

**CARTA DEI SERVIZI**  
**IMPIANTO SPORTIVO DI PIAZZA GIOVANNI XXIII**



## **Art.1 - Premessa**

La Carta dei servizi è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore.

La Carta dei servizi dell'impianto sportivo di Piazza Giovanni XXIII rappresenta un contratto tra l'amministrazione comunale che eroga il servizio pubblico e gli utenti dell'impianto sportivo.

Il principio ispiratore della Carta dei servizi è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere ed accedere agevolmente ai pubblici servizi, erogati in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed eguaglianza.

La Carta dei servizi è nel contempo:

- una guida alla fruizione dell'impianto con informazioni di carattere generale e specificazione sulle possibilità di utilizzo da parte di singoli privati (accesso libero individuale), di soggetti collettivi (associazioni sportive, scuole, ecc.);
- un mezzo di informazione circa:
  - le caratteristiche dell'impianto,
  - i servizi erogati, con i relativi standard di qualità adottati e il loro valore, la partecipazione alla valutazione della soddisfazione degli utenti, le modalità di segnalazione e reclamo;
  - i previsti miglioramenti dell'impianto e dei servizi esistenti, cioè gli "impegni e programmi" da attuare a decorrere dall'anno 2021;
- un'assunzione di responsabilità da parte dell'amministrazione comunale e del concessionario in relazione alla qualità dei servizi garantita e programmata.

La Carta dei servizi inoltre descrive i diritti e i doveri degli utenti che fruiscono dei servizi, in un'ottica di trasparenza e di partecipazione. Il confronto con le aspettative, emergenti da periodiche indagini sulla soddisfazione degli utenti e dagli eventuali reclami e suggerimenti, orienta l'amministrazione comunale ed il concessionario all'innovazione ed al miglioramento.

La Carta ha validità pluriennale. Al fine di assicurare la costante corrispondenza fra la Carta dei servizi e la realtà dell'organizzazione a cui essa fa riferimento, e qualora intervenissero modifiche sostanziali rispetto a quanto prestabilito, il documento viene periodicamente riesaminato ed aggiornato.

Anche il Comune di Ala, proprietario dell'impianto, potrà avvalersi della Carta dei servizi e degli indicatori qualitativi in essa contenuti per un puntuale riscontro sulla qualità e sul gradimento del servizio offerto dal gestore.

## **Art. 2 – Modalità gestionali dell'impianto sportivo**

Il consiglio comunale con delibera n. 14 del 20 maggio 2021 ha istituito il servizio pubblico di conduzione e gestione dell'impianto sportivo comunale sito in Piazza Giovanni XXIII e ha inoltre individuato la forma gestione del servizio pubblico nella concessione di servizi ai sensi degli art. 164 e seguenti del decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 e s.m. (codice dei contratti).

Con delibera n. 15 del 20 maggio 2021 il consiglio comunale ha inoltre approvato il regolamento comunale per la disciplina generale del servizio pubblico di conduzione e gestione dell'impianto sportivo di Piazza Giovanni XXIII.

Lo scopo principale della concessione consiste nella gestione ottimale dell'impianto sportivo per le finalità sportive, sociali e di aggregazione, in particolare gli obiettivi che si intendono raggiungere sono i seguenti:

- contenimento dei costi di gestione attraverso l'ottimizzazione degli oneri gestionali organizzativi e di coordinamento;

- disporre di un'organizzazione che attraverso il know out e le capacità del concessionario sia in grado di erogare un servizio di qualità superiore;
- garantire una maggiore flessibilità nell'utilizzo dell'impianto;
- ottimizzare la gestione degli interventi manutentivi che, in quanto soggetto unico, è in grado di gestire meglio le varie fasi delle operazioni e di coordinare le attività e gli interventi che si renderanno necessari.

L'amministrazione comunale mantiene, comunque, le funzioni di indirizzo e di controllo sull'operato del gestore nonché la titolarità nella fissazione delle tariffe.

La conduzione e gestione dell'impianto, a seguito della procedura ad evidenza pubblica, è stata affidata a \_\_\_\_\_.

### **Art. 3 – Principi fondamentali della gestione**

Nell'erogazione del servizio, il comune ed il concessionario osservano i seguenti principi:

- **Eguaglianza:** l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza e non discriminazione degli utenti per motivi di sesso, di lingua, di razza, religione e opinione politica. Con gli stessi principi è garantito l'accesso nell'impianto sportivo. L'amministrazione ed il concessionario si impegnano ad adottare le iniziative necessarie affinché siano eliminate eventuali discriminazioni o disparità di trattamento e ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili;
- **Imparzialità:** chi eroga il servizio si impegna ad informare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e ad interpretare le norme di settore e della presente Carta ai suddetti criteri;
- **Continuità:** l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni, se non per ragioni di forza maggiore, per ordine dell'autorità o per necessità tecniche del servizio. In caso di interruzione o funzionamento irregolare, chi eroga il servizio si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e al ripristino del servizio. Le impreviste interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicate agli utenti;
- **Partecipazione e trasparenza:** gli utenti hanno diritto di conoscere il funzionamento del servizio. Chi eroga il servizio garantisce e favorisce la collaborazione dei singoli utenti, delle associazioni e dei rappresentanti istituzionali. L'amministrazione cura la partecipazione alle procedure di valutazione degli standard e di vaglio dei reclami. Gli utenti hanno diritto di accesso agli atti secondo le modalità disciplinate dalla legge;
- **Chiarezza e trasparenza:** chi eroga il servizio cura la pubblicazione dei documenti che disciplinano l'erogazione del servizio e regolano i rapporti con gli utenti, inclusa la presente Carta. Nei messaggi e nei cartelli apposti presso l'impianto sportivo, anche relativi alle condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi, il personale adotta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio corretto, di sintesi e di immediata comprensione;
- **Efficienza ed efficacia:** il servizio viene erogato in modo da garantirne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità e nell'ottica del miglioramento continuo, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo; il personale dell'impianto garantisce un rapporto con gli utenti basato sulla cortesia, sulla correttezza dei comportamenti e del linguaggio e sul rispetto reciproco; agevola l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nella soddisfazione delle sue richieste e nell'adempimento degli obblighi; indica le proprie generalità e qualifiche.

### **Art. 4 – Finalità**

Il Comune nella gestione dell'impianto sportivo persegue le seguenti finalità:

- promuovere ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport;

- concorrere in modo determinante alla promozione e al potenziamento della pratica e delle attività sportive, sociali ed aggregative consentite presso l'impianto sportivo;
- assicurare alle federazioni, alle squadre ed agli atleti la disponibilità di spazi strutturati sul piano delle tecnologie, delle attrezzature, delle apparecchiature e dei materiali, tenendo conto delle vocazioni sportive locali e delle compatibilità ambientali;
- favorire il maggior coinvolgimento possibile dell'associazionismo sportivo operante nel territorio comunale e dei rappresentanti istituzionali scolastici
- promuovere manifestazioni e incontri finalizzati a rendere l'impianto sportivo luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità.

### **Art. 5 – Competenze del comune**

A seguito della concessione del servizio di gestione e conduzione dell'impianto sportivo in parola, il comune attua un servizio di controllo periodico e con criteri omogenei con riferimento agli adempimenti di competenza del concessionario come dettagliati nell'allegato A della presente Carta dei servizi.

Il Comune ha competenza per quanto riguarda la manutenzione straordinaria e l'adeguamento agli impianti in ottemperanza a specifiche normative, fatto salvo quanto rimesso alla competenza del concessionario in sede di gara. Spetta al concessionario l'onere della manutenzione ordinaria.

### **Art. 6 – Descrizione dell'impianto**

L'impianto sportivo è costituito da una palestra, una piscina coperta con due vasche, da un centro benessere, da una vasca esterna con solarium, da un locale destinato a pubblico esercizio dell'attività di somministrazione e bevande e relative pertinenze.

Gli accessi all'impianto sono garantiti da due ingressi: uno al piano terra da Piazza Giovanni XXIII ed uno al primo piano dal percorso pedonale "Quattro Vicariati".

I collegamenti tra i vari piani sono realizzati mediante idonee scale ed un impianto di ascensore.

Nella palestra, al piano terra sono presenti tre gradinate per atleti ed al primo piano una balconata per il pubblico, con accesso diretto dall'esterno e dal corridoio di 1° piano. La palestra presenta dimensioni interne di m. 20 x 36 con altezza di m. 7.50, dispone di un'area deposito per le attrezzature rimovibili con accesso diretto, due spogliatoi per atleti con relativi servizi ed uno spogliatoio per arbitri.

L'impianto natatorio dispone di due gradoni per gli atleti sul piano vasca, e di una tribuna per il pubblico con gradoni e con accesso diretto dall'esterno e dal corridoio di 1° piano. Il corpo piscina è composto di:

- vasca nuoto di dimensioni 25 x 12.50 mt. a 6 corsie, altezza da mt. 1.20 a 1.80 con il 50% della lunghezza della vasca posto ad altezza pari a 1,2 mt. al fine di consentire attività di addestramento al nuoto e attività sportivo-ricreative, quali acquagymn, acquabyke, acqua fitness, ecc.
- vasca bambini di dimensioni 8m x 8m con altezza da 0.20m a 0.80m, dotata di 2 giochi d'acqua,
- scivolo idrotubo, con partenza nella zona posta tra le due vasche.

Il centro benessere è composto di zona emozionale-wasserparadise, sauna finlandese, bagno vapore (bagno romano), cascata di ghiaccio, percorso Kneipp, vasca ricreativa-Whirpool, zona relax e zona tisaneria e spogliatoi maschili/femminili riservati agli utenti del centro benessere.

È presente un locale destinato all'esercizio dell'attività di somministrazione di bevande e pasti veloci delle dimensioni interne di 31 mq.

L'area esterna, lato sud dell'edificio, è composta da vasca esterna con zona idromassaggio, solarium lastricato, piazza nel verde e prato delimitato dal percorso "Quattro Vicariati".

L'impianto è nel suo complesso dotato di spazi attrezzati per la cassa, per locale bagnini, depositi, spogliatoi maschili e femminili, spogliatoi per personale, spogliatoi collettivi, servizi igienici divisi per maschi e femmine, gradinate per atleti e gradinate per il pubblico (al primo piano), back-office e reception a servizio sia del centro benessere che della piscina, servizi igienici per il pubblico.

Al fine di garantire la sicurezza degli alunni delle scuole che fruiscono dell'impianto sportivo durante il periodo scolastico è inibito il parcheggio delle autovetture/motocicli negli spazi prospicienti l'entrata principale dell'impianto, fatto salvo carico/scarico merci per piscina e bar. Il divieto opera dal lunedì al venerdì nell'orario 08:00/16:00.

Si rileva che presso l'impianto sono a disposizione 20 posti auto; nei pressi dell'impianto sportivo sono presenti altri parcheggi aperti al pubblico.

## Art. 7 – Tariffe

Le tariffe per l'utilizzo dell'impianto sportivo sono approvate dal comune con deliberazione giuntale.

Le tabelle delle tariffe in vigore sono esposte presso l'impianto medesimo. Ai sensi dell'art. 13 del vigente regolamento comunale per la disciplina generale del servizio pubblico di conduzione e gestione dell'impianto sportivo di Piazza Giovanni XXIII sono previste tariffe agevolate per gli utenti residenti nel Comune di Ala. L'applicazione della agevolazione tariffaria necessita dell'attestazione relativa al possesso di tale requisito che deve essere resa, dall'utente richiedente o nel caso di minori da soggetto esercente la potestà genitoriale, mediante autocertificazione ai sensi legge.

La tariffa prevista per l'ingresso dell'utenza al centro benessere è determinata nella misura massima da intendersi quale "ingresso giornaliero". Potrà essere previsto l'eventuale frazionamento orario per l'accesso dell'utenza al centro benessere. In tal caso il gestore dovrà determinare le relative tariffe tenendo conto delle agevolazioni previste per l'ingresso giornaliero e comunque in misura non superiore a questo.

### TARIFE INGRESSI INDIVIDUALI - PISCINA

		IVA compresa	
SOGGETTO	NOTE	TARIFFA STANDARD	TARIFFA AGEVOLATA
<b>ADULTO</b>	da 18 anni compiuti a 65 da compiere	€ 6,00	€ 5,50
<b>UNDER 18</b>	da 6 anni compiuti a 18 da compiere	€ 5,00	€ 4,50
<b>OVER 65 e DISABILE</b>	Over 65 (65 anni compiuti) e disabili (>=34%)	€ 5,50	€ 5,00
<b>FINO AI 6 ANNI</b>		Ingresso gratuito	
	Tariffa ingresso (adulti)	€ 7,00	€ 6,50
	Tariffa ingresso (under 18)	€ 6,00	€ 5,50
<b>TARIFE LIDO</b>	Tariffa ingresso (Over 65 e disabili)	€ 6,50	€ 6,00
<b>Valido nel periodo di apertura piscina esterna</b>	Tariffa ingresso (fino ai 6 anni)	€ 2,00	
		SOGGETTO	RIDUZIONE %
<b>RIDUZIONI FAMILY LIDO</b>	Ingresso contemporaneo nell'impianto di almeno un genitore adulto con due figli under 18 appartenenti allo stesso nucleo familiare. Per usufruire delle riduzioni è necessario attestare la composizione del nucleo mediante autocertificazione. La riduzione opera sulla relativa tariffa piena. Il genitore paga la relativa tariffa piena. Il primo figlio è considerato quello con maggiore età anagrafica per il quale si applica la relativa tariffa.	2° genitore	- 30% sulla tariffa intera
		2° figlio	
		3° figlio in poi	gratuito

## TARIFFE PER UTENZA ASSOCIATIVA E SCUOLE

### riserva ora/corsia - PISCINA -

SOGGETTO	NOTE	IVA compresa	
		TARIFFA STANDARD	
<b>Associazione o società sportiva affiliata a Federazione Italiana Nuoto</b>	Attività sportiva (agonistica e non) che ha lo scopo di organizzare, promuovere, disciplinare e diffondere le discipline acquatiche e finalizzata alla partecipazione a competizioni / natatorie	Over 18	€ 35,00
		Under 18	€ 18,00
<b>Associazione o società sportiva non affiliata a Federazione Italiana Nuoto, Enti di promozione sportiva</b>	Attività sportiva (agonistica e non) che ha lo scopo di organizzare, promuovere, disciplinare e diffondere le discipline acquatiche e finalizzata alla partecipazione a competizioni / natatorie	Over 18	€ 40,00
		Under 18	€ 20,00
<b>Istituti d'istruzione, pubblici o privati</b>	Attività di promozione ed avviamento agli sport acquatici promossa all'interno della progettazione didattica annuale.		€ 12,00

## TARIFFE INGRESSI INDIVIDUALI - CENTRO BENESSERE

IVA compresa	
<b>TARIFFA STANDARD</b>	<b>TARIFFA AGEVOLATA</b>
€ 18,00	€ 16,00

## TARIFFA ORARIA - PALESTRA

SOGGETTO	NOTE	TARIFFA STANDARD	
		Iva compresa	
Associazione o società sportiva agonistica affiliata a Federazioni nazionali di categoria, Enti di promozione sportiva	La tariffa riguarda l'utilizzo per lo svolgimento dell'attività specifica di tipo agonistico o preagonistico regolarmente costituite e registrate con sede nel comune di Ala o che comunque svolgano la propria attività in favore dei residenti nel comune di Ala	Over 18	€ 14,00
		Under 18	€ 10,00
Soggetti diversi da quelli sopra contemplati	Attività sportiva, ricreativa o amatoriale o ludica o commerciale o genericamente definita		€ 30,00

### Art. 8 – Orari

L'impianto è aperto tutti i giorni, ad eccezione delle seguenti date: 25 e 26 dicembre, 1° gennaio, Pasqua e Lunedì dell'Angelo, fatta salva la necessità di garantire l'apertura dell'impianto per manifestazioni sportive e/o istituzionali preventivamente concordate.

Tab. 1 - La reception dell'impianto è aperta nei seguenti orari:

Giorno	Apertura	Chiusura
Lunedì - domenica	9.00	19.00

Tab. 2 - L'impianto natatorio è aperto al pubblico nei seguenti orari:

Giorno	Apertura	Chiusura
Lunedì	9.00	19.00
Martedì	9.00	19.00
Mercoledì	9.00	19.00
Giovedì	9.00	19.00
Venerdì	9.00	19.00
Sabato	9.00	19.00
Domenica	9.00	19.00

Tab. 3 - La palestra è aperta al pubblico nei seguenti orari:

Giorno	Periodo invernale (16.09 – 15.06)		Periodo estivo (16.06 – 15.09)	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì - venerdì	16.00	22.00	9.00	22.00
Sabato - domenica	Per svolgimento gare/competizioni		Per svolgimento gare/competizioni	

Tab. 4 - Il centro benessere è aperto nei seguenti orari:

Giorno	Periodo invernale (16.09 – 15.06)		Periodo estivo (16.06 – 15.09)	
	Apertura	Chiusura	Apertura	Chiusura
Lunedì				
Martedì				
Mercoledì				
Giovedì				
Venerdì				
Sabato				
Domenica				

### Art. 9 – Servizi erogati

L'utente può acquistare, secondo le tariffe di cui all'art. 7, i seguenti servizi:

➤ **servizio di gestione utilizzi impianto mediante la vendita di biglietti e/o abbonamenti d'ingresso per soggetti individuali, enti, associazioni, ecc.**

Il servizio permette di acquistare il titolo di ingresso, singolo o cumulativo. Il gestore ha il compito di assicurare spazi acqua /spazi palestra, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi, tenendo conto delle varie specificità ed esigenze. Il gestore, di norma entro il mese di settembre di ogni anno, sulla base delle richieste pervenute dalle associazioni sportive redige il calendario di utilizzo della palestra e relative pertinenze, con previsione dei periodi, orari e spazi di utilizzo nonché degli oneri a carico degli utilizzatori, secondo la disciplina di cui all'art. 18 del vigente Regolamento comunale per la disciplina generale del servizio pubblico di conduzione e gestione dell'impianto sportivo di piazza Giovanni XXIII.

➤ **servizio di assegnazione spazi ludico-sportivi**

Il servizio permette di affittare ore di disponibilità dell'impianto sportivo ad utenti, associativi e individuali. L'utilizzo orario degli impianti è consentito per attività sportive, ricreative, ludiche e comunque per le attività compatibili con la destinazione dell'impianto. L'accoglimento della domanda di prenotazione avviene nel rispetto di criteri di priorità nelle assegnazioni. Le tariffe applicate includono la disponibilità dell'impianto nel suo allestimento ordinario

Il concessionario potrà svolgere attività accessorie offerte a prezzo di listino predeterminato quali:

➤ **vendita prodotti, abbigliamento e accessori piscina e fitness**

L'attività permette di acquistare i prodotti e le attrezzature di prima utilità per gli sport praticati presso l'impianto;

➤ **svolgimento corsi di attività ludico-motorie**

Il servizio permette di acquistare lezioni di attività motoria e fitness in acqua.

Vi sono infine attività accessorie offerte dal concessionario a prezzo definito a trattativa commerciale:

➤ **spazi pubblicitari e comunicazionali**

Il servizio permette di acquistare il godimento di spazi pubblicitari e comunicazionali all'interno dell'impianto sportivo da destinare alla diffusione di marchi o slogan.

➤ **servizi "extra tariffe" (non predefinibili)**

Il servizio offre attività e prestazioni non predefinibili e originate dal tipo di prenotazione o da specifiche esigenze dell'utente che prenota spazi ludico-sportivi. Detti servizi si definiscono come estranei ai servizi erogati con tariffa pubblica per la generalità dei clienti, dipendenti dal tipo di utilizzo previsto sullo spazio impianto prenotato e non rientranti tra i servizi pre-definibili: tali utilizzi sono autorizzabili in assenza di utilizzi sportivi concomitanti ricordati all'articolo 4 della presente Carta dei servizi.

**Art. 10 – Standard di qualità**

L'amministrazione comunale persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dei propri servizi. Per questo motivo individua una serie di indicatori per la verifica del livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Questi indicatori prendono il nome di "standard" e sono costruiti in modo tale da permettere agli utilizzatori di verificare il livello di qualità offerto, mettendo a confronto quanto promesso dagli standard stessi e quanto effettivamente offerto.

<b>Servizi essenziali</b>	<b>Standard di qualità</b>
Domande di utilizzo stagionale della palestra / piscina da parte di società / associazioni	Risposta a cura del concessionario entro il 31 luglio di ogni anno per l'anno sportivo che inizia a settembre dello stesso anno.
Domande di utilizzo temporaneo / occasionale della palestra / piscina da parte di società / associazioni	Risposta entro 15 giorni dalla presentazione della richiesta al concessionario
Richieste individuali di iscrizione laddove è previsto l'accesso del singolo utente	Evasione della pratica immediata di competenza del gestore
Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento	Interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 5 giorni, salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave che pregiudica la sicurezza.
Servizio apertura, vigilanza e controllo dell'impianto	Rispetto degli orari di apertura dell'impianto. Presenza di personale e/o di recapiti telefonici da contattare per qualsiasi necessità esposti in opportuna bacheca all'ingresso.
Rapporto con gli utenti: Comunicazioni	Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet e i social network, che mediante la distribuzione di materiale pubblicitario come volantini e locandine, l'informazione tramite canali radio e giornali.
Rapporto con gli utenti: Informazioni ed ascolto	L'ascolto degli utenti avverrà mediante: - analisi di tutti i suggerimenti e delle segnalazioni che evidenziano il mancato rispetto degli impegni previsti nella Carta dei servizi; - effettuazione di indagini periodiche di gradimento del servizio; - verifica del rispetto degli impegni previsti dalla Carta dei servizi.
Servizio di assistenza bagnanti/istruttori	Presenza a bordo vasca a norma di legge di assistenti bagnanti professionali, in numero almeno pari a quello previsto dalla normativa e con brevetto valido per l'anno in corso e aggiornamento professionale periodico.  Possesso per ciascun istruttore/allenatore del titolo valido per l'anno in corso rilasciato dalle istituzioni competenti e aggiornamento professionale periodico.
Servizio di pulizia	I passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate, comunque



	<p>devono essere garantiti:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- pulizia generale quotidiana di tutti gli ambienti con riprese secondo necessità;</li> <li>- specifica pulizia di servizi igienici e docce almeno 2 volte di cui una prima dell'apertura;</li> <li>- pulizia del piano vasca mattutina con ripetute riprese;</li> <li>- disinfezione del piano vasca a cura degli assistenti bagnanti con trattamento antimicotico e antiverruche tre volte a settimana.</li> </ul>
Qualità dell'acqua, dell'aria e luminosità dell'impianto	<p>I valori rientrano nelle soglie di riferimento (parametri fisico-chimici e micro-biologici). Effettuazione di controlli del PH e disinfezione dell'acqua, mantenimento costante dei livelli di cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge.</p> <p>Rispetto delle vigenti normative igienico-sanitarie riferite ai centri sportivi ed agli impianti natatori.</p> <p>Rispetto dei parametri fisico-chimici e micro-biologici dell'acqua delle vasche.</p> <p>Mantenimento costante dei livello del cloro, PH e nitrati entro l'intervallo definito per legge (cloro libero: 0.6 – 1.5 ppm; Ph 6.5 - 7.5).</p> <p>Effettuazione di controlli dei valori di cloro libero, Ph e nitrati 6 volte al giorno a cura degli assistenti bagnanti.</p> <p>Temperatura acqua delle vasche compresa nei valori di legge (vasca grande coperta: 27° - 31°; vasca piccola coperta: 29° - 33 °; vasca all'aperto 20°- 30°); viene effettuato un controllo ogni due ore a cura degli assistenti bagnanti.</p> <p>Analisi fisico-chimica e microbiologica dell'acqua delle vasche a cura dell'autorità competente e di una ditta specializzata incaricata dal gestore per verificare il rispetto dei parametri fissati dalla legge</p>
Servizio manutenzione aree verdi	La manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate
Servizio bar	Orario di apertura e chiusura concomitante con l'orario di utilizzo al pubblico dell'impianto.
Servizio sicurezza impianti	Costante aggiornamento della documentazione tecnica di valutazione dei rischi per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori. Previsione, secondo la normativa vigente, di modalità di tutela della privacy all'interno dell'impianto, sia con riferimento alla eventuale predisposizione di impianti per la video sorveglianza, che all'esclusione dell'introduzione di apparecchiature foto/video nei locali dove vengono offerti i servizi all'utenza. In tale ultimo caso e solo per eventi/manifestazioni sportive al gestore compete la preventiva autorizzazione.
Servizio informazioni /Reception	<p>Le modalità e i tempi di utilizzo dell'impianto sono consultabili nella Carta dei servizi. Il concessionario fornisce ulteriori informazioni sulle attività dallo stesso organizzate</p> <p>Formazione interna di comunicazione con l'utenza per la reception/addetto alla cassa.</p>
Servizio ricezione segnalazioni (reclami, lamentele, suggerimenti/proposte)	<p>E' attivo il servizio di ricezione delle segnalazioni (reclami, lamentele suggerimenti/proposte) e segnalazioni varie via telefono e/o e-mail.</p> <p>Copia del reclamo, segnalazioni varie è trasmessa a cura del servizio comunale competente al concessionario che eroga il servizio.</p> <p>Il comune garantisce una risposta entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo/segnalazione.</p>

Gli standard di qualità programmati sono invece identificati dagli “impegni e programmi” si riferiscono ai miglioramenti dell'impianto. L'adempimento degli impegni e programmi viene attuato dal comune e dal concessionario, ciascuno per la parte di propria competenza.

Impegni e programmi	Descrizione
---------------------	-------------

Creazione di un sistema di rilevazione degli accessi	Si intende realizzare nel corso del 2022 un sistema di rilevazione degli accessi e recessi allo scopo di monitorare il controllo dei flussi di entrata/uscita presso la piscina e il centro benessere.
--	--

Gli standard di qualità attuali e programmati vengono aggiornati ogni qualvolta ciò si renda necessario, previa verifica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato alle esigenze dell'utenza.

### **Art. 11 – Valutazione del servizio e soddisfazione dell'utente**

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario dell'amministrazione comunale per costruire nuove relazioni di fiducia e di comunicazione, per sviluppare la cultura della qualità e del miglioramento continuo, contribuendo attivamente alla valutazione in merito all'applicazione della Carta e al miglioramento continuo dei servizi offerti.

La qualità dei servizi che si esplicita negli standard di qualità è monitorata dal comune con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati richiesti al concessionario e la raccolta e l'elaborazione delle segnalazioni (reclami, lamentele, suggerimenti/proposte) (secondo il modulo allegato sub. lett. B)

A tale scopo è attivo presso il servizio attività culturali, sport e turismo il numero telefonico 0464 674068 in orario di ufficio; le segnalazioni (reclami, lamentele, suggerimenti/proposte) possono essere inoltrate anche tramite e-mail all'indirizzo [cultura@comune.ala.tn.it](mailto:cultura@comune.ala.tn.it).

Il reclamo, ossia il mancato rispetto di un impegno previsto nella Carta dei servizi, deve essere formulato per iscritto, direttamente dall'utente che ha utilizzato il servizio ed essere inviato entro 15 giorni dalla data dell'accaduto oggetto di insoddisfazione. Dovrà contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il fatto materiale, il problema ed ogni informazione utile per facilitare l'accertamento di quanto segnalato.

Le segnalazioni (reclami, lamentele, suggerimenti/proposte) pervenuti saranno comunicati a cura del servizio comunale al concessionario.

Il Comune assicura risposta scritta entro un periodo massimo di venti giorni. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita e prolungata analisi, entro 20 giorni sarà inoltrata all'utente una lettera interlocutoria nella quale si spiegano le ragioni della necessità di sospensione dei termini per il riscontro al reclamo e si stabilisce un ulteriore termine per soddisfare l'istanza.

Il Comune si impegna a rilevare e conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ("*Customer satisfaction*") in relazione ai servizi proposti. Allo scopo, predispone dei questionari da far compilare ad un campione significativo e rappresentativo di utenti, in forma anonima, in cui viene richiesta la "qualità percepita" e "qualità attesa" e dall'utente, il cui rapporto determina il grado di soddisfazione (c.d. *Customer satisfaction*) in relazione al singolo servizio e fornisce importanti elementi al fine del miglioramento e dello sviluppo della qualità dell'impianto.

Il calcolo della *Customer satisfaction*, rapporto tra la qualità percepita e la qualità attesa, viene eseguito dal comune ricorrendo all'elaborazione delle risposte fornite dal campione significativo e rappresentativo della popolazione di utenti che frequentano l'impianto natatorio. Tale metodo di ricorso al "campionamento", consente la rilevazione di un carattere statistico qualitativo "significativo" su una porzione ridotta, campione significativo e rappresentativo, anziché sulla popolazione totale, per ottenere tramite le tecniche dell'inferenza (o induzione statistica) le stesse informazioni conseguibili con l'indagine totale.

### **Art. 12 – Obblighi dell'utente**

L'utente deve rispettare il regolamento interno d'uso che sarà adottato dal concessionario, contenente anche le norme di comportamento da seguire. Copia del regolamento sarà in visione all'interno dell'impianto in più punti.

È onere di ciascuna società e/o associazione sportiva, oltreché vigilare sull'osservanza ed il rispetto da parte dei propri atleti delle disposizioni contenute nel regolamento interno adottato dal concessionario e delle normative previste per gli Organizzatori di eventi, assicurare la presenza nel corso delle gare di una persona formata all'utilizzo del dispositivo salvavita.

E' fatto divieto, per la tutela della privacy degli utenti, l'ammissione all'interno dell'impianto di fotografi, cine e tele-operatori, salvo autorizzazione scritta rilasciata dal comune, o durante le manifestazioni sportive e lo svolgimento di corsi di nuoto scolastici.

## **Recapiti e orari da ricordare**

### **Comune di Ala – Servizio attività culturali, sport e turismo**

Piazza San Giovanni, 1 – Ala (TN)

telefono 0464 674068

mail: [cultura@comune.ala.tn.it](mailto:cultura@comune.ala.tn.it)

orario al pubblico: Lun - Ven 9.00 – 12.30

### **Concessionario della gestione dell'impianto sportivo**

ditta \_\_\_\_\_

telefono \_\_\_\_\_

mail: \_\_\_\_\_

### **Attività di controllo da parte del Comune**

A seguito dell'affidamento a terzi mediante concessione del servizio di conduzione e gestione dell'impianto sportivo in parola, il Comune attua un servizio di controllo periodico e con criteri omogenei affinché le verifiche siano funzionali al mantenimento degli adempimenti di competenza del concessionario.

Il rispetto degli obblighi previsti in concessione vengono condotti dal Comune nei seguenti ambiti: controllo amministrativo, controllo tecnico e controllo contabile.

#### **Controllo amministrativo**

Il controllo amministrativo sarà effettuato sulla base dei seguenti punti:

- utilizzo dell'impianto: la verifica consiste nell'accertare che il concessionario conduca e gestisca la struttura, i beni e le attrezzature esclusivamente per ambito di destinazione; inoltre, verifica che l'utilizzazione dell'impianto avvenga in modo conforme alle finalità della concessione, nonché alle finalità pubbliche dell'impianto.
- applicazione delle disposizioni di legge e dei regolamenti del Comune: controllo circa l'osservanza delle disposizioni di legge e dei regolamenti comunali applicabili alla natura dell'impianto ed all'esercizio delle attività svolte nello stesso;
- erogazione servizi all'utenza: si accerta che il concessionario:
  - supporti l'organizzazione di iniziative e manifestazioni patrocinata dal Comune;
  - consenta la presenza di pubblico in occasione di manifestazioni sportive;
  - consenta l'uso gratuito, nei tempi e nei luoghi prestabiliti, dell'impianto all'Istituto Comprensivo di Ala;
  - gestisca i rapporti con l'utenza prevedendo anche la raccolta di moduli di segnalazione (reclami, lamentele, suggerimenti/proposte);
  - sorvegli e vigili le attività svolte nell'impianto con idoneo e adeguato personale;
- pubblicità commerciale: accerta che il concessionario, nell'esporre forme di pubblicità all'interno dell'impianto, sia munito delle autorizzazioni necessarie e rispetti le prescrizioni regolamentari e leggi vigenti;
- assicurazioni di responsabilità civile verso terzi: accerta che il concessionario abbia stipulato polizza assicurativa RC secondo le disposizioni previste in sede di gara per gli obblighi assunti nella gestione dell'impianto; verifica che copia della polizza assicurativa sia stata consegnata al Comune e ogni anno il reinvio del rinnovo;
- applicazione tariffe comunali: verifica che presso l'impianto siano esposti, e ben visibili agli utenti, appositi cartelli con l'indicazione delle tariffe deliberate dall'amministrazione comunale per l'uso degli impianti;
- danni alla struttura: accerta le cause dei danni e definisce le relative soluzioni di sistemazione;
- omologazioni: verifica del mantenimento e del rinnovo delle necessarie omologazioni agonistiche delle strutture adibite alla pratica sportiva.

#### **Controllo tecnico**

Il controllo tecnico sarà effettuato sulla base dei seguenti punti:

- pulizia e igiene: verifica che l'impianto, i locali e i servizi frequentati da atleti e pubblico siano costantemente mantenuti puliti;

- norme in materia di sicurezza: accerta che lo svolgimento di qualsiasi attività sia subordinata al rispetto delle norme di sicurezza, del piano di sicurezza ed evacuazione, delle prescrizioni normative/autorizzatorie vigenti;
- manutenzioni: ai fini della perfetta agibilità e buona conservazione dell'impianto, verifica che il concessionario, in conformità a quanto previsto nel contratto di concessione, faccia fronte ad ogni intervento di manutenzione ivi indicato;
- conservazione dell'impianto: accerta che, come indicato nel contratto, sia rispettato il divieto di realizzazione infrastrutture senza la preventiva autorizzazione del Comune;
- inventario beni comunali e stato di consistenza dell'impianto: accerta che ogni variazione sia comunicata al Comune.

### **Controllo contabile**

Il controllo contabile sarà effettuato sulla base dei seguenti punti:

- presentazione, a richiesta del comune, della documentazione relativa alla contabilità di ogni movimento in entrata ed in uscita secondo le principali voci di entrata e uscita previste nel capitolato di gara.

**Modulo per reclami / segnalazioni (\*)**

Nome e cognome:

Recapiti per comunicazione risposta: recapito telefonico

mail:

Trasmissione al servizio comunale: ☐ RECLAMO  
☐ LAMENTELA  
☐ SUGGERIMENTO/PROPOSTA

Presentato in qualità di:

☐ atleta

☐ genitore

☐ utente

☐ associazione

☐ altro

Area di interesse:

- ☐ pulizia
- ☐ orari al pubblico
- ☐ servizi
- ☐ carenza di informazioni
- ☐ rapporti con il concessionario
- ☐ altro

Descrizione:

---

---

---

---

---

---

Data,

firma

(\*) E' richiesta la compilazione di ogni campo previsto nel modulo al fine di poter ricevere risposta rispetto al reclamo/segnalazione trasmesso.

L'utente è informato, ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679, che i dati personali raccolti saranno trattati secondo quanto stabilito nell'Informativa trattamento dati utenti Servizio Attività Culturali, sport e turismo, disponibile al link: <https://www.comune.ala.tn.it/Privacy/Informativa-trattamento-dati-Servizio-attivita-culturali>