



CARTA DEI SERVIZI

Azienda Speciale Albatros a.s.d.

Seconda edizione

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 25/11/2015

Sommario

1. PREMESSA.....	2
2. CONTESTO NORMATIVO.....	2
3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA	4
3.1 Evoluzione storica di Azienda Speciale Albatros a.s.d.	4
3.2 Il servizio Impianto Sportivo	4
3.3 – LA PISCINA –	5
Corsi di nuoto	6
3.4 – I CAMPI DA TENNIS –	7
3.5 – IL BOCCIODROMO –	8
3.6 – IL CALCETTO –	9
3.7 – PALESTRA PRIMO LEVI	10
3.8 – CAMPO SPORTIVO ROSSAGHE.....	10
3.9 – TEATRO ODEON	11
3.10 – ALTRI SERVIZI	12
4. PRINCIPI	13
5. FINALITA' DELLA GESTIONE DEGLI IMPIANTI	14
7. ASSICURAZIONE INFORTUNI.....	14
8. QUALITA' DEL SERVIZIO	14
9. OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI	15
10. CONSIDERAZIONI FINALI.....	15

1. PREMESSA

La presente carta dei servizi costituisce un impegno che Azienda Speciale Albatros a.s.d., prende con i cittadini relativamente al servizio di gestione degli impianti gestiti.

Il Consiglio d'Amministrazione, tramite la Direzione, ha deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per esporre con chiarezza il proprio impegno all'erogazione dei servizi offerti nel rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia ed efficienza.

Lo strumento scelto per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “**Carta dei Servizi**”, il documento introdotto dalla nostra legislazione dal decreto legge 12 maggio 1995 n.163, proprio per i soggetti erogatori dei servizi pubblici.

2. CONTESTO NORMATIVO

Legge del 07.08.1990 n. 241: “Nuove Norme in materia di procedimento amministrativo e di diritti di accesso ai documenti amministrativi”;

Il DPCM del 27 gennaio 1994: “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”, detta i principi cui deve uniformarsi l'erogazione dei servizi pubblici e stabilisce l'obbligo per tutti i soggetti erogatori, pubblici e privati, di definire e di adottare “*standard specifici di qualità e quantità dei servizi*”. L'obbligo di adozione, rispettivamente per ciascun soggetto erogatore, di una propria specifica Carta dei Servizi, ispirata alla Direttiva e ad essa conforme, è stato poi puntualizzato dall'art. 2 del decreto legge n. 163 del 1995, convertito nella L. 11 giugno 1995, n. 273 (successivamente abrogato).

D. Lgs. n. 286 del 1999: individua nell'art. 11 la fonte normativa primaria che stabilisce l'obbligo per le imprese e gli enti erogatori di servizi pubblici di improntare la propria attività al rispetto dei parametri qualitativi essenzialmente determinati all'interno delle Carte dei Servizi. La norma in questione, infatti, stabilisce che i servizi pubblici debbono essere erogati “*con modalità che promuovono il miglioramento della qualità e assicurano la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi*” (cfr. art. 11, co. 1). Il comma secondo prevede che “*Le modalità di definizione, adozione e pubblicizzazione degli standard di qualità, i casi e le modalità di adozione delle carte dei servizi, i criteri di misurazione della qualità dei servizi, le condizioni di tutela degli utenti, nonché i casi e le modalità di indennizzo automatico e forfettario all'utenza per mancato rispetto degli standard di qualità sono stabilite con direttive, aggiornabili annualmente, del Presidente del Consiglio dei Ministri*”.

art. 2, comma 461, della legge n. 244 del 2007 (legge finanziaria 2008): prevede che, in sede di stipula del Contratto di servizio tra gestore ed ente pubblico quest'ultimo sia tenuto ad applicare una serie di disposizioni finalizzate “*alla previsione dell'obbligo per i gestori di emanare una Carta della qualità dei servizi*” avente determinate caratteristiche.

art. 2, lett. g) del “Codice del Consumo” (D. Lgs. n. 206 del 2005): pur qualificandosi come mera disposizione di rinvio, afferma il diritto degli utenti all’erogazione di servizi pubblici rispondenti a standard di qualità ed efficienza e dall’art. 101, che sottolinea, altresì, il dovere, anche se circoscritto a Stato e Regioni, nell’ambito delle rispettive competenze, di garantire *“i diritti degli utenti dei servizi pubblici attraverso la concreta e corretta attuazione dei principi e dei criteri previsti della normativa vigente in materia”*.

Legge n. 15 del 2009, art. 4, comma 2: Essa intende consentire a ogni interessato, compresi comitati od associazioni, di agire in giudizio nei confronti delle amministrazioni, nonché dei concessionari di servizi pubblici. Il **D. Lgs. n. 198 del 2009** ha svolto la delega, con rinvio, peraltro, a successivi atti di determinazione puntuale degli standard e degli obblighi da assumere a parametro dell’azione dei gestori e delle eventuali relative azioni dei consumatori in caso di violazione.

Legge n. 69 del 2009: l’art. 16 prevede, in materia di **servizi postali**, che, quanto alle prestazioni relative al servizio universale, nelle Carte dei servizi siano stabilite procedure *“trasparenti, semplici e poco onerose”* per la gestione dei reclami, nonché i termini di risposta, ivi incluse procedure conciliative ed extragiudiziali in conformità ai principi comunitari; l’art. 30 stabilisce che le Carte dei servizi dei soggetti pubblici e privati erogatori di **servizi pubblici o di pubblica utilità** devono prevedere forme di risoluzione non giurisdizionale controversie, (sono esclusi, ovviamente, i servizi locali, peraltro già coperti dall’art. 2 della legge finanziaria 2008).

Art. 11 del DPR n. 168 del 2010: intitolato alla tutela non giurisdizionale, stabilisce che i contratti di servizio e, se emanate, le Carte dei servizi concernenti la gestione di servizi pubblici locali prevedono la possibilità, per l’utente o per la categoria di utenti che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.

Trattano di Carte dei servizi anche gli artt. 8 e 36 del **dl n. 1 del 2012, convertito nella legge n. 27 del 2012:** essi stabiliscono che le Carte, nel definire gli obblighi cui sono tenuti i gestori dei servizi pubblici, anche locali, o di un’infrastruttura necessaria per l’esercizio di attività di impresa o per l’esercizio di un diritto della persona costituzionalmente garantito, indichino in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti dei gestori del servizio e dell’infrastruttura; che le Autorità indipendenti di regolazione e ogni altro ente pubblico, anche territoriale, dotato di competenze di regolazione sui servizi pubblici, anche locali, definiscono gli specifici diritti.



3. PRESENTAZIONE DELL'AZIENDA

L' Azienda Speciale Albatros attività sportive dilettantistiche è una società a intera partecipazione pubblica del Comune di Lumezzane (BS) alla quale è affidata la gestione dei seguenti servizi:

- Piscina Comunale
- Centro tennis-bocciodromo-calcetto
- Palestra Primo Levi – Villaggio Gnutti
- Campo sportivo Rossaghe
- Teatro Odeon

3.1 Evoluzione storica di Azienda Speciale Albatros a.s.d.

Albatros nasce su iniziativa dell'Amministrazione Comunale locale nel 1997, con il nome di Azienda Speciale Gestione Servizi. Nel 2006 l'ultima trasformazione in Albatros a.s.d.

L'Azienda è di proprietà del Comune di Lumezzane, e si occupa della gestione degli impianti comunali. Fanno attualmente parte della gestione la piscina, i campi da tennis, il bocciodromo, il calcetto, il campo sportivo Rossaghe ed il teatro Odeon. Tramite un accordo Provincia di Brescia-Comune di Lumezzane, la palestra del complesso scolastico del Villaggio Gnutti è affidata ad Albatros per la sola gestione degli orari extrascolastici.

3.2.1 Il servizio Impianti Sportivi

La salute dei cittadini è considerata dalla Costituzione del nostro paese un bene fondamentale, e per tale motivo lo Stato, le Regioni e i Comuni sono impegnati a rendere disponibili ai cittadini, oltre ai servizi primari, quelle attrezzature impiantistiche che consentano il miglioramento della qualità della vita.

In questo quadro di attività, attraverso lo sport che è per antonomasia punto di aggregazione, socializzazione e condivisione di obiettivi, gli impianti sportivi rivestono un ruolo assai importante per tutte le persone che, a vario titolo, possono frequentarne le strutture e ottenerne benefici personali.

Nei suoi impianti l'Azienda Speciale Albatros a.s.d. offre un ampio ventaglio di discipline e servizi: nuoto libero in piscine coperte e scoperte, corsi di nuoto divisi per età ed esigenze, acquagym, acquabike, idro-tapis, scivolo acquatico, solarium, area verde, fitness terrestre, calcio, calcio a 5, rugby, tennis e bocce.

3.2.2 Il servizio di gestione tecnica degli altri immobili comunali

La nostra Costituzione, all'art. 9, si riferisce ai valori culturali da proteggere e da diffondere. Il primo comma attiene alle "attività culturali", mentre il secondo comma protegge il patrimonio culturale quale prodotto delle attività culturali pregresse, nella loro materializzazione concreta nelle cose mobili ed immobili che ne incorporano il valore culturale. Si difende, quindi, quanto prodotto dalle attività culturali nel corso della storia della nazione come patrimonio della nazione stessa e si pongono i presupposti affinché l'attività culturale, attraverso la sua promozione da parte della Repubblica continui a produrre ed ampliare questo patrimonio culturale. Entrambe le disposizioni assolvono, comunque, ad una medesima funzione, che è quella di introdurre un valore etico-culturale tra i primi valori della Costituzione. In questo quadro il ruolo di Albatros è quello di rendere disponibile il patrimonio comunale a lei affidato a tutte le associazioni, gruppi o individui che promuovono lo sviluppo culturale del paese.

3.2.3 Standard di qualità

Per garantire gli standard di qualità nei vari impianti Albatros è associata e si uniforma ai regolamenti di:

- F.I.N. – Federazione Italiana Nuoto
- C.S.I. – Centro Sportivo Italiano
- F.I.S.D.I.R. – Federazione Italiana Sport Disabilità Intellettiva Relazionale

Tramite le Società Sportive che operano negli impianti del centro tennis – bocciodromo e sul campo sportivo i corsi sono svolti secondo gli standard di:

- F.I.T – Federazione Italiana Tennis
- F.I.B. – Federazione Italiana Bocce
- F.I.G.C. – Federazione Italiana Gioco Calcio
- F.I.R. – Federazione Italiana Rugby

Il Teatro è supportato da EURETEIS, società che ha in appalto la gestione artistica.

3.3 – LA PISCINA –

Ingressi liberi

L'impianto può essere frequentato liberamente negli orari di apertura al pubblico. Le tariffe sono singole od in abbonamento. Gli orari sono esposti all'ingresso dell'impianto e volantini informativi per il pubblico sono disponibili al front-office.



Corsi di nuoto

Albatros si avvale della licenza della Federazione Italiana Nuoto



Le lezioni acquistate in pacchetto sono recuperabili (esempio: 4 lezioni = 2 mesi di tempo per consumarle).

Ci si può iscrivere anche ad una singola lezione, oppure scegliere ogni combinazione di date preferite. Corsi per ogni livello di abilità.

Corsi baby da zero a tre anni

I piccoli sono suddivisi in due gruppi, uno d'età da 4 mesi a 18 mesi, ed un secondo gruppo da 18 mesi a 3 anni.

La prima giornata è dedicata all'accoglienza degli iscritti: genitori, parenti ed accompagnatori sono informati sulle finalità e l'organizzazione logistica degli spogliatoi e del piano vasca.

Oltre al corso si auspica che questo divenga un appuntamento per i genitori a giocare con i loro bambini. Avere un'ora della settimana completamente dedicata a loro diverrà una piacevole abitudine.

Per i primi mesi la durata della lezione sarà di 15 – 20 minuti, per poi allungarsi a mezz'ora ed infine a 40 minuti.

I corsi di nuoto per ragazzi durano 45 minuti a lezione e sono organizzati per livelli:

L'ambientamento individua chi parte da zero, si favorisce l'approccio con l'acqua, si affina l'equilibrio verticale, l'immersione del viso, si inizia l'educazione respiratoria in acqua e si praticano i primi scivoli.

Il 1° livello introduce le prime forme di propulsione abbinata all'educazione respiratoria, le varie posture in acqua, gli scivoli, l'auto-sostentamento in acqua, il rilassamento ed i primi tuffi.

Il 2° livello introduce la battuta di gambe a stile libero e dorso, la respirazione laterale a stile libero, la coordinazione braccia-gambe, il galleggiamento verticale ed i tuffi in piedi.

Il 3° livello individua chi nuota almeno 25 mt. a stile libero ed a dorso. Si iniziano i primi movimenti di gambe e braccia a rana, si apprendono le apnee, la raccolta di oggetti sul fondo vasca e la didattica del delfino.

Il 4° livello definisce l'apprendimento di rana e delfino e l'affinamento di tutti gli stili. Si apprendono i tuffi di partenza e si eseguono le prime prove cronometrate.

Squadra agonistica

E' composta dalla preagonistica (età dai 6 agli 8 anni), agonistica (8 – 25 anni) e master (dai 25 anni in poi).

Le attività principali sono essenzialmente provinciali e regionali. Gli atleti di punta sono convogliati in Vittoria Alata, consorzio di squadre bresciane che riuniscono i loro migliori atleti. I master hanno fra i loro



obiettivi anche le traversate in acque aperte. Gli atleti che vorrebbero avere impegni meno gravosi sia dal punto di vista degli allenamenti, sia dal punto di vista delle gare annuali da compiere sono diretti verso il circuito C.S.I. legato alle parrocchie.

Lezioni private

E' possibile svolgere lezioni private concordando direttamente con gli istruttori preferiti il giorno e l'ora.

Diversamente abili

Albatros è in contatto con le associazioni locali che promuovono l'inserimento dei diversamente abili nel mondo sociale e del lavoro. I ragazzi di queste associazioni hanno l'ingresso gratuito nella struttura negli orari concordati fra le parti. Albatros garantisce l'ingresso gratuito nella piscina ai diversamente abili che durante l'orario scolastico sono accompagnati dall'insegnante di sostegno. Albatros è iscritta alla FISDIR per favorire l'attività sportiva delle persone con disagio intellettivo-relazionale.

Recupero motorio funzionale dopo traumi

Negli orari in cui non si svolgono corsi è possibile svolgere lavori di recupero motorio funzionale dopo traumi, concordando direttamente con il nostro cinesologo il giorno e l'ora.

Solarium vasche

Il nostro solarium è posto a sud dell'impianto natatorio. E' a disposizione un piano piastrellato più un prato per una metratura complessiva di circa 1000 mq e due piscine: una di 16,66 x 10 mt ed una di 12 x 10 mt. Quest'ultima è dotata di uno scivolo.

Si può raggiungere il solarium attraverso l'apposito passaggio, posto davanti alla vasca piccola interna.

Al solarium ed al chiosco bar si accede tramite un passaggio obbligato con fosso acqua che serve per garantire il piano vasca igienicamente perfetto.

E' disponibile il servizio lettini ed ombrelloni.

3.4 - I CAMPI DA TENNIS -

La struttura

I due campi da tennis sono immediatamente individuabili da chi entra nel centro di Via X Giornate per la classica struttura a navata dei teli di copertura. Questi teli sono sostenuti da arcate in legno lamellare. La struttura portante è calcolata affinché in futuro si possa sostituire il telo in PVC con orditura di copertura in legno con sovrastante uno strato isolante. I due campi sono separati da vetrate scorrevoli. I campi da gioco, di dimensioni regolamentari internazionali di 36,57 x 18,29 mt ciascuno, hanno la pavimentazione autoadagiante a base di resine di PVC di contenuto non inferiore al 75%. Il sottofondo in calcestruzzo, rende



la superficie piuttosto “tecnica”. All’occorrenza, esternamente, il campo di calcetto in erba sintetica, di 36 x 18 mt, può in pochi minuti essere dotato della rete regolamentare. Il parcheggio è di fronte alla struttura.

Il personale

Albatros si avvale all’interno del centro della collaborazione del Tennis Club Lumezzane e del suo maestro di tennis che è disponibile, su prenotazione a lezioni individuali e di gruppo. L’attività agonistica è totalmente affidata al T.C.L.

Il servizio

Chi entra nella nostra struttura trova la segreteria presso il bar del centro, aperta tutti i giorni dal lunedì al Sabato dalle ore 10,30 alle ore 20,00. La domenica la segreteria è aperta solo al mattino. Tutte le eventuali variazioni d’orario sono comunicate tramite cartelli informativi nei campi e nella segreteria. Le prenotazioni dei campi possono essere fatte anche telefonicamente chiamando lo 030-871959. I campi da tennis, negli orari di scarsa frequenza, possono essere utilizzati come palestra ed affidati a società sportive od istruttori privati che concordano con la direzione gli orari d’uso. E’ garantito inoltre un servizio dedicato ai diversamente abili frutto di un accordo fra la Cooperativa CVL, Tennis Club Lumezzane ed Albatros.

Abbattimento barriere architettoniche

La struttura è dotata di appositi scivoli di collegamento che conducono al bar ed agli spogliatoi utilizzabili all’interno del bocciodromo. Gli spogliatoi del tennis sono raggiungibili con un sollevatore che tramite una cremagliera segue il percorso delle scale.

3.5 – IL BOCCIODROMO –

La struttura

Al bocciodromo si accede attraversando il bar del centro Albatros di Via X Giornate. La struttura, in cemento armato prefabbricato, con pilastrature di sostegno laterali, è caratterizzato da un’ampia vetrata sul lato est e da una seconda vetrata a sud che lo divide dal bar. La superficie, compresi gli spogliatoi, è di 820 m², mentre quattro sono le piste, ognuna di 27,50 x 4 mt. La pavimentazione delle piste è sintetica, con manto elastico continuo impermeabile, realizzato mediante colata in opera di resine poliuretaniche bicomponenti di colore rosso, e relativa semina di granuli EDPM uniformemente distesi su tutta la superficie.

Il parcheggio è di fronte all’ingresso del centro. In occasione di tornei con elevato numero di partecipanti è disponibile anche il parcheggio della piscina, che si trova proprio sotto Via X Giornate. Dal parcheggio della piscina, tramite una scalinata, è subito raggiunto il centro. I campi da bocce, negli orari di scarsa frequenza, possono essere utilizzati come palestra ed affidati a società sportive od istruttori privati che concordano con la direzione gli orari d’uso.



Il servizio

Chi entra nella nostra struttura trova la segreteria presso il bar del centro, aperta tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle ore 20,00. La domenica la segreteria è aperta solo al mattino. Tutte le eventuali variazioni d'orario sono comunicate tramite cartelli informativi nei campi e nella segreteria. La prenotazione delle piste è immediata, tramite il ritiro del pallino abbinato alla pista. Albatros si avvale della collaborazione della Società Bocciofila Lumezzanese per l'organizzazione di gare e manifestazioni.

E' garantito inoltre un servizio dedicato ai diversamente abili frutto di un accordo fra la Cooperativa CVL, la Cooperativa l'Aquilone, la Bocciofila Lumezzanese ed Albatros.

Abbattimento barriere architettoniche

La struttura è dotata di appositi scivoli di collegamento che conducono al bar ed agli spogliatoi utilizzabili all'interno del bocciodromo.

3.6 - IL CALCETTO -

La struttura

Nel centro Albatros di Via X Giornate è subito visibile all'esterno il campo di calcetto. Il fondo è in erba sintetica, mentre perimetro e tetto sono delimitati da una gabbia in rete. La gabbia è particolarmente apprezzata per l'immediato recupero del pallone calciato fuori dal campo di gioco. Il campo misura 36 x 18 mt, ed è servito da ampi spogliatoi.

Il parcheggio è di fronte alla struttura. In occasione di tornei con elevato numero di partecipanti è disponibile anche il parcheggio della piscina, che si trova proprio sotto Via X Giornate. Dal parcheggio della piscina, tramite una scalinata, è subito raggiunto il centro.

Il servizio

Chi entra nella nostra struttura trova la segreteria presso il bar del centro, aperta tutti i giorni dal lunedì al sabato dalle ore 10,30 alle ore 20,00. La domenica la segreteria è aperta solo al mattino. Tutte le eventuali variazioni d'orario sono comunicate tramite cartelli informativi nei campi e nella segreteria. Albatros fornisce il pallone e le pettorine numerate per riconoscere immediatamente le squadre ed i giocatori. Il campo di calcetto, negli orari di scarsa affluenza, può essere utilizzato come palestra all'aperto ed affidato a società sportive o istruttori privati che concordano con la direzione l'uso degli spazi.

Abbattimento barriere architettoniche

La struttura è dotata di appositi scivoli di collegamento che conducono al bar ed agli spogliatoi utilizzabili all'interno del bocciodromo. Gli spogliatoi del calcetto sono raggiungibili con un sollevatore che tramite una cremagliera segue il percorso delle scale.

3.7 – PALESTRA PRIMO LEVI

La struttura

La palestra è collocata all'interno del complesso scolastico del Villaggio Gnutti. Dall'ingresso della scuola, tramite il corridoio posto sulla sinistra, si accede alla palestra ed agli spogliatoi che sono sullo stesso livello. Il parcheggio è di fronte alla struttura.

Il servizio

La struttura, di proprietà della Provincia di Brescia, è stata resa disponibile negli orari serali ai gruppi sportivi o gruppi privati che ne abbiano bisogno. La palestra, tramite un accordo Provincia-Comune di Lumezzane, è stata affidata ad Albatros.

Chi necessita del suo utilizzo può concordare e prenotare gli orari presso gli uffici della Piscina Comunale, ove è collocata la sede dell'azienda. Le prenotazioni sono effettuabili per un massimo di una stagione, da settembre a giugno di ogni anno. Gli orari prenotati non possono costituire diritto di prenotazione per l'anno successivo, seppur Albatros si impegni a ricercare la miglior soluzione per tutti i gruppi interessati.

Abbattimento barriere architettoniche

La struttura è dotata di appositi scivoli di collegamento che conducono all'ingresso della scuola Primo Levi e da qui alla palestra. Gli spogliatoi sono sullo stesso livello della palestra.

3.8 – CAMPO SPORTIVO ROSSAGHE

La struttura

Il Campo sportivo si trova in Via Rossaghe al n. 53. A nord vi è un muro in cemento armato che separa un passaggio pedonale che collega il piazzale di Rossaghe alla Via Monsuello. A est vi è la rete di recinzione che separa il campo dal terreno scosceso il cui muro contenimento poggia sulla sottostante via Monsuello. A sud vi è la palazzina degli spogliatoi, costituita da quattro locali spogliatoio per le squadre, uno per gli arbitri, un locale adibito ad ufficio ed un locale tecnico. Ad Ovest vi è la tribuna di circa 400 posti con il locale biglietteria che funge anche da punto di ristoro tramite l'uso di un distributore automatico di caffè, tè ecc. Il campo è esteso in lunghezza da nord a sud ed occupa un'area di circa 7500 mq. Il parcheggio è di fronte alla struttura.

Il servizio

La struttura, di proprietà del Comune di Lumezzane, è a disposizione delle squadre locali di calcio e di rugby. La gestione è stata affidata ad Albatros. Albatros, con l'assenso del Comune di Lumezzane, ha mantenuto il controllo sulle utenze e sulle manutenzioni, accordandosi con la società di calcio

Valgobbianano per la gestione degli orari di utilizzo delle varie squadre. Nell'accordo, le squadre si fanno carico, con calcolo di ripartizione proporzionale dei costi, delle manutenzioni ordinarie della struttura. La società Valgobbianano è anche la società individuata da Albatros per il coordinamento degli interventi tecnici da effettuare.

Abbattimento barriere architettoniche

Il campo di gioco e gli spogliatoi del piano superiore sono raggiungibili tramite un cancello collegato al piazzale esterno; gli spogliatoi inferiori sono raggiungibili direttamente dal piazzale dedicato ai parcheggi dei mezzi delle società sportive.

3.9 – TEATRO ODEON

La struttura

Il Teatro Odeon si trova in Via Marconi a Lumezzane proprio all'incrocio con via Monsuello. Lo stabile ha tutto attorno un corridoio carrabile largo circa 3 – 4 metri, salvo una piccola zona a diretto contatto con la parete nord che delimita il Municipio di Lumezzane. Il Teatro Odeon è una struttura risalente agli anni '30 del secolo scorso che è stata ristrutturata e riammodernata nel 1999. All'interno vi sono 416 posti a sedere.

Il teatro è suddivisibile in quattro aree: il palco, la platea di 312 posti a sedere, la galleria di 104 posti a sedere ed dell'atrio d'ingresso.

Nel teatro, durante gli spettacoli, oltre ai possibili 416 spettatori seduti, vi sono gli artisti, le maschere, i tecnici, gli organizzatori ecc. valutabili in un massimo di altre 40 persone.

Il palcoscenico ha una superficie di 95 mq. Il lato destro, girando le spalle all'ingresso, è in diretto contatto con un'uscita di sicurezza larga 180 cm. Il lato sinistro conduce ai camerini che sono disposti su tre piani: sullo stesso piano del palco vi sono due camerini ed i servizi igienici per gli artisti, al piano superiore vi è un camerone per gli artisti mentre al piano inferiore vi è un secondo camerone, un camerino ed i servizi igienici. Sia il piano superiore, sia il piano inferiore hanno ben visibile l'uscita di sicurezza larga 120 cm.

La platea è formata da tre settori:

- il primo, più vicino al palco, è formato da 7 file di poltrone, ognuna di 16 posti;
- il secondo settore, quello centrale, separato dal primo da uno spazio di due metri, ha 6 file di poltrone, ognuna di 16 posti; lo spazio di separazione dal primo settore confina da entrambe i lati con il passaggio ai corridoi laterali ed alle uscite di sicurezza;
- Il terzo settore, che costituisce anche il reparto adattabile a "ridotto", è separato dal secondo settore da uno spazio di 230 cm; anche in questo caso questo spazio confina su entrambe i lati con il passaggio ai corridoi laterali ed alle uscite di sicurezza;

La galleria è formata dai palchi e da un settore di sedili, formato da 5 file di poltrone, ognuna di 16 posti e da una fila, la prima, formata da 14 posti. Le due scale di accesso alla galleria terminano in due atri attraverso i quali si accede alla galleria, ai palchi ed ai bagni. In ognuno dei due atri vi è un'uscita di sicurezza larga 120 cm che introduce alle scale di emergenza.

L'ingresso ha un ampio atrio, con a destra, in spazio aperto, il bar del teatro, mentre sulla sinistra vi è il banco per il disbrigo del guardaroba. Dall'atrio si accede sullo stesso piano alla platea, mentre la galleria è raggiungibile da due scale poste ai lati dell'atrio.

Ad entrambe i lati della platea vi sono due corridoi: sul corridoio a destra girando le spalle all'atrio, vi sono sui lati estremi i bagni dei maschi e quelli delle femmine, mentre al centro vi sono due ampie uscite di sicurezza della larghe 180 cm cadauna. Il corridoio di sinistra ha sul lato più vicino all'ingresso il bagno per disabili, mentre all'altro capo vi sono le scale di accesso ai camerini, al palco ed ai magazzini. Al centro del corridoio vi sono anche qui due ampie uscite di sicurezza, anch'esse larghe 180 cm cadauna.

Il parcheggio a servizio del teatro è quello coperto del Noal, centro commerciale che ha uno sbocco pedonale proprio sul lato nord del teatro.

Il servizio

Oggetto del servizio è lo svolgimento di tutte le prestazioni relative alla gestione tecnica del teatro in cui Albatros garantisce l'apertura, la chiusura, la pulizia, la custodia e la gestione relativa a spettacoli di prosa, di canto, di musica, di cinema, nonché manifestazioni e convegni. Nella gestione sono comprese mansioni quali il coordinamento degli allestimenti del palco, sia scenici, sia fonici o tecnici o di facchinaggio. Albatros garantisce la presenza di un numero di maschere adeguato all'iniziativa che viene svolta in teatro. Il programma annuale è concordato con il Comune di Lumezzane, l'Assessorato allo Sport e la Direzione Artistica del Teatro. Orientativamente, le giornate previste in programma o patrocinate dal Comune sono circa 120 all'anno. Gruppi, associazioni, privati cittadini possono usufruire dell'utilizzo del teatro facendone richiesta ad Albatros dietro corresponsione delle tariffe stabilite nel capitolato speciale d'appalto.

Abbattimento barriere architettoniche

La struttura è dotata di un apposito scivolo di collegamento che conduce all'ingresso del foyer del Teatro da dove si può raggiungere la platea senza altre barriere.

3.10 - ALTRI SERVIZI

La piscina è dotata di un proprio bar e di un chiosco estivo che serve il solarium.

I campi da tennis, il bocciodromo ed il calcetto sono serviti da un unico bar.

4. PRINCIPI

Azienda Speciale Albatros a.s.d., ispirandosi ai principi previsti dalla normativa, s’impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

a) Eguaglianza ed imparzialità di trattamento

A tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall’età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinioni politiche, costumi, condizioni fisiche, condizioni psichiche e condizioni economiche nel rispetto della personale identità.

A tutti i cittadini è assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso derivante dalla capacità e dalla professionalità del personale degli Impianti Sportivi di operare per il proprio utente, prescindendo da qualsiasi interesse “di parte” non finalizzato alla soddisfazione delle aspettative del cliente.

b) Continuità

A tutti i cittadini è assicurata la continuità quantitativa e qualitativa delle prestazioni.

A tutti i cittadini è assicurato il servizio in modo regolare continuativo e senza interruzioni, nel rispetto degli orari e dei giorni stabiliti, per ciascuna delle attività, dal calendario annuale che tiene conto delle esigenze dei cittadini e dei tempi necessari ad assicurare, alle strutture, la massima funzionalità (pulizie e manutenzione ordinaria e straordinaria). Detta continuità è assicurata fatto salvo le cause di forza maggiore non dipendenti dalla volontà dell’azienda quali, ad esempio, guasti tecnici, eventi socio politici, ecc.

c) Partecipazione

È favorita la partecipazione del cittadino alle prestazioni dei servizi e alla fruizione degli impianti. Il cittadino può tutelare il proprio diritto all’erogazione delle prestazioni con suggerimenti e/o osservazioni collaborando, in tal modo, con il soggetto erogante per il miglioramento continuo del servizio.

d) Cortesia

Albatros si impegna a curare in modo particolare la cortesia nei confronti dell’utente, fornendo ai dipendenti le opportune istruzioni. In particolare il personale è tenuto a trattare gli utenti con rispetto e cortesia, a rispondere ai loro bisogni, ad agevolarli nell’esercizio dei diritti e nell’adempimento degli obblighi.

e) Efficacia ed efficienza

La professionalità del personale degli Impianti Sportivi assicura la capacità di rispondere in maniera tempestiva e precisa alle necessità dell’utenza, avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di fruizione degli impianti e delle attrezzature.

Il responsabile degli Impianti Sportivi e i suoi collaboratori operano per mantenere alti livelli di efficienza dei propri servizi attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento, l’adeguamento delle tecnologie utilizzate, la sperimentazione di nuovi servizi d’interesse del cittadino.

5. FINALITA' DELLA GESTIONE DEGLI IMPIANTI

Azienda Speciale Albatros a.s.d. garantisce la promozione delle attività volte a sviluppare la pratica dello sport a livello dilettantistico nonché garantire il corretto utilizzo gestionale e manutentivo di tutti gli immobili che gli sono affidati. Azienda Speciale Albatros a.s.d. vuole concorrere in modo determinante alla promozione e al potenziamento della pratica delle attività sportive, nonché valorizzare le funzioni sociali, e aggregative e culturali dello sport e del teatro; realizzare, in ossequio al principio di sussidiarietà delineato dall'art. 118 della Costituzione, una gestione di servizi a valenza sociale.

Pertanto le nostre attività sono aperte al privato cittadino, alle scuole, agli oratori, alle società sportive e ai soggetti collettivi di varia natura (es. associazioni socio assistenziali, culturali ecc.).

6. TARIFFE PER I SERVIZI OFFERTI

Le tariffe sono diversificate per ciascuno dei servizi offerti dagli Impianti gestiti; le tariffe sono esposte presso l'impianto alla biglietteria o area ricevimento ospiti, nonché sul sito aziendale www.asalbatros.it.

Le tariffe sono proposte dal CDA dell'Azienda Speciale Albatros a.s.d. tenendo conto degli indirizzi fissati ed approvate dall'Amministrazione Comunale di Lumezzane.

7. ASSICURAZIONE INFORTUNI

Azienda Speciale Albatros a.s.d. ha contratto una polizza assicurativa R.C. che copre i rischi di infortunio che dovessero occorrere durante la fruizione delle proprie strutture da parte dell'utenza.

L'Utente che dovesse subire un infortunio di qualsiasi natura, deve immediatamente informare il personale dell'impianto affinché si possa dar corso all'immediata apertura della pratica di sinistro.

L'immediata informazione consente inoltre al Responsabile di eseguire le indagini per verificare le cause che hanno provocato il sinistro e promuovere le azioni atte a rimuovere le eventuali carenze riscontrate.

8. QUALITA' DEL SERVIZIO

Dal Maggio 2006 è stata introdotta una normativa (Delibera Giunta Regionale D.g.r. 17/05/06 n.8/2552) che dispone agli impianti sportivi la redazione del "piano di auto controllo" per il monitoraggio dei parametri di legge sulla qualità delle acque e dell'ambiente; Albatros si è dotata di questo protocollo e lo rispetta con continuità attraverso monitoraggi sistematici.

Alle ASL competenti per territorio, è demandata la responsabilità della sorveglianza sul rispetto dei parametri fissati dalla normativa e l'esecuzione delle analisi di verifica.

Oltre a questi controlli di legge Azienda Speciale Albatros a.s.d. fa eseguire, con cadenza generalmente mensile, l'analisi dell'acqua delle vasche da un laboratorio esterno accreditato; per garantire ulteriormente la

salubrità del resto dei locali della piscina si esegue, sempre attraverso laboratori esterni qualificati, anche il controllo batteriologico per la ricerca di agenti batterici nell'acqua erogata nei punti di utilizzo (bagni, docce, lavabi, ecc).

Per quanto riguarda gli altri impianti Albatros garantisce un costante monitoraggio delle strutture al fine di mantenere, dal punto di vista manutentivo, le strutture perfettamente agibili.

9. OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI

Gli utenti fruitori dei servizi offerti dalla Albatros a.s.d. possono rivolgere qualsivoglia osservazione che possa permettere alla società erogante di migliorare il proprio servizio.

Per facilitare la comunicazione delle informazioni l'attività di "soddisfazione del cliente" si esplicita anche attraverso la raccolta diretta delle segnalazioni degli utenti che possono rivolgersi al personale degli impianti.

Le richieste, le osservazioni ed i reclami possono essere formulati anche telefonicamente; normalmente in questi casi si cerca di dare immediata risposta all'utente; il numero telefonico da contattare è:

Tel. +39 030 872430

E' stato attivato anche un indirizzo di posta elettronica a cui l'utente può far pervenire le proprie osservazioni, segnalazioni o reclami; l'indirizzo è il seguente:

bonettidomenico@tin.it

Il responsabile degli Impianti emette risposta scritta indirizzata all'utente che ha presentato una richiesta di informazioni, fatto osservazioni, segnalazioni o reclami. Presso le sedi degli impianti gestiti è possibile, per gli utenti, consegnare i reclami in forma scritta. La registrazione dei reclami pervenuti, diventa elemento di trattazione durante il riesame annuale dell'organizzazione aziendale.

10. CONSIDERAZIONI FINALI

Negli impianti gestiti, Azienda Speciale Albatros a.s.d. pone al centro della propria azione e attività di erogazione di servizi il cittadino utente, come legittimo portatore di diritti.

Attraverso la "Carta dei Servizi" chiunque può valutare e confrontare cosa offrono le strutture e scegliere con consapevolezza, essendo al corrente del livello qualitativo e di quanto proposto da Azienda Speciale Albatros a.s.d. nell'ambito degli impianti gestiti.

Fatte salve le garanzie previste in favore dei consumatori dalla normativa comunitaria, nazionale e regionale, e dal ruolo istituzionale di ciascuno dei soggetti operanti nell'ambito degli impianti sportivi, Azienda Speciale Albatros a.s.d. si impegna a rendere operative le attuali e future forme di tutela del cittadino.