



La Carta della Qualità dei Servizi

**Approvato dal Consiglio di Amministrazione di A.S.I.S. in data
26.03.2025**

LA CARTA DELLA QUALITA' DEI SERVIZI

DI A.S.I.S.

Indice

1 - CHI SIAMO.....	5
1.2 L'Azienda	6
1.3 Le Persone al Vostro servizio	9
1.4 I numeri al Vostro servizio	10
2 - CARTA DEI SERVIZI DI A.S.I.S.	10
2.1 Le caratteristiche della nostra Carta dei Servizi	10
2.2 Principi fondamentali della nostra Carta dei Servizi	11
2.3 La Politica della Qualità	12
3 - GLI IMPIANTI SPORTIVI E I SERVIZI OFFERTI	13
3.1 Gli impianti ludico-sportivi gestiti da A.S.I.S.	13
3.2 Gli impianti sportivi annessi e/o collegati alle scuole	13
3.3 I servizi erogati da A.S.I.S.	13
3.3.1 I servizi erogati in regime di servizio pubblico e a tariffa pubblica	14
3.3.2 Le attività accessorie offerte a prezzo di listino predeterminato	15
3.3.3 Le attività accessorie offerte a prezzo definito a trattativa commerciale	17
3.3.4 I servizi di bar e di distribuzione automatica di bevande e alimenti	18
4 - I NOSTRI IMPEGNI E LE GARANZIE DI QUALITÀ	18
4.2 Indennizzi	19
4.3 Coperture assicurative	26
5.1 Ufficio Rapporti con l'Utente	27
5.1.1 Servizio di reperibilità per assistenza organizzativa	27
5.1.2 Servizio di reperibilità per assistenza tecnica	28
5.2 Suggerimenti e reclami.....	28
5.3 La misura della soddisfazione dell'Utente	29
6 - A.S.I.S. AL SERVIZIO DELLA TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA DELL'UTENTE	29
INFORMAZIONI UTILI.....	30

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI A.S.I.S.:

un rapporto di collaborazione con i cittadini, un patto con gli utenti

A.S.I.S., ente pubblico economico del Comune di Trento, consapevole della propria missione di azienda al servizio della collettività, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri Utenti, per conoscere e soddisfare le aspettative e necessità, il benessere e le esigenze di frequentazione dell'impiantistica sportiva dei Cittadini e delle Associazioni no profit operanti nello sport e, in genere, nella socialità.

La Carta della Qualità dei Servizi di A.S.I.S. (di seguito Carta dei Servizi) è il documento che informa gli Utenti sui servizi offerti e l'impegno che A.S.I.S. assume nei loro confronti, anche in merito al rispetto dei requisiti di qualità degli impianti sportivi. A tal fine l'Azienda segue le norme di riferimento della norma UNI EN ISO 14001:2015 e della norma UNI EN ISO 9001:2015.

Essa vuole essere strumento di facile consultazione e di chiara informazione per garantire adeguata conoscenza sia in merito alle attività che alle forme di tutela dei diritti degli Utenti degli impianti gestiti da A.S.I.S..

La Carta dei Servizi testimonia l'importanza che, nel sistema di lavoro quotidiano di A.S.I.S., assume l'attenzione agli Utenti e la misurazione della qualità dei servizi a loro erogati. Per una valutazione attendibile e completa, la misurazione della qualità è integrata sia dall'analisi dei suggerimenti e reclami pervenuti, sia dalle rilevazioni, compiute sistematicamente, del grado di soddisfazione degli Utenti.

Pertanto rappresenta l'idoneo strumento adottato dall'azienda per orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i Soggetti interessati dal servizio prodotto ed erogato da A.S.I.S..

Attraverso la Carta dei Servizi noi ci impegniamo a fornire un servizio di qualità ai nostri Utenti, ai quali chiediamo di partecipare attivamente al miglioramento del servizio, con richieste, osservazioni, suggerimenti e reclami.

La nostra Carta dei Servizi si propone, altresì, di veicolare all'Utente le modalità di comunicazione e di partecipazione al "processo di produzione" del servizio.

Nel rispetto dei profili soggettivi di A.S.I.S., ente pubblico erogatore di un servizio pubblico, e sulla base dei contenuti del Contratto di servizio stipulato con il Comune di Trento, intendiamo promuovere il servizio agli Utenti considerandoli portatori di diritti rispetto alle prestazioni promesse.

1 - CHI SIAMO

1.1 A.S.I.S. e il Comune di Trento

A.S.I.S., Azienda Speciale per la gestione degli Impianti Sportivi del Comune di Trento, ha in affidamento il servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale.

In conformità con tale finalità, A.S.I.S. si occupa primariamente di:

- erogare il servizio pubblico nel rispetto delle tariffe adottate dal Comune di Trento;
- curare l'attività di manutenzione del patrimonio immobiliare sportivo nei limiti delle deleghe affidate dal Comune;
- gestire l'offerta e la qualità dei servizi nonché i rapporti con tutti i portatori di interesse (Utenti, cittadini, dipendenti, Comune di Trento, scuole, federazioni sportive, enti di promozione sportiva, fornitori, ecc.).

Il ruolo del Comune di Trento è quello di:

- nominare i componenti degli organi aziendali di A.S.I.S. (Consiglio di Amministrazione, Presidente, e Collegio dei Revisori dei Conti);
- delineare gli indirizzi strategici aziendali e la politica tariffaria;
- definire e verificare il rispetto degli indicatori di efficacia, efficienza e adeguatezza dell'attività di servizio resa da A.S.I.S. agli Utenti e al Comune stesso;
- contribuire al finanziamento dei costi e degli investimenti di A.S.I.S. che non possono essere sostenuti da risorse interne.

Insieme, A.S.I.S. e Comune di Trento, collaborano per individuare le strategie di miglioramento dell'offerta di servizi e promuovono iniziative di sviluppo delle attività e delle strutture sportive sul territorio comunale.

Il documento che disciplina i rapporti tra Comune di Trento e A.S.I.S. inerenti al servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale affidati dal Comune di Trento ad A.S.I.S. è il Contratto di Servizio.

Con il Contratto di Servizio stipulato nel mese di dicembre 2023, a valere dal 1° dicembre 2024 e con scadenza 31 dicembre 2028, tra il Comune ed A.S.I.S., sono stati disciplinati i rapporti e nello specifico:

- le finalità che il Comune di Trento intende tutelare e favorire con A.S.I.S.;
- l'elenco degli impianti ludico-sportivi concessi in godimento ad A.S.I.S. per la gestione del servizio pubblico;
- gli indicatori di qualità ed il loro livello obiettivo (standard), diversi per le diverse tipologie di impianto, che A.S.I.S. è chiamata a rispettare nell'erogazione del servizio;
- i servizi, principali e accessori, che A.S.I.S. svolge sugli impianti;
- le competenze alla manutenzione e ai servizi affidate ad A.S.I.S.;
- i principi che regolano l'erogazione del servizio pubblico offerto da A.S.I.S.;

- le modalità di direzione, controllo e coordinamento del Comune di Trento su A.S.I.S..

1.2 L'Azienda

A.S.I.S., Azienda Speciale per la gestione degli Impianti Sportivi del Comune di Trento, è stata costituita con [delibera consiliare n. 155 del 18 novembre 1997](#) e le è stato contestualmente affidato il servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale. Essa, è operativa dal 28 gennaio 1998 ed ha in affidamento e gestisce, n° 35 impianti sportivi all'interno dei quali ci sono n° 129 "spazi sportivi" a disposizione degli Utenti e pertanto prenotabili.

A.S.I.S. è un'azienda speciale, ente pubblico economico, il cui capitale aziendale è versato interamente dal Comune di Trento.

Lo Statuto di A.S.I.S., ai sensi dell'art. 45 della L.R. n. 1/1993 così come modificato dall'art. 10 della L.R. n. 10/1998, prevede i seguenti Organi:

Il Consiglio di Amministrazione

Il Consiglio di Amministrazione è composto da tre membri, incluso il Presidente. I componenti del Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore unico sono nominati dal Sindaco fra coloro che hanno i requisiti richiesti dall'atto di indirizzo del Consiglio comunale per la nomina dei rappresentanti del Comune presso enti, aziende ed istituzioni ed una specifica qualificata competenza tecnica ed amministrativa per studi compiuti, per funzioni svolte presso aziende pubbliche o private o enti pubblici. Il Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore unico, nel rispetto del presente Statuto, delle leggi vigenti, del Codice Civile ed in armonia con i principi dei regolamenti comunali per quanto compatibili, adotta regolamenti aziendali per il funzionamento degli organi e per l'esercizio delle funzioni aziendali

Il Presidente

Il Presidente dell'A.S.I.S. o l'Amministratore unico è nominato dal Sindaco del Comune di Trento. Il Presidente o l'Amministratore unico ha la rappresentanza legale dell'Azienda di fronte a terzi ed in giudizio. Il Presidente o l'Amministratore unico assicura l'attuazione degli indirizzi del Consiglio comunale.

Il Direttore

Il Direttore è nominato dal Consiglio di Amministrazione a seguito di pubblico concorso.

Il Direttore assicura il raggiungimento dei risultati programmati in termini sia di servizio che economici; realizza e sviluppa un'organizzazione idonea alla migliore utilizzazione delle risorse umane e materiali, in piena autonomia tecnico-amministrativa di decisione e di direzione.

Il Direttore ha la responsabilità gestionale dell'Azienda, nell'ambito della quale assume tutte le iniziative ed i provvedimenti che non siano riservati ad altri organi dell'Azienda.

In particolare, tra l'altro, il Direttore: a) sovrintende all'attività tecnica, amministrativa e finanziaria dell'Azienda; b) dirige tutto il personale; c) determina la struttura organizzativa aziendale che sottopone all'approvazione del Consiglio di Amministrazione o dell'Amministratore unico; d) adotta i provvedimenti per assicurare e migliorare l'efficienza dei servizi aziendali ed il loro organico sviluppo;(art. 19 Statuto Asis).

I dipendenti (unità equivalenti) di A.S.I.S. sono, al 31.12.2024, ultimo bilancio approvato, n° 46,91

L'Azienda speciale ha per scopo:

- a) la gestione, la conduzione e la manutenzione ordinaria, diretta o indiretta, degli impianti e delle strutture sportive, di proprietà o di terzi, nonché tutti i connessi servizi strumentali;
- b) l'acquisizione, la costruzione e la manutenzione straordinaria di impianti sportivi e di strutture idonee allo svolgimento di manifestazioni sportive;
- c) l'ottimizzazione degli utilizzi degli impianti sportivi, nel rispetto dei principi e dei criteri stabiliti dal Consiglio comunale.

L'Azienda Speciale potrà inoltre:

- a) organizzare, promuovere e gestire seminari, convegni, congressi, manifestazioni, iniziative sociali, ricreative e simili in accordo con il Comune di Trento o per conto di terzi nell'ambito dello sport;
- b) promuovere l'attività sportiva mediante la ricerca scientifica e sociale e l'insegnamento delle discipline sportive in collaborazione con i soggetti già operanti sul territorio, in particolare istituzioni scolastiche, università, federazioni sportive, associazioni e società sportive e ricreative, enti di promozione;
- c) realizzare e gestire campagne e interventi di pubblicità, promozione e comunicazione nell'ambito dello sport, per conto di enti pubblici e privati, imprese ed associazioni;
- d) effettuare ricerche di mercato, nonché fornire e distribuire servizi e beni alle imprese o enti pubblici e privati in materia di gestione e di sviluppo delle attività e delle strutture sportive.

L'Azienda speciale opera, di regola, nel territorio del Comune di Trento, ma può, previa intesa tra enti locali e previa specifica deliberazione del Consiglio comunale del Comune di Trento, estendere l'attività di servizio al territorio di altri enti locali della provincia di Trento nel rispetto della normativa vigente.

Missione (la "nostra ragione d'essere")

Diventare uno dei migliori gestori di impianti sportivi in grado sia di ottimizzare le risorse umane e finanziarie impegnate per migliorare i servizi erogati, che di fidelizzare, ampliare e rispondere alle crescenti, numerose e mutevoli esigenze dell'utente (cliente esterno) eletto ad arbitro privilegiato della qualità.

Tale servizio pubblico viene erogato svolgendo, in maniera diretta o con supporto di terzi, azioni specifiche quali:

- attuare le migliori tecniche di gestione, manutenzione, ammodernamento e miglioramento degli impianti sportivi, per il raggiungimento di sempre migliori livelli di sicurezza, di riduzione dei consumi energetici, di qualità e di rispetto dell'ambiente;
- individuare e applicare i più idonei criteri e regole di assegnazione degli spazi degli impianti sportivi, in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi, sociali ed economici degli utenti e della comunità, anche in collaborazione, laddove possibile, con le associazioni sportive;
- ottimizzare l'utilizzo degli impianti sportivi, individuando ed applicando i più idonei criteri e regole di assegnazione degli spazi nel rispetto dei principi di correttezza, equità e trasparenza, tenendo conto sia degli indirizzi stabiliti dal Consiglio Comunale che delle aspettative dell'utente, collaborando laddove possibile con le associazioni sportive;

- garantire le massime condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza degli impianti sportivi aperti al pubblico e delle attrezzature utilizzate per la pratica sportiva nel rispetto almeno della normativa vigente;
- raggiungere il più alto grado di copertura dei costi attraverso la riduzione dei costi di gestione aziendale, compatibilmente con la qualità di servizio da erogare, e la vendita dei servizi (a tariffa pubblica e non);
- assegnare alla Carta dei Servizi (carta della qualità promessa agli utenti), alla rilevazione della qualità erogata e percepita, alla misura della "Soddisfazione degli utenti", la qualificazione di idonei strumenti in base ai quali programmare e orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale;
- informare e comunicare alla comunità territoriale le opportunità offerte dall'impiantistica sportiva del Comune di Trento, favorendo qualsiasi forma di avvio alla pratica sportiva finalizzata al benessere, in particolare per la famiglia, dei giovani, degli anziani e dei soggetti diversamente abili.

Visione ("Ciò a cui tendiamo")

- Erogare all'Utente, considerato il nostro valore più importante, attraverso la nostra competenza e professionalità, un servizio pubblico con elevata efficacia ed efficienza, a prezzi adeguati alla qualità;
- Gestire, quotidianamente, gli impianti sportivi ~~affinchè~~ affinché siano luoghi attivi per migliorare la qualità della vita di chi pratica lo sport e cerca il benessere fisico e dove si instauri, con gli Utenti, un rapporto cordiale, sincero ed amichevole ricercando la loro piena soddisfazione.

Valori guida ("Ciò in cui crediamo")

L'Azienda è fortemente impegnata affinché tutto il Personale coinvolto nella produzione del servizio pubblico creda:

- nel miglioramento continuo del livello di sicurezza e igiene degli impianti sportivi, anche oltre ciò che la normativa cogente prevede;
- nel futuro e nello sviluppo dell'attività fisica e nei benefici individuali e collettivi che da essa si può ottenere;
- nella formazione e nel miglioramento continuo affinché nei nostri impianti si instauri con gli Utenti un rapporto cordiale, sincero ed amichevole e che essi diventino luoghi attivi per migliorare la qualità della vita;
- che le norme di comportamento individuale debbano uniformarsi alla correttezza, alla trasparenza, all'imparzialità e all'equità sostanziale.

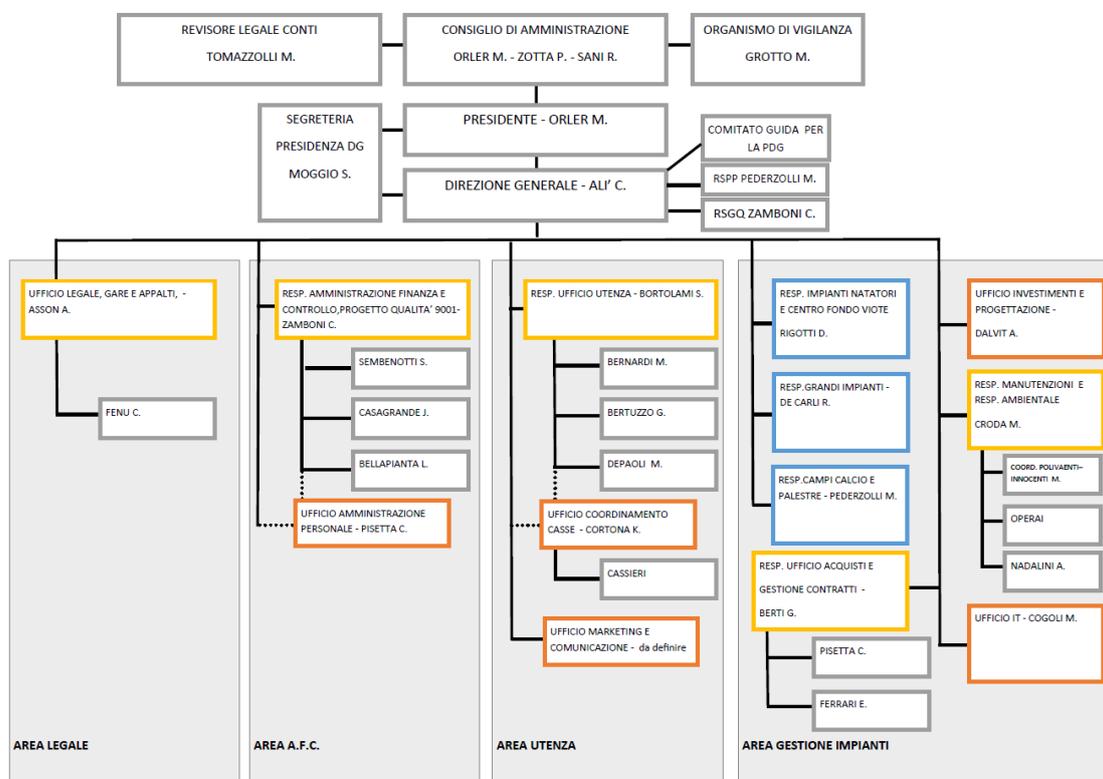
1.3 Le Persone al Vostro servizio

La centralità dell’Utente e la sua soddisfazione è un valore assoluto per A.S.I.S..

Di ciò è pienamente consapevole tutto il personale, ad ogni livello dell’organizzazione. Ciascun dipendente, impegnato nella “produzione del servizio”, è coinvolto nel lavoro di squadra, nella condivisione degli obiettivi e in quello “spirito di servizio” che creerà, ogni giorno di più, la giusta sintonia con le aspettative dell’Utente.

La formazione e l’aggiornamento dei dipendenti A.S.I.S. sono orientati ad accrescere la qualificazione professionale e il potenziamento delle proprie capacità relazionali e di ascolto dell’utenza anche in condizioni di “emergenza”.

La struttura organizzativa aziendale per quanto riguarda il personale dipendente prevede l’impiego, al 31.12.2024, di n° 46,91 persone equivalenti che prestano la loro attività nei seguenti uffici, come da organigramma sotto riportato:



1.4 I numeri al Vostro servizio

I dati essenziali, aggiornati al 31.12.2024 e relativi all'anno 2024, della gestione A.S.I.S. sono:

N° dipendenti	n° 46,91 (unità equivalenti)
Spazi sportivi gestiti*	n° 124 sportivi
Apertura totale al pubblico delle strutture	n° 154.275,25 ore
Aperture totale al pubblico delle piscine	n° 41.216,25 ore

2 - CARTA DEI SERVIZI DI A.S.I.S.

2.1 Le caratteristiche della nostra Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno di A.S.I.S. nei confronti dei propri Utenti.

La Carta dei Servizi è il documento che contiene:

- i principi generali e le misure organizzative finalizzate ad assicurare il livello qualitativo degli impianti sportivi e dei servizi erogati agli utenti;
- i parametri qualitativi e quantitativi prefissati e verificabili, a cui fanno riferimento le prestazioni erogate da A.S.I.S..

La Carta dei Servizi informa gli Utenti su:

- i servizi erogati;
- gli indicatori di qualità adottati ed il loro valore;
- la partecipazione alla valutazione della soddisfazione degli Utenti;
- le modalità di segnalazione, reclamo e richiesta di indennizzo.

Con la pubblicazione di questa Carta dei Servizi, A.S.I.S. non si limita a comunicare attività e livelli di qualità del servizio reso sugli impianti ma si impegna a migliorarli, recependo le esigenze degli Utenti, affinché siano sempre più orientati alle loro aspettative e ne aumentino quindi la loro soddisfazione.

In questo senso la Carta dei Servizi costituisce uno strumento dinamico per il miglioramento della qualità del servizio reso sugli impianti e per il monitoraggio del perseguimento degli obiettivi e impegni promessi.

La Carta dei Servizi di A.S.I.S. descrive l'Azienda, gli impianti gestiti, i servizi offerti e i relativi livelli di

qualità promessi; questa è soggetta, se necessario, a revisioni annuali approvate dal Consiglio di Amministrazione.

A questa si aggiungono le schede tecniche degli impianti, pubblicate sul sito internet aziendale nelle quali vengono riportati i principali dettagli tecnici di ogni impianto, quali ad esempio le dimensioni, gli sport praticati, gli orari e periodo di apertura, la capienza, le omologazioni etc. zioni e aggiornamenti utili.

2.2 Principi fondamentali della nostra Carta dei Servizi

Nella redazione della nostra Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla normativa vigente.

Pertanto, A.S.I.S. opera al fine di garantire:

Eguaglianza e imparzialità (nessuna discriminazione)

Il servizio offerto da A.S.I.S. riconosce a tutti gli Utenti uguaglianza di diritti. La scelta di operare senza discriminazioni si manifesta garantendo l'accesso ai propri impianti a tutti gli Utenti in forma individuale o associata senza distinzione di sesso, razza, lingua, religione, opinioni politiche e condizioni economiche o sociali ed al contempo, anche attraverso l'impegno preciso di facilitare l'accesso ai disabili.

Il nostro personale con i propri comportamenti ed atteggiamenti agisce secondo criteri di correttezza, obiettività, giustizia ed equità garantendo a tutti gli Utenti uguale trattamento.

Informazione e partecipazione

Agli Utenti è riconosciuto il diritto di conoscere i nostri servizi, le nostre attività e di contribuire alla formazione degli standard di qualità e alla valutazione del livello di qualità dei servizi ricevuti. I nostri Utenti, quindi, possono partecipare:

- al miglioramento del servizio reso da A.S.I.S. esprimendo la propria valutazione in merito all'erogazione del servizio stesso ed al contempo alla realizzazione dei progetti presentando suggerimenti o riflessioni;
- alla definizione degli standard di qualità in maniera diretta attraverso forme rappresentative.

Chiarezza, trasparenza e partecipazione

A.S.I.S. garantisce la trasparenza e la pubblicità sia in merito alle modalità di accesso e di utilizzo delle strutture gestite che alla gamma dei servizi erogati. Pertanto, all'Utente è garantito il diritto di conoscere le procedure di erogazione del servizio, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi al fine di frequentare consapevolmente gli impianti.

Tale consapevolezza è fondamentale all'Utente per esprimere la sua valutazione comparandola con le nostre promesse e quindi tutelare i propri diritti.

Inoltre, ci impegniamo a garantire che il trattamento dei dati personali dei nostri Utenti avvenga nel rispetto del Regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio del 27 aprile 2016.

Efficacia ed efficienza

A.S.I.S. persegue il miglioramento continuo dei propri servizi offerti in termini qualitativi e quantitativi.

Gli Utenti possono confrontarsi con personale addetto aggiornato e in grado di fornire adeguatamente e tempestivamente i servizi e le informazioni richieste.

Continuità del servizio

I servizi erogati da A.S.I.S. sono svolti con continuità, regolarità e senza interruzioni, se non per ragioni di forza maggiore, per ordine dell'Autorità o per necessità tecniche del servizio.

I servizi sono erogati secondo calendari e orari di apertura predefiniti e conoscibili dagli Utenti.

Le impreviste interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicate agli Utenti.

Sicurezza e condizioni-igienico sanitarie del servizio

A.S.I.S. effettua un costante monitoraggio del rispetto delle norme di sicurezza degli impianti e delle attrezzature nonché delle condizioni igienico-sanitarie degli ambienti e dell'acqua garantendo sulla competenza e sull'aggiornamento professionale del personale addetto.

Il nostro impegno è erogare un servizio che non solo rispetti le norme che tutelano la salute dei cittadini ed il rispetto dell'ambiente circostante ma ove possibile andare oltre tali prescrizioni (fare di meglio).

Periodicamente, e con frequenza almeno annuale, A.S.I.S. esegue verifiche interne sui propri impianti gestiti in ottemperanza alla norma UNI EN ISO 14001:2015 e alla norma ISO UNI EN ISO 9001:2015.

2.3 La Politica della Qualità

La nostra Politica della Qualità e la Carta dei Servizi si inseriscono all'interno di un articolato percorso di miglioramento continuo del servizio e di orientamento agli Utenti che ha portato la nostra azienda ad intraprendere il percorso di certificazione della norma UNI EN ISO 14001:2015 e alla norma ISO UNI EN ISO 9001:2015.

In tale ottica e in linea con la propria Politica della Qualità, A.S.I.S. si pone come obiettivi della propria azione:

- promuovere la centralità degli Utenti;
- ottimizzare l'utilizzo degli impianti ludico-sportivi gestiti, nel rispetto dei principi e dei criteri stabiliti dal Comune di Trento;
- aumentare la fruibilità degli impianti ludico-sportivi;
- motivare il proprio personale.

In questi contesti, A.S.I.S. si impegna verso i propri Utenti e verso i propri collaboratori e fornitori a

rispettare:

- le normative vigenti in materia di impianti sportivi, di tutela del trattamento dei dati, di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e dei frequentatori degli impianti sportivi, di doping nello sport e le altre norme applicabili;
- i fondamentali elementi di etica sportiva e di correttezza;
- i requisiti delle norme di certificazione UNI EN ISO 14001:2015 e ISO UNI EN ISO 9001:2015.
- quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

A questo scopo la Direzione assicura la necessaria sorveglianza e l'adeguata disponibilità di risorse (economiche, umane, materiali).

La Direzione di A.S.I.S., inoltre, rende noto ed evidente nei propri impianti sportivi il proprio impegno al fine di potere fare conoscere agli Utenti stessi gli impegni che A.S.I.S. sottoscrive e l'attenzione alla qualità.

A.S.I.S. chiede ai propri Fornitori di servizi la necessaria collaborazione per l'erogazione di servizi di qualità.

3 - GLI IMPIANTI SPORTIVI E I SERVIZI OFFERTI

3.1 Gli impianti ludico-sportivi gestiti da A.S.I.S.

Gli impianti ludico-sportivi in gestione ad A.S.I.S., nel rispetto delle condizioni contrattuali espresse nel Contratto di servizio tra Comune di Trento e A.S.I.S. medesima, quest'ultima garantisce la fruizione dei servizi specifici di ogni impianto e ne cura

- la conduzione e la manutenzione ordinaria e straordinaria

Le caratteristiche tipologiche e funzionali di ciascun impianto sono disponibili sul sito web www.asis.trento.it, alla relativa sezione Impianti.

3.2 Gli impianti sportivi annessi e/o collegati alle scuole

A.S.I.S., oltre alla gestione diretta e globale degli impianti indicati nel paragrafo precedente, gestisce la disponibilità degli spazi sportivi annessi e/o collegati alle scuole, sotto elencati, in orario extrascolastico. A.S.I.S., in tali impianti, non cura la manutenzione la quale è di competenza del Comune di Trento.

3.3 I servizi erogati da A.S.I.S.

I servizi da noi erogati presso i singoli impianti si distinguono in:

- servizi erogati in regime di servizio pubblico ed a tariffa pubblica stabilita dal Comune di Trento (TA);

- attività accessorie offerte a prezzo di listino predeterminato da A.S.I.S. (PLIST),
- attività accessorie offerte a prezzo definito tramite trattativa commerciale (PCOMM).

3.3.1 I servizi erogati in regime di servizio pubblico e a tariffa pubblica

I servizi erogati da A.S.I.S. in regime di servizio pubblico e a tariffa pubblica (TA) sono:

- gestione utilizzi mediante la vendita biglietti e abbonamenti d'ingresso;
- assegnazione di spazi ludico-sportivi.

Il godimento da parte degli Utenti dei servizi erogati a tariffa pubblica è regolato da norme comportamentali stabilite dai regolamenti specifici degli impianti e pubblicati sul sito internet aziendale.

I nostri servizi erogati a tariffa pubblica sono acquistabili direttamente alle Casse degli Impianti (CI) oppure presso l'Ufficio Rapporti con l'Utente (URU) di A.S.I.S. secondo la seguente tabella:

COD.	SERVIZI EROGATI DA A.S.I.S. A TARIFFA PUBBLICA - DESCRIZIONE -	Punto di acquisto	
		CI	URU
TA.1	Servizio di gestione utilizzi mediante la vendita di biglietti e/o abbonamenti d'ingresso per soggetto individuale Il servizio permette di acquistare il titolo di ingresso su impianti ad utenza individuale.	•	
TA.2	Servizio di gestione utilizzi mediante la vendita di biglietti e/o abbonamenti d'ingresso per Enti (scuole, associazioni sportive e non, circoli, ..) Il servizio permette di acquistare il titolo di ingresso, singolo o cumulativo, su impianti ad utenza individuale.		•

<p>TA.3</p>	<p>Servizio assegnazione spazi ludico-sportivi</p> <p>Il servizio permette di affittare ore di disponibilità dell'impianto sportivo a Utenti, associativi e individuali. L'utilizzo orario degli impianti è consentito per attività sportive, ricreative, ludiche e comunque per le attività compatibili con la destinazione dell'impianto¹.</p> <p>L'accoglimento della domanda di prenotazione avviene nel rispetto di criteri di priorità nelle assegnazioni.</p> <p>Le tariffe applicate includono la disponibilità dell'impianto nel suo allestimento ordinario (non includono servizi "specifici" dell'Utente quali: allestimento campi gara, predisposizione tribune mobili, copertura pavimenti con teli e altri servizi richiesti in fase di prenotazione da parte dell'Utente).</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
--------------------	---	--	---

Per quanto riguarda gli acquisti di servizi presso le casse - biglietterie impianto:

- devono essere pagati contestualmente al ritiro del titolo di certificazione del servizio (biglietto o abbonamento per l'ingresso);
- è possibile richiedere alla cassa la ricevuta fiscale o la fattura;
- il pagamento differito è consentito solo per alcuni soggetti istituzionali e/o associativi previa autorizzazione del Direttore A.S.I.S., da richiedersi all'Ufficio Rapporti con l'Utente (URU) di A.S.I.S..

3.3.2 Le attività accessorie offerte a prezzo di listino predeterminato

Le attività accessorie offerte da A.S.I.S. a prezzo di listino (PLIST) predeterminato sono:

- vendita prodotti, abbigliamento e accessori piscina e fitness;
- noleggio e affilatura pattini;
- noleggio attrezzature neve;
- noleggio sdraio e lettini;
- servizi "extra tariffa" (predefinibili);
- servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (predefinibili);
- comodato di locali (ad es.: depositi) a titolo oneroso.

Le nostre attività accessorie offerte a prezzo di listino sono acquistabili direttamente alle Casse degli Impianti (CI) oppure presso l'Ufficio Rapporti con l'Utente (URU) di A.S.I.S. secondo la seguente tabella:

COD.	ATTIVITA' ACCESSORIE OFFERTE DA A.S.I.S. A PREZZO DI LISTINO PREDETERMINATO - DESCRIZIONE -	<i>Punto di acquisto</i>	
		CI	URU
PLIST.1	Vendita prodotti, abbigliamento e accessori piscina e fitness L'attività permette di acquistare i prodotti e le attrezzature di prima utilità per gli sports praticati sugli impianti ad utenza individuale (cuffie, occhialini, ciabatte, costumi, bracciali, tavolette, altra attrezzatura per il nuoto e per il fitness ...).	•	
PLIST.2	Noleggio e affilatura pattini	•	
PLIST.3	Noleggio attrezzature neve	•	
PLIST.4	Noleggio sdraio e lettini	•	
PLIST.5	Servizi "extra tariffe" (predefinibili) Il servizio offre attività e prestazioni predefinibili e originate dal tipo di prenotazione o da specifiche esigenze dell'Utente che prenota spazi ludico-sportivi. Detti servizi si definiscono come estranei ai servizi erogati con tariffa pubblica per la generalità dei clienti e dipendenti dal tipo di utilizzo previsto sullo spazio impianto prenotato. A titolo di esempio sono: <ul style="list-style-type: none"> • il trasferimento e la predisposizione tatami per manifestazioni in impianti privi degli stessi; • la predisposizione e il ritiro di tribune mobili o estraibili per manifestazioni/partite con pubblico; • l'allestimento per gare di atletica; • l'allestimento per gare di ginnastica artistica; • gli allestimenti di specifiche attrezzature o pavimentazioni per eventi al Centro Sportivo di Trento sud (Palazzetto dello Sport, PalaGhiaccio, ..); • lo sgombero neve dai campi calcio; • i servizi di facchinaggio, di predisposizione pavimentazioni e impiantistica, di pulizia e di ripristino connessi a detti servizi "extra tariffe". 		•
PLIST.6	Servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (predefinibili) Il servizio offre attività e prestazioni predefinibili finalizzate all'allestimento di campi di gioco e di strutture per manifestazioni, eventi e partite su impianti gestiti da A.S.I.S. o da terzi.		•

PLIST.7	<p>Comodato di locali a titolo oneroso</p> <p>Il servizio consente di ottenere in godimento a titolo di comodato oneroso locali negli impianti ludico-sportivi gestiti da A.S.I.S.. I locali destinabili a questo servizio debbono essere liberi e disponibili per l'uso di terzi e possono essere concessi in godimento esclusivo a terzi compatibilmente con il servizio pubblico gestito.</p> <p>I locali degli impianti sportivi sono cedibili in uso prioritariamente alle associazioni sportive che gravitano sull'impianto.</p>		<ul style="list-style-type: none"> •
----------------	---	--	---

Per quanto riguarda gli acquisti di attività accessorie presso le casse impianto:

- devono essere pagati contestualmente al ritiro del titolo di certificazione del servizio (biglietto o abbonamento);
- è possibile richiedere alla cassa la ricevuta fiscale o la fattura;
- il pagamento differito è consentito solo per alcuni soggetti istituzionali e/o associativi previa autorizzazione del Direttore A.S.I.S., da richiedersi all'Ufficio Rapporti con l'Utente (URU) di A.S.I.S..

3.3.3 Le attività accessorie offerte a prezzo definito a trattativa commerciale

Le attività accessorie offerte da A.S.I.S. a prezzo definito a trattativa commerciale (PCOMM) sono:

- spazi pubblicitari e comunicazionali;
- servizi "extra tariffe" (non predefinibili);
- servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (non predefinibili).

Le nostre attività accessorie offerte a prezzo definito a trattativa commerciale sono acquistabili presso l'Ufficio Rapporti con l'Utente (URU) di A.S.I.S..

COD.	<p align="center">ATTIVITA' ACCESSORIE</p> <p align="center">OFFERTE A PREZZO DEFINITO A TRATTATIVA COMMERCIALE</p> <p align="center">- DESCRIZIONE -</p>	Punto di acquisto
PCOMM.1	<p>Spazi pubblicitari e comunicazionali</p> <p>Il servizio permette di acquistare il godimento di spazi pubblicitari e comunicazionali all'interno degli impianti sportivi gestiti da A.S.I.S. da destinare alla diffusione di marchi o slogan. Il servizio permette altresì di acquistare spazi sul sito web aziendale, sui ticket e sui depliant di A.S.I.S.</p>	<ul style="list-style-type: none"> •

PCOMM.2	Servizi "extra tariffe" (non predefinibili) Il servizio offre attività e prestazioni non predefinibili e originate dal tipo di prenotazione o da specifiche esigenze dell'Utente che prenota spazi ludico-sportivi. Detti servizi si definiscono come estranei ai servizi erogati con tariffa pubblica per la generalità dei clienti, dipendenti dal tipo di utilizzo previsto sullo spazio impianto prenotato e non rientranti tra i servizi predefinibili.	•
PCOMM.3	Servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (non predefinibili) Il servizio offre attività e prestazioni non predefinibili finalizzate all'allestimento di campi di gioco e di strutture per manifestazioni, eventi e partite su impianti gestiti da A.S.I.S. o da terzi.	•

Sugli impianti da noi gestiti si possono svolgere anche altre attività e/o erogare altri servizi (ad es. corsi di avviamento e/o formazione di discipline sportive e culturali, eventi aziendali e concorsi pubblici) non direttamente gestiti da A.S.I.S..

Essi, pur essendo organizzati in autonomia, sotto la responsabilità e secondo gli standard di erogazione fissati dai soggetti organizzatori distinti da A.S.I.S. (associazioni e società sportive, istituzioni scolastiche, centri estivi...), dovranno rispettare le condizioni di sicurezza dei clienti stabilite dalle norme vigenti.

3.3.4 I servizi di bar e di distribuzione automatica di bevande e alimenti

Su alcuni impianti sportivi in gestione A.S.I.S. sono presenti:

- esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande;
- distribuzione automatica di alimenti e bevande calde e fredde.

Questi servizi sono gestiti da soggetti autonomi e distinti da A.S.I.S.; sono organizzati in autonomia, sotto la responsabilità e secondo gli standard di erogazione fissati dai soggetti gestori distinti da A.S.I.S..

4 - I NOSTRI IMPEGNI E LE GARANZIE DI QUALITÀ

4.1 Standard ed obiettivi di qualità

In relazione alle attività erogate, A.S.I.S. ha individuato, conformemente alle aspettative degli Utenti ed a quanto fissato nel Contratto di Servizio siglato con il Comune di Trento, una serie di indicatori ("standard") che definiscono e quantificano:

- per A.S.I.S. il livello di qualità promesso nell'erogazione dei servizi;
- per gli Utenti il livello di qualità che si devono trovare rispettato nell'utilizzare i servizi.

L'Utente, in tal modo, ha la possibilità di verificare che quanto promesso sia rispettato ed è legittimato

ad esprimere la propria insoddisfazione nel momento in cui la verifica della qualità del servizio (“qualità percepita”) sia diversa e minore di quanto previsto (“qualità promessa”).

In alcuni casi, a maggior tutela dei diritti dell’Utente, al non rispetto o mancato raggiungimento di uno standard è collegata una forma di indennizzo che A.S.I.S. mette a disposizione dell’Utente che risulta “danneggiato”: le forme di indennizzo e le modalità di richiesta sono meglio illustrate nel successivo paragrafo “Indennizzi”.

4.2 Indennizzi

A.S.I.S. vuole sancire il patto con gli Utenti, stabilito con questa Carta dei Servizi, definendo forme di indennizzo forfetarie qualora non vengano rispettati alcuni degli standard di qualità promessi.

In tal caso infatti gli Utenti possono presentare reclamo richiedendo le forme di indennizzo elencate nell’ultima colonna della tabella 1 del presente paragrafo.

Il reclamo deve essere espresso nella forma e con i contenuti indicati al paragrafo 5.2.

L’indennizzo è riconosciuto quando:

- il reclamo è correttamente formulato;
- è stato accertato il non rispetto di uno degli standard pubblicati in questa Carta dei Servizi che riconosce il diritto all’indennizzo;
- il non rispetto dello standard non dipende da caso fortuito o da forza maggiore.

Per maggior chiarezza di quanto segue, per *Utente Associativo* si intende il soggetto prenotante uno spazio sportivo, generalmente società o associazioni sportive. Inoltre, per *Utente Individuale* si intende il titolare di biglietto di ingresso o di abbonamento A.S.I.S. nei seguenti impianti: Piscine di Trento Nord, Manazzon e Del Favero; Centro fondo Viote; PalaGhiaccio e campo Atletica leggera "Covi e Postal".

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
Rispetto dei termini di risposta alla domanda di prenotazione di spazi in un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Reclamo + Verifica data della comunicazione di risposta di A.S.I.S.	Tempo risposta ≤ 60 giorni se utilizzo stagionale	NO
				Tempo risposta per sole piscine scolastiche ≤ 90 giorni se utilizzo stagionale	

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
				Tempo risposta ≤ 5 giorni se utilizzo occasionale e ordinario	
Rispetto della puntualità nell'apertura di un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Telefonata immediata all'ora di inizio prenotazione al N° verde 800 949345 + Reclamo	Ritardo apertura di un impianto: ≤20 minuti	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione del servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici di un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Richiesta di verifica formulata entro prima ora di utilizzo al N° verde 800 949345 + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Conformità ≥75%	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione del servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici di un impianto	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero; PalaGhiaccio; Centro fondo Viote Monte Bondone, campo atletica "Covi e Postal"	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Conformità ≥75%	Ingresso gratuito

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
Soddisfazione della temperatura minima dell'aria prevista per la sala attività (coperta) di un impianto	Palestre e altri impianti coperti <i>diversi da</i> Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente Associativo	Richiesta di verifica formulata entro prima ora di utilizzo al N° verde 800 949345 + Rilevazione valore temperatura con personale reperibile di A.S.I.S. e/o di terzi + Reclamo	Campi gioco 16°-19°C Locale (coperto) vasche piscine: 27°-29°C	Gratuità prima ora di utilizzo
	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Locale (coperto) vasche: 27°-29°C	INGRESSO GRATUITO se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
Soddisfazione della temperatura minima dell'aria prevista per gli spogliatoi di un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Richiesta di verifica formulata entro prima ora di utilizzo al N° verde 800 949345 + Rilevazione valore temperatura con personale reperibile di A.S.I.S. e/o di terzi + Reclamo	PALESTRE	Gratuità prima ora di utilizzo
				Spogliatoi: 19°-22°C	
				PISCINE DIVERSE DA TRENTO NORD, MANAZZON E DEL FAVERO	
				Spogliatoi: 22°-25°C	
				CAMPI CALCIO - CAMPI BASEBALL E SOFTBALL - CENTRO FONDO VIOTE - PALAGHIACCIO - CAMPI ATLETICA LEGGERA	
				Spogliatoi: 19°-21°C	

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Spogliatoi: 22°-25°C	INGRESSO GRATUITO se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto
	Centro Fondo Viote, PalaGhiaccio	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Spogliatoi: 19°-21°C	Ingresso gratuito
Soddisfazione della temperatura minima dell'acqua in vasca di una piscina	Tutte la piscine degli impianti sportivi	Utente Associativo	Richiesta di verifica formulata entro prima ora di utilizzo al N° verde 800 949345 + Rilevazione valore temperatura con personale reperibile di A.S.I.S. e/o di terzi + Reclamo	Vasche coperte per adulti: 24° - 30°C Vasche coperte per bambini: 26° - 32 °C Vasche scoperte: 18° - 30°C	Gratuità prima ora di utilizzo

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Vasche coperte per adulti: 24° - 30°C Vasche coperte per bambini: 26° - 32 °C Vasche scoperte: 18° - 30°C	INGRESSO GRATUITO se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto
Soddisfazione del numero di corsie riservate al nuoto libero nelle vasche da 25 m di una piscina	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	Minimo: - 2 corsie dalle ore 11.00 alle ore 18.00 - 3 corsie dalle ore 9.00 alle ore 11.00 e dalle ore 18.00 a fine orario d'apertura	Ingresso gratuito
Rispetto del requisito di cloro in acqua della vasca di una piscina	Tutte le piscine	Utente Associativo	Richiesta di verifica formulata entro prima ora di utilizzo al N° verde 800 949345 + Rilevazione valore temperatura con personale reperibile di A.S.I.S. e/o di terzi + Reclamo	0,7 - 1,5 ppm	Gratuità prima ora di utilizzo

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa impianto + Riscontro positivo di A.S.I.S.	0,7 – 1,5 ppm	INGRESSO GRATUITO se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto
Indisponibilità d'uso di una piscina per cause tecniche legate ai valori dell'acqua in vasca	Tutte le piscine	Utente Associativo	Reclamo + Verifica positiva nesso causa tecnica (valori acqua vasca)	Interruzione del servizio comunicata con 6 ore di anticipo sull'inizio prenotazione	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione del "servizio di reperibilità" A.S.I.S. sul N° verde 800 949345 negli orari previsti dal servizio	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Reclamo	Risposta a chiamata	NO
Cambio calendario prenotazione per cause dipendenti esclusivamente dalla volontà di A.S.I.S.	Tutti gli impianti sportivi	Utente Associativo	Reclamo + Verifica autonoma per cause imputabili ad A.S.I.S. (manutenzione, pulizia ...)	Emissione avviso scritto da A.S.I.S. entro 24 ore prima	Servizio di prenotazione alternativa ove disponibile
Soddisfazione tempo risposta a reclamo di un Utente individuale	Piscine Trento Nord, Manazzon e Del Favero;	Utente Individuale	Reclamo espresso su modulo reclami disponibile presso la cassa	Tempo risposta interlocutoria o definitiva dal giorno del ricevimento del	Ingresso gratuito

Indicatore/ Standard	Impianto sportivo	Tipo utente cui è rivolto indicatore / indennizzo	Modalità di rilevazione	Valore obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
	Palaghiaccio; Centro fondo Viote Monte Bondone		impianto + Verifica data della comunicazione di risposta di A.S.I.S.	reclamo: ≤ 20 giorni	

4.3 Coperture assicurative

Tra le ulteriori garanzie offerte agli Utenti degli impianti ludico-sportivi gestiti da A.S.I.S. si vuole menzionare la copertura assicurativa responsabilità civile verso terzi per la tutela in caso di danni subiti dai fruitori degli impianti sportivi che si dimostrino riconducibili a cause dipese dall'attività del gestore A.S.I.S..

5 – A.S.I.S. AL SERVIZIO DELL'UTENZA

5.1 Ufficio Rapporti con l'Utente

A.S.I.S. considera l'ascolto dell'Utente un fondamentale strumento per comprendere le esigenze e le aspettative di chi utilizza gli impianti sportivi.

Per qualunque tipo di informazione, suggerimento, segnalazione o reclamo, A.S.I.S. mette a disposizione dell'Utente il proprio Ufficio Rapporti con l'Utente (URU), sito in Via Brennero, 276 – Trento.

L'orario di apertura di esso è il seguente:

Lunedì, Martedì Mercoledì Giovedì	dalle ore 08.30 alle ore 12.30
Martedì Giovedì	dalle ore 14.30 alle ore 16.00

I recapiti dell'URU sono:

Tel: [0461 959812](tel:0461959812) / [959815](tel:0461959815)

E-mail: ufficiorapportiutenti@asis.trento.it

È possibile trovare informazioni costantemente aggiornate sul sito web:

www.asis.trento.it

5.1.1 Servizio di reperibilità per assistenza organizzativa

Il servizio offre assistenza organizzativa per tutta la durata del servizio prenotato ed autorizzato. È possibile richiedere informazioni in caso di: mancate aperture degli impianti e concomitanza di Utenti sullo stesso spazio sportivo.

In caso di necessità, il servizio è garantito dall'URU ai numeri e negli orari prima indicati oppure contattando il seguente numero verde:



nei seguenti fuori orari:

dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 24.00.

5.1.2 Servizio di reperibilità per assistenza tecnica

Il servizio offre assistenza organizzativa per tutta la durata del servizio prenotato ed autorizzato. È possibile richiedere informazioni e assistenza o segnalare disfunzioni nel caso di: rotture, guasti, indisponibilità attrezzature, allestimenti non adeguati o incompleti, ed è contattabile al seguente numero verde:



dal lunedì alla domenica dalle ore 08.00 alle ore 24.00

5.2 Suggerimenti e reclami

L'azienda, attraverso le segnalazioni degli Utenti, coglie l'opportunità per rispondere all'Utente in merito alla sua insoddisfazione ed eventualmente rimediare in modo tempestivo a un disservizio o ad una non conformità recuperando in tal modo la sua fiducia. Il reclamo è, pertanto, considerato una risorsa per il miglioramento delle prestazioni aziendali.

Pertanto, A.S.I.S. è strutturata per ascoltare, accettare e registrare eventuali reclami e segnalazioni di disservizi o di mancato rispetto degli impegni fissati nella presente Carta dei Servizi.

Il suggerimento deve essere formulato per iscritto, in forma libera.

Il reclamo deve:

- essere formulato per iscritto, direttamente dall'Utente che ha utilizzato il servizio;
- essere depositato o inviato presso A.S.I.S. (addetti alle casse o ufficio URU) entro 30 giorni dalla data dell'accaduto oggetto di insoddisfazione;
- contenere tutte le informazioni necessarie per individuare l'impianto, il fatto materiale, il problema e ogni informazione utile per facilitare l'accertamento di quanto segnalato;
- se teso ad ottenere un indennizzo, indicare lo standard non rispettato (violato) e la richiesta di indennizzo nonché l'identificazione dell'Utente.

I suggerimenti e i reclami possono essere trasmessi ad A.S.I.S. in diversi modi:

- via email all'indirizzo di posta elettronica suggerimentiereclami@asis.trento.it;
- tramite la compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami", da depositare nelle "Cassette dei suggerimenti e dei reclami" presenti negli impianti sportivi di: Trento Nord (Gardolo), Manazon (via Fogazzaro), Del Favero (Madonna Bianca), PalaGhiaccio e Centro fondo Viote.
- al numero verde 800 949345

In via generale se il suggerimento ed il reclamo sono formulati in maniera non anonima consentono

all'Azienda di comunicare con l'Utente che li ha redatti e di dargli comunque risposta: è nostro impegno dare risposta entro 20 giorni lavorativi.

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

Il reclamo non assume il significato di richiesta di risarcimento danni, né di messa in mora di A.S.I.S..

L'eventuale presentazione informale (orale diretta o telefonica) o incompleta verrà presa in considerazione come semplice segnalazione.

5.3 La misura della soddisfazione dell'Utente

Il calcolo della qualità attesa e della qualità percepita, viene svolto da A.S.I.S. sulla base delle segnalazioni/reclami attinenti eventuali disservizi. A.S.I.S., oltre al monitoraggio del livello di soddisfazione dell'Utente, prevede momenti di ascolto e confronto con l'utenza associativa mediante lo strumento del "Tavolo d'ascolto ed orientamento all'utenza".

Nel corso degli anni A.S.I.S. istituisce quando necessario dei momenti di ascolto con l'utenza e nello specifico con le società sportive per confrontarsi in merito alla disponibilità degli impianti, per trovare delle soluzioni comuni. Ne è un esempio la recente chiusura per ristrutturazione dell'impianto sportivo G.Manazzon che ha imposto l'urgenza di trovare delle soluzioni alternative alla mancanza di un impianto sportivo.

L'esperienza ha evidenziato la necessità di istituire quando necessario dei Tavoli di ascolto anche unendo contemporaneamente più discipline.

Coerentemente con l'obiettivo di offrire un servizio sempre più in linea con le esigenze dei propri Utenti, A.S.I.S. si impegna inoltre a prendere atto di quanto emerso dalle indagini e dagli incontri focalizzati, attivando ove possibile azioni di miglioramento o di sviluppo dei propri servizi.

6 - A.S.I.S. AL SERVIZIO DELLA TUTELA DELL'AMBIENTE E DELLA SICUREZZA DELL'UTENTE

A.S.I.S., consapevole della propria responsabilità è fortemente impegnata:

- nella tutela dell'ambiente;
- nel garantire le migliori condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza all'Utente.

Per quanto attiene la tutela dell'ambiente, A.S.I.S. affronta gli aspetti e le problematiche legate alla

salvaguardia del territorio in un'ottica globale e dinamica attraverso un proprio ed apposito Sistema di Gestione Ambientale (SGA) che si ispira alla normativa ISO 14001.

A.S.I.S. intende il proprio SGA come "la parte del sistema di gestione generale che comprende la struttura organizzativa; le attività di pianificazione; le responsabilità; le prassi; le procedure; i processi; le risorse per elaborare, mettere in atto, conseguire, riesaminare e mantenere attiva la politica ambientale aziendale".

Tale politica è l'impegno dell'azienda a favore della tutela ambientale, del rispetto della legislazione vigente in materia, del miglioramento continuo ed enuncia i principi generali cui tale impegno si ispira e le conseguenti decisioni strategiche. Essa stabilisce il risultato al quale tendere, in termini di livelli di responsabilità e di prestazioni richieste all'organizzazione, in confronto ai quali sarà giudicata ogni azione conseguente.

Tra i principali obiettivi del Sistema di Gestione Ambientale di A.S.I.S. vi sono:

- la capacità dell'azienda di svolgere responsabilmente la propria attività secondo modalità che garantiscano il rispetto dell'ambiente;
- la facoltà di identificare, analizzare, prevedere, prevenire e controllare gli effetti ambientali;
- la possibilità di modificare e aggiornare continuamente l'organizzazione e migliorare le prestazioni ambientali in relazione ai cambiamenti dei fattori interni ed esterni;
- la capacità di attivare, motivare e valorizzare l'iniziativa di tutti gli attori all'interno dell'organizzazione;
- la facoltà di comunicare e interagire con i soggetti esterni interessati o coinvolti nelle prestazioni ambientali dell'impresa.

Per quanto riguarda le condizioni igienico-sanitarie è da ricordare che l'acqua delle piscine in gestione A.S.I.S., oltre a rispondere a tutti i requisiti delle acque potabili, subisce un processo di depurazione a ciclo continuo. Essa viene sottoposta ad un sistema di prefiltrazione per trattenere il materiale più grossolano. Poi avviene il trattamento chimico dell'acqua e quindi la disinfezione. A.S.I.S. esegue la disinfezione dell'acqua con il cloro e recentemente, in maniera innovativa, anche con i raggi ultravioletti.

I parametri chimico fisici, i requisiti microbiologici e la sicurezza in acqua garantiti da A.S.I.S. all'Utente bagnante si riferiscono all'Accordo 16 dicembre 2004 tra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sulla "disciplina interregionale delle piscine⁶", mentre per quanto riguarda i parametri di comfort (T°, ..) sono quelli previsti dalle specifiche norme CONI.

INFORMAZIONI UTILI

Cosa fare per....

[... prenotare un impianto?](#)

Le domande per la prenotazione degli spazi sportivi devono essere rivolte all'URU utilizzando l'apposito

modulo scaricabile dal sito web www.asis.trento.it (voce Attività > Modulistica) oppure direttamente disponibile presso l'URU.

... conoscere la tariffa per l'utilizzo di uno spazio sportivo?

Il piano tariffario annuale è articolato per tipologie di impianto (piscine, palestre, campi calcio, ...) e per categoria di utilizzatori (individuali, scuole, associazioni, ...).

Si può prendere visione del piano tariffario presso l'apposito ufficio aziendale (URU) oppure consultando il sito web www.asis.trento.it.

Le tariffe e i prezzi riservati all'Utenza individuale (ticket, abbonamenti, corsi in acqua) sono esposti presso i servizi cassa e diffuse con appositi depliant informativi.

... sapere dove è presente il servizio cassa di A.S.I.S.?

Il servizio cassa è presente presso i seguenti impianti:

- piscine del Centro Sportivo di Trento Nord (Gardolo);
- piscine del Centro Sportivo "G. Manazzon" (via Fogazzaro);
- piscine "I. Del Favero" (Madonna Bianca);
- PalaGhiaccio;
- Centro fondo Viote;
- Campo di Atletica "Covi e Postal".

... sapere quali impianti è possibile utilizzare?

Informazioni sugli spazi sportivi disponibili, prenotabili e le loro caratteristiche possono essere richieste all'URU.

È possibile inoltre verificare la disponibilità/occupazione delle fasce orarie di ciascun impianto consultando il sito web www.asis.trento.it.

... conoscere gli orari di apertura al pubblico delle piscine di Trento e del PalaGhiaccio?

Gli orari di apertura sono disponibili:

sul sito web www.asis.trento.it;

presso le casse di ciascun impianto;

presso l'URU.

... prorogare la validità temporale di un abbonamento?

All'atto dell'acquisto l'Utente acquista un abbonamento, conforme alle sue esigenze specifiche manifestate all'addetto cassa, che prevede una durata temporale.

La proroga della durata degli abbonamenti può essere concessa solo in casi di documentati impedimenti

di salute del titolare della tessera.

La domanda di proroga va rivolta all'URU tempestivamente al termine della malattia presentando idoneo certificato medico.

... noleggiare le attrezzature sportive di relax?

Durante la stagione estiva è possibile noleggiare, ove previsto, le sdraio relax, (questo noleggio non dà altro diritto ad una postazione ma solo al loro uso) presso i servizi cassa dei seguenti impianti:

Centro sportivo di Trento Nord (Gardolo);

Centro sportivo G. Manazzon (via Fogazzaro).

Presso il PalaGhiaccio è possibile noleggiare i pattini.

Presso la cassa degli impianti natatori è possibile acquistare prodotti, attrezzature e abbigliamento per la piscina e il fitness.

... poter organizzare un evento in una struttura gestita da A.S.I.S.?

Contattare l'URU di A.S.I.S. per:

- individuare la disponibilità dell'impianto idoneo ad ospitare l'evento;
- dichiarare il fabbisogno di servizi, di attrezzature o altro materiale necessari per l'evento;
- chiedere un preventivo per l'uso dell'impianto e la fornitura di servizi per l'evento.

... come fare per conoscere la temperatura dell'impianto natatorio?

Rivolgersi sul momento alla cassa impianto per richiedere di eseguire con immediatezza la rilevazione.

Per ulteriori richieste e informazioni accedete al sito di A.S.I.S.

www.asis.trento.it