

# CARTA DEI SERVIZI

## Azienda Speciale Albatros a.s.d.

### Quinta edizione

Approvata dal Consiglio di Amministrazione del 6/12/2017

Aggiornamento del dirigente del 4/3/2021

|   |           |
|---|-----------|
| <b>1. PREMESSA</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>2. CONTESTO NORMATIVO</b> .....  | <b>3</b>  |
| <b>3. PRESENTAZIONE DELL’AZIENDA</b> .....                                | <b>5</b>  |
| 3.1 EVOLUZIONE STORICA DI AZIENDA SPECIALE ALBATROS A.S.D. ....           | 5         |
| 3.2.1 IL SERVIZIO IMPIANTI SPORTIVI .....                                 | 6         |
| 3.2.2 IL SERVIZIO DI GESTIONE TECNICA DEGLI ALTRI IMMOBILI COMUNALI ..... | 6         |
| 3.2.3 STANDARD DI QUALITÀ .....   | 6         |
| 3.3 – LA PISCINA – .....  | 8         |
| 3.4 – I CAMPI DA TENNIS – .....   | 10        |
| 3.5 – IL BOCCIODROMO – .....  | 11        |
| 3.6 – IL CALCETTO – .....   | 12        |
| 3.7 – PALESTRA PRIMO LEVI .....   | 12        |
| 3.8 – CAMPO SPORTIVO ROSSAGHE .....                                       | 13        |
| 3.9 – STADIO COMUNALE “TULLIO SALERI” .....                               | 14        |
| 3.10 – PALAFIERA “PALALUMENERGIA” .....                                   | 15        |
| 3.11 – TEATRO ODEON .....   | 15        |
| 3.12 – ALTRI SERVIZI .....  | 17        |
| <b>4. PRINCIPI</b> .....  | <b>18</b> |
| <b>5. FINALITÀ’ DELLA GESTIONE DEGLI IMPIANTI</b> .....                   | <b>19</b> |
| <b>6. TARIFFE PER I SERVIZI OFFERTI</b> .....                             | <b>19</b> |
| <b>7. ASSICURAZIONE INFORTUNI</b> .....                                   | <b>19</b> |
| <b>8. QUALITÀ’ DEL SERVIZIO</b> .....                                     | <b>19</b> |
| <b>9. OSSERVAZIONI, SEGNALAZIONI E RECLAMI</b> .....                      | <b>20</b> |
| <b>10. CONSIDERAZIONI FINALI</b> .....                                    | <b>20</b> |



## 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"
- Stadio Comunale "Tullio Saleri"
- Palafiera "PalaLumenergia"
- Teatro "Odeon"
- Gestione degli impianti fotovoltaici piscina, bocciodromo, stadio "Saleri", Scuola "Dante Alighieri" e Scuola "Caduti per la Patria".
- Gestione dell'incubatore di Gardone V.T.
- Gestione delle centrali termiche dei plessi scolastici di Lumezzane e della Torre Avogadro.
- Gestione dell'illuminazione pubblica.

#### 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 la trasformazione in Albatros a.s.d.

Nel 2017 Albatros si fonde con Lumetec, altra azienda di proprietà del Comune di Lumezzane, passando così da azienda di gestione d'impianti sportivi ad azienda multi servizi.

L'Azienda è di proprietà del Comune di Lumezzane, e si occupa della gestione e manutenzione degli impianti comunali. Fanno attualmente parte della gestione la piscina, i campi da tennis, il bocciodromo, il calcetto, il campo sportivo Rossaghe, lo stadio "Tullio Saleri", il Palafiera 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. Sono oggetto di manutenzione affidata ad Albatros gli impianti termici degli edifici delle scuole, l'impianto termico della Torre Avogadro e l'illuminazione pubblica consistente in circa 3.080 punti luce.

### **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 e fitness, solarium, area verde, fitness terrestre, calcio, calcio a 5, rugby, tennis e relativi corsi, bocce e relativi corsi, basket, pallavolo, sport individuali vari, corsi di ginnastica e fitness in palestra.

### **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 e di mantenere l’efficienza degli immobili e degli impianti tecnologici affinché non perdano la loro funzione.

### **3.2.3 Standard di qualità**

Per garantire la qualità nei vari impianti Albatros, tramite le Società Sportive che operano nei vari impianti, uniforma i corsi assicurandosi che siano svolti secondo gli standard 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
- 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
- F.I.K.B.M.S. – federazione italiana kichboxing
- F.I.D.A.L. – Federazione Italiana Atletica leggera
- F.I.P. – Federazione Italiana pallacanestro
- F.I.T.E.T. - Federazione Italiana tennis tavolo
- F.I.PAV. - Federazione Italiana Pallavolo
- F.I.J.L.K.A.M. - Federazione Italiana Judo, Lotta, karate, Arti Marziali
- F.I.Tw - Federazione Italiana Twirling

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

Le manutenzioni delle centrali termiche delle scuole e della Torre Avogadro sono valutate in programmi d'intervento che tengono conto dello stato effettivo delle attrezzature e delle macchine, nonché dei risparmi energetici che ne possono derivare attraverso la loro sostituzione o modifica funzionale. Le stesse manutenzioni sono svolte tramite l'affidamento dei lavori e servizi a società specializzate e certificate. Gli interventi possono estendersi, dal punto di vista del risparmio energetico, all'installazione di impianti complementari quali, ad esempio, le pompe di calore, i pannelli fotovoltaici o sistemi di rilevazione e regolazione automatica per l'ottimizzazione della reale richiesta energetica istante per istante.

Le manutenzioni dei punti luce, dei quadri e delle linee elettriche dell'illuminazione pubblica possono riguardare interventi di sostituzione dei corpi illuminanti rivolti al risparmio energetico, interventi straordinari che abbiano la finalità della messa a norma dei quadri elettrici più obsoleti ed all'eventuale interrimento delle linee elettriche che necessitano di essere sostituite. Tutte le manutenzioni, sia ordinarie, sia straordinarie, saranno svolte tramite l'affidamento a società del settore specializzate e certificate.

### 3.3 – LA PISCINA –

#### *La struttura*

La piscina comunale si estende su 1700 mt coperti ed altrettanti scoperti. Dal Piazzale della Piscina, dotato di 300 posti auto, si nota sul fondo la struttura della piscina ed il suo ingresso. La piscina è dotata di un ampio ingresso, un negozio di articoli sportivi, un bar, due spogliatoi per maschi e femmine, due spogliatoi per disabili, un'infermeria, uno spogliatoio per gli istruttori, una tribunetta di 150 posti, una vasca coperta di 25 x 13 mt con profondità variabile da 1,30 a 1,80 mt, una seconda vasca coperta di 10 x 6 mt con profondità di 0,80 mt, una vasca esterna di 16,66 x 10 mt, con profondità 1,10 mt, una seconda vasca esterna di 12 x 10 mt, con profondità da 0,50 a 0,90 mt, uno scivolo gonfiabile di 8 mt di lunghezza e tre metri d'altezza, un prato esterno ed un chiosco. Un ascensore collega i vari piani della struttura.

#### *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 delle indicazioni della F.I.N. e del C.S.I. e si avvale, nella gestione della squadra agonistica e dei corsi propedeutici all'avviamento allo sport, della Società di Nuoto Vittoria Alata, a cui è stato assegnato l'appalto di questo specifico settore.**

**Le lezioni acquistate in pacchetto non sono recuperabili. Tuttavia, Albatros, in accordo con Vittoria Alata, ha predisposto di consegnare un buono d'ingresso nel nuoto libero a coloro che per validi motivi hanno perso la lezione.**

#### *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 abbinate 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. Vi è infine la squadra legata alla FISDIR (Federazione Italiana Sportiva Disabili Intellettivo Relazionali) il cui compito è di far vivere pienamente lo sport anche a ragazzi intellettivamente e relazionalmente penalizzati.

### *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 cinesiologo 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.

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

### *Il personale*

Albatros si avvale all'interno del centro della collaborazione **di un gestore a cui è stato appaltato il bar e la coordinazione delle attività interne**, 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 m<sup>2</sup>, 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. I campi da tennis, il campo di calcetto ed il bocciodromo sono entrambi serviti da un unico bar.

### ***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 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 campo di calcetto, insieme ai campi da tennis ed il bocciodromo è servito dal medesimo bar.

#### ***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. **Al piano terra, nella zona centrale della palazzina vi è una palestrina attrezzata.** 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 Valgobbiazanano 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. **Per l'uso della palestrina, gli atleti e le società sportive interessate al suo uso, devono rivolgersi ad Albatros, presso gli uffici della sede all'interno della Piscina Comunale per concordare costi ed orari di utilizzo.** La società Valgobbiazanano 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 piazzalino dedicato ai parcheggi dei mezzi delle società sportive.

## **3.9 – STADIO COMUNALE “TULLIO SALERI”**

### *La struttura*

L'ingresso dello stadio si trova in Via Magenta al n. 14. Un grande cancello permette di accedere al parcheggio interno della palazzina servizi, su cui sovrasta la gradinata, posta a sud dell'impianto. La palazzina servizi è formata dagli uffici, dalla sala stampa, dagli spogliatoi atleti ed arbitri, dai magazzini, dal locale lavanderia e dal locale tecnico. Gli spogliatoi sono collegati al campo di gioco tramite un sottopassaggio e scaletta per la risalita a livello del terreno. Ad ovest vi è il cancello di servizio per la pista di atletica ed il campo di gioco. In questa zona vi è una palazzina con una sala riunioni, un ufficio, un locale per ricovero attrezzi, un magazzino e gli spogliatoi per la pista di atletica. Vicino al cancello di servizio del campo vi è l'ingresso alla gradinata di circa 900 posti. A nord vi è la tribuna principale di circa 4.000 posti i cui ingressi al pubblico sono posti in Via X Giornate. Ad est vi è un muro che delimita la pista di atletica e che confina con una parte del piazzale della piscina e con una parte della zona estiva delle piscine esterne. Il campo di gioco effettivo misura 107 x 64 mt. L'estensione totale dell'area è di circa 20.000 mq

### *Il servizio*

La struttura, di proprietà del Comune di Lumezzane, è a disposizione delle Associazioni Sportive locali e delle scuole. Le richieste di utilizzo vanno fatte ad Albatros a fronte del versamento di una quota a copertura dei costi della struttura. Le tariffe del campo sono stabilite dal Consiglio Comunale di Lumezzane.

### *Abbattimento barriere architettoniche*

Il campo di gioco e gli spogliatoi dell'Atletica sono raggiungibili dal cancello di servizio di Via Magenta, mentre gli spogliatoi del calcio sono raggiungibili tramite un percorso pedonale che sfocia in Via dei Mille. Gradinate e tribune sono dotate di appositi spazi dedicati ai diversamente abili.



### 3.10 – Palafiera “PALALUMENERGIA”

#### *La struttura*

L'ingresso del PalaLumenergia si trova in Via Cefalonia al n. 18. Si tratta di una struttura polivalente utilizzata sia per le partite di basket, di pallavolo e calcetto, sia per concerti e manifestazioni sportive e sociali nonché per allenamenti di sport individuali. Il palazzetto può contenere fino a 2.200 posti ed è dotato di parcheggi sotterranei con 250 posti auto che si aggiungono ai parcheggi esterni. All'interno della struttura vi sono anche un bar e un grande locale denominato “sala verde”, adibito a palestra ed idoneo per mostre e convegni.

#### *Il servizio*

L'uso della struttura è destinato prioritariamente alle scuole della città, agli enti di promozione sportiva, società ed associazioni sportive con sede sociale nel territorio del Comune di Lumezzane, ad enti o società di promozione sociale od economica, a gruppi di privati cittadini di Lumezzane che ne facessero richiesta, ad enti e società in genere con sede fuori dal territorio di Lumezzane ed a gruppi di privati cittadini non lumezzanesi. Le priorità indicate sono regolate dagli accordi e regolamenti fra Comune di Lumezzane, UASL (Unione delle associazioni sportive lumezzanesi) ed Albatros. Le richieste di utilizzo delle Associazioni sportive sono coordinate dall'UASL (Unione delle Associazioni Sportive Lumezzanesi) che trasmette il programma annuale ad Albatros. Le altre richieste di utilizzo vanno fatte direttamente ad Albatros. Le tariffe di utilizzo sono approvate dal CdA di Albatros previa consultazione con l'Amministrazione comunale e sono pubblicate sul sito [www.asalbatros.it](http://www.asalbatros.it)

#### *Abbattimento barriere architettoniche*

Il campo di gioco e gli spogliatoi sono raggiungibili tramite n. 2 ascensori la cui grandezza è idonea ad ospitare carrozzine o lettini. Le tribune sono dotate di appositi spazi per i diversamente abili.

### 3.11 – 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. Il palco è raggiungibile tramite un servo scala che permette di accedere anche ad uno dei camerini.

## **3.12 – ALTRI SERVIZI**

- Albatros gestisce il servizio di ginnastica per anziani che si svolge nella sala verde del PalaLumenergia. Il servizio consiste in due tariffe. Una comprensiva di lezioni e trasporto in autobus presso il Palafiera ed una con il solo costo delle lezioni. Il corso è tenuto da istruttori qualificati. Le iscrizioni si prendono negli uffici di Albatros, al front-office della piscina comunale.
- Gli impianti fotovoltaici sono monitorati costantemente dal personale interno ed esterno. Le produzioni ed immissioni in rete sono raccolte in apposito registro e confrontate per verificare la resa delle stringhe, pannelli ed inverter.
- I consumi degli impianti termici ed elettrici sono rilevati mensilmente e sono valutati nella loro evoluzione e confrontati con i consumi dello stesso periodo degli anni precedenti per evidenziare eventuali anomalie. Tramite riunioni periodiche con i tecnici incaricati nelle manutenzioni ed il monitoraggio degli impianti vengono approfonditi gli aspetti critici manutentivi e valutati eventuali investimenti con contemporaneo risparmio energetico.
- L'illuminazione pubblica è costantemente monitorata tramite un apposito appalto di manutenzione e d'intervento d'urgenza qualora il guasto fosse di pericolo per la vita umana. Il numero verde a disposizione della popolazione per interventi è 800.62.90.25, mentre la mail è [lumepubblica@gmail.com](mailto:lumepubblica@gmail.com).

#### **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](http://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:

[info@asalbatros.it](mailto:info@asalbatros.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.

**Per la sola illuminazione pubblica il numero verde è 800.62.90.25 e la mail lumepubblica@gmail.com.**

## 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.