



CITTÀ DI BARI



Carta dei servizi

Sommario

1. INTRODUZIONE.....	2
2. PRESENTAZIONE DELLA S.S.C. BARI CONCESSIONARIA DELLA GESTIONE DELLO STADIO SAN NICOLA.....	2
3. PRINCIPI FONDAMENTALI E FINALITÀ DELLA GESTIONE	3
4. TARIFFE	4
5. PROFILI ASSICURATIVI.....	5
6. STANDARD DI QUALITÀ	5
7. RAPPORTI CON GLI UTENTI	5
7.1 RILEVAZIONE DELLA SODDISFAZIONE DEI CITTADINI-UTENTI.....	5
7.2 SUGGERIMENTI, RECLAMI E SEGNALAZIONI	5
8. SERVIZI ESSENZIALI E RELATIVI STANDARD DI QUALITÀ	6

1. Introduzione

Lo Stadio San Nicola è stato affidato in concessione alla S.S.C. Bari Spa, con atto n. 38020 del 20 ottobre 2020, stipulato tra la S.S.C. Bari Spa ed il Comune di Bari.

La Società Sportiva Calcio Bari Spa (di seguito SSCB) consapevole della propria missione di impresa al servizio della collettività, intende far crescere positivamente il rapporto di collaborazione con i propri utenti, per conoscere e soddisfare le aspettative e le necessità dei tifosi, nonché dei fruitori dello Stadio San Nicola.

La Carta dei Servizi dello Stadio San Nicola (di seguito Carta dei Servizi) è il documento che informa gli utenti sui servizi offerti e l'impegno che il gestore assume nei loro confronti. Si propone di essere uno strumento di facile consultazione e di chiara informazione per garantire adeguata conoscenza, sia in merito alle caratteristiche dell'impianto che ai servizi essenziali garantiti, con i relativi standard di qualità "attuali", cioè quelli che l'utente può immediatamente constatare. Il mancato rispetto degli standard dà diritto all'utente a sporgere reclamo all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico istituito presso la sede della SSCB.

Per una valutazione attendibile e completa, la misurazione della qualità è integrata sia dall'analisi dei suggerimenti e reclami pervenuti, sia dalle rilevazioni, compiute sistematicamente, del grado di soddisfazione degli utenti. Pertanto, rappresenta lo strumento adottato dalla società per orientare l'azione operativa dell'intera organizzazione aziendale verso la soddisfazione di tutti i Soggetti interessati dal servizio prodotto ed erogato da SSCB.

2. Presentazione dell'S.S.C. Bari S.p.A. mandataria della gestione dello Stadio San Nicola

La **Società Sportiva Calcio Bari Spa** è una società sportiva costituita nel 2018. Nella prima stagione sportiva di attività, SSCB ha partecipato al Campionato Nazionale Dilettanti (Serie D) ed al termine dello stesso ha conseguito il titolo sportivo per la partecipazione al Campionato di Lega Pro per la stagione sportiva 2019/2020. In tale

stagione sportiva, la Prima Squadra ha partecipato al Campionato di Lega Pro (Serie C), raggiungendo la finale play off per conseguire il titolo sportivo per partecipare al campionato di Serie B, persa contro la Reggiana. Nella stagione 2020/2021 la Prima Squadra ha partecipato al Campionato di Lega Pro Serie C), raggiungendo i quarti di finale dei play off promozione, mentre nella stagione sportiva 2021/2022 la squadra è riuscita a vincere il proprio campionato raggiungendo la promozione al Campionato di serie B.

Nella stagione sportiva 2022-2023, SSCB ha disputato un campionato di Serie B di alto livello, terminato con la sconfitta nella finale dei play off per la promozione in serie A.

Nella stagione successiva, 2023-2024, la SSCB è riuscita a mantenere il titolo sportivo di Serie B dopo aver vinto la gara di play out contro la Ternana.

Costante anche l'attenzione rivolta dalla società alla promozione dello sport e del calcio tra i giovani: la SSCB ha investito ragguardevoli risorse nel settore giovanile, sia in ambito maschile che in quello femminile, formando tante squadre che partecipano a campionati giovanili sia regionali che nazionali contribuendo alla crescita fisica e tecnica di un gran numero di ragazzi e ragazze.

Oggi lo Stadio San Nicola è diventato un punto di riferimento per tante famiglie che affollando le tribune durante le partite casalinghe del Bari, trovando un ambiente confortevole anche per merito dei lavori effettuati dall'Amministratore Comunale per il rifacimento della copertura dello Stadio e della sostituzione dei seggiolini, nonché della puntuale manutenzione ordinaria della struttura, curata da SSCB, che la rende perfettamente fruibile e ospitale.

Non da ultimo, degne di nota, sono anche le attività di natura sportiva e non sportiva, collaterali allo svolgimento del campionato di calcio di serie B, che comunque hanno luogo all'interno dello Stadio San Nicola, tra le quali, senza presunzione di esaustività, il meeting annuale con i tecnici con le società affiliate al progetto generation, incontri formativi permanenti contro la violenza di genere ed il bullismo, contro la droga, a

favore dei sani stili di vita, sfilata dei piccoli atleti della società e delle affiliate.

Dati sulla Società

Ragione Sociale: S.S.C. BARI S.p.A.

Sede legale: Strada Torrebella Snc- Stadio San Nicola

Telefono: +39 080 4044570

Fax +39 080

P.IVA: 08199810725

Sito internet : www.sscalciobari.it

Casella di posta elettronica: info@sscalciobari.it

Posta certificata: sscbari@pec.it

3. Principi fondamentali e finalità della gestione

La SSCB utilizza lo Stadio San Nicola sia come sede sociale per le proprie attività amministrative sia come centro di svolgimento dell'attività della Prima squadra (allenamenti e gare). Lo Stadio San Nicola ospita anche magazzino e palestra.

Compatibilmente con le attività della Prima Squadra, la SSCB promuove eventi con società appartenenti al settore giovanile, per promuovere attività di promozione del calcio giovanile, mettendo in campo adeguate competenze e specifiche conoscenze nel settore e potendo contare **su** oltre 20 società dilettantistiche affiliate che partecipano al programma 'Generation'.

Inoltre a fine stagione sportiva, presso lo Stadio San Nicola vengono ospitati, a seguito di accordi tra SSCB e promoter per la gestione dei relativi eventi, concerti con artisti di caratura nazionale ed internazionale che richiamano numerosissimi spettatori, facendo di Bari uno dei principali centri del Sud Italia, se non il principale, per affluenza in tali iniziative.

Si segnala inoltre che, all'interno dello Stadio San Nicola, la SSCB ha realizzato uno store per la vendita di articoli sportivi e biglietteria per fidelizzare maggiormente la propria tifoseria.

4. Tariffe

Come definito ai sensi dell'art. 18 del Disciplinare di gara per l'affidamento in concessione del servizio di gestione dello Stadio San Nicola, il gestore ha l'obbligo di applicare tariffe non superiori a quelle indicate nel Tariffario per l'utilizzo dell'impianto, oltre ad eventuali diversi accordi per la fornitura di servizi accessori.

	UNITA' DI MISURA	TARIFFA
Canone annuo forfettario allenamenti e gare principali squadra cittadina		133.755,00 €
Strutture per uffici, eventi e manifestazioni		
Tariffe a MQ. per uso uffici e altre aree Stadio	€/mq. mese	4,63 €
Tariffa giornaliera sala convegni squadra locale (conferenza stampa, incontri ecc.)	€/giorno	277,50 €
Tariffa mensile per utilizzo palestra e aree fitness interne - Tribuna Ovest	€/mese	1.387,50 €
Tariffa mensile per utilizzo palestra e aree fitness interne - Tribuna Est	€/mese	1.387,50 €
Tariffa giornaliera sala convegni - esterni (eventi, seminari, incontri ecc.)	€/giorno	462,00 €
Tariffa oraria campo antistadio - senza luci	€/ora	203,50 €
Tariffa giornaliera Stadio per eventi sportivi - con luci (spese pulizie e presidio a carico dell'affittuario con minimo due ore)	€/giorno	46.250,00 €
Tariffa giornaliera Stadio per eventi e manifestazioni (concerti musicali, manifestazioni ecc.)	€/giorno	74.000,00 €
Tariffa orario campo antistadio - con luci	€/ora	305,25 €
Attività commerciali		
Tariffa giornaliera per utilizzo spazi bar interni allo Stadio (FOOD & BEVERAGE) - Partite campionato	€/giorno	1.110,00 €
Tariffa giornaliera per la vendita sugli spalti (FOOD & BEVERAGE) - Partite campionato	€/giorno	1.110,00 €
Tariffa giornaliera per utilizzo area ristoro - Tribuna Vip (FOOD & BEVERAGE) - Partite campionato	€/giorno	277,00 €
Tariffa giornaliera per utilizzo area ristoro - Tribuna d' Onore (FOOD & BEVERAGE) - Partite campionato	€/giorno	185,00 €
Tariffa giornaliera per utilizzo spazi attività commerciale (FOOD & BEVERAGE) - Aree esterne Stadio - Partite campionato	€/giorno oper.	46,25 €
Tariffa giornaliera per utilizzo spazi attività commerciale (SOLO BEVERAGE) - Aree esterne Stadio - Partite campionato	€/giorno	23,13 €
Tariffa giornaliera per utilizzo spazi attività merchandising - Aree interne ed esterne Stadio	€/giorno	185,00 €
Tariffa mensile per utilizzo spazi attività commerciali continuative	€/mese oper.	925,00 €
Diritti pubblicitari		
Tariffa giornaliera per utilizzo spazi bordo campo - Pubblicità partite	€/giorno	2.775,00 €
Tariffa mensile per gestione attività pubblicitaria continuativa Stadio	€/mese	138,75 €
Tariffa mensile per gestione attività pubblicitaria continuativa antistadio	€/mese	92,50 €

5. Profili assicurativi

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, tra cui la formalizzazione di

denuncia alla compagnia assicurativa.

La SSCB ha stipulato con la compagnia Generali regolari polizze assicurative per copertura RCT dello Stadio San Nicola.

6. Standard di qualità

La qualità dei servizi è monitorata da SSCB, con particolare riguardo all'efficienza e al gradimento dell'utenza, attraverso la ricerca di fornitori altamente referenziati e affidabili, la rilevazione e l'elaborazione dei dati richiesti ai singoli organizzatori di eventi, la raccolta e l'elaborazione di questionari di gradimento all'utenza e di reclami, segnalazioni, richieste degli utenti.

Tra le principali competenze di SSCB rientrano le seguenti attività rivolte all'utenza:

- ✓ Accoglienza
- ✓ Sicurezza
- ✓ Igiene e pulizia
- ✓ Disponibilità del personale
- ✓ Qualità dei punti ristoro (bar / sale ospitalità)

7. Rapporti con gli utenti

SSCB assicura un'informazione completa ai cittadini in merito alle modalità di accesso e di fruizione dei servizi, attraverso canali disponibili e facilmente accessibili al pubblico, compresa la sezione web.

7.1 Rilevazione della soddisfazione dei cittadini-utenti

Il gestore promuove periodicamente, in collaborazione con l'Ufficio Sport del Comune di Bari, ricerche quali-quantitative per rilevare il livello di soddisfazione degli utenti circa la qualità del proprio servizio. I risultati delle indagini saranno comunicati alla cittadinanza e presi in considerazione per valutare l'applicazione della "Carta dei

Servizi” e la successiva formulazione di piani di miglioramento dei servizi e dei processi di lavoro.

7.2 Suggerimenti, reclami e segnalazioni

I cittadini possono presentare suggerimenti, reclami o segnalazioni in merito al funzionamento dei servizi o degli standard di qualità fissati nella presente Carta, rivolgendosi presso S.S.C. Bari Spa, utilizzando l'apposita modulistica disponibile sul sito urp@sscalciobari.it

I suggerimenti, le segnalazioni e i reclami presentati in forma scritta devono essere firmati dall'interessato. In caso di reclamo verbale, l'interessato deve dichiarare le proprie generalità (nome, cognome, email, recapito telefonico, indirizzo di residenza). SSCB risponderà nei tempi più rapidi possibili e comunque entro e non oltre 30 giorni.

8. Servizi essenziali e relativi standard di qualità

Sono garantiti i seguenti servizi essenziali, con gli standard di qualità a fianco precisati:

Servizi Essenziali	Standard di Qualità
Servizio manutenzione ordinaria per il mantenimento degli impianti in buono stato di funzionamento	Interventi di riparazione e ripristino effettuati entro 15 gg., salvo cause di forza maggiore, e immediatamente in caso di inconveniente grave.
Servizio di vigilanza e controllo	Presenza costante di personale per qualsiasi necessità, finché si protrae la presenza di utenti nell'impianto.

Servizio informazioni	Le informazioni circa le modalità e i tempi di utilizzo dell'impianto, nonché le attività organizzate sono sempre ottenibili scrivendo all'indirizzo mail: urp@sscalciobari.it
Servizio di pulizia	I passaggi di pulizia nei vari locali sono effettuati in numero adeguato all'affluenza di utenti e al tipo di attività praticate.
Servizio manutenzione aree verdi	La manutenzione aree verdi è effettuata con cadenza adeguata alle necessità stagionali e alle specie arboree piantumate.
Servizio sicurezza impianti	E' costantemente aggiornata la documentazione tecnica di valutazione dei rischi, a norma del D.Lgs n. 81/08 e s.m.i., per gli adempimenti a garanzia della sicurezza di utenti ed operatori.
Servizio ricezione reclami, segnalazioni, proposte, osservazioni, suggerimenti	E' attivo il servizio di ricezione reclami e segnalazioni varie disponibile sul sito urp@sscalciobari.it