



Allegato al Prot. n. 3130 del 17 febbraio 2015

## PIANO PROGRAMMA 2015

*Presentazione*

### PREMESSA

A.S.I.S., Azienda Speciale per la gestione degli Impianti Sportivi, è un'azienda "in house" interamente di proprietà del Comune di Trento, costituita nel 1997 ai fini di svolgere l'attività strumentale di gestione degli impianti sportivi comunali.

A.S.I.S. è un soggetto imprenditore, con autonomia patrimoniale e tributaria, che ha come obiettivo primario quello di assicurare la soddisfazione degli utenti degli impianti sportivi del Comune di Trento, che rappresentano quasi esclusivamente i "clienti" dell'Azienda, mettendo in atto le strategie necessarie e le migliori metodiche gestionali così come previste nel Contratto di servizio stipulato con lo stesso Comune di Trento, che ne assume, tra l'altro, anche il "controllo analogo", così come se fosse un servizio interno dell'Ente locale.

A.S.I.S. ha in programma il continuo miglioramento della "competitività aziendale" per crescere nella qualità dell'erogazione del servizio pubblico affidato e ciò dipenderà dai seguenti elementi:

- efficacia ed efficienza nella gestione operativa;
- coerenza tra gli obiettivi strategici, gli obiettivi operativi delle varie funzioni, i processi e le azioni nel tempo;
- efficace comunicazione interna e esterna;
- capacità di focalizzare le priorità, di saper perseguire, motivare, creare e conservare la coesione aziendale, di ottimizzare l'utilizzo di tutte le risorse a disposizione e di saper sviluppare e gestire un approccio efficace per il miglioramento continuo.

A.S.I.S. è pure consapevole che la realizzazione di un *intento strategico* richiede un'organizzazione aziendale che possieda:

- una forte "identità";
- un forte orientamento verso il futuro;
- una decisa volontà di impegnarsi a lungo termine con i propri 'portatori di interesse' (stakeholder) rappresentati da:
  - ✓ utenti-cittadini (clienti esterni);

- ✓ dipendenti (clienti interni);
- ✓ fornitori.

In definitiva la crescita dell'identità e della consapevolezza aziendale costituiscono il senso di appartenenza di A.S.I.S. al Comune di Trento a cui l'attività operativa deve uniformarsi.

#### SINTESI DELLE ATTIVITA' SVOLTE NEL TRIENNIO 2012-2014

Il rinnovato Intento strategico che A.S.I.S. si è dato a partire dal 2012, come era elaborato nel Piano Programma 2012-2014, conformemente agli indirizzi stabiliti dal Consiglio comunale di Trento trasmessi ad A.S.I.S. in data 06 dicembre 2011 (prot.161363/ALP/2011/18.02), prevedeva le seguenti "Azioni", che costituiscono la "missione aziendale" e più precisamente:

- gestione, conduzione e manutenzione ordinaria degli impianti e delle strutture sportive nonché tutti i servizi strumentali affidati direttamente;
- acquisizione, costruzione e manutenzione straordinaria di impianti sportivi e di strutture idonee allo svolgimento di manifestazioni sportive; ottimizzazione degli utilizzi degli impianti sportivi, nel rispetto dei principi e dei criteri stabiliti dal Consiglio comunale.

Nello specifico le attività più significative svolte dall'Azienda nel triennio 2012-2014 sono state:

- a) il mantenimento della certificazione di qualità QIS HEPA 10001-10002: nel 2014 è stato ottenuto il rinnovo triennale, relativamente a 10 impianti (6 certificati dal 2008: C.S. Trento sud (PalaTrento, Palagiaccio), C.S. Trento nord, C.S. "G. Manazzon", C.S. "Ito del Favero" e stadio Briamasco e 4 dal 2010: C.S. Vela – Piedicastello, C.S. Mattarello; Centro polifunzionale del Bondone e palestra "F.lli Bocchi") mentre nel 2015 e anni successivi sono previsti gli audit di sorveglianza;
- b) il mantenimento della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 su tutti (n° 10) gli impianti certificati QIS HEPA 10001-10002: il rinnovo triennale della certificazione ISO 14001:2004 è slittato, a causa di impegno dell'ente certificatore (Bureau Veritas), al mese di gennaio 2015 e negli anni successivi sono previsti gli audit di sorveglianza;
- c) il mantenimento della registrazione EMAS su tutti (n° 10) gli impianti con certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004: il rinnovo triennale della registrazione EMAS è slittato, a causa di impegno dell'ente certificatore (Bureau Veritas), al mese di gennaio 2015 e negli anni successivi sono previsti gli audit di sorveglianza;
- d) la rilevazione del grado di "soddisfazione dell'utente" ("customer satisfaction"), relativamente al 2012 e 2013 mediante il metodo CATI, che ha evidenziato i seguenti valori: anno 2012: impianti natatori: 81,3%; palestre: 78,7%; campi calcio: 77,7%; pala ghiaccio: 79,2% e centro fondo Viote: 78,2%. Nell'anno 2013 invece l'indice è stato: impianti natatori: 81,8%; palestre: 81,6%; campi calcio: 81,1%; pala ghiaccio: 82,0%; centro

fondo Viote: 79,3% e campo atletica leggera "Covi & Postal" 81,3%. Per l'anno 2014 la rilevazione sarà conclusa nel marzo 2015;

- e) il completamento di n° 65 interventi, pari al 82%, dei globali n° 79 previsti nei diversi piani di investimento del triennio (2012, 2013 e 2014): per il 2015 è previsto l'avvio degli interventi previsti nel Piano Investimenti 2015. Di particolare importanza si ricorda tra quanti completati: i) l'installazione, negli impianti natatori di Trento nord, "G. Manazzon" e "Ito del Favero", del sistema di monitoraggio dei parametri chimico-fisici dell'acqua di vasca e la predisposizione per la visualizzazione dei planning; ii) la sostituzione della pavimentazione della palestra del C.S. Trento nord per renderla idonea alla pratica del volley e del basket; iii) il miglioramento della zona docce degli spogliatoi del C.S. Trento nord; iv) i lavori di miglioramento al C.S. "G. Manazzon"; v) la verifica statica della struttura lignea, il rifacimento della pavimentazione del solarium al C.S. Trento nord; vi) l'installazione delle pompe aspirafango nelle piscine; vii) la sostituzione delle caldaie al campo calcio Talamo e S. Bartolomeo; viii) la sostituzione dei filtri al C.S. "G. Manazzon"; ix) le migliorie edili e tecnologiche al PalaTrento; x) l'avvio dei lavori per la riqualificazione dell'area rugby e baseball a Trento sud; xi) la trasformazione in erba sintetica del terreno da gioco dei campi calcio Orione e Sopramonte; xii) l'installazione di nuove centraline per la gestione del trattamento acqua negli impianti natatori più significativi; xiii) l'installazione di impianti per il dosaggio del biossido di cloro liquido; xiv) l'ampliamento della sala pesi e l'installazione del controllo accessi automatico al campo atletica "Covi e Postal". Per il 2015 è previsto il completamento degli interventi in corso e l'avvio di quelli propri del Piano Investimenti 2015;
- f) la collaborazione alle associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva, nei limiti delle proprie possibilità, alla realizzazione: del progetto "Gioca Sport", dei "Giochi senza barriere", della mezza Maratona del Concilio di Trento, del Giro Internazionale Città di Trento e dell'evento La Leggendaria Charly Gaul.

#### SINTESI DELLA ATTIVITA' PREVISTE PER L'ANNO 2015

A.S.I.S. con l'obiettivo di rispondere al meglio agli indirizzi ed obiettivi del Consiglio comunale e nell'ottica del miglioramento continuo della "competitività aziendale" e della qualità di produzione ed erogazione del servizio pubblico affidato, per l'anno 2015 prevede:

- a) il mantenimento della certificazione di qualità QIS HEPA 10001-10002, della certificazione ambientale UNI EN ISO 14001:2004 e della registrazione EMAS su tutti i n° 10 impianti certificati dal 2011;
- b) di avvalersi della collaborazione delle società ed associazioni sportive presenti sul territorio, mantenendo i contratti con le società sportive interessate privilegiando nella valutazione, al momento della scadenza naturale del contratto, il principio della sussidiarietà rispetto agli altri indirizzi impartiti aumentando le azioni legate alla formazione dei volontari proprio per esplicare il principio della sussidiarietà, dedicando

apposite risorse economiche in tal senso nell'ambito di quanto consentito dalle normative vigenti per la gestione degli impianti sportivi e nel rispetto delle leggi che l'Azienda deve rispettare;

- c) avviare un percorso che coinvolga le società sportive per informarle sugli obblighi di A.S.I.S. ed al contempo sui loro obblighi nel caso di organizzazione di eventi aperti al "pubblico spettacolo" al fine di assicurare la fruibilità in sicurezza;
- d) dotare gli impianti con maggior utilizzo e frequentazione, dopo gli impianti natatori e le Viole che già ne sono provvisti, di defibrillatore semiautomatico (DAE) ove il custode sia formato all'utilizzo: oneri e costi che A.S.I.S. sostiene in alternativa alle società che sono destinatari dell'obbligo (decreto Balduzzi pubblicato sulla GU il 20.07.2013);
- e) applicare i nuovi criteri di assegnazione spazi sportivi, se approvati dal Comune di Trento, e monitorare attentamente i risultati ottenuti, ricercando ove necessario, delle soluzioni migliorative;
- f) continuare a prestare collaborazione alle associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva nella realizzazione di eventi/manifestazioni (Torneo delle Circoscrizioni del Comune di Trento, "Giochi senza barriere invernali ed estive", ..);
- g) continuare nella rilevazione dell'indice di "soddisfazione dell'utente" e mantenere costantemente aggiornato il "registro delle segnalazioni" al fine di orientare l'azione aziendale alle reali esigenze ed aspettative dell'utente;
- h) continuare ad organizzare i "tavoli di ascolto" con le società sportive: ciò al fine di recepire le loro esigenze;
- i) rivedere continuamente i processi aziendali (modulistica, ..) in modo che pur nel rispetto delle normative vigenti l'utente non sia esposto ad un "peso burocratico" immotivato;
- j) collaborare all'organizzazione della "Giornata dello Sport" e altre iniziative ("porte aperte", ..), con l'obiettivo specifico di far conoscere gli impianti, la loro tecnologia e la sicurezza a tutela dei frequentatori coinvolgendo le società e le associazioni sportive per la promozione della pratica sportiva;
- k) aderire al progetto, promosso dal Comune di Trento, teso al sostegno alla transizione dei giovani all'età adulta avvicinandoli al mondo del lavoro ("*summerjob*");
- l) monitorare rigorosamente gli interventi realizzati tesi all'efficientamento energetico;
- m) intensificare la "manutenzione preventiva" sugli impianti al fine di ridurre i guasti accidentali con il loro maggior costo sia in termini economici che in termini di "indisponibilità" dell'impianto per il pubblico;
- n) installazione presso il C.S. "Ito del Favero" di impianto costituito da 6 prototipi di micro-cogeneratori basati sulla tecnologia di celle a combustibile ad ossidi solidi (SOFC) ("fuel cell") in grado di produrre energia elettrica e calore, in forma di acqua calda, a partire da metano, GPL o biogas. Esso, interamente finanziato dalla Provincia Autonoma di Trento, sarà integrato con l'impianto di riscaldamento dell'edificio in cui il generatore sarà installato ed in prossimità di un accumulo termico inerziale;
- o) avviare le attività previste dall'audit energetico svolto nel 2014 al C.S. Trento sud teso al risparmio energetico (modifica della distribuzione areaulica del PalaTrento, installazione

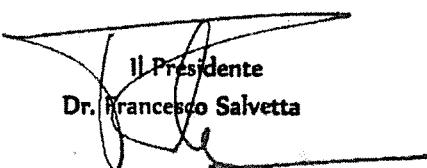
- di lampade a basso consumo (led, ..) al PalaTrento, revisione completa del sistema di gestione e controllo degli impianti tecnologici, modifica del sistema di riscaldamento tribune al palaghiaccio): intervento che sarà autofinanziato;
- p) continuare, nei limiti delle risorse economiche a disposizione, nello svolgere audit energetici in impianti energivori;
  - q) completare ed eseguire gli interventi necessari, dopo il completamento dei lavori di riordino della piana delle Viole eseguiti dal Comune di Trento, per migliorare la fruibilità dell'utente al Centro fondo Viole e rispettare l'aspetto paesaggistico e la tutela ambientale;
  - r) predisporre tutte le azioni possibili (miglioramento della convenzione con Trento Funivie, creazione di vasconi di raccolta acqua autonomi, ..) al fine di poter garantire l'acqua per l'innevamento artificiale delle Viole;
  - s) analizzare gli interventi necessari ed attuare gli indifferibili e prioritari per il "risanamento" degli ambienti di lavoro presso il C.S. Trento nord al fine di garantire le condizioni igienico-sanitarie per i dipendenti;
  - t) completare l'installazione dei sistemi di visualizzazione dei parametri ambientali nelle palestre;
  - u) promuovere, nei limiti degli spazi acqua a disposizione rispettando gli spazi acqua previsti dalla Carta dei Servizi per il nuoto libero e le esigenze del nuoto organizzato dalle società, l'attività fisica (ludico – motoria) organizzando corsi in acqua (hydrobike, acquagym, acqua fitness, dolce attesa; bimbo splash) e dei corsi in palestra di pilates e total body, .. che non interagiscono con i corsi svolti dalle società sportive e/o imprenditori privati ma che creano una diversificazione dell'offerta presente sul territorio;
  - v) promuovere nuove attività ed iniziative sostenibili (ad esempio: fat bike alle Viole, ..) in modo da aumentare le entrate aziendali come auspicato pure dagli indirizzi Comunali ad A.S.I.S. (Prot. n. 17004 del 04.10.2014);
  - w) promuovere e stimolare iniziative che prevedono l'uso degli impianti in orari e/o periodi diversi da quelli già previsti come aperti al pubblico in modo da aumentare le entrate ed al contempo ottimizzare gli utilizzi;
  - x) migliorare continuamente, sia dal punto di vista tecnologico che di facilità d'uso per l'Utente, i "sistemi di comunicazione" con il cittadino ("risponditore automatico", sito web, Qr-code,..);
  - y) raggiungere il più alto grado di copertura dei costi, compatibilmente con la politica tariffaria deliberata dal Comune di Trento e l'andamento di alcuni costi variabili influenzati da dinamiche di variazione esterne all'Azienda (costo energia, costo del lavoro, costo dei servizi, ..), agendo sulla riduzione ed il contenimento dei costi medesimi, salvaguardando la qualità del servizio e "massimizzando" l'utilizzo degli spazi negli impianti sportivi nel rispetto dell'equità, della trasparenza e dell'imparzialità;
  - z) proporre un piano tariffario 2016 che preveda, fatto salvo indirizzi Comunali diversi, una modifica alle "tariffe associative" per garantire almeno il rispetto del minimo grado di

copertura dei costi (24%) previsti negli indirizzi ad A.S.I.S. da parte del Comune di Trento (nel bilancio 2013 e nella previsione del bilancio 2014 con le attuali tariffe l'obiettivo, anche se di poco, non viene raggiunto) ed al contempo una sempre maggior attenzione alle famiglie;

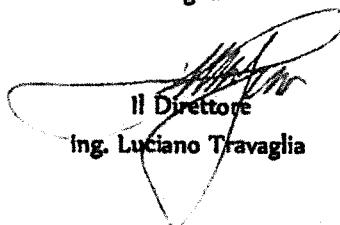
- aa) completare le opere di investimento ancora in corso, ed avviare gli interventi previsti nel Piano Investimento 2015, tese a preservare e valorizzare il patrimonio impiantistico sportivo del Comune di Trento;
- bb) assegnare alla "Carta dei Servizi" (carta della qualità del servizio e contratto di servizio con i cittadini - utenti), alle "Schede tecniche di impianto" (allegate al "Contratto di servizio") e al rilevamento della "Soddisfazione dei cittadini – utenti" (strumento per monitorare la qualità erogata e percepita), la qualificazione di idonei strumenti in base ai quali programmare e orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale.

**CONCLUSIONI**

Come si può evincere da quanto fatto nel triennio 2012-2014 e quanto è previsto per l'anno 2015 l'Azienda ha dovuto e dovrà attuare una serie organica di azioni per il contenimento dei costi, ma anche programmi e attività tese a raggiungere il risparmio e la riqualificazione energetica, il rispetto dell'ambiente, le politiche per orientare l'azione aziendale ad una sempre maggior efficienza, una sempre maggior attenzione all'utente ed alla famiglia.



Il Presidente  
Dr. Francesco Salvetta



Il Direttore  
ing. Luciano Travaglia

**Allegato:**

"Piano Programma 2015" organizzato secondo gli "Indirizzi e obiettivi" trasmessi ad A.S.I.S. e stabiliti dal Consiglio comunale, le "Azioni attuate nel triennio 2012-2014 e la situazione a fine 2014", le "Azioni previste nell'anno 2015" nonché gli "indicatori" che misurano l'efficacia dell'azione ed il loro "obiettivo nell'anno 2015".

# Piano Programma - anno 2015

Indirizzo del Consiglio Comunale	Obiettivo del Consiglio Comunale	Azioni realizzate nel triennio 2012-2014 e status a fine 2014	Azioni previste nell'anno 2015	Indicatore per la misura dell'azione	Obiettivo dell'azione nell'anno 2015
Gestione efficiente e sostenibile degli impianti sportivi	Gestire gli impianti sportivi nel rispetto delle leggi e dei regolamenti vigenti nonché delle norme specifiche emanate dagli organismi sportivi	Gli impianti più significativi (C.S. Trento nord, C.S. "G. Manazzon", C.S. "Ito del Favero", PalaTrento, Palagiaccio, C.S. La vela, palestra "V. e G. Bocchi", C.S. polifunzionale Sopravonte, C.S. Mattarello e stadio Briamasco) sono certificati QIS HEPA 10001-10002, per quanto riguarda l'adeguatezza sportiva, e UNI EN ISO 14001:2004 per quanto riguarda la conformità ambientale. Dal 2008: - sono state mantenute tutte le certificazioni senza avere nessuna "non - conformità" durante le visite di sorveglianza e rinnovo; - sono stati recepiti i suggerimenti per migliorare il sistema qualità ed ambiente emerse nelle diverse visite ispettive; - nei mesi di novembre e dicembre 2014 sono state programmate le visite per il rinnovo della certificazione (QIS HEPA 10001, ISO 14001 ed EMAS) da parte dell'ente certificatore (Bureau Veritas)	- nei mesi di novembre / dicembre 2015 sono previste le visite di sorveglianza relative alle certificazioni (QIS 10001, ISO 14001 ed EMAS); - avviare un percorso che coinvolga le società sportive per informarle sugli obblighi di A.S.I.S. ed al contempo aiutarle a conoscere i propri obblighi al fine di garantire una gestione di sicurezza per gli utenti finali e per gli spettatori.	Certificazione rilasciata da Organismo accreditato (Bureau Veritas)	Mantenimento della certificazione QIS HEPA 10001-10002 e certificazione UNI EN ISO 14001 e della registrazione EMAS
	Garantire i livelli dei servizi definiti nelle "schede tecniche d'impianto" verificando costantemente la loro adeguatezza in un'ottica di miglioramento continuo volto a elevare ed all'efficienza del servizio	- sono state costantemente monitorate le segnalazioni (reclami, richieste e suggerimenti) degli utenti e non sono emerse delle esigenze di carattere collettivo tali da suggerire degli interventi specifici, - sono stati mantenuti gli standard esistenti.	Continuare nel monitorare costantemente le esigenze e le aspettative degli utenti e intensificare gli audit aziendali in modo da evidenziare eventuali criticità.	Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto	Mantenimento standard esistenti

<p><b>Mantenere costantemente monitorata la qualità del servizio reso dai soggetti ai quali sono affidate singole attività relative alla gestione degli impianti sportivi (pulizia, custodia, assistenza bagnanti, ecc.)</b></p>	<p>- sono stati monitorati con la frequenza prevista e con le apposite check list tutti i servizi esternalizzati: l'esito è stato comunicato tramite la "relazione tecnico-economica" al Comune.</p> <p>Sono erogati con personale esterno e con contratti di appalto ad esecuzione continuativa sulla base di progetti di servizio posti a base di procedure ad evidenza pubblica, le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi di pulizia</li> <li>• servizi di gestione accessi e accoglienza su palestre, campi all'aperto, campi di atletica, piscine scolastiche</li> <li>• servizi di assistenza bagnanti</li> <li>• servizi di facchinaggio e di allestimento campi di gioco</li> <li>• servizi di sicurezza, di pronto soccorso e di soccorso piste da fondo</li> <li>• servizi di manutenzione del verde</li> <li>• servizi di vigilanza notturna e collegamento impianti di allarme</li> <li>• servizi di manutenzione e battitura piste fondo</li> <li>• servizi di somministrazione di alimenti e bevande</li> </ul> <p>A.S.I.S. svolge con frequenza annuale la rilevazione della "soddisfazione degli utenti". Agli inizi del 2014 è stata eseguita la rilevazione di "Customer Satisfaction" 2013 con il sistema C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing). I risultati, calcolati come media delle medie dei diversi fattori di qualità, sono stati:</p> <table border="0"> <tr> <td>- impianti natatori: 81,8%;</td> </tr> <tr> <td>- palestre: 81,6%;</td> </tr> <tr> <td>- campi calcio: 81,1%;</td> </tr> <tr> <td>- pala ghiaccio: 82,0%;</td> </tr> <tr> <td>- centro fondo Viole: 79,3%;</td> </tr> <tr> <td>- campo atletica leggera: 81,3%.</td> </tr> </table> <p>Questa rilevazione evidenzia un continuo miglioramento della valutazione positiva da parte degli utenti rispetto alla gestione di A.S.I.S.</p>	- impianti natatori: 81,8%;	- palestre: 81,6%;	- campi calcio: 81,1%;	- pala ghiaccio: 82,0%;	- centro fondo Viole: 79,3%;	- campo atletica leggera: 81,3%.	<p>- continuare a rilevare con frequenza almeno semestrale le prestazioni di "terzi" negli impianti sportivi; rilevazione fatta da A.S.I.S., mediante specifica check-list, sulle piscine, palestre e campi all'aperto in modo che ogni impianto abbia avuto almeno una verifica annuale;</p>	<p>Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto</p> <p>Migliorare lo standard del 1%</p> <p>Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto</p> <p>Migliorare lo standard del 1%</p>
- impianti natatori: 81,8%;									
- palestre: 81,6%;									
- campi calcio: 81,1%;									
- pala ghiaccio: 82,0%;									
- centro fondo Viole: 79,3%;									
- campo atletica leggera: 81,3%.									
<p><b>Identificare con segnaletica ed insegnate adeguate da apporre presso ogni impianto sportivo i due soggetti: Comune di Trento in qualità di proprietario ed A.S.I.S. in qualità di gestore</b></p>	<p>Attualmente sono dotati di segnaletica di identificazione (esterna) e di segnaletica di orientamento (interna) i maggiori impianti sportivi (C.S. Trento sud, C.S. Trento nord, C.S. "Ito del Favero", C.S. "G. Manazzon", stadio Briamasco, C.S. La Vela Piedicastello, campi calcio, ..).</p>	<p>- si terrà monitorato lo stato di conservazione e l'adeguatezza della segnaletica esistente;</p>	<p>% impianti sportivi identificati</p>						

<p><b>Assicurare la fruibilità, l'identificabilità e l'accessibilità degli impianti, mantenendo in efficienza e sicurezza gli stessi e adeguati anche valorizzando l'apporto del mondo sportivo e del territorio</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- è costantemente adottata la politica manutentiva preventiva con visite giornaliere con check list negli impianti natatori;</li> <li>- è operativa e continuamente applicata la manutenzione programmata</li> </ul>	<p>Continuare a porre particolare e continua attenzione alla manutenzione ordinaria (mediante una politica manutentiva preventiva e programmata per prevenire le criticità e una politica a guasto tempestiva ricorrendo alla reperibilità) ed un efficace manutenzione straordinaria degli impianti sportivi e dell'attrezzatura sportiva.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- n.° Incidenti all'interno degli impianti</li> <li>- &lt; 10% per responsabilità di A.S.I.S.</li> </ul>
<p>La situazione della sicurezza negli impianti è globalmente assicurata. Nel 2013 sul globale di 31 incidenti solo 2 hanno visto la responsabilità di A.S.I.S. (nel 2012 sono stati 38 con 6 che hanno avuto responsabilità di ASIS (erano stati 7 nel 2011)).</p>	<p>- avviare un percorso che coinvolga le società sportive per informarne sugli obblighi di A.S.I.S. ed al contempo aiutarle a conoscere i propri obblighi, durante le manifestazioni/partite da loro organizzate, alfine di garantire una gestione di sicurezza per gli utenti finali, gli addetti e gli spettatori.</p>
<p>Collaborare, nella gestione degli impianti , con i soggetti pubblici e privati presenti sul territorio, in particolare con le Circoscrizioni e le Istituzioni scolastiche e, in osservanza al principio di sussidiarietà, avvalersi della collaborazione delle società e associazioni sportive presenti sul territorio, nell'ambito di quanto consentito dalle normative vigenti, per la gestione degli impianti sportivi affidati</p>	<p>A.S.I.S. si avvale della collaborazione di società sportive, affidando loro il servizio di custodia e pulizia dei campi all'aperto (campi calcio, campo atletica, ...). L'affidamento diretto viene fatto previo manifestazione di interesse delle diverse società che su quel campo gravitano. A.S.I.S. è chiamata a svolgere azioni per migliorare il servizio, sulla base della qualità del servizio reso, ma anche osservando il principio della sussidiarietà, che impone di svolgere azioni di formazione nei confronti delle società associazioni, per continuare, in condizioni normali e di collaborazione manifesta e reciproca, gli affidamenti alle società/associazioni del servizio alla scadenza di ogni contratto.</p> <p>- sarà attuato il sistematico monitoraggio sul rispetto delle clausole di contratto e sul livello di qualità del servizio prestato al fine di tutelare i diritti degli utenti degli impianti sportivi;</p> <p>- A.S.I.S. aiuterà le società nello svolgere al meglio il loro servizio di pulizia e custodia in modo che vengano salvaguardati gli standard qualitativi del servizio e monitorare l'efficacia delle azioni concordate per migliorare il servizio stesso;</p> <p>n. contratti attivi di collaborazione con associazioni per servizio custodia e pulizia</p> <p>- mantenere i contratti con le società sportive interessate privilegiando nella valutazione, al momento della scadenza naturale del contratto, il principio della sussidiarietà rispetto agli altri indirizzi imparititi, pur nel rispetto degli stessi, aumentando le azioni legate alla formazione dei volontari proprio per esplicare il principio della sussidiarietà, dedicando apposite risorse economiche in tal senso</p>

	A.S.I.S. ha aderito all'iniziativa "Summerjobs" 2013 promossa dal Comune di Trento coinvolgendo 8 ragazzi impiegandoli nei lidi estivi per eseguire piccole manutenzioni e per fornire informazioni utili agli utenti.	- aderire a progetti che abbiano quale obiettivo uno scopo sociale di "partenariato pubblico privato" (PPP) che si prefiggano il sostegno alla transizione dei giovani all'età adulta avvicinando gli stessi al mondo del lavoro (ad esempio: iniziative di lavoro estivo (summerjobs), ..)	- n. progetti - 1/anno
<b>Affidamento a Terzi</b>	Svolgere direttamente, con personale proprio, le attività gestionali dell'Azienda che si caratterizzano per una forte relazione con l'utenza (ufficio rapporti con l'utenza, servizio cassa, controllo sull'erogazione quantitativa e qualitativa dei servizi e sull'impiantistica)	<p>Per erogare il servizio pubblico di gestione degli impianti sportivi A.S.I.S. si avvale di servizi e opere prestati con lavoratori interni o con addetti di soggetti terzi (appaltatori di servizi, forniture e lavori).</p> <p>Sono erogati con personale interno le seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizio d'ufficio dei rapporti con l'utenza;</li> <li>• servizio cassa e accoglienza degli impianti a utenza anche individuale (piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viole);</li> <li>• comunicazione con strumenti documentali (carta della qualità dei servizi, regolamenti, suggerimenti e reclami, ...);</li> <li>• info e aggiornamento sito web <a href="http://www.asis.trento.it">www.asis.trento.it</a>;</li> <li>• audit qualitativo e quantitativo sui servizi in appalto percepibili direttamente dagli utenti (pertanto audit sul servizio di pulizia, di gestione accessi, di assistenza bagnanti, di manutenzione verde).</li> </ul> <p>Dalla rilevazione della customer satisfaction dell'anno 2013 sono risultati i seguenti indici di soddisfazione delle attività svolte con personale interno:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• qualità dell'informazione ricevuta (telefono, centralino, sito, ...) su tutti gli impianti sportivi: 86,48%;</li> <li>• qualità del servizio cassa e accoglienza di piscine, PalaGhiaccio, Centro Fondo Viole: 81,67%.</li> </ul>	- n. appalti affidati  - mantenere gli attuali

<p>Sono erogati con personale esterno e con contratti di appalto ad esecuzione continuativa sulla base di progetti di servizio posti a base di procedure ad evidenza pubblica, le seguenti prestazioni:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• servizi di pulizia;</li> <li>• servizi di gestione accessi e accoglienza (custodia) su palestre, campi all'aperto, campi di atletica, piscine scolastiche;</li> <li>• servizi di assistenza bagnanti nelle piscine;</li> <li>• servizi di facchinaggio e di allestimento campi di gioco;</li> <li>• servizi di sicurezza, di pronto soccorso e di soccorso piste da fondo;</li> <li>• servizio di manutenzione e battitura piste da fondo;</li> <li>- servizi di manutenzione del verde;</li> <li>• servizi di vigilanza notturna e collegamento impianti di allarme</li> <li>• servizi di somministrazione di alimenti e bevande A.S.I.S. svolge con frequenza annuale la rilevazione della "soddisfazione degli utenti": nel 2013 è stata realizzata con il sistema C.A.T.I. (Computer Assisted Telephone Interviewing).</li> </ul> <p>I risultati, calcolati come media delle medie dei diversi fattori di qualità, sono stati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impianti natatori: 81,8%;</li> <li>- palestre: 81,6%;</li> <li>- campi calcio: 81,1%;</li> <li>- pala ghiaccio: 82,0%;</li> <li>- centro fondo Viole: 79,3%;</li> <li>- campo atletica leggera: 81,3%.</li> </ul> <p>Questa rilevazione evidenzia un continuo miglioramento della valutazione positiva da parte degli utenti rispetto alla gestione di A.S.I.S.</p>	<p>Migliorare lo standard del 1%</p>
	<p>Standard dei livelli di servizio presenti nelle "schede tecniche" d'impianto</p>

Politica di investimento	<p>Preservare, valorizzare e migliorare il patrimonio impiantistico sportivo del Comune di Trento con le risorse derivanti dal contributo comunale in conto impianti nonché dalla politica di autofinanziamento aziendale</p>	<p>Il Piano Investimenti" proposto da A.S.I.S. viene redatto sulla base di chiari criteri di priorità quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) adeguamento alle norme di legge,</li> <li>b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti ,</li> <li>c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo,</li> <li>d) miglioramento del confort del luogo e soddisfacimento delle aspettative degli utenti,</li> <li>e) aumento dei ricavi,</li> <li>f) miglioramento/adeguamento tecnico,</li> <li>g) risparmio energetico / economico.</li> </ul> <p>Si concentra , come da "Contratto di servizio", sugli interventi di ammodernamento e miglioramento che, di norma, non modificano sostanzialmente le strutture e le loro caratteristiche.</p>
		<p>A.S.I.S. ha sempre posto molta attenzione nella stesura del "Piano Investimenti" al fine di favorire gli interventi tesi all'adeguamento tecnologico e all'efficientamento energetico. Tra i più significativi ricordiamo la realizzazione degli interventi di efficientamento energetico dei centri sportivi di Trento sud (PalaTrento e Palagiaccio) e Trento nord (impianto natatorio)</p> <p>- l'ulteriore intervento di efficientamento al centro sportivo Trento sud (PalaTrento e palagiaccio) teso all'"ottimizzazione" degli interventi di efficientamento già fatti ed ulteriori miglioramenti/risparmi energetici, previsto in autofinanziamento, sarà eseguito se il suo pay back sarà confermato al massimo di 6 anni.</p>

<p><b>Realizzare sulla base del programma di investimento annualmente concordato con il Comune, gli interventi di manutenzione straordinaria, di ristrutturazione eccezionale, nonché gli interventi di ammodernamento e miglioramento che, di norma, non modificano sostanzialmente le strutture e le loro caratteristiche. La realizzazione di nuovi impianti sportivi e gli interventi di ammodernamento e ampliamento comportanti modifiche strutturali vengono di norma effettuati dal Comune, sentito il gestore A.S.I.S. con particolare riferimento al reale utilizzo e bisogno e alla sostenibilità gestionale.</b></p>	<p>Per quanto riguarda lo stato di avanzamento dei diversi investimenti e nello specifico del piano investimenti 2013 si rimanda alla Relazione tecnico-economica aggiornata al 30.06.2014 (sezione 4) detta "Piano Investimenti" (allegata al presente "Piano Programma").</p> <p>Completare gli investimenti "non ancora completati" relativi agli anni precedenti ed avviare gli interventi previsti nel 2015 tra i quali:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- migliorie al C.S. Trento sud - pale Trento per garantire la funzionalità e la sicurezza;</li> <li>- l'efficienmtno energetico al C.S. Trento sud qualora il pay back (in corso di analisi) sia minore di 6 anni;</li> <li>- la riqualificazione dell'area C.S. Trento sud - baseball e rugby;</li> <li>- intervento di ripristino parziale della piastrellatura del fondo vasca della piscina "Ito del Favero";</li> <li>- il monitoraggio ed il ripristino delle strutture lignee secondo priorità;</li> <li>- migliorie dell'ambiente di lavoro nel C.S. Trento nord;</li> <li>- dotazione di defibrillatori semi automatici negli impianti sportivi più frequentati;</li> <li>- miglioramento della sicurezza dei fruitori su diversi impianti sportivi.</li> </ul>
--	---

<p><b>Attribuire carattere di priorità assoluta agli interventi di manutenzione straordinaria che rendono sicura la fruibilità degli impianti da parte degli utenti, nonché agli adeguamenti agli standard di legge.</b></p> <p>Tra gli interventi più significativi, in tema di sicurezza, realizzati nel recente passato si ricorda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'intervento di miglioramento del coefficiente di aderenza della piadè alla piastrella (C.S. Trento nord);</li> <li>- l'installazione dell'impianto per il dosaggio del biossido cloro liquido in diversi impianti natatori;</li> <li>- adeguamento tecnico delle centraline trattamento acqua, sistema di telecontrollo e tele gestione;</li> <li>- migliorie per garantire la sicurezza e la funzionalità al PalaTrento (piastre con potenziamento dell'ancoraggio e/o con la sostituzione delle facciate esterne per aumentare la sicurezza dei frequentatori);</li> <li>- completaere;</li> <li>- migliorie alla recinzione dello stadio Briamasco;</li> <li>- risanamento delle strutture lignee (C.S. Trento nord);</li> </ul> <p>continuare su altre strutture,</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- migliorie al C.S. Manazzoni: i) delle vasche esterne al lido; ii) l'installazione dei nuovi filtri;</li> <li>- migliorie igienico-sanitarie (per scongiurare la legionellosi) negli impianti natatori;</li> <li>- miglioramento del livello di sicurezza nei luoghi di lavoro "confinati".</li> </ul>	<p>Nei Piano Investimenti 2015 relativamente agli interventi testi a garantire maggior sicurezza ai fruitori dell'impianto ricordiamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- ancoraggio delle piastrelle murali al C.S. Trento sud;</li> <li>- installazione dell'impianto di per il dosaggio del biossido cloro liquido al C.S. Vela;</li> <li>- il ripristino ove necessario delle strutture lignee;</li> <li>- un parziale risanamento degli ambienti di lavoro al C.S. Trento nord;</li> <li>- l'installazione dei defibrillatori semiautomatici dando priorità agli impianti più frequentati.</li> </ul>	<p>- interventi dedicati alla sicurezza</p>	<p>&gt; 2/anno-</p>
---	--	---	---------------------

	<p>Individuare ed inserire nel Piano Investimenti interventi che possano offrire risultati economicamente apprezzabili in termini di contenimento dei costi di gestione</p> <p>Tra gli interventi più significativi realizzati negli anni recenti che stanno offrendo il loro contributo al contenimento dei costi di gestione (risultati economicamente apprezzabili) si ricorda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'efficientamento del c.s. Trento nord (nuove caldaie, impianto fotovoltaico, impianto di cogenerazione, ...);</li> <li>- l'efficientamento del C.S. Trento sud (cogeneratore a turbina, ...);</li> <li>- la "messa a regime" dei 7 impianti fotovoltaici per ca. 735 KWP su allineamenti edifici comunali in disponibilità di A.S.I.S. (PalaTrento; pala ghiaccio; "G. Manazzon"; C.S. Vela; C.S. Metta; campo atletica; C.S. Mattareollo);</li> <li>- l'avvio dei lavori per l'installazione dell'impianto pilota "fuel cell" al C.S. Trento nord (in settembre 2013 è stato ammesso al contributo PAT);</li> <li>- la trasformazione in GPL della centrale termica alle Viole (è in sospeso in attesa di conoscere il "piano di riqualificazione": la proposta A.S.I.S. è stata presentata in maggio 2014).</li> </ul>	<p>Nel Piano Investimenti 2015 relativamente agli interventi tesi al contenimento dei costi ricordiamo:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'efficientamento del C.S. Trento sud che tra l'altro prevede: modifica della distribuzione areaulica del palaTrento, la revisione completa del sistema di regolazione, gestione e controllo degli impianti tecnologici, modifica del sistema di riscaldamento delle tribune al palagniaccio, installazione delle lampade a basso consumo (led, ...) al pala Trento, ...;</li> <li>- il completamento dei lavori relativi all'impianto pilota "fuel cell"</li> </ul> <p>- essere sempre attenti ad applicare politiche e tecniche di manutenzione che rendano sempre maggiormente efficace l'azione e diminuiscano sempre più la indisponibilità, per il pubblico, degli impianti sportivi.</p>	<p>&lt; 2,5%</p>
--	---	--	------------------

<b>Sostenibilità ambientale</b>	Rispettare il dettato normativo in tema di tutela dell'ambiente e di impatto ambientale.	Gli impianti più significativi (C.S. Trento nord, C.S. "G. Manazzon", C.S. "Ito del Favero", Pala Trento, Palagiaccio, C.S. La vela, palestra "V. e G. Bocchi", C.S. polifunzionale Sopramonte, C.S. Mattarello e stadio Briamasco) dal 2011 sono certificati secondo la norma UNI EN ISO 14001:2004 e la registrazione EMAS per quanto riguarda la conformità ambientale: nel dicembre 2014 è prevista la visita/audit di rinnovo. In aggiunta a ciò, quale risultato dell'installazione degli impianti fotovoltaici su 8 impianti sportivi in disponibilità di A.S.I.S. per una potenza di 905 kWp, ad oggi si ha la seguente situazione: - energia prodotta ca. 1,8 GWh (di cui il 66% autoconsumata); - risparmio di carburanti pari a: 450 tep (ossia, 490.000 litri di gasolio o 540 tonn. di benzina o 370.000 Nm <sup>3</sup> di gas naturale); - emissioni in atmosfera evitate: 682 tonn di CO <sub>2</sub> , 30 kg di polveri, 800 kg di anidride soforosa e di ossidi di azoto (responsabili delle piogge acide).	- mantenere adeguato il sistema di gestione aziendale integrato (qualità e ambiente); - programmare per il 2015 la visita di sorveglianza delle certificazioni secondo la norma internazionale ISO 14001:2004 e della registrazione EMAS e mantenere la certificazione senza alcuna non conformità "primaria".	- n. non conformità ricevute dall'Organismo di certificazione - < 3 non conformità ("tipo secondario") ricevute dall'Organismo di certificazione
---------------------------------	--	--	---	---

<p>Proseguire nel promuovere l'efficienza energetica degli impianti e, sulla base delle risorse finanziarie assegnate dal Comune, favorire misure volte in particolare a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- miglioramento della coibentazione degli edifici;</li> <li>- aumento dell'efficienza dei sistemi di distribuzione del calore;</li> <li>- ottimizzazione degli impianti di riscaldamento, ventilazione e climatizzazione anche attraverso l'applicazione della tecnologia solare fotovoltaica;</li> <li>- ad impiegare mezzi, tecnologie e limitazioni che permettano di ridurre le cause di inquinamento;</li> <li>- adottare tecnologie e dispositivi finalizzati al risparmio delle risorse naturali.</li> </ul>	<p>A.S.I.S. ha sempre posto molta attenzione, nella stesura del "Piano Investimenti", a favorire gli interventi tesi all'adeguamento tecnologico e all'efficientamento energetico. Tra i più significativi ricordiamo la recente realizzazione degli interventi di efficientamento energetico dei centri sportivi di Trento sud (PalaTrento e Palaghiaccio), Trento nord (impianto natatorio) ed altri impianti coinvolti nel progetto fotovoltaico.</p>	<p>A.S.I.S. proseguirà "incessantemente" nella ricerca di soluzioni tecniche che abbiano come effetto la riduzione dei consumi, il contenimento dei costi energetici e la riduzione dell'impatto ambientale. Pertanto A.S.I.S., compatibilmente alle risorse economiche a disposizione, realizzerà audit energetici avvalendosi del supporto di personale altamente qualificato in materia di qualità energetica degli edifici, sia per la parte strutturale che per la parte impiantistica.</p>	<p>"audit energetico"</p>	<p>C.S. "Ilo del Favero" C.S. Vela</p>
--	--	--	---------------------------	--

Integrare nel paesaggio le piste per lo sci da fondo limitando al massimo le modifiche del terreno nonché integrare in modo equilibrato le attività ludiche e sportive presso il Centro Fondo Viole	<p>Dopo i lavori del Comune di Trento realizzati alle Viole, A.S.I.S. ha dovuto eseguire una serie di lavori per adeguare il centro fondo ai lavori stessi e migliorarne la fruibilità. Nello specifico si ricorda:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- nuova partenza delle piste/stadio (di fronte al ristorante);</li> <li>- spostamento di tutti i servizi cassa (rete informatica e suo collegamento al nuovo garage, spostamento fisico della postazione cassa principale, sistemazione nuovo garage, fornitura energia elettrica alla cassa ed al garage, rimozione parcheggi, ... (in tal modo nessun parcheggio è gestito da A.S.I.S.);</li> <li>- smantellamento "vecchio serbatoio" per deposito carburante;</li> <li>- eliminazione delle vecchie "baracche" posizionate sul piazzale di fronte al ristorante;</li> <li>- creazione nel garage dei mezzi battipista di opportune aree per il ricovero dei generatori di neve artificiale, deposito attrezzatura varia e area per la manutenzione dei mezzi;</li> <li>- realizzazione sistema di pompaggio idrico dalla Toresella al Centro fondo;</li> <li>- creazione camminamento di collegamento "area bus stop" con cassa 1 e ristorante senza salire al parcheggio sul retro ristorante;</li> <li>- realizzazione di un adeguata e sicura area giochi per bambini;</li> <li>- modifica ed estensione delle protezioni dell'area slitte, dei servizi igienici nel garage/ricovero mezzi, di un adeguato magazzino (precedentemente presente nelle baracche smantellate);</li> </ul>
	<p>Per quanto riguarda la produzione di neve artificiale è intenzione di A.S.I.S. sottoporre all'Amministrazione comunale, in occasione della scadenza dell'attuale contratto (fine stagione invernale 2014/15) il problema della indispensabile collaborazione tra Trento Funivie ed A.S.I.S. allo scopo di rendere efficace ed efficiente per A.S.i.S. tale produzione.</p>

<p><b>Rispettare le indicazioni approvate e condivise dai rappresentanti del Patto territoriale del Monte Bondone per quanto riguarda gli impianti sportivi presenti nell'area del Monte Bondone e adottare tutte le misure idonee a conservare e a ripristinare particolari elementi strutturali e naturali del paesaggio, biotopi, ecosistemi e paesaggi rurali tradizionali, con attenzione anche alla flora e alla fauna selvatica. Inoltre, A.S.I.S. in maggio 2014 ha presentato un "progetto di riqualificazione del centro londo Viole" che tiene in giusta considerazione gli indirizzi del Consiglio comunale.</b></p>	<p>A.S.I.S. ha adottato tutte le indicazioni del Patto del Monte Bondone e quelle relative a conservare e a ripristinare particolari elementi strutturali e naturali del paesaggio, biotopi, ecosistemi e paesaggi rurali tradizionali, con attenzione anche alla flora e alla fauna selvatica. Inoltre, A.S.I.S. in maggio 2014 ha presentato un "progetto di riqualificazione del centro londo Viole" che tiene in giusta considerazione gli indirizzi del Consiglio comunale.</p>
<p>paesaggio, biotopi, ecosistemi e paesaggi rurali tradizionali, con attenzione anche alla flora e alla fauna selvatica. La produzione di neve artificiale dovrà essere limitata il più possibile.</p>	<p>Dalla "customer satisfaction" 2013 non sono emerse dalle aspettative degli utenti o "criticità" in merito alla viabilità che porta agli impianti sportivi e quindi sono assentiti gli elementi per presentare una proposta. Le criticità evidenziate dalla "customer satisfaction" 2013 riguardano essenzialmente:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la disponibilità di parcheggi al Centro fondo Viole;</li> </ul>

<b>Gestione trasparente, equa, qualitativamente elevata nell'assegnazione e ed uso degli impianti sportivi</b>	<p>Assegnare gli spazi sportivi nel rispetto dei principi di trasparenza, egualianza, imparzialità sulla base di criteri e regole idonee in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi</p> <p>A.S.I.S. dispone di criteri, condivisi ed approvati dal Comune, che consentono di stabilire il soggetto associativo al quale assegnare l'utilizzo dell'impianto sportivo (palestra, campo calcio, corsia di piscina,) tra diversi richiedenti nello stesso impianto e nello stesso orario. Nonostante la rigorosa applicazione di tali criteri non è possibile soddisfare tutti i richiedenti, essenzialmente per mancanza di spazi, né di assegnare loro sempre l'impianto richiesto.</p> <p>Sono stati applicati rigorosamente i vigenti criteri di assegnazione degli spazi sportivi e ciò ha garantito l'assegnazione trasparente ed imparziale degli spazi stessi.</p> <p>Si è intensificata l'azione di rilevazione del n. degli "utilizzi non corretti" sia negli impianti natatori che nelle palestre e campi calcio.</p> <p>E' stata redatta una proposta di modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dei criteri logico-sistematici per formare la graduatoria delle diverse società del nuoto: la modifica si propone di rendere più semplice e comprensibile il calcolo;</li> <li>- delle modalità di assegnazione degli spazi acqua alle diverse società del nuoto, che sarà presentata al Comune di Trento entro ottobre 2014: se approvata sarà operativa dalla stagione 2014/15.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorare in maniera continuativa l'adeguatezza e l'efficacia dei criteri di assegnazione degli spazi sportivi;</li> <li>- verificare gli esiti</li> </ul> <p>- proporre eventuali proposte migliorative</p>
	<p>Mantenere costantemente monitorata l'adeguatezza alle mutevoli esigenze dell'utenza dei criteri per l'assegnazione degli spazi sportivi, presentando alla Giunta le eventuali proposte innovative o di aggiornamento</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- monitorare in maniera continuativa l'adeguatezza e l'efficacia dei criteri di assegnazione degli spazi sportivi;</li> <li>- verificare gli esiti</li> </ul> <p>- proporre eventuali proposte migliorative</p>

<p><b>Agire nell'ottica della responsabilizzazione reciproca fra A.S.I.S. e gli utenti (singoli o associati) nei garantisce standard di qualità sempre elevati ed efficienza del servizio, nel rispetto degli impianti e delle attrezzature come "bene comune".</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in caso di difformità negli obblighi, nella qualità e nelle caratteristiche del servizio erogato da A.S.I.S. forme di risarcimento progressive all'utenza ed eventuale obbligo di rimborso della tariffa pagata dall'utente;</li> </ul>	<p>Gli impegni , quantitativi e qualitativi, che A.S.I.S. assume nei confronti dei frequentatori degli impianti sportivi sono ben determinati e formalmente presenti nella "Carta dei servizi". Tale "carta" prevede pure degli indennizzi.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- in caso di danni dovuti a comportamenti o utilizzi non idonei da parte degli utenti una ulteriore riduzione dei punteggi di assegnazione degli impianti.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- continuare l'attività di monitoraggio dei "utilizzzi non corretti" negli impianti natatori: dalla stagione 2013/14 il fenomeno sembra essere migliorato (non è significativo sugli altri impianti);</li> <li>- rilevare il n. degli "utilizzzi non corretti" anche su altri impianti sportivi (sulle palestre, campi calcio, ..);</li> </ul> <p>A.S.I.S. dispone dei criteri per stabilire l'assegnazione degli spazi sportivi in caso di richiesta concomitante: tra questi esiste pure un punteggio negativo ( penalizzazione ) nel caso utilizzi "non corretti"</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n° non utilizzo o sottoutilizzo</li> </ul>
--	--	---	---

<p>Ottimizzare l'utilizzo associativo degli impianti sportivi ricercando il punto di equilibrio fra esigenze delle singole società sportive e interesse generale e fare particolare attenzione, nella distribuzione degli spazi sportivi, a tutti quei soggetti che:</p>	<p>Negli impianti natatori ove esiste, gli unici, la convivenza tra l'attività delle società sportive (anche tra loro diverse) e l'utenza individuale: è già previsto che lo spazio vasca sia distribuito in maniera da tutelare l'interesse generale. Tuttavia, gli utenti individuali hanno capacità tra loro diverse di praticare il nuoto e ciò porta, talvolta, ad evidenziare un disagio già con 4 nuotatori nella stessa corsia e quindi una insoddisfazione per lo spazio a loro riservato. Ciò emerge sia dalla rilevazione di soddisfazione (solo il 65% è soddisfatto) che dalle segnalazioni (il 25% delle segnalazioni globali).</p> <p>Come precedentemente detto, entro ottobre 2014, sarà presentata al Comune una proposta di modifica:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dei criteri logico-sistematici per formare la graduatoria delle diverse società del nuoto: la modifica si propone di rendere più semplice e comprensibile il calcolo;</li> <li>- delle modalità di assegnazione degli spazi acqua alle diverse società del nuoto.</li> </ul> <p>(se approvata sarà operativa dalla stagione 2014/15).</p>	<p>- applicare rigorosamente i criteri logico-sistematici per formare la graduatoria delle diverse società del nuoto e per la susseguente assegnazione degli spazi acqua;</p> <p>- istituzione del "panel" e gruppo di lavoro specifico per analisi dei criteri di assegnazione spazi sportivi diversi dagli impianti natatori.</p>
<p>A.S.I.S. ha un "Piano tariffario" che prevede una riduzione tariffaria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) promuovono la pratica sportiva dei giovani;</li> <li>b) promuovono la pratica sportiva per la famiglia;</li> <li>c) contribuiscono alla piena integrazione dei cittadini diversamente abili.</li> </ul>	<p>A.S.I.S. ha un "Piano tariffario" che prevede una riduzione tariffaria per:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la pratica sportiva degli under 14;</li> </ul>	<p>- porre continuamente attenzione alle attività che favoriscono gli ingressi ed il confort delle famiglie</p>
<p>Ottimizzare l'utilizzo degli impianti sportivi per favorire la convivenza tra le diverse società sportive e tutelare l'interesse generale.</p>	<p>- le famiglie (nel 2011 ha ottenuto il "Marchio Family" da parte dell'Agenzia Provinciale per la famiglia, la natalità e le politiche giovanili in relazione sostanzialmente alla politica di agevolazione attuata per la famiglia);</p>	<p>- porre continuamente attenzione alle situazioni ambientali (parcheggi, ostacoli, ...) che rendono "critico" l'accesso e/o la fruizione agli impianti sportivi</p>
	<p>- i soggetti con disabilità maggiore del 33%. Inoltre, la maggior parte degli impianti sportivi, grazie alla particolare attenzione posta a tali soggetti, si può ritenere senza barriere d'accesso ai disabili": ciò è stato confermato dalla verifica svolta dal Technico CONI nel 2011 (il cui esito positivo era propedeutico alla visita del Bureau Veritas per la certificazione QIS HEPA 10001 - 10002).</p>	

<p><b>Incrementare le presenze di utenza singola negli impianti ad utilizzo anche individuale (piscine, stadio del ghiaccio, centro fondo delle Viole), perseguitando tale obiettivo attraverso una politica investitoria che renda sempre più "attraenti" e sportivamente funzionali gli impianti (anche attraverso una politica di animazione delle strutture sportive).</b></p>	<p>Gli ingressi agli impianti natatori ove possibile l'accesso all'utenza individuale sono stati:            - 424.220 nel 2011;            - 419.149 nel 2012;            - 414.179 nel 2013; ciò conferma che dopo un periodo di crescita continua (2005 - 2011) per oggettivi problemi di crisi economica c'è un lieve diminuzione.            Dal 2015 A.S.I.S. per monitorare in maniera più scientifica gli ingressi distinguerà gli ingressi che non producono ricavi (accompagnatori, partecipanti alle gare, ...) da quelli invece che li producono: ciò faciliterà il "collegamento" tra ricavi e ingressi.</p>

<p>- incrementare in efficienza gli impianti operando una corretta manutenzione;</p>	<p>- mantenere in efficienza gli impianti operando una corretta manutenzione;</p>	<p>- indisponibilità dell'impianto per guasto</p>	<p>- &lt; 2,5%</p>
	<p>- prestare attenzione particolare, nella redazione del "Piano Investimenti", ove le risorse economiche lo rendano possibile, a tale tipologia di impianti e proporre su essi delle migliorie per renderli "maggiormente attraenti";</p>	<p>- n° interventi di tale tipologia;</p>	<p>- &gt; 1/anno</p>

<p>- proporre iniziative, economicamente sostenibili da A.S.I.S., di animazione coinvolgendo pure soggetti privati e/o associazioni sportive per "animare" gli impianti sportivi nei periodi di apertura al pubblico .</p>	<p>- n° iniziative</p>	<p>&gt; 1/anno</p>

<p>Ottimizzare e incrementare l'utilizzo degli impianti sportivi, nei periodi nei quali non vengono frutti per attività sportive amatoriali e agonistiche, compresi i periodi estivi, con attività espositive, culturali, musicali, teatrali ed eventi vari nonché con attività estive a favore di bambini e ragazzi.</p>	<p>A.S.I.S., nel 2012, ha presentato al Comune di Trento la proposta dei criteri di utilizzo degli impianti negli orari/periodi in cui essi sono considerati "chiusi al pubblico" (a seguito di decisione aziendale autorizzata dal Comune); criteri sui quali la Giunta comunale ha espresso parere favorevole con concluso del 06.08.2012. Nel 2013 sono state presentate le relative tariffe per utilizzo.</p> <p>A.S.I.S., nel 2014, a parziale modifica di quanto sopra (proposta del 2012) con il "Piano Tariffario 2015" proporrà pure una specifica tariffa da utilizzare nel periodo di apertura al pubblico" ma in orario di "chiusura al pubblico" che sia più favorevole per gli utenti ed al contempo sia a copertura dei costi sostenuti per erogare il servizio in tali orari.</p> <p>Nel 2013 e 2014: i) probabilmente a causa dell'onerosità della tariffa non c'è stato interesse a richiedere l'utilizzo estivo (luglio e/o agosto) della piscina "Ito del Favero"; ii) è stato assegnato il pala ghiaccio in periodo di "chiusura al pubblico" con soddisfazione delle società richiedenti applicando la tariffa oraria C - 30% (per uso sportivo e per utilizzo minimo di 10 ore/giorno); ciò è considerato comunque oneroso dalle Società; iii) è stato manifestato interesse da alcune società del ruoto all'apertura delle piscine "in orario di chiusura al pubblico" (orario mattutino); iv) è stato manifestato interesse da alcune società all'apertura del pala ghiaccio "in orario di chiusura al pubblico" ma con una tariffa ulteriormente ridotta (ca. del 20%) rispetto all'attuale.</p>	<p>- collaborare alla realizzazione di progetti che abbiano quale obiettivo la maggior fruibilità degli impianti sportivi. Nello specifico aderire a progetti proposti da soggetti pubblici e/o privati (PPP) che abbiano lo scopo di utilizzare gli impianti, e renderli pure disponibili per la collettività, nei periodi nei quali l'impianto è previsto "chiuso al pubblico" a seguito di decisione aziendale autorizzata dal Comune; ciò dovrà avvenire ad un costo sostenibile per l'azienda, nel rispetto della massima trasparenza e pubblicità di tale opportunità per i soggetti richiedenti. I criteri che A.S.I.S. proporrà per l'assegnazione dello spazio ai diversi richiedenti che presenteranno un progetto di utilizzo tenderanno a preferire i progetti che oltre all'interesse del richiedente creano un'opportunità ed un interesse per la collettività (fruibilità dell'impianto, ...);</p> <p>- stimolare iniziative che prevedono l'uso dell'impianto "in orario di chiusura al pubblico". Inoltre, salvaguardando le attività sportive, cercare di sviluppare maggiormente, coinvolgendo le società sportive a farsi carico dei piccoli disagi per i loro allenamenti, l'utilizzo degli impianti (specie il PalaTrento) per attività diverse (concerti, ...) che coinvolgono la cittadinanza.</p>	<p>- esito dell'applicazione dei nuovi criteri</p>	<p>- proporre eventuali modifiche correttive</p>
---	--	--	--	--

A.S.I.S. ricorda che dopo gara ad evidenza pubblica ha stipulato un contratto che, salvaguardando gli utilizzi sportivi, prevede l'utilizzo del PalaTrento per concerti; contratto che trova difficoltà applicative in quanto la presenza di due squadre di serie A (Itas Volley e Aquila Basket) rende difficile la programmazione nel medio termine per chi organizza gli eventi/concerti.	<p>Collaborare con le Federazioni, gli Enti di promozione sportiva e le associazioni sportive che operano sul territorio, valorizzandone le professionalità e le esperienze, non agendo in concorrenza con essi e salvaguardando l'ambito di operatività tipico e caratteristico delle società sportive. A.S.I.S., pertanto, si asterrà dall'organizzare corsi relativi all'insegnamento delle discipline sportive e dell'attività agonistica che vengono riservati alle società affiliate alle rispettive Federazioni;</p> <p>- nel 2013 e 2014 ha collaborato con degli organizzatori (Comune di Trento, società sportive, associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva) al buon esito di n° 6 manifestazioni, ossia: progetto "Gioca Sport", "Giochi senza barriere", Trentino basket Cup, mezza Maratona del Concilio di Trento, Giro Internazionale Città di Trento, La Leggenda di Charly Gaul.</p>	<p>- n. corsi/ manifestazioni - &gt; 3/anno</p>
<b>Attività di promozione della pratica sportiva</b>	<p>A.S.I.S.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- quando coinvolta e nei limiti delle proprie possibilità, ha sempre collaborato fattivamente ed operativamente con le associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva;</li> <li>- NON non organizza corsi relativi all'insegnamento delle discipline sportive e dell'attività agonistica che vengono riservati alle società affiliate alle rispettive Federazioni;</li> <li>- nel 2013 e 2014 ha collaborato con degli organizzatori (Comune di Trento, società sportive, associazioni territoriali per la promozione ed il sostegno dell'attività sportiva) al buon esito di n° 6 manifestazioni, ossia: progetto "Gioca Sport", "Giochi senza barriere", Trentino basket Cup, mezza Maratona del Concilio di Trento, Giro Internazionale Città di Trento, La Leggenda di Charly Gaul.</li> </ul>	

<p><b>Realizzare annualmente una Giornata dello Sport promossa dall'Assessorato competente in collaborazione con A.S.I.S. ed il mondo sportivo, con la possibilità di visitare e conoscere le potenzialità degli impianti (con animazione sportiva) per avvicinarsi alle diverse discipline sportive.</b></p>	<p>---</p>	<p>Collaborare all'organizzazione della "Giornata dello Sport" e altre iniziative ("porte aperte", ..), con l'obiettivo specifico di far conoscere gli impianti, la loro tecnologia e la sicurezza a tutela dei frequentatori coinvolgendo le società e le associazioni sportive per la promozione della pratica sportiva.</p>	<p>- n° iniziative realizzate</p> <p>- 1/anno</p>
<p><b>Assumere un ruolo di osservatorio delle iniziative effettuate negli impianti sportivi comunali e di coordinamento organizzativo.</b></p>	<p>Dal 2013 A.S.I.S. ha predisposto e trasmesso al Comune un "Report", relativo all'anno precedente, che evidenzia le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti da A.S.I.S., da parte di tutte le società o associazioni sportive.</p>	<p>Predisporre lo specifico report annuale ove A.S.I.S. riassuma le attività e le iniziative svolte, negli impianti sportivi gestiti, da parte di tutte le società o associazioni sportive.</p>	<p>- report</p> <p>- 1/anno</p>
<p><b>Ottimizzare gli utilizzi degli impianti e diversificare l'offerta presente sul territorio comunale con attività di fitness e wellness a valenza commerciale, evitando che ciò comporti l'aumento di personale dedicato nell'organico aziendale.</b></p>	<p>A.S.I.S., in anni recenti, con lo scopo di promuovere l'attività fisica (ludico – motoria) ha organizzato dei corsi in acqua (hidrobike, acquagym, aqua fitness, dolce atessa, bimbo splash) ed in palestra (pilates e total body, ..) che non interagiscono con i corsi svolti dalle società ma che creano una diversificazione dell'offerta presente sul territorio.</p>	<p>Ricercare di ampliare l'offerta di corsi e/o attività a valenza commerciale con lo scopo di ottimizzare l'utilizzo degli impianti sportivi (soprattutto nelle fasce orarie poco utilizzate) evitando che ciò: i) privi le società di spazi sportivi da loro richiesti preventivamente; ii) comporti costi aziendali non "coperti" dai ricavi; iii) non costituisca concorrenza con la società.</p>	<p>- n° corsi realizzati</p> <p>- 1/anno</p>
<p><b>Rapporto con l'utenza: centralità della persona, partecipazio ne e trasparenza</b></p>	<p>Stabilire con i cittadini singoli o associati rapporti di rispetto e collaborazione improntati sull'ascolto, sul confronto e sulla collaborazione, valorizzando la Carta della qualità dei Servizi (anche con una versione sintetica), quale strumento di orientamento dell'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i soggetti interessati dal servizio</p>	<p>A.S.I.S. da sempre riserva particolare attenzione ai rapporti con l'utenza in quanto crede che la soddisfazione della stessa sia l'obiettivo primo della sua attività.</p> <p>Pertanto, le azioni attuate fino ad oggi per raggiungere tale obiettivo sono state:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- organizzare un apposito ufficio (Ufficio Rapporti Utenti) specificatamente al servizio dell'utenza;</li> <li>- organizzare un servizio di numero verde per assistenza organizzativa e assistenza tecnica in orario "fuori ufficio" (reperibilità);</li> </ul>	<p>---</p> <p>---</p> <p>migliorare continuamente, sia dal punto di vista tecnologico che di facilità d'uso per l'Utente, i "sistemi di comunicazione" con il cittadino ("risponditore automatico", sito web, Qr-code..) anche con il coinvolgimento con</p>

prodotto ed erogato da A.S.I.S..	- realizzare un sistema telefonico ("risponditore automatico") per rendere la comunicazione più sintetica ed efficace;	soggetti pubblici e/o privati (Università di Trento e suoi spin off, ...);	- completare l'installazione, sugli impianti natatori, dei sistemi di misura e visualizzazione delle caratteristiche dell'ambiente nonché degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi" in modo che il cittadino-utente conosca l'obiettivo/impegno di A.S.I.S. e ne verifichi il suo rispetto ;	- n. installazioni - n. 3
	- l'avvio di un progetto lesso all'installazione di sistemi di misura e visualizzazione degli standard previsti dalla "carta della qualità dei servizi" in impianti diversi dalle piscine (ove è stato realizzato nel 2011) quali: palestre, pala ghiaccio, .. in modo che il cittadino-utente conosca l'obiettivo/impegno di A.S.I.S. e ne possa verificare il suo rispetto.	La "Customer satisfaction" 2013, eseguita con il sistema CATI nel gennaio-febbraio 2014, ha evidenziato un valore di soddisfazione dell'utente per la comunicazione aziendale (informazioni ricevute dall'ufficio rapporti con l'utente, dal servizio cassa, dal sito web e dal servizio telefonico) pari a 86,1% (era 85% nel 2012 e 81,5% nel 2011).	- realizzare la "customer satisfaction" 2014 (con il sistema CATI o con erogazione del questionario)	- > 82%
	Valorizzare e mettere in rete le esperienze, le conoscenze, le proposte degli interlocutori per dare sempre maggiore qualità ai servizi resi.	Nel 2013, come negli anni precedenti, i suggerimenti sono stati non in numero sufficiente (n. 7, nel 2013) per distribuire il "Premio per le Tue idee"	promuovere l'iniziativa il "Premio per le Tue idee" che, con frequenza semestrale, premi il/i migliori/i suggerimenti/degli utenti (miglioramento della sicurezza, del confort, ..) e rendere pubblica sia la modalità di partecipazione che (dopo aver raccolto il consenso) la pubblicazione sul sito A.S.I.S.	- n. premiati - 2/anno
	Facilitare la ricerca e l'accesso tramite internet da parte degli utenti alle informazioni relative all'impiantistica sportiva e ai suoi utilizzi, tenendo sempre aggiornati i contenuti del proprio sito web.	A.S.I.S. dispone di un sito che registra ca. 250.000 contatti anno utilizzato per conoscere sia le caratteristiche dei diversi impianti che altre informazioni (valori delle tariffe, orari, possibilità di formulare delle segnalazioni, conoscere i bandi di gara, ...). Nel 2014 la rilevazione di "Customer satisfaction" 2013, eseguita con il sistema CATI ha evidenziato una soddisfazione pari al 84,7% verso l'informazione ricevuta tramite internet.	- migliorare continuamente, sia dal punto di vista tecnologico che di facilità d'uso per l'utente, il sito aziendale. Nello specifico sarà analizzato la possibilità tecnica di miglioramento ed aggiornamento del sito che lo renda fruibile da smartphone e tablet e che sia pure "aperto" al "social network".	Indice di soddisfazione relativo al sito internet (rilevato con la "customer satisfaction") - > 82%
			installare una rete wi-fi negli impianti natatori gestiti da A.S.I.S. soprattutto nei lidi estivi anche con il coinvolgimento con soggetti pubblici e/o privati (Università di Trento e suoi spin off ... )	> 2 entro 2015

<p><b>Curare l'ascolto dei cittadini / utenti, singoli e associati, attraverso progetti e strumenti idonei come l'Ufficio rapporti con l'utente, i Tavoli di ascolto, la sistematicità delle rilevazioni di soddisfazione dell'utente nonché valorizzare il collegamento con l'Ufficio Rapporti con il Pubblico del Comune</b></p> <p>A.S.I.S.:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dal 2004 ha predisposto un annuale "rilevazione della soddisfazione dell'utente" ("customer satisfaction") inizialmente eseguita con la somministrazione di un questionario e dal 2009 eseguita con la tecnica CATI (Computer Assisted Telephone Interviewing).</li> </ul> <p>La rilevazione 2013 ha fornito i seguenti risultati:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- impianti natatori: 81,8%;</li> <li>- palestre: 81,6%;</li> <li>- campi calcio: 81,1%;</li> <li>- pala ghiaccio: 82,0%;</li> <li>- centro fondo Viole: 79,3%;</li> <li>- campo atletica leggera: 81,3%.</li> </ul>	<p>- continuare nella rilevazione della "soddisfazione dell'utente" adeguando, ove esistano delle necessità, il questionario utilizzato;</p> <p>- continuare nell'organizzare i "tavoli di ascolto" con l'utenza associativa.</p>	<p>Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction") della relazione con l'utente</p>	<p>- &gt; 82% rapporti con l'utente</p>
	<p>A.S.I.S. dal 2005 ha istituito dei "tavoli di ascolto" rivolti all'utenza associativa, ove il Presidente ed il Direttore di A.S.I.S., assieme a Consiglieri delegati, incontrano "l'utenza associativa" per ascoltare ed analizzare le "criticità" rilevate.</p>	<p>- continuare, secondo necessità, e rinforzare gli incontri dei "tavoli d'ascolto" con lo scopo di esporre ed illustrare la situazione in merito alle tematiche di loro interesse (andamento dell'azienda, livello di soddisfazione rilevato, criticità presenti, proposte tariffarie, ...) ma soprattutto per ottenere e fare tesoro del "punto di vista dell'utente- cliente" nell'analisi dei problemi e nella ricerca delle soluzioni efficaci;</p>	<p>- n. tavoli - &gt; 3/anno</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>- migliorare gli aspetti ("fattori di qualità") che presentano "criticità" dall'analisi delle segnalazioni e/o dalla rilevazione di "customer satisfaction" prestando particolare attenzione e dando priorità alle azioni che tendono ad eliminare le "criticità" specifiche delle relazioni con l'utente;</li> <li>- monitorare il n. "segnalazioni di reclamo" globali, su tutti gli impianti, ossia che hanno riguardato il mancato rispetto degli impegni;</li> <li>- monitorare il n. delle "insoddisfazioni/lamentele" globali</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n. "segnalazioni di reclamo" <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt; 10/anno per ogni piscina;</li> <li>- &lt; 7/anno per Viole e per Palagiaccio</li> <li>- &lt; 5/anno per palestra e per campo all'aperto</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- n. "segnalazioni di isoddisfazione/lamentele" <ul style="list-style-type: none"> <li>- &lt; 20/anno per ogni piscina;</li> <li>- &lt; 15/anno per Viole e per Palagiaccio</li> <li>- &lt; 10/anno per palestra e per campo all'aperto</li> </ul> </li> </ul>
Farsi carico di procurare il minor disagio possibile all'utenza (tramite comunicazioni tempestive e efficaci) in caso di lavori di manutenzione ordinaria e/o straordinaria negli impianti.	<p>La situazione evidenzia:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- che la rilevazione dell'indice di soddisfazione 2013 evidenzia una valore del 84,5%;</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- intensificare la "manutenzione preventiva" al fine di ridurre, ove possibile, i "guasti accidentali";</li> <li>- migliora re la comunicazione all'utente, utilizzando strumenti efficaci (sito, messaggi sms agli abbonati, comunicati stampa, ...) in tutti i casi nei quali l'impianto abbia delle modifiche dell'orario di apertura per qualsiasi motivo (manutenzione non prevista, manifestazioni o gare, ...);</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- che nella stagione 2013/14 nei grandi impianti natatori ci sono state n° 18 necessità di chiusure per un totale di 51 ore non previste delle quali n. 18 ore (pari al 33%, ma al 0,18% delle ore globali) dovute a malfunzionamenti/guasti tecnici.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- eseguire la comunicazione ed operare dei "richiami" periodici informando sulle chiusure programmate degli impianti.</li> </ul>

<p><b>Agire nell'ottica dello snellimento burocratico delle procedure di interesse per l'utenza.</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- A.S.I.S. dal maggio 2014 ha attuato le modifiche al "contratto di utilizzo" al fine di snellire l'iter amministrativo;</li> <li>- sono state inserite delle specifiche domande nella CATI 2013 per richiedere il giudizio degli utenti sui processi A.S.I.S. a loro noti: solo il 26,7% ritiene "inutilemente burocratico" l'iter (il 73,3% è soddisfatto).</li> </ul>	<p>- rivedere i "processi aziendali" che coinvolgono il cittadino-utente (modulistica di richiesta spazi, modulistica di assegnazione spazi, regolamenti di utilizzo, ..) in modo che la comunicazione sia efficace, sintetica e facilmente comprensibile.</p>	<p>&gt;75%</p>	<p>Indice di soddisfazione (rilevato con la "customer satisfaction")</p>
<p>Prevedere una costante formazione del personale, specie quello a contatto diretto con gli utenti, per offrire un servizio sempre più puntuale e adatto alle richieste, consentendo all'Azienda di conoscere le esigenze degli utenti adeguandone il servizio.</p>	<p>Nel 2013, come nel 2012, a causa di non sufficienti risorse economiche si è proceduto a svolgere la necessaria formazione al personale a contatto con il pubblico con formatori interni su tematiche specifiche (gestione della relazione e dei "conflicti") relativamente alla gestione del rapporto con l'utente. Nel 2013 la rilevazione di soddisfazione dell'utente ha evidenziato un indice di soddisfazione: i) per le informazioni ricevute (ufficio rapporti con gli utenti e addetti cassa) pari al 86,4%; ii) per il servizio accoglienza (servizio custodia) pari al 81,4%; rilevato per la prima volta.</p>	<p>- &gt;1/anno</p>	<p>- n. corsi svolti;</p>

<b>Politica tariffaria e delle entrate</b>	Predisporre la proposta tariffaria in linea con gli indirizzi economici finanziari generali del Comune garantendo il tasso di copertura minima dei costi definito annualmente e nell'ottica della semplificazione.	A.S.I.S. annualmente, secondo i tempi previsti, propone il piano tariffario elo la struttura tariffaria seguendo gli indirizzi del Consiglio comunale. Negli anni recenti essenzialmente c'è stato un adeguamento tariffario al massimo uguale al tasso di inflazione programmata. Per l'anno 2015, salvo "arrotolandamenti" testi a rendere più semplice e facile le operazioni di pagamento sugli impianti natatori e palagnaccio, il CdA di A.S.I.S. ha deliberato di NON aumentare le tariffe rispetto al 2014: con ciò si è voluto stimolare la frequentazione.	Monitorare continuamente gli effetti dell'applicazione delle tariffe vigenti proponendo al Comune di Trento, in presenza di "criticità" (copertura dei costi non sufficiente, difficoltà operativa, di scelta o applicazione, tariffe non utilizzate...), delle modifiche al "piano tariffario" con lo scopo di ridurre/eliminare le criticità ed aumentare la semplificazione d'uso/scelta della tariffa da parte dell'Utente.
	Differenziare le tariffe secondo principi di equità e proporzionalità, distinguendo le associazioni sportive che fanno promozione ed attività sportiva agonistica e non agonistica o ricreativa, dai soggetti che svolgono attività a fine di lucro.	L'attuale struttura tariffaria vigente prevede la differenziazione tra utente individuale e utente associativo ed in particolare: <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ingresso gratuito per i bambini fino ai 6 anni non compiuti (10 anni al centro fondo Viole);</li> <li>- l'ingresso della famiglia (adulto con più figli) con una riduzione del 50% per il 1<sup>o</sup> figlio e la gratuità per il 2<sup>o</sup> figlio;</li> <li>- una riduzione per gli ragazzini "under 14" e adulti "over 65";</li> <li>- una riduzione per i diversamente abili e con disabilità con grado maggiore del 33%.</li> </ul>	Proporre miglioramenti, ove necessario, all'attuale piano tariffario (eliminazione delle "tariffe a corpo", ..) anche tenendo in considerazione delle esigenze manifestate dagli utenti. Continuare nella scrupolosa analisi delle segnalazioni per verificare eventuali richieste di tariffe con valenza collettiva (riduzione specifica per gli istruttori delle società nello svolgimento del loro lavoro, ..).
	Porre particolare attenzione alle tariffe per l'attività giovanile e scolastica.	Nel 2014, fine agosto, è stata presentata al Comune di Trento la modifica della struttura tariffaria riservata all'utenza associativa, anche nell'ottica di un utilizzo congiunto (di più società sportive) dello stesso impianto sportivo in modo da incentivare anche aggregazioni associative.	Esistono nel piano tariffario 2015, confermate rispetto ai piani tariffari precedenti, tariffe agevolate specifiche per l'attività giovanile e scolastica.
	Prevedere tariffe famiglia agevolate ed in particolare per i nuclei familiari con più figli.	Esistono nel piano tariffario 2015, confermate rispetto ai piani tariffari precedenti, tariffe agevolate specifiche per l'ingresso delle famiglie.	- mantenere le agevolazioni anche per il piano tariffario 2016

<p>Favorire, nell'utilizzo individuale, alcune categorie di cittadini come i bambini e gli anziani.</p>	<p>Il "piano tariffario" 2014 vigente prevede:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- l'ingresso gratuito per i bambini fino ai 6 anni non compiuti (10 al centro fono Viole);</li> <li>- l'ingresso della famiglia (adulto con più figli) con una riduzione del 50% per il II<sup>o</sup> figlio e la gratuità per il III<sup>o</sup> figlio;</li> <li>- una riduzione i ragazzini "under 14" e adulti "over 65";</li> <li>tal i tariffe agevolate sono riconfermate nel piano tariffario valido nel 2015.</li> </ul>	<p>- mantenere le agevolazioni anche per il piano tariffario 2016</p>

<b>Rapporti economici ed organizzativi aziendali</b>	Erogare ad A.S.I.S. il trasferimento annuale che è assegnato a garanzia dell'efficienza e dell'ottimizzazione degli utilizzi dell'impiantistica sportiva, assicurando gli standard di qualità secondo il Contratto di Servizio e questi indirizzi ed in ragione del complesso degli impianti sportivi affidati in gestione. L'entità del trasferimento annuale viene definita dal Comune in sede di approvazione del Bilancio di previsione in ragione delle proprie disponibilità finanziarie.	Per quanto riguarda il trasferimento ad A.S.I.S. ci preme sottolineare come nel tempo sia stato ridotto. Infatti, nel 2011 dagli originari 6.209.000€ è stato ridotto di 200 mila; nel 2012 è stato ridotto di altri 400 mila e nel 2013 è stato mantenuto pari al 2013 (5.609.000): tale riduzione del trasferimento si è aggiunto alla politica del contenimento dei costi che A.S.I.S. ha da sempre attuato per rendere più efficiente il proprio servizio. Ciò ha obbligato l'azienda non solo a contenere i propri costi della stessa entità ma a far fronte, oltre a ciò, anche all'aumento dei costi "non aggredibili" (dovuti a dinamiche dei costi "non governabili": aumenti tariffe energia, adeguamenti appalti, ...). Il costo del personale dovuto al CCNL non ha subito variazioni (dal luglio 2009) per ulteriori ca. 120-150.000€/anno.  Il Bilancio preventivo 2015 è stato redatto con un trasferimento pari a 6.110.000, importo derivante dalla modifica del servizio ed alla dinamica dei costi non aggredibili.
<b>Erogare un trasferimento a sostegno del piano pluriennale degli investimenti allegato al Piano Programma.</b>	Per il "Piano Investimenti: anno 2015" e "Piano Investimenti: triennio 2015-2016-2017" vedere apposito allegato agli "Atti fondamentali 2015": gli importi iva esclusa sono 933.000 euro per il 2015, 948.000 euro per il 2016 e 1.155.000 euro per il 2017.  E' da osservare che nella stesura del piano investimenti A.S.I.S. 2015 ha adottato la scelta di concentrarsi sulle priorità principali iniziando dalla sicurezza.	- attuare il piano investimenti autorizzato rispettando per ogni singolo intervento l'importo a disposizione

Adottare criteri e modalità per il reclutamento del personale nel rispetto dei principi, anche di derivazione comunitaria, di trasparenza, pubblicità ed imparzialità, ed in particolare di quanto previsto dalla L. n. 133/2008 e s.m. e.i.	<p>A.S.I.S. dal 2012:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stà adottando con propri provvedimenti, i criteri e le modalità per il reclutamento del personale conformi all'art. 18 della L.P. 133/2008;</li> <li>- ha reso più efficace l'applicazione della nuova struttura organizzativa improntata al "modello per processi";</li> </ul>
--	--

<p>Adottare criteri e modalità per il pensionamento di un addetto al servizio cassa. In primis l'azienda, come fatto dal 2005 per altri 5 dipendenti, non procederà all'assunzione di un nuovo addetto ma cercherà una riorganizzazione interna per sopporre a tale mancanza con personale interno. Nel caso specifico, tuttavia, ciò sarà molto difficile e "critico" perché è una mansione che richiede la copertura continua del posto di lavoro (servizio cassa) e perché utilizzando le sole risorse interne "si azzerà" la possibilità attuale di sostituzione immediata di addetti in malattia (si formeranno altre persone che in "emergenza" saranno spostate temporaneamente su tale servizio).</p>	<p>- a fine 2014 è previsto il pensionamento di un addetto al servizio cassa. In primis l'azienda, come fatto dal 2005 per altri 5 dipendenti, non procederà all'assunzione di un nuovo addetto ma cercherà una riorganizzazione interna per sopporre a tale mancanza con personale interno. Nel caso specifico, tuttavia, ciò sarà molto difficile e "critico" perché è una mansione che richiede la copertura continua del posto di lavoro (servizio cassa) e perché utilizzando le sole risorse interne "si azzerà" la possibilità attuale di sostituzione immediata di addetti in malattia (si formeranno altre persone che in "emergenza" saranno spostate temporaneamente su tale servizio).</p>
	<p>A.S.I.S.:</p>

<p>Provvedimenti per il reclutamento dei personale:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- provvedimenti, criteri e le modalità per il reclutamento dei personale;</li> </ul>	<p>- a fine 2014 è previsto il pensionamento di un addetto al servizio cassa. In primis l'azienda, come fatto dal 2005 per altri 5 dipendenti, non procederà all'assunzione di un nuovo addetto ma cercherà una riorganizzazione interna per sopporre a tale mancanza con personale interno. Nel caso specifico, tuttavia, ciò sarà molto difficile e "critico" perché è una mansione che richiede la copertura continua del posto di lavoro (servizio cassa) e perché utilizzando le sole risorse interne "si azzerà" la possibilità attuale di sostituzione immediata di addetti in malattia (si formeranno altre persone che in "emergenza" saranno spostate temporaneamente su tale servizio).</p>
---	--

<p>Rispettare, nell'affidamento degli incarichi di consulenza, non trascurare gli incarichi di studio, ricerca, consultanza e collaborazione, i criteri stabiliti dalla Giunta comunale con deliberazione 20.06.2011 n. 135 ed in particolare i principi di trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento, rotazione e proporzionalità e pubblicità e idoneità delle risorse interne con adeguati requisiti di professionalità e competenza.</p> <p>A.S.I.S. in ottemperanza al comma 3 dell'art. 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 adotterà con propri provvedimenti i criteri per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità;</p>	<p>Rispettare, nell'affidamento degli incarichi di consulenza, a Comune di Trento e nello specifico i principi di trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento, rotazione e proporzionalità e pubblicità e gli stessi sono stati affidati solo dopo accertamento dell'assenza di idonee risorse interne con adeguati requisiti di professionalità e competenza.</p> <p>A.S.I.S. in ottemperanza al comma 3 dell'art. 35 del decreto legislativo 30 marzo 2001, n. 165 adotterà con propri provvedimenti i criteri per il conferimento degli incarichi nel rispetto dei principi di trasparenza, pubblicità e imparzialità;</p>
<p>Rispettare, nell'affidamento degli incarichi di studio, ricerca, consultanza e collaborazione, i criteri stabiliti dalla Giunta comunale con deliberazione 20.06.2011 n. 135 ed in particolare i principi di trasparenza, non discriminazione, parità di trattamento, rotazione e proporzionalità e pubblicità. Gli incarichi potranno essere conferiti solo previo accertamento dell'assenza di idonee risorse interne e a soggetti in possesso dei requisiti di professionalità e competenza e dovranno essere rendicontati semestralmente al Comune con le modalità dallo stesso indicate.</p>	<p>- l'art. 24 del "Contratto di Servizio" prevede di trasmettere al Comune di Trento, da parte di A.S.I.S., una relazione tecnico-economica che, tra l'altro, riporta anche una situazione di tali affidamenti dalla quale emerge la tipologia di affidamento (che è esclusivamente funzionale all'operatività aziendale).</p> <p>dal 2013 la relazione tecnico - economica è trasmessa secondo il format condiviso con il Comune di Trento (il preventivamente modificato agli inizi del 2014); continuare con tale format "rivisto".</p>

	<p>Adottare, ove tecnicamente possibile, il software libero od open source in sostituzione di quello proprietario, per i vantaggi che tali strumenti offrono non solo dal punto di vista economico ma altresì per l'adesione a standard internazionali per quanto riguarda la struttura dei dati e dei protocolli.</p>	<p>A.S.I.S., nell'ottica del contenimento dei costi, ha avviato un approfondita analisi dei "pro e contro" nell'adozione del "software libero": i risultati viste le frequenti relazioni con il "mondo esterno" (trasmissioni di relazioni, disegni, ...), con la necessità di elaborare i dati base del controllo ingressi e le relazioni tecniche di Tecnici esterni sconsigliano tale adozione/migrazione.</p>	
<p><b>Esercizio della funzione di verifica e controllo</b></p>	<p>Mantenere costantemente adeguato alle necessità derivanti dall'esercizio della funzione di controllo da parte del Comune il flusso informativo verso gli uffici comunali competenti nelle sue forme condivise, con particolare riferimento a:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- la relazione tecnico – economica da trasmettere trimestralmente al Comune;</li> <li>- le informazioni su argomenti specifici che risultano necessarie nel corso della gestione degli impianti sportivi.</li> </ul>	<p>A.S.I.S. dal 2010 ha recepito il nuovo "format" della relazione tecnico-economica che successivamente, nel 2013 e nel 2014, è stato in maniera condivisa modificato e migliorato;</p> <p>A.S.I.S. ha sempre fornito tempestivamente le informazioni richieste dal Comune.</p>	<p>A.S.I.S. si impegherà, come fatto nel passato, a trasmettere la "relazione tecnico-economica" secondo il format e le frequenze previste.</p> <p>A.S.I.S. si impegherà, come fatto nel passato, a trasmettere le informazioni richieste nella maniera più tempestiva possibile.</p>
		<p>Collaborare con i soggetti incaricati dal Comune per la verifica, attraverso specifiche check list, del rispetto degli standard qualitativi e quantitativi di gestione degli impianti sportivi previsti nelle schede tecniche d'impianto.</p>	<p>A.S.I.S. si impegherà, come fatto nel passato, a collaborare faticivamente con il Comune al fine di facilitare i controlli e la verifica degli standard qualitativi e quantitativi previsti nelle "schede tecniche d'impianto" allegate al "Contratto di servizio".</p>

<p>Comunicare tempestivamente agli uffici competenti tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio reso agli utenti agevolando in tal modo l'esercizio della funzione di controllo da parte del Comune.</p>	<p>A.S.I.S. nel 2014, come nel passato, ha comunicato al Comune tutti i fatti gestionali che hanno richiesto la chiusura al pubblico dell'impianto sportivo (come previsto nel "Contratto di servizio" del 29.12.2011).</p>	<p>A.S.I.S. si impegnerà, come previsto dal "Contratto di servizio", a comunicare tempestivamente al Comune tutti i fatti gestionali che possono compromettere la qualità del servizio e le chiusure al pubblico dell'impianto sportivo.</p>
--	---	--



## PIANO INVESTIMENTI: triennio 2015-2016-2017

**Criteri utilizzati per stabilire le priorità:**

- a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti (b1. non dilazionabile, b2. dilazionabile), c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo (c1. non dilazionabile, c2. dilazionabile), d) miglioramento del confort del luogo e soddisfacimento delle aspettative, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico.

N.	Impianto	Descrizione intervento	Priorità	Criterio	note/dettaglio per la comprensione dell'importo	importo 2015 (senza iva)	importo 2016 (senza iva)	importo 2017 (senza iva)	altri finanziamenti
						contributo climpiani	altri finanziamenti	contributo climpiani	
1	C. S. Trento nord	sostituzione rivestimento interno piscina da 25 m	media	f.	Importo stimato: negli ultimi anni si assiste a crescenti perdite d'acqua dal fondo della vasca. Per ovviare a tale inconveniente, che nel tempo potrebbe impattare sulla staticità della struttura portante, si propone di rifare la piastrellatura del rivestimento interno in modo da evitare tali percolazioni.			120.000,00	
2	C. S. Trento nord	rifacimento fondo vasca esterna (I^a fase 2014 e II^a 2016)	alta	f.	Importo stimato: la vasca esterna ha da qualche tempo delle evidenti perdite che possono compromettere la staticità del manufatto. L'intervento si propone di eliminare le perdite e ridurre drasticamente le attività di manutenzione che annualmente viene effettuata per evitare che ci siano dei distacchi di piastrelle dal massetto; il primo step intende intervenire nella zona river e vasca bassa il seconda sulla vasca da 25m..			30.000,00	
3	C. S. Trento nord	separazione vasca esterna nuovo lido	media	b.+d.	Importo stimato: attualmente la vasca esterna ad est del centro sportivo Treno nord è un'unica vasca formata da una un'area regolare da 25 m. e area "divertimenti". L'intervento prevede di separare con un'adeguata e sicura struttura di separazione le due aree per evitare sconfinamenti degli utenti dalla zona "divertimenti" (river, scivoli, idromassaggio ecc) alla zona riservata ai nuotatori.			15.000,00	
4	C. S. Trento nord	miglioramento della pavimentazione della vasca idromassaggio	alta	b.1+f	Importo stimato: la piastraellatura della vasca idromassaggio collassa a causa di infiltrazioni d'aria causate dal massiccio utilizzo degli idromassaggi, l'intervento si propone di verificare e sistemare le tubazioni ed i condotti di passaggio dell'aria e il ripristino dell'intera area pistellata che subisce distacchi.			18.000,00	
5	C. S. Trento nord	installazione nuovi canestri nella palestra centrale	media/alta	b.1+f	Importo stimato: la movimentazione degli attuali canestri (mobili su ruote) risulta onerosa, pericolosa e di difficile gestione da parte del custode dell'impianto addeito all'allestimento. Infatti deve movimentare gli attuali canestri su ruote a seconda degli utilizzi da parte delle società sportive. Si intende eliminare il problema attuale installando dei nuovi canestri che saranno del tipo "appeso e motorizzato" alla struttura lignea portante della copertura e il loro posizionamento potrà avvenire tramite telecomando.			25.000,00	

6	C. S. Trento nord migliorare all'edificio (I^a fase nel 2015 e II^a nel 2017)	media/alta	a.+c.+rd.	importo stimato: dall'analisi delle condizioni di confort lavorativo si sono riscontrate delle carenze soprattutto negli uffici amministrativi riati originariamente per altri utilizzi e successivamente destinati ad ufficio. L'intervento si propone come I^a fase: a) progettazione preliminare dell'intervento definitivo; b) miglioramento delle condizioni di riscaldamento, raffreddamento, intervento per ridurre lelettromagnetismo e ricambio d'aria degli uffici amministrativi attuali e come II^a fase la sistemazione radicale degli uffici o lo spostamento degli stessi in altra parte dell'edificio del C.S. di Trento nord.	20.000,00			270.000,00
7	C. S. "G. Manazzon"	media	b1.+d.	importo stimato: l'intervento va ad integrare quanto fatto con l'intervento n. 6/2014 e le modifiche allo stesso richieste. L'intervento, in fase di fattibilità tecnica, prevede la sostituzione del fondo e del piano vasca della "vasca baby" con una vasca in resina.	40.000,00			
8	C. S. "G. Manazzon"	media	f.	importo stimato: l'intervento consiste nello spostamento dell'attuale cassa nell'area attualmente destinata a bar in quanto quest'ultima non viene più utilizzata. Al tempo stesso si prevede il riposizionamento/riposizionamento dell'area dei distributori automatici di bevande	30.000,00			
9	C. S. "G. Manazzon"	media	a.+f.+g.	importo da preventivo: in occasione di alcuni necessari adeguamenti normalivi, si è analizzata la possibilità di sostituzione dell'intero impianto di illuminazione attuale con un impianto a consumo ridotto (led). L'intervento avrebbe secondo i calcoli un pay-back di ca. 8 anni	75.000,00			
10	C. S. "G. Manazzon"	alta	c2. + d. f.	importo da preventivo con progettazione acquisita: l'investimento si propone di realizzare n° 4 docce e due wc al servizio degli spogliatoi della palestra Judo del CS Manazzon che finora ne erano totalmente provvisti. Ciò oltre ad essere un'esigenza normativa (CONI impiantistica sportiva) incontra anche il favore dell'utenza, che usufruisce di servizi igienici se non quelli messi a disposizione nei locali degli spogliatoi afferenti ad altre palestre dello stesso complesso (ad dove fossero stati liberi da attività).	50.000,00			
11	C.S. "Ito del Favero"	alta	f.+g.	importo stimato: la vasca interna da 25m, presenta, in crescendo nel tempo, delle perdite dal fondo che, oltre allo spreco d'acqua, possono compromettere la staticità del manufatto. L'intervento si propone di eliminare le perdite e ridurne drasticamente le attività di manutenzione che ovviamente dovrebbero essere fatte senza peraltro risolvere definitivamente il problema: nella I^a fase si intende intervenire sul fondo della vasca 25m. e verificare se tale problema possa essere presente pure sulle pareti.	35.000,00			20.000,00
12	C.S. "Ito del Favero"	medio/ bassa	d.	importo stimato: l'impianto natatorio non possiede un area per la somministrazione bevande ed alimenti destinato agli utenti ed accompagnatori. L'intervento si propone di dotarlo considerando la disponibilità di spazio ed il numero e la tipologia di utenti (accompagnatori di utenti corsisti).	75.000,00			

13	piscine scolastiche (Argentario, Pigarelli e Cristo Re)	installazione di lampade UV per controllo cloroammine	medio/bassa c2.+d+f.	importo da preventivo: il progetto complessivo prevede l'installazione di una lampada U.V. per ognuna delle strutture/piscine scolastiche (con tale intervento il progetto si ritiene completato). Ciò è motivo e giustificato dagli ottimi risultati del controllo delle cloroammine (cloro combinato) avuti sulle piscine dove tali lampade sono già state installate (Madonna Bianca, Tr Nord, Matarello, Povo e Clarina) e dal fatto che l'intensivo utilizzo delle piscine scolastiche comporta un elevato carico antropico con la conseguente oscillazione significativa di tale valore che deve essere controllato per normativa. L'installazione ha come beneficio indiretto una riduzione del consumo di acqua potabile e quindi un minor consumo di energia per riscaldamento di quest'ultima.
14	impianti natatori vari (Trento nord, "G. Manazzon", "Ito del Favero", ..)	miglioramento livello di sicurezza bagnanti e del livello ambientale	media/alta b2.+c.	importo stimato: l'intervento si propone: a) di migliorare il servizio assistenza bagnanti dotandolo di adeguate postazioni finalizzate per meglio sorgagliare le vasche; b) creare delle isole ecologiche per la raccolta differenziata dei rifiuti.
15	C. S. "Trento sud - PalaTrento"	migliorare per garantire la sicurezza e la funzionalità	media b1.+f	importo stimato: l'intervento straordinario prevede: a) il completamento della verifica dell'ancoraggio delle piastrelle, presenti nei luoghi esterni ove c'è il passaggio di utenti, ed in caso di necessità la messa in sicurezza delle piastrelle stesse. L'intervento è motivato e giustificato dal fatto che ci potrebbero essere, in numero sempre più crescente nel tempo a causa delle infiltrazioni, delle piastrelle non fermamente ancorate che potrebbero costituire dei potenziali problemi di sicurezza agli utenti che transitano o sostano nelle vicinanze.
16	C. S. "Trento sud - PalaGhiaccio"	sostituzione gruppo frigo al palaGhiaccio	media a.+f.+g.	importo da preventivo. Ai sensi del Regolamento europeo 2037/2000, a partire dal 1° gennaio 2010, ai fini della manutenzione (ricariche necessarie per perdite) è possibile impiegare soltanto R22 (gas giudicato dannoso per l'ozone), "riciclati" e "non vergine" (cioè porterà a maggior costo di manutenzione visto la domanda che cercherà di "accaparrarsi" il sempre meno disponibile gas riciclato) o sostanze alternative. L'utilizzo dell'attuale impianto, che utilizza R22, con fluidi refrigeranti sostitutivi ed ecocompatibili è tecnicamente impossibile (comunque l'impianto attuale del 1994 è prossimo a fine vita tecnica prevista in 20 anni). La soluzione prevista è installare un impianto nuovo che usi refrigeranti ecocompatibili (gas HCFC o ammoniaca) garantiti nel futuro.

17	C. S. "Trento sud - PalaTrento"	efficienamento energetico e sostituzione dell'attuale impianto antincendio	media/alta a.+f.+g.	importo stimato: in considerazione dell'audit energetico svolto nel 2014 è risultato possibile ed economicamente conveniente (pay back dell'investimento in ca. 6-7 anni) procedere a degli interventi al PalaTrento che: - modifichino e migliorino la distribuzione areaulica nonché ad una revisione completa di tutto il sistema di regolazione, gestione e controllo delle apparecchiature HVAC; - sostituiscano l'attuale impianto di illuminazione al PalaTrento ad ioduri metallici con lampade a basso consumo energetico; Al contempo al PalaTrento si intende sostituire l'attuale poco efficiente sistema rilevazione incendio.
18	C. S. "Trento sud - PalaTrento"	Installazione sistema movimentazione impianti audio, luci, ... a soffitto	media b.+g.	Importo da preventivo: per meglio gestire l'impiantistica acustica e di illuminazione richiesta in occasione degli eventi (concerti) e ridurre i tempi di indisponibilità del PalaTrento per le attività sportive si intendono realizzare dei punti di ancoraggio a soffitto per poter sostenere il sistema di movimentazione degli impianti audio, video e di illuminazione.
19	C. S. "Trento sud"	riparazione/sostituzione pavimentazioni e guaine percorsi esterni	media f.	Importo stimato: a fronte di continue infiltrazioni di acque piovane dai soiai dei percorsi alti esterni ai due impianti sportivi Palatrento /palagiaccio si intende rifare tali percorsi tramite demolizione delle pavimentazioni, rifacimento guaine e ripristino di nuove pavimentazioni con relativi bocchettini di scarico esterni

20	C. S. "Trento sud - campo baseball e campo rugby"	rinalificazione area (1^ fase)	d.+f.	importo da preventivo e da stima: attualmente l'area sportiva ha bisogno di un intervento straordinario importante che risolva le attuali criticità. L'intervento in via di massima dovrà comprendere: a) l'eliminazione delle infiltrazioni d'acqua dalla tribuna che provocano ampie zone di muffa nello spogliatoio e ne rendono difficile ed onerosa la manutenzione per garantire condizioni igienico-sanitarie accettabili dei giocatori e scongiurare il crearsi nel tempo di problemi statici alla tribuna stessa; b) la sistemazione dell'area nord del campo da rugby che consiste nello: i) spostamento della recinzione verso nord di circa 11 m fino a ridosso dei muri/capiede dell'area sportiva in modo da realizzare un'area eterna al campo destinandola agli allenamenti; ciò consentirà la salvaguardia del campo gioco e la riduzione dei costi di manutenzione; ii) spostamento di almeno una torre faro (angolo N/E); ciò permetterebbe l'adeguamento delle dimensioni del campo rugby alle normative (attualmente si può giocare solo a seguito di deroghe); c) l'ampliamento e traslazione del campo baseball, l'ottimizzazione del campo rugby/football americano trasformandolo in erba sintetica, la sistemazione del campo da cricket e della recinzione lungo la via Fersina. Per meglio definire il costo soprattutto dell'intervento c), ad oggi solo stimato, si sta procedendo ad una preventiva progettazione preliminare.
21	C. S. Mattarello	nuovo impianto aria palestra	media/alta	importo stimato: il passaggio di aria attraverso le attuali canalizzazioni dell'impianto aria, considerata la vetustà, provoca il graduale scrostamento del materiale di rivestimento provocando intasi ai filtri e disagio per la polvere dispersa in ambiente. Contattato il costruttore, esso non ritiene possibile arginare il problema se non mediante la sostituzione completa delle stesse canalizzazioni.
22	C. S. Mattarello	completamento controsoffitto	media	importo stimato: completamento di sostituzione del controsoffitto dell'impianto sportivo non ultimato con il finanziamento del 2013
23	Campo calcio "O. Caschi"	manutenzione impianto acqua sanitaria e di riscaldamento	alta	importo stimato: a fronte di continue perdite dell'impianto di adduzione acqua sanitaria /riscaldamento ai vari locali spogliatoi necessita un intervento urgente che preveda l'installazione di tubazioni a vista e rifacimento pavimentazione zona bagni e docce.
24	stadio Bramasco	trasformazione a metano	media	importo da preventivo: le attuali sistemi a gasolio sono obsoleti e pertanto le rotture, che possono provocare perdite dannose, sono maggiormente probabili. L'intervento prevede la dismissione delle sisteme attuali, la sostituzione dei bruciatori e la messa a norma della centrale termica.
25	campi calcio vari	utilizzo più razionale degli spazi destinati alle società	media	importo stimato: si prevede di operare diversi interventi su diversi campi da calcio per rendere più razionale l'utilizzo degli spazi alle società ad es. creare aree segregate per destinarle a magazzino, ...).

26	<b>Centro fondo Viole</b>	estensione della capacità di produzione neve artificiale (estensione della rete idrica ed acquisto nuovo generatore di neve artificiale)	media	d.+f.		50.000,00
27	<b>Centro fondo Viole</b>	sostituzione e razionalizzazione dei pannelli solari termici	media	g.		
28	<b>palestra "F.Ili Bocchi"</b>	adeguamento palestra per l'attività di pallavolo	media	d.+e.+f.	10.000,00	
29	<b>C.S. Piedicastello - Vela</b>	installazione impianto per il dosaggio del biossido di cloro liquido	alta	a.+b.	importo stimato: l'intervento prevede l'adeguamento della palestra al gioco della pallavolo in quanto attualmente il campo da gioco non risulta conforme.	50.000,00
30	<b>campo atletica leggera</b>	manutenzione pista atletica e implementazione controllo accessi	media/alta	f.	importo da preventivo: L'impianto per la sua complessità potrebbe presentare proliferazione di legionella pneumofilia. Vista il positivo riscontro dovuto all'installazione dell'impianto di produzione di biossido di cloro presso la piscina di Madonna Bianca ed altre strutture si ritiene di dotare di analogo strumento anche il CS Vela.	18.000,00
31	<b>impianti sportivi vari (certificati QISI 10001)</b>	adeguamento delle strutture alle prescrizioni CONI	alta	b.+f.	importo stimato: a seguito della verifica tecnica quinquennale del campo in oggetto da parte del delegato FIDAL, sono emersi alcuni lavori ripristino/sistematizzazione propedeutici alla riomologa dell'impianto quali la pulizia e segnatura pista, la sostituzione manto pista nel tratto del tiro del giavellotto, ecc. Al contempo si intende completare l'installazione controllo accessi con visore, lettori card di ultima generazione, copertura fisica, ....	32.000,00
32	<b>impianti sportivi vari (centro fondo Viole, campo calcio Talamo, Briamasco, Trantinello, Softball, -)</b>	monitoraggio e ripristino strutture in legno (1 <sup>a</sup> fase)	alta	f.	importo da preventivo: la verifica delle "caratteristiche dell'impianto" (sez. 3 della norma) ha evidenziato delle criticità degli impianti che l'azienda è tenuta a risolvere entro tempi certi. Si prevede di intervenire sui diversi impianti sportivi in funzione delle priorità dell'intervento.	25.000,00
						25.000,00
						60.000,00
						60.000,00

33	impianti sportivi vari	installazione dei defibrillatori	alta				
34	C.S. Ito del Favero	sostituzione caldaia	alta	b1+d+g	Sostituzione della caldaia con una nuova a condensazione ad alto rendimento presso C.S. "Ito del Favero"	10.000,00	
35	impianti sportivi vari (ove è stato installato l'impianto fotovoltaico)	adeguamento o sostituzione degli impianti di rifasamento	alta	g.	importo stimato: l'installazione degli impianti fotovoltaici ha evidenziato che gli impianti di rifasamento esistenti non sono più idonei e quindi espongono la azienda a oneri per l'energia reattiva consumata. L'intervento si propone di adeguarli o sostituirli.	25.000,00	
36	impianti sportivi vari	interventi necessari a seguito adeguamenti a normative in tema di sicurezza	alta	a.+b.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito del cambiamento della relativa normativa tecnica federale (ad es.: cambio segnare campi, spazi esterni al campo da gioco, ...) e/o interventi necessari a seguito dell'applicazione di diversa normativa tecnica che si applica a seguito di cambio categoria della squadra che svolge le partite su quel campo.	30.000,00	
37	impianti sportivi vari	interventi a seguito di adeguamenti a normative tecniche sportive	alta	a.+f.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito del cambiamento della relativa normativa tecnica federale (ad es.: cambio segnare campi, spazi esterni al campo da gioco, ...) e/o interventi necessari a seguito dell'applicazione di diversa normativa tecnica che si applica a seguito di cambio categoria della squadra che svolge le partite su quel campo.	10.000,00	
38	impianti sportivi vari	sistemazione area ingresso con posizione del custode	media	d.+f.	importo stimato: nell'ottica di dare un buon servizio all'utente si ritiene utile predisporre, su diversi impianti, una postazione per il custode all'ingresso dell'impianto. L'intervento si prefigge, come 1 <sup>a</sup> fase, di realizzarla almeno negli impianti più significativi e frequentati iniziando dal C.S. La Vela e proseguendo, successivamente, la palestra Bocchi e il C.S. Mattarello.	10.000,00	
39	impianti sportivi vari	acquisto attrezzatura sportiva.	alta	d.+f.+g.	importo stimato: l'acquisto di materiale sportivo ad integrazione o sostituzione di attrezzature deteriorate e non manutenibili e sicure per gli utilizzatori è un'attività necessaria e continua. Ciò consente di garantire la sicurezza agli utenti e in seconda linea di ampliare l'offerta.	20.000,00	

40	<b>azienda</b>	Rinnovi e migliorie hardware	alta f.	Impatto stimato: l'acquisto di tali attrezzature (personal computer, stampanti, fax, hardware...) è dovuto al rimpiazzo di analoghe attrezzature obsolete e tecnologicamente superate.	10.000,00	10.000,00	10.000,00	10.000,00
	<b>Totale</b>				933.000,00	380.000,00	948.000,00	10.000,00

## PIANO INVESTIMENTI: anno 2015

**Criteri utilizzati per stabilire le priorità:**

a) adeguamento alle norme di legge, b) miglioramento della sicurezza degli utenti e/o dipendenti (b1. non dilazionabile, b2. dilazionabile), c) miglioramento delle condizioni igienico-sanitarie del luogo (c1. non dilazionabile, c2. dilazionabile), d) miglioramento del confort del luogo e soddisfacimento delle aspettative, e) aumento dei ricavi, f) miglioramento/adeguamento tecnico, g) risparmio energetico / economico.

N.	Impianto	Descrizione intervento	Priorità	Criterio	note/dettaglio per la comprensione dell'importo	importo 2015 (senza Iva)	
						contributo c/impianti	altri finanziamenti
1	C. S. Trento nord	miglioramento della pavimentazione della vasca idromassaggio	alta	b.1+f	Importo stimato: la piastrellatura della vasca idromassaggio collassa a causa di infiltrazioni d'aria causate dal massiccio utilizzo degli idromassaggi, l'intervento si propone di verificare e sistemare le tubazioni ed i condotti di passaggio dell'aria e il ripristino dell'intera area pistellata che subisce distacchi.	18.000,00	
2	C. S. Trento nord	migliorie all'edificio (1 <sup>a</sup> fase)	medio/alta	a.+c.+d.	Importo stimato: dall'analisi delle condizioni di confort lavorativo si sono riscontrate delle carenze soprattutto negli uffici amministrativi nati originariamente per altri utilizzi e successivamente destinati ad ufficio. L'intervento si propone come 1 <sup>a</sup> fase: a) progettazione preliminare dell'intervento definitivo; b) miglioramento delle condizioni di riscaldamento, raffreddamento, intervento per ridurre l'elettromagnetismo e ricambio d'aria degli uffici amministrativi attuali dell'edificio del C.S. di Trento nord.	20.000,00	
3	C.S. "Ito del rifacimento fondo vasca 25 metri "Favero"		alta	f.+g.	Importo stimato: la vasca interna da 25m. presenta, in crescendo nel tempo, delle perdite dal fondo che, oltre allo spreco d'acqua, possono compromettere la staticità del manufatto. L'intervento si propone di eliminare le perdite e ridurre drasticamente le attività di manutenzione che ovviamente dovrebbero essere fatte senza peraltro risolvere definitivamente il problema: nella 1 <sup>a</sup> fase si intende intervenire sul fondo della vasca 25m. e verificare se tale problema possa essere presente pure sulle pareti.	35.000,00	

4	impianti natatori vari (Trento nord, "G. Manazzon", "Ito del Favero", ...)	miglioramento livello di sicurezza bagnanti e del livello ambientale	media/alta b2.+c.	importo stimato: l'intervento si propone: a) di migliorare il servizio assistenza bagnanti dotandolo di adeguate postazioni rialzate per meglio sorvegliare le vasche; b) creare delle isole ecologiche per la raccolta differenziata dei rifiuti.	15.000,00
5	C. S. "Trento sud - PalaTrento"	migliorare per garantire la sicurezza e la funzionalità	media b1.+f	importo stimato: l'intervento straordinario prevede: a) il completamento della verifica dell'ancoraggio delle piastre, presenti nei luoghi esterni ove c'è il passaggio di utenti, ed in caso di necessità la messa in sicurezza delle piastre stesse. L'intervento è motivato e giustificato dal fatto che ci potrebbero essere, in numero sempre più crescente nel tempo a causa delle infiltrazioni, delle piastre non fermamente ancorate che potrebbero costituire dei potenziali problemi di sicurezza agli utenti che transitano o sostano nelle vicinanze.	20.000,00
6	C. S. "Trento sud - PalaTrento"	efficientamento energetico e sostituzione dell'attuale impianto antincendio	media/alta a.+f.+g.	importo stimato: in considerazione dell'audit energetico svolto nel 2014 è risultato possibile ed economicamente conveniente (pay back dell'investimento in ca. 6-7 anni) procedere a degli interventi al PalaTrento che: - modifichino e migliorino la distribuzione areaulica nonché ad una revisione completa di tutto il sistema di regolazione, gestione e controllo delle apparecchiature HVAC; - sostituiscano l'attuale impianto di illuminazione al PalaTrento ad ioduri metallici con lampade a basso consumo energetico; Al contempo al PalaTrento si intende sostituire l'attuale poco efficiente sistema rilevazione incendio.  Inoltre al Palagiaccio per poter garantire una temperatura più confortevole agli spettatori si intende: - modificare il sistema di riscaldamento sulle tribune del Palagiaccio, con la sostituzione dell'attuale sistema convettivo con un sistema radiante: ciò essendo un riscaldamento localizzato evita un maggior consumo energetico da parte dei compressori che garantiscono la produzione di ghiaccio.	370.000,00

7	C. S. "Trento sud - campo baseball e campo rugby"	(1^ media/alta d.+f.	importo da preventivo e da stima: attualmente l'area sportiva ha bisogno di un intervento straordinario importante che risolva le attuali criticità. L'intervento in via di massima dovrà comprendere: a) l'eliminazione delle infiltrazioni d'acqua dalla tribuna che provocano ampie zone di muffa nello spogliatoio e ne rendono difficile ed onerosa la manutenzione per garantire condizioni igienico-sanitarie accettabili dei giocatori e scongiurare il crearsi nel tempo di problemi statici alla tribuna stessa; b) la sistemazione dell'area nord del campo da rugby che consiste nello: i) spostamento della recinzione verso nord di circa 11 m fino a ridosso del marciapiede dell'area sportiva in modo da realizzare un'area eterna al campo destinandola agli allenamenti: ciò consentirà la salvaguardia del campo gioco e la riduzione dei costi di manutenzione; ii) spostamento di almeno una torre faro (angolo N/E): ciò permetterebbe l'adeguamento delle dimensioni del campo rugby alle normative (attualmente si può giocare solo a seguito di deroga); c) l'ampliamento e traslazione del campo baseball, l'ottimizzazione del campo rugby/football americano trasformandolo in erba sintetica, la sistemazione del campo da cricket e della recinzione lungo la via Fersina. Per meglio definire il costo soprattutto dell'intervento c), ad oggi solo stima, si è procedendo ad una preventiva progettazione preliminare.
8	Centro fondo Viole sostituzione e razionalizzazione dei pannelli solari termici	media g.	importo stimato: l'abbondante nevicata dell'inizio 2014 ha provocato la rottura della maggior parte dei pannelli solari termici: l'intervento si ripropone la sostituzione e l'adeguamento degli stessi.
9	C.S. Piedicastello- Vela	alta a.+b.	importo da preventivo: L'impianto per la sua complessità potrebbe presentare proliferazione di legionella pneumofilia. Visto il positivo riscontro dovuto all'installazione dell'impianto di produzione di biossido di cloro presso la piscina di Madonna Bianca ed altre strutture si ritiene di dotare di analogo strumento anche il CS Vela.

10	<b>campo atletica leggera</b>	manutenzione pista atletica e impianto controllo accessi	media/alta	f.	importo stimato: a seguito della verifica tecnica quinquennale del campo in oggetto da parte del delegato FIDAL sono emersi alcuni lavori ripristino/sistematone propedeutici alla riomologa dell'impianto quali la pulizia e segnatura pista, la sostituzione manto pista nel tratto del tiro del giavellotto, ecc. Al contempo si intende completare l'installazione controllo accessi con visore, lettori card di ultima generazione, copertura fisica, ...
11	<b>impianti sportivi vari (certificati QIS 10001)</b>	adeguamento delle strutture alle prescrizioni CONI	alta	b.+f.	importo stimato: la verifica delle "caratteristiche dell'impianto" (sez. 3 della norma) ha evidenziato delle criticità degli impianti che l'azienda è tenuta a risolvere entro tempi certi. Si prevede di intervenire sui diversi impianti sportivi in funzione delle priorità dell'intervento.
12	<b>impianti sportivi vari (centro fondo Viole, campo calcio Talamo, Briamasco, Trentinello, Softball,..)</b>	monitoraggio e ripristino strutture in legno (1^ fase)	alta	f.	importo da preventivo: si intende completare con il c.f. Viole il monitoraggio di tutte le strutture lignee in disponibilità ad A.S.I.S. e successivamente di avviare la 1^ fase delle attività iniziando appunto dalle Viole (negli anni successivi in ordine di priorità si effettueranno interventi su altre strutture); ciò in conformità al monitoraggio svolto nel 2014, e all'integrazione prevista per le Viole, che prevede la sistemazione ed il ripristino degli elementi lignei degli impianti in oggetto.
13	<b>impianti sportivi vari</b>	installazione dei defibrillatori (1^ fase)	alta	b1	importo da preventivo: l'intervento ha come obiettivo di dotare gradualmente, oltre alle "grandi piscine" che già lo hanno, del defibrillatore semiautomatico le palestre ed i campi calcio secondo le prescrizioni: - art. 7 comma 11 del decreto legge 13.9.2012, n. 158, convertito in legge 8.11.2012, n. 189; - art. 5 del decreto del Ministero della salute 24.4.2013 (pubblicato in GU 20 luglio 2013 n. 169) recante "Disciplina della certificazione dell'attività sportiva non agonistica e amatoriale e linee guida sulla dotazione e l'utilizzo del defibrillatore semiautomatico e di eventuali altri dispositivi salvavita"; - delibera Giunta provinciale n. 958 dd. 16.6.2014 avente ad oggetto "Disciplina della formazione del personale operante nel Sistema di emergenza – urgenza e nella Protezione Civile della Provincia autonoma di Trento e per l'utilizzo del defibrillatore semiautomatico (DAE) da parte del personale non sanitario" – sostituzione della disciplina approvata con deliberazione della Giunta provinciale n. 40/2011.

14	C.S. Ito del Favero sostituzione della caldaia	alta	b1+d+g	Sostituzione della caldaia con una nuova a condensazione ad alto rendimento presso C.S. "Ito del Favero"		10.000,00
15	impianti sportivi vari (ove è stato installato l'impianto fotovoltaico)	alta	g.	importo stimato: l'installazione degli impianti fotovoltaici ha evidenziato che gli impianti di rifasamento esistenti non sono più idonei e quindi espongono l'azienda a oneri per l'energia reattiva consumata. L'intervento si propone di adeguarli o sostituirli.		25.000,00
16	impianti sportivi vari	alta	a.+b.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito del cambiamento della normativa di sicurezza per gli edifici e le attrezzature.		30.000,00
17	impianti sportivi vari	alta	a.+f.	importo stimato: è necessario intervenire sugli impianti sportivi per operare gli interventi tecnici resi indispensabili a seguito del cambiamento della relativa normativa tecnica federale (ad es.: cambio segnature campi, spazi esterni al campo da gioco, ..) e/o interventi necessari a seguito dell'applicazione di diversa normativa tecnica che si applica a seguito di cambio categoria della squadra che svolge le partite su quel campo.		10.000,00
18	impianti sportivi vari	media	d.+f.	importo stimato: nell'ottica di dare un buon servizio all'utente si ritiene utile predisporre, su diversi impianti, una postazione per il custode all'ingresso dell'impianto. L'intervento si prefigge, come 1^ fase, di realizzarla almeno negli impianti più significativi e frequentati iniziando dal C.S. La Vela e proseguendo, successivamente, la palestra Bocchi e il C.S. Mattarello.		10.000,00
19	impianti sportivi vari	alta	d.+f.+g.	importo stimato: l'acquisto di materiale sportivo ad integrazione o sostituzione di attrezzature deteriorate e non manutenibili e sicure per gli utilizzatori è un'attività necessaria e continuativa. Ciò consente di garantire la sicurezza agli utenti e in second'ordine di ampliare l'offerta.		20.000,00

<b>20</b>	<b>azienda</b>	Rinnovi e migliorie hardware	alta	f.	importo stimato: l'acquisto di tali attrezzature (personal computer, stampanti, fax, hardware ..) è dovuto al rimpiazzo di analoghe attrezzature obsolete e tecnologicamente superate.		10.000,00
					<b>Totale</b>	<b>933.000,00</b>	<b>380.000,00</b>