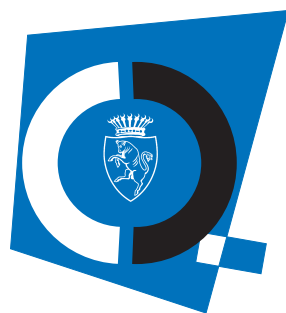




CITTA' DI TORINO

DIVISIONE SPORT E TEMPO LIBERO

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI PISCINA STADIO MONUMENTALE



PISCINA STADIO MONUMENTALE

FINALITÀ DEL SERVIZIO

La Piscina Stadio Monumentale è uno dei grandi impianti sportivi di proprietà della Città di Torino. Essa offre la possibilità di praticare attività natatorie destinate al pubblico e alle società sportive, di organizzare gare sportive e manifestazioni anche di rilevanza internazionale.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO E DESTINATARI

La Piscina Stadio Monumentale, situata in una delle arterie centrali cittadine, è una piscina coperta, con caratteristiche tecnologiche avanzate per offrire un servizio sempre migliore agli utenti.

Presso la Piscina Stadio Monumentale sono disponibili i seguenti servizi:

- pratica del nuoto libero: accessibile al pubblico solo in orari definiti
- corsi di nuoto e attività natatorie varie: accessibili agli istituti scolastici in orari riservati
- attività sportiva dilettantistica e professionistica riservata alle Società Sportive affiliate a:
 - Federazione Italiana Nuoto (FIN): tuffi, tuffi sincronizzati, nuoto libero, nuoto sincronizzato, pallanuoto, salvamento
 - Federazione Italiana Pesca Sportiva e Attività Subacquee (FIPSAS): apnea, utilizzo delle bombole, salvamento subacqueo, tiro al bersaglio subacqueo, hockey subacqueo
 - Comitato Italiano Paralimpico (CIP)
 - Federazione Italiana Triathlon.

PISCINA STADIO MONUMENTALE

I ragazzi di età inferiore ai 12 anni non potranno accedere alla piscina, se non accompagnati da persone maggiorenni che se ne assumano la responsabilità.

In considerazione della profondità della vasca per qualunque attività occorre possedere buone capacità natatorie.

Durante le ore di nuoto libero, l'impianto garantisce la presenza di due assistenti bagnanti, oltre ad assicurare il rispetto delle norme CONI e della Conferenza Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 riferite, in particolar modo, alla temperatura e alla pulizia dell'acqua.

L'impianto è completamente privo di barriere architettoniche e consente l'accesso diretto alla vasca agli sportivi e agli atleti disabili motori.

In orario di apertura dell'impianto è sempre possibile per il pubblico accedere agli spalti ed assistere alle attività svolte in vasca.

Altri servizi ausiliari a disposizione degli utenti:

- diffusione di musica d'ambiente
- distributori di bevande calde, fredde e snack
- acquisto di cuffie utilizzando la cassa automatica
- possibilità di affitto della sala stampa con videoproiettore.

DESCRIZIONE DELL'IMPIANTO

La caratteristica principale dell'impianto consiste nelle dimensioni della sua vasca e nella particolare dotazione di trampolini per tuffi che ne fanno una struttura di eccellenza per questa specialità (nel 2009 la Piscina Stadio Monumentale ha ospitato la prima edizione dei campionati europei di tuffi e anche la seconda edizione nel 2011 avrà sede in questo impianto). La vasca ha dimensioni di m. 33,33 x 20 con 8 corsie. La profondità della vasca va da 2 a 5 metri.

PISCINA STADIO MONUMENTALE

Capienza dell'impianto:

- capienza in vasca: massimo 330 bagnanti
- posti a sedere per il pubblico: 600 su tribune fisse
- posti per disabili motori: 6 (3 al piano terra e 3 al 1° piano).

L'impianto è dotato di:

- cinque trampolini da 1 a 3 metri
- tre piattaforme da 3, 5 e 10 metri
- palestra per i tuffi a secco e per il riscaldamento degli atleti, completa di macchinari per il potenziamento muscolare.

L'uso di trampolini, piattaforme e palestra è riservato agli atleti iscritti alle Società Sportive affiliate alla Federazione Italiana Nuoto.

A disposizione dei bagnanti:

- spogliatoi per gli utenti del nuoto libero: il locale è dotato di 40 cabine singole utilizzate a rotazione che assicurano la riservatezza dell'utente e di docce (2 per i disabili)
- spogliatoi tradizionali riservati agli atleti iscritti alle società affiliate alle Federazioni o ai gruppi sportivi
- servizi igienici.

Per il pubblico:

- servizi igienici.

Sul sito internet della Città di Torino - Divisione Sport e Tempo Libero alla pagina <http://www.comune.torino.it/sportetempolibero/grandi-impanti> è disponibile l'elenco delle caratteristiche tecniche e delle dotazioni che la Piscina Stadio Monumentale offre al cittadino.

PISCINA STADIO MONUMENTALE

Alcune dotazioni particolari sono:

- braccialetti con microchip per l'ingresso al posto del biglietto
- apertura automatica tramite braccialetti degli armadietti negli spogliatoi
- sistema di video-sorveglianza
- tabelloni elettronici segnapunti (attivati in caso di manifestazioni sportive).

L'impianto è conforme alle norme CONI per l'esercizio dell'attività agonistica e non agonistica.

MODALITA' DI ACCESSO ORARI - TARIFFE

La piscina è situata in Corso Galileo Ferraris n. 294 ed è facilmente raggiungibile sia in auto sia con i mezzi pubblici: tram 4 e 10; autobus 17 e 63.

Per i disabili motori esistono accessi agevolati presso gli ingressi di:

- corso Galileo Ferraris 294, attrezzato con montascale
- corso Galileo Ferraris 294, con accesso tramite rampa per raggiungere gli spogliatoi femminili
- via Filadelfia, con la rampa e l'accesso al posteggio interno per raggiungere gli spogliatoi maschili.

Tutti gli utenti dell'impianto sono tenuti al rispetto del **Regolamento della Città di Torino** n.139 (Piscine Comunali - Regolamento per il pubblico) reperibile sul sito internet alla pagina <http://www.comune.torino.it/regolamenti/139/139.htm>.

Al fine di garantire la sicurezza e la qualità del servizio, il personale dell'impianto ha disposizioni per svolgere regolarmente controlli sull'utenza ed intervenire quando necessario.

PISCINA STADIO MONUMENTALE

Orari di apertura dell'impianto:

Lunedì: 12.30 - 23.00

Martedì - venerdì: 9.00 - 23.00

Sabato e domenica: 9.00 - 12.00.

Tutte le attività della piscina si svolgono all'interno degli orari indicati, compresa la manutenzione. Alla Reception dell'impianto è assicurata la presenza costante di un operatore per qualsiasi informazione.

Accesso per il nuoto libero - orari e tariffe

La pratica del nuoto libero è consentita utilizzando le seguenti opzioni:

- ingresso singolo
- abbonamenti a 10 ingressi o a tempo (1 mese - 4 mesi - 8 mesi).

Per accedere all'impianto occorre munirsi di braccialetti elettronici dotati di microchip. La vendita degli stessi avviene presso la piscina con le seguenti modalità:

- cassa automatica: l'uso è riservato per gli ingressi singoli interi e ridotti ed è utilizzata anche per la vendita di cuffie.
Possibilità di pagamento in contanti.
- cassa manuale: vendita di abbonamenti; vendita di ingressi ridotti limitatamente alla categoria dei militari.
Possibilità di pagamento in contanti, bancomat, assegno.

L'utilizzo del braccialetto elettronico consente di verificare in ogni istante, tramite un contatore automatico, il numero dei presenti, in modo tale da evitare un sovraffollamento in vasca (l'accordo Stato-Regioni del 2003 consente la presenza di non più di un nuotatore ogni 2 metri quadrati di acqua).

Nel caso sia superato il limite di capienza, gli operatori dell'impianto presenti alla Reception non consentono l'accesso di ulteriori bagnanti.

PISCINA STADIO MONUMENTALE

Sul sito internet www.comune.torino.it/sportetempolibero è disponibile l'informativa circa **gli orari in cui è possibile praticare nuoto libero** presso la piscina e **le tariffe** applicate, stabilite da apposita deliberazione comunale e aggiornate annualmente.

Accesso per lo sportivo

L'utente interessato a seguire attività organizzate dalle Società Sportive può telefonare o recarsi presso l'impianto, dove sono reperibili gli strumenti informativi per orientarsi sulle modalità di iscrizione.

DOVE SI OTTENGONO INFORMAZIONI ED ASSISTENZA

Le informazioni sui servizi offerti dalla Piscina Stadio Monumentale possono essere reperite con le seguenti modalità:

Modalità di accesso	Indirizzi di riferimento Numeri di telefono	Orari
Di persona	presso l'impianto Corso Galileo Ferraris 294 10134 Torino	Lunedì: 12.30 - 23.00 Martedì - venerdì: 9.00 - 23.00 Sabato e domenica: 9.00 - 12.00 (*)
Telefono	presso l'impianto 011 5694758 - 759 - 780	
	Numero verde 800 486 664	Lunedì - giovedì: 9.00 - 12.30 e 13.30 - 16.00 Venerdì: 9.00 - 13.00
E-mail	informasportetempolibero@comune.torino.it	
Sito internet	http://www.comune.torino.it/sportetempolibero	

(*) fatte salve eventuali chiusure per giorni festivi comunicate presso la struttura e sul sito internet.

PISCINA STADIO

MONUMENTALE

SEGNALAZIONI E RECLAMI

Eventuali segnalazioni o reclami sui servizi offerti dalla Piscina Stadio Monumentale dovranno essere effettuati attraverso l'apposito modulo reperibile in forma cartacea alla Reception dell'impianto sportivo o scaricabile dal sito internet della Divisione Sport e Tempo Libero http://www.comune.torino.it/php/impiantiSportivi/upload/Modello_reclamo.doc (attenzione al carattere maiuscolo o minuscolo).

Il reclamo deve essere formulato in forma precisa, per iscritto e deve contenere tutte le informazioni necessarie per individuare il problema e facilitare la verifica di quanto segnalato.

Il modulo compilato può essere presentato:

- alla **Reception** della Piscina Stadio Monumentale, corso Galileo Ferraris n. 294 - 10134 Torino
- per **posta ordinaria** all'indirizzo:
Comune di Torino - Divisione Sport e Tempo Libero - Settore Sport - Corso Ferrucci n. 122 - 10141 Torino
- tramite **posta elettronica** all'indirizzo:
segnalazionimpianti@comune.torino.it
- all'**URP** della Città di Torino: Piazza Palazzo di Città 9/a 10122 Torino; e-mail: urp@comune.torino.it

L'Amministrazione si impegna a dare risposta scritta entro 30 giorni.

MONUMENTALE

STANDARD DI QUALITA' DEL SERVIZIO

La Divisione Sport e Tempo Libero, nel perseguire l'obiettivo di un costante miglioramento dei servizi offerti agli utenti, ha individuato alcuni indicatori ("standard") che quantificano e misurano il livello di qualità garantito nell'erogazione dei servizi.

Servizio	Aspetto di qualità	Standard di qualità
Sicurezza dei bagnanti	Presenza di assistenti bagnanti	Presenza di almeno 2 assistenti bagnanti in vasca
Disponibilità spazio per l'attività natatoria	Nuotatori presenti in vasca	Non più di 150 nuotatori contemporaneamente in vasca a fronte di 330 consentiti dalla legge
Qualità dell'acqua, dell'aria e luminosità dell'impianto	Parametri fisico-chimici	Valori che rientrano nelle soglie di riferimento
Manutenzione centralina elettronica impianto trattamento acqua	Manutenzione periodica	Intervento settimanale di manutenzione e controllo
Pulizia dell'impianto	Pulizia della vasca	Intervento quotidiano
	Pulizia spogliatoi, docce, wc e bordo vasca	Minimo 3 interventi al giorno

PISCINA STADIO MONUMENTALE

La garanzia della qualità del servizio

Per assicurare la piena funzionalità dell'impianto e delle sue dotazioni la Città di Torino si è dotata di un sistema organizzativo efficace che sorveglia in particolare i seguenti aspetti:

- **la pulizia** di tutto l'impianto ed in particolare della vasca, degli spogliatoi, delle vie di accesso e degli spazi per il pubblico è affidata a ditte specializzate che operano secondo un programma dettagliato
- il monitoraggio della **qualità dell'acqua** è realizzato in tempo reale da un sistema automatizzato con verifiche eseguite ogni ora dal personale addetto, in conformità ad un scrupoloso piano di controllo
- lo stato manutentivo delle **infrastrutture** e degli **impianti tecnologici** è monitorato da un articolato piano di manutenzione
- il **personale** dell'impianto è addestrato ad eseguire tutte le operazioni necessarie per il controllo tecnico, la sorveglianza del servizio, la gestione di eventuali emergenze.