



Società Multiservizi Rovereto s.r.l.

CARTA DEI SERVIZI S.M.R.

**Gestione strutture sportive, sale culturali,
portinerie e calendario d'uso delle sale
circostrizionali**

Rev.00 giugno 2024

INDICE

1. INTRODUZIONE

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI

- a. Uguaglianza e imparzialità
- b. Continuità e garanzia del servizio
- c. Efficacia ed efficienza
- d. Partecipazione
- e. Cortesia e disponibilità
- f. Chiarezza, trasparenza e identificabilità
- g. Informazione
- h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente
- i. Semplificazione

3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L.

- a. Storia in breve
- b. Mission e obiettivi
- c. Servizi gestiti
 - 1) *Farmacie comunali*
 - 2) *Sosta e mobilità*
 - 3) *Impianti sportivi*
 - 4) *Servizi teatrali e logistica eventi*
 - 5) *Servizi cimiteriali*
 - 6) *Videosorveglianza*
 - 7) *Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)*

4. IL SERVIZIO “GESTIONE STRUTTURE SPORTIVE, SALE CULTURALI E CALENDARIO D’USO DELLE SALE CIRCOSCRIZIONALI ”

- a. Descrizione del servizio
- b. Descrizione delle strutture
- c. Gestione del rapporto contrattuale
 - 1) *Pagamento/Fatturazione*
 - 2) *Rettifica di fatturazione/Rimborso*
 - 3) *Morosità*

5. DOVERE DEGLI UTENTI

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

- a. Qualità nel rapporto utenza (tabella)
- b. Qualità nella gestione delle strutture (tabella)
- c. Qualità nella gestione del servizio (tabella)
- d. Aggiornamento carta dei Servizi
- e. Indagini “soddisfazione utente”

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

- a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)
- b. Numero unico reperibilità

8. RECLAMI / PROPOSTE

9. TRATTAMENTO DEI DATI

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

- a. in materia di qualità dei servizi
- b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy
- c. in materia di società partecipate

11. ALLEGATI

- A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “nome servizio”
- B. Modulo reclamo / proposta

1. Introduzione

La presente **Carta dei servizi** costituisce una dichiarazione degli impegni che **Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (S.M.R.)** assume nei confronti dei propri utenti volta a promuovere l'accoglienza e la trasparenza, a garantire standard qualitativi di fruizione del servizio e a favorire il dialogo e la relazione con gli utenti.

La Carta dei servizi, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994, è uno strumento volto a qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti all'utenza. Essa costituisce pertanto:

strumento di conoscenza, in quanto fornisce informazioni sul servizio offerto e gestito, sull'organizzazione dell'Azienda e sulle modalità con cui l'utenza può relazionarsi con quest'ultima; essa garantisce inoltre un sistema di monitoraggio della qualità del servizio offerto;

strumento di partecipazione, in quanto permette l'effettuazione di monitoraggi della qualità del servizio così come percepito dagli utenti e descrive le modalità di accesso al servizio da parte degli utenti;

strumento di tutela, in quanto stabilisce la procedura per l'inoltro dei reclami e garantisce risposta a chi abbia formulato richieste, suggerimenti, reclami.

2. I principi fondamentali

a. Uguaglianza e imparzialità

S.M.R. garantisce a tutte le persone l'accessibilità ai servizi da essa gestiti, nel pieno rispetto del principio di uguaglianza, secondo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, senza discriminazione alcuna, garantendo parità di trattamento a parità di condizioni del servizio prestato, nell'ambito di tutto il territorio di competenza.

b. Continuità e garanzia del servizio

S.M.R. si impegna ad assicurare e garantire l'erogazione del servizio in modo continuativo e regolare; qualora ciò non fosse possibile per cause indipendenti dalla volontà aziendale o qualora dovessero verificarsi disservizi, per guasti o manutenzioni necessarie al corretto funzionamento delle attrezzature o degli impianti utilizzati, essa si impegna comunque ad informare tempestivamente l'utenza e a limitare al massimo gli eventuali disagi arrecati.

c. Efficacia ed efficienza

S.M.R. si impegna ad erogare un servizio adeguato e il più possibile rispondente alle esigenze dell'utente; essa persegue, quale obiettivo della propria strategia aziendale, il miglioramento continuo di efficacia, efficienza, sicurezza e continuità dei servizi erogati, adottando le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo.

d. Partecipazione

Gli utenti vengono messi in condizione di esprimere la propria opinione sulla qualità dei servizi offerti e presentare proposte, segnalazioni, reclami e suggerimenti che potranno aiutare a migliorare in modo continuo i servizi gestiti da S.M.R.

L'Utente, singolarmente o attraverso Associazioni dei Consumatori espressamente delegate, o direttamente le Associazioni dei Consumatori per questioni di carattere collettivo, hanno diritto di richiedere chiarimenti e di accedere alle informazioni aziendali di interesse, secondo le modalità disciplinate dalla normativa in materia in merito a prestazioni di servizi istituzionali.

S.M.R. si impegna a fornire risposte tempestive e facilmente comprensibili, ed a prevedere apposite modalità o procedure di gestione del reclamo, utilizzabili dagli utenti e dalle Associazioni dei Consumatori qualora si verificano violazioni dei principi sanciti nella presente Carta dei servizi.

e. Cortesia e disponibilità

S.M.R. si impegna a garantire all'utente un rapporto basato sulla cortesia e sul rispetto. A tal fine tutti i dipendenti sono tenuti ad agevolare l'utente nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi; sono altresì tenuti ad indicare le proprie generalità, sia nel rapporto personale, che nelle comunicazioni telefoniche e a munirsi di tesserino di riconoscimento.

f. Chiarezza, identificabilità e trasparenza

S.M.R. garantisce nei confronti dell'utente l'utilizzo di un linguaggio, scritto e verbale, improntato alla chiarezza, alla semplicità e all'efficacia della comunicazione.

L'utente ha diritto di accesso alle informazioni che lo riguardano e ha il diritto di conoscere le attività svolte dai singoli settori e le procedure collegate alle richieste espresse, i relativi tempi di esecuzione e i nomi dei responsabili dei servizi.

Il personale di S.M.R. è sempre riconoscibile e munito di tessera di riconoscimento se fuori sede.

S.M.R. assolve agli obblighi dell'amministrazione trasparente ai sensi della normativa vigente e tutela la privacy dei propri clienti nel rispetto del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), delle disposizioni compatibili del "Codice in materia di protezione dei dati personali" (D.lgs 196/2003 e ss.mm) e del D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

g. Informazione

S.M.R. assicura una chiara ed esaustiva informazione agli utenti circa le modalità di prestazione dei servizi; in particolare rende note, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari, leggibili e accessibili al pubblico, le condizioni economiche e tecniche relative all'erogazione dei servizi; predispone inoltre idonei strumenti di informazione tramite l'attivazione di linee di comunicazione telefoniche e indirizzi e-mail dedicati; mantiene rapporti con gli organi di informazione, effettua campagne di informazione, digitali e materiali, e predispone pubblicazioni divulgative illustranti i dati aziendali più significativi.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

h. Sicurezza e rispetto per l'ambiente

S.M.R., nello svolgimento dei servizi gestiti, garantisce in ogni attività la tutela della sicurezza degli utenti e la salvaguardia dell'ambiente.

i. Semplificazione

S.M.R., in linea con la Direttiva Europea Servizi 2006/123/CE e tenendo conto degli impegni documentali richiesti dal socio affidatario del servizio, opera con impegno sul fronte della semplificazione amministrativa al fine di snellire le procedure burocratiche a carico dei clienti.



3. PRESENTAZIONE DI SOCIETÀ MULTISERVIZI ROVERETO S.R.L. (S.M.R.)

a. Storia in breve

La Società trova origine come azienda speciale Azienda Multiservizi Rovereto (A.M.R.), costituita nel maggio 1999 a seguito della delibera del Consiglio Comunale di Rovereto n. 99 del 4 dicembre 1998; essa è da subito subentrata alla preesistente Azienda Farmaceutica Municipalizzata (AFM), operante fin dal 1966, nella gestione delle farmacie comunali e, a partire dal 2003 e fino al 2015, ha sviluppato ulteriori servizi affidatigli dal socio unico (Sosta, Impianti Sportivi, Servizi Cimiteriali, Teatri).

Nel 2019, a seguito delle delibere n. 25 e n. 38 del Consiglio Comunale di Rovereto, la Società è stata trasformata in società di capitali (ai sensi dell'art. 115 T.U.E.L.) prendendo il nome di **Società Multiservizi Rovereto s.r.l. (S.M.R.)**.

b. Mission e obiettivi

S.M.R. è una società "in-house providing", a partecipazione interamente pubblica, soggetta all'attività di direzione e coordinamento da parte dei soci amministrazioni pubbliche (socio unico Comune di Rovereto alla data di pubblicazione della presente). I soci esercitano il "controllo analogo" sulla Società, impartiscono criteri e indirizzi per la gestione dei servizi e determinano le tariffe di propria competenza.

La Società gestisce servizi affidatigli avendo per oggetto le attività strettamente necessarie al perseguimento delle finalità istituzionali dei propri soci.

La Società, con sede a Rovereto in via Pasqui nr. 10 è diretta dal Consiglio d'Amministrazione, composto da tre membri compreso il Presidente (eletto dall'assemblea), che ha il compito di attuare in piena autonomia le linee programmatiche indicate dall'Assemblea dei soci, ponendo al centro del suo operato i criteri di efficienza ed efficacia nella gestione dei servizi e l'impegno costante per il soddisfacimento dell'utente.

Gli Organismi di controllo sono il Collegio Sindacale, L'Organo di Revisione, l'Organismo di Vigilanza.

Tutte le informazioni riguardanti la società ed i servizi gestiti sono reperibili su sito web www.smr.tn.it.

c. Servizi gestiti da S.M.R.

1) Farmacie comunali

La Società gestisce le quattro farmacie comunali del Comune di Rovereto (via Paoli 19, via Benacense 43, viale Trento 33/a, via del Garda 103) e la farmacia comunale del Comune di Isera (via Cavalieri). Tutte le informazioni sono presenti sul sito web www.farmaciecomunalirovereto.it

2) Sosta e mobilità

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio della sosta a pagamento, sia in superficie (totali 2.200 stalli circa) che in struttura (totali nr. 9 impianti, 2.220 posti circa), comprensivo delle attività di rilascio abbonamenti, manutenzione e pulizia, accertamento violazioni, informazione e promozione.

3) Impianti sportivi, sale culturali e portinerie

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di

piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce il servizio di prenotazione e custodia delle sale comunali e circoscrizionali (totali nr. 19 sale) e i servizi di portineria e reception presso alcune strutture comunali (totali nr. 3 luoghi).

4) Servizi teatrali e logistica eventi

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto i servizi teatrali (service tecnico e di sala) e di custodia dei teatri comunali, in particolare il Teatro Zandonai e Teatro alla Cartiera, incluso le attività amministrative di assistenza alla programmazione degli eventi, la promozione e il supporto alla comunicazione del Comune. Nell'ambito dello stesso contratto di servizio la Società gestisce le attività di supporto logistico e l'organizzazione di eventi.

5) Servizi cimiteriali

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto la custodia delle strutture cimiteriali (totali nr. 6 cimiteri) di Rovereto mantenendone lo stato di decoro ed effettuandone la manutenzione ordinaria; essa gestisce inoltre tutti i servizi cimiteriali, sia per quanto riguarda le attività amministrative (pratiche funerali, concessioni, rapporto con imprese di pompe funebri, ecc.) che tutte le operazioni cimiteriali (inumazione, esumazioni, tumulazione, estumulazione). La Società gestisce servizi cimiteriali anche per altri enti locali (Comune di Brentonico).

6) Videosorveglianza

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di prenotazione, rilascio concessioni d'uso e assistenza alle associazioni sportive e i servizi di vigilanza, custodia, pulizia ed esecuzione di piccola manutenzione ordinaria delle strutture sportive (totali nr. 13 impianti) di proprietà comunale o provinciali concesse in uso al comune in orario extrascolastico.

7) Progetto FSO (fondo sociale occupazionale)

La Società gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di manutenzione e implementazione del sistema di videosorveglianza e videoregistrazione, sia per quanto riguarda gli impianti e i sistemi di sicurezza urbana che quelli riguardanti il patrimonio comunale.

4. SERVIZIO GESTIONE STRUTTURE SPORTIVE, SALE CULTURALI E CALENDARIO D'USO DELLE SALE CIRCOSCRIZIONALI

a. Descrizione del servizio

Con il contratto stipulato in data 7 febbraio 2023 tra il Comune di Rovereto ed S.M.R. , quest'ultima ha preso in carico la gestione delle strutture sportive, delle sale conferenze e del calendario d'uso delle sale circoscrizionali.

L'assegnazione della fruizione delle strutture segue i seguenti principi:

- trasparenza sulle modalità di accesso e di utilizzo, uguaglianza di opportunità di prenotazione da parte di tutti gli utenti (residenti o non residenti, singoli o associati);
- garanzia di livelli tariffari tali da non discriminare alcuna fascia di popolazione;
- costante monitoraggio degli standard di sicurezza, igiene.

S.M.R. si riserva la facoltà di risolvere ed annullare le concessioni emesse, in qualsiasi momento, in caso di forza maggiore (per esempio inagibilità della struttura, sciopero, normative Covid...) e di necessità legate alle richieste della pubblica amministrazione (per esempio utilizzo della struttura per allestimenti di seggio elettorale o altra attività patrocinata dal Comune di Rovereto).

Agli operatori e collaboratori in servizio viene richiesta responsabilità (puntualità, serietà), competenza (conoscenza della struttura, attrezzature e regolamenti), disponibilità e impegno al fine di garantire un clima sereno ed un efficace compimento delle attività di assistenza e controllo.

Le attività previste nel contratto di servizio sono le seguenti:

1. Gestione strutture sportive

S.M.R. supporta l'Amministrazione Comunale nella promozione delle buone pratiche sportive attraverso l'impiego delle palestre e delle modalità di loro concessione. La Società si occupa di erogare i servizi di custodia, assistenza, pulizia, manutenzione ordinaria, nonché di gestire il calendario di utilizzo delle strutture ed il rilascio delle concessioni d'uso ai richiedenti, della fatturazione e della riscossione delle tariffe. La predisposizione e la gestione dei calendari delle palestre viene supervisionata dall'ufficio comunale competente. S.M.R. gestisce il rapporto con i propri utenti fornendo le informazioni tecnico-organizzative e assistendoli ai fini della buona riuscita delle iniziative e del mantenimento del decoro e della sicurezza dei luoghi e delle persone.

Le richieste di utilizzo delle palestre per la stagione sportiva (periodo settembre-giugno) devono essere avanzate tramite il modello formale dedicato, scaricabile dal sito web www.smr.tn.it, e consegnate agli uffici amministrativi di S.M.R. o inviate via e-mail all'indirizzo del servizio.

Le attività di utilizzo estemporaneo (attività extra piano) vanno inoltrate, con analoghe modalità, almeno nr. 10 (dieci) giorni prima della data di utilizzo.

Le disdette e/o variazioni rispetto alle richieste originali, devono essere segnalate, con le modalità di cui sopra, entro le ore 13:00 del venerdì della settimana precedente a quella interessata dall'evento.

Per le domande di utilizzo che richiedono preventiva valutazione degli uffici comunali competenti (ad esempio le concessioni stagionali), l'intervallo di tempo fra l'approvazione da parte di quest'ultimi e il rilascio della concessione da parte di S.M.R. sarà di 10 (dieci) giorni lavorativi. Per le altre richieste (extra piano), la pratica verrà evasa entro 5 (cinque) giorni lavorativi qualora completa di tutta la documentazione necessaria.

Le strutture sportive affidate in gestione a S.M.R. dal Comune di Rovereto sono le seguenti:

- Palazzetto dello Sport e Palestra Pesi – Via Piomarta
- Palestra Fucine – Via L. da Vinci
- Palestra "Don Milani" e Palestrina Lotta – Via Balista
- Palestra di Marco – Via 2 Novembre
- Palestra Halbherr – C.so Verona
- Palestra Degasperri – V.le Vittoria
- Palestra D. Alighieri – Via Benacense
- Palestra "Orsi" – Via Tommaseo

Palestra Elementari F. Filzi – Via Unione
Palestra R. Elena – Via Follone
Palestra CFP Veronesi – Via Sighele
Palestra Noriglio – Via Romani
Palestra ITGC Fontana – Via del Teatro

2. Gestione sale culturali

S.M.R. supporta l'amministrazione Comunale nella promozione delle sale culturali e delle modalità di loro concessione. La Società si occupa di erogare i servizi di custodia, assistenza, pulizia, manutenzione ordinaria, nonché di gestire il calendario di utilizzo delle strutture ed il rilascio delle concessioni d'uso ai richiedenti, della fatturazione e della riscossione delle tariffe. La predisposizione e la gestione dei calendari delle sale viene supervisionata dall'ufficio comunale competente. S.M.R. gestisce il rapporto con i propri utenti fornendo le informazioni tecnico-organizzative e assistendoli ai fini della buona riuscita delle iniziative e del mantenimento del decoro e della sicurezza dei luoghi e delle persone.

Le richieste di utilizzo delle strutture devono essere avanzate tramite il modello formale dedicato, scaricabile dal sito web www.smr.tn.it, e consegnate almeno nr. 10 (dieci) giorni prima della data di utilizzo agli uffici amministrativi di S.M.R. o inviate via e-mail all'indirizzo del servizio.

S.M.R. provvederà a rilasciare concessione entro nr. 5 (cinque) giorni lavorativi dalla ricezione della richiesta formale correttamente predisposta.

Le sale culturali affidate in gestione a S.M.R. dal Comune di Rovereto sono le seguenti:

Sala Filarmonica – C.so Rosmini
Auditorium del Brione – Via S. Pellico
Auditorium Marco – Via 2 Novembre
Auditorium di Noriglio – Via Romani
Sala Urban Center C.so Rosmini (*gestione del calendario e pulizia dipendono interamente dall'Amministrazione Comunale)
Sala Kennedy – C.so Rosmini

3. Gestione sale circoscrizionali

S.M.R. supporta l'amministrazione Comunale nella promozione delle sale circoscrizionali e delle modalità di loro concessione. La Società si occupa di raccogliere e calendarizzare le richieste d'uso attraverso un sistema di prenotazione on line sul sito web www.smr.tn.it, a cui segue il rilascio delle concessioni, la fatturazione e la riscossione delle tariffe.

La predisposizione e la gestione dei calendari delle sale viene supervisionata dall'ufficio comunale competente. S.M.R. gestisce il rapporto con i propri utenti fornendo le informazioni tecnico-organizzative e assistendoli ai fini della buona riuscita delle iniziative e del mantenimento del decoro e della sicurezza dei luoghi e delle persone. È previsto un servizio di consegna e restituzione chiavi in collaborazione con l'Ufficio Relazioni Pubbliche del Comune di Rovereto (P.zza Podestà, 11) negli orari di apertura.

Le prenotazioni devono pervenire agli uffici di S.M.R. tramite il programma on line almeno nr. 8 (otto) giorni prima della data di utilizzo; segue il rilascio della concessione entro i 5 (cinque) giorni successivi, fatti salvi in caso di rilascio autorizzazione da parte dell'amministrazione comunale per l'utilizzo gratuito per i quali quest'ultimo termine decorre dal ricevimento dell'autorizzazione stessa.

Per le prenotazioni che superano i nr. 11 (undici) utilizzi consecutivi la domanda deve pervenire a S.M.R. con congruo anticipo (entro due mesi prima) della data di inizio attività, per consentire alla circoscrizione comunale di competenza di valutare la pratica e predisporre i relativi atti. Per questa tipologia di domande S.M.R. provvederà al rilascio della concessione entro 15 giorni dal ricevimento dell'autorizzazione da parte del Comune di Rovereto.

Le sale circoscrizionali affidate in gestione a S.M.R. dal Comune di Rovereto sono le seguenti:

- Sala Circ 1° - Sala Livio Tomasi Salvetti presso Casa Adami – Rovereto Centro
- Sala Circ 2° - Centro Civico Brione – Rovereto Nord
- Sala Circ 2° - Centro Civico Mozart – Rovereto Nord
- Sala Circ 3° - Centro Civico Fucine – Sacco S. Giorgio
- Sala Circ 3° - Chiesetta di San Nicolò – Sacco S. Giorgio
- Sala Circ 4° - Centro Civico Lizzanella – Rovereto Sud
- Sala Circ 4° - Centro Civico Lombardi – Rovereto Sud
- Sala Circ 5° - Centro Civico Lizzana – Seminterrato
- Sala Circ 5° - Centro Civico Lizzana – II° lato Est
- Sala Circ 5° - Centro Civico Lizzana – II° lato Ovest
- Sala Circ 6° - Centro Civico Marco – II° lato Est
- Sala Circ 6° - Centro Civico Marco – II° lato Ovest
- Sala Circ 7° - Casa Comunale Noriglio – Noriglio

b. Descrizione delle strutture principali

1. PALAZZETTO DELLO SPORT "A. Marchetti" – Via Piomarta, 1.

Struttura polivalente attrezzata per incontri di basket, pallamano, ca5, pallavolo e per manifestazioni sportive ed eventi culturali. Possono richiedere l'uso del palazzetto associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile sono in fascia extrascolastica durante i giorni di apertura del Liceo Rosmini di Rovereto, salvo autorizzazione del dirigente scolastico.

Dimensioni campo: 46.65 x 23.30 m (pavimento in legno).

Capienza pubblico per manifestazioni sportive: 1336 totale di cui 1254 sulle gradinate.

Quattro + due spogliatoi dotati di docce.

Palestra pesi interna, dim. 12 x 6 m / altezza 3 m (ad utilizzo esclusivo dalle associazioni sportive per supporto all'attività agonistica).

Manutenzione ordinaria e sfalcio erba aree esterne a cura di S.M.R.

2. PALESTRA FUCINE – Via Leonardo da Vinci, 17

Struttura attrezzata per incontri di basket, pallamano, ca5, pallavolo e per manifestazioni sportive.

Dimensioni campo: 40 x 22 m / altezza 7,80 m (pavimento in legno).

Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 300 di cui 280 sulle gradinate.

Quattro + due spogliatoi dotati di docce.

Manutenzione ordinaria e sfalcio erba aree esterne a cura di S.M.R.

3. PALESTRA IPC DON MILANI – Via Balista, 6

Struttura attrezzata per incontri di basket, pallamano, ca5, pallavolo e per manifestazioni sportive. Possono richiedere l'uso della palestra, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.

Dimensioni campo: 46.65 x 23.30 m / altezza 7,80 m (pavimento in legno).

Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 100.

Quattro + due spogliatoi dotati di docce + uno spogliatoio senza docce.

Il campo centrale può essere diviso in due con un telo divisorio e su entrambi i lati possono essere montate reti di pallavolo.

Palestra interna, dim. 22 x 11 m (attrezzata con materassina lotta), utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.

4. PALESTRA DI MARCO - Via 2 Novembre

Struttura attrezzata per incontri di basket, pallamano, ca5, pallavolo, badminton e per manifestazioni sportive. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.

Dimensioni campo: 57 33 x 22 m / altezza 7,5 m (pavimento in legno).

Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 136.

Tre spogliatoi dotati di docce.

Manutenzione ordinaria e sfalcio erba aree esterne a cura di S.M.R.

5. PALESTRA HALBHERR – C.so Verona, 129

Una struttura attrezzata per incontri di basket, pallamano, ca5, pallavolo e per manifestazioni sportive. Possono richiedere l'uso della palestra, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.

Dimensioni campo: 32 x18 m / altezza 7,20 m (pavimento non in legno).

Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 100.

Tre spogliatoi dotati di docce.

Manutenzione ordinaria e sfalcio erba aree esterne a cura di S.M.R.

6. PALESTRA DEGASPERI – V.le Vittoria, 43

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo, ca5. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica. Pubblico non ammesso.

Dimensioni campo: 28,75 x 17,42 m – altezza 7,44 m (pavimento non in legno).

Due spogliatoi dotati di docce.

7. PALESTRA D. ALIGHIERI – Via Benacense, 32

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica. Pubblico non ammesso.

Dimensioni campo: 22 x 14.20 m – altezza 6.91 m (pavimento non in legno).

Due spogliatoi dotati di docce.

8. PALESTRA "ORSI" – Via Tommaseo, 8 (accesso da via Savioli)

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Pubblico non ammesso.

Dimensioni campo: 25.5 x 12.5 m – 7 m (pavimento non in legno).

Due spogliatoi.

9. PALESTRA EL. F. FILZI – Via Unione, 23

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica. Pubblico non ammesso.
Dimensioni campo: 30 X 18.84 m / altezza 8.25 m (pavimento non in legno).
Due spogliatoi dotati di docce.

10. PALESTRA R. ELENA – Via Follone

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica. Pubblico non ammesso.
Superficie campo: 201 mq di superficie (pavimento in legno).
Due spogliatoi dotati di docce.

11. PALESTRA CFP VERONESI – Via Sighele

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo, ca5, pallamano. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.
Dimensioni campo: 32,10 x 19,10 m / altezza 7,6 (pavimento non in legno).
Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 100.
Due spogliatoi dotati di docce.

12. PALESTRA NORIGLIO – Via Romani, 42/1

Una struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo, ca5, pallamano. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica.
Dimensioni campo: 26.00 x 17.00 m / altezza 7,05 (pavimento non in legno).
Capienza pubblico per manifestazioni sportive: totale 100.
Tre spogliatoi dotati di docce.

13. PALESTRA ITG FONTANA – Via del Teatro, 4

Struttura attrezzata per allenamenti di basket, pallavolo, ca5, pallamano. Possono richiedere l'uso della palestra associazioni, enti e privati cittadini. Utilizzabile solo in fascia oraria extrascolastica dalle 17:00 alle 22:00 e nei giorni di attività didattica. Pubblico non ammesso.
Dimensioni campo: due palestre 28 x 14 m (pavimento non in legno).
Due spogliatoi dotati di docce.

14. SALA UDITORIUM FILARMONICA

Struttura situata all'interno di una struttura scolastica per cui è utilizzabile solo in fascia extrascolastica dal lunedì al sabato e per tutto il giorno la domenica e i festivi.
La struttura può accogliere fino a 256 persone di cui 192 in platea e 64 in galleria. Sul palco possono salire fino a un massimo di 40 persone. Le sedie per il pubblico non sono removibili.
Il palco misura in larghezza 10.80 e in profondità 6.50 mt. L'altezza della platea dal palco è di 96 cm e dal palco al soffitto è di 6.90 mt. La platea è larga 10.80 mt ed è profonda 13.50 mt.
La sala è dotata di connessione internet, video proiettore e schermo motorizzato in fondo al palco, 4 microfoni a filo, 2 radiomicrofoni e 2 microfoni ad archetto. È possibile concordare con S.M.R. un sopralluogo per verificare luci ed attrezzature tecniche.
Il camerino degli artisti può ospitare al massimo quattro persone.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della struttura.
Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

15. SALA AUDITORIUM DEL BRIONE

La struttura può essere prenotata durante tutto l'arco della giornata. La sala può accogliere un massimo di 140 persone ma sono presenti non più di 90 sedie tutte removibili.

Il palco in legno misura 4 mt di profondità e 6,30 mt di lunghezza. È dotato di una rampa di 1.60 a lato; 47 cm e la sua altezza da terra è 3.40 mt (l'altezza dal palco al soffitto).

La sala è dotata di due microfoni e un video proiettore con schermo motorizzato in fono al palco.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della struttura.

Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

16. SALA AUDITORIUM DI MARCO

Struttura situata all'interno di una struttura scolastica per cui è utilizzabile solo in fascia extrascolastica dal lunedì al sabato e per tutto il giorno la domenica e i festivi.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della struttura

Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

17. SALA AUDITORIUM DI NORIGLIO

Struttura situata all'interno di una struttura scolastica per cui è utilizzabile solo in fascia extrascolastica dal lunedì al sabato e per tutto il giorno la domenica e i festivi.

La sala può ospitare fino a 110 persone ma vi sono presenti non più di 70 sedie tutte removibili.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della struttura.

Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

18. SALA KENNEDY (SALA EX CHESANI)

La struttura può essere prenotata durante tutto l'arco della giornata. La sala può accogliere un massimo di 140 persone ma sono presenti non più di 90 sedie tutte removibili.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della struttura.

Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

19. SALA URBAN CENTER

S.M.R. non gestisce il calendario di questa sala ma collabora con l'amministrazione comunale mettendo a disposizione il personale di custodia. Questa struttura viene impiegata solo per eventi istituzionali o patrocinati dal Comune di Rovereto.

20. SALE CIRCOSCRIZIONALI

Sono sale riunioni il cui utilizzo avviene in autonomia con il ritiro delle chiavi presso l'URP del Comune di Rovereto (in orari di servizio).

Nella struttura non ci sono dotazioni tecnologiche e non è presente la connessione internet.

Non è possibile fare somministrazione di cibo e bevande all'interno della sala.

Non è possibile organizzare feste o cerimonie private.

Elenco:

LIVIO TOMASI SALVETTI – P.zza S. Marco, 7 – dim. 58 mq a piano terra con una capienza di 30 persone.

SALA CENTRO CIVICO BRIONE – Via S. Pellico, 16 – dim. 38 mq al secondo piano con una capienza di 20 persone.

SALA CENTRO CIVICO MOZART – Via Mozart, 5 – dim. 49 mq al piano seminterrato con una capienza di 50 persone.

SALA CENTRO CIVICO FUCINE – Via Leonardo da Vinci, 5 – dim. 139 mq al primo piano con una capienza di 50 persone.

CHIESETTA DI S. NICOLO' – P.zza Filzi/Via Libertà - spazio espositivo a piano terrapresso il complesso Torre Civica/Chiesetta di San Nicolò a Borgo Sacco.

CENTRO CIVICO LIZZANELLA – Via XXIV Maggio, 4 (accesso praticabile da disabili) – dim. 82 mq al secondo piano con una capienza di 50 persone.

CENTRO CIVICO LOMBARDI – Via Benacense, 33 – dim. 105 mq al piano rialzato con una capienza di 50 persone.

CENTRO CIVICO LIZZANA SEMINTERRATO – Via Panizza, 17 – dim. 118 mq al piano seminterrato con una capienza di 50 persone.

CENTRO CIVICO LIZZANA EST – Via Panizza, 17 – dim. 32 mq al secondo piano lato est con una capienza di 10 persone.

CENTRO CIVICO LIZZANA OVEST – Via Panizza, 17 – dim. 27 mq al secondo piano lato ovest con una capienza di 10 persone.

CENTRO CIVICO MARCO EST – Via S. Romedio, 4 – dim. 40 mq al secondo piano con una capienza di 35 persone.

CENTRO CIVICO MARCO OVEST – Via S. Romedio, 4 – dim. 43 mq al secondo piano con una capienza di 35 persone.

CASA FAIT – Via Chiesa S. Martino a Noriglio – dim. 66 mq piano terra con una capienza di 40 persone.

c. Gestione del rapporto contrattuale

1) Pagamento/Fatturazione

Il corrispettivo per l'utilizzo delle strutture è fissato in applicazione delle tariffe stabilite dall'Amministrazione Comunale, fatto salvo eventuali variazioni delle tariffe medesime, deliberate dall'Amministrazione stessa che dovessero intervenire nel corso della durata della concessione.

Impianti sportivi/palestre

Di norma la fatturazione avviene alle seguenti scadenze:

- per attività continuativa nella stagione agonistica: a) al 31/12 per il periodo Sett.-Dic.; b) al 30/05 per il periodo Gen.-Mag.; c) in ogni caso al termine dell'utilizzo degli impianti; il pagamento dell'utilizzo degli impianti sportivi e palestre deve avvenire alle scadenze indicate nelle fatture emesse dal gestore, indicando nella causale gli estremi della fattura *"Saldo fattura n. ... dd."*.
- per utilizzi singoli: a fine mese dall'emissione della concessione, in quanto il pagamento deve avvenire prima dell'uso della struttura con indicazione nella casuale degli estremi della concessione *"Saldo concessione n. del"*.

Il mancato pagamento di quanto dovuto comporta la sospensione della concessione (in caso di utilizzo continuativo per la stagione agonistica) o l'impossibilità a rilasciare ulteriori concessioni, salvo che la sospensione del pagamento non sia stata formalmente autorizzata da SMR (es. per revisione del corrispettivo dovuto o per attesa di autorizzazione all'utilizzo gratuito degli impianti da parte dell'Amministrazione Comunale o per altro motivo).

Sale conferenze/auditorium

Il pagamento dell'utilizzo delle sale conferenze e auditorium deve avvenire prima dell'uso della struttura, indicando nella casuale gli estremi della concessione "Saldo concessione n. del"; successivamente, a fine mese, viene emessa regolare fattura.

Il mancato pagamento di quanto dovuto comporta la revoca/sospensione della concessione.

2) Rettifica di fatturazione/Rimborso

Rettifiche di fatturazione

Qualora nel processo di pagamento del servizio si evidenzino, anche su segnalazione dell'utente, errori in eccesso o in difetto, l'individuazione e correzione degli stessi avviene d'ufficio. Per i casi in cui l'errore sia segnalato dall'utente, S.M.R. si impegna ad effettuare la rettifica entro 10 giorni lavorativi dalla data di accertamento dell'errore. Entro lo stesso termine sono accreditati gli eventuali importi a favore del Cliente.

Qualora, al fine di accertare l'errore, siano necessari particolari accertamenti di carattere tecnico e/o amministrativo da parte di S.M.R., ai termini precedentemente indicati va aggiunto il tempo necessario all'esecuzione dei precedenti approfondimenti, con un massimo di 20 giorni lavorativi.

Rimborso

In caso di servizi non fruiti e già pagati (es. mancato utilizzo degli impianti, per variazioni/disdette comunicate nei tempi previsti dalle condizioni generali di contratto - entro le ore 12.00 del venerdì o giovedì mattina se il venerdì è festivo della settimana antecedente quella interessata dalla modifica) SMR effettuerà il rimborso entro il 15 del mese successivo e se già fatturato, emetterà nota di accredito a storno parziale o totale nel mese in corso.

3) Morosità

Per i servizi prestati, in caso di morosità è previsto l'invio di un sollecito bonario di pagamento.

In caso di esito negativo S.M.R. invia la "messa in mora" a mezzo posta elettronica certificata ovvero raccomandata postale, indicando un termine ultimo per la regolarizzazione della posizione debitoria.

Qualora la procedura di recupero stragiudiziale del credito risulti infruttuosa, SMR procede con il recupero giudiziale del credito.

5. DOVERE DEGLI UTENTI

Tutti gli utenti delle strutture in gestione di S.M.R. sono tenuti a rispettare i divieti e le limitazioni segnalate all'esterno e/o all'interno della struttura e ad osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento, sia nei confronti degli altri utenti che del personale di S.M.R.

Ogni comportamento in contrasto con tali regole, con i divieti indicati nei vari ambienti ove si svolge il servizio e con le indicazioni fornite dal personale preposto di S.M.R. può essere motivo di allontanamento dalla struttura e/o interruzione del diritto al servizio stesso.

6. STANDARD DI QUALITÀ E GARANZIE

Per garantire una buona erogazione delle prestazioni del servizio S.M.R. ha individuato un sistema di **fattori di qualità**, essi rappresentano una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

Per ciascuno dei fattori di qualità indicati sono previsti standard di qualità garantiti che S.M.R. si impegna a rispettare.

I fattori di qualità si caratterizzano nei seguenti tre ambiti principali:

Qualità nel rapporto con l'utenza (contatto, informazione, prenotazione, processi amministrativi, ecc.);

Qualità nella gestione delle strutture e infrastrutture (coerenza con esigenze dell'utente, funzionalità, ecc.);

Qualità nella gestione del servizio da parte del personale operativo della Società (presenza, assistenza, competenza, ecc.).

Gli standard di qualità che S.M.R. si impegna a rispettare sono riportati nel documento ALLEGATO A "Tabella riassuntiva degli standard di qualità del servizio Gestione strutture sportive, sale culturali, portinerie e calendario d'uso delle sale circoscrizionali".

a. Aggiornamento carta dei Servizi

La presente Carta dei Servizi è sottoposta a controllo periodico da parte di S.M.R. ed è aggiornata in occasione di variazioni agli standard di qualità, alle procedure interne, agli impegni affidati dall'ente affidante o di qualsiasi modifica impattante sul servizio erogato, nell'ambito di un contesto normativo dinamico.

L'aggiornamento comporta la pubblicazione della nuova versione della Carta dei Servizi e, di conseguenza, l'informazione agli utenti attraverso i canali di comunicazione disponibili (sito web, social, ecc.).

b. Indagini "soddisfazione utente"

S.M.R. valuta il proprio operato monitorando e misurando periodicamente l'efficacia e l'efficienza dei processi interni.

S.M.R. ascolta i propri utenti e studia soluzioni per soddisfarne i bisogni e anticiparne le esigenze, per tale scopo effettua indagini periodiche del grado di soddisfazione dell'utente del servizio mediante richiesta di compilazione e raccolta di questionari che consentono di rilevare sia il giudizio su singoli aspetti del servizio sia possibili suggerimenti.

7. CONTATTI E INFORMAZIONI UTILI

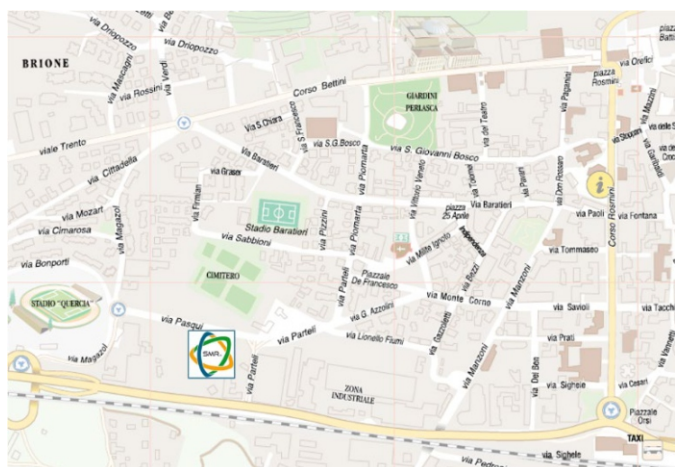
a. Recapiti e Orari (uffici, sportelli, referenti)

S.M.R. garantisce che tutte le proprie sedi (uffici, sportelli, strutture) siano accessibili alle persone diversamente abili.

I servizi amministrativi, presso gli uffici di sede o gli sportelli delocalizzati, possono prevedere attività su appuntamento (vedasi info sito web www.smr.tn.it).

1) Uffici di sede

Via Pasqui, 10 (2° piano) – 38068 Rovereto



Orari apertura al pubblico: da Lun. a Ven. 8:30-12:30 / 14:00-17:00

Telefono: 0464 630100

E-mail: segnalazioni@smr.tn.it

PEC: smr.tn@legalmail.it

Sito web: www.smr.tn.it

Facebook: [www.facebook.com/Società Multiservizi Rovereto srl](https://www.facebook.com/Società%20Multiservizi%20Rovereto%20srl)

2) Omissis

3) Recapiti referente del servizio

Tel. Diretto Impianti sportivi e sale culturali: 0464/630106

Tel. Sale circoscrizionali (centralino): 0464/630100

E-mail: impianti.sportivi@smr.tn.it

NB: disponibile su appuntamento

b. Numero unico reperibilità

S.M.R. gestisce un servizio reperibilità con risposta al numero unico **0464 630130** dalle ore 18:00 alle 24:00 nei giorni feriali (dal lunedì /venerdì) e dalle ore 8:00 alle 24:00 il sabato e nei giorni festivi.

8. RECLAMI / PROPOSTE

Gli utenti dei servizi di S.M.R. possono presentare alla Società:

richieste di informazioni integrative e/o a maggiore chiarimento delle informazioni di servizio pubblicate;

suggerimenti, ovvero un'azione diretta a sottoporre alla Società proposte e pareri per migliorare un servizio che risponde ai propri bisogni;

segnalazione di disservizi, ovvero un'azione diretta a comunicare alla Società fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti che ritiene rientrino nell'interesse della stessa e sui quali si ritiene che questa debba porre la propria attenzione, intervenendo con una azione di rimedio;

reclami, ovvero l'espressione di insoddisfazione rivolta alla Società dall'utente che esercita il diritto di reclamare per l'inosservanza degli impegni assunti da S.M.R. nella presente Carta dei Servizi.

Il reclamo potrà essere presentato utilizzando il "MODULO RECLAMI" allegato alla presente Carta dei Servizi o scaricabile dal sito web www.smr.tn.it; esso deve contenere le generalità, l'indirizzo e i riferimenti di reperibilità dell'utente e può essere presentato presso gli uffici di sede o inviato per posta all'indirizzo di sede o trasmesso per posta elettronica (segnalazioni@smr.tn.it) o posta elettronica certificata (smr.tn@legalmail.it).

I reclami orali o telefonici per essere presi in considerazione dovranno essere confermati per iscritto; non saranno altresì presi in considerazione reclami anonimi.

Suggerimenti, segnalazioni e reclami vengono analizzati periodicamente, per garantire un miglioramento costante dei servizi offerti.

S.M.R. si impegna a mantenere i seguenti **STANDARD DI QUALITA' SPECIFICI**:

Richieste di informazioni – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 5 giorni se in forma scritta.
Suggerimenti – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Segnalazione di disservizi – Tempi di risposta	In tempo reale se in forma orale, entro 10 giorni se in forma scritta.
Reclami – Tempi di risposta	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spieghino le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

9. TRATTAMENTO DEI DATI

S.M.R. tratta i dati personali e sensibili dei propri utenti ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679 ("GDPR" o "Regolamento"), ed in generale in osservanza del principio di trasparenza previsto dal Regolamento medesimo.

L'informativa completa è pubblicata sul sito internet www.smr.tn.it al link "Informativa Privacy".

10. RIFERIMENTI NORMATIVI

a. in materia di qualità dei servizi

Legge Provinciale (Provincia autonoma di Trento) 21 aprile 1997, n. 8 "Per la tutela dei consumatori e degli utenti";

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" che contiene le linee guida per la realizzazione della carta, ad esempio gli standard di qualità e il monitoraggio del grado di soddisfazione degli utenti;

Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento per le carte dei servizi pubblici;

Accordo ai sensi dell'articolo 9 comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997 n. 281 sulle Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle

associazioni dei consumatori, ai sensi dell'articolo 2, comma 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244 Decreto Legge del 30/07/1999 n° 286 (Art. 11);

Direttiva emanata dal Ministro della Funzione Pubblica del 24/03/2004 "Rilevazione della qualità percepita dai cittadini";

Direttiva del Dipartimento della Funzione Pubblica del 20/12/2006 in tema di qualità dei servizi e miglioramento continuo;

Linee Guida di indirizzo generale di cui all'Accordo del 26.9.2013 della Conferenza Unificata Stato – Regioni relativamente a criteri e principi da inserire nei contratti di servizio e nelle Carte della Qualità dei Servizi Pubblici Locali.

b. in materia di trasparenza, accesso civico e privacy

Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013 (Decreto trasparenza) e successive modificazioni;

Legge regionale n. 10 del 29 ottobre 2014 "Disposizioni in materia di diritto di accesso civico, pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte della Regione e degli enti a ordinamento regionale, nonché modifiche alla legge regionale 24 giugno 1957, n. 11 (Referendum per l'abrogazione di leggi regionali) e alla legge regionale 16 luglio 1972, n. 15 (Norme sull'iniziativa popolare nella formazione delle leggi regionali e provinciali) e successive modificazioni;

Regolamento UE 2016/679 (Regolamento Europeo sulla Privacy);

D.lgs n. 101 del 10/08/2018.

c. in materia di società partecipate

Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, recante "testo unico in materia di società a partecipazione pubblica" e ss.mm.ii.

Legge regionale n.31 del 15.12.2015 in materia di controlli interni;

d. Relativi al servizio

Omissis

11. ALLEGATI

A. Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio "GESTIONE STRUTTURE SPORTIVE, SALE CULTURALI E CALENDARIO D'USO DELLE SALE CIRCOSCRIZIONALI "

B. Modulo reclamo / proposta

ALLEGATO 1
Tabella riassuntiva standard di qualità del servizio “GESTIONE STRUTTURE SPORTIVE, SALE CULTURALI E CALENDARIO D’USO DELLE SALE CIRCOSCRIZIONALI”

	Fattore di qualità	Descrizione	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni.	Fonti di informazione.	Caratteristiche delle strutture, tariffe e i modelli per la prenotazione pubblicati sul sito web - www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio.
	Possibilità contatto per informazioni.	Tempi di risposta/contatto.	- Telefonico: immediato in orario di servizio (numero referente servizio palestre e sale culturali 0464/630106 - numero servizio sale circoscrizionali = centralino SMR srl 0464/630100). - E-mail: max 5 giorni lavorativi.
	Apertura ufficio referente servizio.	Disponibilità sportello aperto.	Minimo 4 ore/giorno.
	Prenotazione appuntamento.	Tempo massimo da richiesta.	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza.	Disponibilità personale.	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130
	Gestione reclami.	Risposta a reclami.	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.
	Interruzione del servizio.	Tempestività avviso concessionario.	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza).
	Rilevazione grado di soddisfazione.	Frequenza.	Min. 2 campagne/anno.
GESTIONE STRUTTURE	Interventi di manutenzione.	Tempestività intervento.	- Primo intervento: giornaliera su segnalazione di custodi e/o degli utenti. - In caso di necessità di approvvigionamento materiali o componenti o intervento di ditte specializzate: entro 24 ore dalla disponibilità degli stessi.
	Segnalazione a Ente proprietario e/o a sue ditte appaltatrici di guasti a impianti e strutture.	Tempestività.	Min 8 ore - max 48 ore.
	Cura e decoro aree esterne (di competenza S.M.R.).	Frequenza sfalcio erba e potatura piante.	Secondo piano di manutenzione.
GESTIONE DEL SERVIZIO	Gestione concessione.	Tempi di risposta/evasione pratica.	- Per le concessioni soggette a autorizzazione dell'amministrazione comunale: entro 15 giorni da nulla osta. - Per le altre concessioni: risposta entro 05 giorni lavorativi.
	Sopralluoghi (strutture con dotazioni tecniche).	Tempi di risposta/prenotazione.	fissazione sopralluogo entro 10 giorni lavorativi da richiesta.
	Attività di custodia.	Affidabilità.	- Presenza custode entro l'orario di apertura indicato in concessione. - In caso di assenza (imprevisto): entro 45 min. da chiamata numero reperibilità.
	Pulizia struttura ove prevista da contratto.	Frequenza.	- Giornaliera nei periodi di apertura. - Spogliatoi e servizi igienici: al termine di ogni concessione. - Pulizie periodiche generali (vetri, deragnatura, travi e fari in altezza): min. 1 volta/anno.



ALLEGATO 2
Modulo RECLAMO

Spett.
Società Multiservizi Rovereto S.r.l.
Via Pasqui, 10
38068 ROVERETO (TN)
Pec: smr.tn@legalmail.com
E-Mail: segnalazioni@smr.tn.it

Servizio (barrare)

Table with 2 columns and 2 rows of service options: gestione sosta, gestione Impianti sportivi e sale, gestione Servizi teatrali, logistica eventi, gestione servizi cimiteriali.

COGNOME E NOME.....

INDIRIZZO.....

TEL./CELL:.....

E-MAIL:.....

PEC(indicare se non disponibile):.....

OGGETTO:.....

.....
.....
.....
.....
.....

Il presente reclamo, compilato in tutti i campi, può essere inoltrato a Società Multiservizi Rovereto S.r.l. a mezzo posta, oppure a mezzo E-Mail all'indirizzo segnalazioni@smr.tn.it o PEC all'indirizzo smr.tn@legalmail.it. Il reclamo sarà preso in carico dalla segreteria e inoltrato all'ufficio (o al referente interno) competente, il quale si farà carico degli accertamenti necessari, della rimozione delle eventuali irregolarità e della comunicazione dell'esito al reclamante secondo gli standard previsti (entro 20 giorni lavorativi dalla presentazione del reclamo stesso). I dati raccolti sono trattati da Società Multiservizi Rovereto S.r.l. (Titolare del trattamento) come indicato nell'Informativa in merito al trattamento dei dati personali redatta ai sensi degli artt. 13 e 14 del Regolamento UE 2016/679. L'informativa si trova sul sito internet www.smr.tn.it/informativaprivacy.

Luogo e data:

Firma: