



CARTA DEI SERVIZI DI S.O.G.I.S. s.r.l.

07	22/04/21	Aggiornamento dati – inserimento impianto sportivo piscina “G.Leoni” di Salsomaggiore Terme	(AFF)	(DG)
06	27/09/16	Inserimento impianti sportivi di Salsomaggiore e Tabiano Terme	(RGQ)	(DG)
05	02/03/16	Nuova ragione sociale e nuova compagine sociale	(RGQ)	(DG)
04	27/02/14	Nuovi orari di apertura al pubblico e inserimento link di riferimento per organigrammi	(RGQ)	(DG)
03	02/11/12	Organigramma e nuove competenze FS e SDS	(RGQ)	(DG)
02	10/11/11	Organigramma e nuove competenze FS e SDS	(RGQ)	(DG)
01	03/11/10	Organigramma	(RGQ)	(DG)
00	2/10/08	Prima emissione	(RGQ)	(DG)
Rev. n°	Data	MOTIVO DELLA REVISIONE	EMESSO DA	APPROVATO DA

Sommario

1. SO.G.I.S. SRL – SOCIETÀ DI GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI..	4
1.1 Introduzione	4
1.2 Chi Siamo.....	5
1.2.1 SO.G.I.S. s.r.l. e i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme	5
1.2.2.1 L'Azienda SO.G.I.S. s.r.l.	6
1.2.2.2 La Società Sportiva Dilettantistica “San Donnino Sport” a r.l.	7
1.2.3 Missione.....	7
1.2.4 Il personale.....	9
2. CARTA DEI SERVIZI DEL GRUPPO SOGIS	10
2.1 La nostra Carta dei Servizi.....	10
2.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi	11
2.3 La Politica della Qualità.....	12
3. IMPIANTI SPORTIVI E I SERVIZI OFFERTI	14
3.1 Gli impianti ludico-sportivi gestiti da SO.G.I.S. s.r.l.....	14
3.2 Servizi erogati in regime di servizio pubblico (tariffa pubblica).....	15
3.3 Servizi erogati in regime di libera contrattazione	16
3.4 Attività accessorie: prezzo definito “a trattativa commerciale”.....	17
3.4 Servizi di bar e di distribuzione automatica di bevande e alimenti.....	18
4. STANDARD DI QUALITÀ.....	19
4.1 Standard ed obiettivi di qualità	19
4.2 Indennizzi	19
4.3 Coperture assicurative	23
4.4 Garanzie medico sanitarie per la pratica di attività ludico-motorie.....	23
5. SO.G.I.S. AL SERVIZIO DELL’UTENZA	24
5.1. Ufficio rapporti con l’utente (URU)	24
5.2 Servizio di reperibilità per assistenza organizzativa e tecnica (Servizio assistenza post prenotazione)	24
5.3 Suggerimenti e reclami	25
5.4 La misura della soddisfazione dell’Utente.....	26
6. SO.G.I.S. E LA TUTELA DELLA SICUREZZA.....	27
7. INFORMAZIONI UTILI.....	28
7.1 “Cosa fare” per	28
... prenotare un impianto?.....	28
... conoscere la tariffa per l'utilizzo di uno spazio sportivo?.....	28
... sapere dove è presente il servizio cassa di SO.G.I.S. s.r.l. e San Donnino Sport?	28
... sapere quali impianti è possibile utilizzare?	28

... <i>modificare o disdire un utilizzo?</i>	28
... <i>avere informazioni sui corsi attivi?</i>	29
... <i>avere un abbonamento agevolato?</i>	29
... <i>conoscere gli orari di apertura al pubblico degli impianti ?</i>	29
... <i>prorogare la validità temporale di un abbonamento in piscina?</i>	29
... <i>noleggiare le attrezzature sportive di relax in piscina?</i>	29
... <i>organizzare un evento in una struttura gestita da SO.G.I.S.?</i>	30
... <i>per conoscere la temperatura dell'impianto natatorio?</i>	30
... <i>per prendere visione dei corsi di acquafitness, nuoto e nuoto sincronizzato?</i>	30
CONTATTI E INFORMAZIONI:.....	32

1. SO.G.I.S. srl – Società di Gestione Impianti Sportivi

1.1 Introduzione

SO.G.I.S. s.r.l., società partecipata dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, consapevole della propria missione di azienda al servizio della collettività, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri Utenti, per conoscere e soddisfare le aspettative e le necessità, il benessere e le esigenze di frequentazione dell'impiantistica sportiva dei Cittadini e delle Associazioni operanti nello sport e, in genere, nella socialità.

La Carta della Qualità dei Servizi di SO.G.I.S. (di seguito Carta dei Servizi) è il documento che informa gli Utenti sui servizi offerti e l'impegno che SO.G.I.S. assume nei loro confronti, anche in merito al rispetto dei requisiti di qualità degli impianti sportivi dettati dalle norme HEPA 10001/10002 del consorzio QIS fra CONI e FMSI. Tali requisiti sono applicati in alcune strutture di SO.G.I.S. srl, individuate al par. 3.1.

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

La Carta dei Servizi testimonia l'importanza che, nel sistema di lavoro quotidiano di SO.G.I.S. s.r.l., assume l'attenzione agli Utenti e la misurazione della qualità dei servizi a loro erogati. Per una valutazione attendibile e completa, la misurazione della qualità è integrata sia dall'analisi dei suggerimenti e reclami pervenuti, sia dalle rilevazioni, compiute sistematicamente, del grado di soddisfazione degli Utenti. Pertanto rappresenta lo strumento adottato dall'azienda per orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i Soggetti interessati dal servizio prodotto ed erogato da SO.G.I.S. s.r.l. e controllata.

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

La nostra Carta dei Servizi si propone, altresì, di veicolare all'Utente le modalità di comunicazione e di partecipazione al "processo di produzione" del servizio in conformità al Contratto di servizio stipulato nel luglio 2011 tra il Comune di Fidenza e FIDENZA SPORT (ora SO.G.I.S. s.r.l.) e recepisce i principi della Carta dei valori adottata dal Comune di Fidenza stesso nell'ambito della propria politica per la qualità. È inoltre stata stipulata, con il Comune di Salsomaggiore Terme, la "Convenzione/Contratto di Servizio per la gestione dei servizi di carattere sportivo e ricreativo e degli impianti sportivi di proprietà del Comune di Salsomaggiore Terme".

La Carta dei Servizi di SO.G.I.S. s.r.l., completa il percorso aziendale di implementazione del Sistema di Gestione per la Qualità Aziendale conforme anche alle norme internazionali della serie ISO 9000.

Nel rispetto dei profili soggettivi di SO.G.I.S. s.r.l., erogatore di un servizio pubblico, e sulla base dei contenuti del Contratto di servizio stipulato con i

Comuni, intendiamo promuovere il servizio agli Utenti considerandoli portatori di diritti rispetto alle prestazioni promesse.

1.2 Chi Siamo

1.2.1 SO.G.I.S. s.r.l. e i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme

SO.G.I.S. s.r.l. gestore degli Impianti Sportivi dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore, ha in affidamento il servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale. Nell'anno 2010 Fidenza Sport S.r.l. (ora SO.G.I.S. s.r.l.) ha costituito la società sportiva dilettantistica "San Donnino Sport" a r.l. di intera proprietà, al fine di consentire la registrazione al CONI per l'attività sportiva dilettantistica erogata in alcuni impianti sportivi nel rispetto dei protocolli previsti dalle federazioni sportive Nazionali a cui la società è affiliata.

In conformità con tale finalità, SO.G.I.S. s.r.l. si occupa primariamente di:

- ✓ erogare il servizio pubblico nel rispetto delle tariffe adottate dai Comuni di Fidenza e Salsomaggiore;
- ✓ curare l'attività di manutenzione ordinaria del patrimonio immobiliare sportivo nei limiti delle deleghe affidate dai Comuni;
- ✓ gestire l'offerta e la qualità dei servizi nonché i rapporti con tutti i portatori di interesse (Utenti, cittadini, dipendenti, Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, Provincia di Parma, scuole, federazioni sportive, enti di promozione sportiva, fornitori, ecc.), in prevalenza con gli utenti singoli tesserati alla società sportiva;
- ✓ San Donnino Sport S.S.D. a r.l. si occupa di erogare il servizio nel rispetto dei regolamenti e delle tariffe adottate da SO.G.I.S. s.r.l.

Il ruolo dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore è quello di:

- ✓ nominare i componenti degli organi aziendali di SO.G.I.S. s.r.l. e San Donnino Sport S.S.D. a r.l. (Amministratore Unico);
- ✓ delineare gli indirizzi strategici aziendali e la politica tariffaria;
- ✓ definire e verificare il rispetto degli indicatori di efficacia, efficienza e adeguatezza dell'attività di servizio resa da SO.G.I.S. s.r.l. agli Utenti e ai Comuni stessi;
- ✓ contribuire al finanziamento dei costi e degli investimenti di SO.G.I.S. s.r.l. che non possono essere sostenuti da risorse interne.

Insieme, SO.G.I.S. s.r.l. e i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, collaborano per individuare le strategie di miglioramento dell'offerta di servizi e promuovono iniziative di sviluppo delle attività e delle strutture sportive sui territori comunali.

Il documento che disciplina i rapporti tra i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme e SO.G.I.S. s.r.l., inerenti al servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale affidati dai Comuni a SO.G.I.S. s.r.l., è il Contratto di Servizio.

Con i Contratti di Servizio tra il Comune di Fidenza, il Comune di Salsomaggiore Terme e SO.G.I.S. s.r.l. sono stati disciplinati i rapporti e nello specifico:

- ✓ le finalità che i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme intendono tutelare e favorire con SO.G.I.S. s.r.l.;
- ✓ l'elenco degli impianti ludico-sportivi concessi in gestione a SO.G.I.S. s.r.l. per la gestione del servizio pubblico;
- ✓ gli indicatori di qualità ed il loro livello obiettivo (standard) che SO.G.I.S. s.r.l. è chiamata a rispettare nell'erogazione del servizio;
- ✓ i servizi, principali e accessori, che SO.G.I.S. s.r.l. svolge sugli impianti;
- ✓ le competenze alla manutenzione e ai servizi affidate a SO.G.I.S. s.r.l.;
- ✓ i principi che regolano l'erogazione del servizio pubblico offerto da SO.G.I.S. s.r.l.;
- ✓ le modalità di controllo e coordinamento dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme su SO.G.I.S. s.r.l..

1.2.2.1 L'Azienda SO.G.I.S. s.r.l.

SO.G.I.S. S.r.l., società di gestione impianti sportivi, soggetta a direzione e coordinamento dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, con sede legale presso P.za Garibaldi n°1 Fidenza PR), è stata costituita con delibera consiliare n. 26 del 17 Aprile 2002 (Già Fidenza Sport S.r.l.) e le è stato contestualmente affidato il servizio pubblico di gestione degli impianti ludico-sportivi di proprietà comunale. Essa, è operativa dal 16 Maggio 2002 ed ha in affidamento e gestisce, al 27.09.2016, n° 24 impianti sportivi all'interno dei quali ci sono n° 43 "spazi sportivi" a disposizione degli Utenti e pertanto prenotabili.

SO.G.I.S. s.r.l. è un'azienda partecipata, il cui capitale aziendale è costituito dal Comune di Fidenza al 78% (socio maggioritario) e dal Comune di Salsomaggiore Terme al 22% (socio minoritario).

Lo Statuto di SO.G.I.S. s.r.l., prevede i seguenti Organi:

Il Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore Unico: al quale spetta l'attività di indirizzo e controllo gestionale e la rappresentanza istituzionale e legale dell'Azienda, il raccordo tra il Consiglio Comunale e l'Azienda e la vigilanza generale sulla gestione.

Il Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore Unico è nominato dai Sindaci dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme.

Gli scopi statutari di SO.G.I.S. s.r.l. sono:

- ⇒ la gestione e la manutenzione ordinaria degli impianti e delle strutture sportive di proprietà o affidatele in gestione;
- ⇒ l'ottimizzazione degli utilizzi degli impianti sportivi, nel rispetto dei principi stabiliti dai Consigli dei Comuni Soci.

SO.G.I.S. s.r.l. può, inoltre:

- ⇒ organizzare, promuovere e gestire seminari, convegni, congressi, manifestazioni, iniziative sociali, ricreative e simili nell'ambito dello sport;

- ⇒ promuovere l'attività sportiva mediante la ricerca scientifica e sociale e l'insegnamento delle discipline sportive;
- ⇒ realizzare e gestire campagne e interventi di pubblicità, promozione e comunicazione nell'ambito dello sport, anche per conto di terzi;
- ⇒ effettuare ricerche di mercato, fornire e distribuire beni e servizi a terzi in materia di gestione e di sviluppo delle attività e delle strutture sportive.

SO.G.I.S. s.r.l. eroga servizi nel rispetto di una visione aziendale condivisa dagli organi aziendali, dai dipendenti, dai collaboratori e dai fornitori partner.

1.2.2.2 La Società Sportiva Dilettantistica “San Donnino Sport” a r.l.

La società sportiva dilettantistica “San Donnino Sport” a .r.l. (sede legale presso P.za Garibaldi n°1 Fidenza PR) è stata costituita con delibera consiliare n. 22 del 27 Maggio 2010 e le è stata successivamente affidata la gestione degli impianti natatori comunali.

Il capitale aziendale è detenuto interamente da SO.G.I.S. s.r.l. e la società non ha scopo di lucro.

Lo Statuto di S.S.D “San Donnino Sport” a r.l., prevede i seguenti Organi:

Il Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore Unico: al quale spetta l'attività di indirizzo e controllo gestionale e la rappresentanza istituzionale e legale dell'Azienda.

Il Consiglio di Amministrazione o l'Amministratore Unico sono nominati dal Sindaco del Comune di Fidenza.

Gli scopi statutarî di S.S.D “San Donnino Sport” a r.l. sono:

- ⇒ L'organizzazione di attività sportive dilettantistiche svolte attraverso la diffusione e la pratica, sia agonistica che didattica che di propaganda, dello sport in genere ed in particolare delle discipline del nuoto, della palla-nuoto, dei tuffi, del nuoto sincronizzato, del salvamento, del nuoto pinnato, del nuoto subacqueo, del tennis, del triathlon, della ginnastica in acqua, dell'acqua bike e del fitness e della danza con le finalità e con l'osservanza delle norme e delle direttive del C.I.O e del C.O.N.I., delle federazioni sportive nazionali ed internazionali e/o degli Enti di promozione sportiva di appartenenza..

La società attualmente è Affiliata alla Federazione Italiana Nuoto, al C.S.I. e alla U.I.S.P. ed iscritta al registro delle Società e Associazioni sportive del CONI.

Le attività presenti all'interno di questo documento riguardanti gli impianti sportivi natatori sono di competenza della San Donnino Sport S.S.D. a r.l. con la verifica da parte di SO.G.I.S. s.r.l..

1.2.3 Missione

Diventare uno dei migliori gestori di impianti sportivi della Regione Emilia-Romagna è l'obiettivo che SO.G.I.S. s.r.l. persegue per il prossimo decennio. Tale obiettivo implica:

- ottimizzare le risorse umane e finanziarie impegnate per migliorare i servizi erogati,
- fidelizzare, ampliare e rispondere alle crescenti, numerose e mutevoli esigenze dell'utente (cliente esterno), eletto ad arbitro privilegiato della qualità.

Per perseguire il nostro obiettivo intendiamo:

- Applicare, rispettare e migliorare continuamente i requisiti di qualità nei servizi, il livello di sicurezza e igiene degli impianti, in conformità alle norme UNI EN ISO 9001 e QIS HEPA 10001 e 10002.
- Erogare all'Utente, considerato il nostro valore più importante, attraverso la nostra competenza e professionalità, un servizio pubblico con la massima efficacia ed efficienza possibile ed a prezzi adeguati alla qualità dei servizi erogati.
- Individuare e far rispettare all'interno delle nostre strutture norme di comportamento improntate alla correttezza, alla trasparenza, all'imparzialità ed all'equità sostanziale fra gli individui.
- Impegnare le nostre energie per far comprendere il valore educativo dello sport e di conseguenza contrastare ogni forma di doping.
- Attuare le migliori tecniche possibili di gestione, manutenzione, ammodernamento e miglioramento degli impianti sportivi, per il raggiungimento di sempre migliori livelli di sicurezza, di riduzione dei consumi energetici, di qualità e di rispetto dell'ambiente.
- Individuare e applicare i più idonei criteri e regole di assegnazione degli spazi degli impianti sportivi, in modo da coordinare e rispettare i diversi fabbisogni sportivi, sociali ed economici degli utenti e della comunità, anche in collaborazione, laddove possibile, con le associazioni sportive.
- Ottimizzare l'utilizzo degli impianti sportivi, individuando ed applicando i più idonei criteri e regole di assegnazione degli spazi nel rispetto dei principi di correttezza, equità e trasparenza, tenendo conto sia degli indirizzi stabiliti dai Consigli Comunali che delle aspettative dell'utente, collaborando laddove possibile con le associazioni sportive.
- Garantire le massime condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza degli impianti sportivi aperti al pubblico e delle attrezzature utilizzate per la pratica sportiva nel rispetto almeno della normativa vigente.
- Raggiungere il più alto grado di copertura dei costi attraverso la riduzione dei costi di gestione aziendale, compatibilmente con la qualità di servizio da erogare, e la vendita dei servizi (a tariffa pubblica e non).
- Informare e comunicare alla comunità territoriale le opportunità offerte dall'impianistica sportiva dei Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, favorendo qualsiasi forma di avvio alla pratica sportiva finalizzata al benessere, in particolare per la famiglia, dei giovani, degli anziani e dei soggetti diversamente abili.

1.2.4 Il personale

La centralità dell'Utente e la sua soddisfazione sono un valore prioritario per SO.G.I.S. s.r.l. e controllata e di ciò cerchiamo di rendere consapevole tutto il personale, ad ogni livello dell'organizzazione.

La formazione e l'aggiornamento dei dipendenti di SO.G.I.S. s.r.l. e controllata sono orientati ad accrescere la qualificazione professionale e il potenziamento delle proprie capacità relazionali e di ascolto dell'utenza anche in condizioni di "emergenza".

La struttura organizzativa aziendale del gruppo SOGIS per quanto riguarda il personale dipendente prevede l'impiego, al 22.04.2021, di persone che prestano la loro attività nei seguenti uffici o servizi

- ✓ Direzione
- ✓ Segreteria amministrativa
- ✓ Sicurezza sul lavoro
- ✓ Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione
- ✓ Addetti al servizio casse (biglietteria)
- ✓ Servizi di manutenzione e custodia
- ✓ Ufficio Contabilità e controllo di gestione
- ✓ Ufficio Affari Generali e Acquisti
- ✓ Ufficio Tecnico - Manutenzione Impianti
- ✓ Ufficio Sistemi Informativi
- ✓ Scuola di Nuoto

Impianti gestiti *	N°	24 sportivi
Spazi Sportivi *	N°	43 sportivi

È possibile consultare gli organigrammi di SO.G.I.S. s.r.l. e San Donnino Sport S.S.D. a r.l. nella sezione Amministrazione Trasparente dei rispettivi siti aziendali:

- www.sogisgroup.it
- www.piscinefidenza.it

2. CARTA DEI SERVIZI DEL GRUPPO SOGIS

2.1 La nostra Carta dei Servizi

La Carta dei Servizi è un impegno di SO.G.I.S. s.r.l. nei confronti dei propri Utenti.

La Carta dei Servizi è il documento che contiene:

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

La Carta dei Servizi informa gli Utenti su:

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

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

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

La Carta dei Servizi di SO.G.I.S. s.r.l. è formata da:

- A) una parte fissa che descrive l'Azienda, gli impianti gestiti, i servizi offerti e i relativi livelli di qualità promessi; questa parte rimane valida fino a formale modifica o sostituzione al raggiungimento degli obiettivi dichiarati oppure nel momento in cui dovessero intervenire variazioni rispetto a quanto indicato;
- B) una parte variabile contenente le schede impianto degli impianti certificati secondo la norma QIS HEPA 10001/10002 (dal 2009 al 2019) contenenti:
 - gli orari di apertura e la raggiungibilità dell'impianto;
 - le caratteristiche tecniche dell'impianto;
 - i servizi offerti;
 - i livelli obiettivo dei diversi indicatori di qualità del servizio;
 - i risultati delle rilevazioni annuali della soddisfazione degli Utenti;
 - altre informazioni e aggiornamenti utili.

Inoltre, sul sito web www.sogisgroup.it, sono disponibili le schede tecniche delle diverse categorie d'impianto. Le schede d'impianto e le schede tecniche saranno tempestivamente aggiornate a seguito di variazione degli elementi contenuti.

Salvo i diversi casi indicati, la Carta dei Servizi è verificata ed eventualmente revisionata dalla Direzione di SO.G.I.S. s.r.l..

La Carta dei Servizi è resa disponibile a tutti gli Utenti in libera consultazione presso le casse degli impianti gestiti secondo le norme QIS HEPA 10001/10002, ed è scaricabile dal sito web www.sogisgroup.it.

2.2 Principi fondamentali della Carta dei Servizi

Nella redazione della nostra Carta dei Servizi sono state recepite le indicazioni e i principi fondamentali previsti dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 in merito alla erogazione dei servizi e le disposizioni dell'art. 2, comma 461, della L. 24.12.2007, n. 244.

Pertanto, SO.G.I.S. s.r.l. opera al fine di garantire:

2.2.1. Eguaglianza e imparzialità (nessuna discriminazione)

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

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

2.2.2. Informazione e partecipazione

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

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

2.2.3. Chiarezza, trasparenza e partecipazione

SO.G.I.S. s.r.l. garantisce:

- ✓ la trasparenza e la pubblicità sia in merito alle modalità di accesso e di utilizzo delle strutture gestite che alla gamma dei servizi erogati. Pertanto, all'Utente è garantito il diritto di conoscere le procedure di erogazione del servizio, i tempi di attuazione delle procedure e i relativi livelli di qualità promessi al fine di frequentare consapevolmente gli impianti. Tale consapevolezza è fondamentale all'Utente per esprimere la sua valutazione comparandola con le nostre promesse e quindi tutelare i propri diritti;
- ✓ inoltre, ci impegniamo a garantire che il trattamento dei dati personali dei nostri Utenti avvenga nel rispetto del Reg. UE 679/2016 GDPR.

2.2.4. Efficacia ed efficienza

SO.G.I.S. s.r.l.:

- ✓ persegue il miglioramento continuo dei propri servizi offerti in termini qualitativi e quantitativi;
- ✓ gli Utenti possono confrontarsi con personale addetto aggiornato e in grado di fornire adeguatamente e tempestivamente i servizi e le informazioni richieste.

2.2.5. Continuità del servizio

I servizi erogati da SO.G.I.S. s.r.l. sono svolti con:

- ✓ continuità, regolarità e senza interruzioni, se non per ragioni di forza maggiore, per ordine dell'Autorità o per necessità tecniche del servizio;
- ✓ i servizi sono erogati secondo calendari e orari di apertura predefiniti e conoscibili dagli Utenti. I calendari e gli orari di apertura sono definiti in conformità alle schede tecniche d'impianto del Contratto di servizio stipulato con i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme ed in conformità all'analisi di sostenibilità tecnico/economica;
- ✓ le impreviste interruzioni nell'erogazione del servizio sono tempestivamente comunicate agli utenti.¹

2.2.6. Sicurezza e condizioni-igienico sanitarie del servizio

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

Il nostro impegno è erogare un servizio che non solo rispetti le norme che tutelano la salute dei cittadini ed il rispetto dell'ambiente circostante ma ove possibile andare oltre tali prescrizioni (fare di meglio). Periodicamente, e con frequenza almeno annuale, SO.G.I.S. s.r.l. esegue verifiche interne sui propri impianti gestiti in ottemperanza alle norme QIS HEPA 10001/10002, con l'ausilio di un tecnico qualificato del consorzio QIS.

2.3 La Politica della Qualità

La nostra Politica della Qualità e la Carta dei Servizi si inseriscono all'interno di un articolato percorso di miglioramento continuo del servizio e di orientamento agli Utenti, che ha portato come risultato parziale la definizione e adozione di un Sistema di Gestione per la Qualità degli Impianti sportivi conforme alla norma UNI EN ISO 9001 e QIS HEPA 10001/10002 e come obiettivo principale la sempre maggior soddisfazione dell'Utente.

In tale ottica e in linea con la propria Politica della Qualità, SO.G.I.S. s.r.l. si pone come obiettivi della propria azione:

¹Relativamente ai calendari e agli orari rivolti agli Utenti singoli, le eventuali modifiche all'orario e al calendario di apertura vengono tempestivamente comunicate con le seguenti modalità:

- se modifiche definitive: affisse e diffuse presso gli impianti di riferimento e, limitatamente agli impianti di maggiore frequentazione, comunicate sul sito aziendale e a mezzo stampa;
- se modifiche temporanee: affisse e diffuse presso gli impianti di riferimento e, limitatamente agli impianti di maggiore frequentazione, comunicate sul sito aziendale.

Relativamente ai calendari ed agli orari assicurati a Utenti associativi, le eventuali modifiche all'orario e al calendario di apertura vengono comunicate all'Utente associativo.

In caso di sciopero i servizi potranno essere sospesi.

Qualora l'erogazione dei servizi non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà di SO.G.I.S. s.r.l., fatto salvo quanto sopra, la società si impegna a limitare al massimo gli eventuali disagi

- ✓ promuovere la centralità degli Utenti;
- ✓ comprendere e soddisfare le esigenze e le aspettative degli Utenti ricercando il miglioramento continuo dei nostri servizi;
- ✓ ottimizzare l'utilizzo degli impianti ludico-sportivi gestiti, nel rispetto dei principi e dei criteri stabiliti dai Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme;
- ✓ motivare e qualificare il proprio personale, interno ed esterno, a cui fornire formazione, aggiornamento ed addestramento strutturato e continuo;
- ✓ aumentare la fruibilità degli impianti ludico-sportivi;
- ✓ rendere disponibili infrastrutture ed attrezzature sottoposte a continui controlli di manutenzione;
- ✓ rendere disponibili all'utenza la registrazione dei dati, quale prova obiettiva della qualità dei nostri servizi;
- ✓ migliorare continuamente l'efficacia e l'efficienza del sistema di gestione per la qualità.

All'interno di questo percorso, SO.G.I.S. s.r.l. ha svolto le attività che hanno certificato i centri sportivi, segnalati al paragrafo 3.1, secondo la norma UNI EN ISO 9001 e la norma specifica per la qualità degli impianti sportivi QIS HEPA 10001/10002.

In questi contesti, SO.G.I.S. s.r.l. si impegna verso i propri Utenti e verso i propri collaboratori e fornitori a rispettare:

- ✓ le normative vigenti in materia di impianti sportivi, di tutela del trattamento dei dati, di salute e sicurezza degli ambienti di lavoro e dei frequentatori degli impianti sportivi e le altre norme applicabili;
- ✓ la prevenzione al doping nello sport ed i fondamentali elementi di etica sportiva e di correttezza;
- ✓ i requisiti delle norme di certificazione per la Qualità UNI EN ISO 9001 e QIS HEPA 10001/10002;
- ✓ quanto indicato nella presente Carta dei Servizi.

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

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

SO.G.I.S. s.r.l. richiede ai propri Fornitori di servizi la necessaria collaborazione per l'erogazione di servizi di qualità.

3. IMPIANTI SPORTIVI E I SERVIZI OFFERTI

3.1 Gli impianti ludico-sportivi gestiti da SO.G.I.S. s.r.l.

Gli impianti ludico-sportivi di seguito elencati sono gestiti da SO.G.I.S. s.r.l. nel rispetto delle condizioni contrattuali espresse nei Contratti di servizio tra i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme e SO.G.I.S. s.r.l..

Su questi impianti SO.G.I.S. s.r.l.:

- ✓ offre i servizi all'Utenza secondo la lista completa dei servizi riportata in allegato A alla presente Carta dei Servizi;
- ✓ gestisce la conduzione e la manutenzione.

Le caratteristiche tipologiche e funzionali di ciascun impianto sono indicate negli allegati "A" e "B" alla presente Carta dei Servizi, disponibili sul sito web www.sogisgroup.it.

3.2 Servizi erogati in regime di servizio pubblico (tariffa pubblica)

I servizi erogati da SO.G.I.S. s.r.l. e controllata in regime di servizio pubblico e a tariffa pubblica (TP) sono:

- ✓ la vendita biglietti, abbonamenti d'ingresso, corsi di nuoto;
- ✓ assegnazione di spazi ludico-sportivi (campi da calcio, pista di atletica, palasport).

La tariffa è il costo che l'Utente sostiene per fruire del servizio pubblico erogato, essa è inferiore al costo sostenuto dall'Azienda per produrlo. La tariffa è deliberata dai Comuni di Fidenza e Salsomaggiore terme, secondo gli indirizzi di politica tariffaria assunti e nel rispetto dei limiti di spesa pubblica stabiliti per la copertura degli oneri sociali non finanziati dagli utenti del servizio.

Il godimento da parte degli Utenti dei servizi erogati a tariffa pubblica è regolato da norme comportamentali stabilite e previste dal Regolamento di utilizzo delle strutture sportive di SO.G.I.S. s.r.l.: norme che si intendono accettate dagli Utenti al momento dell'acquisto del servizio stesso.

Il Regolamento di utilizzo delle strutture sportive di SO.G.I.S. s.r.l. è pubblicato sul sito www.sogisgroup.it, è richiedibile agli uffici ed è esposto in estratto sugli impianti.

I nostri servizi erogati a tariffa pubblica sono acquistabili direttamente alle Casse degli Impianti (CI) oppure presso gli Uffici Amministrativi, ubicati presso il Palasport, in Fidenza, Via Togliatti 42, secondo la seguente tabella:

CODICE	SERVIZI EROGATI DA SO.G.I.S. A TARIFFA PUBBLICA DESCRIZIONE-	PUNTO DI ACQUISTO	
		CI	UFFICI
TP	Ingressi, abbonamenti, corsi di nuoto, lezioni di fitness, noleggio corsie e spazi piscina Coperta, piscina estiva Guatelli e piscina estiva Leoni	•	
TP	Affitto campi da calcio e da calcetto, Palasport, abbonamenti per pista di atletica, palestre scolastiche		•

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

1. devono essere pagati contestualmente al ritiro del titolo di certificazione del servizio (biglietto o abbonamento per l'ingresso);
2. è possibile richiedere alla cassa la ricevuta fiscale o la fattura;
3. il pagamento differito è consentito solo per alcuni soggetti istituzionali e/o associativi previa autorizzazione di SO.G.I.S. s.r.l., da richiedersi all'Ufficio Amministrativo di SO.G.I.S. s.r.l..

3.3 Servizi erogati in regime di libera contrattazione

Le attività in regime di libera contrattazione offerte da SO.G.I.S. s.r.l. e controllata (LC) sono:

- vendita prodotti, abbigliamento e accessori piscina e fitness;
- noleggio Palasport per eventi, manifestazioni o attività diverse (anche per privati);
- servizi "extra tariffa" (predefinibili);
- servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (predefinibili);
- comodato di locali (ad es.: depositi) a titolo oneroso.

Le nostre attività suddette sono acquistabili direttamente alle Casse degli Impianti (CI) oppure presso gli Uffici Amministrativi di SO.G.I.S. s.r.l. secondo la seguente tabella:

CODICE	SERVIZI EROGATI DA SO.G.I.S. A LIBERA CONTRATTAZIONE DESCRIZIONE	PUNTO DI ACQUISTO	
		CI	UFFICI
LC	<i>Vendita prodotti, abbigliamento e accessori piscina e fitness. L'attività permette di acquistare i prodotti e le attrezzature di prima utilità per gli sport praticati sugli impianti ad utenza individuale (cuffie, occhialini, ciabatte, costumi, bracciali e altra attrezzatura per il nuoto e per il fitness)</i>	•	
LC	<i>Noleggio Palasport per eventi o attività diverse (anche per privati). L'attività permette di noleggiare il Palasport anche a gruppi di privati per un uso anche non sportivo (ad es. manifestazioni oppure partite di calcio a 5 o basket non agonistiche)</i>		•
LC	<i>Servizi "extra tariffa" (predefinibili). Il servizio offre attività e prestazioni predefinibili e originate dal tipo di prenotazione e da specifiche esigenze dell'Utente che prenota spazi sportivi. Detti servizi si definiscono come estranei ai servizi erogati con tariffa pubblica per la generalità dei clienti e dipendenti dal tipo di utilizzo previsto sullo spazio impianto prenotato. A titolo di esempio sono: l'allestimento di attrezzature connesse al tipo di manifestazione, la copertura del parquet del Palasport con stuoie in caso di manifestazioni, il montaggio di palchi ecc.</i>		•
LC	<i>Servizi accessori a supporto di manifestazioni, eventi e partite (predefinibili). Il servizio offre attività e prestazioni predefinibili finalizzate all'allestimento di campi di gioco e di strutture per manifestazioni, eventi e partite su impianti gestiti da SO.G.I.S. s.r.l..</i>		•

LC	<p><i>Comodato di locali (ad es.: depositi) a titolo oneroso.</i> Il servizio consente di ottenere in godimento a titolo di comodato oneroso locali negli impianti sportivi gestiti da SO.G.I.S. s.r.l.. I locali destinabili a questo servizio debbono essere liberi e disponibili per l'uso di terzi e possono essere concessi in godimento esclusivo a terzi compatibilmente con il servizio pubblico gestito. I locali degli impianti sportivi sono cedibili in uso prioritariamente alle associazioni sportive che gravitano sull'impianto.</p>		•
----	---	--	---

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

1. devono essere pagati contestualmente al ritiro del titolo di certificazione del servizio (biglietto o abbonamento per l'ingresso);
2. è possibile richiedere alla cassa la ricevuta fiscale;
3. il pagamento differito è consentito solo per alcuni soggetti istituzionali e/o associativi previa autorizzazione di SO.G.I.S. s.r.l., da richiedersi all'Ufficio Amministrativo di SO.G.I.S. s.r.l..

3.4 Attività accessorie: prezzo definito “a trattativa commerciale”

Le attività accessorie offerte da SO.G.I.S. s.r.l. a prezzo definito a trattativa commerciale (PC) sono:

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

Le nostre attività accessorie offerte a prezzo definito a trattativa commerciale sono acquistabili presso l'Ufficio Rapporti con l'Utente e Programmazione.

CODICE	ATTIVITA' ACCESSORIE OFFERTE A PREZZO DEFINITO A TRATTATIVA COMMERCIALE - DESCRIZIONE-	PUNTO DI ACQUISTO (UFFICI)
PC1	<p><i>Spazi pubblicitari e comunicazionali</i></p> <p>Il servizio permette di acquistare il godimento di spazi pubblicitari e comunicazionali all'interno degli impianti sportivi gestiti da SO.G.I.S. s.r.l. da destinare alla diffusione di marchi o slogan. Il servizio permette altresì di acquistare spazi sul sito web aziendale, sui ticket e sui depliant di SAN DONNINO SPORT S.S.D. a r.l.</p>	•
PC2	<p><i>Servizi "extra tariffe" (non predefinitibili)</i></p> <p>Il servizio offre attività e prestazioni non predefinitibili e originate dal tipo di prenotazione o da specifiche esigenze dell'Utente che prenota spazi sportivi. Detti servizi si definiscono come estranei ai servizi erogati con tariffa pubblica per la generalità dei clienti, dipendenti dal tipo di utilizzo previsto sullo spazio impianto prenotato e non rientranti tra i servizi predefinitibili.</p>	•
	<p><i>Servizi accessori a supporto di manifestazioni,</i></p>	

PC3	<i>eventi e partite (non predefinibili).</i> Il servizio offre attività e prestazioni non predefinibili finalizzate all'allestimento di campi di gioco e di strutture per manifestazioni, eventi e partite su impianti gestiti da SO.G.I.S. s.r.l..	•
-----	--	---

3.4 Servizi di bar e di distribuzione automatica di bevande e alimenti

Su alcuni impianti sportivi in gestione SO.G.I.S. s.r.l. sono presenti esercizi pubblici di somministrazione di alimenti e bevande.

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

4. STANDARD DI QUALITÀ

4.1 Standard ed obiettivi di qualità

In relazione alle attività erogate, SO.G.I.S. s.r.l. ha individuato, conformemente alle aspettative degli Utenti ed a quanto fissato nei Contratti di Servizio siglati con i Comuni di Fidenza e Salsomaggiore Terme, una serie di indicatori ("standard") che definiscono e quantificano:

- ✓ per SO.G.I.S. s.r.l., il livello di qualità promesso nell'erogazione dei servizi;
- ✓ per gli Utenti, il livello di qualità che si aspettano nell'utilizzare i servizi.

L'Utente, in tal modo, ha la possibilità di verificare che quanto promesso sia rispettato ed è legittimato ad esprimere la propria insoddisfazione nel momento in cui la verifica della qualità del servizio ("qualità percepita") sia diversa e minore di quanto previsto ("qualità promessa").

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

4.2 Indennizzi

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

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

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

L'indennizzo è riconosciuto quando:

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

Gli indennizzi previsti dalla nostra Carta dei Servizi sono delle misure compensative del disagio arrecato all'Utente e sono stabiliti, in via forfetaria, nelle seguenti forme:

- ✓ **ingresso gratuito**: SO.G.I.S. s.r.l. si impegna a consegnare un titolo d'ingresso gratuito (validità 1 anno) all'impianto presso il quale si è verificato il non rispetto dello standard, solo se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto;

- ✓ **gratuità prima ora di utilizzo:** SO.G.I.S. s.r.l. si impegna a non fatturare la prima ora di utilizzo del giorno in cui è avvenuto il ritardo nell'apertura;
- ✓ **servizio di prenotazione alternativa:** SO.G.I.S. s.r.l. si impegna a ricercare, entro 48 ore dal ricevimento del reclamo, delle alternative di utilizzo cui si applica la medesima tariffa. Nel medesimo termine, SO.G.I.S. s.r.l. dà comunicazione della eventuale indisponibilità di impianti alternativi. L'indennizzo non è previsto per i casi di violazione degli standard dovuti a variazioni dei calendari di partite, gare e manifestazioni disposte da terzi.

Sono escluse altre forme di indennizzo o rimborso.

Per maggior chiarezza si precisa quanto segue:

1. per Utente Associativo si intende il soggetto prenotante uno spazio sportivo, generalmente società o associazioni sportive;
2. per Utente Individuale si intende il titolare di biglietto di ingresso o di abbonamento SO.G.I.S. s.r.l./San Donnino Sport nei seguenti impianti: Piscina coperta, piscina estiva "Guatelli" Centro polisportivo "Ballotta" di Fidenza, Piscina estiva "Leoni" di Salsomaggiore Terme.

Indicatore o standard di qualità servizio	Impianto sportivo	Tipo utente a cui è rivolto l'indicatore/ Indennizzo	Modalità di rilevazione	Parametri di riferimento CONI o legislative	Valore Obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
Rispetto dei tempi di risposta alla domanda di prenotazione di un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente associativo	Reclamo + Verifica data della comunicazione di risposta di SO.G.I.S. s.r.l.	N.A.	Tempo di risposta ≤ 60 giorni se utilizzo è stagionale. Tempo di risposta ≤ a 15 giorni per utilizzo occasionale	NO
Rispetto puntualità nell'apertura di un impianto	Tutti gli impianti sportivi	Utente associativo	Reclamo + telefonata al numero 0524/526817 (selezionare tasto 2)	N.A.	Ritardo apertura impianto ≥ 20 minuti	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione del servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici di un impianto	Tutti gli impianti	Utente associativo	Richiesta di verifica formulata entro la prima ora di utilizzo al numero 0524/526817 (selezionare tasto 2) + riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l. con check list	N.A.	Esito Check list conformità ≥ 75%	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione del servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici di un impianto	Piscina coperta, Piscina "Guatelli" e Piscina "Leoni"	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami reperibile presso le casse delle piscine + esito positivo di SO.G.I.S. s.r.l. con check list	N.A.	Esito Check list conformità ≥ 75%	Ingresso gratuito
Soddisfazione della temperatura minima dell'aria prevista per la sala attività (coperta) di un impianto	Palestre ed altri impianti coperti	Utente associativo	Richiesta verifica formulata entro la prima ora di utilizzo al n°0524/526817 (selezionare tasto 2) +	Campo Gioco pallavolo-pallacanestro-calcio a 5: 16°-20°C	Campo gioco pallavolo-pallacanestro-calcio a 5: 16°-18°C	Gratuità prima ora di utilizzo

Indicatore o standard di qualità servizio	Impianto sportivo	Tipo utente a cui è rivolto l'indicatore/ Indennizzo	Modalità di rilevazione	Parametri di riferimento CONI o legislative	Valore Obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
			Rilevazione valore di temperatura con personale reperibile di SO.G.I.S. e/o di terzi + reclamo	Locale (coperto) vasche piscine: 26°C	Locale (coperto) vasche piscine: 26°C	
Soddisfazione della temperatura minima dell'aria prevista per la sala attività (coperta) di un impianto	Palestre ed altri impianti coperti	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + Riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l.	Locale (coperto) vasche piscine: 28°C	Locale (coperto) vasche piscine: 27°-29°C	INGRESSO GRATUITO se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso dell'impianto
Soddisfazione della temperatura minima dell'aria prevista per gli spogliatoi di un impianto (coperto)	Palestre e piscine	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + Riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l.	Locali palestre: 18°-22°C Locali piscine: 24°C	Locali palestre: 18-20 °C Locali piscine: 24°C	Ingresso gratuito
Soddisfazione della temperatura minima dell'acqua di vasca	Piscina coperta, piscina "Guatelli" e piscina "Leoni"	Utente associativo	Richiesta verifica formulata entro la prima ora di utilizzo al n° 0524/526817 (selezionare tasto 2) + Rilevazione valore di temperatura con personale reperibile di SO.G.I.S. e/o di terzi + reclamo	Vasche coperte per adulti: 24-30°C Vasche coperte per bambini: 26-32°C Vasche scoperte: 18-30°C	Vasche coperte per adulti: 28-30°C Vasche coperte per bambini: 30-32°C Vasche scoperte: 18-30°C	Gratuità prima ora di utilizzo
Soddisfazione della temperatura minima dell'acqua di vasca	Piscina coperta, piscina "Guatelli" e piscina "Leoni"	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + Riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l.	Vasche coperte per adulti: 24-30°C Vasche coperte per bambini: 26-32°C Vasche scoperte: 18-30°C	Vasche coperte per adulti: 28-30°C Vasche coperte per bambini: 30-32°C Vasche scoperte: 18-30°C	Ingresso gratuito se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto
Soddisfazione del numero di corsie riservate al nuoto libero nelle vasche da 25 m di una piscina	Piscina coperta	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + Riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l.	n.a.	Minimo 2 corsie dalle 8 alle 15 e 2 corsie dalle 18 alle 21:30	Ingresso gratuito

Indicatore o standard di qualità servizio	Impianto sportivo	Tipo utente a cui è rivolto l'indicatore/ Indennizzo	Modalità di rilevazione	Parametri di riferimento CONI o legislative	Valore Obiettivo	Indennizzo previsto per il non rispetto del valore obiettivo
Rispetto del requisito di cloro in acqua in vasca di una piscina	Piscina coperta, piscina "Guatelli" e piscina "Leoni"	Utente associativo	Richiesta verifica formulata entro la prima ora di utilizzo al n° 0524/526817 (selezionare tasto 2)+ Rilevazione valore di temperatura con personale reperibile di SO.G.I.S. e/o di terzi + reclamo	0,7 – 1,5 ppm	0,7 – 1,5 ppm	Gratuità prima ora di utilizzo
Rispetto del requisito di cloro in acqua in vasca di una piscina	Piscina coperta, piscina "Guatelli" e piscina "Leoni"	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + Riscontro positivo di SO.G.I.S. s.r.l	0,7 – 1,5 ppm	0,7 – 1,5 ppm	Ingresso gratuito se la fruizione del servizio è stata inferiore a 30 minuti dal momento dell'ingresso nell'impianto
Indisponibilità d'uso di una piscina per cause tecniche legate ai valori dell'acqua di vasca	Piscina coperta, piscina "Guatelli" e piscina "Leoni"	Utente associativo	Reclamo + Verifica positiva nesso causa tecnica (valori acqua di vasca)	n.a.	Interruzione del servizio comunicata con 2 ore di anticipo sull'inizio prenotazione	Gratuità prima ora di utilizzo
Cambio calendario prenotazione per cause dipendenti esclusivamente dalla volontà di So.G.I.S. S.r.l.	Tutti gli impianti	Utente associativo	Reclamo + verifica autonoma per cause imputabili a SO.G.I.S. s.r.l. (manutenzione, pulizia, ecc.)	n.a.	Emissione avviso scritto da SO.G.I.S. s.r.l. entro 24 ore prima	Servizio di prenotazione alternativa
Soddisfazione tempo di risposta a reclamo di un utente individuale	Piscine, palasport, "Ballotta"	Utente individuale	Reclamo attraverso modulo reclami disponibile nelle casse della piscina + verifica data della comunicazione di risposta di SO.G.I.S. s.r.l.	n.a.	Tempo di risposta interlocutoria o definitiva dal giorno del ricevimento del reclamo ≤ 25 giorni	Ingresso gratuito

4.3 Coperture assicurative

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

4.4 Garanzie medico sanitarie per la pratica di attività ludico-motorie

SO.G.I.S. s.r.l. ritiene che gli aspetti medici e sanitari siano determinanti per lo svolgimento in sicurezza delle attività ludico-sportive, sia per i soggetti iscritti ad attività sportive organizzate da terzi operanti negli impianti gestiti da SO.G.I.S. s.r.l. che per gli Utenti delle attività ludico-motorie organizzate da SO.G.I.S. s.r.l. stessa.

Per gli iscritti ad attività sportive organizzate da soggetti terzi negli impianti sportivi, certificati o meno in base alle norme QIS HEPA 10001/10002, SO.G.I.S. sorveglierà che il soggetto organizzatore dei corsi sportivi osservi le prescrizioni previste dalla normativa in tema di certificazioni medico sanitarie obbligatorie.

Per gli Utenti delle attività ludico-motorie organizzate direttamente:

SO.G.I.S. s.r.l. si avvale della collaborazione di un medico qualificato che:

- ✓ assicura momenti di aggiornamento sanitario;
- ✓ verifica le procedure igieniche e sanitarie adottate e dei risultati della loro applicazione;
- ✓ supervisiona la concreta politica antidoping.

5. SO.G.I.S. AL SERVIZIO DELL'UTENZA

5.1. Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione

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

Per qualunque tipo di informazione, suggerimento, segnalazione o reclamo, SO.G.I.S. s.r.l. mette a disposizione dell'Utente il proprio Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione:

-Fidenza: presso "Palasport", Via Togliatti 42, 43036 – Fidenza (PR);

L'orario di apertura dell'Ufficio è il seguente:

Lunedì e Venerdì: dalle ore 14.00 alle ore 18.00

Mercoledì: dalle ore 09.00 alle ore 13.00

Recapiti:

Tel: 0524-526817 / email: prenotazioni@sogisgroup.it

-URU Salsomaggiore Terme: presso "Palasport", Via Ugo La Malfa, 43039 – Salsomaggiore Terme (PR).

L'orario di apertura dell'Ufficio è il seguente:

Martedì: dalle ore 15.00 alle ore 18.00

Giovedì: dalle ore 09.00 alle ore 12.00

Recapiti: Tel: 0524-526817 / email: prenotazioni.salso@sogisgroup.it

È possibile trovare informazioni costantemente aggiornate sul sito web:

www.sogisgroup.it

5.2 Servizio di reperibilità per assistenza organizzativa e tecnica (Servizio assistenza post prenotazione)

Il servizio offre assistenza organizzativa per tutta la durata del servizio prenotato ed autorizzato. È possibile richiedere informazioni all'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione di SO.G.I.S. s.r.l. in caso di mancate aperture degli impianti e concomitanza di Utenti sullo stesso spazio sportivo.

I riferimenti di reperibilità durante l'apertura degli impianti sono i seguenti

- ✓ Numero unico custodi campo da calcio "Ballotta" di Fidenza:
349 895 10 60
- ✓ Numeri custodi Palasport, palestre scolastiche, campo "Cigala" e Craviari di Fidenza:
345 360 24 80
- ✓ Numero unico custodi impianti Salsomaggiore Terme:
335 5416754

Per la Piscina Coperta, la Piscina "Guatelli", la Piscina "Leoni" si può fare riferimento al personale di reception e/o di servizio.

5.3 Suggerimenti e reclami

Accanto alle rilevazioni sistematiche del livello di soddisfazione dell'Utente (detta anche "customer satisfaction") SO.G.I.S. s.r.l. è fortemente impegnata ed attenta al "processo di gestione dei reclami".

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

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

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

Il reclamo deve:

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

I suggerimenti e i reclami possono essere trasmessi a SO.G.I.S. s.r.l. in diversi modi:

- via e-mail all'indirizzo: uru@sogisgroup.it ;
- tramite la compilazione dell'apposito modulo "Suggerimenti e Reclami", da depositare nelle "Cassette dei suggerimenti e dei reclami" presenti negli impianti sportivi: "Palasport" di Fidenza, Piscina Coperta e Piscina "Guatelli".
- per posta ordinaria al seguente indirizzo: SO.G.I.S. s.r.l. - Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione, c/o "Palasport", Via Togliatti 42, 43036 – Fidenza (PR).

In via generale, se il suggerimento ed il reclamo sono formulati in maniera non anonima consentono all'Azienda di comunicare con l'Utente che li ha redatti e di dargli comunque risposta: è nostro impegno dare risposta entro 40 giorni lavorativi.

Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita e prolungata analisi, entro 40 giorni sarà inoltrata all'Utente una lettera interlocutoria nella quale si spiegano le ragioni della necessità di sospensione dei termini per il riscontro al reclamo e si stabilisce un ulteriore termine per soddisfare l'istanza.

Il reclamo non assume il significato di richiesta di risarcimento danni, né di messa in mora di SO.G.I.S. s.r.l..

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

5.4 La misura della soddisfazione dell'Utente

La conoscenza del livello di soddisfazione degli Utenti ("customer satisfaction") in riferimento ai servizi ricevuti calcolata con appropriate rilevazioni, è elemento fondamentale per SO.G.I.S. s.r.l. e per la sua politica di miglioramento continuo.

Quale strumento di rilevazione della "soddisfazione dell'utente" SO.G.I.S. s.r.l., può somministrare questionari a campioni "rappresentativi" della "popolazione" che si intende analizzare (utenti).

Il calcolo della qualità attesa e della qualità percepita può tuttavia essere svolto da SO.G.I.S. s.r.l. ricorrendo anche a metodi indiretti, ad esempio di carattere statistico qualitativo e/o descrittivo. Si cita quale esempio indicativo e non esaustivo: la percentuale di saturazione dei corsi in relazione alla disponibilità di posti, complimenti ricevuti, trend di accessi agli impianti e così via.

6. SO.G.I.S. E LA TUTELA DELLA SICUREZZA

SO.G.I.S. s.r.l., consapevole della propria responsabilità è fortemente impegnata nel garantire le migliori condizioni igienico-sanitarie e di sicurezza all'Utente e la tutela dell'ambiente.

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

I parametri chimici fisici, i requisiti microbiologici e la sicurezza in acqua garantiti da SO.G.I.S. s.r.l. all'Utente bagnante, si riferiscono all'Accordo 16 dicembre 2004 tra le Regioni e le Province autonome di Trento e Bolzano sulla "disciplina interregionale delle piscine" e successive modifiche regionali, mentre per quanto riguarda i parametri di comfort (temperatura ed altri requisiti) sono quelli previsti dalle specifiche norme CONI.

7. INFORMAZIONI UTILI

7.1 “Cosa fare” per

... prenotare un impianto?

Le domande per la prenotazione degli spazi sportivi devono essere rivolte all'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione utilizzando l'apposito modulo scaricabile dal sito web (<http://www.sogisgroup.it/Download/>), inviando e-mail, allegando il modulo sopra riportato, agli indirizzi:

-prenotazioni@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Fidenza);
-prenotazioni.salso@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Salsomaggiore Terme).

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

Il piano tariffario annuale è articolato per tipologie di impianto (piscine, palestre, campi da calcio, ecc.).

Si può prendere visione del piano tariffario consultando il sito web (<http://www.sogisgroup.it/Download/>).

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

... sapere dove è presente il servizio cassa di SO.G.I.S. s.r.l. e San Donnino Sport?

Il servizio cassa di San Donnino Sport è presente presso i seguenti impianti:

- piscina coperta, Via Togliatti 38 (Fidenza);
- piscina estiva “Guatelli”, Via Toti 1 (Fidenza);

Il servizio cassa di SO.G.I.S. s.r.l. è presente presso i seguenti impianti:

- Palasport, Via Togliatti 42 (Fidenza).

... sapere quali impianti è possibile utilizzare?

Informazioni sugli spazi sportivi disponibili, prenotabili e le loro caratteristiche possono essere richieste all'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione o telefonando al numero unico 0524-526817.

... modificare o disdire un utilizzo?

Il nostro Regolamento per l'utilizzo degli impianti sportivi prevede, nel caso di mancato utilizzo o modifiche delle prenotazioni originarie, le seguenti regole:

Mancato utilizzo, modifica e disdetta uso dell'impianto

- ✓ Il mancato utilizzo dell'impianto da parte dei soggetti autorizzati, per cause da questi ultimi dipendenti o per eventi naturali o meteorologici, non darà diritto ad alcun rimborso da parte di SO.G.I.S. s.r.l.;
- ✓ La modifica/disdetta (parziale o totale) degli utilizzi autorizzati deve essere rivolta per iscritto all'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione con almeno sei giorni d'anticipo sulla prima data d'uso modificata/disdettata

agli indirizzi mail prenotazioni@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Fidenza) e prenotazioni.salso@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Salsomaggiore Terme): in caso contrario non sarà accolta e sarà fatturato quanto originariamente previsto.

Il Direttore di SO.G.I.S. s.r.l. può derogare a quanto disposto nei precedenti punti in presenza di comprovate motivazioni di impossibilità di utilizzo da parte dell'Utente comunicate di volta in volta.

... avere informazioni sui corsi attivi?

La SSD San Donnino Sport a r.l. svolge direttamente, con proprio personale specializzato, corsi di attività ludico-motoria (hydrobike, water trekking, acquagym anche per over 50, nuoto-wellness, cuccioli in acqua e nuoto sincronizzato).

I corsi di nuoto-wellness, fitness e cuccioli in acqua, vengono svolti presso i seguenti impianti:

- Centro sportivo piscina coperta, Via Togliatti 38 (Fidenza);
- Centro sportivo piscina "Guatelli", Via Toti 1 (Fidenza).

Per informazioni al riguardo è possibile contattare il servizio cassa alla reception degli impianti natatori (0524-758052).

... avere un abbonamento agevolato?

SO.G.I.S. s.r.l. e SSD S. Donnino Sport a r.l. propongono un'ampia gamma di abbonamenti. Infatti esistono diverse categorie di abbonamento: under 13, adulti (over 13 e under 65), over 50, riservati a scuole, riservati a società sportive con attività under 18. Per maggiori informazioni rivolgersi presso le casse impianto.

... conoscere gli orari di apertura al pubblico degli impianti?

Gli orari di apertura sono disponibili:

- sul sito web www.sogisgroup.it (per le piscine);
- presso le casse di ciascun impianto;
- presso l'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione.

... prorogare la validità temporale di un abbonamento in piscina?

All'atto dell'acquisto, l'Utente ottiene un abbonamento piscine, conforme alle sue esigenze specifiche manifestate all'addetto cassa, che prevede una durata temporale. La proroga della durata degli abbonamenti può essere concessa solo in casi di documentati impedimenti di salute del titolare della tessera.

La domanda di proroga va rivolta all'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione, tempestivamente al termine della malattia presentando idoneo certificato medico.

... noleggiare le attrezzature sportive di relax in piscina?

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

- Centro sportivo piscina "Guatelli" (Fidenza).

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

... organizzare un evento in una struttura gestita da SO.G.I.S. s.r.l.?

Contattare l'Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione di SO.G.I.S. s.r.l. per:

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

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

Rivolgersi sul momento all'Assistente bagnante in servizio presso l'impianto per richiedere di eseguire con immediatezza la rilevazione.

Ai contatti o segnalazioni successivi alla conclusione dell'utilizzo non sarà dato seguito.

... per prendere visione dei corsi di acquafitness, nuoto e nuoto sincronizzato?

È possibile visionare i corsi FITNESS e di NUOTO presso gli impianti natatori.

Nella piscina coperta presso la tribuna spettatori al 1° piano;

Nella piscina estiva "Guatelli" presso la zona bar dell'impianto.

ALLEGATI

A. Servizi principali ed accessori erogati da SO.G.I.S. s.r.l. sugli impianti ludico sportivi.

B. Schede impianto degli impianti ludico-sportivi certificati secondo la norma QIS HEPA 10001/10002 dal 2009 al 2019.

CONTATTI E INFORMAZIONI:

Ufficio Rapporti con l'Utenza e Programmazione:

Tel. 0524-526817

E-mail: uru@sogisgroup.it

Contatti per prenotazioni:

prenotazioni@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Fidenza)

prenotazioni.salso@sogisgroup.it (per impianti sportivi di Salsomaggiore Terme)

Riferimenti per la Carta della Qualità dei Servizi SO.G.I.S. s.r.l.:

Area Amministrativa:

Tel. 0524-526817

E-mail: info@sogisgroup.it

