

Carta della qualità dei servizi

1. INTRODUZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi

La Carta della Qualità dei Servizi è la dichiarazione degli impegni che la *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* assume nei confronti degli utenti circa il livello di qualità del servizio fornito.

Scopo della presente Carta è quello di descrivere i servizi offerti dal gestore e di stabilire e garantire i diritti degli utenti dei servizi.

La Carta della Qualità dei Servizi della *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* è pubblicata sul sito internet www.fondazioneteatro.bolzano.it ed è inoltre possibile richiederne una copia stampata presso gli uffici dell'ente situati al terzo piano del Teatro Comunale di Bolzano (Piazza Giuseppe Verdi 40).

2. I PRINCIPI FONDAMENTALI DELLA CARTA

Eguaglianza e Imparzialità

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* si impegna a fornire un trattamento imparziale ed equo a tutti i suoi utenti, nei limiti delle prerogative previste dallo Statuto.

Partecipazione

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* promuove e facilita il coinvolgimento degli utenti nel miglioramento della qualità dei servizi. In particolare la *Fondazione* è aperta alla ricezione di osservazioni, proposte e reclami da parte degli utenti.

Efficienza ed Efficacia

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* persegue quale obiettivo il continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti e della funzionalità delle strutture gestite.

Chiarezza e Trasparenza

Ogni utente ha il diritto di conoscere le attività svolte dalla *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* e le procedure collegate alle richieste espresse, i nomi dei responsabili dei procedimenti e i relativi tempi di esecuzione.

Cortesia

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* si impegna a curare la cortesia nei confronti dell'utente, ponendo la massima attenzione alla semplicità del linguaggio utilizzato nei rapporti con gli utenti e garantendo il servizio in lingua italiana e tedesca.

Continuità

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* si impegna a garantire lo svolgimento continuo e regolare dei propri servizi, cercando di ridurre al minimo la durata di eventuali interruzioni indipendenti dalla propria volontà.

3. LA STORIA IN BREVE

La Fondazione nasce su iniziativa del Comune di Bolzano e della Provincia Autonoma di Bolzano - delibera del Consiglio Comunale n. 93 del 23.09.1999 - contestualmente all'inaugurazione del Teatro Comunale in piazza Verdi, avvenuta il 9 settembre 1999. Risale invece ad aprile 2000 l'inaugurazione dell'Auditorium di via Dante, ex cinema Augusteo.

Il 2 ottobre 2000 viene inaugurata la prima stagione lirica al Teatro Comunale, nel corso della quale l'opera *Simon Boccanegra* viene diretta da Claudio Abbado.

Nel 2002 il Comune e la Provincia di Bolzano assegnano alla *Fondazione* l'organizzazione diretta e autonoma del *Festival Internazionale Bolzano Danza*.

Dopo avere ottenuto nel 2007 dal Ministero dei beni e delle attività culturali e del turismo il titolo di Teatro di Tradizione, nel 2008 la *Fondazione* aderisce all'Associazione Teatri Italiani di Tradizione.

Nel 2015 avviene il passaggio dell'attività artistica (lirica, danza e percorsi didattici) e del titolo di Teatro di Tradizione alla *Fondazione Haydn di Bolzano e Trento*.

Nel 2016 il nuovo Statuto definisce il ruolo della *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* quale gestore delle strutture per conto della proprietà (Comune di Bolzano e Provincia Autonoma di Bolzano) ed erogatore di servizi a favore di altri soggetti culturali e del pubblico che frequenta gli spettacoli.

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* si occupa della gestione tecnica e amministrativa e della valorizzazione culturale delle strutture Teatro Comunale e Auditorium di Bolzano. Il Teatro Comunale è sede della *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium*, nonché delle principali istituzioni teatrali dell'Alto Adige, il *Teatro Stabile di Bolzano*, le *Vereinigte Bühnen Bozen*, mentre l'Auditorium è sede della *Fondazione Haydn di Bolzano e Trento*.

4. IL SERVIZIO OFFERTO

Natura giuridica della Fondazione

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* è una fondazione di diritto privato in controllo pubblico.

4.1. LA MISSION

Gestire e valorizzare le strutture pubbliche del Teatro Comunale e dell'Auditorium erogando, senza scopo di lucro, servizi di qualità a favore dei soggetti culturali del territorio e del pubblico.

4.2. Gli obiettivi

Obiettivo	Come saranno realizzati
Garantire la costante manutenzione delle strutture	Attraverso la scrupolosa attenzione al rispetto delle norme di sicurezza e di manutenzione degli impianti, delle attrezzature e degli accessori, in condizioni di perfetta agibilità ai fini dello svolgimento ottimale delle attività artistico culturali.
Valorizzare culturalmente le strutture del Teatro e dell'Auditorium	Attraverso la promozione di iniziative culturali, istituzionali e commerciali.
	Erogando servizi tecnici e amministrativi a favore degli enti residenti (<i>Teatro Stabile di Bolzano, Vereinigte Bühnen Bozen e Fondazione Haydn di Bolzano e Trento</i>) e di altri soggetti culturali.
Orientare il servizio al miglioramento continuo dei servizi offerti	Attraverso la cura nell'accoglienza degli ambienti e dell'utenza.
	Attraverso la formazione continua degli operatori e degli addetti.
	Attraverso l'ascolto delle esigenze dell'utente/e dell'organizzatore.
	Attraverso la destinazione di adeguate risorse economiche ed umane ai singoli servizi.

4.3. I SERVIZI

4.3.1. I servizi per il pubblico

La Fondazione Teatro Comunale ed Auditorium offre i seguenti servizi al pubblico.

Servizio	Descrizione
Vendita biglietti e abbonamenti	
<i>Vendita biglietti dei diversi organizzatori di eventi</i>	Vendita presso la biglietteria del Teatro Comunale in Piazza Verdi 40, tel. 0471 053 800, da martedì a venerdì dalle ore 11.00 alle ore 14.00 e dalle ore 17.00 alle ore 19.00; sabato dalle 11.00 alle 14.00. La biglietteria è inoltre aperta in occasione degli spettacoli.
<i>Vendita on-line dei biglietti dei diversi organizzatori di eventi</i>	Vendita online dei biglietti
<i>Vendita abbonamenti dei diversi organizzatori</i>	Vendita presso la biglietteria nei diversi periodi definiti dagli organizzatori di eventi culturali.
<i>Vendita biglietti presso strutture convenzionate</i>	Vendita presso i punti vendita convenzionati, tra cui filiali Cassa di Risparmio e Aziende di Soggiorno.
Servizi accoglienza pubblico	
<i>Servizio maschere</i>	Servizio di accoglienza, sbigliettamento ed accompagnamento al posto presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium. Il numero di maschere presenti dipende dalla sala in cui si svolge lo spettacolo e dal tipo di spettacolo, in quanto fungono anche da servizio di sicurezza.
<i>Servizio guardaroba</i>	Servizio di guardaroba presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium durante le manifestazioni: viene attivato normalmente tra i 45 e i 30 minuti prima dello spettacolo e costa 1 euro a capo .
<i>Servizio bar</i>	Vendita di bevande varie in occasione di spettacoli e di manifestazioni particolari presso i foyer del Teatro Comunale e presso il foyer dell'Auditorium.

Servizio	Descrizione
Servizi di supporto alle strutture	
<i>Servizio di guardiania</i>	Incarico di servizio di guardiania non armata a tutela del pubblico in occasione di spettacolo.
Comunicazione	
<i>Sito</i>	https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/
<i>Visite guidate</i>	Un viaggio attraverso il Teatro Comunale permette ai partecipanti di esplorare i numerosi luoghi nascosti di questa imponente struttura, partendo dalla piazza antistante l'ingresso. Le <u>visite guidate</u> del Teatro Comunale vengono personalizzate in base all'età e agli interessi dei partecipanti.
<i>Newsletter</i>	Inserendo il proprio indirizzo di posta elettronica si può ricevere gratuitamente via mail il calendario mensile degli spettacoli.

4.3.2. I Servizi per gli Enti proprietari (Comune di Bolzano, Provincia Autonoma di Bolzano)

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* gestisce tutti gli aspetti collegati all'agibilità, alla funzionalità ed alla manutenzione delle strutture.

Servizio	Descrizione
Servizi di gestione delle strutture	
<i>Manutenzione periodica impianti termoidraulici</i>	I dipendenti della <i>Fondazione</i> si occupano di garantire la funzionalità, l'efficienza ed il rispetto normativo degli impianti di riscaldamento, raffrescamento, umidificazione, ventilazione ed impiantistica sanitaria.
<i>Manutenzione strutture</i>	Il personale della <i>Fondazione</i> si occupa di garantire il decoro e la funzionalità di camerini, dei locali, dei foyer e delle aree esterne di pertinenza.
<i>Manutenzione impianti di scenotecnica, illuminotecnica e relativi accessori</i>	I dipendenti della <i>Fondazione</i> si occupano di garantire la funzionalità, l'efficienza ed il rispetto normativo degli impianti e delle strutture tecniche macchinistiche, illuminotecniche e foniche, nonché di tutti gli accessori ad essi collegati.
<i>Manutenzione impianti di sollevamento</i>	I dipendenti della <i>Fondazione</i> si occupano di garantire la funzionalità, l'efficienza ed il rispetto normativo degli impianti e delle strutture tecniche di sollevamento ed abbassamento del palcoscenico o parti di esse, montacarichi, ascensori e piattaforme mobili.
<i>Verifica e gestione della sicurezza</i>	I dipendenti della <i>Fondazione</i> si occupano di garantire la funzionalità, l'efficienza ed il rispetto normativo degli impianti di sicurezza ed antincendio e gestione delle emergenze.

4.3.3. I Servizi per gli organizzatori

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* gestisce ulteriori servizi che offre direttamente agli enti residenti e agli enti che ne facciano richiesta.

Servizio	Descrizione
Servizi di gestione delle strutture	
<i>Servizio tecnico</i>	I dipendenti della <i>Fondazione</i> si occupano di seguire gli organizzatori nei vari allestimenti: montaggi smontaggi, consulenza, supporto tecnico allo spettacolo dal punto di vista illuminotecnico, fonico e scenotecnico, fornendo all'occorrenza il materiale tecnico necessario o di completamento e ad assistendo l'organizzatore nel relativo utilizzo.
<i>Servizio biglietteria e abbonamenti</i>	Vendita dei biglietti e degli abbonamenti, nonché gestione dei clienti e pratiche SIAE per conto dei diversi organizzatori che ne fanno richiesta https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/prenota-servizio-biglietteria/ In ottemperanza alle disposizioni sulla privacy dei dati ex GDPR 679/2016, la Fondazione Teatro Comunale e Auditorium è responsabile esterno del trattamento. La titolarità dei dati ai fini della privacy è posta in capo all'organizzatore.
<i>Servizio prenotazione sale e organizzazione</i>	Informazioni e prenotazioni dei diversi spazi che la <i>Fondazione</i> gestisce https://www.fondazioneteatro.bolzano.it/le-nostre-sale/richiesta-prenotazione-sala/
Sale	
<i>Sala Grande, capienza 802 spettatori</i>	Sala polifunzionale ideata, sin dalla fase di progettazione, per dare vita a eventi e spettacoli di vario genere: dall'opera lirica alla prosa, dal musical alla danza, dai concerti al cabaret Informazioni tecniche Mappa posti a sedere
<i>Teatro Studio, capienza 214 spettatori</i>	<i>Kammertheater:</i> pensato inizialmente per eventi che richiedano un maggior raccoglimento. Il palcoscenico posto a livello del pubblico e il

	<p>graticcio al di sopra della platea sono solo alcuni degli elementi peculiari di questo spazio.</p> <p>Informazioni tecniche</p> <p>Mappa posti a sedere</p>
<i>Foyer</i>	<p>Disposto su tre piani, al secondo dei quali è collocato un raffinato bancone bar dotato di una piccola ma attrezzata cucina. Il maestoso Erker che lo caratterizza e impreziosisce lo rende un attraente spazio per conferenze e incontri.</p>
<i>Sala Prove</i>	<p>Concepita per le prove degli spettacoli prima che questi vadano in scena, ha arricchito le proprie funzioni trasformandosi, occasionalmente e previa specifica autorizzazione, in un vero e proprio palcoscenico.</p>
<i>Sala Danza</i>	<p>Si caratterizza per la strumentazione e la dotazione tecnica di livello professionale, ideale anche per l'esecuzione di prove spettacolo.</p>
<i>Palestra</i>	<p>Idonea per lo svolgimento di esercizi canori, musicali o di riscaldamento fisico. Ambiente ideale per l'esecuzione di prove spettacolo che non richiedano grandi spazi.</p>
<i>Sala Concerto, capienza 641 posti</i>	<p>Sala elegante con un'acustica meravigliosa. La forma perimetrale a cassa di risonanza la rende un'eccellente camera acustica. Sul fondo palco sono installati i rialzi a gradoni (rimovibili) per il</p>

	<p>posizionamento dei musicisti e degli artisti in genere.</p> <p>Informazioni tecniche</p> <p>Mappa posti a sedere</p>
<p>Bombonniere, <i>capienza 110 posti</i></p>	<p>Una raffinata vetrata posizionata al di sopra del pubblico dona un'illuminazione unica. Si presta per conferenze, corsi, proiezioni, piccoli spettacoli, per un utilizzo da parte di orchestre formate da un numero ridotto di strumenti e per spettacoli privi di complesse esigenze tecniche.</p> <p>Informazioni tecniche</p>
<p>Foyer Auditorium</p>	<p>Per le ampie dimensioni, la presenza di un attrezzato bar, il vicino guardaroba e la strumentazione tecnica professionale può essere adibito a conferenze, proiezioni.</p> <p>Informazioni tecniche</p>
<p><i>Servizio tecnico - logistico agli spettacoli</i></p>	<p>Allestimento personalizzato degli eventi culturali - scenotecnica, illuminotecnica e fonica</p>
<p><i>Servizio supporto interno (camerini, lavanderia, reception)</i></p>	<p>Disponibilità di locali di appoggio per le compagnie e per gli organizzatori</p>
<p><i>Servizio informatico</i></p>	<p>Supporto informatico agli organizzatori in sede nonché agli allestimenti ed alla vendita dei biglietti.</p>
<p><i>Servizio bar</i></p>	<p>Servizio catering e bar a completamento degli eventi culturali proposti dagli organizzatori.</p>
<p><i>Servizi amministrativi e commerciali</i></p>	<p>Per gli organizzatori che ne facciano richiesta, la <i>Fondazione</i> offre servizi di supporto amministrativo, tra cui la gestione delle pratiche SIAE.</p> <p>Sempre previa richiesta gli organizzatori possono inoltre fruire dei servizi commerciali della <i>Fondazione</i>, come il servizio di affissione Big-Print sulle facciate del Teatro, il servizio di promozione dell'evento tramite i canali esistenti, il servizio di invio Newsletter promozionali o il servizio di gestione profili social.</p>

4.3.4. FAQ - Domande frequenti (Covid 19)

Posso togliere la mascherina quando sono seduta/o al mio posto in sala?

La disposizione è soggetta a variazioni normative, correlate all'evoluzione della situazione pandemica. Occorre pertanto fare riferimento alla normativa vigente al momento dello spettacolo. L'obbligo o meno è segnalato attraverso apposita indicazione visiva in foyer o messaggio vocale prima dello spettacolo. L'obbligo in ogni caso permane non appena il pubblico si alza dalle poltrone.

Posso sedermi in sala vicino al mio congiunto?

Purtroppo no, per due motivi principali:

- 1) Non siamo in grado di controllare per ogni spettatore se quanto dichiarato sia vero.
- 2) Se una o più persone non mantengono il posto assegnato, la disposizione a scacchiera non viene più rispettata. Questo mette a rischio le persone sedute nelle file anteriori e posteriori, in quanto non viene più garantita la distanza interpersonale di sicurezza.

Come posso sapere se l'evento per il quale ho già acquistato il biglietto andrà in scena o meno a causa del Covid?

Per essere costantemente aggiornati la *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* invita il gentile pubblico a tenersi informato attraverso il calendario presente sul proprio sito all'indirizzo www.ticket.bz.it e attraverso i siti e profili social degli organizzatori dei singoli eventi. È inoltre possibile contattare la biglietteria del Teatro Comunale al numero di telefono (+39) 0471 053 800.

4.3.5. IMPEGNI DI QUALITÀ

Per garantire una buona erogazione di servizi, la *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* ha individuato alcuni “standard” che permettano agli utenti di verificare se le prestazioni offerte sono di qualità.

In caso di mancato rispetto degli standard di qualità garantiti, gli utenti del servizio possono presentare reclamo in base alle modalità proposte. Esaminato il reclamo ed accertata la fondatezza, la *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* prevede la seguente forma di indennizzo:

- Buono* valore “Emozioni in scena” nella misura di Euro 10,00.
- Buono* valore “Emozioni in scena” nella misura di Euro 30,00.

* Il buono permette di scegliere liberamente spettacoli di opera, musical, concerti, prosa e fra gli eventi presenti sul sito della *Fondazione*. Il buono consente di acquistare abbonamenti e biglietti singoli presso la biglietteria del Teatro Comunale di Bolzano. Il buono ha validità di un anno dal momento dell'emissione o fino a esaurimento del credito.

Si fa presente che gli standard di continuità, regolarità di erogazione e di tempestività di ripristino del servizio, sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali, eventi causati da terzi, scioperi (diretti o indiretti) e atti dell'Autorità pubblica.

Standard di qualità per gli utenti

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Tempestività			
Il biglietto dell'evento può essere prenotato telefonicamente al numero (+39) 0471 053 800	<i>Tempo di attesa per la prenotazione, con linea telefonica libera e senza utenti in attesa in biglietteria</i>	<i>Immediatamente</i>	Previsto Buono 10
Il biglietto dell'evento può essere prenotato tramite segreteria telefonica al numero (+39) 0471 053 800. La segreteria si attiva dopo alcuni squilli.	<i>Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione, in ore</i>	<i>Max. 24 ore nei giorni lavorativi</i>	Previsto Buono 10
Il biglietto dell'evento può essere prenotato via email all'indirizzo info@ticket.bz.it	<i>Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione, in ore</i>	<i>Max. 24 ore nei giorni lavorativi</i>	Previsto Buono 10
I biglietti per gli eventi promossi dai diversi organizzatori di eventi culturali possono essere acquistati online	<i>Durata della procedura di acquisto del biglietto online</i>	<i>Max. 15 minuti</i>	Previsto Buono 10
Fattore - Tempestività			
Offriamo il Servizio maschere (accoglienza, sbigliettamento, accompagnamento al posto ed intervento in caso di emergenza) presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium.	<i>Tempo di attesa per il servizio, in minuti (escluso l'intervento in caso di emergenza in quanto immediato)</i>	<i>Max. 10 min.</i>	Previsto Buono 10
Offriamo il Servizio guardaroba a pagamento presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium.	<i>Tempo di attesa per il servizio, in minuti</i>	<i>Max. 10 min.</i>	Previsto Buono 10
Offriamo il Servizio bar con vendita di bevande varie in occasione di eventi.	<i>Tempo di attesa in minuti al bar, in minuti</i>	<i>Max. 10 min.</i>	Previsto Buono 10

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Partecipazione			
Le visite guidate per le scuole e per gruppi da min. 6 a max. 30 persone possono essere prenotate via email all'indirizzo visiteguidate@teatrocomunale.bolzano.it o tramite l'apposito modulo online presente sul sito della Fondazione www.fondazioneteatro.bolzano.it/vi-site-guidate/prenotazione-online	Tempo di risposta alla richiesta di prenotazione, in ore	Max. 24 ore nei giorni lavorativi	Previsto Buono 10

Standard di qualità per organizzatori di eventi

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore qualità - Efficacia			
Offriamo il Servizio prenotazione sale	Garantiamo una prima risposta (in gg.)	Entro 15 gg.	Previsto Buono 10
Offriamo il Servizio informazioni sugli spazi gestiti dalla Fondazione (sopralluogo / dati tecnici delle sale)	Tempistica (in gg.)	Entro il giorno 12 del mese antecedente l'evento	Previsto Buono 10
Fattore - Efficienza			
Offriamo un Servizio catering e bar a completamento degli eventi culturali proposti dagli organizzatori	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio (in occasione di ogni evento, se richiesto)	Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi	Previsto Buono 30
Fattore - Accoglienza			
Offriamo un supporto informatico sia durante gli allestimenti che durante gli eventi (se richiesto)	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio	Disponibilità 24/24 h. 7/7 gg.	Previsto Buono 30
Offriamo un servizio supporto interno (camerini, lavanderia) attraverso la disponibilità di locali di appoggio	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio	Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la	Previsto Buono 30

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Offriamo un Servizio tecnico - logistico di supporto agli eventi	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio	Nei giorni di prenotazione degli spazi nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 8.00 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata.	Previsto Buono 30
Offriamo un servizio di Reception per le compagnie e per gli organizzatori	Periodo e orario di garanzia di erogazione del servizio	Nei giorni di prenotazione degli spazi, nei seguenti orari di apertura della struttura: a partire dalle ore 7.15 e fino a 30 min. successivi la fine dell'attività correlata.	Previsto Buono 10
Fattore - Comunicazione			
Sito Web	Frequenza aggiornamento del sito	Almeno 1 volta in settimana	Previsto Buono 10
Iscrizione alla Newsletter	Tempi di risposta, in minuti	Risposta automatica all'utente, all'atto dell'iscrizione, max entro 20 min.	Previsto Buono 10

Standard di qualità comuni a utenti e organizzatori di eventi

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Tutela dell'utente			
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	Garantiamo % di risposta	100%	Previsto Buono 30
Rispondiamo ai reclami e alle segnalazioni	Garantiamo un tempo di risposta in gg.	entro 14 gg. dal ricevimento	Previsto Buono 30
Fattore - Orientamento all'utente			
Aggiorniamo la Carta della qualità dei servizi	Periodicità dell'aggiornamento	Semestrale 30.06 e 31.12	Previsto Buono 10
Ci impegniamo a verificare la soddisfazione degli utenti (organizzatori / pubblico)	n. indagini (customer satisfaction)	Almeno 1 ogni 2 anni	Previsto Buono 10

Si fa presente che gli standard sopraindicati sono da considerarsi validi in condizioni "normali" di esercizio, escludendo perciò situazioni straordinarie dovuti ad eventi eccezionali.

Durante lo stato di emergenza relativo alla pandemia Covid-19, i seguenti standard subiscono delle variazioni.

Standard di qualità per gli utenti

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Tempestività			
Offriamo il Servizio maschere (accoglienza, sbigliettamento, accompagnamento al posto ed intervento in caso di emergenza) presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium.	Tempo di attesa per il servizio, in minuti (escluso l'intervento in caso di emergenza in quanto immediato)	Max. 20 min.	Previsto Buono 10
Il Servizio guardaroba a pagamento presso il Teatro Comunale e presso l'Auditorium è sospeso.	-	-	-
Offriamo il Servizio bar con vendita di bevande varie prima dell'inizio degli eventi	Tempo di attesa in minuti al bar, in minuti	Max. 20 min.	Previsto Buono 10

Standard di qualità per organizzatori di eventi

Servizio	Standard	Valore	Indennizzo
Fattore - Efficienza			
Offriamo un Servizio catering e bar a completamento degli eventi culturali proposti dagli organizzatori. Qualora non si riescano a rispettare i protocolli di sicurezza legati all'emergenza Covid, il servizio può non essere offerto .	Periodo e orari di garanzia di erogazione del servizio (in occasione di ogni evento, se richiesto e se conforme ai protocolli di sicurezza legati all'emergenza Covid)	Disponibilità 24/24 h. - 7/7 gg. Disponibilità con le modalità richieste dall'organizzatore per tutti gli eventi se conforme ai protocolli di sicurezza legati all'emergenza Covid)	Previsto Buono 30

5. L'ASCOLTO DEGLI UTENTI

L'ascolto degli utenti è un impegno prioritario per la *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium*. Per promuovere la cultura del miglioramento continuo della qualità del nostro servizio e per sviluppare la capacità di dialogo e di relazione con i nostri utenti abbiamo previsto diverse forme di ascolto/dialogo:

- 1) analisi di tutti i suggerimenti, le segnalazioni e i reclami pervenuti;
- 2) verifica del rispetto degli impegni contenuti nella Carta dei Servizi;
- 3) rilevazioni periodiche di soddisfazione dell'utenza per verificare il gradimento del servizio presso gli utenti, che verranno pubblicate sui siti della *Fondazione* e del *Comune di Bolzano*;
- 4) partecipazione alla sessione annuale di monitoraggio della qualità dei servizi;
- 5) incontro diretto, posta elettronica e telefono;
- 6) social media Facebook, Twitter e Instagram;
- 7) recensioni Google, Facebook e Tripadvisor.

Report e sessione di monitoraggio

In attuazione del [Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali](#) sottoscritto dalla *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* e dalle Associazioni dei consumatori, *Centro Tutela Consumatori Utenti - C.T.C.U.* e *Associazione Altroconsumo*, **entro il 31 marzo** di ogni anno la *Fondazione* elabora un **report annuale** ai fini del monitoraggio della qualità dei servizi erogati.

Il report (pubblicato sul sito internet della *Fondazione*, nella sezione Amministrazione trasparente e sul sito del *Comune di Bolzano*) contiene:

- la rendicontazione degli standard di qualità previsti nella Carta della qualità dei servizi;
- le analisi dei risultati delle eventuali indagini di soddisfazione dei clienti;
- l'andamento della gestione dei reclami e dei suggerimenti;
- eventuali aggiornamenti e progetti di miglioramento per l'anno successivo.

Ogni anno è prevista inoltre una sessione annuale di monitoraggio della qualità del servizio offerto tra *Comune di Bolzano*, *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* e Associazioni dei consumatori firmatarie del [Protocollo](#) in oggetto.

I reclami, i suggerimenti e le proposte

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* si impegna a ricercare tutte le possibili occasioni di dialogo con l'utenza al fine di essere informata sulle sue opinioni e sul suo giudizio in merito alla qualità del servizio erogato. L'utente può inoltre fornire suggerimenti e proposte per il miglioramento del servizio per iscritto. Le richieste verranno esaminate e valutate tenendo conto delle politiche generali della *Fondazione*.

I suggerimenti vanno presentati per iscritto e possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: feedback@teatrocomunale.bolzano.it.

Gli utenti possono rivolgersi alla *Fondazione* per qualunque questione derivante da rapporti con essa intrattenuti e avente ad oggetto rilievi circa il modo con cui lo stesso abbia gestito operazioni o servizi, ivi compreso quanto riportato nella Carta della Qualità medesima.

I reclami sulla qualità delle prestazioni fornite vanno presentati per iscritto (può essere utilizzato il modulo di cui all'Allegato B) e devono in ogni caso contenere tutte le indicazioni necessarie per individuare il problema.

Anche le segnalazioni ed i reclami possono essere inoltrati a mezzo posta elettronica al seguente indirizzo: feedback@teatrocomunale.bolzano.it o presso la portineria del Teatro Comunale in Piazza Giuseppe Verdi 40 a Bolzano.

Entro 15 giorni dal ricevimento verrà fornita risposta scritta agli utenti. Nel caso di particolari richieste che comportino una approfondita analisi, entro 15 giorni lavorativi sarà comunque inoltrata all'utente una e-mail nella quale si spiegheranno le ragioni della necessità di tempi più lunghi.

In caso di insufficiente e/o mancata risposta è possibile rivolgersi alla **Difesa civica** che svolge la funzione di mediatrice tra i cittadini e la Pubblica Amministrazione, occupandosi della tutela dei diritti e degli interessi del cittadino utente, in particolare dell'esame di reclami, di consulenza e di mediazione in caso di conflitti, operando in libertà e indipendenza. Per indirizzi, orari e contatti consultare il rispettivo sito www.difesacivica-bz.org

6. INFORMAZIONI UTILI

6.1. Recapiti

Fondazione Teatro Comunale e Auditorium

Piazza Giuseppe Verdi 40

39100 - Bolzano (BZ)

T (+39) 0471 304 115

info@fondazioneteatro.bolzano.it

www.fondazioneteatro.bolzano.it

teatrocomunale.bolzano@pec.it

6.2. Trasporto pubblico e ciclabili

La *Fondazione Teatro Comunale e Auditorium* ha sede all'interno del Teatro Comunale di Bolzano. Il Teatro Comunale è situato in prossimità della stazione ferroviaria e dei capolinea principali di

autobus urbani ed extraurbani. Il Teatro Comunale è raggiunto inoltre dalla rete di piste ciclabili del Comune di Bolzano

http://www.comune.bolzano.it/mobilita_context02.jsp?ID_LINK=4696&area=123

6.3. Parcheggi

I parcheggi più vicini al Teatro Comunale sono:

- Parcheggio Bolzano Centro (*a pagamento*)
- Parcheggio Piazza Walther (*a pagamento*)

Per tutti i dettagli consultare la pagina www.fondazioneteatro.bolzano.it/come-raggiungerci/

6.4. Orari

Biglietteria

Martedì - venerdì: 11.00 - 14.00 e 17.00 - 19.00

Sabato: 11.00 - 14.00

Domenica: chiuso

Lunedì: chiuso

La biglietteria è ordinariamente chiusa nei giorni festivi e il lunedì. In occasione di spettacolo presso il Teatro Comunale di Bolzano, la biglietteria serale è inoltre sempre aperta un'ora prima dell'inizio della manifestazione, esclusivamente per la vendita e il ritiro dei biglietti di tale spettacolo.

Teatro Comunale

La portineria del Teatro Comunale di Bolzano è aperta dal lunedì alla domenica, **dalle ore 7.15 alle ore 22.00**. L'orario può subire delle variazioni.

7. NORMATIVA DI RIFERIMENTO

- Statuto della Fondazione Teatro Comunale e Auditorium
- Codice Etico della Fondazione Teatro Comunale e Auditorium
- Art. 186 lett. d) ed e) della legge regionale n.2, Codice degli enti locali della Regione autonoma Trentino-Alto Adige, del 3 maggio 2018 (Regione Trentino Alto Adige)
- Decreto Legislativo n. 33 del 14 marzo 2013
- Art. 11ter del Decreto Legislativo n. 118 del 23 giugno 2011
- Legge regionale, Nuovo ordinamento dei comuni della Regione Trentino-Alto Adige, del 4 gennaio 1993 (Regione Trentino Alto Adige)
- Legge n. 241, Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e di diritto di accesso ai documenti amministrativi, del 7 agosto 1990
- Delibera della Giunta Provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017 (Provincia Autonoma di Bolzano)
- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 Gennaio 1994 relativa ai principi sull'erogazione dei servizi pubblici
- Direttiva del Ministro della funzione pubblica sulla rilevazione della qualità percepita dai cittadini del 24 marzo 2004
- Regolamento recante la disciplina delle attività di vigilanza e controllo sugli enti e società partecipate (Comune di Bolzano)
- Art. 7 del Regolamento Comunale sui controlli interni (Comune di Bolzano)
- Protocollo d'intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali (Comune di Bolzano, prot. n. 1/2018)

La presente Carta dei servizi è stata redatta in attuazione del [Protocollo di intesa per la governance della qualità dei servizi pubblici locali](#) d'intesa sottoscritto con il *Comune di Bolzano* e con le Associazioni dei consumatori *Centro Tutela Consumatori Utenti - C.T.C.U.* e *Associazione Altroconsumo* nel rispetto di quanto previsto dalle Linee guida per la redazione della carta della qualità dei servizi pubblici locali, deliberazione della Giunta provinciale n. 1407 del 19 dicembre 2017.

La Carta è pubblicata sul sito internet nella sezione Amministrazione trasparente/Servizi erogati nonché sul sito del *Comune di Bolzano* e su richiesta viene stampata in forma cartacea.

