



Carta dei servizi

1. Premessa

La *Carta dei servizi* è uno strumento con cui la Fondazione Teatro Amilcare Ponchielli (d'ora innanzi la "Fondazione") 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*, la Fondazione 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.

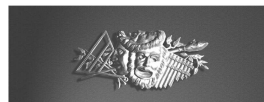
La *Carta dei servizi* è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e quelli potenziali dell'offerta culturale della Fondazione, per favorire una partecipazione consapevole al suo sviluppo e al suo aggiornamento.

2. Finalità della Fondazione

La Fondazione Teatro A. Ponchielli è una fondazione riconosciuta nelle forme di legge e, in particolare, ai sensi del D.P.R. 361/2000, e ha sede in Cremona, Corso Vittorio Emanuele II n° 52. La Fondazione, nel rispetto del suo statuto, opera in piena autonomia e indipendenza nella identificazione e realizzazione della propria programmazione culturale. La Fondazione, che non ha scopo di lucro, opera secondo criteri di corretta amministrazione ed efficienza, nel rispetto del vincolo del bilancio, assicurando la massima qualità a tutte le sue attività.

Lo statuto assegna alla Fondazione l'obiettivo di:

- concorrere a promuovere, agevolare e coordinare le tradizioni artistiche e musicali del territorio della provincia di Cremona;
- gestire il Teatro "Amilcare Ponchielli", gli eventuali altri Teatri e luoghi di spettacolo in genere ad essa affidati, salvaguardandone il patrimonio produttivo, artistico, musicale, tecnico e professionale;
- realizzare iniziative a carattere artistico e musicale, mediante l'allestimento, la produzione ed il coordinamento di spettacoli di musica lirica, di concerti di musica sinfonica, corali e di ogni altro genere, di spettacoli di danza, di spettacoli di prosa e di festival, anche in collaborazione e coproduzione con altri Teatri di Tradizione, fondazioni, enti o istituzioni pubbliche e privati nazionali e internazionali;
- svolgere, direttamente o indirettamente, ogni attività accessoria o complementare necessaria alla realizzazione delle iniziative artistiche e culturali;
- realizzare attività artistiche e culturali, anche in sedi diverse dalla propria, nel territorio provinciale ovvero nazionale ed anche all'estero, nell'ambito delle proprie finalità;



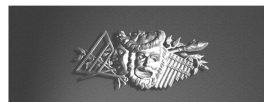
Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

- creare rapporti e collaborazioni con organismi di produzione o diffusione di musica, di teatro e di spettacolo;
- creare rapporti con le scuole e le università, attuando momenti di informazione e preparazione all'evento e alla cultura musicale e artistica, idonei a favorire l'accrescimento della cultura musicale e artistica della comunità;
- instaurare, anche nell'ambito di organismi di coordinamento esistenti e futuri, rapporti con istituzioni pubbliche e private al fine di promuovere forme di collaborazione fra istituzioni teatrali e culturali della provincia di Cremona o a livello extra-provinciale;
- promuovere, coordinare e gestire attività di formazione, aggiornamento, specializzazione e riqualificazione del settore teatrale e musicale, anche al fine di valorizzare artisti e tecnici;
- incentivare la ricerca nel settore teatrale e musicale;
- promuovere convegni nazionali e internazionali e ogni altra manifestazione volta alla diffusione della cultura musicale e artistica e al confronto culturale, quali incontri, dibattiti, giornate di studio, mostre ed esposizioni all'interno del Teatro "A. Ponchielli" o in altro luogo;
- produrre e pubblicare materiali e sussidi didattici, di studio e illustrativi, anche di carattere multimediale, per conto proprio e di terzi riguardanti le attività artistiche e musicali.

3. Principi della Fondazione

Nel perseguire le proprie finalità, la Fondazione si impegna a ispirare costantemente la propria azione, comunque improntata all'efficacia e all'efficienza, 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 della prestazione e nella 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;
- qualità nelle prestazioni e nei servizi offerti agli utenti;
- partecipazione, favorendo 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;



Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

- tutela della riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi della legge 31 dicembre 1996, n. 675 e successive modifiche e integrazioni, e del D.lgs. 196/03.

4. Attività della Fondazione

La Fondazione svolge, con cadenza annuale, le seguenti principali attività:

- Tradizionale Stagione Lirica;
- Stagione Concertistica;
- Rassegna La Danza;
- Monteverdi Festival;
- Oltreibanchi (teatro ragazzi);
- Il Ponchielli per la Grande Età;
- Il Ponchielli per i Piccoli;
- Concerti di Musica Leggera.

La Fondazione, secondo le disponibilità economiche, propone ogni anno al pubblico altri eventi e spettacoli dal vivo, integrando i programmi delle stagioni.

La Fondazione organizza annualmente attività didattiche e spettacoli per le scuole, rivolte a tutte le scuole di ogni ordine e grado, nei diversi ambiti di intervento.

La Fondazione organizza annualmente iniziative culturali ed artistiche.

La Fondazione è impegnata 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 delle proprie scelte culturali e per adeguare la propria prassi di lavoro alle migliori esperienze in corso.

5. Organi e direzioni della Fondazione

Sono Fondatori:

- Comune di Cremona;
- Fondazione Giovanni Arvedi e Luciana Buschini;
- Fondazione Walter Stauffer;
- Associazioni industriali Cremona;
- Banco Popolare.

Sono Sostenitori Benemeriti:

- Vito Zucchi;
- Oleificio Zucchi;

Sono Sostenitori promotori:

- Paolo Corazzi Fibre;
- Wonder S.p.a..

Sono Sostenitori ordinari:

- A.F.M. di Cremona (Azienda Farmaceutica Municipale) S.p.a.;
- Autostrade Centro Padane S.p.a.;
- Banca Cremonese Credito Cooperativo;



Fondazione

Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

- Cesini Due di Cesini G. e M. S.n.c.;
- Euroresin CTC S.r.l.;
- Fantigrafica S.r.l.;
- Guindani Viaggi;
- Linea Com S.r.l. Unipersonale;
- Maglia Club S.r.l.;
- Nuova Oleodinamica Bonvicini S.r.l.;
- Paolo Beltrami S.p.a.;
- Relevés articoli per la danza;
- Seri Art S.r.l..

Il **Consiglio di Amministrazione** della Fondazione è così costituito:

- Gianluca Galimberti (presidente);
- Francesco Marcotti (vice presidente);
- Vito Zucchi (consigliere);
- Anna Lazzarini (consigliere);
- Guido Zanetti (consigliere).

Il **Collegio dei Revisori** della Fondazione è così costituito:

- Renzo Rebecchi (presidente);
- Luigi Foresti (revisore effettivo);
- Barbara Zanasi (revisore effettivo);
- Beatrice Allievi (revisore supplente);
- Gladis Facchi (revisore supplente);

Il **Sovrintendente** della Fondazione è Angela Cauzzi che ricopre anche il ruolo di **Direttore Artistico**.

6. Titoli di accesso

Il CDA della Fondazione adotta, di norma, entro il 30 giugno di ogni anno, con una specifica deliberazione del consiglio di amministrazione, il regolamento tariffario da applicarsi ai titoli di accesso per la stagione teatrale successiva (stagione per stagione).

Il regolamento tariffario distingue le tipologie di posti disponibili, regola le modalità di acquisizione (tramite biglietteria, on-line, in altri punti di vendita) dei titoli di ingresso agli spettacoli e agli eventi organizzati dalla Fondazione, stabilendo le categorie di abbonamenti e di biglietto singoli (a prezzo intero, a prezzo ridotto, in omaggio), 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, altri...).

I prezzi dei biglietti e degli abbonamenti sono fissati annualmente dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione nel rispetto delle proprie finalità sociali, della economicità della gestione, degli equilibri da mantenersi nei confronti dei soggetti concorrenti.

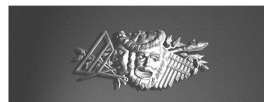
Sono previsti, in ogni caso, prezzi di favore per le categorie sociali da proteggere (anziani, studenti).

FONDAZIONE TEATRO AMILCARE PONCHIELLI

Corso Vittorio Emanuele II, 52 26100 Cremona Segreteria Tel. + 39 0372.022.010/011 Fax + 39 0372.022.099

C.F. 93040420197 P. IVA 01285150197

e-mail: info@teatroponchielli.it www.teatroponchielli.it



Fondazione

Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

La Fondazione 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 (www.teatroponchielli.it).

7. Accessibilità

Pur operando in immobile caratterizzato da vincoli di natura storico artistica ed architettonica, che ne condizionano la piena fruizione, la Fondazione è impegnata ad assicurare la migliore accessibilità possibile ai suoi servizi alle persone con difficoltà motorie e ai portatori di handicap.

È possibile ospitare nelle sale di spettacolo un numero limitato di sedie a rotelle.

Sono state predisposte, in particolare, le seguenti misure di accoglienza:

- Pedane mobili di accesso poste sull'ingresso del Foyer (C.so Vittorio Emanuele II);
- ascensore di accesso al Ridotto del Teatro;
- bagni al piano terra del Teatro.

Per i portatori di Handicap motorio è previsto un biglietto omaggio e un biglietto ridotto per l'accompagnatore.

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 proprio posto.

8. Medico di sala

La Fondazione assicura la presenza di almeno un medico ad ogni rappresentazione.

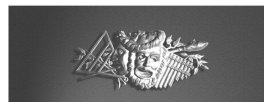
9. Rapporti con il pubblico

Tutto il personale della Fondazione, e il personale non dipendente dalla Fondazione ma in servizio presso la stessa, è tenuto a promuovere la massima collaborazione con il pubblico, e a tal fine deve assumere e mantenere un atteggiamento contrassegnato dalla massima cortesia, cordialità e disponibilità, dando corso alle richieste e alle osservazioni formulate.

La Fondazione acquisisce con regolarità informazioni sulla composizione, le caratteristiche e le opinioni del pubblico tramite questionari al fine di avvicinare la propria offerta alle loro esigenze.

10. Interruzione dei servizi

La Fondazione 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.



Fondazione

Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

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

11. Mobilità

La Fondazione ha stipulato una convenzione con il gestore della rete urbana di trasporto pubblico con oggetto il trasporto per i propri spettatori nell'ambito delle iniziative di promozione delle stagioni programmate. La Fondazione raccoglie le prenotazioni telefoniche presso la propria segreteria e fornisce al gestore di trasporto pubblico, tramite fax e tramite email, entro il giorno precedente la rappresentazione, i nomi ed i luoghi di raccolta degli spettatori che intendono usufruire del servizio di andata e/o ritorno dallo spettacolo.

12. Reclami

Chiunque, persona fisica o ente, può proporre alla Fondazione, reclami in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I soggetti che intendono proporre un reclamo possono rivolgersi direttamente alla portineria, al personale di sala, o, negli orari d'ufficio consegnando il testo del reclamo.

Il reclamo può essere inviato anche via e-mail (reclami@teatroponchielli.it) o via telefax (0372/022099).

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.

La Fondazione si impegna a dare riscontro ai reclami entro trenta giorni dalla loro presentazione, per il tramite dell'ufficio 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, la Fondazione 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 D.lgs. n. 196/2003, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente la gestione del reclamo.

13. Suggerimenti

Chiunque, persona fisica o ente, può proporre alla Fondazione suggerimenti e osservazioni in ordine ai servizi erogati e alle attività svolte.

I soggetti che intendono proporre suggerimenti e osservazioni possono rivolgersi, esclusivamente in forma scritta, via telefax (0372/022099) o e-mail (info@teatroponchielli.it), o per posta ordinaria, all'ufficio segreteria.

La Fondazione si impegna a dare riscontro ai suggerimenti e alle osservazioni entro trenta giorni decorrenti dalla data di presentazione.

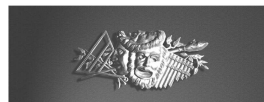
Ai sensi del D.lgs. n. 196/2003, e s.m.i., i dati personali forniti dal proponente i suggerimenti e le osservazioni sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente.

FONDAZIONE TEATRO AMILCARE PONCHIELLI

Corso Vittorio Emanuele II, 52 26100 Cremona Segreteria Tel. + 39 0372.022.010/011 Fax + 39 0372.022.099

C.F. 93040420197 P. IVA 01285150197

e-mail: info@teatroponchielli.it www.teatroponchielli.it



Fondazione

Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

14. Concessioni in uso

La Fondazione può concedere in uso a soggetti pubblici e privati le sale e gli spazi che gestisce.

15. Sicurezza

La Fondazione ottempera a tutti gli obblighi di cui al D.lgs. 81/08 e successive modifiche e integrazioni: ha istituito il servizio interno 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.

16. Informazioni

Il sito web www.teatroponchielli.it raccoglie e pubblica le informazioni relative alle attività, ai servizi e ai regolamenti della Fondazione.

La Fondazione invia a chi la richiede una newsletter periodica.

La **segreteria** della Fondazione risponde ai numeri telefonici 0372/022010 e 3072/022011 ed è ordinariamente aperta dal 1 settembre al 31 luglio nei giorni feriali dalle ore 8.30 alle ore 12.45 e dalle ore 14.30 alle ore 17.00.

Alla **biglietteria** della Fondazione, ci si può rivolgere:

- telefonando ai numeri 0372/022001 e 0372/022002;
- scrivendo una mail a biglietteria@teatroponchielli.it.

L'**orario di apertura** al pubblico della biglietteria è il seguente: tutti i giorni feriali dalle 10.30 alle 13.30 e dalle 16.30 alle 19.30 (chiusa la domenica e i giorni festivi). Nei giorni di spettacolo serale si protrae l'apertura fino al primo intervallo. Nei giorni di spettacolo pomeridiano festivo apre un'ora prima dell'inizio dello spettacolo.

La biglietteria accetta, in orario di apertura e compatibilmente con la presenza di pubblico agli sportelli, **prenotazioni telefoniche** di abbonamenti e biglietti. La regolarizzazione dei posti così prenotati deve avvenire entro tre giorni, pena l'annullamento della prenotazione. Le prenotazioni telefoniche non si accettano nel primo giorno di apertura delle vendite.

Fino a quarantotto ore prima di ogni spettacolo è a disposizione del pubblico un quantitativo di biglietti per l'**acquisto in internet** sul sito www.vivaticket.it. All'atto della prenotazione verrà rilasciato un numero d'ordine da utilizzare per il ritiro dei biglietti; il pagamento dovrà essere effettuato con carta di credito. Il servizio comporta un aggravio del costo del biglietto del 12% in favore del gestore del servizio. Il ritiro dei biglietti dovrà avvenire almeno un'ora prima dell'inizio dello spettacolo e dietro esibizione di un documento di identità.

Abbonamenti e biglietti acquistati direttamente in biglietteria possono essere pagati per contanti, con assegno circolare non trasferibile intestato a Fondazione Teatro Ponchielli, con carta di credito e bancomat.

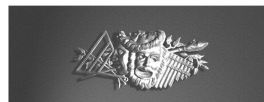
L'importo relativo ad abbonamenti e biglietti prenotati telefonicamente può avvenire tramite vaglia postale intestato a Fondazione Teatro Ponchielli – Corso Vittorio Emanuele II 52, 26100 Cremona, indicando i dati dell'acquirente, la data dello spettacolo, il numero e il settore dei posti prenotati.

FONDAZIONE TEATRO AMILCARE PONCHIELLI

Corso Vittorio Emanuele II, 52 26100 Cremona Segreteria Tel. + 39 0372.022.010/011 Fax + 39 0372.022.099

C.F. 93040420197 P. IVA 01285150197

e-mail: info@teatroponchielli.it www.teatroponchielli.it



Fondazione

Teatro Amilcare Ponchielli Cremona

17. Durata

La presente Carta dei servizi è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione Teatro Amilcare Ponchielli nella seduta del 6 maggio 2016, ed ha validità annuale a partire da detta data.

Cremona, 6 maggio 2016