

Prot. n. 193/15.1.1

Carta dei servizi

1 - Premessa

La *Carta dei servizi* è uno strumento con cui la Fondazione I Teatri di Reggio Emilia (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 alla salvaguardia dell'ambiente e allo sviluppo sostenibile.

La *Carta dei servizi* è uno strumento di dialogo e di relazione con gli utenti reali e potenziali del servizio, a cui la Fondazione intende rivolgersi per favorire una partecipazione attiva, responsabile e consapevole al servizio culturale pubblico, contribuendo al suo sviluppo e al suo aggiornamento e rafforzando così identità e valori condivisi.

2 - Finalità della Fondazione

La Fondazione I Teatri di Reggio Emilia è una fondazione riconosciuta nelle forme di legge e, in particolare, ai sensi del D.P.R. 361/2000, e ha sede in Reggio Emilia, Piazza Martiri del 7 Luglio n.7.

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 e riconoscendo fra i propri valori essenziali il confronto continuativo con la comunità esterna e le parti interessate, nel pieno rispetto delle problematiche ambientali, di salute e sicurezza sul lavoro.

Lo statuto assegna alla Fondazione l'obiettivo di contribuire allo sviluppo culturale, civile ed economico della comunità locale, con finalità di promozione, produzione e diffusione della cultura, dell'arte, dello spettacolo, di tutte le espressioni teatrali (di parola, di musica, di danza, ecc.), della attenzione alla cultura ambientale e alla ecosostenibilità dei propri eventi, nonché di conservazione e valorizzazione dei beni culturali ad essa assegnati, o comunque da essa ricevuti.

La Fondazione 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 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 uguaglianza di condizioni della prestazione effettuate e dei servizi erogati, con divieto di ogni ingiustificata discriminazione
- imparzialità nella effettuazione della prestazione e nella erogazione dei servizi
- Attenzione alle fragilità sociali ed individuali, alle persone con disabilità, 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
- tutela della riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del GDPR 2016 e del D.Lgs. 101/2018.
- Prevenzione della commissione dei reati inerenti la responsabilità amministrativa delle Società e degli Enti con l'adozione del Modello 231/2001.

4 - Attività della Fondazione

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

- stagione di prosa
- stagione di danza
- stagione d'opera
- stagione dei concerti

- stagione del musical e dell'operetta
- stagione del teatro per ragazzi
- Festival Aperto
- Casa del Quartetto
- Finalmente domenica
- Conversazioni su temi e argomenti di: filosofia, letteratura, storia
- Consultazione e prestito dei documenti dell'Archivio – Biblioteca - Mediateca

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 ogni triennio il Concorso internazionale per quartetto d'archi intitolato a Paolo Borciani.

La Fondazione organizza Casa del Quartetto, programma di residenza artistica di alta formazione per giovani quartetti d'archi negli anni antecedenti al Concorso internazionale per quartetto d'archi intitolato a Paolo Borciani.

La Fondazione organizza annualmente attività didattiche, rivolte a tutte le scuole di ogni ordine e grado, dalla prima infanzia agli studi superiori e universitari, nei diversi ambiti di intervento, quali:

- laboratori e attività didattiche di musica e danza per educatori e bambini in età prescolare (asili nido e scuole dell'infanzia) e scolare
- performances tenute da artisti con i bambini
- incontri formativi con studenti delle scuole superiori a cura di noti professionisti su temi musicali
- convenzioni e collaborazioni con istituzioni didattiche e artistiche, pubbliche e private
- Dal 2021 organizzazione di Campi estivi per ragazzi, in convenzione con il Comune di Reggio Emilia;

La Fondazione organizza annualmente altre iniziative culturali e artistiche, e svolge attività espositive ed editoriali.

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 originari istituzionali**:

- il Comune di Reggio Emilia
- la Provincia di Reggio Emilia

Sono **Fondatori**:

- IRETI S.p.A.
- Assicoop Emilia Nord s.r.l.
- BPER Banca S.p.A
- Unindustria Reggio Emilia

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

- Marco Massari (presidente)
- Corrado Baldini (vice presidente)
- Pasquale Versace
- Tania Pedroni
- Giorgio Zanni

Il **Collegio dei revisori dei conti** della Fondazione è così costituito:

- Luigi Attilio Mazzocchi (presidente)
- Edi Bertolini (membro effettivo)
- Franco Cadoppi (membro effettivo)
- Antonio Di Rubba (membro supplente)
- Chiara Montanari (membro supplente)

Il **Comitato di indirizzo** della Fondazione è così costituito:

- Filippo Bedeschi
- Eugenio Borghi
- Paola Benedetti Spaggiari
- Roberto Bertacchini
- Annusca Campani
- Silvia Grandi
- Marcello Mazzoni
- Marina Menozzi
- Clizia Riva
- Tiziano Scalabrini

Il direttore generale e artistico è Paolo Cantù.

6 – Spazi teatrali

La Fondazione svolge le sue attività in tre Teatri.

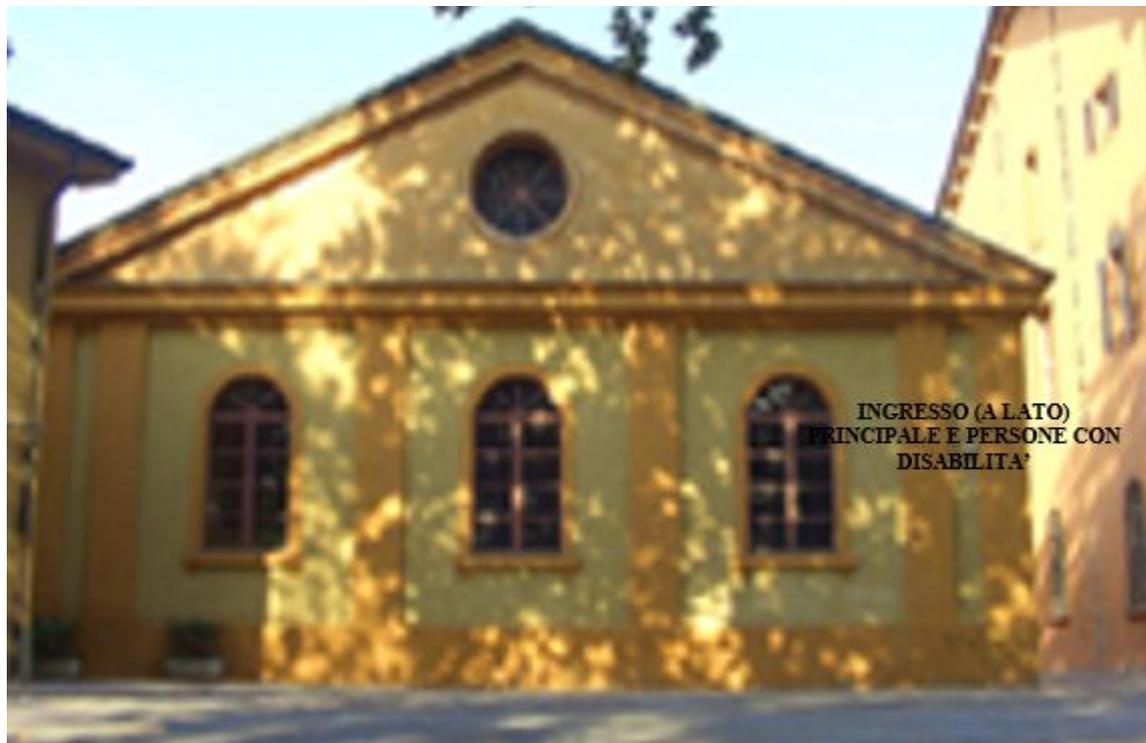
Teatro Municipale Romolo Valli - inaugurato nel 1857 con una capienza massima di 1.137 posti.



Teatro Ariosto - eretto nel 1878 con una capienza massima di 680 posti.



Teatro Cavallerizza - spazio polivalente con una capienza massima di 494 posti.



7 - Titoli di accesso

La Fondazione adotta, annualmente, il regolamento tariffario da applicarsi ai titoli di accesso per la stagione teatrale successiva.

Il regolamento tariffario distingue le tipologie di posti disponibili nelle tre strutture, 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 biglietti 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 (usuari, abbonati, fondatori, Amici dei Teatri).

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).

Sono incoraggiate e promosse forme di appartenenza e fedeltà quali quella espressa, allo stato attuale, degli Amici dei Teatri, il cui regolamento è pubblicato sul sito web della Fondazione (www.iteatri.re.it).

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 on-line sono oggetto di specifica tempestiva informazione pubblica e di pubblicazione sul sito web.

8 - Archivio mediateca

La Fondazione mette a disposizione del pubblico il patrimonio di documenti che costituiscono l'Archivio-Biblioteca-Mediateca, il cui funzionamento è definito nell'apposito regolamento pubblicato sul sito della Fondazione https://www.iteatri.re.it/wp-content/uploads/Carta-dei-Servizi_Archivio-Biblioteca-Mediateca-CdA-26.07.2023.pdf

9 - Accessibilità

Pur operando in immobili caratterizzati 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 disabilità, per le quali ha già provveduto ad abbattere le barriere architettoniche.

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

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

- rampa di accesso posta sul lato ovest del Teatro Municipale Romolo Valli
- ascensore di accesso al Ridotto del Teatro Municipale Romolo Valli

- bagni al piano del Ridotto del Teatro Municipale Romolo Valli
- bagni al piano terra del Teatro Ariosto bagni al piano terra del Teatro Cavallerizza

La platea del Teatro Municipale “Romolo Valli”, per i concerti in acustica, è attrezzata con sistema di amplificazione a induzione magnetica per apparecchi acustici per ipovedenti.

Le donne in stato di gravidanza, gli anziani, le persone con disabilità sono assistiti in modo da avere precedenza, in caso di code all’ingresso, e da poter raggiungere agevolmente il proprio posto.

Sono riservati posti in numero limitato alle persone ipovedenti, che dovranno preavvisare il personale della Fondazione della loro presenza agli spettacoli attraverso segnalazione telefonica alla biglietteria.

10 - 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 assume e mantiene un atteggiamento improntato alla massima cortesia, cordialità e disponibilità, dando corso alle richieste e alle osservazioni formulate.

La Fondazione, che acquisisce con regolarità informazioni sulla composizione e le caratteristiche del pubblico, intende conoscerne anche le esigenze, e a questo scopo ne raccoglie, analizza e controlla le espressioni, al fine di avvicinare l’offerta a tali esigenze.

11 - 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.

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.

12 – Mobilità

La Fondazione favorisce l’utilizzo di mezzi pubblici e, in collaborazione con il Consorzio Taxisti Reggiani di Reggio Emilia, mette a disposizione un servizio di taxi a prezzi agevolati per gli utenti per le zone circoscritte nel perimetro delle tangenziali di Reggio Emilia e della frazione di Rivalta, con estensione fino a Pieve Modolena, anche al fine di educare la comunità ai valori dell’ecosostenibilità

Le chiamate devono essere rivolte al numero 0522.452545 e possono essere effettuate anche presso i tre teatri nelle serate di spettacolo.

La Fondazione, in collaborazione con la Cooperativa sociale Camelot offre un servizio gratuito di deposito e custodia biciclette per gli spettatori, per gli spettacoli del Teatro Municipale Romolo

Valli, durante tutta la stagione artistica, da settembre ad agosto, presso il portico est del Teatro (lato affacciato su via Nobili).

13 - Reclami

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

I soggetti che intendono inviare un reclamo possono rivolgersi direttamente alla portineria, al personale di sala, o, negli orari d'ufficio, all'Ufficio Stampa, consegnando il testo del reclamo, che dovrà indicare obbligatoriamente i dati anagrafici e gli indirizzi del proponente.

Portineria: tel. 0522 458811 aperta dal lunedì al sabato dalle ore 8.00 alle ore 19.00.

Il reclamo può essere inviato anche via e-mail (uffstampa@iteatri.re.it) o tramite posta all'Ufficio Stampa (c/o Teatro R. Valli, p.zza Martiri del 7 luglio, n.7 - 42121 Reggio Emilia).

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 sviluppato in modo chiaro e sintetico.

Il Sistema di Gestione Integrato adottato dalla Fondazione, attraverso la gestione delle non conformità, contempla specifiche metodologie di analisi e risoluzione di eventuali reclami.

La Fondazione si impegna a dare riscontro ai reclami entro trenta giorni dalla loro presentazione, per il tramite dell'Ufficio Stampa, 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 GDPR 2016 e del D.Lgs. 101/2018 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.

14 – Suggerimenti ed accesso civico

Chiunque, persona fisica o ente, può proporre alla Fondazione 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 (uffstampa@iteatri.re.it) o per posta ordinaria, all'Ufficio Stampa.

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

Ai sensi del GDPR 2016 e del D.Lgs. 101/2018 i dati personali forniti dal proponente i suggerimenti e le osservazioni sono raccolti e conservati ai soli fini della procedura inerente.

Infine, ai sensi dell'art. 5 del D.Lgs 33/2013 la Fondazione ha predisposto, sul sito istituzionale alla pagina <https://www.iteatri.re.it/sezione/accesso-civico/> la procedura di accesso civico semplice e generalizzato, contenente (accesso civico semplice) la procedura volta a far valere il diritto di chiunque di richiedere i dati, le informazioni e il documento che le pubbliche amministrazioni hanno l'obbligo di pubblicare, nei casi in cui sia stata omessa la loro pubblicazione e (accesso civico generalizzato) la possibilità di accedere a dati, documenti e informazioni detenuti dalle pubbliche amministrazioni ulteriori rispetto a quelli oggetto di pubblicazione obbligatoria previsti dal d. lgs. n. 33/2013.

15 - Amici dei Teatri

La Fondazione, 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, ha costituito una rete di soggetti sostenitori, denominati Amici dei Teatri, cui vengono riconosciute agevolazioni e detrazioni di natura fiscale.

La partecipazione degli Amici dei Teatri allo svolgimento delle attività della Fondazione è normata dallo specifico Regolamento, pubblicato sul sito web www.iteatri.re.it - <https://www.iteatri.re.it/donazioni/>

16 - Concessioni in uso

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

17 - Codice etico

La Fondazione ha adottato il Codice etico, pubblicato sul sito istituzionale della Fondazione alla pagina <https://www.iteatri.re.it/wp-content/uploads/Codice-Etico-e-di-Comportamento.pdf>, documento che definisce l'insieme dei valori e dei principi etici che la stessa riconosce, accetta, condivide e a cui, l'operato di Fondazione I Teatri, si ispira.

18 – Modello 231, Organismo di Vigilanza, Disciplina Whistleblowing e Sistema Integrato ISO 9001:2015, 45001:2018, 20121:2024

La Fondazione I Teatri ha adottato il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo ai sensi del d.lgs. n. 231 del 2001, in materia di responsabilità amministrativa delle Società e degli Enti. Il Modello contiene una serie di principi comportamentali e di protocolli aziendali volti alla prevenzione della commissione dei reati presupposto della responsabilità delle persone giuridiche

previsti dal Decreto, e risulta pubblicato sul sito istituzionale alla pagina <https://www.iteatri.re.it/sezione/prevenzione-della-corruzione/modello-organizzativo-231>

Tale Modello risulta comprensivo del Codice Etico indicato all'articolo 17 e di una procedura di segnalazione Whistleblowing adottata dalla Fondazione e pubblicata sul sito istituzionale alla pagina <https://www.iteatri.re.it/sezione/prevenzione-della-corruzione/>

La Fondazione I Teatri, con delibera del Consiglio di Amministrazione n. 258 del 21.04.2023 La Fondazione, in sede di adozione del Modello 231 suindicato ha inoltre affidato ad un Organismo di Vigilanza ("OdV", come indicato all'articolo) – Organo dotato di autonomia e indipendenza – il compito di vigilare sull'osservanza delle prescrizioni del Modello 231, verificare la loro reale efficacia e valutare la necessità di eventuali aggiornamenti.

L'Organismo di Vigilanza (ODV) risulta così composto:

- Maria Paglia – presidente
- Gabriele Riatti
- Alessandro Prandi

L'intero sistema di erogazione dei propri servizi è stato adeguato, a partire da ottobre 2024, alle norme internazionali ISO 9001:2015 – ISO 45001:2018 – ISO 20121:2024. Tali norme mantengono un continuo controllo sulle problematiche di gestione dei processi di sicurezza sul lavoro e di ecosostenibilità degli eventi realizzati.

Il sistema è governato da un Comitato Qualità interno e controllato annualmente da un Ente certificatore esterno.

19 - Valutazione e mitigazione dei rischi

Entrambi i sistemi ISO e 231/01 prevedono un'analisi dei rischi pertinenti alle attività della Fondazione e l'individuazione delle appropriate azioni di mitigazione degli stessi.

20 - Sicurezza

La Fondazione ottempera a tutti gli obblighi di cui al D. Lgs. 81/08 e s.m.i. 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 migliori necessarie al fine di garantire un elevato standard di sicurezza.

La Fondazione, preso atto di tutta la normativa vigente in materia inerente le misure di prevenzione e di emergenza adottate per il contenimento della diffusione del Covid-19, ha predisposto la documentazione necessaria, e tutte le misure di sicurezza previste normativamente atte a garantire l'accesso presso i luoghi gestiti dalla Fondazione da parte di terzi soggetti, siano essi artisti, tecnici o semplici utenti, affinché la fruizione degli utenti sia consentita nel pieno rispetto delle disposizioni vigenti a livello nazionale e/o Regionale, effettuando continuo monitoraggio ed aggiornamento delle misure sopra indicate.

21 - Informazioni

Il **sito web** www.iteatri.re.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 Fondazione è dotata di pagine profili social-media, mediante i quali informa e tiene aggiornati, con tempestività e immediatezza, gli spettatori, circa gli eventi e l'accessibilità agli stessi.

Tali piattaforme sono utilizzate per promuovere eventi e progetti direttamente organizzati, ovvero che produce ovvero a cui aderisce.

La **portineria** della Fondazione, ubicata all'ingresso del Teatro Municipale "Romolo Valli", in p.zza Martiri del 7 luglio n.7, risponde al numero telefonico 0522.458811, ed è ordinariamente aperta dal 1° settembre al 31 luglio nei giorni feriali dalle ore 8.00 alle ore 19.00, salvo diverse comunicazioni

Alla **biglietteria** della Fondazione, ubicata, per chi lo guarda di fronte, sul lato destro della facciata del Teatro Municipale Romolo Valli, in p.zza Martiri del 7 luglio n.7, ci si può rivolgere direttamente negli orari di apertura e :

- telefonando al numero 0522.458854
- scrivendo una e-mail a biglietteria@iteatri.re.it

L'orario di apertura al pubblico della biglietteria è comunicato sul sito web della Fondazione www.iteatri.re.it.

Le biglietterie del Teatro Municipale "Romolo Valli", del Teatro Ariosto e del Teatro Cavallerizza sono aperte al pubblico un'ora prima dell'inizio degli spettacoli che ospitano.

Gli **uffici** della Fondazione sono collocati all'interno del Teatro Municipale Romolo Valli, e sono telefonicamente raggiungibili tramite il numero del centralino 0522.458811.

22 – Durata

La presente *Carta dei servizi* è stata approvata dal Consiglio di Amministrazione della Fondazione I Teatri nella seduta 26/03/2025 ha validità annuale a partire da detta data.