



# ASD ATA BATTISTI

Sede legale: Trento, Via Fersina 21 – C.F. e P.Iva 00885860221 - [www.atatrento.it](http://www.atatrento.it) - tel. 0461.921515

## 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”.

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, del capitolato speciale 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 “**ASD ATA Battisti**”, ubicato in Trento, in Via Fersina n. 21, ha le seguenti **funzioni**:

1. evidenzia 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.atatrento.it](http://www.atatrento.it); inoltre, una copia cartacea è consultabile ed esposta presso la sede dell'associazione in Trento, Via Fersina n. 21.



## PREMESSA

ASD ATA BATTISTI TRENTO O è stata fondata nel lontano anno 1952 con la fusione tra l'ATA e il GS Battisti e si è affiliata alla FEDERAZIONE ITALIANA TENNIS dall'anno 1976 (codice affiliazione n° 21050178), inoltre è iscritta nel registro delle Associazioni Sportive Dilettantistiche del C.O.N.I.

Il primo presidente dell'Associazione Sportiva è stato Camillo Rusconi, dal 1983 Nino Eghenter e dal 1993 Renzo Monegaglia attuale Presidente.

Tutti i Consiglieri dell'Associazione si occupano delle varie attività, agiscono a titolo di volontario, quindi senza percepire alcun compenso economico.

## ORGANIGRAMMA

- Presidente: Renzo Monegaglia
- Vice Presidente: Emanuela Conforti
- Direttore Scuola Tennis: Luca Volpe
- Responsabile dell'Impianto Sportivo: Renzo Monegaglia
- Sostituto responsabile dell'Impianto Sportivo: Emanuela Conforti
- Tecnico Professionalmente competente che rilascerà le dichiarazioni di cui al punto i) dell'art. 13 del capitolato sarà l'ing. Mauro Pontalti.

## ATTIVITA' E DESTINATARI

La **SCUOLA TENNIS FEDERALE** del ASD ATA BATTISTI, 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. 158 unità annue. Nel 2022 è stata riconosciuta dalla FIT quale 3a Scuola Classificata a livello Nazionale

### Staff Tecnico:

1. LUCA VOLPE Maestro nazionale federale e direttore della scuola tennis dal 1983
2. MASSIMO LABROCCA Maestro nazionale federale
3. MARLON STERNI Maestro nazionale federale
4. EMANUELE BIANCONCINI Maestro nazionale federale

5. LAURYNAS GRIGELIS Maestro nazionale federale
6. ANDREA LABROCCA Istruttore federale di 2°
7. ALEXANDRO VIT Istruttore federale di 2°
8. BICE FEDRIZZI Istruttore federale di 2°
9. MATTEO WEBER Preparatore fisico federale di 2° grado
10. LUCA DEGASPERI Preparatore fisico federale di 1° grado
11. CHIARA MONEGAGLIA Collaboratore preparazione Atletica
12. ANDREA GABBIANI Preparatrice mentale federale di 2° grado
13. ANDREA ZENI Educatore alimentare federale 1° grado

L'attività promozionale è sicuramente uno degli importanti fini statutari ed è svolta, con continuità annuale, attraverso la Scuola Federale di Tennis. Sono organizzati corsi di perfezionamento, corsi di preagonismo e corsi agonistici per ragazzi/e dai 9 ai 18 anni e per atleti professionisti.

Lo staff tecnico, di prim'ordine, è composto da maestri e preparatori laureati Isef che seguono con competenza i numerosi allievi secondo i vari livelli, formano uno staff affiatato e professionalmente di notevole spessore tecnico per un insegnamento di qualità e serietà; sono utilizzati ben 5 campi coperti nella stagione invernale ed altrettanti in quella estiva. Particolare cura viene data al minitennis, riservato ai bambini dai 5 agli 8 anni, che si svolge al centro sportivo, con un corso di 8 mesi ad un prezzo sociale.

## **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.

**L' Associazione per l'attività della Scuola Tennis è accreditata per I Buoni di Servizio** ulteriore servizio e opportunità per le famiglie





### **Mini tennis**

È il nuovo modo di imparare il tennis divertendosi. Possono partecipare tutti i ragazzi/e dai 5 ai 8 anni. Si gioca in un campo più piccolo rispetto a quello regolamentare, con racchette speciali, che forniamo noi. È operativo da ottobre a maggio, esclusi i periodi di vacanza scolastica dal lunedì al venerdì dalle 17.00 alle 18.00. Ogni settimana sono previste due lezioni di 60 minuti per 8 mesi in campi coperti e riscaldati.

### **Accademia piccoli talenti**

E' un Nuovo progetto sperimentale che parte dal prossimo ottobre: sono stati selezionati dallo Staff dei Circolo, con apposita promozione effettuata nelle Scuole ed sui Social, n. 6 bambini/e nati/e negli anni 2015/16/14/18 che sono stati inseriti gratuitamente in questa attività che si tiene da ottobre 2022 a maggio 2023 nei giorni di lunedì, mercoledì e venerdì.

### **Scuola Addestramento Tennis**

Il corso per principianti è riservato a ragazzi/e che intendono iniziare, divertendosi ad apprendere i colpi fondamentali e la tecnica di base. Dura 8 mesi da ottobre a maggio. Ogni settimana sono previste due lezioni di 60 minuti

### **Avviamento e preparazione all'agonismo**

Il corso di avviamento è pensato per ragazzi/e che desiderano sviluppare e perfezionare le proprie capacità. Dura 8 mesi da ottobre a maggio. Ogni settimana sono previste 2 - 3 lezioni di 90 minuti.

Il corso di preparazione all'agonismo è rivolto a giocatori/trici che intendono avvicinarsi all'agonismo sviluppando i propri fondamentali e la tattica di gioco. Dura 8 mesi da ottobre a maggio. Ogni settimana sono previste 2 - 4 lezioni di 90 minuti.

### **Corsi agonistici: ACCADEMIA**

Si tratta di corsi con preparazione personalizzata. Prevedono allenamenti intensivi per tutto l'anno (in base alle esigenze degli allievi) con programmazione specifica e preparazione atletica in funzione dell'attività individuale ed a squadre. Prevedono anche l'accompagnamento ai tornei. Durano 12 mesi e si tengono dalle 3 alle 6 volte in settimana.

Tutti gli Allievi della Scuola che svolgono attività agonistica vengono accompagnati e seguiti dallo Staff tecnico nel loro percorso di Tornei nazionali e Campionati a squadre regionali, mentre per gli atleti migliori è previsto l'accompagnamento anche ai Tornei



Giovanili Internazionali (ETA) e Seniores (ITF) oltre alla partecipazione ai Campionati Italiani di categoria sia individuali che a squadre.

### **SCUOLA CHE ADERISCE AL FIT JUNIOR PROGRAM e AL PROGETTO RACCHETTE DI CLASSE (progetto Ministeriale) in accordo con il CONI e il MIUR**

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.

### **CORSI PER ADULTI**

Corsi base per principianti e di perfezionamento, di avviamento agonistico e agonistici. Vengono organizzati dal lunedì al giovedì dalle ore 19 alle ore 22.30 e sono rivolti a principianti e a giocatori che vogliono perfezionare la propria tecnica. Si svolgono da ottobre a maggio sui tre campi Play/it coperti permanentemente. Sono organizzati secondo le capacità individuali e le esigenze personali.

Tutti i corsi si tengono utilizzando n. 5 campi in play it di cui n. 2 all'interno del palazzetto e n. 3 coperti con un pallone pressostatico da ottobre a maggio  
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 capacità e le potenzialità.

L'ATA Battisti, secondo le consolidate tradizioni sportive, soprattutto con gli Allievi della Scuola Tennis, partecipa ogni anno ai Campionati Nazionali e Regionali sia giovanili che Seniores, sia individuali che a squadre organizzati dalla Federazione Italiana Tennis. In particolare partecipa a tutti i Campionati promozionali, l'Under 10 Mista, dall'Under 12 all'Under 16 Maschile e Femminile, Serie C Maschile e Femminile, varie squadre di Serie D dalla D2 alla D4. Da sottolineare, unica in Trentino, la squadra che giocherà il **Campionato Nazionale Maschile di Serie A2**: secondo Campionato organizzato in Italia.

### **LA SCUOLA ESTIVA: TennisVacanze New day summer camp - Estate 2022**

Dal metà giugno a metà settembre viene organizzato presso il Centro Sportivo un **CAMP ESTIVO** per ragazzi e ragazze dai 5 ai 16 anni mirato a far trascorrere una o più settimane di sano sport, studio e gioco in un ambiente sicuro e tranquillo nel rispetto delle direttive dell'Agezia per la Coesione Sociale. Gli allievi sono seguiti da uno staff di insegnanti



qualificati ed istruttori del team tecnico della Società ATA Battisti. I partecipanti possono seguire un programma settimanale che prevede ore di tennis, ore di altre attività sportive (volley, basket, calcetto, ecc.), ore dedicate ai compiti per le vacanze ed avranno a disposizione tutte le strutture del Centro e 2 ore settimanali dedicate allo studio della lingua Spagnola.

**La giornata tipo:** (dal lunedì al venerdì): 8.00- 8.20 accoglienza, 8.30-12.15 attività mattutina, 12.15-14.00 pausa pranzo sorvegliata con spazio dedicato per eventuale pranzo al sacco, 14.00-16.45 attività pomeridiana, 16.45-17.00 ritiro.

**In particolare:** turni settimanali dal lunedì al venerdì (fine- inizio periodo scolastico), omaggio ad ogni allievo, sconto fratelli, possibilità di pranzare presso il Ristorante del Centro Sportivo a prezzi convenzionati riservati, iscrizioni fino al venerdì precedente.

Quest'anno sempre da metà giugno a metà settembre viene avviato il progetto **Vola con Noi – Lo Sport per l'inclusione**.

I destinatari di questo progetto sono bambini seguiti nel corso dell'anno scolastico dal Centro per l'Età Evolutiva dell'Associazione Trentina Sclerosi Multipla (ATSM) Centro Franca Martini e dall'Anffas Trentino Onlus. Si tratta, pertanto, di bambini con la sindrome di Down e di quelli, ai quali sono stati diagnosticati disturbi del neurosviluppo, che presentano, quindi, spesso sfumate disfunzioni in specifiche aree del cervello che influenzano le emozioni, le abilità di apprendimento, il controllo e la memoria e che sfociano spesso in comportamenti che appaiono poco adeguati.

Questi bambini saranno inseriti nell'attività educativa estiva con carattere sportivo, proposta da diversi anni da ATA C. BATTISTI, adeguatamente supportati da un educatore specializzato (ATMS Franca Martini o Anffas Trentino).

## L'IMPIANTO

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

A) la palazzina servizi così composta:

1. piano terra la zona accettazione, gli spogliatoi per gli atleti (M e F), il bar, il
2. ristorante  
primo piano un locale pluriuso e un appartamento

Nell'impianto sono presenti i seguenti campi da tennis così come sotto definiti:

- B) nr. 3 campi da tennis in fondo in play-it con copertura removibile (pallone pressostatico)
- C) nr. 3 campi da tennis in terra rossa senza copertura
- D) nr. 2 campi da tennis in terra rossa senza copertura

- E) nr. 2 campi da tennis con fondo in play-it con copertura fissa
- F) nr. 2 campi da tennis in terra rossa con copertura fissa

I campi sono raggiungibili con facili collegamenti pedonali.  
 A servizio dell'impianto sono presenti nr. 6 strutture di piccole dimensioni con funzione di magazzini o locali tecnici.

### ORARIO DI APERTURA DEL CENTRO

Il Centro sportivo è aperto tutti i giorni dell'anno con possibilità di gioco dalle ore 9 alle ore 22; nei periodi con tornei, campionati o manifestazioni o in quelli della scuola tennis, le fasce orarie disponibili subiscono variazioni in base alle esigenze.



APERTURA CIRCOLO	
dal LUNEDI' al VENERDI'	8.40 - 22.30
SABATO	8.40 - 20.30
DOMENICA <small>la prenotazione dell'ora campo per il pomeriggio deve avvenire entro le ore 12.00</small>	8.30 - 17.30
GIOCO CAMPI TENNIS	
dal LUNEDI' al VENERDI'	9.00 - 22.00
SABATO	9.00 - 20.00
DOMENICA <small>la prenotazione dell'ora campo per il pomeriggio deve avvenire entro le ore 12.00</small>	9.00 - 17.00

Trento, GENNAIO 2019

La Direzione del Circolo Tennis

### PRENOTAZIONI E TARIFFE

Il servizio di prenotazione dei campi di gioco è garantito da un sistema automatizzato chiamato **ATA PRENOTA**, lo stesso è fornito di postazione/sportello con touch screen posizionato di fronte alla segreteria e completato dalla possibilità di prenotazione ON LINE <http://www.ataprenota.it/it>. Questa piattaforma è facilmente accessibile da tutti, tramite una connessione internet, rimane necessaria la registrazione.

Gli utenti quindi, tanto dal circolo, quanto da casa o da telefono possono perfezionare le proprie operazioni: verificare la disponibilità delle ore campo, implementare il proprio conto personale, procedere alla singola prenotazione utilizzando il Bancomat o la Carta



di Credito. Negli orari di Segreteria gli utenti possono inoltre perfezionare i loro "movimenti" prenotazione, rinnovo tesseramento e ricarica del loro conto personale anche in contanti.

Il sistema gestisce (domotica) inoltre l'accensione della luce nei campi, l'attivazione del riscaldamento durante il periodo invernale e la suddivisione dell'importo previsto per l'utilizzo del campo tra i vari utenti che hanno effettuato la prenotazione. Tutti gli utenti che sono coinvolti nel "gioco" sia Soci che non soci devono registrarsi permettendo così la tracciabilità della loro presenza che in questo periodo di pandemia era essenziale e fondamentale.

Tutti gli utenti all'atto della prenotazione ricevono una mail di conferma.

La mail di conferma parte dalla casella di posta riservata [tennis@atatrento.it](mailto:tennis@atatrento.it).

La Segreteria, per mezzo della stessa, può rispondere a ogni quesito ed a ogni esigenza.

La comunicazione e l'interazione tra la Segreteria e l'utenza è ben strutturata e prevede: un numero di cell. + 39 328 5365270 attivo 24 ore su 24 a quale, in caso di necessità o difficoltà nell'utilizzo della piattaforma, l'utente ha anche questa possibilità per mettersi in contatto.

un servizio di news-letter con il quale si comunicano tutte le notizie utili agli utenti iscritti alla piattaforma; come ad esempio promozioni, news o iniziative particolari

#### **TARIFE ORA CAMPO ESTIVE ed INVERNALI:**



**QUOTE ORA CAMPO  
STAGIONE ESTIVA 2022**

SOCI	SOCI CON OSPITI	OSPITI
€ 12,00	€ 15,00	€ 18,00

**QUOTA LUCE € 2,50**

ENTRATA IN VIGORE LUNEDI' 14 MARZO 2022

Trento, 7 marzo 2022

La Direzione del Circolo Tennis

**QUOTE ORA CAMPO  
STAGIONE INVERNALE 2021/2022**

	SOCI	SOCI CON OSPITI	OSPITI
dalle 9 alle 12 dalle 20 alle 22	dal lunedì al venerdì		
	€ 18,00	€ 20,50	€ 23,00
dalle 12 alle 20	dal lunedì al venerdì escluse festività infrasettimanali		
	€ 20,00	€ 22,50	€ 25,00
sabato 9-20 domenica/festività 9-17	sabato, domenica e festività infrasettimanali		
	€ 18,00	€ 20,50	€ 23,00

**QUOTA LUCE € 2,50**

ENTRATA IN VIGORE LUNEDI' 8 NOVEMBRE 2021

Trento, 29 ottobre 2021

La Direzione del Circolo

**QUOTA ASSOCIATIVA annuale (non frazionabile):**

<b>ADULTI</b>	<b>€ 120,00</b>
<b>UNDER 18</b>	<b>€ 60,00</b>
<b>Allievi Scuola</b>	<b>gratuita</b>

### SERVIZI DI RISTORAZIONE

Nel Centro Sportivo è presente un ristorante/pizzeria con ampio spazio interno e con giardino esterno denominato **"Taverna dell'ATA"** che segue gli stessi orari di apertura del Centro Sportivo.

### ALTRI SERVIZI ACCESSORI

A servizio dell'impianto vi sono altresì:

- un muro per allenamenti di tennis;
- una palestra attrezzata;
- campo di beach volley;
- campo green-tennis;
- campo mini calcetto in erba;



- aree verdi relax attrezzate;
- parcheggi gratuiti nelle immediate vicinanze con piazzole di sosta riservate ai clienti diversamente abili.

### **SERVIZIO DI CUSTODIA**

E' garantito un servizio di custodia negli orari di apertura del Centro Sportivo; è presente un sistema di allarme attivato dopo la chiusura limitatamente alla Palazzina Servizi.

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

La Segreteria del Circolo ATA TENNIS è aperta tutto l'anno; durante le 52 settimane che lo compongono osserva due diverse finestre operative con i seguenti orari:

- da metà settembre a metà giugno, dal lunedì al venerdì, dalle ore 16 alle ore 19
- da metà giugno a metà settembre, dal lunedì al venerdì, al mattino dalle ore 8 alle ore 9 e nel pomeriggio dalle ore 17 alle ore 18

Questa distinzione di orario permette di meglio rispondere alle esigenze dei frequentatori, soci e non, del Centro soprattutto nel periodo estivo vista la presenza dei Camp Estivi.

Il servizio viene garantito con la presenza di due persone; le stesse si alternano anche con l'aiuto di Consiglieri e alcuni volontari, per garantire la copertura dell'orario di cui sopra.

Durante il periodo di Manifestazioni e Campionati a Squadre l'orario di apertura della Segreteria viene modificato e potenziato secondo esigenze, arrivando alla copertura anche dell'intera giornata, del Sabato e della Domenica.

Il Servizio di Segreteria è rivolto a tutti: soci, non soci e simpatizzati; fornisce informazioni di qualsiasi ordine e grado, propone l'affiliazione all'Associazione, supporta i soci nel fare quotidiano, favorisce e perfeziona le iscrizioni alla Scuola Tennis, ai Corsi per Adulti ed ai Camp Estivi.

Il numero telefonico del Centro Sportivo "0461.921515" oltre l'orario di Segreteria fornisce un numero di cellulare il 328.5365270 fornendo quindi una reperibilità h24.

Per quanto attiene la gestione dell'amministrazione, includente la tenuta della contabilità ed i vari adempimenti civilistici e fiscali, il Presidente ed Vice Presidente se ne occupano personalmente, coadiuvati e consigliati da Dottori Commercialisti Soci del Circolo, a titolo di volontario e quindi senza percepire alcun compenso economico.

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

L'attività di sanificazione e di pulizia è affidata , con contratto, e svolta



quotidianamente da ditta specializzata; 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 i campi in terra gli stessi vengono rifatti annualmente da ditta specializzata del settore.

Per quanto riguarda il montaggio e lo smontaggio del pallone pressostatico si provvede due volte all'anno anche mediante l'aiuto di soci volontari, vista l'esperienza maturata in anni di gestione dei palloni pressostatici, 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

L'ASD ATA Trento 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</b>
			<b>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 dell'ASD ATA trento 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 dell'ASD ATA Trento 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 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 dell'ASD ATA Trento con verifiche ed analisi mirate.

### **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 dell'ATA Battisti e inviandolo via mail all'indirizzo dell'associazione [info@atatrento.it](mailto:info@atatrento.it) oppure inserendolo nella cassetta postale. Il modulo potrà essere compilato in forma anonima o firmato, mentre i responsabili dell'ASD ATA Battisti 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:* ASD ATA BASTISTI TRENTO, Via Fersina n. 21, 38123 TRENTO
- *Sito Internet:* [www.atatrento.it](http://www.atatrento.it)
- *Codice Fiscale:* 00885860221
- *Partita IVA:* 00885860221
- *Indirizzo email:* [info@atatrento.it](mailto:info@atatrento.it)



- Indirizzo PEC: [atatrento@legalmail.it](mailto:atatrento@legalmail.it)
- Telefono: 0461.921515
- Codice Affiliazione Federazione Italiana Tennis: 21050178

Il Presidente ASD Ata Battisti Trento  
Renzo Moneggia

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Renzo Moneggia', written over a light grey rectangular background.

Trento, settembre 2022



Allegato A

**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.