

# Carta dei Servizi Stag. 2020-2021



H209 Sport&Life SSD arl

HP

## INDICE

|  |         |
|--|---------|
| 1. Introduzione  | pag. 02 |
| 2. Presentazione dell'Associazione Temporanea d' Impresa | pag. 02 |
| *A.P.D. Acquamarina Sport & Life                         | pag. 02 |
| *A.S.D. Zeronove   | pag. 04 |
| 3. Principi fondamentali della gestione                  | pag. 05 |
| 4. Finalità della gestione                               | pag. 05 |
| 5. Competenze della H209 Sport & Life S.S.D. A R.L.      | pag. 05 |
| 6. La struttura  | pag. 07 |
| • Palazzina Centrale piano strada                        | pag. 07 |
| Sala Harmony; MAD Box; Area Fitness                      | pag. 07 |
| • Palazzina Centrale piano campi                         | pag. 08 |
| Sala Combat e Area Bocce                                 | pag. 08 |
| • Aree esterne   | pag. 09 |
| Calcio a 5; Skate Plaza                                  | pag. 09 |
| Strutture coperte  | pag. 09 |
| Tennis; Palazzetto                                       | pag. 10 |
| 7. Tariffe   | pag. 11 |
| 8. Piano degli orari e delle chiusure                    | pag. 13 |
| • Strutture sportive                                     | pag. 14 |
| • Bar e Ristorazione                                     | pag. 14 |
| 9. Profili assicurativi                                  | pag. 14 |
| 10. Standard di qualità                                  | pag. 14 |
| 11. Valutazione del servizio e soddisfazione dell'utente | pag. 14 |
| 12. Servizi essenziali e relativi standard di qualità    | pag. 15 |
| 13. Servizi Ristorativi                                  | pag. 16 |

## 1. Introduzione

La Carta dei servizi dell' impianto Sportivo Comunale affidato in gestione alla Società H209 Sport&Life S.S.D. A R.L. è nel contempo:

1. una guida alla fruizione dell'impianto Seriate Sport LAB, con informazioni di carattere generale sulle tariffe e specifiche sulle possibilità di utilizzo da parte:
  - a) di singoli privati: accesso libero individuale;
  - b) di soggetti collettivi: associazioni sportive, scuole, enti sportivi, circoscrizioni, ecc...
2. un mezzo di informazione circa:
  - a) le caratteristiche dell' impianto,
  - b) i servizi essenziali garantiti, con i relativi standard di qualità "attuali", cioè quelli che l'utente può immediatamente constatare: il mancato rispetto degli standard dà diritto all'utente a sporgere reclamo direttamente presso la reception del Seriate Sport LAB;

## 2. Presentazione dell'Associazione Temporanea di Imprese

Il modello gestionale nasce dalla volontà di rimettere il centro sportivo all'interno del tessuto sociale cittadino, sia come punto di aggregazione per famiglie e anziani, sia come punto di riferimento del movimento sportivo di Seriate e dei comuni limitrofi.

Particolare attenzione viene pertanto posta all'insieme di stakeholders che possono usufruire del centro (associazioni sportive e non, scuole, semplici cittadini interessati a fare sport, fruitori di servizi di ristorazione o delle aree pubbliche interne) al fine di garantire a tutti idonee modalità di fruizione del centro, organizzando una proposta sportiva (sia direttamente che tramite affitto a terzi) che possa rispondere alle esigenze di ognuno.

All'interno di questa filosofia gestionale, verranno tutelate maggiormente le categorie più deboli (bambini, anziani e disabili) sia attraverso percorsi progettuali specifici sia attraverso tariffe dedicate e agevolate.

Senza dimenticare l'importante ricaduta che ha sul territorio con quasi 30 posizioni lavorative da ricercare nella zona in cui insiste il centro.

La complessità del centro sportivo ha suggerito la necessità di raggruppare più soggetti, ognuno dei quali potesse sviluppare il centro secondo le proprie competenze specifiche.

L'importanza della ristorazione, sia in termini di spazi dedicati sia in termini di fatturato ipotizzato dall'Amministrazione, suggerisce la necessità che ci sia un soggetto adeguatamente preparato alla sua conduzione o che abbia mezzi adeguati per acquisire tali capacità.

Per questo motivo, due associazioni sportive che hanno nel loro DNA la gestione e lo sviluppo della pratica sportiva hanno scelto di proseguire la loro partnership anche sul territorio di Seriate.

### *APD Acquamarina Sport&Life (capofila)*

Nata dall'unione di sei Associazioni Sportive già operanti da anni sul territorio di Segrate (Gamma Basket, Volley Segrate, Judo Club Segrate, Shorin Karate-do Segrate, Sinergy, Idroscalo Club), attraverso la gestione di tutto lo sport di base del panorama segratese e della gran parte delle strutture sportive esistenti, *Acquamarina Sport&Life* si propone l'ambizioso progetto di dare una forte rilettura del concetto di attività sportiva.

Lo sport non è più solo benessere, hobby, svago ma diventa un vero e proprio contenitore sociale, *un trait d'union* sia all'interno della vita familiare che delle istituzioni che attorno ad essa gravitano: famiglia-scuola-società sportiva creano un percorso formativo della personalità del bambino prima e, quindi, dell'adulto poi.

La pratica sportiva si trasforma in una porta che affaccia sul mondo e tramite la quale il bambino prende coscienza prima del se medesimo e poi del se in relazione a quanto lo circonda. Ma questa nuova consapevolezza "fisica" si trasforma ben presto in una relazione emozionale ed empatica con l'ambiente esterno: il corpo, o meglio la coscienza di esso, si trasforma in un mezzo per esprimere la propria emotività ed i propri bisogni. Lo

sport diventa un minimo comune denominatore che accompagna il bambino nelle mani dell'adolescente che diventerà poi uomo.

Da questa convinzione nasce la scelta non solo di mantenere il tessuto sportivo creato sul territorio ma di ampliarlo e renderlo più organico attraverso un comune metodo di lavoro e una migliore verifica del medesimo.

La possibilità di gestire le strutture in proprio permette di mantenere un'offerta sportiva omogenea su tutto il territorio dando la possibilità a tutta la famiglia di fare sport, portando anzi lo sport alle famiglie e non viceversa. Per questo il centro sportivo diventa ancora più un punto di riferimento, amplificando in pratica il concetto per cui è stata costruita: bambini, genitori e nonni, in momenti e con modalità ed approcci diversi, condividono lo "spazio palestra" trasformandolo in "spazio famiglia", rafforzandone il concetto originario di contenitore cognitivo: come il bambino, anche l'adulto (ri)torna a "scuola" per (ri)trovare, attraverso una maggiore consapevolezza del proprio corpo, benessere fisico e mentale, viatico per una migliore qualità di vita.

L'idea di sport in quanto educazione alla vita, in particolare per i bambini, rappresenta il filo conduttore che guida il praticante verso l'atleta. I concetti positivi di sacrificio, fatica, responsabilità, lealtà, rispetto dell'avversario e delle regole, capacità di accettare i risultati delle proprie sfide diventano i mattoni attraverso cui si forma l'atleta agonista ancora prima degli aspetti puramente tecnici della attività sportiva prescelta.

Allo stesso modo, una gestione integrata sia delle strutture che della pratica sportiva di base, permette a tutti i cittadini di trovare una risposta alle proprie esigenze di "fare moto", attraverso un unico interlocutore che si fa garante sia degli aspetti logistici e burocratici che di quelli tecnici. La possibilità di avere all'interno dello staff personale laureato in Scienze Motorie con anni di professionalità nel proprio curriculum, garantisce anche una conoscenza approfondita dell'utenza, dei suoi bisogni ma soprattutto dei suoi problemi e quindi permette una proposta quasi "su misura", garantendo quel rapporto fiduciario tra istruttore-utente che poi inevitabilmente si trasforma in Associazione-utente.

Sempre attenta alle esigenze del territorio, nel 2013 l'offerta di corsi si è ampliata includendo anche i corsi denominati "tempo libero", ossia corsi di Musica e Lingue.

3

La sempre maggiore complessità dell'attività svolta (gestione di 22 fra impianti sportivi e palestre scolastiche, gestione corsi sportivi di base sia propri che di terzi, gestione di progetti motori di intervento in orario curricolare, organizzazione e gestione di camp estivi per le fasce di età 3-6 anni, 6-14 anni sia propri che di terzi, gestione di commesse nell'ambito dell'attività sportiva di base della PA) legata alla necessità di dare elevata qualità ai servizi medesimi, comporta la necessità di avere nella segreteria (sia tecnica che gestionale) una struttura altamente professionale in grado di rispondere alle esigenze e alle emergenze per tutta la durata dell'attività (8.30-23.00), sabato e domenica compresi. Questo ha permesso, nell'ottica di una evidente economia di scala, di guardare fuori dal territorio comunale, aggiudicandosi per il quadriennio 2014-2018 la gestione dei corsi sportivi comunali del Comune di Peschiera Borromeo e per il triennio 2015-2018 la gestione dei corsi sportivi comunali del Comune di San Donato Milanese, per il quale viene gestita anche la Scuola di Rock dal 2016.

Nel 2015 la Polisportiva partecipa al bando per la riqualificazione e gestione del CS Crespi a Milano, di cui si aggiudica la concessione per 19 anni (2015-2034) con un investimento complessivo di oltre 1,5 milioni di euro oltre iva in due lotti di lavori.

Dal 2016 inoltre la Polisportiva si occupa dell'organizzazione del Miglio di Sport in collaborazione con il Municipio 3 del Comune di Milano, manifestazione che vede impegnate oltre 40 associazioni in una giornata di sport a servizio della comunità.

Di seguito alcuni numeri dell'attività della Polisportiva riferiti alla stagione 2017/18:

- 33 strutture in gestione fra impianti sportivi e palestre scolastiche;
- 330.000 accessi annui alle strutture (escluso il pubblico presente agli eventi o competizioni sportive);
- 2297 soci univoci;

- 2854 iscritti ai corsi;
- 466 iscritti ai corsi di Peschiera Borromeo;
- 705 iscritti ai corsi di San Donato Milanese;
- 74 atlete agoniste ginnastica artistica e ritmica;
- 14 atleti agonisti Basket;
- 198 corsi sportivi (di cui 111 riservati agli Under 19), 12 corsi culturali e 58 corsi musicali;
- 23 corsi sportivi a Peschiera Borromeo (di cui 8 riservati agli Under 19);
- 30 corsi sportivi a San Donato Milanese (di cui 5 riservati agli Under 19 e 1 riservati ai disabili);
- 115 istruttori impegnati nell'attività istituzionale;
- 36 istruttori impegnati nell'attività commerciale;
- 29000 ore palestra utilizzate, di cui 8800 per i corsi sportivi base e 21200 affittate per l'attività di terzi su Segrate;
- 26300 ore di palestra utilizzate, di cui 300 per i corsi sportivi base e 26000 affittate per l'attività di terzi su Milano;
- 1800 ore di corsi di tennis di base a Milano;
- 502 gare ufficiali ospitate a Segrate;
- 216 gare ufficiali ospitate a Milano;
- Oltre 8100 ore di pulizie delle strutture retribuite su Segrate e 3000 su Milano.

## *ASD Zeronove*

L'Associazione Sportiva Zeronove è una libera associazione sportiva non a scopo di lucro animata da persone che hanno a cuore lo sport amatoriale come veicolo di sviluppo e d'interazione sociale.

L'organizzazione di allenamenti, la partecipazione a campionati e tornei provinciali piuttosto che l'organizzazione di serate tematiche sono gli appuntamenti più classici di incontro che, oltre al valore sociale, tendono allo sviluppo dei rapporti non solo all'interno della ASD Zeronove ma anche all'esterno della stessa.

È obiettivo comune di Zeronove l'attenzione alla persona, ancor prima della caratteristica sportiva, perché è nostra convinzione che la persona sia più importante dell'evento sportivo fine a sé stesso. Un ambiente che possa far crescere la cultura sportiva dei suoi iscritti è l'obiettivo primario di tutta Zeronove.

L'ASD Zeronove ha sede in Via Francesco Villa 6 a Milano e usufruisce di impianti in concessione annuale di proprietà di Provincia di Milano, Milanosport, Comune di Milano e di privati.

La stagione 2017/18 ha coinvolto 18 squadre di pallavolo per un totale di circa 300 persone, con attività organizzate in tutto il territorio metropolitano milanese. Tutte le squadre partecipano ad attività strutturate come campionati e tornei, organizzati in maniera continuativa da Settembre a Maggio da Federazione ed Enti di Promozione Sportiva come FIPAV, CSI, PGS e OPES.

ASD Zeronove collabora con la Commissione Sport e Benessere del Settore Zona 3 del Comune di Milano e ha partecipato alle ultime edizioni del Miglio di Sport, come pure alle riunioni della Commissione Sport del Comune di Milano.

ASD Zeronove, in ATI con APD Acquamarina Sport&Life, è concessionario dal Luglio 2015 e per 19 anni totali del Centro Sportivo Crespi di Via Valvassori Peroni 48 a Milano. La fattiva e quotidiana collaborazione tra le due Associazioni con territorio e Comune sta creando una solida base per una gestione del centro di qualità e oculata.

Il progetto di gestione, come da bando assegnatario, prevede nel prossimo periodo la definitiva ristrutturazione del centro con lavori di particolare entità.

### 3. Principi fondamentali della Gestione

Nella gestione, diretta e indiretta, degli impianti sportivi la Società osserva i principi di eguaglianza, partecipazione, trasparenza, imparzialità, efficienza ed efficacia, dettati dalla Dir.P.C.M. 27/1/1994 e ripresi dal Contratto di Servizio, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di programmazione e valutazione dei risultati.

### 4. Finalità della Gestione

La Società, in ottemperanza alle previsioni del proprio statuto, agli obblighi contenuti nel Contratto di Concessione e alle politiche del Comune in materia di sport, nella gestione del Centro Sportivo Comunale "Luigi Innocenti" persegue le seguenti finalità:

- a. concorrere alla promozione e al potenziamento della pratica delle attività sportive, sociali ed aggregative;
- b. valorizzare l'associazionismo espressione del territorio seriatese che opera nel settore sportivo senza finalità di lucro;
- c. promuovere e/o favorire le attività agonistiche di campionati, tornei, gare e manifestazioni ufficiali realizzate da organismi riconosciuti dal CONI e dagli Enti di promozione, riconoscendo gli aspetti formativi che si possono ricavare dall'attività agonistica, anche in relazione al valore sportivo dell'educazione al sacrificio e alla disciplina dell'allenamento;
- d. promuovere e/o favorire le attività amatoriali organizzate da associazioni sportive riconosciute, in particolare quelle locali;
- e. promuovere e/o favorire le attività ricreative e sociali per la cittadinanza e le famiglie;
- f. favorire le attività sportive per le scuole;
- g. favorire le attività sportive, ricreative e sociali organizzate o patrociniate dal Comune.

5

### 5. Competenze della H209 Sport & Life S.S.D. A R.L.

Alla società H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. vengono ricondotti gli obblighi previsti in concessione della gestione diretta del Seriate Sport LAB. Ella si occuperà delle richieste di assegnazione in uso degli impianti o di parti di essi ad ulteriori soggetti – privati, comune, scuole, associazioni sportive, circoscrizione, oratori, ecc. - che facciano richiesta di utilizzo, con un aumento del 10% per tutti i soggetti non aventi residenza o sede legale, sul territorio seriatese. La strutturazione dell'offerta sportiva e quindi l'organizzazione degli spazi a disposizione dovranno tenere in considerazione la platea di fruitori del centro. A differenza degli affitti a privati e degli abbonamenti fitness, attivi per tutto l'anno, sia l'assegnazione continuativa ad associazioni esterne sia l'attività corsistica propria sono intese rispettivamente da settembre a giugno e per circa 32 settimane (per i corsi farà fede il calendario scolastico).

Per la assegnazione degli spazi saranno utilizzati i seguenti criteri, considerando la necessità di confrontarsi in merito con l'ufficio sport del Comune di Seriate:

1. Gestore;
2. Associazioni assegnatarie stagione precedente;
3. Associazioni iscritte all'Albo delle associazioni del comune di Seriate;
4. Associazioni non iscritte all'Albo delle associazioni e con sede legale sul comune di Seriate;
5. Tutte le altre ASD;

6. Privati (cittadini, aziende, ecc);
7. Pluralità degli utilizzatori in caso di rinuncia parziale o totale da parte di una Società già assegnataria;
8. In caso di criteri coincidenti, fa fede la data di consegna.

Le richieste per l'utilizzo temporaneo degli impianti possono essere presentate alla società, entro il 1 giugno di ogni anno, tramite l'invio a [info@seriatesportlab.it](mailto:info@seriatesportlab.it), di una richiesta **spazi che andrà presentata su carta intestata della Associazione, a firma del Presidente e dovrà contenere le seguenti informazioni:**

- Ragione Sociale completa
- Per ogni palestra va indicato: attività svolta, periodo (es. 1 settembre-30 maggio), giorni, orari e tipologia di utilizzo (a calendario o continuato), nome e contatti del responsabile di riferimento
- Elenchi nominativi DAE
- Modulo Anagrafica Società
- Questionario Sport

Il Seriate Sport LAB svolge inoltre un'adeguata attività di ispezione e verifica tendente a garantire il corretto funzionamento degli impianti.

Il Comune, proprietario degli impianti, ha competenza per quanto riguarda la manutenzione straordinaria e l'adeguamento degli impianti in ottemperanza a specifiche normative.



## 6. La struttura

*PALAZZINA CENTRALE piano strada*

*Sala Harmony (B); Sala Mad Box (C); Area Fitness*



La sala B è stata allestita per venire incontro a tutte le necessità dei corsi pianificati al suo interno. Sono stati posizionati 12 specchi per l'attività di danza e tutte le attrezzature necessarie per i corsi di Fitness.



La sala C è stata allestita con nr. 11 bike spinning Matrix, nr. 2 macchine cardio Matrix performance trainer necessarie per allenamenti personalizzati anche per atleti di livello nazionale, nr. 1 I-Station Triform per allenamento funzionale fino a 9 persone, nr. 40 mattonelle antitrauma (a tutela della pavimentazione per allenamento funzionale) da 1mtx1mtx1 cm senza fuga centrale.





La sala fitness è allestita con macchinari cardio e isotonici MATRIX mentre per quanto concerne bilancieri, manubri, dischi e panche Ziva.

*PALAZZINA CENTRALE piano campi*

*Sala Combat (A); Area Bocce*



Destinata all'attività delle arti marziali: kick boxing, judo, karate, difesa personale, fit boxe, fitness a corpo libero, aerobica, ginnastica varia, yoga e pilates, è stata allestita con nr. 200 mq Tatami



Area Bocce dedicate al gioco libero in orario pomeridiano, prevista attivazione di Tornei federali e non.

## *AREE ESTERNE piano campi*

### *Calcio a 5; Skate Plaza*



Campo da calcio a 5 omologabile per I campionati CSI, compost da monofili MH 42 mm, tessuti su support drenante, intasato con sabbia quarzifera più gomma SBR.

Utilizzabile da privati e società sportive.



L'accesso allo Skate Plaza sarà consentito solo a seguito della registrazione e del tesseramento annuale previsto da regolamento.

## *STRUTTURE COPERTE piano campi*

### *Tennis; Palazzetto*





Entrambe le strutture realizzate con pavimentazione multistrato a base di resine acriliche:

- Campo (A) omologabile per gare nazionali FIT previa installazione tribuna pubblico
- Campo (B) omologabile per gare nazionali FIT



Costituisce il secondo corpo di fabbrica incluso nel centro. E' fornito di una tribuna per 156 posti a sedere più 2 posti riservati alle persone diversamente abili.

Destinazione d'uso: calcetto (omologabile fino alla serie C), pallavolo (possibilità del doppio campo contemporaneo), basket, roller utilizzabile da privati e società sportive.

## 7.Tariffe

Ai sensi dell'art. 12 del citato Contratto di Servizio tra Comune di Seriate e H209 Sport & Life S.S.D. A R.L., le tariffe per l'utilizzo del Seriate Sport LAB sono proposte dalla società ed assentite dal Comune. Vi sono scontistiche per privati residenti e associazioni con sede legale sul territorio seriatese.

Le tariffe hanno validità per l'anno sportivo (dal 1° settembre al 31 agosto)

### Tariffe STRUTTURE Privati

| TARIFFE PRIVATI              |                       |               | Seriatesi | NON Seriatesi |
|------------------------------|-----------------------|---------------|-----------|---------------|
| STRUTTURE                    | GIORNO                | ORARIO        |           |               |
| PALAZZETTO                   | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 30,00 €   | 35,00 €       |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 45,00 €   | 55,00 €       |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 45,00 €   | 55,00 €       |
| PALAZZETTO<br>(doppio campo) | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 45,00 €   | 55,00 €       |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 67,50 €   | 82,50 €       |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 67,50 €   | 82,50 €       |
| SALA MAD BOX                 | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 22,50 €   | 27,00 €       |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 30,00 €   | 36,00 €       |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 30,00 €   | 36,00 €       |
| SALA COMBAT                  | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 35,00 €   | 42,00 €       |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 50,00 €   | 59,00 €       |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 50,00 €   | 59,00 €       |
| SALA HARMONY                 | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 22,50 €   | 27,00 €       |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 30,00 €   | 36,00 €       |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 30,00 €   | 36,00 €       |
| BOCCE                        | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 4,00 €    | 4,50 €        |
|                              | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 4,00 €    | 4,50 €        |
|                              | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 4,00 €    | 4,50 €        |

11

### Tariffe Invernali e Estive

| Tariffe invernali 15 ottobre - 14 aprile |                       |               |         |         |
|--|-----------------------|---------------|---------|---------|
| STRUTTURE                                | GIORNO                | ORARIO        |         |         |
| TENNIS                                   | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 16,00 € | 18,00 € |
|  | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 19,00 € | 21,50 € |
|  | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 19,00 € | 21,50 € |
| Tariffe estive 15 aprile - 14 ottobre    |                       |               |         |         |
| TENNIS                                   | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 14,00 € | 16,00 € |
|  | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 17,00 € | 19,50 € |
|  | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 17,00 € | 19,50 € |

| Tariffe   |                       |               |         |         |
|---|-----------------------|---------------|---------|---------|
| STRUTTURE   | GIORNO                | ORARIO        |         |         |
| CALCIO A 5 SCOPERTO<br><small>*SUDDI tariffe LUXE escluse</small> | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 25,00 € | 30,00 € |
|   | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 45,00 € | 55,00 € |
|   | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 45,00 € | 55,00 € |
| PALAZZETTO<br>Calcio a 5  | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 35,00 € | 40,00 € |
|   | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 50,00 € | 60,00 € |
|   | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 50,00 € | 60,00 € |

## Tariffe STRUTTURE Associazioni

| TARIFFE SOCIETA'          |                       |               | Associazioni Seriatesi | Associazioni NON Seriatesi |
|---------------------------|-----------------------|---------------|------------------------|----------------------------|
| STRUTTURE                 | GIORNO                | ORARIO        |                        |                            |
| PALAZZETTO                | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 16,50 €                | 20,00 €                    |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 22,50 €                | 27,00 €                    |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 22,50 €                | 27,00 €                    |
| PALAZZETTO (doppio campo) | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 26,50 €                | 32,00 €                    |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 37,50 €                | 45,00 €                    |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 37,50 €                | 45,00 €                    |
| SALA MAD BOX              | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 11,50 €                | 14,00 €                    |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 16,50 €                | 20,00 €                    |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 16,50 €                | 20,00 €                    |
| SALA COMBAT               | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 24,50 €                | 29,50 €                    |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 35,00 €                | 42,00 €                    |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 35,00 €                | 42,00 €                    |
| SALA HARMONY              | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 11,50 €                | 14,00 €                    |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 16,50 €                | 20,00 €                    |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 16,50 €                | 20,00 €                    |
| BOCCE                     | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 3,00 €                 | 3,50 €                     |
|                           | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 3,00 €                 | 3,50 €                     |
|                           | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 3,00 €                 | 3,50 €                     |

## Tariffe Invernali e Estive

| Tariffe invernali 15 ottobre - 14 aprile |                       |               |         |         |
|--|-----------------------|---------------|---------|---------|
| STRUTTURE                                | GIORNO                | ORARIO        |         |         |
| TENNIS                                   | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 10,00 € | 12,00 € |
|  | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 13,00 € | 15,50 € |
|  | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 13,00 € | 15,50 € |
| Tariffe estive 15 aprile - 14 ottobre    |                       |               |         |         |
| TENNIS                                   | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 8,00 €  | 10,00 € |
|  | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 11,00 € | 13,50 € |
|  | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 11,00 € | 13,50 € |

12

| Tariffe   |                       |               |         |         |
|---|-----------------------|---------------|---------|---------|
| STRUTTURE   | GIORNO                | ORARIO        |         |         |
| CALCIO A 5 SCOPERTO<br><small>*10,00€ tariffa LUZ esclusa</small> | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 15,00 € | 18,00 € |
|   | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 21,00 € | 26,50 € |
|   | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 21,00 € | 26,50 € |
| PALAZZETTO<br><small>utilizzo calcetto</small>                    | dal Lunedì al Venerdì | 8:00 - 17:00  | 25,00 € | 28,50 € |
|   | dal Lunedì al Venerdì | 17:00 - 23:00 | 32,50 € | 38,50 € |
|   | Sabato e Domenica     | 9:00 - 23:00  | 32,50 € | 38,50 € |

## Tariffe CORSI

Le tariffe e il planning dei corsi sportivi, sono consultabili all'interno della brochure annuale della struttura o direttamente presso la reception del Centro.

## 8. Piano degli orari e chiusure

L'obiettivo di rendere il centro sportivo un punto di riferimento per la popolazione, implica avere una struttura con orari e giorni di apertura ampi.

### *Strutture sportive*

| Giorno           | Apertura | Chiusura |
|------------------|----------|----------|
| Lunedì           | 8.00     | 23.00    |
| Martedì          | 8.00     | 23.00    |
| Mercoledì        | 8.00     | 23.00    |
| Giovedì          | 8.00     | 23.00    |
| Venerdì          | 8.00     | 23.00    |
| Sabato           | 9.00     | 23.00    |
| Domenica/Festivi | 9.00     | 23.00    |

(termine dell'attività ore 23.00, uscita dal centro entro le 23.30)

### Chiusure\*

25/12, 26/12, 1/1; Pasqua, Pasquetta, 5 giorni in agosto (Ferragosto)

### Giorni con orario ridotto\*

24/12 e 31/12 con orario 9.00-16.00

\*giorni e orari di chiusura potranno subire variazioni a seconda delle esigenze dell'associazione

Come da Art. 10 della Concessione di Gestione, vengono inoltre garantite l'uso quotidiano e gratuito delle seguenti aree:

#### a. Campi da calcio sintetici:

CAMPO A - dal Lun. al Ven. dalle 15.00 alle 17.00

Sab. 18.00 – 20.00

Dom. 13.00 – 15.00

CAMPO B - dal Lun. al Ven. dalle 14.00 alle 16.00

Sab. 13.00 – 15.00

Dom. 18.00 – 20.00

#### b. Aree Esterne per tutta la durata di apertura del Centro Sportivo ad esclusione di quando esse sono occupate per attività organizzate da H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. o dall'Amministrazione in accordo con H209 Sport & Life S.S.D. A R.L.

#### c. Skate Plaza: dal Lun. alla Dom. dalle 10.00 alle 12.00 e dalle 19.00 alle 21.00 orario utenza libera, dalle 12.00 alle 19.00 orario con ingresso a pagamento (ingresso giornaliero o tessera annuale)



## Bar e Ristorazione

Il BAR seguirà le aperture del centro, sia in termini di orario che di giornate, mentre la parte di ristorazione sarà aperta 6 giorni a pranzo e 6 giorni a cena, osservando indicativamente i seguenti orari:

| Giorno    | Pranzo      | Cena        |
|-----------|-------------|-------------|
| Lunedì    | 12.00-15.00 | CHIUSO      |
| Martedì   | 12.00-15.00 | 19.30-23.30 |
| Mercoledì | 12.00-15.00 | 19.30-23.30 |
| Giovedì   | 12.00-15.00 | 19.30-23.30 |
| Venerdì   | 12.00-15.00 | 19.30-23.30 |
| Sabato    | CHIUSO      | 19.30-24.00 |
| Domenica  | 12.00-15.00 | 19.30-23.30 |

### Chiusure\*

25/12, 26/12, 1/1; Pasqua, Pasquetta, 5 giorni in agosto (Ferragosto)

Giorni con orario ridotto\*

24/12 e 31/12 con orario 9.00-16.00

\*giorni e orari di chiusura potranno subire variazioni a seconda delle esigenze dell'associazione

## 9. Profili assicurativi

L'utente che incorra in un infortunio deve segnalare immediatamente l'accaduto al gestore che provvede alla redazione del verbale di apertura di infortunio per le valutazioni del caso e gli eventuali ulteriori adempimenti. Ogni pratica di infortunio è trasmessa tempestivamente dalla società gestore del Seriate Sport LAB, per quanto di competenza.

14

## 10. Standard di qualità

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso il Seriate Sport LAB. Gli standard attuali si riferiscono a quelli già avvertiti dall'utente al momento della redazione di questa Carta dei Servizi e riguardano i servizi essenziali presenti in ogni impianto (vedere punto 11). È garantito inoltre un sistema di monitoraggio permanente del rispetto degli standard fissati nella presente Carta, aperto alle osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino (art. 2, comma 461, lett. c) e d), Legge n. 244/2007).

## 11. Valutazione del servizio e soddisfazione dell'utente

La qualità dei servizi che si esplicita negli standard di qualità è monitorata dal H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. e dal Comune, con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la rilevazione e l'elaborazione dei dati, nonché attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste da parte degli utenti.

In ottemperanza alla normative di settore, l' H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. si impegna a rilevare e conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ("Customer satisfaction") in relazione ai servizi proposti all'interno del Seriate Sport LAB. A tal proposito l'H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. ha predisposto dei questionari, che è possibile compilare in forma del tutto anonima, con i quali potranno essere forniti importanti elementi al fine di migliorare e sviluppare l'offerta proposta.

## 12. Servizi essenziali e relativi standard di qualità

Per tutte le strutture del centro si applicano, nel rispetto dei servizi essenziali, gli standard di qualità formulate nella seguente tabella:

| Servizi essenziali  | Standard di qualità  | Indennizzi per mancato rispetto standard di qualità in contraddittorio  |
|---|--|---|
| Domande di utilizzo stagionale o temporaneo/ occasionale degli impianti                           | Risposta entro il 31 luglio di ogni anno per l'anno sportivo che inizia a settembre dello stesso anno  | Non previsto  |
| Richieste individuali di iscrizione laddove è previsto l'accesso del singolo utente               | Evasione della pratica immediate di competenza del gestore   | Non previsto  |
| Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento dell'impianto in buono stato di funzionamento | Interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 15 gg., salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave   | Gratuità prima ora per associazioni o enti sportive e ingresso libero per il singolo utente, salvo causa forza maggiore                                 |
| Servizio apertura, vigilanza e controllo dell'impianto  | Rispetto degli orari di apertura dell'impianto, entro 20 minuti dall'ora programmata. Presenza di personale e/o di recapiti telefonici da contattare per qualsiasi necessità esposti in opportune bacheca  | Gratuità prima ora per associazioni o enti sportive e ingresso libero per il singolo utente   |
| Servizio di qualità degli ambienti e dell'igiene nell'impianto                                    | Si garantisce il rispetto della normative degli ambienti e dell'igiene nell'impianto, I requisiti previsti dal D.G.R. Regione Lombardia 17 maggio 2006 n.8-2552, allegato D.<br>- Temperatura dell'aria nella zona di attività di impianti coperti 16°-20°;<br>- Temperatura dell'aria negli spogliatoi 19°-22°. | Gratuità prima ora per associazioni o enti sportive e ingresso libero per il singolo utente, se è stata inferiore a 30 minuti la fruizione del servizio |
| Servizio di pulizia   | All'interno del Seriate Sport LAB I passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività sportiva praticate  | Non previsto  |
| Servizio manutenzione aree Verdi all'interno degli impianti                                       | La manutenzione aree Verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate  | Non previsto  |
| Servizio sicurezza impianti   | Viene costantemente aggiornata la documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.M. 18.3.1996 e s.m.i. e del D.Lgs. 81/2008, per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori.   | Non previsto  |
| Servizio informazioni   | Le modalità e I tempi di utilizzo dell'impianto sono consultabili nella scheda dettagliata presente all'interno della Carta dei servizi.   | Non previsto  |
| Servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti                    | È attivo il servizio di ricezione reclami e segnalazioni varie via tramite e-mail: <a href="mailto:info@seriatesportlab.it">info@seriatesportlab.it</a> , oppure ai numeri tel. 035 3058216 o 347 3026773, dal lunedì al venerdì, dalle ore 9:00 alle ore 17:30  | Non previsto  |

## 13. Servizi Ristorativi

Un impegno che la società H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. si assume nei confronti dei suoi utenti, è quello di raggiungere il livello massimo di qualità del servizio che sia possibile realizzare con le risorse umane, tecnologiche e finanziarie che la società ha a disposizione.

Come per la parte sportiva i principi fondamentali che la Società di gestione si impegna a rispettare sono:

- Eguaglianza e imparzialità ;
- Assicurare la parità dei diritti a tutti gli Utenti;
- Continuità e regolarità nell'adottare misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli Utenti, nell'ipotesi si verifichino eventi che lo possano interrompere.

L'obiettivo di H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. è di fornire un pasto "sano e buono" perseguito erogando pasti che abbiano la massima garanzia di Qualità, ottenuta con il controllo dei processi e dei prodotti. Per qualità si intende quella igienico-sanitaria, nutrizionale, sensoriale, etica, educativa. Ne consegue l'obiettivo di rendere il pasto consumato una fonte di salute e piacere.

Le finalità del servizio quindi sono:

- Garantire al meglio la soddisfazione dei bisogni alimentari, delle attese e dei gusti dei clienti;
- Garantire la trasparenza dei comportamenti e una efficace comunicazione con tutti gli interlocutori interessati al servizio

Per conseguire le finalità del servizio, H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. ha un programma di particolare impegno nelle seguenti aree del sistema:

- Allestimento dei menù  
H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. si impegna ad offrire menù che cambiano periodicamente per dare varietà e novità e per rendere evidente l'uso di prodotti di stagione freschi.
- Approvvigionamento delle materie prime  
La qualità di un pasto è in relazione alla qualità delle materie prime utilizzate, che a sua volta risente sia delle condizioni di produzione che di quelle di trasporto e conservazione. Per questo H209SPORT & LIFE SSD ARL dedica un impegno molto significativo a tutti gli aspetti riguardanti la scelta, l'utilizzo, la gestione delle materie prime alimentari.
- Rintracciabilità, sistemi di controllo e certificazione di qualità  
Per tutte le derrate alimentari è garantita la rintracciabilità: questo consente di acquisire notizie sull'origine, sulle condizioni di stoccaggio e di trasporto fino alla trasformazione e somministrazione del prodotto. In ogni locale di produzione viene conservata un'etichetta originale della merce utilizzata per la produzione dei piatti.
- Formazione professionale degli addetti  
H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. si impegna in uno sforzo formativo e di addestramento degli operatori per migliorare i propri standard di efficienza e professionalità sia sul piano delle capacità tecniche, che su quello igienico-sanitario e relazionale. Sono realizzati, a questo scopo: programmi di formazione del personale di cucina, programmi di formazione del personale incaricato del servizio al tavolo con linee guida ed istruzioni per il miglior svolgimento del servizio.
- Trasparenza e comunicazione  
H209 Sport & Life S.S.D. A R.L. svolge il proprio servizio con la massima trasparenza, attraverso un continuo dialogo con tutte le parti interessate.



SERIATE SPORT LAB  
Corso Roma, 1 – 24068 Seriate (BG)

Orari dal Lunedì a Venerdì 08.00 – 23.00 / Sabato – Domenica 09.00 – 23.00

Tel. +39 035 3058216 +39 347 3026773

[info@seriatesportlab.it](mailto:info@seriatesportlab.it)

Seguici su 

[www.facebook.com/seriatesportlab/](https://www.facebook.com/seriatesportlab/)

**Direttore Seriate Sport LAB**  
**Responsabile Ristorazione**

Colombelli Davide  
Paoletti Fabrizio