bagni
marina
genovese
Bagni Marina Genovese S.p.A

BAGNI
SCOGLIERA



BAGNI SAN
NAZARO



BAGNI JANUA



SPIAGGE LIBERE



CARTA DEI SERVIZI

Sede legale via D'Annunzio27
Genova 16121

Sede amministrativa Corso Italia 5
Tel.0103620302
Genova 16145

Presidente e A.D. Roberta Morgano

Responsabile amm.vo: Fiorenza Vezina

Gestori:
Michele Chiafalà , Marco Grassi,
Franco Tortello, Rosario Zappia

ASPL
Autorità Servizi
Pubblici Locali
Genova

Delibera ASPL n. 45/2012
del 9/11/2012

PREMESSE GENERALI

Bagni Marina Genovese Spa, società partecipata al 100% dal Comune di Genova, e' stata costituita nel 2001, per gestire gli impianti balneari comunali S. Nazaro in Corso Italia, Scogliera a Nervi e Janua a Vesima e le spiagge libere parzialmente attrezzate, come da contratto di servizio con il Comune di Genova

Bagni Marina Genovese SpA si impegna ad
operare nell'ottica della sostenibilità per quanto riguarda gli aspetti ambientali, sociali ed economici

LA PRESENTE CARTA RIGUARDA I SEGUENTI SERVIZI SUL TERRITORIO:
gli stabilimenti balneari:

- San Nazaro
- Scogliera
- Janua (in sub concessione temporanea a terzi)

le spiagge libere di:

- Vesima
- Voltri San Ambrogio
- Pegli-largo Calasetta
- Multedo
- Punta Vagno
- Via Forte San Giuliano
- Priaruggia
- Quinto

Per informazioni sulle strutture presenti sul territorio consultare il sito www.bagnimarinagenovese.it

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal ……. e vengono aggiornati annualmente; tutte le informazioni sul servizio (numeri telefonici, orari, recapiti, ecc.), così come tutta la modulistica in uso, sono scaricabili all'indirizzo http:// www.bagnimarinagenovese.it

I contenuti di questa Carta sono stati condivisi con le Associazioni dei Consumatori della Consulta del Comune di Genova

http://www.comune.genova.it/sites/default/files/indirizzi ass. consumatori.pdfoni di Tutela dei Consumatori

PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi offerti da BMG spa sono erogati nel rispetto dei principi di uguaglianza, imparzialità, semplificazione, continuità, efficienza, partecipazione, e salvaguardia dei diritti alla privacy con l'obiettivo di perseguire un miglioramento continuo.

Gli standard di prestazione qualitativi e quantitativi sono individuati anche in collaborazione con le Associazioni di Tutela dei Consumatori, gli Utenti e l'Autorità per i Servizi Pubblici Locali.

SERVIZI EROGATI

Nell'ambito degli stabilimenti balneari Scogliera ,San Nazaro e Janua, sono garantiti i seguenti servizi :

- sorveglianza e assistenza alla balneazione
- pulizia dei locali e della spiaggia
- mantenimento in efficienza delle attrezzature di salvataggio e di pronto soccorso
- docce calde e fredde
- piscina (presente a Scogliera e San Nazaro)
- bar-ristorante
- tennis da tavolo
- deposito valori
- noleggio canoe
- noleggio pedalò(San Nazaro)
- ingresso e spogliatoio comune gratuito dal 1 giugno al 15 settembre ai portatori di disabilità al 100%
- elioterapia nei mesi invernali

Le spiagge libere sono diversamente attrezzate con servizi igienici, docce o spogliatoi ad erogazione gratuita esclusa la pulizia dell'arenile attualmente in carico ad AMIU

SERVIZI ACCESSORI

L.E.T. e Centri estivi, per minori, adulti e anziani con uso di spazi dedicati (ombrelloni, cabine …….)

Servizio di CAR Sharing in tariffa agevolata da giugno a settembre; per informazioni:
http://www.bagnimarinagenovese.it

Servizio parcheggio in tariffa agevolata da giugno a settembre per informazioni : Genova Parcheggi
http://www.bluareagenova.it/Home/Index.aspx

ORARI DI APERTURA AL PUBBLICO

SAN NAZARO

Bassa stagione - :
dal 1 febbraio al 31 marzo h 10.00/16.00
dal 1 aprile al 31 maggio h 9.00/18.00
dal 17 settembre al 31 ottobre h 9.00/18.00
dal 1 novembre al 15 dicembre h 10.00/16.00
chiusura settimanale: martedi'

Alta stagione

Dal 1 giugno al 15 settembre h 8.30/ 19.30 chiusura settimanale: nessuna

Piscina
Dal 1 giugno al 15 settembre h 9.30/18.30

SCOGLIERA

Bassa stagione

dal 1 al 31 marzo h 10.00/16.00
dal 1 aprile al 30 aprile h 9.00/18.00
dal 16 settembre al 30 settembre h 9.00/18.00
dal 1 ottobre al 31 ottobre h 9.00/18.00
dal 1 novembre al 15 dicembre h 10.00/16.00
chiusura settimanale: martedi'

Alta stagione

dal 1 maggio al 15 settembre h 8.30/19,30
dal 16 settembre al 30 settembre h 9.00/ 18.00

Piscina
Dal 1 giugno al 15 settembre h 8.30/18.30

SPIAGGE LIBERE
Servizi erogati dal 1 luglio al 31 agosto

TARIFFE

LE TARIFFE APPLICATE SONO APPROVATE ANNUALMENTE DAL CONSIGLIO COMUNALE con apposta delibera e sono reperibili all'indirizzo: http://www.bagnimarinagenovese.it

Le informazioni e le prenotazioni per gli abbonamenti possono essere effettuate direttamente presso le casse degli stabilimenti dove è presente un operatore, o tramite mail info@bagnimarinagenovese.it

E' garantito l'accesso gratuito :

- ai disabili al 100%
- ai disabili muniti di certificazione per la legge 104 con un accompagnatore
- ai bambini sotto il m.1,20 d'altezza

E' garantito l'accesso a tariffa agevolata agli utenti dei Centri, Associazioni, Enti, Asl previa stipula apposita convenzione

Indicatore

Preavviso all'utenza per interventi manutentivi programmati o imprevisti, che potrebbero causare temporaneo disservizio

Valore garantito

Comunicazione con 36 ore di anticipo tramite affissione di cartelli informativi.

Indicatore:
offerta cabine e attrezzature
Valore garantito:
n° 1000 c.a cabine
Costi
Come da tariffe approvate ogni anno con delibera del Consiglio Comunale
Indicatore
Numero ore apertura stabilimenti balneari, cassa bagni e bar-ristorante
Valore garantito
Come da orario indicato in delibera del C.C.

Indicatore
Pulizia locali igienici, docce e spiaggia degli stabilimenti balneari
Valore garantito
wc n° 3 pulizie per turno (mattina e pomeriggio)
docce fredde n° 2 pulizie per turno, docce calde n° 1 pulizia al giorno
arenile n° 1 pulizia al giorno

Indicatore
posizionamento di numerosi contenitori rifiuti, con particolare attenzione rivolta alla raccolta differenziata (svuotamento settimanale garantito da Amiu)
posizionamento aderente ad ogni ombrellone del contenitore per lo spegnimento dei mozziconi di sigaretta.
Valore Garantito
Svuotamento quotidiano dei contenitori rifiuti
Indicatore
Trattamento delle acque di balneazione delle piscine di S Nazaro e Scogliera
Valore Garantito
Controllo quotidiano sia in modalita' manuale che automatica della qualita' dell'acqua.

Indicatore Accoglienza bambini Let e disabili per centri estivi Valore garantito N° 11.200 ingressi con tariffe agevolate centri estivi bambini Let n° 300 ingressi gratuiti per invalidi e accompagnatori e utenti dei centri convenzionati	
Indicatore Noleggio canoe e pedalò in locazione agli utenti maggiorenni o minorenni accompagnati da un adulto Valore garantito N° 18 canoe e n° 1 pedalò	
L'organizzazione persegue il miglioramento continuo dell'efficienza dei propri servizi a beneficio di tutte le parti interessate. Nel rispetto di questo principio sono previste per l'anno 2013 le seguenti azioni di miglioramento.	
1)	Manutenzione ordinaria e straordinaria degli stabilimenti privilegiando prodotti ecologici (legno, tinte murarie naturali,vernici ecologiche)
2)	Sensibilizzazione ai clienti per evitare sprechi di acqua, sapone nelle toilette, docce, attraverso l'affissione di cartelli informativi e adeguamento docce con sistema di temporizzazione
3)	Miglioramento del servizio e rilevamento della soddisfazione del cliente tramite questionari o modalità similari.
4)	Corresponsabilizzazione dei soggetti gestori in subconcessione di servizi all'interno degli stabilimenti , per l'applicazione della carta.
5)	Collaborazione con Comune, Municipi, Aziende e Associazioni di volontariato, per attività socio-educative, culturale e

	ambientali all'interno degli stabilimenti e per la diffusione di materiale informativo.
6)	In caso di improvvisa impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi presso gli stabilimenti balneari di Bagni Marina Genovese SpA, viene data informazione, se possibile, tramite preavviso con l'affissione di comunicazione e attraverso il sito internet.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

La presente Carta dei Servizi, per estratto è affissa presso i locali cassa degli stabilimenti balneari di Bagni Marina Genovese SpA.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla cassa degli stabilimenti balneari e all'ufficio amministrativo di Bagni Marina Genovese SpA tel 010 3620302 e mail info@bagnimarinagenovese.it

CLAUSOLE PENALI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna Bagni Marina Genovese SpA al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.
Le previsioni seguenti sono definite in conformità alla legge 69/2009, al Codice del consumo ed alla legge 24 marzo 2012, n. 27.
In caso di mancato rispetto dello standard degli standard fissati dalla Carta dei servizi, qualora non venga rispettata e nello specifico sono espressamente identificati come standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente, i seguenti livelli di servizio :
1-tempo di risposta a richieste e reclami scritti.
2-mancato rispetto degli orari di apertura e chiusura degli stabilimenti escluso cause o eventi atmosferici non prevedibili.
3-mancato funzionamento del sistema di erogazione doccia calda
4-mancata pulizia dei wc/docce secondo i turni indicati
Le segnalazioni devono essere presentate compilando l'apposito modulo a disposizione presso le casse e il guardaroba degli stabilimenti, e scaricabile all'indirizzo www.bagnimarinagenovese.it
Devono essere consegnati dal lunedì al venerdi, escluso il periodo di chiusura invernale e il martedi' durante il periodo di bassa stagione, ore 10/15, all'ufficio amministrativo di Bagni Marina Genovese SpA, Corso Italia 5, 16145,o alle casse degli stabilimenti
Alla consegna della segnalazione l'utente riceverà copia della stessa con timbro e data di consegna.
Inoltre la segnalazione può essere inviata via fax al n 010 310285 e tramite posta elettronica all'indirizzo e mail info@bagnimarinagenovese.it
Bagni Marina Genovese si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro massimo 30 giorni
Inoltre se riconosciuto un effettivo disservizio Bagni Marina Genovese SpA fornirà:
1- un recupero gratuito di un ingresso
2- un recupero gratuito della mancata doccia calda
3- una cabina sostitutiva

DIRITTI DEGLI UTENTI

I Cittadini hanno diritto a formulare richieste, proposte, segnalazioni e osservazioni, nonché inadempienze rispetto agli impegni assunti con la presente Carta dei Servizi, e a ricevere risposta entro un tempo massimo di 30 giorni.
E' disponibile un modulo predisposto reperibile all'indirizzo:
http://www.bagnimarinagenovese.it

Oltre alla modalità di presentazione delle segnalazioni sopra indicate le stesse potranno essere inoltrate al Responsabile della Carta dei Servizi tramite posta elettronica all'indirizzo email: info@bagnimarinagenovese.it
- - via fax al n. 010310285
- di persona consegnando nei giorni dal lunedì al venerdì dalle ore 10,00… alle ore 15,00 presso la cassa, alla sede di Corso italia civ. 5 il modulo specifico compilato ricevendo copia timbrata e datata. E' esclusa la consegna a mano nel periodo di chiusura invernale di ogni singola struttura e ogni martedi' nel periodo di bassa stagione.

DOVERI DEGLI UTENTI

E' obbligo degli utenti rispettare il regolamento di Bagni Marina Genovese SpA affisso in modo ben visibile all'ingresso e all'interno degli stabilimenti balneari, e che viene consegnato agli utenti al momento della sottoscrizione del contratto.
E' obbligo degli utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Genova e dalla Capitaneria di Porto affisse nei locali di ogni singola struttura .
E' obbligo degli utenti verificare che la segnalazione di disservizio sia consegnata/ inviata nelle forme indicate nella presente Carta dei servizi.

CONCILIAZIONE

Nel caso in cui il cittadino non sia soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori della Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova,

Autorità Servizi Pubblici Locali
tel. 010 557 2422 – 2260; fax 010 557 2795
autoritaservizi@comune.genova.it
http://www.asplgenova.it/

E' fatta salva la possibilità di rivolgersi alle competenti autorità giurisdizionali [giudice ordinario (art. 7 e sgg., c.p.c.) - class action pubblica: d.lgs. 20.12.2009 n. 198, nel caso di violazione di diritti omogenei per una pluralità di utenti].

Allegato alla presente carta dei servizi modulo per la presentazione dei reclami : Modello A

MODULO PER RECLAMO

Modello:

Cognome e nome ……

Indirizzo ……

Città …… CAP ……

Telefono …… Indirizzo e-mail ……

Tipologia di utente:

❒ utente giornaliero allegare scontrino di ingresso

❒ utente abbonato n° cabina_____

❒ utente abbonato n° tessera ingressi_____

Ufficio cui è consegnato il reclamo:

❒ cassa nominativo operatore di cassa:_____

❒ uffici direzione: nominativo funzionario:_____

❒ ufficio gestori nominativo gestore :_____

Ora e data in cui si e' verificato il motivo del reclamo_____

Indicare il nominativo del dipendente a cui e'stato comunicato il disservizio:_____

Oggetto e motivo del reclamo

……

……

……

……

……

……

……

……

……

……

Data …… **Firma ……**

Ai sensi del D.Lgs del 30 giugno 2003, n. 196, i dati personali forniti saranno trattati, dall'ente al quale la presente dichiarazione è prodotta, per le finalità connesse all'erogazione del servizio o della prestazione per cui la dichiarazione stessa viene resa e per gli eventuali successivi adempimenti di competenza.

Sede Legale: Via G' D'Annunzio 27 16121
Reg Imp Ge Cf e P.i. 01226520995
R.e.a. Ge 393528 Capitale sociale: € 171.870,00

Uffici amm. Corso Italia 5 16145 Genova
Tel. 010 3620302 Fax 010 310285
E-mail info@bagnimarinagenovese.it
www.bagnimarinagenovese.it

.it