindi della rilevazione del grado di soddisfazione dell'utente, vengono considerati solamente i reclami e le lamentele ritenute giustificate pervenute nel periodo di riferimento. I reclami non giustificati vengono archiviati con le motivazioni della mancata accoglienza (es. disservizi non imputabili ad Attiva o non rientranti nel proprio contratto di servizio). Non sono prese in considerazione ai fini della contabilizzazione dei reclami le richieste di interventi aggiuntivi (oltre quelli previsti contrattualmente), di prenotazioni, di informazioni e le segnalazioni che non evidenziano un mancato rispetto di uno o più requisiti del contratto di servizio (es. abbandoni di rifiuti, mancato svuotamento di contenitori a causa della presenza di mezzi parcheggiati che ne impediscono la movimentazione in sicurezza, inaccessibilità di aree, ecc.).