



# Gruppo Sportivo Argentario

associazione sportiva dilettantistica

*Tennis - Squash - Calciotto - Palestra - Nordic Walking*

Sede legale: Trento, Via Ponte Alto n. 79 – C.F. 80018310229 - P.Iva 00504350224 - [www.gsargentario.it](http://www.gsargentario.it) - tel. 389 4794559

## CARTA DEI SERVIZI

*La “Carta dei servizi” è il mezzo attraverso il quale qualsiasi soggetto che eroga un servizio pubblico, individua gli standard della propria prestazione, dichiarando i propri obiettivi e riconoscendo specifici diritti in capo al cittadino, utente, consumatore. Attraverso la “Carta dei servizi” i soggetti erogatori di servizi pubblici si impegnano, dunque, a rispettare determinati standard qualitativi e quantitativi, con l'intento di monitorare e migliorare le modalità di fornitura e somministrazione”.*

(Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”)

Lo scopo principale della “Carta dei servizi” è quello di tutelare il cittadino, mettendolo in condizione di conoscere i pubblici servizi erogati e di accedervi agevolmente in un'ottica di trasparenza, imparzialità ed uguaglianza.

All'articolo 16 comma 5, lo schema di capitolato stabilisce che la “Carta dei servizi” elaborata dal soggetto gestore debba contenere:

- le informazioni sulle modalità con le quali il servizio viene erogato;
- gli standard di riferimento (sia di qualità che di quantità) del servizio erogato;
- le procedure di informazione, partecipazione, diritto d'accesso e reclamo;
- il diritto di rimborso o indennizzo dell'utente collegato al verificarsi dell'erogazione di una prestazione “non conforme” agli impegni.

La “**Carta dei servizi**” dell'impianto sportivo “**Gruppo Sportivo Argentario**”, ubicato in Trento, in Via Ponte Alto n. 79, ha le seguenti **funzioni**:

1. evidenza diritti e doveri dell'associazione nel fornire i servizi agli utenti e

- parallelamente i diritti e le opportunità dei cittadini stessi;
2. presenta ai cittadini i servizi per facilitarne l'accesso e la fruizione;
  3. fissa gli standard di qualità/quantità dei servizi e fornisce le informazioni e gli strumenti necessari per verificarne il rispetto;
  4. individua gli obiettivi di miglioramento.

Il documento è scaricabile in formato PDF dal sito [www.gsargentario.it](http://www.gsargentario.it); inoltre, una copia cartacea è consultabile presso la sede dell'associazione in Trento, Via Ponte Alto n. 79.

## **PREMESSA**

Il GRUPPO SPORTIVO ARGENTARIO a.s.d. è stato fondato nel lontano anno 1954 ed è affiliato alla FEDERAZIONE ITALIANA TENNIS dall'anno 1985 (codice affiliazione n° 21180285) e alla FEDERAZIONE ITALIANA GIUOCO SQUASH dall'anno 2020 (codice affiliazione n° 0401036); è altresì iscritto al C.O.N.I.. È stato Primo Campagnolo il fondatore del gruppo sportivo nel 1954, mentre Bruno Pedrotti è stato presidente dal 1986 fino al 2011; la carica è stata poi assunta, e ricoperta a tutt'oggi, da Massimo Frizzi. I membri del Consiglio Direttivo, che si occupano delle varie attività, agiscono a titolo volontario, quindi senza percepire alcun compenso economico.

## **ORGANIGRAMMA**

- Presidente: Frizzi Massimo
- Vice Presidente: Ploner Silvano
- Direttore Scuola Tennis: Bruno Nicola
- Responsabile dell'Impianto Sportivo: Frizzi Massimo
- Sostituto responsabile dell'Impianto Sportivo: Ploner Silvano
- Tecnico Professionalmente competente che rilascerà le dichiarazioni di cui al punto i) dell'art. 13 del capitolato sarà l'ing. Andrea Maistri.

## **ATTIVITA' E DESTINATARI**

### **A. TENNIS**

La **SCUOLA TENNIS FEDERALE** del G.S. ARGENTARIO, è stata riconosciuta dalla Federazione Italiana Tennis, con la denominazione di "**STANDARD SCHOOL**", in linea con tutti i parametri richiesti dalla Federazione Italiana, con un numero di allievi nell'ordine delle attuali circa n. 180 unità annue.



## **Staff Tecnico:**

1) NICOLA BRUNO

Maestro nazionale federale e direttore della scuola tennis

- n. 169 della classifica mondiale ATP nell'anno 1992;
- campione italiano assoluto di singolare nell'anno 1995;
- campione italiano assoluto di doppio nell'anno 1995;
- campione italiano assoluto a squadre negli anni 1989, 1991 e 1993.

2) GIORGIO AZZOLINI

Maestro nazionale federale

3) TOMMASO GIRARDI

Istruttore federale di 2° grado

Preparatore fisico federale di 1° grado

4) MASSIMO ROBOL

Istruttore federale di 2° grado

5) ROBERTO SANTUARI

Istruttore federale di 2° grado

6) EMANUELE VOLPE

Istruttore federale di 2° grado

7) SIMONE ADAMI

Istruttore federale di 2° grado

8) MICHELANGELO ENDRIZZI

Istruttore federale di 2° grado

9) dott. CAMILLA ENDRIZZI

Preparatrice mentale federale di 1° grado

10) PAOLO SANTORUM

Preparatore fisico.

Di seguito, la locandina dell'attuale anno:

**SCUOLA FEDERALE  
TENNIS ARGENTARIO**

STAGIONE 2020/2021

Il Gruppo Sportivo Tennis Argentario, sotto la Direzione Tecnica del maestro federale Nicola Bruno, organizza la Scuola Federale Tennis a Cognola e Lavis.

Gli allievi seguiti da tecnici federali qualificati saranno impegnati in un programma di crescita specifico per fasce di età e livello, dal mini tennis fino all'agonismo comprensivo di preparazione atletica.

Dal 14 al 18 settembre 2020 a Lavis e Cognola dalle 15.00 alle 18.00 verrà organizzata la settimana gratuita promozionale per permettere a tutti i bambini di provare il gioco del Tennis. Inizio corsi da lunedì 28 settembre. Vi aspettiamo.

**STAFF TECNICO**

- Nicola Bruno: Direttore tecnico e maestro nazionale Fit
- Giorgio Azzolini: Maestro nazionale Fit
- Emanuele Volpe: Istruttore nazionale di secondo grado Fit
- Massimo Robol: Istruttore nazionale di secondo grado Fit
- Tommaso Girardi: Istruttore nazionale di secondo grado Fit e preparatore atletico Fit
- Simone Adams: Istruttore nazionale di primo grado Fit
- Michelangelo Endrizzi: Istruttore nazionale di primo grado Fit
- Roberto Santuari: Istruttore nazionale di secondo grado Fit
- Paolo Santorum: Preparatore atletico
- Nicola Delladio: Mental Coach Fit

VIENI A DIVERTIRTI CON NOI!  
PRATICANDO LO SPORT PIÙ BELLO DEL MONDO!

**INFO E ISCRIZIONI**  
tel. 333 8711430 | email: cognola@cognola.it

### Svolgimento corsi

La scuola tennis inizia tutti gli anni nel mese di settembre/ottobre. A settembre si organizzano dei *CORSI PROMOZIONALI GRATUITI*. Alcuni corsi proseguono fino a fine maggio/inizio giugno, in concomitanza approssimativamente con il termine delle attività scolastiche, mentre altri corsi durano tutto l'anno.

La Standard School prevede:

- il corso di MINITENNIS rivolto a bambini/e da 4 a 8 anni. Le attività sono prevalentemente orientate ad avere un approccio al mondo del tennis di tipo giocoso e divertente;
- l'AVVIAMENTO rivolto a ragazzi/e da 8 a 18 anni. In questa fase si apprendono le competenze tecnico-tattiche fondamentali al gioco del tennis;
- PERFEZIONAMENTO per coloro che vogliono migliorare gli aspetti tecnico-tattici e completarsi.

La scuola tennis prevede altresì una attività pre-agonistica ed agonistica, a tutti i livelli, compresi gli accompagnamenti ai campionati ed ai tornei, anche di carattere nazionale ed internazionale; è svolta inoltre una preparazione fisica specifica finalizzata anche a sviluppare la coordinazione, l'equilibrio, ecc..

I corsi si tengono utilizzando i campi in superficie play it n. 1 e n. 2 all'interno del palazzetto e i campi in erba sintetica n. 3 e n. 4, rispettivamente, coperto con un pallone pressostatico nel periodo invernale e sempre coperto da una struttura metallica.

Tutti i campi dotati di copertura possono essere riscaldati e illuminati.

L'attività didattica si propone, in primis, di considerare il tennis uno strumento formativo della personalità dei bimbi/ragazzi a livello fisico, cognitivo emotivo e sociale che possa contribuire al benessere psico-fisico. In secondo luogo, lo scopo è quello di formare l'agonista, qualora vi fossero le potenzialità tecnico-agonistiche.

La scuola tennis aderisce anche al F.J.P. (F.I.T. Junior Program), una attività di interesse promozionale promossa dalla Federazione Italiana Tennis, partecipando con alcuni bimbi/ragazzi sia a tornei individuali che a campionati a squadre, con lo scopo di coinvolgere bimbi e ragazzi, facendoli giocare a tennis in modo divertente e introducendoli così nelle varie competizioni sportive.

Il Gruppo Sportivo Argentario, anche attraverso gli allievi iscritti alla scuola tennis, partecipa annualmente a molti campionati federali, anche giovanili e anche alle attività promozionali individuali e a squadre, organizzati dalla Federazione Italiana Tennis. A titolo di esempio, nello specifico, nell'anno 2021, sono state iscritte le seguenti n. 25 squadre ai vari campionati a squadre:

- n. 2 squadre UNDER 12 maschile;
- n. 1 squadra UNDER 12 femminile;
- n. 2 squadre UNDER 14 maschile;
- n. 2 squadre UNDER 14 femminile;
- n. 1 squadra UNDER 16 maschile;
- n. 1 squadra UNDER 16 femminile;
- n. 1 squadra campionato promozionale RED-UNDER 7;
- n. 1 squadra campionato promozionale SUPER ORANGE-UNDER 10;
- n. 2 squadre campionato promozionale GREEN-UNDER 12;
- n. 1 squadra campionato promozionale SUPER GREEN-UNDER 14;
- n. 1 squadra WINTER CUP SERIE B;

- n. 1 squadra WINTER CUP SERIE C;
- n. 1 squadra WINTER CUP UNDER 10/12/14;
- n. 1 squadra B1 femminile;
- n. 1 squadra C maschile;
- n. 1 squadra D1 femminile;
- n. 1 squadra D1 maschile;
- n. 1 squadra D2 femminile;
- n. 1 squadra D3 femminile;
- n. 1 squadra D3 maschile;
- n. 1 squadra D4 maschile.

Gli atleti migliori, coordinati ed accompagnati dallo staff tecnico, partecipano a tornei di carattere nazionale ed internazionale.

Il Gruppo Sportivo Argentario organizza annualmente anche alcuni tornei F.I.T., oltre a tornei sociali. A titolo di esempio, nell'anno 2021, è previsto di organizzare, presso il centro sportivo di Cognola, i seguenti tornei:

- Torneo F.I.T. Rodeo UNDER 10/12/14;
- Torneo F.I.T. Rodeo 3<sup>a</sup> categoria;
- Torneo F.I.T. Rodeo Open.

### CORSI PER ADULTI

A richiesta, in orario serale, anche per soddisfare la richiesta di chi lavora durante il giorno, vengono organizzati gruppi di adulti a vari livelli di gioco.

### LA SCUOLA ESTIVA

Al termine dell'anno scolastico, sono previste alcune settimane estive di corsi di tennis, integrati con altre attività ludiche e sportive.

## **B. SQUASH**

La **SCUOLA SQUASH** del G.S. ARGENTARIO è svolta, nel periodo approssimativamente coincidente con l'anno scolastico, sui n. 2 campi illuminati ubicati all'interno del palazzetto e riscaldati nel periodo più freddo. Attualmente è frequentata da 15 allievi.

Staff tecnico:

FEDERICA RODELLA

Istruttrice federale F.I.G.S.

Di seguito, la locandina dell'attuale anno:

## Corso SQUASH - stagione 2020/2021

**COSTO ANNUALE:**  
**1 volta a settimana**  
**150 €**  
**2 volte a settimana**  
**250 €**

**PER INFO:**  
**Federica Rodella**  
**3495549243**  
**rodella.federica@yahoo.it**  
**(Istruttrice Federale FIGS)**



## Corso SQUASH - stagione 2020/2021

**GIORNI E ORARI:**

**CAT. CADETTI**  
**ANNO 2004-2006**  
**LUNEDÌ 15.00-16.30**  
**MERCOLEDÌ 17.30-19.00**

**CAT. RAGAZZI**  
**ANNO 2007-2009**  
**LUNEDÌ E GIOVEDÌ**  
**16.30-18.00**

**CAT. ESORDIENTI**  
**ANNO 2010-2012**  
**LUNEDÌ E GIOVEDÌ**  
**18.00-19.00**



**G.S. ARGENTARIO**  
**VIA PONTE ALTO, 79**  
**COGNOLA**

**Non conosci questo sport?**  
**Non sai se ti piace?**  
**Puoi venire a provarlo!**  
**Ti aspettiamo!**

**DURATA CORSI: dal 12 Ottobre 2020 al 31 Maggio 2021**

Il G.S. Argentario organizza altresì un Summer Camp Squash.

Di seguito, la locandina:



**SUMMER CAMP SQUASH**  
*2021*

**PER**  
ragazzi nati dal **2007** al **2014**

**DOVE**  
Centro sportivo **ARGENTARIO**  
Via Ponte Alto, 79  
Loc. Cognola (Trento)

**QUANDO**  
**Luglio** 5-9, 12-16 e 19-23  
**Agosto** 9-13 e 16-20  
Dalle 8:00 alle 17:00

**COSTO**  
90 Euro a **settimana**  
**\*80 Euro per secondo figlio**

PER INFO E ISCRIZIONE:  
**Federica**  
3495549243  
rodella.federica@yahoo.it

The poster features a blue background with a white and orange squash racket on the left and a black squash ball with orange and yellow spots on the right. At the bottom, there is a black and white photograph of six children holding their squash rackets. To the left of the photo are two circular logos: one for 'CENTRO SPORTIVO ARGENTARIO' and another for 'FIGS'.

## L'IMPIANTO

L'impianto è composto dalle aree identificate nella "Relazione Tecnica Illustrativa" del Capitolato ovvero:

- n. 2 campi da tennis all'interno di un palazzetto (campi 1 e 2 - edificio A piano interrato), con fondo in pavimentazione sportiva di tipo PLAY IT (finitura in resina) dotati di impianto di illuminazione e di riscaldamento. Lo spazio a disposizione è di dimensioni pari a m. 37,00 x m. 33,80, con adiacente magazzino di superficie di circa mq. 18,00 e locale centrale termica;
- n. 1 campo da minitennis esterno (edificio A piano interrato);
- n. 2 campi per il gioco dello squash (campo 5 e 6 - edificio A piano interrato), ciascuno di dimensioni pari a m. 6,40 x m. 9,75;
- n. 1 locale denominato "palestra" (edificio A piano interrato) di superficie di circa mq. 70,00;
- n. 2 spogliatoi (M/F) (edificio A piano interrato) attrezzati con docce, servizi

igienici e n. 1 ripostiglio;

f) n. 1 locale deposito, n. 1 locale tecnico e n. 1 centrale termica (edificio A piano interrato);

g) locali destinati alla somministrazione di alimenti e bevande con ingresso autonomo, (edificio A piano terra) costituiti da n. 2 sale bar/ristorante rispettivamente di superficie circa mq. 65,00 e mq. 115,00, n. 1 locale cucina di superficie circa mq. 28,00, n. 2 depositi, servizi igienici per complessivi mq. 275, una terrazza esterna con superficie pari a 170 mq;

h) locale denominato "segreteria", (edificio A piano terra) di superficie di circa mq. 19,40;

i) n. 1 campo da tennis (campo 3 – Aree B - C) non coperto, con fondo in erba sintetica e dotato di impianto di illuminazione, di dimensioni complessive pari a m. 18,48 x m. 39,00 tali da permettere l'installazione di un pallone pressostatico;

j) n. 1 campo polivalente (campo 4 - Aree B - C) con copertura fissa metallica, con fondo in erba sintetica, dotato di impianto di illuminazione e di riscaldamento, destinato al gioco del calcetto e del tennis; lo spazio a disposizione risulta di dimensioni pari a m. 19,70 x m. 39,70, con adiacente deposito di superficie di circa mq. 87,00;

k) un impianto fotovoltaico della potenza nominale di 100,80 kW posto sulla copertura della struttura principale (planimetria generale), in funzione dal 2012;

l) vialetto di ingresso con riserva di diritto di passo a favore di terzi per l'accesso alla struttura sportiva in gestione ad A.S.I.S. (planimetria generale).

## **ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO**

Il Centro sportivo è aperto tutti i giorni dell'anno con possibilità di gioco dalle ore 7 alle ore 23; nei periodi con tornei, campionati o manifestazioni o in quelli della scuola tennis, le fasce orarie disponibili subiscono variazioni in base alle esigenze.

## **PRENOTAZIONI E TARIFFE**

Il G.S. ARGENTARIO è dotato di un servizio di prenotazioni on-line che, attraverso un sistema di domotica, consente l'effettuazione delle prenotazioni con relativi incassi, l'accensione delle luci, la gestione del riscaldamento e il controllo degli accessi. Il servizio di prenotazioni con relativi incassi viene gestito, sia presso la sede legale con la presenza di pc e sistema di pagamenti anche in contanti, che altrove con pagamenti tramite carta di credito.

## TARIFFE TENNIS



### Gruppo Sportivo Argentario

associazione sportiva dilettantistica

*Tennis - Squash - Calcetto - Palestra - Nordic Walking*

Sede legale: Trento, Via Ponte Alto n. 79 – C.F. 80018310229 - P.Iva 00504350224 - www.cognola.it - tel. 389 4794559

## TENNIS

### TARIFFE ORARIE

<u>SOCI</u>	
<u>periodo 1 ottobre - 31 marzo</u>	<u>periodo 1 aprile - 30 settembre</u>
<u>campi 1 e 2:</u> € 13,50 € 2,50 supplemento luce	€ 8,50 tutti i campi (da 1 a 6) € 2,50 supplemento luce
<u>campi 3, 4 e 6:</u> € 8,50 € 2,50 supplemento luce € 5,00 supplemento riscaldamento campi 3 e 6 € 10,00 supplemento fraz. riscald. campo 4	

**NON SOCI:** € 20,00 tutti i campi (da 1 a 6);  
€ 15,00 campi 5 e 6 per i residenti nel Comune di Lavis;  
€ 2,50 supplemento luce;  
€ 5,00 supplemento riscaldamento campi 3 e 6;  
€ 10,00 supplemento frazionabile riscaldamento campo 4.

**SOCI / NON SOCI:** metà tariffa socio + metà tariffa non socio.

### QUOTE ASSOCIATIVE

Adulti: € 90,00 annuale; € 60,00 semestrale; € 30,00 mensile.  
Fino a under 18 compresi: € 50,00 annuale; € 30,00 semestrale; € 10,00 mensile.

N.B.

I **campi 1, 2, 3 e 4** sono ubicati a COGNOLA.

I **campi 5 e 6** sono ubicati a LAVIS.

## TARIFFE SQUASH



### Gruppo Sportivo Argentario associazione sportiva dilettantistica

*Tennis - Squash - Calciotto - Palestra - Nordic Walking*

Sede legale: Trento, Via Ponte Alto n. 79 – C.F. 80018310229 - P.Iva 00504350224 - [www.cognola.it](http://www.cognola.it) - tel. 389 4794559

# SQUASH

## TARIFFE ORARIE

Soci: € 9,00;

Non soci: € 22,00.

## QUOTE ASSOCIATIVE

€ 90,00 annuale;

€ 60,00 semestrale;

€ 10,00 mensile.

## **SERVIZI DI RISTORAZIONE**

Nel centro sportivo è presente un ristorante/pizzeria con ampio spazio interno e con giardino esterno denominato **“Cacio e Pepe”** che prevede i seguenti orari di apertura:

Lunedì – Venerdì

12.00 – 14.30 \ \ 18.00-23.00

Sabato

18.00-23.00

Domenica Chiuso



All'interno del palazzetto sono altresì presenti distributori automatici di bevande e vivande.

## **ALTRI SERVIZI ACCESSORI**

A servizio dell'impianto vi sono altresì:

- un muro per allenamenti di tennis;
- una palestra attrezzata;
- parcheggi gratuiti nelle immediate vicinanze, di cui alcuni con disco orario e piazzole di sosta riservate ai clienti diversamente abili.

## **SERVIZIO DI CUSTODIA**

E' garantito un servizio di custodia negli orari di apertura del centro sportivo anche tramite un sistema di video sorveglianza e un sistema di allarme.

## **ATTIVITA' DI SEGRETERIA E AMMINISTRATIVI**

È organizzato un servizio di informazioni al pubblico per tariffe, modalità di prenotazione campi, iscrizione ai corsi o a eventi organizzati, assistenza varia, ecc. garantita attraverso un servizio telefonico, un servizio e-mail, un servizio on-line sul sito internet [www.gsargentario.it](http://www.gsargentario.it), sui social (Facebook e Instagram) e con la presenza fisica di collaboratori.

Per quanto attiene la gestione dell'amministrazione, includente la tenuta della contabilità ed i vari adempimenti civilistici e fiscali, il Presidente se ne occupa personalmente in quanto dottore commercialista, come già riferito, a titolo di volontario quindi senza percepire alcun compenso economico.

## **ATTIVITA' DI SANIFICAZIONE, PULIZIA E CONTROLLO**

L'attività di sanificazione e di pulizia è svolta quotidianamente dal lunedì al venerdì e il controllo sulla qualità/quantità dei servizi avviene giornalmente. E' garantita un'attenta e sicura sorveglianza igienica e comportamentale dei frequentatori degli impianti, evitando attività che possano arrecare molestia o danno ai frequentatori medesimi.

## **ATTIVITA' DI PREPARAZIONE DEI CAMPI DA GIOCO**

Viene costantemente garantita una accurata attività di manutenzione, pulizia e riparazione di tutti i campi da gioco. Per quanto riguarda il montaggio e lo smontaggio del pallone pressostatico sul campo 3, si provvede periodicamente anche mediante l'aiuto di soci volontari, quindi a titolo gratuito.

## **REVISIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

Il documento verrà rivisto, corretto e aggiornato in caso di modifiche necessarie da apportare, in caso di integrazione dei servizi, aggiunta o soppressione di attività, modifiche all'impianto o ai campi di gioco, modifiche alle modalità di fruizione o agli orari, variazioni dell'organigramma e delle figure di riferimento, modifica o integrazione delle procedure di accesso o dei recapiti utili, con particolare riguardo alla sezione che prevede l'indicazione degli standard qualitativi garantiti che potranno essere confermati, modificati, integrati o migliorati.

Il processo che porta alla revisione della Carta dei Servizi terrà conto in maniera stringente degli elementi che eventualmente emergeranno dai moduli reclamo.

## **IMPEGNI E STANDARD DI QUALITA'**

Standard stabiliti dal capitolato

Il G.S. Argentario si impegna a gestire l'impianto sportivo con la massima diligenza, professionalità e correttezza, assicurando il rispetto dei livelli di standard quantitativi e qualitativi del servizio sotto riportati:

<b>N</b>	<b>ELEMENTO VALUTATO</b>	<b>INDICATORE</b>	<b>STANDARD ANNUALE</b>
1	Custodia dei beni in concessione	Numero dei rilievi formalizzati dal Comune	< 3
2	Rispetto obblighi amministrativi/comunicativi	Check list - verifica del livello del servizio di accessibilità	>= 75%
3	Pulizia e manutenzione dei locali bar- ristorante	Check list verifica del livello del servizio di pulizia ristorante	>= 75%
4	Pulizia e manutenzione dei locali sportivi e stato dei campi e pertinenze	Check list - verifica del livello del servizio di pulizia spogliatoi, docce e servizi igienici – aree gioco / attività	>= 75%
5	Soddisfazione utenza	Numero reclami pervenuti	< 3
6	Efficienza nelle comunicazioni	Rispetto del tempo di comunicazione	Ritardo non superiore a 10 giorni

### **NON CONFORMITA' E DIRITTO DI RIMBORSO**

Le non conformità legate a tutte le attività possono essere rilevate:

- ✓ dai responsabili del G.S. Argentario nell'ordinaria attività di gestione, manutenzione e controllo;
- ✓ dai soci e/o fruitori dell'impianto attraverso la segnalazione sull'apposito modulo reclami;

- ✓ dai soci e/o fruitori dell'impianto attraverso il contatto diretto con i responsabili o attraverso i recapiti reperibili sul sito internet;
- ✓ dagli addetti del Comune di Trento nelle attività di controllo e di vigilanza.

Le problematiche e le non conformità immediatamente risolvibili verranno trattate dagli addetti del G.S. Argentario in modo da poter ripristinare il normale funzionamento e l'accessibilità dell'impianto sportivo oggetto di concessione; mentre per le problematiche più complesse e che prevedono un'analisi delle cause che hanno portato alla rilevazione della non conformità, al fine di eliminarne il possibile ripetersi, saranno analizzate dal Consiglio Direttivo ed opportunamente verbalizzate. Per questo tipo di non conformità potranno essere interpellati e coinvolti anche gli addetti del Comune di Trento.

Per quanto riguarda la prenotazione dei campi di gioco e l'eventuale impossibilità di poter usufruire della prestazione, il rimborso avviene secondo le procedure previste nel portale prenotazioni del sito del G.S. Argentario.

Per le altre richieste di rimborso, si effettueranno delle verifiche mirate di volta in volta.

## **GESTIONE DEI RECLAMI**

La rilevazione e gestione dei reclami avverrà attraverso la compilazione del modulo in allegato che tutti gli utenti e fruitori potranno compilare dopo aver reperito il documento scaricabile in formato pdf dal sito del G.S. Argentario e inviandolo via mail all'indirizzo dell'associazione [info@gsargentario.it](mailto:info@gsargentario.it) oppure inserendolo nella cassetta postale. Il modulo potrà essere compilato in forma anonima o firmato, mentre i responsabili del G.S. Argentario si impegneranno a fornire la risposta diretta a chi ha evidenziato il reclamo, attraverso e-mail o colloquio diretto con l'interessato.

## INFORMAZIONI E CONTATTI

- *Indirizzo:* GRUPPO SPORTIVO ARGENTARIO associazione sportiva dilettantistica, Via Ponte Alto n. 79, 38121 Trento
- *Sito Internet:* [www.gsargentario.it](http://www.gsargentario.it)
- *Codice Fiscale:* 80018310229
- *Partita IVA:* 00504350224
- *Indirizzo email:* [info@gsargentario.it](mailto:info@gsargentario.it)
- *Indirizzo PEC:* [21180285@pec.federtennis.it](mailto:21180285@pec.federtennis.it)
- *Telefono:* 389/4794559
- *Codice Affiliazione Federazione Italiana Tennis:* 21180285
- *Codice Affiliazione Federazione Italiana Giuoco Squash:* 0401036

MODULO per la SEGNALAZIONE di RECLAMI

NOME e COGNOME: \_\_\_\_\_

RECAPITI PER COMUNICAZIONE RISPOSTA: \_\_\_\_\_  
(Inserire indirizzo e-mail o recapito telefonico)

SONO:

- Atleta
- Genitore
- Socio
- Utente non socio
- Altro (specificare): \_\_\_\_\_

AMBITO DEL RECLAMO:

- Pulizia e stato delle attrezzature
- Bar ristoro
- Scuola tennis
- Impianto sportivo
- Spogliatoi
- Altro (specificare): \_\_\_\_\_

DESCRIZIONE:

---

---

---

---

---

---

---

Vi ringraziamo per aver compilato il modulo; le vostre segnalazioni aiutano a migliorare i nostri servizi. I responsabili vi forniranno una risposta nel più breve tempo possibile.