



INSUBRIA S.S.D. a r.l.



# CARTA DEI SERVIZI

DELL'IMPIANTO SPORTIVO COMUNALE

**INSUBRIA** **BEACH ARENA**  
*Gallarate*

AFFIDATO IN GESTIONE ALL'ATI - MANDATARIA  
**Insubria Società Sportiva dilettantistica a r.l.**

Costituita in data 14/06/2024

**Rev 1 del 15/06/2024**

INSUBRIA SSD a r.l. Via A. Costa 2 - 21013 Gallarate (Va)  
C.F. P.I. R.I.: 04026790123-Rea – VA-396457

## INDICE

1. Introduzione	Pag. 2
2. Presentazione ATI affidataria della gestione dell'impianto sportivo comunale	Pag. 2
3. Principi fondamentali della gestione	Pag. 3
4. Finalità della gestione	Pag. 4
5. Tariffe	Pag. 4
6. Profili Assicurativi	Pag. 5
7. Standard di qualità	Pag. 5
8. Valutazione del Servizio e Soddisfazione dell'Utente	Pag. 5
9. Utilizzo delle strutture della Pubblica Amministrazione	Pag. 5
10. Utilizzo delle Strutture	Pag. 5
11. Accesso al Centro	Pag. 6
12. Modalità utilizzo Campi	Pag. 6
13. Ordine pubblico	Pag. 6
14. Divieto di fumo	Pag. 6
15. Divieto di consumo cibi bevande ed alcolici	Pag. 7
16. Accesso ad animali	Pag. 7
17. Defibrillatore	Pag. 7
INSUBRIA BEACH ARENA	Pag. 8

## 1. INTRODUZIONE

La *Carta dei Servizi* dell'impianto sportivo affidato in gestione all'ATI **Insubria Beach Arena** è nel contempo:

1. una guida alla fruizione dell'impianto sportivo affidato alla utilizzatore, con informazioni di carattere generale sulle tariffe e specifica sulle possibilità di utilizzo da parte:
  - a) di singoli privati;
  - b) di soggetti collettivi: associazioni sportive, scuole, circoscrizioni, ecc.
2. un mezzo di informazione circa:
  - a) le caratteristiche dell'impianto,
  - b) i servizi essenziali garantiti con i relativi standard di qualità "attuali", cioè quelli che l'utente può immediatamente constatare;
3. un'assunzione di responsabilità da parte dell'ATI **Insubria Beach Arena**, in relazione alla qualità dei servizi garantita e programmata.

2

## 2. PRESENTAZIONE ATI AFFIDATARIA DELLA GESTIONE DELL'IMPIANTO SPORTIVO COMUNALE

Il gestore del centro sportivo di Via Vigorelli 1B si propone di trasformare l'area in una "**BEACH ARENA**" ad uso multifunzionale, un "fazzoletto di spiaggia" per sviluppare anche nella Provincia di Varese, ed in particolare a Gallarate, per tutto l'anno il **beach volley**, sport estivo per eccellenza, e valorizzare l'area come "Villaggio" collegato ed integrato al territorio.

L'intervento di rigenerazione e conversione dell'impianto in Beach Arena, porterà alla realizzazione di campi da Beach Volley/Beach Tennis, campi da Green Volley, una sala polifunzionale, un'area aggregativa adibita a supporto per eventi sportivi e un locale adibito ai servizi sanitari collegati alle attività sportive.

Il Consiglio Comunale, con determinazione del Responsabile del Servizio Cultura, Istruzione, Sport e Tempo Libero n. 18 del 01.03.2024 e determinazione n. 68 del 27 marzo 2024 ha espresso il parere favorevole in merito alla proposta presentata per la riqualificazione e gestione dell'impianto sportivo sito in Via Vigorelli, facente capo ad una ATI avente quale mandataria S.S.D A R.L., riconoscendone l'interesse pubblico.

Dati sulle Società componenti l'ATI:

### **INSUBRIA S.S.D. A R.L.**

È una società polisportiva neocostituita nata per promuovere lo sport della Pallavolo e del Beach Volley anche attraverso la realizzazione e gestione impianti. Promotrice del Brand "Insubria Beach Arena". La società si propone di diventare punto di riferimento per le comunità locali, offrendo un'ampia gamma di attività sportive e ricreative. Insubria S.S.D. a r.l. organizza corsi, tornei e eventi per atleti di tutte le età e livelli di abilità con l'obiettivo di promuovere uno stile di vita sano e attivo. La società si avvale di istruttori qualificati e appassionati, che garantiscono un ambiente inclusivo e stimolante, ideale per l'apprendimento e il miglioramento delle competenze sportive. Oltre al Volley ed al Beach Volley, la polisportiva è impegnata nella promozione di altre discipline sportive. Attraverso la realizzazione di strutture all'avanguardia e un forte spirito di squadra, Insubria S.S.d. a r.l. si impegna a valorizzare lo sport come strumento di crescita personale e sociale.

### **INSUBRIA GALLARATE A.P.D.**

L'associazione Insubria Gallarate apd nasce nel 2010 da un progetto realizzato per promuovere i valori dello sport e della coesione sociale.

Da subito affiliata Fipav, inizia la propria attività a livello Pallavolistico femminile federale con una propria sezione agonistica alla Direzione Tecnica di Massimo Pacifico (ex insegnante e dirigente scolastico, Istruttore Isef, Tecnico Federale di 3° Livello con alle spalle una prestigiosa carriera come tecnico sul territorio lombardo ed abruzzese) e si dedica principalmente alla promozione del Volley, con l'avvio di progetto sportivo che oltre alla prima squadra prevede una scuola multigenere di Minivolley e avviamento allo sport di base coordinata dallo stesso Pacifico con Eugenio Gervasini, altro tecnico con esperienza di lungo corso nella attività di base. L'attività agonistica di volley affiliata alla Federazione viene svolta in Gallarate e Cavaria in ambito principalmente femminile.

Dal 2023 la Associazione sportiva si affilia all'Ente di Promozione Sportiva PGS e promuove attività amatoriale Under e Senior.

Oltre alla pallavolo ed altre iniziative ed attività, dal 2018 avvia a Gallarate (con il sostegno del Comune di Gallarate ed altri partner) il progetto Yes We Sports (co-finanziato da Fondazione Cariplo e Regione Lombardia). Sempre dal 2018 organizza ogni estate Centi Estivi Multisportivi in Gallarate e in altri Comuni. Dal 2021 aderisce al progetto CONI EDUCAMP.

Grazie all'impegno costante nella promozione dell'attività sportiva Insubria Gallarate viene riconosciuta dal CONI come CENTRO CONI DI AVVIAMENTO ALLO SPORT

Dal 2020 inizia a guardare al mondo del Beach Volley, ed attiva una collaborazione con altre associazioni sportive e sociali di Bellaria Igea Marina, che la porta alla gestione fino al 2026 dell'Area Eventi del Comune di Bellaria Igea Marina: 10000 mq di Arenile oggi denominato Polo Est Village ([www.poloestvillage.com](http://www.poloestvillage.com)), oggi Villaggio dello Sport nel quale vengono organizzati eventi ed attività sportive di alto livello.

Nel 2021 avvia una collaborazione con la Scuola "Atletico Beach Volley" di Fabio Galli, Responsabile Federale dello sviluppo del Beach Volley e fondatore dell'"Olimpic Team BeachVolleyball".

Sempre nel 2021 INSUBRIA GALLARATE in partnership con altre realtà, risulta ASSEGNATARIA DELLA ORGANIZZAZIONE DELLA COPPA ITALIA DI BEACH VOLLEY, INSERITA NEL CAMPIONATO ASSOLUTO, E DI UNA TAPPA DEL CAMPIONATO ITALIANO GIOVANILE 2021, unico evento sportivo nazionale organizzato in epoca pandemica che si è svolta al Polo Est Village di Bellaria Igea Marina dal 12 al 18 luglio 2021.

Visto il successo organizzativo, FIPAV decide di rinnovare a INSUBRIA GALLARATE l'incarico di organizzatore di una tappa GOLD del campionato italiano Beach Volley, nel 2022 ripete l'esperienza della organizzazione della COPPA ITALIA (Polo Est Village dal 24 al 26 Giugno 2022).

Nel 2023 INSUBRIA GALLARATE RIPORTA IN EMILIA ROMAGNA, SEMPRE AL POLO EST VILLAGE E DOPO 20 ANNI DI ASSENZA LE FINALI SCUDETTO DEL CAMPIONATO ITALIANO E DEL CAMPIONATO GIOVANILE BEACH VOLLEY, LA SOCIETA' RISULTA GIA' OGGI ASSEGNATARIA PER I PROSSIMI 2 ANNI DELLE FINALI SEMPRE A BELLARIA IGEA MARINA.

### **ATLETICO BEACH VOLLEY A.S.D.**

Società sportiva dedicata alla promozione e alla pratica del beach volley. Fondata con l'obiettivo di creare un punto di riferimento per gli appassionati di questo sport, la società offre corsi di formazione per atleti di tutte le età e livelli, dalle prime esperienze ai giocatori avanzati. Atletico Beach Volley organizza tornei, competizioni e eventi speciali per incentivare la partecipazione e il divertimento. Con un team di allenatori qualificati e appassionati, la società si impegna a favorire lo sviluppo delle abilità tecniche, la crescita personale e il fair play, creando un ambiente inclusivo e stimolante per tutti i suoi membri.

### **LP CATERING & WEB COMUNICATION**

Società specializzata nella fornitura di servizi di catering di alta qualità per eventi di ogni tipo, dai piccoli e grandi eventi sportivi alle cerimonie private, fino alle manifestazioni aziendali. Fondata su una solida esperienza nel settore della ristorazione, LP Catering si distingue per l'eccellenza culinaria, l'attenzione ai dettagli e un servizio clienti impeccabile. Il team di chef e professionisti del catering di LP Catering è dedicato a creare menù personalizzati che soddisfino i gusti e le esigenze di ogni cliente, utilizzando ingredienti freschi e di prima scelta. Che si tratti di una cena elegante, un buffet informale o un evento tematico o sportivo, LP Catering garantisce un'esperienza gastronomica indimenticabile, curata nei minimi particolari. Con un approccio flessibile e creativo, LP Catering è in grado di gestire ogni aspetto organizzativo, dalla pianificazione del menù alla logistica, assicurando che ogni evento sia un successo senza stress per gli ospiti. La società si impegna a offrire soluzioni su misura che riflettano lo stile e le preferenze dei suoi clienti, rendendo ogni occasione speciale e memorabile.

## **3. PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA GESTIONE**

Nella gestione, diretta e indiretta, degli impianti sportivi **IBA** osserva i principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione e trasparenza, efficienza ed efficacia, dettati dalla Dir. P.C.M. 27/1/1994, sia nella pratica quotidiana che nell'attività di gestione.

**IBA** osserva i seguenti principi:

- a) Eguaglianza: l'erogazione del servizio è ispirata al principio di eguaglianza e non discriminazione degli utenti per motivi di sesso, di lingua, di razza, religione e opinione politica. Con gli stessi principi è garantito l'accesso

nei singoli impianti. Gli erogatori si impegnano ad adottare le iniziative necessarie affinché siano eliminate eventuali discriminazioni o disparità di trattamento e ad adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze degli utenti diversamente abili;

b) *Imparzialità*: i soggetti erogatori si impegnano ad informare i propri comportamenti a criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità e ad interpretare le norme di settore e della presente Carta ai suddetti criteri;

c) *Continuità*: l'erogazione del servizio è continua, regolare e senza interruzioni; in caso di interruzione o funzionamento irregolare i gestori si impegnano ad adottare tutte le misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile e al ripristino del servizio, previa informazione agli utenti sulle cause e sulla durata prevista dell'interruzione;

d) *Diritto di scelta*: l'utente ha diritto di scegliere liberamente, quale impianto fruire, nel rispetto e nei limiti della legge e dei regolamenti;

e) *Partecipazione e trasparenza*: i gestori garantiscono e favoriscono la collaborazione dei singoli Utenti, delle Associazioni dei Consumatori e dei Rappresentanti istituzionali, nonché la partecipazione alle procedure di valutazione degli standard e di vaglio dei reclami.

f) *Efficienza ed efficacia*: il servizio viene erogato in modo da garantirne l'efficacia, l'efficienza e l'economicità e nell'ottica del miglioramento continuo, adottando tutte le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più idonee allo scopo; il personale dell'impianto garantisce un rapporto con gli utenti basato sulla cortesia, sulla correttezza dei comportamenti e del linguaggio e sul rispetto reciproco; agevola l'utente nell'esercizio dei propri diritti, nella soddisfazione delle sue richieste e nell'adempimento degli obblighi; indica le proprie generalità e qualifiche. Nei messaggi e nei cartelli apposti negli impianti, anche relativi alle condizioni economiche e tecniche per la fruizione dei servizi, il personale adotta la massima attenzione nell'uso di un linguaggio corretto e di immediata comprensione.

Segue, rispetta e fa rispettare il modello organizzativo e di controllo dell'attività sportiva redatto da Insubria S.S.D. a r.l., come previsto dal comma 2 dell'articolo 16 del d.lgs. n. 39 del 28 febbraio 2021 secondo le linee guida pubblicate dagli enti a cui è affiliata.

#### 4. FINALITÀ DELLA GESTIONE

IBA, in ottemperanza

- alle previsioni del proprio statuto,
- agli obblighi contenuti nel Capitolato,
- alle politiche del Comune in materia di sport,

nella gestione dell'impianto affidato persegue le seguenti finalità:

- promuovere lo sport tra i cittadini, in particolare i più giovani, nell'ottica del perseguimento delle finalità statutarie ed istituzionali del Comune, con particolare attenzione alla scuola volley e beach volley ed alla promozione di ogni altro sport e/o attività compatibile con gli spazi e le attrezzature degli impianti stessi;
- promuovere il benessere psico-fisico della persona;
- effettuare la corretta conservazione del patrimonio;
- favorire il più ampio uso possibile delle strutture da parte della cittadinanza, in particolare della popolazione giovanile, in modo da garantire sempre il servizio sul territorio comunale per la libera utenza e favorire la maggior fruizione possibile da parte degli utenti.
- rispettare e far rispettare le regole del Modello organizzativo e di controllo dell'attività sportiva ed il codice di condotta a tutela dei minori e per la prevenzione delle molestie, della violenza di genere e di ogni altra condizione di discriminazione.

#### 5. TARIFFE

Le tariffe hanno validità per l'anno solare [dal 1° gennaio al 31 dicembre]; la tabella aggiornata delle tariffe è esposta presso il centro sportivo e pubblicata sul sito [www.insubriabeacharena.it](http://www.insubriabeacharena.it).

## 6. PROFILI ASSICURATIVI

Il gruppo ATI ha stipulato polizza numero ..... con ..... per i rischi derivanti dalla responsabilità civile verso terzi.

L'utente che incorra in un infortunio deve segnalare immediatamente l'accaduto al gestore che provvede alla redazione del verbale di apertura di infortunio per le valutazioni del caso e gli eventuali ulteriori adempimenti.

5

## 7. STANDARD DI QUALITÀ

Gli standard di qualità sono i livelli di qualità dei servizi esistenti presso gli impianti sportivi.

Gli standard attuali si riferiscono a quelli già avvertiti dall'utente al momento della redazione di questa Carta dei Servizi e riguardano i servizi essenziali presenti nell'impianto.

Gli standard di qualità attuali e programmati vengono aggiornati ogni tre anni, previa verifica dell'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio erogato alle esigenze dell'utenza. È garantito inoltre un sistema di monitoraggio permanente del rispetto degli standard fissati nella presente Carta.

## 8. VALUTAZIONE DEL SERVIZIO E SODDISFAZIONE DELL'UTENTE

La qualità dei servizi che si esplicita negli standard di qualità è monitorata da IBA con particolare riguardo all'efficienza dei servizi e al gradimento dell'utenza, attraverso la raccolta e l'elaborazione di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti come da Modulo Reclami on-line.

Reclami, osservazioni e segnalazioni possono essere inoltrate anche tramite e-mail [reclami@insubriavolley.it](mailto:reclami@insubriavolley.it) compilando l'apposito modulo on-line.

In ottemperanza alla normativa di settore, INSUBRIA BEACH ARENA si impegna a rilevare e conoscere il grado di soddisfazione dell'utenza ("Customer satisfaction") in relazione ai servizi proposti nei singoli impianti. A tal uopo predispone dei questionari da far compilare ad un campione di Utenti, in forma anonima, in cui viene richiesta la "qualità attesa" e la "qualità percepita" dall'Utente, il cui rapporto determina il grado di soddisfazione in relazione al singolo servizio e fornisce importanti elementi al fine del miglioramento e dello sviluppo della qualità degli impianti.

## 9. UTILIZZO DELLE STRUTTURE DELLA PUBBLICA AMMINISTRAZIONE

IBA garantisce che, per ciascuna annualità, vengano messe a disposizione dell'Amministrazione Comunale a titolo gratuito n. 20 giornate per l'organizzazione di eventi sportivi o per la messa a disposizione dell'impianto alle scuole.

I giorni a disposizione dell'Amministrazione Comunale potranno essere utilizzati anche divisi in due mezze giornate. Le eventuali ulteriori giornate aggiuntive prenotate dall'Amministrazione, anche per iniziative patrocinate o organizzate in collaborazione con Associazioni di particolare rilevanza culturale, sportiva e sociale o con le Scuole, dovranno essere messe a disposizione prevedendo il solo rimborso delle spese per le utenze.

## 10. UTILIZZO DELLE STRUTTURE

Le Società sportive aderenti all'ATI hanno priorità per l'utilizzo delle strutture.

La puntualità dei vari turni è essenziale per garantire la qualità del servizio. Gli orari devono essere costantemente aggiornati e sono inseriti nella programmazione di utilizzo delle strutture così come presenti nell'app **WANSport.com**.

La distribuzione e l'organizzazione dell'orario di utilizzo dei centri sportivi serve ad assicurare un buon servizio a favore degli utenti e dell'intero gruppo di lavoro.



Ciascun utilizzatore che accede alle strutture e alle attrezzature deve utilizzarle con la “diligenza del buon padre di famiglia” e vigilerà affinché questa venga garantita anche da tutti i componenti del proprio gruppo. In caso di danneggiamenti, qualora ne venisse accertata la riconducibilità a fatti imputabili ad un utilizzatore, quest’ultimo dovrà riconoscere al gestore il rimborso delle spese che dovranno essere sostenute per il ripristino delle strutture.

In particolare, il gestore avrà la facoltà di ispezionare e verificare, prima dell’inizio e al termine di ogni utilizzo i campi e gli spogliatoi, al fine di verificarne l’assenza di danni.

## 11. ACCESSO AL CENTRO

Gli atleti, i tecnici ed i componenti dello Staff potranno parcheggiare la propria vettura all’interno del parcheggio salvo limitazioni previste dalla direzione del centro.

## 12. MODALITA’ UTILIZZO CAMPI

### SPOGLIATOI

Con la prenotazione del campo, verrà messo a disposizione n. 1 spogliatoio, con utilizzo congiunto ad altri utenti.

Nei giorni di torneo l’utilizzo degli spogliatoi sarà regolamentato in funzione dell’organizzazione del torneo.

Gli spogliatoi potranno essere occupati 30 minuti prima dell’allenamento e dovranno essere liberati non oltre 30 minuti dal termine dell’allenamento.

L’illuminazione sarà utilizzata durante l’utilizzo del campo esclusivamente se necessaria, e per le gare ed i tornei secondo le disposizioni della Federazione o dell’Ente di Promozione sportiva.

### MATERIALE TECNICO

Ciascun utilizzatore è responsabile del materiale tecnico in dotazione. E’ fatto OBBLIGO di segnalare tempestivamente eventuali malfunzionamenti o rotture del materiale.

Gli utilizzatori dovranno essere dotati di Palloni. L’affitto del pallone potrà essere soggetto a costi.

## 13. ORDINE PUBBLICO

In caso di tornei è compito della Società organizzatrice garantire l’ordine pubblico all’interno del centro sportivo e vigilare sulle condotte che verranno poste in essere da ciascuna partecipante e/o sostenitori.

Considerato che il centro sportivo è perlopiù frequentato da minori, non saranno in alcun modo tollerati episodi di violenza e/o bullismo.

La società rispetta e fa rispettare le regole del Modello Organizzativo E Di Controllo Dell’attività Sportiva Ed Il Codice Di Condotta A Tutela Dei Minori E Per La Prevenzione Delle Molestie, Della Violenza Di Genere E Di Ogni Altra Condizione Di Discriminazione.

## 14. DIVIETO DI FUMO

Per motivi di sicurezza è assolutamente proibito il fumo (incluso sigaretta elettronica) all’interno dell’area del campo sportivo e degli spogliatoi.

È precipua responsabilità di ciascun utilizzatore, durante l’uso delle strutture e del campo secondo gli accordi di cui al presente Carta dei Servizi, vigilare affinché questa norma sia rispettata.





**INSUBRIA BEACH ARENA**

Via Vigorelli, 1/B Gallarate 21013  
tel. 320 3232989

**CARATTERISTICHE IMPIANTO:**

Impianti e attrezzature:

➤ **3 campi 8x16 mt. in erba sintetica**

SPORT E ATTIVITÀ PRATICABILI: green volley e altre attività

➤ **4 campi 8x16 mt. in sabbia**

SPORT E ATTIVITÀ PRATICABILI: beach volley, tennis volley, altre attività

➤ **2 campi 4x8 mt. in sabbia**

SPORT E ATTIVITÀ PRATICABILI: mini beach volley, altre attività

Illuminazione esterna: sì

Spogliatoi: 4 squadre; + 1 arbitri;

Infermeria: sì

Servizi igienici disabili: 2

Punto ristoro: CHIOSCO BAR

Parcheggio interno: sì

Parcheggio esterno: sì

CORSI ORGANIZZATI: beach volley, green volley, sicurezza, altre attività

**ORARI E TARIFFE:**

pubblicati su: [www.Insubriabeacharena.it](http://www.Insubriabeacharena.it)

DOVE SIAMO: via Vigorelli, 1/B

