

## **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

Sito : [www.bagnimarinagenovese.it](http://www.bagnimarinagenovese.it)  
Mail: [info@bagnimarinagenovese.it](mailto:info@bagnimarinagenovese.it)  
Pec [bagnimarinagenovese@legalmail.it](mailto:bagnimarinagenovese@legalmail.it)

Presidente Avv.to Daniele Camino

Gestore Bagni San Nazaro:  
Franco Pagliassotto

## PREMESSE GENERALI

Bagni Marina Genovese Srl, 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.

Dal 2017 le strutture dei Bagni Scogliera e dei Bagni Janua sono state affidate in concessione a terzi.

**Bagni Marina Genovese Srl 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 (in sub concessione a terzi)
- Janua (in sub concessione a terzi)

le spiagge libere di:

- Vesima
- Voltri San Ambrogio
- Pegli-Giardini Peragallo
- Multedo
- Punta Vagno
- Via Forte San Giuliano
- Quinto

Per informazioni sulle strutture presenti sul territorio consultare il sito [www.bagnimarinagenovese.it](http://www.bagnimarinagenovese.it)

VALIDITÀ DELLA CARTA

Gli standard e gli impegni contenuti in questa Carta sono validi a decorrere dal 15 febbraio 2014 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 per la prima stesura della Carta dei Servizi 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.pdf](http://www.comune.genova.it/sites/default/files/indirizzi_ass_consumatori.pdf) [fon di Tutela dei Consumatori](#)

### PRINCIPI FONDAMENTALI

I servizi offerti da BMG Srl 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 stati 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, questi ultimi affidati attraverso gara, a terzi, 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)
- noleggio fat bike(San Nazaro)
- palestra di arrampicata(San Nazaro)
- centro estivo (San Nazaro)
- ingresso e spogliatoio comune gratuito dal 1 giugno al 15 settembre ai portatori di disabilità al 100%
- ingresso e spogliatoio comune agevolato dal 1 giugno al 15 settembre ai portatori di disabilità al 67%
- elioterapia nei mesi invernali
- raccolta differenziata dei rifiuti

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 (arenile, ombrelloni, cabine, aree pranzo, aree ombreggiate...)

### 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 16 settembre al 31 ottobre h 9.00/18.00

dal 1 novembre al 15 dicembre h 10.00/16.00

chiusura settimanale: martedì

##### ALTA STAGIONE

Dal 1 giugno al 15 settembre h 8.00/ 19.30

chiusura settimanale: nessuna

##### PISCINA

Dal 1 giugno al 15 settembre h 9.30/18.30

#### **BAGNI SCOGLIERA E BAGNI JANUA**

Gli orari sono determinati dai soggetti affidatari

#### **SPIAGGE LIBERE**

Servizi erogati dal 15 giugno al 15 settembre

#### **SERVIZIO ASSISTENZA BAGNANTI**

Dal 1 luglio al 31 agosto ( periodo soggetto a modifiche) su alcune spiagge e orari indicati dall'Amministrazione Comunale con apposita delibera.

## TARIFFE

LE TARIFFE APPLICATE 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](mailto: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, ai disabili al 67%

## 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° 434 c.a cabine

### Costi

Come da tariffe approvate ogni anno con delibera del Comune di Genova

## Indicatore

Numero ore apertura stabilimenti balneari, cassa bagni e bar-ristorante

### Valore garantito

Come da orario indicato in delibera del Comune di Genova

### Indicatore

Pulizia locali igienici, docce e spiaggia degli stabilimenti balneari

### Valore garantito in alta stagione

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

### Valore garantito in bassa stagione

wc n° 1 pulizie per turno

docce calde pulizia giornaliera ove necessario

### Indicatore

posizionamento di numerosi contenitori rifiuti, con particolare attenzione rivolta alla raccolta differenziata

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 della piscina di S Nazaro

### Valore Garantito

Controllo quotidiano sia in modalita' manuale che automatica della qualita' dell'acqua.

**Indicatore**

Accoglienza bambini Let e persone disabili per centri estivi

**Valore garantito**

N° 2791 valore 2019 Bagni S Nazaro ingressi con tariffe agevolate centri estivi bambini Let, ingressi gratuiti per invalidi 100% 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° 6 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 2020 le seguenti azioni di miglioramento.

- |    |  |
|----|--|
| 1) | Manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture 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) | Corresponsabilizzazione dei soggetti gestori in subconcessione di servizi all'interno degli stabilimenti, per l'applicazione della carta.  |
| 4) | Collaborazione con Comune, Amiu, Municipi, Aziende e Associazioni di volontariato, per attività socio-educative, culturale e ambientali all'interno degli stabilimenti e per la diffusione di materiale informativo. |
| 5) | In caso di improvvisa impossibilità totale o parziale di erogazione dei servizi presso gli stabilimenti balneari di Bagni  |



Marina Genovese Srl, viene data informazione, se possibile anticipata, 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 Srl.

Copia cartacea della presente Carta può essere richiesta alla cassa degli stabilimenti balneari e all'ufficio amministrativo di Bagni Marina Genovese Srl tel 010 3620302 e mail [info@bagnimarinagenovese.it](mailto:info@bagnimarinagenovese.it)

## CLAUSOLE PENALI, RIMBORSI O ALTRE FORME DI RISTORO

La Carta dei Servizi impegna Bagni Marina Genovese Srl 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 degli standard fissati dalla Carta dei Servizi, sono espressamente identificati come standard sottoposti ad indennizzo su richiesta dell'utente, i seguenti livelli di servizio :

1-tempo di risposta a richieste e/o 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](http://www.bagnimarinagenovese.it)

Devono essere consegnati dal lunedì al venerdì, escluso il periodo di chiusura invernale e durante il periodo di bassa stagione, il martedì, ore 10/15, all'ufficio amministrativo di Bagni Marina Genovese Srl, Corso Italia 5, Ge 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](mailto:info@bagnimarinagenovese.it).

Bagni Marina Genovese si impegna a fornire risposta scritta al reclamo entro 30 giorni lavorativi.

Inoltre se riconosciuto un effettivo disservizio, Bagni Marina Genovese Srl fornirà:

1- recupero gratuito di un ingresso

2- recupero gratuito di una mancata doccia calda

3- 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 lavorativi.

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 tramite posta elettronica all'indirizzo email: [info@bagnimarinagenovese.it](mailto: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 martedì nel periodo di bassa stagione.

### DOVERI DEGLI UTENTI

E' obbligo degli Utenti rispettare il regolamento di Bagni Marina Genovese Srl affisso in modo ben visibile all'ingresso e all'interno degli stabilimenti balneari, e consegnato a tutti gli utenti nel momento della sottoscrizione del contratto di abbonamento.

E' obbligo degli Utenti rispettare le ordinanze balneari emanate dal Comune di Genova e dalla Capitaneria di Porto affisse nei locali cassa di ogni stabilimento balneare.

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 si ritenga soddisfatto della risposta ricevuta, può rivolgersi, direttamente o tramite le Associazioni dei Consumatori alla Consulta dei Consumatori e degli Utenti del Comune di Genova

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 è presente il modulo per la presentazione dei reclami : Modello A

# MODULO PER RECLAMO

Modello: A

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 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** .....

INFORMATIVA AI SENSI DEL REGOLAMENTO EUROPEO 2016/679 (RGPD 2016/679)

Le informazioni contenute in questo documento, sono riservate e destinate esclusivamente alla persona sopraindicata. Si notifica a chi legge il presente avviso - se non è l'effettivo destinatario o se la presente comunicazione è pervenuta per errore - che è proibito leggere, copiare, usare o diffondere il contenuto di questa email e degli eventuali documenti allegati senza autorizzazione ai sensi dell'art. 616 del Codice Penale (Violazione, sottrazione e soppressione di corrispondenza) e ai sensi del Regolamento 2016/679.

Se avete ricevuto questo messaggio per errore, siete pregati di rispedirlo al mittente, informandoci immediatamente, distruggendo il contenuto di questa email e gli eventuali documenti allegati. Si informa che utilizzando la posta elettronica di lavoro, eventuali risposte al presente messaggio potranno essere conosciute nell'organizzazione di ei soggetti incaricati per iscritto.