

COMUNE DI POTENZA

PROCEDURA APERTA PER L’AFFIDAMENTO DELLA

CONCESSIONE DI COSTRUZIONE E GESTIONE DEL NUOVO CENTRO SPORTIVO COMUNALE

Capitolato di gestione

DEFINIZIONI

Salvo che sia diversamente disposto nel presente capitolato, i termini distinti nel testo in carattere *corsivo* assumeranno il significato codificato all’art. 1 dello schema di *contratto* (definizioni).

1. OGGETTO E FINALITA’ DEL SERVIZIO

1.1. Il nuovo complesso

Il *complesso* per il quale viene redatto il presente *capitolato di gestione* è destinato a sostituire in parte sia dal punto di vista strutturale che dal punto di vista gestionale i *vecchi impianti* comunali.

1.2. Finalità del servizio

La gestione del *complesso* è affidata alle capacità organizzative ed imprenditoriali del Concessionario, che dovrà svilupparle perseguendo l’*equilibrio economico finanziario* delle attività. Il Concedente, in quanto finanziatore di gran parte dell’*opera*, deve tuttavia farsi garante di un uso pubblico del *complesso*, garantendone la massima fruibilità , la tutela delle attività sportive, anche agonistiche e la tutela di specifiche fasce di popolazione da coinvolgere per età anagrafica, situazione sociale o psicofisica.

Il Concessionario deve garantire l’accesso e la fruizione del *complesso* a tutti i cittadini, senza alcuna discriminazione.

La finalità del servizio offerto è lo sviluppo della cultura sportiva, in termini di attività sportiva, ricreativa e di benessere psico-fisico.

A tal fine il Concedente dispone le condizioni minime per lo svolgimento dei *servizi principali*, di cui al seguente art. 3.

2. PIANO DI GESTIONE

2.1 Funzioni del *piano di gestione*

Il Concessionario articola l'offerta dei servizi in un *piano di gestione*, che si compone degli allegati di seguito descritti, oggetto di valutazione in sede di offerta tecnica.

Il *piano di gestione* contiene tutte le indicazioni necessarie a illustrare quantitativamente e qualitativamente lo svolgimento dei servizi nel tempo, e deve essere documento unico di riferimento sia per il Concessionario, ai fini della gestione e proposta al pubblico delle proprie attività, sia per il Concedente e gli Enti deputati al controllo, ai fini della valutazione della correttezza della gestione. Il *piano di gestione*, debitamente aggiornato, mantiene la propria validità per tutta la durata della *concessione*, fatte salve le *varianti* che potranno intervenire ai sensi dell'art. 9 del presente *capitolato di gestione*.

2.2 Documenti che costituiscono il *piano di gestione*

Il *piano di gestione* deve obbligatoriamente contenere i seguenti documenti minimi, sui quali verterà la valutazione tecnica in sede di gara:

- A) **Piano delle attività:** è un documento che descrive le attività natatorie offerte specificandone la durata, le modalità e gli orari di svolgimento, gli obiettivi, la fascia di pubblico da raggiungere.
- B) **Piano delle manutenzioni:** è un documento che descrive le manutenzioni ordinarie e straordinarie, anche programmate, messe in atto per garantire la corretta fruizione dei beni oggetto di *concessione*, e deve specificare i singoli servizi previsti indicandone la frequenza, l'oggetto, le modalità di svolgimento e gli obiettivi.
- C) **Piano delle risorse umane:** è un documento che indica la dotazione di personale messa a disposizione dal Concessionario per l'effettuazione di tutti i *servizi* offerti.

Il piano deve contenere un organigramma delle figure professionali previste, distinguendo i ruoli che il Concessionario prevede di ricoprire mediante la propria organizzazione d'impresa (comprendente i soci della *società di progetto*) e i ruoli che intende ricoprire mediante ditte esterne: per i dipendenti o collaboratori del Concessionario (comprendente i soci della *società di progetto*), il piano deve specificare altresì la formazione richiesta, le fasce orarie di presenza, il rapporto di lavoro instaurato.

L'organigramma sarà completato e aggiornato durante la gestione: per i dipendenti o collaboratori del Concessionario (comprendente i soci della *società di progetto*), con il nominativo e copia dei documenti che attestano l'idoneità professionale, per gli altri soggetti con il nominativo della ditta esterna che in quel momento ricopre i ruoli individuati.

- D) **Piano di sicurezza:** è un documento contenente i protocolli di autocontrollo e sicurezza della struttura, di cui alla "Disciplina interregionale delle piscine", pubblicata sulla G.U.R.I. n. 51 del 3 marzo 2003 in attuazione dell'Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 sulla sicurezza igienico-sanitaria delle piscine e le procedure di emergenza di cui alla normativa sulla prevenzione incendi e il pubblico spettacolo; protocolli e procedure sono sviluppate sulla base di un *documento di valutazione rischi*, che costituisce parte integrante del *piano di sicurezza* ed è redatto sulla base del D.Lgs. n. 81/2008 e delle stesse "Disciplina interregionale delle piscine" e D.G.R. Emilia Romagna n. 1092/ 2005. //

piano deve altresì contenere il *documento unico di valutazione dei rischi da interferenza di cui al D.Lgs. 81/2008*, in caso di presenza di più Ditte o liberi professionisti e artigiani nel complesso.

E) **Piano di promozione e rapporto con il pubblico** è un documento che descrive le iniziative volte alla promozione e diffusione dei servizi offerti dal *complesso* e le modalità di rapporto con il pubblico ai fini della trasparenza e dell'orientamento alla soddisfazione dell'utente.

Il *piano di gestione* deve obbligatoriamente contenere anche il *piano tariffario* di seguito descritto, che non sarà tuttavia valutato in sede di offerta tecnica, ma allegato all'offerta economica ai soli fini della verifica di congruità.

F) **Piano tariffario**: correlato con il *piano delle attività* di cui alla lettera A), contiene le tariffe praticate al pubblico per i soli *servizi principali*, attinenti le attività natatorie, ed espone i criteri di abbonamento e l'eventuale scontistica riservata a determinate fasce di utenza. Il piano può non contenere alcuna indicazione tariffaria per i *servizi complementari* offerti, che restano affidati all'iniziativa del Concessionario.

2.3 Normativa di riferimento e livelli minimi prestazionali del *piano di gestione*

Il *piano di gestione*, pur essendo lasciato alle valutazioni del Concessionario, deve tuttavia essere sviluppato nel rispetto delle prescrizioni vincolanti e delle indicazioni contenute in:

- **normative vigenti in materia di conduzione di piscine pubbliche e relativi impianti**, ed in particolare:
 - la "Disciplina interregionale delle piscine", pubblicata sulla G.U.R.I. n. 51 del 3 marzo 2003 in attuazione dell'Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 sulla sicurezza igienico-sanitaria delle piscine;
 - Normativa CONI ove applicabile;
 - Regolamenti F.I.N. ove applicabili;
 - Ogni altra normativa applicabile in relazione alle caratteristiche dell'impianto e alle attività in essi svolte;
- **limiti e prestazioni minime indicate nel presente *capitolato di gestione***: l'eventuale mancato rispetto di tali vincoli nello sviluppo del *piano di gestione* comporterà, a giudizio della commissione, l'esclusione dalla gara o, nei casi meno rilevanti, la penalizzazione in termini di punteggio attribuito; in quest'ultimo caso il *piano di gestione* sarà approvato in sede di approvazione del *progetto esecutivo* con obbligo di recepimento delle prescrizioni nel *piano di gestione* che sarà allegato al contratto di concessione.

3. ATTIVITA' SPORTIVE E NATATORIE MINIME

3.1 Indicazioni generali

Il Concessionario propone le attività sportive e natatorie nell'ambito della gestione del *complesso* e a tal fine deve elaborare in sede di offerta tecnica uno specifico *piano delle attività*, come introdotto alla lettera A) del precedente art. 2.

Ferma restando la possibilità riservata al Concessionario di orientare le proprie proposte alle richieste dell'utenza per il perseguimento dei principi enunciati al precedente art. 1, le attività specificamente natatorie (*servizi principali*) dovranno essere erogate secondo le prescrizioni minime riportate di seguito.

3.2 Periodo di apertura minimo dell'impianto

Il Concessionario deve garantire l'accesso e la fruizione completa dell'impianto per almeno 322 (trecentoventidue) giorni all'anno.

E' possibile la chiusura al pubblico dell'impianto natatorio coperto per un massimo di 43 giorni che dovranno tuttavia essere ripartiti esclusivamente nei seguenti periodi:

- nel periodo estivo dal 1 agosto al 31 agosto di ogni anno ;
- nei giorni 1 e 6 gennaio, 25 aprile, 1 maggio, 2 giugno, 8, 24, 25, 26 e 31 dicembre, nelle giornate di Pasqua e Lunedì dell'Angelo di ogni anno.

Eventuali modifiche del periodo di apertura minimo, derivanti da esigenze specifiche, potranno essere autorizzate dal Concedente previa motivata richiesta del Concessionario.

3.3 Orari di apertura minimi dell'impianto

Il Concessionario deve garantire nei giorni di apertura dell'impianto natatorio coperto almeno i seguenti orari minimi di completa attività:

Tabella 1 – Orari di apertura minimi dell'impianto	
GIORNI DELLA SETTIMANA	DALLE ORE ALLE ORE
lunedì	11.00-22,30
da martedì a giovedì	08.00-22.30
venerdì	08.00-22,30
sabato	08.00-20,30
domenica	09.00-20.30

Nei mesi di giugno e settembre e in prossimità delle festività natalizie e pasquali i sopracitati orari possono essere ridotti o modificati in relazione alle esigenze dell'utenza, previa autorizzazione del Concedente da richiedere, anticipatamente, in forma scritta.

Ulteriori modifiche degli orari minimi, derivanti da esigenze specifiche, potranno essere autorizzate dal Concedente previa motivata richiesta del Concessionario.

3.4 Periodo di apertura minimo dell'area attrezzata a parco giochi con annesso skatepark

Il Concessionario deve garantire l'accesso e la fruizione completa all'area attrezzata a parco giochi con annesso skatepark in maniera **assolutamente** gratuita per almeno 92 (novantadue) giorni all'anno ed in ogni caso per il periodo 01 giugno – 31 agosto di ogni anno.

Eventuali modifiche del periodo di apertura minimo, derivanti da esigenze specifiche, potranno essere autorizzate dal Concedente previa motivata richiesta del Concessionario.

3.5 Orari di apertura minimi dell'area attrezzata a parco giochi con annesso skatepark

Tabella 2 – Orari di apertura minimi dell'area attrezzata	
GIORNI DELLA SETTIMANA	DALLE ORE ALLE ORE
Giorni feriali:	da lunedì a venerdì 09.30 19.00
Giorni prefestivi e festivi	09.00 19,00

Eventuali modifiche degli orari minimi, derivanti da esigenze specifiche, potranno essere autorizzate dal Concedente previa motivata richiesta del Concessionario.

3.6 Nuoto libero

Il Concessionario deve garantire durante l'apertura dell'impianto natatorio coperto le attività di nuoto libero riservando almeno n. 2 corsie, secondo i seguenti orari minimi:

Tabella 3 – Orari di apertura minimi dell'impianto	
GIORNI DELLA SETTIMANA	DALLE ORE ALLE ORE
lunedì	11.00-22,00
da martedì a venerdì	08.00-22.00
Sabato mattina	08.00 12,30
Sabato pomeriggio	14.00 18.00
Domenica mattina	09.00 12.30
Domenica pomeriggio	15.30 18.00

Eventuali modifiche degli orari minimi, derivanti da esigenze specifiche, potranno essere autorizzate dal Concedente previa motivata richiesta del Concessionario.

3.7 Corsi di nuoto scolastici e utilizzo di spazi sportivi da parte delle scuole

3.7.1. Corsi di nuoto scolastici

Il Concessionario, in caso di richiesta, dovrà organizzare corsi di nuoto rivolti ai ragazzi della scuola materna, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado del Comune, sulla base delle effettive richieste delle scuole medesime, curandone la gestione con i referenti dei singoli istituti scolastici.

Il Concessionario in tal caso deve:

- assicurare il personale tecnico con istruttori qualificati, muniti d'idoneo brevetto, al fine di garantire una buona qualità della didattica e dell'organizzazione delle attività;
- realizzare i corsi di nuoto scolastici sulla base di una programmazione differenziata per i vari ordini di scuola coinvolti, assicurando la presenza agli incontri di programmazione e verifica con gli insegnanti interessati a questa attività,
- garantire il coordinamento degli istruttori e dell'attività in vasca.

L'articolazione dei corsi deve rispettare il calendario scolastico e la domanda proveniente dai vari ordini di scuola. I parametri cui attenersi nell'organizzazione dei corsi di nuoto scolastici sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 4 – Parametri minimi per i corsi di nuoto scolastici

Tipo di scuola	Rapporto istruttore/utenti	Numero di lezioni per corso	Durata dell'attività	Giorni e fascia oraria di svolgimento	Periodo di svolgimento
Scuola materna	1/5	8 a cadenza settimanale	50 minuti	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00	Ottobre/maggio
Scuola primaria	1/10	8 a cadenza settimanale	50 minuti	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00	Ottobre/maggio
Scuola secondaria di 1° grado	1/10	8 a cadenza settimanale	50 minuti	Dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 12.00	Ottobre/maggio

In presenza di ragazzi diversamente abili, dovranno essere organizzati gruppi meno numerosi o prevedere, in caso di disabilità grave e/o se segnalato dal docente di riferimento, l'appoggio di un ulteriore istruttore all'interno del gruppo, i cui costi saranno a carico del Concessionario.

3.7.2. Utilizzo di spazi sportivi da parte delle scuole

Il Concessionario, in caso di richiesta, dovrà consentire l'utilizzo di spazi sportivi, in orario scolastico, da parte della scuola materna, della scuola primaria e della scuola secondaria di primo grado del Comune, per gruppi di ragazzi accompagnati da uno o più educatori.

3.8 Corsi di nuoto extrascolastici

Il Concessionario nell'ambito del *piano delle attività* deve prevedere l'organizzazione di corsi di nuoto, proporzionalmente alla richiesta del pubblico e secondo le fasce di età e i requisiti minimi che seguono, al di fuori delle attività scolastiche di cui al punto 3.7 che precede.

Per la fascia di età 3-5 anni, i parametri cui attenersi nell'organizzazione dei corsi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 5 – Parametri minimi per i corsi extrascolastici per fascia di età 3-5 anni			
Rapporto istruttori/utenti	Numero di lezioni per corso	Durata dell'attività	Periodo di svolgimento
1/5	Almeno 8	45 minuti	settembre/luglio

Gli allievi saranno suddivisi in gruppi omogenei per età e sviluppo motorio. Il personale impiegato dovrà avere le specializzazioni adeguate alla tipologia di utenza. I corsi dovranno mirare a sviluppare nel bambino un rapporto di familiarità e di autonomia con l'ambiente acquatico, distogliendolo dalle paure istintive dell'acqua con un approccio ludico e socializzante. Verranno date le prime elementari impostazioni alla pratica del nuoto (rilassamento, respirazione, galleggiamento, immersione, prime propulsioni dinamiche).

Per la fascia di età 6-12 anni, i parametri cui attenersi nell'organizzazione dei corsi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 6 – Parametri minimi per i corsi extrascolastici per fascia di età 6-12 anni

Rapporto istruttori/utenti	Numero di lezioni per corso	Durata dell'attività	Periodo di svolgimento
1/10	Almeno 8	50 minuti	settembre/luglio

Gli allievi saranno suddivisi in gruppi omogenei per età ed esperienza di nuoto. Il personale impiegato dovrà avere le specializzazioni adeguate alla tipologia di utenza. I corsi dovranno mirare a individuare un percorso formativo che, dall'apprendimento dei principi fisici del corretto galleggiamento, porteranno gli allievi a conoscere le principali tecniche natatorie, dando spazio alla trasmissione delle informazioni sulla prevenzione degli incidenti in acqua e a bordo vasca.

Per la fascia di età 13-17 anni, i parametri cui attenersi nell'organizzazione dei corsi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 7 – Parametri minimi per i corsi extrascolastici per fascia di età 13-17 anni

Rapporto istruttori/utenti	Numero di lezioni per corso	Durata dell'attività	Periodo di svolgimento
1/12	Almeno 8	50 minuti	settembre/luglio

Gli allievi saranno suddivisi in gruppi omogenei per età ed esperienza di nuoto. Il personale impiegato dovrà avere le specializzazioni adeguate alla tipologia di utenza. I corsi dovranno mirare a individuare un percorso formativo che, dall'apprendimento dei principi fisici del corretto galleggiamento, porteranno gli allievi a conoscere le principali tecniche natatorie, dando spazio alla trasmissione delle informazioni sulla prevenzione degli incidenti in acqua e a bordo vasca.

Per la fascia di età oltre i 65 anni, i parametri cui attenersi nell'organizzazione dei corsi sono illustrati nella tabella seguente.

Tabella 8 – Parametri minimi per i corsi extrascolastici per fascia di età oltre i 60 anni

Rapporto istruttori/utenti	Numero di lezioni per corso	Durata dell'attività	Periodo di svolgimento
1/12	Almeno 8	50 minuti	settembre/luglio

Il corso dovrà essere adattabile alle condizioni fisiche dei gruppi di lavoro, che dovranno essere omogenee. Gli istruttori dovranno possedere la specifica conoscenza delle problematiche connesse alle condizioni fisiche dell'anziano. Il corso sarà impostato con obiettivi di sviluppo variabili a seconda delle aspettative dell'utenza: apprendimento di una o più tecniche di nuotata, miglioramento dell'apparato respiratorio e cardiocircolatorio, miglioramento o mantenimento del tono muscolare e riduzione del tessuto adiposo, mantenimento o miglioramento della mobilità articolare, rilassamento psico-fisico, desiderio di socializzazione.

3.9 Utilizzo degli spazi da parte di Centri di assistenza per disabili e offerta di attività a favore degli stessi.

Il Concessionario, a fronte di richieste in tal senso da parte di Centri che svolgono attività di assistenza ai disabili, siano essi soggetti pubblici o soggetti privati convenzionati o accreditati alla gestione dei centri sulla base delle

vigenti norme in materia di gestione di servizi socio assistenziali, operanti nel territorio di Potenza e dei comuni limitrofi, dovrà consentire, previa stipula di accordi con i Centri medesimi, lo svolgimento di attività a favore di soggetti utenti disabili. In particolare, il concessionario, dovrà consentire le seguenti attività:

- a) utilizzo degli spazi da parte dei Centri per gruppi di utenti accompagnati da uno o più educatori, senza messa a disposizione di istruttore;
- b) organizzazione di corsi di nuoto individuali per finalità motorie, riabilitative o di socializzazione con messa a disposizione di istruttore; l'istruttore dovrà possedere la specifica conoscenza delle problematiche connesse alle condizioni fisiche delle fasce di pubblico interessate, e dovrà saper adattare le attività anche nel rispetto delle abilità o delle limitazioni dei singoli.

3.10 Disponibilità di spazi per l'attivazione di centri estivi

Al termine dell'anno scolastico, nei mesi di giugno, luglio e agosto, il Concessionario, a fronte di richieste in tal senso, dovrà consentire l'attivazione di centri estivi per bambini in fascia d'età compresa tra i 3 e i 5 anni e per bambini dai 6 ai 14 anni. Le richieste di spazi per l'attivazione dei centri estivi dovranno pervenire al Concessionario prima dell'inizio della gestione estiva al fine di consentire la programmazione degli spazi e di tutte le misure organizzative necessarie per assicurare lo svolgimento in sicurezza di tali attività.

3.11. Disponibilità minima di spazi acqua per l'attività di Pallanuoto praticata dalle società sportive/associazioni/ enti di promozione sportiva cittadini

Il Concessionario, a fronte di richieste in tal senso da parte delle società/associazioni sportive ed enti di promozione sportiva con sede nel territorio del Comune, deve mettere a disposizione, applicando le tariffe predeterminate entro la misura massima di cui al successivo punto 4.2., gli spazi acqua necessari allo svolgimento delle **attività di preagonistica/allenamento, riscaldamento e gare di campionato**, relative **all'attività di pallanuoto**.

Il numero delle partite interne può variare anno per anno in funzione del numero di squadre iscritte a ciascun campionato. Il Concessionario è tenuto a mettere a disposizione gli spazi necessari per lo svolgimento delle partite di pallanuoto fino ad un numero massimo stagionale di **120** partite.

Il Concessionario dovrà consentire l'utilizzo della vasca intera o di parte della vasca secondo le richieste che perverranno dalle società/associazioni sportive. Per ogni partita dovrà essere consentito l'utilizzo degli spazi acqua per il tempo massimo di 90 minuti.

La concessione di eventuali ulteriori spazi acqua oltre il limite massimo precedentemente indicato rientra nelle libere possibilità del Concessionario, sia con riguardo alla tariffa applicabile che all'entità degli spazi.

Si precisa, in ogni caso, che la riserva **minima** di spazi acqua che il Concessionario ha l'obbligo di mettere a disposizione per lo svolgimento delle suddette attività di preagonistica/ allenamento della pallanuoto, **con applicazione delle tariffe predeterminate di cui al successivo punto 4.2.**, è complessivamente definita nell'ammontare di **2.000 (duemila) ore/corsia per stagione sportiva** (settembre – luglio). Le ore si intendono di 60 minuti.

Le società/associazioni sportive responsabili delle squadre di pallanuoto concorderanno con il concessionario gli spazi acqua da utilizzare, al fine di contenere l'uso di ore/corsia entro il limite indicato di 2.000 per stagione sportiva. La concessione di eventuali ulteriori spazi acqua oltre il limite minimo precedentemente indicato rientra nelle libere possibilità del Concessionario, sia con riguardo alla tariffa applicabile che all'entità degli spazi.

3.12. Disponibilità di spazi per attività preagonistica / allenamento per attività sportiva svolta dalle società /associazioni/ enti di promozione sportiva cittadini.

Il Concessionario, a fronte di richieste in tal senso da parte delle società/ associazioni di promozione sportiva della città, deve riservare gli spazi acqua necessari allo svolgimento delle attività di preagonistica / allenamento degli atleti che svolgono attività sportive, con applicazione delle tariffe predeterminate di cui al successivo punto 4.2.

La collocazione delle fasce orarie potrà essere variata in accordo con le società/associazioni sportive.

Si precisa, in ogni caso, che la riserva minima di spazi sportivi che il Concessionario ha **l'obbligo** di mettere a disposizione delle società/associazioni sportive cittadine, per lo svolgimento delle suddette attività di preagonistica/ allenamento per lo sport agonistico, **con applicazione delle tariffe predeterminate di cui al successivo punto**

4.2., è complessivamente definita nell'ammontare di **2.000** (duemila) **ore per stagione sportiva** (settembre –luglio).

Le ore si intendono di 60 minuti.

3.13. Tutela delle attività sportive natatorie e interesse pubblico.

La riserva minima di spazi acqua di cui ai precedenti punti è disposta per consentire la promozione di attività sportive che si sono sviluppate nel corso degli anni nel tessuto cittadino, attraverso l'attività delle società ed enti di promozione sportiva della città. Questo tipo di tutela persegue finalità esclusivamente sociali di " tutela di un interesse generale" quale la pratica sportiva, anche agonistica. Rimane pertanto nella facoltà del Concedente, per motivi di interesse pubblico, ridurre o modificare in tutto o in parte, la riserva di spazi acqua di cui ai precedenti punti.

Il concedente potrà chiedere, con le modalità e gli effetti di cui al successivo punto 9.2.,*varianti al capitolato di gestione* con riguardo alle riserve di spazi acqua predetti, al fine di tener conto della evoluzione nel tempo delle attività sportive, nonché del numero degli enti cittadini che promuovono tali attività.

4. TARIFFE

4.1 Indicazioni generali

Le tariffe praticate saranno esposte in un *piano tariffario*, come definito alla lettera F) del precedente art. 2; il piano contiene le tariffe praticate al pubblico sia per i servizi minimi descritti all'art. 3 del presente *capitolato di gestione*, sia per le altre attività sportive. Nel piano sono esposte le eventuali agevolazioni e scontistiche riservate a determinate fasce di pubblico, fasce di orario o ai sottoscrittori di abbonamenti. Il piano può non contenere alcuna indicazione tariffaria per i *servizi complementari* eventualmente offerti, che restano affidati all'iniziativa del Concessionario.

4.2 Tariffe controllate

L'erogazione di parte dei servizi minimi di cui al precedente art. 3 avverrà a tariffe controllate, stabilite dal Concedente con Deliberazione di Consiglio Comunale. Le tariffe controllate potranno essere adeguate annualmente dal Concessionario sulla base dell'indice ISTAT FOI, con le modalità di cui all'art. 6.5. dello schema di contratto di concessione, a partire dalla data di *messa in esercizio* del complesso, con riferimento alla variazione dell'indice ISTAT FOI. Il primo adeguamento tariffario potrà essere effettuato con riferimento alla variazione dell'indice ISTAT FOI intervenuta nei **24 mesi precedenti**.

4.3 Tariffe libere

Per tutti i servizi attinenti le attività natatorie non ricompresi al precedente art. 4.2, o eccedenti le riserve di cui ai precedenti articoli e per i *servizi complementari* (ristorazione, ecc.) il Concessionario potrà applicare tariffe libere. Tali tariffe dovranno comunque essere determinate dal Concessionario tenendo a riferimento i prezzi di mercato, fatto salvo l'*equilibrio economico finanziario* della gestione.

5. MANUTENZIONI DEI BENI PER LA DURATA DELLA CONCESSIONE .

5.1 Obblighi generali di manutenzione

Durante tutto il periodo di validità della *concessione*, il Concessionario dovrà eseguire, a sua cura e spese, tutti gli interventi e le opere di manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria, necessari per assicurare il buon funzionamento del *complesso* nel rispetto rigoroso delle normative tecniche e igienico-sanitarie vigenti.

Il Concessionario propone le attività di manutenzione ordinaria, programmata e straordinaria e i relativi servizi accessori nell'ambito della gestione del *complesso* e a tal fine deve elaborare in sede di offerta tecnica uno specifico *Piano delle Manutenzioni*, come introdotto alla lettera B) del precedente art. 2.

Il Concessionario deve provvedere in ogni caso, a propria cura e spese, nel corso dell'intera concessione:

1. ove necessario, al completo rinnovo degli impianti, delle attrezzature e degli arredi, o di parte di essi con altri di caratteristiche tecniche almeno equivalenti, in modo da consegnare al Concedente, alla scadenza della *concessione*, il *complesso*, gli arredi e le attrezzature in esso contenuti in buone condizioni di conservazione e in regolare e completo funzionamento, fatto salvo il normale deterioramento dovuto al corretto uso ed alla vetustà naturale;
2. all'adeguamento a sua cura e spese delle strutture e degli impianti in caso di entrata in vigore di nuove norme tecniche o di sicurezza obbligatorie, entro i limiti stabiliti dalle norme stesse;
3. all'adeguamento a sua cura e spese delle strutture e degli impianti in caso di disposizioni impartite dalle competenti autorità in materia di igiene e sicurezza (quali, ad esempio: ASL, VV.F., ISPESL, C.C.V.L.P.S., C.O.N.I., A.R.P.A.B.ecc.);
4. ai sensi della "Disciplina interregionale delle piscine", pubblicata sulla G.U.R.I. n. 51 del 3 marzo 2003 in attuazione dell'Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 sulla sicurezza igienico-sanitaria delle piscine, a eseguire e documentare preventivamente ad ogni riattivazione della piscina la verifica del buon

funzionamento di ogni tipologia d'impianto installato, e in particolare degli impianti di trattamento dell'aria e dell'acqua;

5. al mantenimento in buone condizioni di conservazione e in regolare e completo funzionamento delle parti edili compresi i serramenti interni, esterni, le coperture e le recinzioni.

Indipendentemente dall'inserimento nel *piano delle manutenzioni*, il concessionario dovrà provvedere a sua cura e spese all'effettuazione di tutte le manutenzioni straordinarie che si rendessero necessarie nel corso della concessione per la buona conservazione del *complesso*.

5.2 Servizi di pulizia: requisiti minimi

Il servizio di pulizia dovrà essere svolto nel rispetto di tutte le norme vigenti in materia. Il servizio di pulizia dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi.

A) Pulizie a cadenza quotidiana.

- svuotamento, con eventuale sostituzione dei sacchetti di plastica, dei cestini portarifiuti, che dovranno essere installati in numero adeguato e con comando a pedale;
- pulizia e disinfezione degli spogliatoi, servizi igienici e docce, sanitari, questi ultimi con prodotto anticalcare e disincrostante al bisogno;
- pulizia dei pavimenti con percorso a piedi nudi e delle superfici di contatto (pareti e porte servizi igienici, pareti e porte docce, panche, fasciatoi, mensole, ecc.) da effettuarsi con prodotto sanitizzante antimicotico dermocompatibile;
- controllo e ricarica di carta igienica, salviette, sapone liquido, sacchetti igienici;
- riassetto spogliatoi e servizi con rimozione di capelli e residui solidi, riordino arredi;
- pulizia e disinfezione del bordo vasca e del pavimento circostante;
- pulizia e disinfezione della palestra e del pavimento circostante;
- reintegro del liquido antimicotico nei passaggi obbligati lavapiedi;
- pulizia dei pavimenti delle zone esterne agli spogliatoi (percorsi a piedi calzati);

B) Pulizie a cadenza settimanale

- spolveratura a umido di mobili e arredi;
- pulizia dell'interno degli armadietti;
- pulizia con acido specifico della pavimentazione a bordo vasca e delle mattonelle del canale di sfioro;
- asportazione delle incrostazioni di calcare depositate su sanitari, passaggi obbligati, arredo;

C) Pulizie a cadenza mensile

- pulizia locali tecnici;
- lavaggio dei vetri e degli infissi;

D) Pulizie a cadenza semestrale

- eventuale disinfestazione e derattizzazione dell'intera struttura;
- pulizia corpi illuminanti interni;

E) Piano di sanificazione

Il Concessionario dovrà dotarsi del piano di sanificazione corredato dalle schede di sicurezza dei prodotti utilizzati per le operazioni di pulizia, secondo quanto previsto dalle norme in materia.

5.3 Manutenzione degli impianti di filtrazione, circolazione e trattamento acqua: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, compatibilmente con il tipo di tecnologia proposta.

A) interventi a cadenza quotidiana.

- lavaggio filtri;
- verifica contatore di reintegro per il ricambio d'acqua;
- controllo del cloro attivo, del cloro combinato, del PH;
- controllo della perdita di carico dei filtri;
- controllo della temperatura delle vasche;
- pulizia dell'acqua delle vasche a vasca piena con aspirafango o pulitore automatico e asportazione dell'eventuale materiale galleggiante;
- controllo funzionamento sfioratori;
- controllo funzionamento delle pompe dosatrici di prodotti chimici;

B) interventi a cadenza settimanale

- pulizia prefiltri;
- reintegro prodotti chimici (cloro, antimicotici, ecc...);
- regolazione ugelli delle pompe dosatrici;
- controllo dei grigliati di bordo vasca ed eventuale sostituzione di traversine danneggiate, scivolose e trattamento antialga;

C) interventi a cadenza mensile

- pulizia ed eventuale ritaratura delle centraline, elettrodi, iniettori, ecc.;
- pulizia degli ugelli delle pompe dosatrici;
- ispezione dei tubi di iniezione;

D) interventi a cadenza semestrale

- pulizia e disinfezione delle vasche, previo completo svuotamento delle stesse, eliminazione dei residui calcarei e del grasso;
- svuotamento, pulizia e disinfezione delle vasche di compenso e dei sistemi di circolazione dell'acqua;

- controllo ed eventuale regolazione delle bocchette di immissione e delle bocchette laterali;
- lavaggio chimico dei filtri;
- svuotamento, sanificazione e reintegro masse filtranti;
- controllo della presenza di eventuali sedimenti all'interno dei pozzetti di scarico, sul fondo vasca ed eventuale asportazione del materiale;
- pulizia dosatore prodotto antimicotico;

E) interventi a cadenza annuale

- revisione valvole e filtri;
- revisione pompe;
- revisione manometri;
- sostituzione delle valvole delle pompe dosatrici;
- sostituzione guarnizioni del dosatore antimicotico;

5.4 Manutenzione dell'impianto idrico-sanitario: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, compatibilmente con il tipo di tecnologia proposta.

A) interventi a cadenza settimanale

- controllo della temperatura di erogazione rubinetti e altri punti di consegna ed eventuale ritaratura degli strumenti di misurazione;
- verifica della durezza dell'acqua ed eventuale ritaratura dell'addolcitore;

B) interventi a cadenza mensile

- controllo dei vasi di espansione;
- controllo termometri, termostati, valvole, centraline antilegionellosi;
- controllo funzionamento dell'addolcitore;
- controllo efficienza scarichi a pavimento;

C) interventi a cadenza annuale

- smontaggio e pulizia/sostituzione dei pulsanti docce, soffioni, rubinetti ed erogatori;
- controllo efficienza scarichi fognari;
- controllo dell'integrità degli elementi di coibentazione;
- verniciatura parti metalliche deteriorate;

D) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.5 Manutenzione degli impianti di riscaldamento: requisiti orientativi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: al Concessionario è lasciata la facoltà di impostare le attività manutentive, dal momento che queste sono strettamente dipendenti dalla tecnologia installata, fatto salvo il rispetto rigoroso delle norme tecniche e delle prescrizioni d'uso del produttore degli impianti.

5.6 Manutenzione degli impianti di trattamento aria: requisiti orientativi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: al Concessionario è lasciata la facoltà di impostare le attività manutentive, dal momento che queste sono strettamente dipendenti dalla tecnologia installata, fatto salvo il rispetto rigoroso delle norme tecniche e delle prescrizioni d'uso del produttore degli impianti. Il programma manutentivo dovrà comprendere orientativamente le voci seguenti, compatibilmente con il tipo di tecnologia installata:

- controllo sulla formazione di condensa nelle varie sezioni;
- controllo ed eventuale pulizia o sostituzione filtri;
- pulizia griglie e canali;
- ispezione e pulizia batterie di scambio termico, controllo dei sifoni e verifica della condensa;
- controllo delle tenute tra aria in ingresso e aria in uscita nei sistemi per il recupero del calore, controllo, pulizia e ispezione vasche di raccolta della condensa, controllo dei sifoni;
- controllo e pulizia deumidificatori, controllo dei sifoni, ispezione delle batterie fredde condensanti e della vasca di raccolta della condensa;
- controllo e pulizia dell'unità centrale di trattamento aria;
- controllo e pulizia ventilatori;
- controllo rumorosità e vibrazioni;
- controllo e pulizia delle prese d'aria esterne e griglie di espulsione;
- pulizia delle parti del ventilatore a contatto con l'aria;
- controllo e pulizia accurata dei condotti dell'aria, degli ingressi dell'aria, piastre forate,
- griglie e raccordi.

5.7 Manutenzione dell'impianto elettrico: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi.

A) interventi a cadenza mensile

- verifica visiva della funzionalità e dell'integrità dei corpi illuminanti, con eventuale sostituzione;
- verifica visiva spie quadri elettrici, con eventuale sostituzione;
- controllo della funzionalità dei dispositivi di protezione automatica differenziale (salvavita), con eventuale sostituzione;

- verifica visiva funzionamento lampade di emergenza, con eventuale sostituzione;
- verifica efficienza e integrità prese e interruttori, con eventuale riparazione o sostituzione;

B) interventi a cadenza semestrale

- verifica batteria di alimentazione ausiliaria degli impianti di sicurezza, con eventuale sostituzione;
- verifica semestrale dell'impianto elettrico secondo norme C.E.I. da parte di tecnico abilitato;

C) interventi a cadenza annuale

- verifica annuale dell'impianto elettrico secondo norme C.E.I. da parte di tecnico abilitato;

D) interventi a cadenza biennale

- verifica dell'impianto di messa a terra, salvo diversa periodicità dettata dalle vigenti disposizioni di legge;

E) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica.

5.8 Manutenzione delle parti edili: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*: il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, compatibilmente con il tipo di tecnologia adottata:

A) interventi a cadenza mensile

- verifica della stabilità delle scalette di accesso in vasca e dell'usura della superficie antisdrucciolo dei gradini ed eventuale trattamento di parti ossidate;
- controllo del regolare funzionamento dei serramenti: cerniere, serrature, maniglie e maniglioni antipanico, guarnizioni, ed eventuali interventi di lubrificazione,
- registrazione, sostituzione di elementi rotti; verifica sulla presenza di umidità nei vetrocamera;
- controllo tenuta e giunti della pavimentazione ed eventuale ripristino delle fughe, sostituzione di elementi danneggiati o non più resistenti allo scivolamento, riposizionamento di elementi instabili;
- controllo di eventuale presenza di, muffe o formazioni di condensa nelle parti murarie ed eventuali trattamenti, verifica presenza di rigonfiamenti, screpolature, fessurazioni ed interventi di ripristino, stuccaggio e riverniciatura;

B) interventi a cadenza annuale

- verifica della corretta funzionalità delle tubazioni esterne di deflusso delle acque bianche e nere, caditoie e pozzetti;
- controllo delle pavimentazioni pedonali esterne, eventuali cedimenti o crepe ed interventi di ripristino;
- verifica dello stato della tinteggiatura delle superfici murarie interne e dei controsoffitti, ed eventuale intervento di ritinteggiatura;
- verifica delle strutture lignee interne ed esterne e delle strutture di ancoraggio, ed eventuale riverniciatura con prodotto idrorepellente adatto a mantenere la resistenza al fuoco di progetto;

- revisione degli elementi di copertura ed impermeabilizzazione, controllo di giunti, guarnizioni, scossaline e lattonerie varie;
- controllo sulle eventuali deformazioni delle lastre di cartongesso e formazioni di condensa; verifica stabilità degli ancoraggi delle controsoffittature;
- verifica della corretta funzionalità dei canali di gronda e pluviali, eventuale ripulitura;

C) altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.9 Analisi acque: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*. Il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi.

A) interventi a cadenza bimestrale

- analisi microbiologiche e chimico-fisiche dell'acqua in vasca e dell'acqua di immissione in vasca presso laboratorio certificato;
- controllo potabilità acqua proveniente dall'acquedotto presso laboratorio certificato, prevedendo campionature nei punti di alimentazione delle vasche, nei lavandini dei servizi igienici, nelle docce;

B) interventi a cadenza semestrale

- controllo dell'eventuale presenza di legionella presso laboratorio certificato, prevedendo campionature nei punti di alimentazione delle vasche, nei lavandini dei servizi igienici, nelle docce, nelle acque di condensa degli impianti di trattamento aria;

5.10 Manutenzione estintori: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*. Data la particolarità dell'impianto, il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, ed effettuare le manutezioni tramite Ditte specializzate ed autorizzate secondo la normativa vigente.

A) interventi a cadenza mensile

- verifica visiva della presenza dell'estintore, della sua piena visibilità e utilizzabilità, dell'assenza di manomissioni o anomalie, verifica del corretto valore della pressione sul manometro, presenza del cartellino di manutenzione correttamente compilato (eseguibile anche tramite personale interno adeguatamente formato);

B) interventi a cadenza semestrale

- manutenzione programmata tramite Ditta specializzata dell'efficienza dell'estintore, con i collaudi e le sostituzioni e sequenze operative previste da normativa;

C) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.11 Manutenzione idranti e naspi: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*. Data la particolarità dell'impianto, il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, ed effettuare le manutenzioni tramite Ditte specializzate ed autorizzate secondo la normativa vigente.

A) interventi a cadenza mensile

- verifica visiva della presenza dell'idrante/naspo, della presenza e integrità dei componenti, della visibilità e utilizzabilità, della correttezza dei collegamenti con la rete esterna, della presenza della lancia in modalità chiusa (eseguibile anche tramite personale interno adeguatamente formato);

B) interventi a cadenza semestrale

- manutenzione programmata tramite Ditta specializzata dell'efficienza dell'idrante o naspo, con i collaudi e le sostituzioni e sequenze operative previste da normativa.

C) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.12 Manutenzione porte REI: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel piano delle manutenzioni. Data la particolarità dell'impianto, il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, ed effettuare le manutenzioni tramite Ditte specializzate ed autorizzate secondo la normativa vigente.

A) interventi a cadenza mensile

- verifica visiva del regolare funzionamento del maniglione antipánico, dell'apertura agevole e senza impedimenti, del buono stato del telaio e delle cerniere, dell'assenza di ruggine e dell'integrità della porta, dell'integrità delle guarnizioni e della correttezza della chiusura al fine di evitare possibili tra filamenti (eseguibile anche tramite personale interno adeguatamente formato);

B) interventi a cadenza semestrale

- manutenzione programmata tramite Ditta specializzata dell'efficienza della porta REI , con i collaudi e le sostituzioni e sequenze operative previste da normativa.

C) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.13 Manutenzione impianti di rivelazione fumi, altri impianti di allarme e diffusione sonora: requisiti minimi

Il servizio dovrà essere articolato secondo quanto previsto in sede di offerta tecnica nel *piano delle manutenzioni*. Data la particolarità dell'impianto, il Concessionario dovrà tuttavia garantire i seguenti requisiti minimi, ed effettuare le manutenzioni tramite Ditte specializzate ed autorizzate secondo la normativa vigente

A) interventi a cadenza semestrale

- manutenzione programmata tramite Ditta specializzata dell'efficienza gli impianti , con i collaudi e le sostituzioni e sequenze operative previste da normativa;
- verifica del regolare funzionamento degli allarmi mediante prove a campione;

- verifica del corretto funzionamento delle batterie della centralina;

B) Altri interventi

- secondo quanto previsto nel *piano delle manutenzioni* in sede di offerta tecnica;

5.14 Manutenzione altri impianti

Il *piano delle manutenzioni* dovrà contemplare le modalità di esecuzione delle manutenzioni sui seguenti impianti, compatibilmente con la tecnologia installata e nel rispetto delle normative vigenti:

- impianto di illuminazione esterna;
- impianti televisivi, telefonici e citofonici;
- reti di trasmissione dati, dotazione hardware e software;
- luci di segnalazione/chiamata e cartellonistica di esodo;
- impianti elettromedicali e macchinari per il benessere e il fitness;
- impianti di assistenza al salvamento;
- impianti di regolazione accessi.
- impianti per la gestione informatizzata degli accessi.

5.15 Forniture

Le forniture necessarie al puntuale adempimento del piano di manutenzione saranno a cura e spese del Concessionario e dovranno essere dotate delle certificazioni di qualità previste dalla legge per la specifica categoria di prodotto: dovranno essere conservate presso gli uffici amministrativi le schede di sicurezza relative a ciascun prodotto utilizzato, a tutela del personale e del pubblico;

5.16 Manutenzioni straordinarie

Come specificato al precedente art. 5.1, ogni intervento di manutenzione straordinaria dovrà essere eseguito a cura e spese del Concessionario. Il Concedente dovrà essere informato preventivamente, salvo casi di urgenza, ai fini di conoscenza dello stato dell'impianto e del buon operato del Concessionario, il quale avrà l'obbligo di munirsi degli eventuali titoli abilitativi necessari per legge, per l'esecuzione dei lavori. Il Concessionario dovrà conservare presso il *complesso* il nominativo della ditta esecutrice dei lavori, i collaudi, i certificati e le dichiarazioni di conformità previsti per legge.

5.17 Manutenzioni degli spazi esterni

Il *piano di manutenzione* dovrà essere esteso all'area verde esterna e agli spazi esterni in genere, in funzione delle attività, delle attrezzature e degli impianti realizzati dal Concessionario in tali spazi esterni.

Il Concessionario sarà in ogni caso avrà l'obbligo di effettuare la manutenzione di tutta l'area esterna oggetto della concessione, anche se non utilizzata.

L'articolazione delle attività è proposta dal Concessionario, fermo restando che anche tale sezione del piano dovrà essere sviluppata secondo i criteri qualitativi e quantitativi evidenziati ai punti precedenti.

Con particolare riferimento all'area esterna, è fatto in ogni caso obbligo al Concessionario di effettuare:

- lo sfalcio periodico del tappeto erboso;
- l'asportazione di eventuali rifiuti abbandonati;
- l'asportazione di fogliame;
- la potatura delle specie arboree sia in funzione della loro conservazione vegetativa
- sia in funzione della sicurezza dei frequentatori dell'impianto.

6. UTENZE E SERVIZI

E' a carico del Concessionario la sottoscrizione dei contratti di fornitura per tutte le utenze, necessarie per il funzionamento del *complesso*.

7. ORGANIZZAZIONE DELLE RISORSE UMANE

7.1 Requisiti minimi dell'organigramma delle risorse umane impiegate.

Il Concessionario si obbliga a mantenere sul *complesso* il personale qualitativamente e quantitativamente indicato nel piano gestionale, presentato in fase di gara.

Fermo restando quanto previsto al precedente punto 2.2. con riguardo alla redazione del Piano delle risorse umane, il personale impiegato nel complesso natatorio dovrà essere selezionato secondo i seguenti requisiti minimi:

- il Concessionario deve chiaramente individuare gli **assistenti ai bagnanti**, che dovranno essere dotati di adeguata abilitazione al salvamento, e per i quali dovrà essere prevista la presenza continuativa durante l'intero orario di apertura all'utenza, in numero adeguato all'affollamento e alla tipologia di utenza;
- il Concessionario deve individuare ed assicurare la presenza continuativa di almeno un **operatore formati per il primo soccorso e la gestione delle emergenze**, anche impiegati in altre mansioni, purchè in possesso dei relativi attestati di frequenza a i corsi previsti dalla normativa e a conoscenza dei piani di emergenza adottati nel complesso;
- il Concessionario deve individuare **uno o più addetti agli impianti tecnologici**, con ruolo di coordinamento e supervisione, tenuta del *registro delle manutenzioni e delle verifiche* di cui all'art. 13.3, e in possesso di competenza tecnica specifica nella gestione e manutenzione degli impianti di una piscina, incluse eventuali abilitazioni di legge;

7.3 Trattamento previdenziale

Il Concessionario si impegna ad applicare nei confronti del personale dipendente il trattamento giuridico, economico previdenziale ed assicurativo previsto dalle leggi e dai contratti collettivi in vigore per le diverse categorie di lavoratori impiegati nelle mansioni costituenti oggetto del presente capitolato; il Concessionario dovrà applicare le condizioni normative e retributive previste dai contratti collettivi di lavoro nazionali e locali.

8. OBBLIGHI GENERALI E RESPONSABILITA' DEL CONCESSIONARIO INERENTI LA GESTIONE

Ogni responsabilità inerente e conseguente alla gestione è a carico del Concessionario, il quale dovrà provvedere in particolare:

- ad assumere la titolarità delle autorizzazioni e, comunque, di ogni tipo di provvedimento autorizzatorio, comunque denominato, necessario all'assolvimento delle attività prestate, ed in particolare la comunicazione di inizio attività alla competente ASL;
- a conseguire e mantenere in vigore tutte le autorizzazioni necessarie alla conduzione dell'impianto, gestendo le relative pratiche e spese, e in particolare il Certificato di Prevenzione Incendi e i libretti d'impianto ISPEL, ove previsti: il Concessionario presterà inoltre la necessaria assistenza e collaborazione agli Enti preposti in corso di esame delle pratiche e di eventuali sopralluoghi.
- ad assolvere a tutti gli obblighi fiscali e tributari inerenti alla gestione, ivi compresa l'imposta per la pubblicità, a norma delle disposizioni di legge e di regolamento vigenti al momento dell'installazione;
- ad assicurare l'apertura e la chiusura dell'impianto, nel rispetto degli orari minimi determinati al precedente art. 3, la vigilanza, il controllo, la guardiania e custodia del complesso e dei relativi spazi esterni ed interni;
- a tenere estraneo il Concedente all'attività e ai rapporti giuridici e/o di fatto posti in essere a qualunque titolo dal Concessionario, il quale solleva il Concedente da ogni responsabilità per danni a persone e/o cose, anche di terzi, nonché da ogni pretesa e/o azione al riguardo che derivino in qualsiasi momento e modo dall'esercizio della conduzione.

9. MIGLIORAMENTI E ADDIZIONI DURANTE LA FASE DI GESTIONE

9.1 Migliorie dell'impianto

Il Concessionario, nel corso della gestione, successivamente alla *messa in esercizio*, potrà eseguire, previo assenso del Concedente, opere e/o interventi di miglioria che eccedono l'ordinaria e la straordinaria manutenzione secondo quanto previsto al CAPITOLO 4 dello schema di *contratto*.

9.2 Migliorie o varianti al Piano di Gestione e/o al Capitolato di Gestione

Il Concessionario, in base ad oggettive esigenze legate all'*equilibrio economico-finanziario* dell'investimento, ad evoluzioni delle normative o del mercato e alla domanda del pubblico, può proporre migliorie o richiedere *varianti al piano di gestione* al momento in vigore: il Concedente ne valuterà la coerenza con il *piano di gestione* offerto e con le prestazioni minime previste dal presente *capitolato di gestione*. Il Concessionario potrà attuare le *varianti al piano di gestione* richieste solo dopo l'approvazione del Concedente.

Si applicano le previsioni di cui all'art. 6.7. dello schema di *contratto* con riguardo alle modalità di presentazione della richiesta di *varianti al piano di gestione* da parte del Concessionario.

L'attuazione del *piano di gestione* in difformità da quanto offerto in gara o successivamente autorizzato dal Concedente è motivo di applicazione delle penali previste all'art. 12 del presente *capitolato di gestione*.

L'adeguamento delle tariffe praticate all'indice ISTAT – FOI non costituisce variante al *piano di gestione*.

Nel corso dell'intero periodo di validità della *concessione*, in presenza di esigenze di carattere generale, o ai fini di adeguamento alle mutate condizioni sociali o anche ai fini di modificare prescrizioni di cui sia emersa l'inadeguatezza, anche tecnica, nel tempo, anche il Concedente potrà chiedere l'adeguamento del *capitolato di gestione* e/o del *piano di gestione*. Qualora tale revisione comporti una significativa *lesione dell'equilibrio economico finanziario*, il Concessionario avrà diritto a richiedere l'applicazione delle misure di *riequilibrio* di cui all'art. 7.2 dello schema di *contratto*. In nessun caso potrà costituire motivo di applicazione di misure di riequilibrio a favore del Concessionario la richiesta di modifica del capitolato di gestione da parte del Concedente avente ad oggetto una riduzione degli spazi acqua minimi da riservare alle attività di cui ai punti da 3.7. a 3.14. e degli spazi ufficio di cui al punto 3.15. del capitolato di gestione medesimo.

10. ATTIVITA' DI SOMMINISTRAZIONE DI ALIMENTI E BEVANDE E ALTRE ATTIVITA' A CARATTERE COMMERCIALE

10.1 Attività di bar e ristoro

Il Concessionario ha diritto di implementare nel complesso attività di bar e ristoro o ulteriori *servizi* che indicherà nell'offerta tecnica, compatibilmente con la destinazione d'uso dei locali e compatibilmente con le finalità sportive dell'impianto.

Il Concessionario è tenuto a munirsi, prima di iniziare le attività previste e in particolare l'attività di somministrazione di alimenti e bevande, di tutte le autorizzazioni previste dalla normativa vigente. Le autorizzazioni sono operanti limitatamente al periodo di *concessione* e non sono trasferibili, essendo strumentali all'attività degli impianti sportivi oggetto della *concessione*.

In relazione alle norme riguardanti l'avviamento commerciale degli esercizi, il Concessionario non potrà avanzare alcuna pretesa a tale titolo al termine della *concessione*, per qualunque motivo intervenuta, né nei confronti del Concedente né nei confronti dell'eventuale successivo Concessionario.

Il Concessionario potrà cedere in gestione il servizio di bar e ristorazione a terzi idonei, anche per mezzo della locazione, rimanendo comunque responsabile di fronte al Concedente dell'adempimento degli obblighi derivanti dalla *concessione*. Il Concedente rimane estraneo a qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra il Concessionario e il gestore.

10.2 Altre attività di aggregazione e sportive in genere

Il Concessionario ha facoltà di utilizzare parte degli ambienti interni e degli spazi esterni per attività rivolte all'aggregazione/intrattenimento o alla pratica di altre discipline sportive, munendosi di tutte le autorizzazioni previste dalla legge per l'eventuale esercizio di tali attività.

Le autorizzazioni sono operanti limitatamente al periodo di *concessione* e non sono trasferibili, essendo strumentali all'attività degli impianti sportivi oggetto della *concessione*. Il Concessionario potrà cedere in gestione tali attività a terzi qualificati ed idonei, anche per mezzo della locazione, rimanendo comunque responsabile di fronte al Concedente dell'adempimento degli obblighi derivanti dalla *concessione*. Il Concedente rimane estraneo a qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra il Concessionario e il gestore.

10.3 Attività commerciali

Il Concessionario ha facoltà di implementare nel complesso attività commerciali, purchè pertinenti con la destinazione sportiva dell'impianto, nel rispetto della normativa vigente in materia e compatibilmente con la destinazione d'uso dei locali.

Il gestore dovrà altresì munirsi di tutte le autorizzazioni previste dalla legge per l'eventuale esercizio di attività commerciali, da esercitare nei locali della struttura.

Le autorizzazioni sono operanti limitatamente al periodo di *concessione* e non sono trasferibili, essendo strumentali all'attività degli impianti sportivi oggetto della *concessione*.

In relazione alle norme riguardanti l'avviamento commerciale degli esercizi, il Concessionario non potrà avanzare alcuna pretesa a tale titolo al termine della *concessione*, per qualunque motivo intervenuta, né nei confronti del Concedente né nei confronti dell'eventuale successivo Concessionario.

Il Concessionario potrà cedere in gestione le attività a carattere commerciale a terzi idonei, anche per mezzo della locazione, rimanendo comunque responsabile di fronte al Concedente dell'adempimento degli obblighi derivanti dalla *concessione*. Il Concedente rimane estraneo a qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra il Concessionario e il gestore.

10.4 Gestione degli spazi pubblicitari

E' consentita al Concessionario l'esposizione di pubblicità e sponsorizzazioni nell'ambito del *complesso*, nelle varie forme consentite dalla legislazione vigente, i cui introiti saranno di piena ed esclusiva spettanza del Concessionario stesso: a carico di quest'ultimo resteranno tuttavia tutte le eventuali imposte, incluse quelle sulla pubblicità e sull'occupazione del suolo pubblico, e l'onere dell'ottenimento delle eventuali autorizzazioni per l'esposizione di pubblicità sulla pubblica via.

I contenuti dei messaggi pubblicitari non dovranno essere contrari alla morale ed all'ordine pubblico, escludendo, inoltre, qualsiasi forma di propaganda a favore di partiti, movimenti politici ed associazioni in genere portatrici di interessi particolari (non diffusi).

E' fatto obbligo al Concessionario di osservare le disposizioni che saranno impartite, dai competenti uffici comunali, in ordine all'ubicazione ed alle modalità di collocazione e di esecuzione della pubblicità, ove si riscontrassero ragioni di pubblico interesse.

11. SUBAPPALTO DELLA GESTIONE

E' facoltà del Concessionario subappaltare i *servizi principali*, attinenti le attività: a titolo esemplificativo e non esaustivo, il coordinamento generale, le attività didattiche, i servizi di salvamento e animazione, i servizi di reception e segreteria, i servizi di primo soccorso e di emergenza interni, il coordinamento e la supervisione delle manutenzioni.

Il subappalto dei suddetti servizi è ammesso entro i limiti e con le modalità previsti dall'art. 118 del D.lgs. n. 163/2006, limiti da quantificarsi in base alle risultanze economiche del *piano economico-finanziario* aggiornato.

Il Concessionario potrà inoltre affidare i *servizi tecnici e di supporto* alla conduzione della piscina a Ditte esterne specializzate ed in possesso delle abilitazioni eventualmente previste dalla normativa, previa semplice comunicazione da inoltrare almeno venti giorni prima al Concedente, in particolare per quanto concerne i servizi di pulizia, manutenzione di immobili, arredi, impianti, attrezzature, servizi di giardinaggio, pubblicità e comunicazione verso il pubblico; il Concedente si riserva la facoltà di sospendere l'affidamento in presenza di Ditte manifestamente mancanti dei requisiti minimi previsti dalla normativa per le attività esercitate. Al Concedente spettano i poteri di verifica e controllo, previste per legge, anche nei confronti dei soggetti affidatari.

Il Concessionario potrà altresì cedere a terzi, previa semplice comunicazione da inoltrare almeno venti giorni prima al Concedente, i *servizi complementari* alle attività natatorie: bar/ristorazione, attività rivolte all'aggregazione e alla pratica di altre discipline sportive, attività commerciali purchè attinenti le destinazione sportiva dell'impianto ; il Concedente si riserva la facoltà di sospendere la cessione in presenza di Ditte manifestamente mancanti dei requisiti minimi previsti dalla normativa per le attività esercitate. Al Concedente spettano i poteri di verifica e controllo, previste per legge, anche nei confronti dei soggetti affidatari.

Resta fermo che il Concessionario è responsabile di fronte al Concedente dell'adempimento degli obblighi derivanti dalla *concessione*, anche per l'operato delle Ditte esterne. Al Concessionario saranno inviate le diffide e addebitate le relative penali.

12. INADEMPIMENTO - PENALITA'

12.1 Verifiche e controlli

Per quanto riguarda i diritti del Concedente di accesso agli impianti, ai locali e alla documentazione di gestione in possesso del Concessionario, nonché alle modalità di effettuazione dei controlli sulla gestione si fa riferimento alle clausole e disposizioni previste nello schema di *contratto*, con particolare riferimento alle disposizioni riguardanti il *Responsabile della concessione ed alla Commissione Paritetica*.

12.2 Casi di applicazione delle penali e relativi importi

L'attuazione del *piano di gestione* in difformità da quanto offerto in gara o successivamente autorizzato dal Concedente o in difformità dal *capitolato di gestione* o in violazione delle norme di legge vigenti nello stesso richiamate, è motivo di applicazione delle penali elencate di seguito, secondo la procedura di cui al successivo art. 12.3 del medesimo *capitolato di gestione*:

- a. per la violazione degli obblighi relativi all'adeguamento degli impianti e delle strutture alla sopravvenuta normativa ed alle disposizioni impartite dalle competenti autorità in materia di igiene e sicurezza verrà applicata una penale da € 3.000,00 a € 10.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- b. per la trasmissione annuale delle polizze assicurative di cui all'art. 10 del *contratto* con un ritardo superiore a cinque giorni lavorativi, verrà applicata una penale di € 100,00 per ogni giorno di ritardo;
- c. per la violazione, accertata dagli organismi competenti, degli obblighi in materia di trattamento e tutela del personale impiegato dal concessionario o dall'appaltatore verrà applicata una penale da € 3.000,00 a € 10.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata ;
- d. per violazione alle norme, al *capitolato di gestione* o al *piano di gestione* in materia igienico-sanitaria verrà applicata una penale da € 3.000,00 a € 10.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- e. per la violazione degli obblighi relativi alla manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti e in genere di conservazione delle strutture e degli arredi, risultante dal *capitolato di gestione* o dal *piano di gestione*, verrà applicata una penale da € 3.000,00 a € 10.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- f. per scorretta applicazione delle tariffe previste nel *capitolato di gestione* o nel *piano di gestione*: da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata ;
- g. per mancato rispetto degli orari di *erogazione dei servizi* previsti nel *capitolato di gestione* o nel *piano di gestione*: da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- h. per mancato rispetto del numero minimo di giorni di apertura previsto nel *capitolato di gestione* o nel *piano di gestione*: da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- j. per mancato aggiornamento dei documenti riguardanti la sicurezza e l'autocontrollo di cui all'art. 13 del *capitolato di gestione*: da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- k. per mancata applicazione del *piano di sicurezza* previsto nel *piano di gestione*: da € 1.500,00 a € 10.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- i. per mancato rispetto dei parametri microbiologici e chimico-fisici dell'acqua in vasca e dell'acqua di immissione in vasca conformemente all'Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 sulla sicurezza igienico-sanitaria delle piscine da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- l. per mancata trasmissione dei dati o documenti relativi alla gestione richiesti dal Concedente nell'esercizio dei poteri di controllo: da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;
- m. per ogni altro inadempimento agli obblighi derivanti dal *capitolato di gestione* o dal *piano di gestione* non previsti nel precedente elenco verrà applicata una penale da € 500,00 a € 3.000,00 per ogni infrazione contestata ed accertata;

Gli importi minimi e massimi delle sanzioni sopra indicate si intendono automaticamente rivalutati:

-nella misura del 5% a decorrere dal 6° anno di durata della Concessione (esempio: da € 500,00 a € 3.000,00 diventa da € 525,00 a € 3.150,00, ecc.) ;

- nella misura del 10% a decorrere dal 11° anno di durata della Concessione (esempio: da € 500,00 a € 3.000,00 diventa da € 550,00 a € 3.300,00, ecc.) ;
- nella misura del 15% a decorrere dal 16° anno di durata della Concessione;
- nella misura del 20% a decorrere dal 21° anno di durata della Concessione;
- nella misura del 25% a decorrere dal 26° anno di durata della Concessione;

12.3 Violazioni agli obblighi previsti dal Capitolato di Gestione o dal Piano di Gestione

In caso di violazione degli obblighi previsti nel presente *capitolato di gestione* o nel *piano di gestione* o nelle norme di legge vigenti richiamate nel *capitolato di gestione*, il Concedente adotta la seguente procedura:

- il Concedente comunica a mezzo lettera A.R. il rilievo dell'inadempimento e assegna al Concessionario un termine non inferiore a 8 giorni per formulare e trasmettere per iscritto al Concedente le proprie eventuali controdeduzioni; in caso di insussistenza delle ragioni del Concessionario, il Concedente comunica a mezzo raccomandata A.R. al Concessionario l'entità della penale applicata, determinata entro i limiti minimo e massimo di cui al precedente articolo 12.2, e ne ingiunge il pagamento;
- il Concedente, in caso di mancato pagamento da parte del Concessionario della penale entro il termine indicato nell'ingiunzione, potrà avvalersi direttamente, in tutto o in parte, sulla garanzia fidejussoria di cui all' art. 10.1. del *contratto*.

Fermo restando quanto sopra in materia di applicazione delle penali, in tutti i casi di violazioni contestate ed accertate, il Concedente diffida il Concessionario alla rimozione della situazione di inadempimento o di irregolarità e all'adempimento degli obblighi omessi o irregolarmente adempiuti.

13. SICUREZZA

13.1 Ruolo del gestore e conseguenti obblighi generali

Il Concessionario assume il ruolo di *datore di lavoro* ai sensi del D.Lgs. 81/2008, nei confronti del personale operante nel *complesso*, nonché nei confronti dei soggetti equiparati quali il pubblico ed eventuali visitatori.

Il Concessionario imposta la gestione nel rispetto di quanto previsto dalla legge e dalle prescrizioni di sicurezza, con particolare riferimento al D.Lgs. 81/2008 e s.m.i., ed alle norme sui locali destinati al pubblico spettacolo (se del caso). Il Concessionario dovrà inoltre rispettare le prescrizioni previste nei documenti relativi all'agibilità della struttura rilasciati dalla Commissione Comunale di Vigilanza sui Locali di Pubblico Spettacolo (se necessaria), dai Vigili del Fuoco, dall'ASL e da altri strutture ed Enti di sorveglianza, nonché provvedere alla corretta tenuta dei documenti conseguenti. In modo particolare il personale tecnico dovrà essere idoneo e la capacità professionale dovrà essere commisurata alla natura e all'importanza dei lavori e dei servizi o degli eventi straordinari.

Il mancato adempimento degli obblighi in materia di sicurezza, oltre che rischio per i lavoratori e per il pubblico, costituisce grave inadempimento contrattuale ed è motivo di rescissione del *contratto*.

13.2 Assistenza ai bagnanti

L'assistenza bagnanti deve essere assicurata dal Concessionario secondo quanto disposto dall'art. 14 del D.M. 18 marzo 1996 recante "Norme di sicurezza per la costruzione e l'esercizio degli impianti sportivi" in funzione delle dimensioni degli impianti,

nonché dalla normativa vigente, utilizzando personale abilitato alle operazioni di salvataggio e di primo soccorso ai sensi della normativa vigente e come previsto dall'Accordo Stato-Regioni del 16 gennaio 2003 sulla sicurezza igienico-sanitaria delle piscine. In modo particolare è fatto obbligo al Concessionario di non lasciare mai le vasche natatorie sprovviste di adeguata assistenza ai bagnanti durante gli orari di apertura, anche in presenza di nuotatori esperti o poco numerosi.

13.3 Piano di sicurezza

Il Concessionario in *fase di gestione* del complesso natatorio dovrà provvedere alla redazione e tenuta di un *piano di sicurezza*, contenente i seguenti documenti:

a) **Documento di Valutazione Rischi**, di cui al D.Lgs. 81/2008 comprendente:

- analisi dei potenziali pericoli igienico-sanitari per la piscina e per gli spogliatoi della palestra e dei campi;
- analisi dei potenziali pericoli per la sicurezza dei bagnanti e dei frequentatori;
- individuazione dei punti o delle fasi in cui possono verificarsi tali pericoli e definizione delle relative misure preventive da adottare;
- individuazione dei punti critici e definizione dei limiti critici degli stessi
- definizione del sistema di monitoraggio;
- individuazione delle azioni di prevenzione e protezione nonché di correzione;
- verifiche del piano e riesame periodico, anche in relazione al variare delle condizioni iniziali, delle analisi dei rischi, dei punti critici e delle procedure in materia di controllo e sorveglianza;
- analisi dei rischi strutturali legati all'uso dell'immobile;
- analisi dei rischi generali legati alla mansione, completa se necessario della valutazione dei rischi specifici quali rischio chimico, biologico, movimentazione manuale dei carichi, ed ogni altro rischio cui sia verosimilmente esposto il lavoratore o i soggetti equiparati;

c) **Documento Unico di valutazione dei Rischi da Interferenza**, in caso di presenza di più Ditte o liberi professionisti e artigiani nel complesso, anche in qualità di subappaltatori o fornitori, nei limiti e secondo le prescrizioni di cui al D.Lgs. 81/2008;

13.4 Registro delle Manutenzioni e dei Controlli

Il Concessionario in *fase di gestione* del complesso dovrà provvedere alla redazione e tenuta di un Registro delle Manutenzioni e dei Controlli: il documento, redatto anche informaticamente secondo la norma UNI10637, comprende:

- **una sezione introduttiva** riportante le caratteristiche tecnico-funzionali dell'impianto e che riporti il numero massimo ammissibile dei frequentatori dell'impianto, ai fini di una immediata lettura da parte del Concedente e degli Enti preposti al controllo.
- **un registro delle manutenzioni**, impostato come prescritto dalla vigente normativa di prevenzione incendi, nel quale siano annotate dai manutentori tutti gli interventi di manutenzione ordinaria, programmata o straordinaria effettuati, con indicazione del momento dell'esecuzione, del nominativo del tecnico incaricato e contenente i certificati o i rapporti di visita rilasciati al termine delle manutenzioni;
- **i dati relativi ai controlli sull'acqua di vasca della piscina** e specificamente: gli esiti dei controlli di cloro attivo libero, cloro attivo combinato, temperatura, pH; la lettura del contatore installato nell'apposita tubazione di mandata dell'acqua di immissione, utile al calcolo della quantità di acqua di reintegro; le quantità e la denominazione dei prodotti utilizzati giornalmente per la disinfezione dell'acqua; la data di prelievo dei campioni per l'analisi dell'acqua.

13.5 Ulteriori obblighi ai fini della sicurezza

Il Concessionario dovrà inoltre provvedere agli ulteriori obblighi di cui al D.Lgs. 81/2008, tra i quali si ricordano di seguito, a titolo esemplificativo e non esaustivo:

- a) individuazione di **uno o più soggetti proposti alla gestione dell'impianto**, che devono garantire la corretta gestione sotto il profilo igienico-sanitario di tutti gli elementi funzionali del complesso;
- b) controllo del numero di accessi alla piscina durante la giornata **mediante sistemi informatizzati di gestione delle presenze**;
- c) la nomina del responsabile del servizio di prevenzione e protezione, l'effettuazione della riunione periodica con cadenza almeno annuale, la nomina del medico del lavoro e l'elezione del rappresentante dei lavoratori per la sicurezza, quest'ultimo formato secondo i corsi specifici previsti dalla normativa;
- d) la tenuta del *piano delle risorse umane*, nel quale dovranno essere comprovate mediante la tenuta di opportuna documentazione la formazione del personale e in generale l'idoneità alla mansione svolta;
- e) la formazione e la nomina della squadra di emergenza in caso di emergenza antincendio e primo soccorso, composta di soggetti in possesso dell'idoneità fisica al ruolo; in particolare, tra il personale presente nella giornata in piscina e nei connessi spazi interni ed esterni, dovrà sempre essere presente un congruo numero di soggetti formati per la gestione delle emergenze, secondo i protocolli individuati nel *piano di sicurezza*;
- f) la fornitura di tutti i dispositivi di protezione individuale necessari, e la formazione al personale in materia di prevenzione passiva e di prevenzione attiva dei rischi connessi.

14. PROMOZIONE DELLE ATTIVITA' – INFORMAZIONE E COMUNICAZIONE

14.1 Promozione

Il Concessionario provvederà alla produzione e diffusione capillare di materiale informativo inerente le attività della piscina, aggiornandolo agli eventuali cambiamenti e promuovendo eventuali iniziative di carattere straordinario.

Il Concessionario svolgerà un' attività di comunicazione, promozione e proposta delle attività sul territorio comunale ed extracomunale, utilizzando i mezzi di comunicazione più tradizionali (volantini, manifesti, giornali, radio, televisione) **e un sito web.**

Ferme restando le limitazioni di cui all'articolo precedente in materia di prevenzione incendi, sicurezza sul lavoro e gestione dei pubblici spettacoli, il Concessionario potrà organizzare manifestazioni o eventi, comunicandone tempestivamente il calendario al Concedente.

14.2 Informazione e comunicazione con il pubblico. Regolamento d'uso.

L'attività del Concessionario dovrà inoltre essere impostata alla massima trasparenza ed orientamento al cliente, secondo modelli adottati nell'autonoma iniziativa del Concessionario, fatta salva, in ogni caso, l'adozione delle seguenti misure minime obbligatorie:

- la tenuta a disposizione degli utenti di un libro dei reclami e dei suggerimenti;
- l'adozione di cartellini di riconoscimento in dotazione al personale, che indichino nome, cognome e mansione svolta all'interno del complesso.

Resta fermo per il Concessionario l'obbligo di redazione di un regolamento d'uso della piscina e degli impianti da esporre all'ingresso e in ogni altro luogo ritenuto utile per informare l'utenza.