

# CARTA DEI SERVIZI

## “AQUACLUB VALLE DEL CHIESE “

Approvata con Delibera del Consiglio di Amministrazione di data  
15/10/2018

Revisionata con Delibera del Consiglio di Amministrazione di data  
27/01/2020  
07/05/2024



## **SOMMARIO**

<u>Premessa</u>	<u>2</u>
<u>01. La gestione</u>	<u>3</u>
<u>02. Principi fondamentali</u>	<u>3</u>
<u>03. L'impianto</u>	<u>4</u>
<u>04. Attività svolte nell'impianto</u>	<u>5</u>
<u>05. Orari di apertura</u>	<u>6</u>
<u>06. Tariffe e copertura assicurativa</u>	<u>8</u>
<u>07. Obblighi dell'utente</u>	<u>9</u>
<u>08. Fattori, indicatori, standard di qualità</u>	<u>9</u>
<u>09. Rapporto con gli utenti: comunicazioni</u>	<u>13</u>
<u>10. Rapporto con gli utenti: informazioni e ascolto</u>	<u>13</u>
<u>11. Rapporto con gli utenti: suggerimenti e reclami</u>	<u>13</u>
<u>12. Contatti</u>	<u>14</u>

## **PREMESSA**

Il presente documento, denominato "CARTA DEI SERVIZI", è rivolto ai cittadini e ha la finalità di descrivere le caratteristiche e gli standard qualitativi e quantitativi del servizio offerto da Aquaclub Condino, per garantire la massima trasparenza e rendere noti i diritti e i doveri reciproci, al fine di attivare un filo diretto tra il gestore del servizio ed i propri utenti. L'adozione della Carta dei Servizi, elaborata ai sensi dell'art. 11 del D. Lgs. 30/7/1999, n. 286, esprime l'impegno del gestore a fornire ai propri utenti un reale strumento partecipativo e una garanzia della tutela dei propri diritti.

In particolare, la Carta dei Servizi vuole essere uno strumento di informazione e di richiamo alla responsabilità, attraverso l'individuazione di indicatori volti a stabilire il grado di apprezzamento da parte dell'utenza. È inoltre un valido mezzo a disposizione di utenti e operatori per attuare un costante controllo e fornire nuovi stimoli per un continuo processo innovativo. Gli indicatori, infatti, sono un riferimento importante sia per gli utenti, ma soprattutto per gli operatori, che dovranno tenerne conto al fine di migliorare costantemente il servizio offerto, rendendolo via via più rispondente, se possibile, alle esigenze ed alle aspettative dell'utenza.

Anche il Comune di Borgo Chiese, proprietario dell'impianto, potrà avvalersi della Carta dei Servizi e degli indicatori qualitativi in essa contenuti per un puntuale riscontro sulla qualità e sul gradimento del servizio offerto dal gestore.

## **01. LA GESTIONE**

Il Comune di Borgo Chiese ha affidato la gestione di Aquaclub alla “E.S.Co. B.I.M. e Comuni del Chiese S.p.A.”, società in house a totale partecipazione pubblica.

Con l’affidamento sopra descritto si sono prefissati i seguenti obiettivi:

- 1) Contenere i costi di gestione attraverso l'ottimizzazione degli oneri gestionali organizzativi e di coordinamento;
- 2) Disporre di un’organizzazione polifunzionale in grado di erogare un servizio di alta qualità, grazie anche alla possibilità di programmare interventi formativi mirati, rivolti al personale impiegato e di avvalersi dell’esperienza maturata dagli addetti;
- 3) Ottimizzare la gestione delle ordinarie manutenzioni e dei lavori in economia in modo tale da gestire al meglio le varie fasi delle operazioni e coordinare le attività e gli interventi necessari.

Il Comune di Borgo Chiese mantiene, comunque, la funzione di indirizzo, di controllo e di definizione delle tariffe.

## **02. PRINCIPI FONDAMENTALI**

Il gestore si impegna ad erogare i propri servizi garantendo:

Eguaglianza dei diritti: i servizi offerti sono erogati senza discriminazione alcuna a tutti i cittadini.

Imparzialità: tutti coloro che usufruiscono dei servizi sono trattati in modo obiettivo, imparziale e nel pieno rispetto dei regolamenti e della normativa vigente.

Regolarità: il gestore garantisce la continuità dell’erogazione delle prestazioni di propria competenza durante gli orari di apertura al pubblico, salvo cause di forza maggiore. Le eventuali interruzioni nell’erogazione dei servizi o variazioni negli orari e modi di utilizzo dell’impianto sono comunicate tempestivamente agli utenti mediante informative agli organi di informazione locale, profili social, sito web e segnaletica esposta in reception.

Diritto di scelta: l’utente ha la facoltà di scegliere la tipologia di abbonamento, l’entrata libera, utilizzando tutte le vasche a disposizione dal centro.

Partecipazione: il gestore si impegna ad agevolare e promuovere il diritto dell’utente a fruire dell’impianto e dei servizi offerti; per tutelare tale diritto e per favorire la collaborazione con il gestore, l’utente è invitato a proporre suggerimenti, formulare osservazioni, chiedere informazioni e presentare reclami.

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

Attuazione del Manuale di Autocontrollo: il gestore garantisce la corretta gestione sotto il profilo igienico sanitario di tutti gli elementi funzionali del complesso che concorrono alla sicurezza della piscina.

### **03. L'IMPIANTO**

L'impianto, situato a Borgo Chiese in via Roma n. 7, comprende sei vasche (cinque da ottobre a giugno), di cui quattro coperte e due esterne.

Le dimensioni delle vasche sono le seguenti:

VASCA NUOTO 4 CORSIE E SPAZIO FITNESS: sup. mq. 263,5

VASCA RICREATIVA "SCIVOLO": sup. mq. 106,75

VASCA IDROMASSAGGIO "WHIRLPOOL": sup. mq. 47,8

VASCA BAMBINI: sup. mq. 33,8

VASCA ESTERNA CON IDROMASSAGGI sup. mq. 19,0

VASCA ESTERNA "ESTIVA": sup. mq. 31,81

L'edificio è così composto:

- Al piano interrato sono situati gli spogliatoi del personale, uno stanzino per il ricovero dell'attrezzatura per le pulizie quotidiane, la stanza per il trattamento dell'aria e dell'impianto di teleriscaldamento, l'impianto idraulico, di filtrazione delle acque e delle vasche di compenso; in una stanza separata sono situati i serbatoi di ipoclorito di sodio, di acido solforico nonché le centraline per l'analisi continua delle acque.
- Al piano terra si trovano la reception, la sala di attesa, un ufficio; i servizi igienici maschili e femminili (attrezzati entrambi per i disabili), una stanza adibita ad infermeria con annesso servizio igienico, lo snack bar (con una gestione autonoma) ed il relativo servizio igienico per il personale addetto. Completano il piano le vasche, come sopra identificate.

La struttura si contraddistingue per essere sia un luogo dove poter praticare il nuoto e le altre discipline di fitness acquatico che un luogo di relax. Molte vasche, infatti, sono dotate di svariati getti ad idromassaggio quali ad esempio lettini, getti a becco di cigno, cascate a fungo, idromassaggi a parete... L'offerta si completa con uno scivolo acquatico lungo circa

50 metri e un percorso ad anello, all'interno del quale scorre una corrente artificiale dove è possibile nuotare controcorrente o farsi trasportare dal flusso d'acqua.

Il piano vasca interno si presta ad accogliere le più diverse occasioni di divertimento e relax.

Nell'area esterna è presente inoltre uno splendido giardino/solarium ottimamente curato, utilizzabile nel periodo estivo, arredato con ombrelloni, lettini, tavoli e poltroncine.

L'utilizzo degli spogliatoi, dei servizi e dei locali interni è consentito a tutti gli utenti: sia a quelli che utilizzano gli spazi esterni che quelli che usufruiscono delle vasche coperte.

L'impianto può accogliere persone invalide e/o disabili essendo strutturato e disponendo dei necessari dispositivi previsti dalla normativa vigente in materia.

#### **04. ATTIVITÀ SVOLTE NELL'IMPIANTO**

Il gestore ha il compito di assicurare spazi acqua, tempi di fruizione e collocazione oraria adeguate alle esigenze delle varie categorie di utenti che usufruiscono dei servizi delle piscine, tenendo conto delle varie specificità ed esigenze. Le categorie di utenti sono:

1. Utenza libera: al nuoto libero sono riservati appositi ed ampi spazi, distribuiti durante tutto l'orario di apertura. Il gestore fornisce un servizio di assistenza ai bagnanti conforme alla normativa, riservandosi di aumentare il livello di sorveglianza in caso di particolari situazioni, che sono valutate di volta in volta dalla direzione dell'impianto;
2. Utenza scolastica: fin dalla scuola materna le scuole possono richiedere l'uso delle piscine (sia per attività occasionali che continuative) durante fasce orarie concordate. Il gestore garantisce il servizio di vigilanza e assistenza;
3. Enti, gruppi ed associazioni che organizzano attività ludico-ricreative e/o salutistiche (iniziative di intrattenimento, corsi di acquaticità e/o di nuoto, attività per il benessere psico-fisico e di fitness acquatico) per le diverse fasce d'età. Tali enti o associazioni sono responsabili della conduzione tecnica dell'attività dell'assistenza ai bagnanti e, più in generale, di tutto quanto accade negli orari e spazi loro assegnati;
4. Enti ed associazioni che predispongono e curano interventi di tipo rieducativo, riabilitativo, fisioterapico e di intrattenimento rivolti alle disabilità fisiche e psichiche attraverso servizi di riabilitazione in piscina. A fronte di richieste in tal senso il gestore si impegna a garantire loro spazi dedicati.
5. Corsi di nuoto: organizzati internamente dal personale della società cui curano l'organizzazione e la gestione di tutta l'attività didattica e di fitness acquatico. Vengono così svolti corsi sia collettivi che individuali per tutte le fasce d'età.

6. Associazione Chiese nuoto che richiede spazi sportivi e ricreativi per lo svolgimento dell'attività sportiva agonistica.

## **05. ORARI DI APERTURA**

Di seguito si riportano gli orari di apertura del centro acquatico, in funzione del periodo di riferimento.

### **PERIODO INVERNALE - DA FINE SETTEMBRE AD INIZIO GIUGNO**

	<b>ORARIO</b>
<b>LUNEDÌ</b>	Solo società sportive dalle 16.00 alle 21.00
<b>MARTEDÌ</b>	09:30 – 21:00
<b>MERCOLEDÌ</b>	09:30 – 21:00
<b>GIOVEDÌ</b>	09:30 – 21:00
<b>VENERDÌ</b>	09:30 – 21:00
<b>SABATO</b>	09:00 – 10:00 solo corsisti 10:00 – 20:00
<b>DOMENICA E FESTIVI</b>	10:00 – 20:00

La vasca esterna dotata di idromassaggi chiude al pubblico 30 minuti prima delle vasche interne.

### **PERIODO ESTIVO – DA GIUGNO A SETTEMBRE**

Durante il periodo estivo, (escluse le settimane in cui vengono svolte le pulizie e le manutenzioni generali citate in precedenza) il centro acquatico è aperto dal martedì alla domenica dalle ore 10:00 alle 19:00. La vasca estiva, situata nel giardino, osserva l'orario 11:00 – 18:00 dal martedì alla domenica.

La vasca esterna dotata di idromassaggi chiude al pubblico 30 minuti prima delle vasche interne.

### **PERIODO FESTIVITA' NATALIZIE – DAL 24 DICEMBRE AL 06 GENNAIO**

Durante il periodo della festività natalizie il centro acquatico è aperto dal martedì alla domenica dalle 10:00 alle 20:00, fatta eccezione per:

- 24 dicembre: orario di apertura dalle 10:00 alle 18:00;
- 25 dicembre CHIUSO;
- 31 dicembre: orario di apertura dalle 10:00 alle 18:00.
- 01 gennaio CHIUSO.

Rimane inoltre chiusa il 01 NOVEMBRE

La struttura rimane chiusa al pubblico per un periodo massimo di 8 settimane all'anno in modo tale da consentire la manutenzione degli impianti. Solitamente le settimane di chiusura si concentrano nel mese di giugno e di settembre.

Eventuali orari ridotti vengono comunicati con largo anticipo alla clientela, con avvisi esposti in reception e pubblicati sul sito web del centro e sui vari profili social.

## **06. TARIFFE E COPERTURA ASSICURATIVA**

Le tariffe di ingresso dell'impianto sono fissate dal Comune di Borgo Chiese con delibera della Giunta Comunale e sono consultabili alla reception.

Al momento del pagamento del biglietto d'ingresso, l'utente è automaticamente coperto dall'assicurazione in caso di infortuni occorsi all'interno dell'impianto, escluso l'infortunio provocato da mancate osservanze del regolamento.

Le tariffe attualmente in vigore sono le seguenti:

### **Ingressi singoli e abbonamenti**

	<b>ADULTO</b>	<b>RIDOTTO</b> <i>Dai 13 ai 17 anni e over 65</i>	<b>BIMBO</b> <i>Dai 3 ai 12 anni</i>
<b>GIORNALIERO</b>	€ 13,00	€ 9,00	€ 7,50
<b>INGRESSO SINGOLO 1,5 ore</b>	€ 7,00	€ 5,50	€ 4,50
<b>INGRESSO SINGOLO 2,5 ore</b>	€ 9,00	€ 7,50	€ 5,50
<b>ABB.TO 10 INGRESSI 1,5 ore</b>	€ 65,00	€ 50,00	€ 40,00
<b>ABB.TO 10 INGRESSI 2,5 ore</b>	€ 85,00	€ 70,00	€ 50,00
<b>ABB.TO MENSILE (30 giorni) 1,5 ore</b>	€ 70,00	€ 55,00	€ 44,00
<b>ABB.TO MENSILE (30 giorni) 2,5 ore</b>	€ 90,00	€ 75,00	€ 55,00
<b>ABB.TO QUADRIMESTRALE (120 giorni) 1,5 ore</b>	€ 225,00	NO	NO
<b>ABB.TO QUADRIMESTRALE (120 giorni) 2,5 ore</b>	€ 290,00	NO	NO
<b>MEZZ'ORA AGGIUNTIVA</b> (fino al massimo del prezzo giornaliero)	€ 1,00	€ 1,00	€ 1,00

### **Corsi**

<b>CORSI PRIVATI di 50 MIN***</b>	<b>ADULTO</b>	<b>RIDOTTO</b> <i>Dai 13 ai 17 anni e over 65</i>	<b>BIMBO</b> <i>Dai 3 ai 12 anni</i>
1 Persona	ingresso € 7,00 + corso € 20,00	ingresso € 5,50 + corso € 20,00	ingresso € 4,50 + corso € 20,00
2 Persona	ingresso € 7,00 + corso € 14,00	ingresso € 5,50 + corso € 14,00	ingresso € 4,50 + corso € 14,00

3 Persona	ingresso € 7,00 + corso € 12,00	ingresso € 5,50 + corso € 12,00	ingresso € 4,50 + corso € 12,00
4 Persona	ingresso € 7,00 + corso € 11,00	ingresso € 5,50 + corso € 11,00	ingresso € 4,50 + corso € 11,00

<b>CORSI COLLETTIVI di 50 MIN**</b>	<b>ADULTO</b>	<b>RIDOTTO</b> <i>Dai 13 ai 17 anni e over 65</i>	<b>BIMBO</b> <i>Dai 3 ai 12 anni</i>
(da 5 a 8 persone) 10 LEZIONI	<b>€ 95,00</b>		

<b>CORSI ISTITUTI**</b> (per gli Istituti Scolastici Valle de Chiese e Tione di Trento)	<b>RIDOTTO</b> <i>Dai 13 ai 18 anni e</i>	<b>BIMBO</b> <i>Dai 3 ai 12 anni</i>
10 LEZIONI	<b>€ 85,00</b>	<b>€66,00</b>

<b>CORSI COLLETTIVI</b> (per società sportive nuoto agonistico Bim del Chiese) **	<b>AGONISTI</b>	<b>PROPAGANDA</b>
	<b>€/h corsia: 5,00</b>	
	NO INGRESSO	

<b>CORSI FITNESS **</b>	<b>Senza attrezzi</b>	<b>con attrezzi</b>
10 LEZIONI	<b>€ 95,00</b>	<b>€105,00</b>

### Affitto spazi acqua

	<b>ADULTO</b>	<b>RIDOTTO</b> <i>Dai 13 ai 17 anni e over 65</i>	<b>BIMBO</b> <i>Dai 3 ai 12 anni</i>
<b>CORSIE VASCA NUOTO *</b>	ingresso <b>7,00</b>	ingresso <b>5,50</b>	ingresso <b>4,50</b>
	+ <b>8 €/h per corsia</b>	+ <b>8 €/h per corsia</b>	+ <b>8 €/h per corsia</b>
<b>VASCHE RICREATIVE **</b>	ingresso <b>7,00</b>	ingresso <b>5,50</b>	ingresso <b>4,50</b>
	+ <b>10 €/h per vasca</b>	+ <b>10 €/h per vasca</b>	+ <b>10 €/h per vasca</b>

\* TARIFFE SOGGETTE A SCONTISTICA

\*\* TARIFFE NON SOGGETTE A SCONTISTICA

\*\*\* TARIFFE SOGGETTE A SCONTISTICA SOLO PER L'INGRESSO

## **Scontistiche**

SCONTISTICA	%
BAMBINI FINO A 3 ANNI NON COMPIUTI	GRATIS
FAMIGLIA (minimo 3 persone)	10 %
RESIDENTI nei comuni di Bondone, Storo, Borgo Chiese, Pieve di Bono-Prezzo, Valdaone, Sella Giudicarie, Ledro, Castel Condino	15 %
GRUPPI (numero componenti => 10 persone)	15 %
POSSESSORI GUEST CARD (primo accesso)	20 %
EUREGIO FAMILY PASS	10 %
GLI SCONTI NON SONO CUMULABILI (si applica il maggiore)	

## **07. OBBLIGHI DELL'UTENTE**

L'utente deve rispettare il regolamento in vigore nell'impianto (successive integrazioni o modifiche sono parte integrante della presente Carta dei Servizi), (allegato n. 1), che è esposto all'intero della struttura, e precisamente:

1. – alla reception;
2. – all'uscita degli spogliatoi.

## **08. FATTORI, INDICATORI, STANDARD DI QUALITÀ**

Il gestore individua una serie di fattori di qualità, indicatori e standard di riferimento per misurare la qualità dell'impianto.

I fattori di qualità sono direttamente collegati alla percezione della qualità del servizio da parte degli utenti/clienti. Gli indicatori sono strumenti atti a rilevare l'indice di un determinato fattore di qualità. Gli standard di riferimento sono il valore prefissato in riferimento a ciascun indicatore di qualità. Gli standard vengono verificati periodicamente, confrontati con quelli pubblicati e aggiornati adeguandoli alla tipologia dei servizi offerti.

Si riportano qui di seguito gli standard di qualità che il gestore si impegna a rispettare.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
<b>QUALITÀ DEL LIVELLO DI SICUREZZA</b>	CERTIFICATO DI AGIBILITÀ ALLA STRUTTURA	PRESENTE
	PROGETTI E DICHIARAZIONE DI CONFORMITÀ DEGLI IMPIANTI (ELETTRICI, ANTINCENDIO, IDRO- TERMO-SANITARI)	PRESENTI
	CORSI DI FORMAZIONE E INFORMAZIONE PER I LAVORATORI SULLE PROCEDURE PER LE EMERGENZE E ANTINCENDIO	EFFETTUAZIONE DEI CORSI CON DOCUMENTAZIONI ED ATTESTATI
	SISTEMA DI ILLUMINAZIONE DI EMERGENZA	PRESENTE
	CONTROLLO DELLE VIE DI ESODO	VERIFICA 2 VOLTE L'ANNO
	CONTROLLO DELLE PORTE DI EMERGENZA	VERIFICA 2 VOLTE L'ANNO
	VERIFICA CARICA E SCADENZA DEGLI ESTINTORI PORTATILI	VERIFICA 2 VOLTE L'ANNO
<b>QUALITÀ DEL LIVELLO DI PROFESSIONALITÀ</b>	PERSONALE ADDETTO CON IDONEITÀ AL D.LGS. 81/2008	PRESENTE
	ASSISTENTE BAGNANTE PROFESSIONALE	PRESENTE A BORDO VASCA A NORMA DI LEGGE
	POSSESSO PER CIASCUN ASSISTENTE BAGNANTE DEL BREVETTO VALIDO PER L'ANNO IN CORSO	POSSESSO
	ASSISTENTE BAGNANTE -AGGIORNAMENTO PROFESSIONALE	AGGIORNAMENTO ALLA SCADENZA PREVISTA
	POSSESSO, PER CIASCUN ISTRUTTORE, ALLENATORE DEL TITOLO VALIDO PER L'ANNO IN CORSO RILASCIATO DALLE ISTITUZIONI COMPETENTI	POSSESSO

	SERVIZIO CASSA	DEVE ESSERE GARANTITO ALMENO PER L'ORARIO DI APERTURA ALL'UTENZA LIBERA
<b>QUALITÀ DELL'AMBIENTE E RISPETTO DELLE NORMATIVE IGIENICO-SANITARIE</b>	RISPETTO DEI PARAMETRI FISICO - CHIMICI E MICRO-BIOLOGICI DELL'ACQUA	PRESENZA DI UN SISTEMA DI FILTRAGGIO AUTOMATICO E DI RICAMBIO DELL'ACQUA. È ASSICURATO UN RICIRCOLO COMPLETO CONTINUO; IL CAMBIO COMPLETO DELL'ACQUA 1 VOLTA ALL'ANNO, IL RICAMBIO PARZIALE (IL 5% CIRCA DEL VOLUME) GIORNALIERO
	EFFETTUAZIONE DI CONTROLLI DEL PH, DISINFEZIONE DELL'ACQUA	CONTINUO CONTROLLO DEI PARAMETRI 24 ORE SU 24 ATTRAVERSO UN SISTEMA TELEMATICO COLLEGATO ALLE CENTRALINE. SECONDO NECESSITÀ, CONTROLLI SUL PIANO VASCA TRAMITE FOTOMETRO ELETTRONICO.
	MANTENIMENTO COSTANTE DEI LIVELLI DI CLORO, PH E NITRATI ENTRO L'INTERVALLO DEFINITO PER LEGGE CON ANNOTAZIONE DEI VALORI SU APPOSITI REGISTRI CONSULTABILI)	USO DI CORRETTORI CHIMICI E DISINFEZIONE DELL'ACQUA CON CLORO LIBERO. IN OGNI VASCA, È POSSIBILE VERIFICARE IL LIVELLO DI CLORO E TEMPERATURA DELL'ACQUA TRAMITE UN SISTEMA TELEMATICO COSTANTEMENTE AGGIORNATO
	ANALISI MICROBIOLOGICA	ANALISI A CURA DELL'ASL E DI ALTRI ENTI LOCALI PER VERIFICARE IL RISPETTO DEI PARAMETRI FISSATI DALLA LEGGE
	TEMPERATURA ALL'INTERNO DEI VALORI DI LEGGE	TEMPERATURA COSTANTEMENTE ALL'INTERNO DEI VALORI DI LEGGE NEGLI ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO. VIENE EFFETTUATO UN CONTROLLO CONTINUO TRAMITE CENTRALINE ELETTRONICHE.

**Ingresso, percorsi sporco – pulito, servizi igienici e pronto soccorso**

FASE	RISCHIO	AZIONE RICHIESTA	NOTE	MONITORAGGIO		AZIONE CORRETTIVA
				Metodologia	Frequenza	
Pavimenti, pareti, struttura in generale	Insudiciamento dei percorsi	Adeguata manutenzione, sanificazione e pulizia	*	Ispezione visiva	Almeno 1 volta al giorno	
Atrio – zona cassa	Incrocio percorso – sporco – pulito	Rispetto del percorso sporco – pulito Informazioni verbali a clienti non abituali sul dislocamento degli accessi e servizi dell'impianto ecc.	*	Ispezione visiva	Almeno 3 volte al giorno	esposizione regolamento della piscina sanificazione quotidiana
Spogliatoi (Delib. 480/2007)	Insudiciamento dei percorsi e contaminazione delle superfici	-separazione ingresso ed uscita - area filtro per il deposito delle calzature	*	Ispezione visiva	Almeno 4 volte al giorno	esposizione regolamento della piscina sanificazione quotidiana
Servizi igienici e docce (Delib. 480/2007)	Insudiciamento dei percorsi e contaminazione superfici	Adeguata manutenzione, pulizia e sanificazione	*	Ispezione visiva	Almeno 4 volte al giorno	adeguata pulizia sanificazione quotidiana e delle superfici con agenti disinfettanti e anti-micotici
Pronto soccorso	Impedimenti ad interventi di primo soccorso	Locale dedicato con farmaci di primo soccorso e materiali di medicazione Informazioni verbali a clienti non abituali sul dislocamento degli accessi e servizi dell'impianto ecc. Adeguata manutenzione, sanificazione e pulizia		Ispezione visiva	Almeno 2 volte al giorno	Predisposizione di idoneo spazio dotato di farmaci e materiali di medicazione Eventuale pulizia supplementare se necessaria.

\* = pulizie affidate a ditta pulizie esterna

## Capienza

FASE	RISCHIO	AZIONE RICHIESTA	LIMITI	MONITORAGGIO		AZIONE CORRETTIVA
				Metodologia	Frequenza	
Numero massimo di frequentatori contemporaneamente presenti nell'impianto di balneazione (numero 250)	Sottodimensionamento dei servizi (spogliatoi e bagni) e possibile carenza igienico – sanitaria per difficoltà di gestione	Controllo degli ingressi all'impianto di balneazione	Delib. 480/2007	1.monitoraggio tramite sistema controllo accessi degli ingressi 2. ispezione visiva dei natanti	1. Continuamente  2. Continuamente	Eventuale sospensione degli ingressi per evitare sovraffollamenti

### **09. RAPPORTO CON GLI UTENTI: COMUNICAZIONI**

Il gestore assicura un'informazione completa ai cittadini sia attraverso gli operatori presenti nell'impianto, sia attraverso tutti i canali disponibili e fruibili dal pubblico, come il sito internet [www.aquaclub.vip](http://www.aquaclub.vip), i profili social (facebook, instagram, ...) ed i comunicati stampa ai giornali locali.

### **10. RAPPORTO CON GLI UTENTI: INFORMAZIONI E ASCOLTO**

Il gestore è particolarmente sensibile e attento a promuovere forme di dialogo e di ascolto con i propri utenti attraverso:

- a) l'analisi di tutti i suggerimenti e le segnalazioni;
- b) la verifica del rispetto degli impegni previsti dalla Carta dei Servizi.

### **11. RAPPORTO CON GLI UTENTI: SUGGERIMENTI E RECLAMI**

È possibile presentare suggerimenti o reclami presso la struttura, relazionandosi direttamente con il Responsabile oppure tramite posta elettronica scrivendo all'indirizzo [info@aquaclub.vip](mailto:info@aquaclub.vip). I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato.

Il gestore garantisce una risposta in tempi rapidi e, comunque, entro trenta giorni dalla ricezione dell'istanza. Il riscontro al reclamo verrà reso nelle forme più adeguate alle esigenze del cittadino.

## **12. CONTATTI**

È possibile contattare gli operatori della piscina utilizzando i seguenti recapiti:

1. Telefono: 0465622076 (Aquaclub) – 0465622033 (Amministrazione)
2. E-mail: [info@aquacub.vip](mailto:info@aquacub.vip)
3. Sito web: [www.aquacub.vip](http://www.aquacub.vip)