



CARTA DEI SERVIZI

ENTE LUGLIO MUSICALE TRAPANESE

1 - Premessa

La Carta dei servizi è uno strumento con cui l'Ente Luglio Musicale Trapanese (d'ora innanzi "Ente") intende, secondo la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, qualificare, migliorare e innovare i servizi offerti al pubblico.

Con la Carta dei servizi, l'Ente rende noti i principi cui si ispira nella sua azione e al cui rispetto impronta il suo operato, informa sinteticamente sulle proprie attività e sui suoi servizi, ponendo il pubblico nella condizione di verificarne la qualità, e con essa l'efficienza, intesa come capacità di fornire prestazioni adeguate utilizzando al meglio le risorse impiegate, l'efficacia, intesa come il conseguimento di risultati rispondenti alle esigenze del pubblico, e l'orientamento allo sviluppo sostenibile.

La Carta dei servizi è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e quelli potenziali dell'offerta culturale dell'Ente, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento.

Con la Carta dei servizi, l'Ente intende rivolgersi ai suoi utenti reali e potenziali come a persone che, attivamente e responsabilmente, possano contribuire ad affermare concretamente l'identità e i valori che si esprimono attraverso un servizio culturale pubblico.

2 - Finalità dell'Ente

L'Ente Luglio Musicale Trapanese è una associazione senza scopo di lucro, a prevalente partecipazione pubblica (il maggiore associato è il Comune di Trapani) ed è dotata di personalità giuridica, oltre che del riconoscimento, da parte del Ministero dei Beni Culturali, della qualifica di "teatro di tradizione", ai sensi della Legge n. 880/67 e s.m.i. l'Ente ha sede in Trapani, Largo San Francesco di Paola n. 5.

L'Ente opera in piena autonomia e indipendenza gestionale, secondo criteri di efficienza, efficacia, economicità, perseguendo l'obiettivo di realizzare attività d'eccellenza.

Lo Statuto assegna all'Ente l'obiettivo di contribuire allo sviluppo culturale, civile ed economico della comunità locale, attraverso la promozione, produzione e diffusione della cultura, dell'arte, dello spettacolo, di tutte le espressioni teatrali (di prosa, di musica, di danza, ecc.) e della cultura ambientale, nonché di conservazione e valorizzazione dei beni culturali ad esso assegnati o comunque da esso gestiti.

L'Ente persegue, altresì, finalità di sostegno alle attività di formazione superiore e di ricerca, di organizzazione di mostre, eventi ed iniziative culturali, di sviluppo della domanda culturale e della coesione sociale, di agevolazione della produzione culturale innovativa, di diffusione della cultura della sostenibilità ambientale, di incremento del turismo culturale.

3 - Principi dell'Ente

Nel perseguire le proprie finalità, l'Ente si impegna a ispirare costantemente la propria azione, oltre che ai criteri di cui al superiore punto 2, anche ai principi di:

- uguaglianza dei diritti degli utenti, senza alcuna distinzione per motivi riguardanti il sesso, la razza, la lingua, la religione, le opinioni politiche;
- parità di trattamento per tutti gli utenti, a parità di condizioni delle prestazioni effettuate e dei servizi erogati, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione;
- imparzialità nella effettuazione delle prestazioni e nell'erogazione dei servizi;
- massima attenzione ai soggetti portatori di handicap, agli anziani e agli utenti socialmente più deboli;
- trasparenza nei processi decisionali;
- chiarezza nelle informazioni relative alle attività;
- qualità nelle scelte artistiche e culturali, adeguata alla prestigiosa qualifica di "teatro di tradizione" attribuitagli;
- qualità nelle prestazioni e nei servizi offerti agli utenti;
- trasparenza, implementando protocolli che favoriscano la verifica e il controllo della funzionalità delle prestazioni e dei servizi da parte degli utenti, cui è data facoltà di produrre memorie, documenti e suggerimenti;
- cortesia e disponibilità nei rapporti con gli utenti, per agevolarne l'esercizio dei diritti e l'adempimento degli obblighi;
- chiarezza, puntualità delle informazioni;

- continuità, attraverso prestazioni e servizi regolari;
- tutela della riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 modificato dal D.Lgs 101/2018.

4 - Attività dell'Ente

L'Ente, da decenni, svolge, con cadenza annuale, le seguenti principali attività:

- Organizzazione di una Stagione Lirica e di attività varie, nell'ambito dello spettacolo "dal vivo" (danza, concertistica, prosa, musical, teatro, festival et similia);
- formazione per artisti: corsi e stage per professori d'orchestra, danzatori, cantanti, maestri collaboratori et similia);
- Formazione tecnica: corsi e stage per allestitori scenici, sarti teatrali, trucco e parrucco, fotografi di scena et similia.

L'Ente, secondo le disponibilità economiche, propone ogni anno al pubblico altri eventi e spettacoli dal vivo, ad integrazione delle attività tradizionali consolidate.

Esso, inoltre, previa richiesta, eroga servizi in favore di soggetti terzi, pubblici e privati, nel proprio settore di riferimento e organizza, in proprio, iniziative culturali ed artistiche non prettamente legate allo spettacolo: rassegne letterarie, attività editoriali et similia.

L'Ente è, altresì, impegnato a mantenere e sviluppare rapporti di collaborazione continuativi con tutte le maggiori istituzioni pubbliche e private nazionali e internazionali, per incrementare costantemente la qualità e la varietà della propria offerta culturale e per adeguare i propri processi produttivi alle buone pratiche e agli standard qualitativi di riferimento.

Le attività che l'Ente può svolgere sono puntualmente elencate all'art. 4 del suo Statuto leggibile sul sito.

5 - Organi e direzioni dell'Ente

Sono Organi dell'Ente:

- l'Assemblea dei Soci (per la cui composizione si rinvia alla delibera della stessa Assemblea dei Soci del 30/06/2014 pubblicata nell'area trasparenza del sito www.lugliomusicale.it)
- Il Consiglio d'Amministrazione
- Il Presidente;
- Il Consigliere Delegato
- Il Collegio dei Revisore dei Conti.

I nominativi del Consiglio d'Amministrazione sono riportati nell'area trasparenza del sito www.lugliomusicale.it

6 - Titoli di accesso

L'Ente, entro il 30 giugno di ogni anno, adotta, con una specifica deliberazione del consiglio di amministrazione, i prezzi da applicarsi ai titoli di accesso per la stagione teatrale successiva. Qualora il Consiglio d'Amministrazione non abbia deliberato entro il termine sopra indicato, i prezzi dei suddetti titoli vengono definiti dal Consigliere Delegato, sentito l'ufficio amministrativo dell'Ente.

La determinazione dei prezzi dei titoli d'ingresso agli spettacoli è correlata alle tipologie di posti disponibili nelle strutture gestite dall'Ente e regola le modalità di acquisizione (tramite biglietteria, on-line, e/o in altri eventuali punti di vendita) dei titoli di ingresso agli spettacoli e agli eventi organizzati dall'Ente, stabilendo le categorie di abbonamenti e di biglietto singoli (a prezzo intero, a prezzo ridotto et similia), individuando i soggetti a cui applicare le riduzioni e fissando le percentuali di tali riduzioni, attribuendo le agevolazioni (diritti di prelazione, diritti di precedenza) spettanti alle categorie cui esse spettano (abbonati, fondatori, enti, associazioni e altre istituzioni con cui l'Ente intrattenga rapporti convenzionali, anziani, associazioni diverse, etc.....).

I prezzi dei biglietti e degli abbonamenti sono, comunque fissati dal Consiglio d'Amministrazione dell'Ente nel rispetto delle finalità statutarie dello stesso, della economicità della gestione, dell'esigenza di garantire la competitività dell'Ente medesimo nei confronti dei soggetti concorrenti.

Sono previsti, in ogni caso, prezzi di favore per le categorie sociali e di organizzazioni da tutelare e/o agevolare (anziani, studenti, cral, diversamente abili).

Sono incoraggiate e promosse forme di appartenenza e fedeltà quali quelle espresse, allo stato attuale, dalle 18APP e Carta del Docente promosse dal MIUR, carta prepagata IOSTUDIO promossa dal Miur in collaborazione con Poste Italiane, riservata alle rispettive categorie degli studenti e docenti i cui rispettivi regolamenti sono pubblicati sul sito web.

L'Ente stabilisce ogni anno, all'atto di approvazione dei programmi della stagione successiva, i prezzi da applicare, in base al sistema tariffario, ai biglietti e agli abbonamenti che verranno messi in vendita per gli spettacoli e gli eventi previsti.

I prezzi, le modalità e i tempi di vendita dei biglietti e degli abbonamenti tramite biglietteria e online sono oggetto di specifica tempestiva informazione pubblica e di pubblicazione sul sito web.

7 - Accessibilità

Pur operando, per la maggior parte delle sue attività, in immobili caratterizzati da vincoli di natura storico artistica ed architettonica, che ne condizionano la piena fruizione, l'Ente è impegnato ad assicurare la migliore accessibilità possibile ai suoi servizi alle persone con difficoltà motorie e ai portatori di handicap, per i quali ha già provveduto ad abbattere le barriere architettoniche, nei limiti delle proprie possibilità finanziarie e delle facoltà di intervento ad esso attribuite sugli immobili concessigli in uso.

E' possibile ospitare nelle sale di spettacolo sedie a rotelle, entro limiti compatibili con le condizioni di sicurezza delle sale da spettacolo, prescritte dalla normativa vigente in materia e dalle competente commissioni di vigilanza sull'esercizio di attività di pubblico spettacolo.

Le donne in stato di gravidanza, gli anziani, le persone con difficoltà motorie e i portatori di handicap sono assistiti in modo da avere precedenza in caso di code all'ingresso e da poter raggiungere agevolmente il posto a ciascuno di essi assegnato.

Sono riservati posti in numero limitato ai diversamente abili.

8 - Rapporti con il pubblico

Tutto il personale che presta servizio per l'Ente a qualsivoglia titolo è tenuto ad assicurare la massima collaborazione con il pubblico e a tal fine deve assumere e mantenere un

atteggiamento caratterizzato da massima cortesia, cordialità e disponibilità, dando pronto riscontro alle richieste e ascolto alle osservazioni formulate.

L'Ente, che acquisisce con regolarità informazioni sulla composizione e le caratteristiche del pubblico, intende conoscerne anche le esigenze e a tale scopo ne raccoglie, analizza e controlla le segnalazioni, al fine di adeguare la propria offerta alle aspettative del pubblico medesimo.

9 - Interruzione dei servizi

L'Ente assicura continuità e regolarità nella erogazione dei servizi, con l'eccezione delle interruzioni dovute a cause di forza maggiore e stati di necessità non dipendenti dalla sua volontà.

In caso di scioperi, con funzionamento irregolare o interruzione di servizi, l'Ente si impegna ad adottare tutte le misure volte ad arrecare il minor disagio possibile al proprio pubblico.

10 - Mobilità

L'Ente, su richiesta, mette a disposizione un servizio di taxi a prezzi di convenzione per gli utenti.

Le chiamate devono essere rivolte al numero 0923.29290 (Botteghino) e/o al 0923.21454 (sede legale/amministrativa), con almeno un giorno di anticipo.

11 - Reclami

Chiunque, persona fisica o altra entità giuridica può proporre all'Ente reclami in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I soggetti che intendono proporre un reclamo possono rivolgersi direttamente al personale di segreteria, negli orari d'ufficio, consegnando il testo del reclamo, che dovrà indicare obbligatoriamente i dati anagrafici e gli indirizzi del proponente.

Il reclamo può essere inviato anche via e-mail (segreteria@lugliomusicale.it) o tramite posta all'indirizzo dell'Ente pubblicato sul sito www.lugliomusicale.it.

Alla eventuale anticipazione verbale o telefonica, il proponente dovrà obbligatoriamente fare seguire, in ogni caso, la presentazione del reclamo scritto.

Il reclamo scritto, redatto dal proponente, deve contenere l'indicazione precisa di fatti e circostanze su cui si fonda ed essere sviluppati in modo chiaro e sintetico.

L'Ente si impegna a dare riscontro ai reclami entro trenta giorni dalla loro presentazione, per il tramite della propria Segreteria, che cura direttamente il rapporto con il proponente il reclamo e tiene un apposito archivio progressivo delle pratiche relative.

Qualora l'istruttoria richieda un trattamento prolungato, l'Ente fornirà comunque al proponente una informazione di cortesia, contenente l'indicazione della data di ricezione del reclamo, la spiegazione del ritardo e la previsione del tempo occorrente per il completamento. La presentazione del reclamo non preclude il ricorso ad altri mezzi di tutela, amministrativi o giurisdizionali o ad altri strumenti alternativi di risoluzione delle controversie.

Ai sensi del Regolamento UE 679/2016 e del D. Lgs. 196/03 modificato dal D.Lgs 101/2018, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente alla gestione del reclamo.

12 - Suggerimenti

Chiunque, persona fisica o altra entità giuridica, può formulare all'Ente suggerimenti e osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I suggerimenti e le osservazioni devono contenere l'indicazione precisa di fatti e circostanze su cui si fondano ed essere sviluppati in modo chiaro e sintetico.

I soggetti che intendono proporre suggerimenti e osservazioni possono rivolgersi, esclusivamente in forma scritta, via e-mail (segreteria@lugliomusicale.it), o per posta ordinaria.

L'Ente si impegna a dare riscontro ai suggerimenti e alle osservazioni entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione degli stessi.

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente i suggerimenti e le osservazioni sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente.

13 - Amici e Mecenati della Cultura

L'Ente, allo scopo di promuovere la partecipazione della collettività allo sviluppo delle attività teatrali e di accrescere le risorse finanziarie da destinare alla programmazione delle proprie attività, promuove periodicamente campagne di *fund raising* e di *friend raising*, proponendo ai destinatari delle stesse agevolazioni e detrazioni di natura fiscale, ai sensi della normativa vigente in materia (ART BONUS et similia).

14 - Concessioni in uso

L'Ente può concedere in uso a soggetti pubblici e privati le proprie attrezzature teatrali e le proprie dotazioni strumentali allorché queste non siano impegnate per le attività programmate.

Le condizioni di concessione in uso di dette attrezzature sono definite in base alle esigenze specifiche e alle caratteristiche dei richiedenti, oltre che in base alla natura delle manifestazioni per la cui realizzazione esse vengano richieste.

Per informazioni riguardanti eventuali concessioni in uso delle suddette dotazioni, telefonare alla Divisione Produzione dell'Ente, al numero 0923.21454.

15 - Servizi

- **Servizi di Biglietteria:**

L'Ente Luglio Musicale Trapanese, Teatro di Tradizione, essendo dotato di notevole *know how* specifico per quanto attiene ai servizi di biglietteria si pone l'obiettivo primario di rispondere, con nuovi strumenti, alla crescente domanda di consulenza e supporto inerente al settore dello spettacolo, offrendo i propri servizi a tutte quelle associazioni, aziende o ai privati che nelle more della "messa in scena" di un evento o uno spettacolo vogliano disimpegnare le procedure e le attività di gestione della vendita di titoli d'ingresso che le normative vigenti nel settore impongono.

In dettaglio l'Ente eroga i seguenti servizi:

- **Biglietteria per conto terzi**

L'Ente Luglio Musicale Trapanese - Teatro di Tradizione dispone di biglietteria elettronica conforme agli standard normativi in materia specifica che gli consente di erogare servizi di biglietteria in *outsourcing* per conto terzi (cinema, organizzatori di spettacoli, eventi sportivi et similia).

- **Servizi per eventi organizzati da terzi**

- progettazione e realizzazione eventi;
- servizi di gestione campagne di comunicazione integrata;

- disbrigo pratiche amministrative inerenti alle attività di spettacolo (Permessi, SIAE, avviamento lavoratori dello spettacolo).

- **Allestimenti**

L'Ente realizza nei propri laboratori scenografie, attrezzi e costumi per le produzioni d'opera realizzate dalle proprie maestranze, che traducono in materia, secondo gli stili e con i materiali più diversi, le idee progettuali di registi, costumisti e scenografi. L'attività di costruzione e decorazione di scenografie e attrezzeria e quella di confezionamento dei costumi di scena è testimonianza dell'alto artigianato appartenente alla grande tradizione teatrale italiana che si tramanda, di generazione in generazione, da oltre due secoli. I manufatti prodotti sono concepiti e realizzati con la predisposizione per il trasporto e lo smontaggio, affinché possano essere disponibili anche per il noleggio.

L'Ente realizza anche allestimenti scenografici su commissione.

Per informazioni Ufficio Tecnico: Tel. (+39) 0923.21454.

16 - Codice etico e Modello Organizzativo

L'Ente svolge la propria attività amministrativa e gestionale nel rispetto della Legge n. 190/2012 e del D. Lgs. 33/2013 e D. Lgs. 39 del 2016. Esso, inoltre, ha adottato un Codice Etico, un Modello Organizzativo ai sensi del D.lgs. n. 231/2001 e ha nominato un Organismo di Vigilanza.

Tutte le informazioni sono pubblicate sul sito web sez. "Amministrazione Trasparente".

17 - Sicurezza

L'Ente ottempera a tutti gli obblighi di cui al D. Lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni: ha istituito il servizio di prevenzione e protezione, redatto i documenti di valutazione di tutti i rischi e monitora in maniera costante le migliorie necessarie al fine di garantire un elevato standard di sicurezza.

18 - Informazioni

Il sito web www.lugliomusicale.it raccoglie e pubblica le informazioni relative alle attività, ai servizi e ai regolamenti dell'Ente.

L'Ente invia a chi la richiede una newsletter periodica.

La Segreteria dell'Ente, ubicata presso il Palazzo De Filippi, sito in Trapani, Largo San Francesco d'Assisi n. 5 risponde al numero telefonico 0923.21454, ed è ordinariamente aperta tutto l'anno, osservando, in linea di massima, i seguenti orari di apertura al pubblico il lunedì dalle ore 15.00 alle ore 18.30 ed il giovedì dalle ore 09.00 alle ore 13.00. Eventuali cambiamenti di orario vengono comunicati all'utenza attraverso il sito web www.lugliomusicale.it e/o con messaggi telefonici pre-registrati e/o attraverso locandine affisse all'ingresso della biglietteria dell'Ente.

Alla biglietteria dell'Ente, ubicata presso la Villa Comunale "Villa Margherita", ci si può rivolgere:

- telefonando al numero 0923.29290
- inviando una mail: botteghino@lugliomusicale.it

Orari Biglietteria (gli orari di apertura possono essere modificati previa comunicazione con le stesse modalità indicate per gli orari della Segreteria):

- ✓ mattina: venerdì e sabato 9.30 - 12.30
- ✓ pomeriggio: martedì, mercoledì, venerdì, sabato 17.00 - 19.00.

Apertura delle Biglietteria serale: un'ora prima dell'inizio dello spettacolo.

Biglietti Last Minute (solo per alcuni spettacoli a discrezione della direzione dell'Ente Luglio Musicale Trapanese): online 24 ore prima dell'inizio dello spettacolo, in biglietteria un'ora prima dell'inizio dello spettacolo.

Biglietteria on line - Sono acquistabili on line biglietti per tutte le stagioni (il servizio prevede un costo di commissione per ogni biglietto). Per ogni transazione è possibile acquistare un numero illimitato di biglietti in virtù della disponibilità).

20 - Durata

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione dell'Ente nella seduta del CdA del 4 Aprile 2019, ed ha validità annuale a partire da detta data.