



COMUNE DI RIVA DEL GARDA



ALTOGARDA PARCHEGGI E MOBILITA' SRL

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

SERVIZIO PUBBLICO
PISCINA COMUNALE "ENRICO MERONI"

www.piscinacomunaleriva.it

INTRODUZIONE

Il Comune di Riva del Garda con deliberazione consiliare dd. 14.05.1984 n. 1090, ha attivato il servizio pubblico della piscina comunale coperta presso il centro natatorio "Enrico Meroni".

Il Consiglio Comunale di Riva del Garda con deliberazione di data 18.07.2018 n. 156 ha determinato di provvedere, ai sensi dell'art. 49 della Legge regionale 3 maggio 2018, n. 2 - Codice degli Enti Locali della Regione Autonoma Trentino-Alto Adige - alla gestione del servizio pubblico a domanda individuale relativo alla piscina comunale coperta "Enrico Meroni" nella forma dell'affidamento "in house", con decorrenza dalla data di esecutività del citato provvedimento e fino a revoca, avvalendosi della società comunale Altogarda Parcheggi e Mobilità srl (A.P.M. Srl) società a totale partecipazione pubblica del Comune di Riva del Garda.

Il Comune di Riva del Garda mantiene la funzione di indirizzo e di controllo e la definizione delle tariffe.

Con la Carta dei servizi il Comune e A.P.M. srl si presentano ai cittadini e - mentre li informano sull'attività svolta - si assumono l'impegno di mantenere elevati i livelli di qualità nel servizio reso. Per questo, la Carta intende garantire, innanzitutto, un servizio trasparente e rendere chiari, tanto agli utenti quanto a chi gestisce, una serie di diritti e di doveri reciproci. La Carta dei servizi, dunque, vuole essere uno strumento di informazione e di provocazione alla responsabilità - visto che, tra l'altro, individua degli indicatori "standard di qualità" che possono essere oggetto di apprezzamento e di controllo da parte degli utenti e degli operatori - oltre che di stimolo all'innovazione. Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante per gli utenti e, soprattutto, per l'azione amministrativa e per l'attività degli operatori, che sono vincolati al loro rispetto.

La Carta informa i cittadini sull'attività svolta secondo gli standard dichiarati e rappresenta lo strumento diretto per far conoscere la struttura e l'impianto, mentre il "Regolamento della piscina comunale", disponibile e visibile a tutti all'ingresso della piscina stessa, costituisce la somma delle regole che il Comune e il gestore chiedono di rispettare a tutti coloro che frequentano la Piscina Comunale.

Attraverso la Carta il cittadino potrà, sulla base delle proprie esperienze, apportare suggerimenti o indicazioni utili per il miglioramento del servizio stesso.

Nel seguito, e per brevità, saranno utilizzati i termini "impianto", per indicare il complesso natatorio; "società", per intendere il soggetto a cui l'impianto è stato affidato in house dal Comune; "servizi" per indicare le attività necessarie affinché l'impianto possa funzionare al meglio, così che gli utenti ne possano trarre la massima soddisfazione.

FINALITÀ

La gestione della piscina è affidata alle capacità organizzative ed imprenditoriali della Società che dovrà svilupparle perseguendo l'equilibrio economico finanziario delle attività, per ottenere un miglior rapporto costo/benefici nella gestione ed utilizzo dell'impianto al fine di:

- assicurare un sistema gestionale di conduzione e manutenzione della piscina coerente con le linee di indirizzo dell'Amministrazione comunale, al fine di promuoverne l'utilizzo da parte di tutti i cittadini e favorire lo sviluppo della pratica sportiva quale fattore di crescita, benessere psico-fisico, interazione, partecipazione alla vita sociale, tolleranza, accettazione delle differenze e rispetto delle regole;
- realizzare una gestione unitaria e di natura pubblica che permette di monitorare costantemente e senza interessi di parte l'andamento del servizio garantendo efficienza ed economicità nella gestione, assicurando il livello della qualità dei servizi

erogati, soprattutto in termini di qualità percepita, e la conseguente capacità di adattamento alle mutate esigenze della città e del territorio;

- offrire e garantire la possibilità di:
 - praticare attività natatorie destinate al pubblico e alle Associazioni sportive;
 - frequentare corsi di acquaticità, ludico-ricreativi, etc.;
 - organizzare gare sportive e manifestazioni.

PRINCIPI FONDAMENTALI

A.P.M. srl, in collaborazione con gli enti e le associazioni che nella piscina operano ed opereranno, si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

eguaglianza dei diritti: le regole riguardanti i rapporti tra gli utenti, servizi pubblici e accesso a tale servizio sono uguali per tutti; nella prestazione dei servizi non può essere compiuta alcuna distinzione tra gli utenti per motivi riguardanti il genere, l'etnia, le condizioni fisiche, sociali ed economiche, le opinioni politiche. Il gestore adotta tutte le iniziative necessarie a garantire la continua ed effettiva attuazione di tale principio;

imparzialità: tutti coloro che usufruiscono dei servizi devono essere trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto della giustizia. A tale scopo non solo il Comune, ma anche il gestore deve valutare con attenzione i bisogni manifestati dagli utenti, singoli o associati;

regolarità: deve essere assicurata la continuità e la regolarità del servizio, grazie anche ad un calendario che tenga conto delle esigenze degli utenti e dei tempi necessari per assicurare la massima funzionalità delle strutture;

diritto di scelta: deve essere garantito il diritto di scelta tra i soggetti che accedono al servizio (inteso sia come pluralità di associazioni cui è concesso di svolgere attività sia come pluralità di formule di abbonamenti);

partecipazione: deve essere favorita e promossa la partecipazione dell'utente alla erogazione dei servizi ed alla fruizione dell'impianto. Per tutelare il proprio diritto alla corretta e puntuale erogazione del servizio, oltre che favorire la collaborazione con la società incaricata della gestione, l'utente è invitato a proporre suggerimenti, formulare osservazioni, chiedere informazioni e presentare reclami;

efficacia ed efficienza: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficacia e l'efficienza, assicurando il rispetto degli standard di qualità previsti e garantendo la più conveniente utilizzazione delle risorse impiegate.

DESCRIZIONE DELL'IMPIANTO

La Piscina Comunale "Enrico Meroni", situata nel quartiere Rione 2 giugno, è una piscina coperta, con caratteristiche tecnologiche avanzate per offrire un servizio sempre migliore agli utenti.

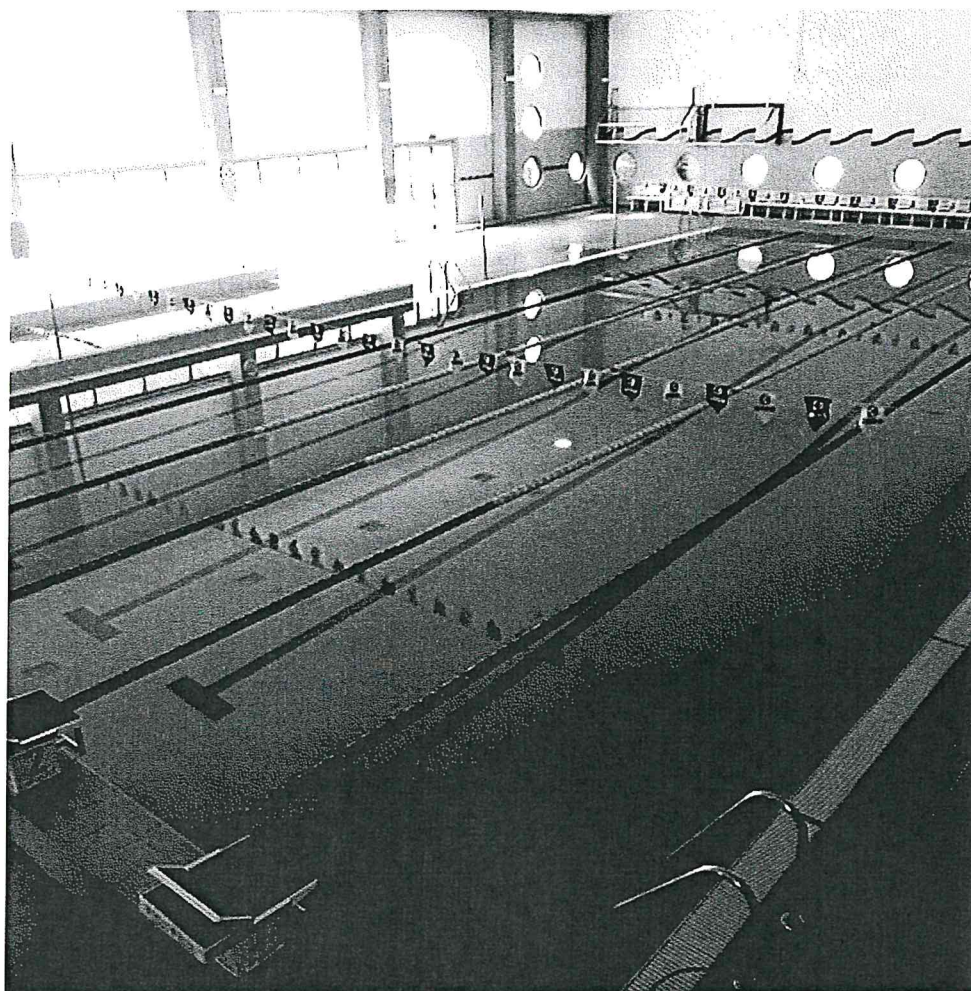
Le caratteristiche principali dell'impianto consistono nella presenza di due vasche: una per l'attività natatoria e una per l'attività didattica.

La vasca principale ha dimensioni pari a m 25,00 x m 12,5 (312,5 mq) con profondità variabile da m 1,20 a m 2,30 (volume d'acqua 546 mc) e numero sei corsie. La vasca minore invece ha dimensioni pari a m 12,00 per m 4,00 (48 mq) con profondità m 1,00 (volume d'acqua 48 mc).

L'impianto è conforme alle norme CONI per l'esercizio dell'attività agonistica e non agonistica.

L'impianto è classificato, ai sensi del Decreto del Presidente della Provincia di Trento 8 giugno 2009, n. 9-11/Leg: **piscina di categoria A gruppo A.1.**

L'Impianto è iscritto all'anagrafe provinciale degli impianti natatori di Trento con il nr. 022153/a1/7 con protocollo di data 27/07/2018 numero 116802.



Capienza

- capienza in vasca principale: massimo 125 bagnanti;
- capienza in vasca didattica: massimo 24 bagnanti;
- posti a sedere per il pubblico: n. 160 su tribune fisse.

Dotazione

- sei corsie con relativi blocchi partenza;
- palestra;
- infermeria;
- impianto di diffusione sonora;
- impianto di allarme e antintrusione;
- spogliatoio disabili a piano terra;
- sollevatore per ingresso in acqua per utenti con disabilità motorie.

L'Impianto consente agli sportivi e agli atleti con disabilità motoria l'accesso diretto alla vasca.

In orario di apertura dell'Impianto e durante l'attività corsistica e di allenamento sportivo è sempre possibile per il pubblico accedere agli spalti ed assistere alle attività svolte in vasca.

A disposizione dei bagnanti:

- spogliatoi;
- docce;
- armadietti per custodire oggetti personali;
- phon;
- servizi igienici.

Altre dotazioni:

- defibrillatore semiautomatico (DAE)

Servizi aggiuntivi:

- distributori di bevande calde, fredde e snack;
- possibilità per l'utente che ne faccia richiesta di avere fattura fiscale.

DESCRIZIONE E DESTINATARI DEL SERVIZIO

Destinatari del servizio sono

- la popolazione scolastica;
- gli utenti del nuoto libero;
- i fruitori delle attività coordinate rivolte a corsi di acquaticità e/o nuoto, attività per il benessere psico fisico e di fitness acquatico e di tutte le attività finalizzate ad una compiuta formazione umana e sociale delle persone, al loro sviluppo fisico e motorio ed al mantenimento o al recupero della condizione psicofisica;
- le associazioni sportive che svolgono attività agonistiche ed amatoriali nelle varie discipline acquatiche;
- gli enti che promuovono interventi di tipo rieducativo riabilitativo, fisioterapico e di intrattenimento rivolti alle disabilità attraverso servizi di riabilitazione in piscina.

In tale contesto la Società organizza:

- le attività finalizzate allo sviluppo del nuoto nell'età evolutiva con particolare riguardo ai ragazzi che frequentano le scuole;
- l'attività didattica natatoria;
- le attività formative, ricreative e del tempo libero e offre supporto logistico per quelle sportive agonistiche.

Presso la Piscina Comunale "Enrico Meroni" sono praticabili le seguenti attività:

- a) nuoto libero;
- b) corsi di nuoto e attività natatorie varie: accessibili alle scuole ed agli istituti scolastici e a tutti gli utenti;
- c) attività sportiva riservata alle Società sportive affiliate a:
 - Federazione Italiana Nuoto (FIN): nuoto libero, nuoto sincronizzato, pallanuoto, salvamento;
 - Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquee (FIPSAS): apnea, utilizzo delle bombole, salvamento subacqueo;
 - Federazione Italiana Sport Disabili;
 - Federazione Italiana Triathlon;
 - Centro Sportivo Italiano (CSI): nuoto, pallanuoto;
 - Altri Enti di promozione sportiva affiliati al CONI praticanti le attività natatorie.

La suddivisione degli spazi acqua per l'uso degli impianti per lo svolgimento di attività sportiva di Enti di Promozione Sportiva, le Federazioni sportive riconosciute dal CONI, Società Sportive Dilettantistiche e Associazioni sportive dilettantistiche regolarmente costituite ed affiliate alla Federazione Italiana Nuoto è stabilita dalla Società, attraverso un

calendario stagionale in base alle istanze raccolte entro il termine che sarà adeguatamente pubblicizzato.

Gli spazi acqua sono assegnati, prioritariamente, ai sopra citati soggetti sportivi, formalmente costituiti, con sede sociale nel Comune di Riva del Garda o, significativamente presenti nel territorio comunale per storia, attività, cultura sportiva e rappresentatività della base associativa.

Durante le ore di nuoto libero, l'Impianto garantisce la presenza di 1 assistente bagnanti, oltre ad assicurare il rispetto delle norme CONI e della Conferenza Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 inerenti, in particolar modo, la temperatura e la pulizia dell'acqua.

La società e il personale in servizio presso l'impianto curano inoltre l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso:

- a) il corretto funzionamento della struttura dal punto di vista igienico sanitario e della sicurezza degli utenti;
- b) il rispetto dei requisiti igienico-ambientali previsti dalla normativa vigente;
- c) la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- d) il corretto funzionamento degli impianti (centrale idrica ed impianti di trattamento dell'acqua, centrale termica ecc.) attraverso anche l'attivazione di richieste di intervento a ditte specifiche;
- e) un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge.

I RAPPORTI CON GLI UTENTI

Il personale in servizio nell'impianto è tenuto a trattare gli utenti con attenzione e disponibilità verso le loro esigenze, nonché con rispetto e cortesia, ad agevolarli nell'esercizio dei loro diritti e nel rispetto dei loro obblighi.

La Società ha il compito di assicurare spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguata alle varie categorie d'utenza tenendo conto dei bisogni legati ad età, condizioni sociali, stato di salute e provenienza geografica.

OBBLIGHI DELL'UTENTE

L'utente deve rispettare il regolamento d'uso della piscina collocato all'ingresso presso l'impianto e le disposizioni operative che la Società assumerà per garantire le migliori condizioni di fruibilità del servizio, le norme di comportamento da seguire e alcune indicazioni utili per usufruire al meglio dell'impianto e delle attrezzature in dotazione (armadietti, attrezzi, ecc.).

MODALITÀ DI ACCESSO

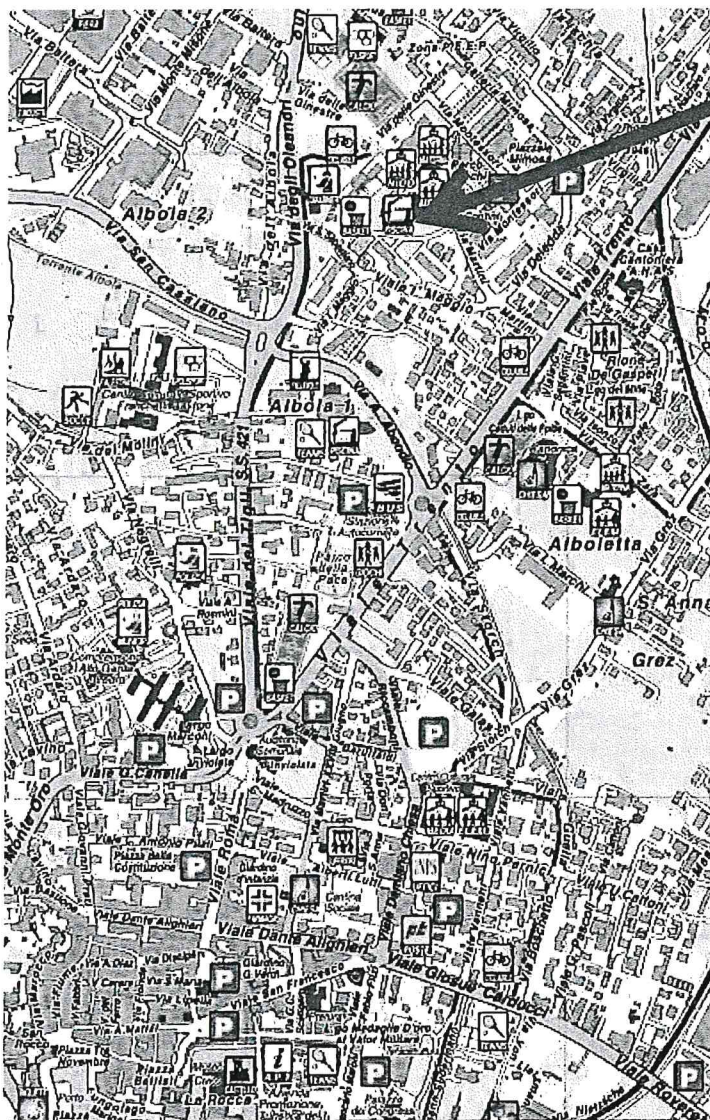
La piscina è situata in P.zza Maria Contini n. 5, nei pressi dell'Istituto Scolastico "Luigi Pizzini" ed è facilmente raggiungibile sia in auto sia con i mezzi pubblici. L'accesso può avvenire sia da Viale degli Oleandri (direzione Varone presso Centro Cesare Malossini), sia da Viale Trento, deviando al semaforo per Via Archimede Martini).

Nelle vicinanze esistono numerosi parcheggi.

Per le persone con disabilità motoria esistono parcheggi e percorsi sbarrierati.

I ragazzi di età inferiore ai 11 anni non possono accedere alla piscina se non accompagnati da persone maggiorenni che se ne assumano la responsabilità.

Al fine di garantire la sicurezza e le qualità del servizio, il personale dell'Impianto ha precise disposizioni per svolgere regolarmente controlli sull'utenza ed intervenire in caso di necessità.



Orari di apertura dell'Impianto:

Lunedì	8.30 – 21.30
Martedì	7.00 – 21.30
Mercoledì	8.30 – 21.30
Giovedì	8.30 – 21.30
Venerdì	7.00 – 22.30
Sabato	8.30 – 20.30
Domenica	15.30 – 20.30

Orari riservati all'attività sportiva e/o ai corsi di nuoto:

Da lunedì a giovedì	16.30 – 19.30
Venerdì	16.30 – 22.30

Orari di apertura per nuoto libero:

Lunedì	8.30 – 16.30 19.30 – 21.30
Martedì	7.00 – 16.30 19.30 – 21.30
Mercoledì	8.30 – 16.30 19.30 – 21.30
Giovedì	8.30 – 16.30 19.30 – 21.30
Venerdì	7.00 – 16.30
Sabato	8.30 – 20.30
Domenica	15.30 – 20.30

Nell'orario di apertura per il nuoto libero sono sempre garantite tre corsie disponibili. L'orario di apertura settimanale è di 86h, fatte salve eventuali chiusure per giorni festivi o manifestazioni comunicate presso la struttura e sul sito internet.

Alla reception dell'Impianto è assicurata la presenza costante di un operatore per fornire informazioni durante l'orario di apertura.

Accesso per le attività organizzate dalle Società Sportive:

L'utente interessato a seguire attività organizzate dalle Società deve rivolgersi alle segreterie delle stesse o prendere visione di comunicati esposti nelle bacheche presenti presso l'Impianto.

MODALITÀ DI PAGAMENTO

Per accedere all'Impianto occorre recarsi presso la reception e munirsi di titolo di accesso delle seguenti tipologie: singolo ingresso, abbonamento, corso di nuoto o attività ludico-ricreativo (previa compilazione di una scheda identificativa) con possibilità di pagamento in contanti o bancomat.

Per agevolare la registrazione è opportuno venire dotati di tessera dei servizi.

Le tariffe in vigore sono affisse all'ingresso dell'impianto presso l'apposita bacheca, nonché visionabili sul sito internet della Società gestore, al seguente indirizzo:

www.piscinacomunaleriva.it

Al momento del pagamento del biglietto di ingresso, l'utente è automaticamente provvisto di copertura assicurativa per il caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto.

INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

La Società assicura la piena informazione agli utenti circa le modalità di erogazione del servizio ed in particolare:

- fornisce, nelle forme più chiare, più complete ed efficaci, ogni utile informazione sulle attività svolte;
- rende noti agli utenti, tramite cartelli, tabelle illustrative ed opuscoli, chiari e facilmente leggibili, le tariffe, gli orari e i tipi di attività svolte nell'impianto;
- mette a disposizione di chiunque ne faccia richiesta gli esiti delle verifiche compiute sul rispetto degli standard di erogazione dei servizi
- informa tempestivamente gli utenti, nelle forme più chiare, complete ed efficaci, circa ogni eventuale variazione delle modalità di erogazione dei servizi rispetto a quelle programmate, tramite comunicati agli organi di informazione locale; pubblicazione sul sito internet; cartelli informativi all'interno dell'impianto o ogni altro strumento utile.

Il calendario della programmazione sportiva, articolato secondo le diverse categorie di utenza, è disponibile alla reception.

Le informazioni sui servizi offerti dalla Piscina Comunale "Enrico Meroni" possono essere reperite con le seguenti modalità:

modalità di accesso	indirizzi di riferimento numeri di telefono	orari
di persona	presso l'impianto p.zza Maria Contini n. 5	In orario di apertura dell'impianto (*)
telefono	presso l'impianto 0464 755098 presso la sede APM 0464 557675	
fax	presso la sede APM 0464 562640	
mail	piscina@altogarda-parcheggi.it	
siti utili	www.piscinacomunaleriva.it www.comune.rivadelgarda.tn.it	

(*) fatte salve eventuali chiusure per giorni festivi comunicati presso la struttura e sul sito internet.

Gestore titolare della Piscina

Altogarda Parcheggi e Mobilità srl
38066 Riva del Garda (Tn) - Via C.H. von Hartungen n. 4

Responsabile della Piscina

Amministratore Unico Altogarda Parcheggi e Mobilità srl
ing. Pierluigi Bagozzi

STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

La società Altogarda Parcheggi e Mobilità srl, di concerto con l'Amministrazione Comunale di Riva del Garda, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti, ha individuato alcuni indicatori "standard" che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Sicurezza dei bagnanti	Presenza di assistenti bagnanti	Presenza di almeno 1 assistente bagnanti a bordo vasche
Disponibilità spazio per l'attività natatoria	Nuotatori presenti nelle vasche	Capienza vasca principale: 125 bagnanti max Capienza vasca piccola: 24 bagnanti max
Qualità dell'acqua	Parametri fisico-chimici	Valori che rientrano nelle soglie di riferimento (*)
Pulizia dell'impianto	Pulizia delle vasche	Intervento quotidiano
	Pulizia bordo vasche	Almeno 1 intervento al giorno
	Pulizia spogliatoi, docce e wc	Almeno 2 volte al giorno (1 la domenica)
	Pulizie tribune	Almeno 2 volte la settimana

(*) i valori soglia dei parametri fisico-chimici sono stabiliti dall'accordo Stato Regioni del 16 gennaio 2003, recepiti dalla deliberazione della Giunta provinciale di Trento n. 2135 del 29 agosto 2003.

La garanzia della qualità del servizio

Per assicurare la piena funzionalità dell'Impianto e delle sue dotazioni, la Società Altogarda Parcheggi e Mobilità si è dotata di un sistema organizzativo efficace che sorveglia in particolare i seguenti aspetti:

- La **pulizia** di tutto l'Impianto e in particolare della vasca, degli spogliatoi, delle vie di accesso e degli spazi per il pubblico è svolta da personale qualificato interno alla società;
- Il **monitoraggio** della **qualità dell'acqua** è realizzato in tempo reale da un sistema automatizzato con verifiche eseguite ogni due ore dal personale addetto, in conformità ad uno scrupoloso piano di controllo;
- La **manutenzione** delle infrastrutture e degli impianti tecnologici è effettuata secondo un articolato piano di manutenzione;

- Il **personale** dell'Impianto è qualificato per eseguire tutte le operazioni necessarie per il controllo tecnico, la sorveglianza del servizio e la gestione di eventuali emergenze.

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Con riferimento agli standard ed ai servizi offerti è garantito agli utenti il diritto di presentare reclami, osservazioni o suggerimenti nel caso si riscontrino livelli di qualità inferiori a quelli previsti che potranno essere inoltrati attraverso l'apposito modulo presso la reception. Sia le segnalazioni che i reclami devono essere formulati per iscritto e contenere tutte le informazioni necessarie per individuare le criticità e facilitare la verifica di quanto segnalato ed inoltrati:

- alla **Reception** della Piscina Comunale "Enrico Meroni", p.zza Maria Contini n. 5 - 38066 Riva del Garda
- per **posta** all'indirizzo:
- Altogarda Parcheggi e Mobilità srl - Piscina, via C.H. von Hartungen n. 4 - 38066 Riva del Garda;
- per pec all'indirizzo: apm@pec.it

I reclami e le segnalazioni non saranno presi in considerazione se mancanti dei dati obbligatori e/o dell'informativa sulla privacy debitamente firmata.

La società gestore si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni dal ricevimento del modulo.

La società tiene inoltre a disposizione del pubblico il "registro dei reclami", del quale è data notizia all'utenza mediante avviso affisso in posto visibile, dove chiunque vi abbia interesse possa annotare le proprie rimostranze e lamentele con riferimento all'andamento del servizio; è onere della Società far seguire le proprie deduzioni e darne comunicazione periodica al Comune.

CRITERI DI VERIFICA

A.P.M. srl provvede alla rilevazione periodica del grado di soddisfazione dell'utenza in merito all'applicazione della presente Carta dei Servizi segnalando

- gli esiti delle indagini sulla soddisfazione dell'utenza;
- le segnalazioni e i suggerimenti inoltrati dai cittadini;
- i casi di eventuale scostamento dagli standard di qualità prefissati.

OBIETTIVI DI MANTENIMENTO E MIGLIORAMENTO

Gli obiettivi che la Società si propone per mantenere e migliorare la qualità del servizio offerto sono:

- a) mantenere il livello di recettività dei servizi rispetto all'orario di apertura al pubblico indicato nella Carta;
- b) garantire disponibilità attente e capacità di ascolto dei bisogni degli utenti;
- c) sviluppare capacità di risposta alle esigenze dei cittadini, nella salvaguardia dei principi di legalità, equità e rispetto della normativa vigente;
- d) assicurare cortesia e disponibilità del personale nei confronti dei cittadini;
- e) garantire gli spazi e orari di utenza libera;
- f) accrescere il coinvolgimento e la partecipazione dell'associazionismo, espressione del mondo sportivo locale;

- g) garantire la pratica dell'attività sportiva delle discipline acquatiche e delle relative manifestazioni ed eventi sportivi collegabili alle realtà del mondo sportivo locale;
- h) valorizzare le iniziative a favore delle classi sociali più deboli (anziani, minori e portatori di handicap)

Questi fattori diventeranno oggetto di valutazione nelle future versioni della Carta dei Servizi, anche attraverso indagini di customer satisfaction.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Papunferluz'.