

S.p.A.



## *CARTA DEI SERVIZI*

# *CENTRO TURISTICO GRAN SASSO SPA*

### SOMMARIO

Sezione I Carta dei Servizi.

Sezione II Principi fondamentali.

Sezione III Presentazione dell'azienda

Sezione IV Servizi offerti

Sezione V Tariffe e pagamenti

Sezione VI Percezione della qualità del servizio - Rapporti con l'utenza.

Sezione VII Indirizzi e numeri utili.

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



## SEZIONE I - CARTA DEI SERVIZI

### *Cos'è la carta dei servizi*

CTGS spa, società partecipata del comune dell'Aquila, gestore affidatario del servizio di trasporto pubblico locale mediante la funivia del Gran Sasso d'Italia "Fonte Cerreto - Campo Imperatore", nel quadro del miglioramento continuo dei servizi offerti ha adottato la presente Carta dei Servizi per fornire agli utenti uno strumento di informazione chiaro ed immediato.

La Carta dei Servizi è una dichiarazione sugli standard di servizio che vengono offerti al cittadino-utente, nonché uno strumento di tutela per quest'ultimo; in essa vengono descritte le principali caratteristiche del servizio e delle prestazioni erogate e, allo stesso tempo, vengono definiti i tempi e le modalità di esecuzione delle stesse, in modo da consentire ai cittadini di verificare la rispondenza tra del livello di servizio dichiarato dalla società e quello effettivamente erogato.

La Carta della Mobilità (Carta dei Servizi dei trasporti pubblici) è uno strumento di lavoro interno con il quale le aziende stipulano un patto con il cliente impegnandosi a:

- indicare esplicitamente gli standard di qualità che intendono rispettare;
- individuare i fattori che determinano la qualità del servizio, monitorati attraverso controlli interni e sondaggi periodici, per rilevare il livello di gradimento del cittadino;
- garantire un rapporto di comunicazione diretto con il cliente.
- la procedura per l'inoltro dei reclami da parte degli utenti ed i tempi con i quali devono essere comunicati gli esiti
- l'istituzione di tavoli di conciliazione delle controversie insorte con gli utenti;
- i casi di rimborso e di eventuale indennizzo dovuti agli utenti;
- il diritto di accesso dell'utente alle informazioni relative al servizio

La Carta viene aggiornata ogni anno per essere adeguata ai progressi ed ai mutamenti del servizio, viene sottoposta al Settore competente dell'Ente, con congruo anticipo, al fine di consentire di valutarne il contenuto e proporre eventuali suggerimenti, prima della pubblicazione prevista all'art. 32 del decreto legislativo 14 marzo 2013, n. 33 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni, pubblicato in GU n.80 del 5-4-2013).

L'obiettivo è di migliorare la qualità dei servizi con la partecipazione attiva e consapevole dei cittadini. Il Gestore si impegna a fornire tutte le informazioni al cittadino, ovvero a raccogliere suggerimenti, proposte e istanze da parte dell'utenza, sull'effettivo rispetto degli standard e delle condizioni qualitative dei servizi offerti, anche mediante sondaggi, questionari ed altre tecniche di rilevazione. Tali dati dovranno essere forniti, al Settore competente al fine di consentire la valutazione della percezione del servizio da parte dell'utenza.

Qualora gli obiettivi riportati nella Carta dei Servizi non venissero rispettati, la società si impegna a fornire servizi straordinari a titolo di indennizzo degli utenti.

#### *Normativa di riferimento*

La Carta è coerente con la normativa, non esaustiva, di seguito riportata:

- Legge 7 agosto 1990 n. 241 *"Nuove norme in materia di procedimento amministrativo e diritto di accesso ai documenti amministrativi"*.
- il Decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29 *"Razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego, a norma dell'articolo 2 della legge n. 421 del 1992"*;
- il Decreto Legislativo 10/11/1993 n.470 *"disposizioni correttive del decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, recante razionalizzazione dell'organizzazione delle amministrazioni pubbliche e revisione della disciplina in materia di pubblico impiego"*;
- il Decreto Legislativo 23/12/1993 n.546 *"Ulteriori modifiche al decreto legislativo 3 febbraio 1993, n. 29, sul pubblico impiego"*;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/1/1994 *"Principi sull'erogazione dei pubblici servizi"*;
- Decreto Legislativo 12/5/1995 n.163, convertito in Legge 11/7/1995 n.273 *"Misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni"*.

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 19/5/1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carte dei servizi pubblici". (GU Serie Generale n.123 del 29-05-1995);
- la Legge Bassanini 15/5/1997 n.127 "Misure urgenti per lo snellimento dell'attività amministrativa e dei procedimenti di decisione e di controllo";
- il Decreto Legislativo del 19/11/1997 n.422 "Conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale, a norma dell'articolo 4, comma 4, della legge 15 marzo 1997, n. 59." (GU Serie Generale n.287 del 10-12-1997);
- il Decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri del 30/12/1998 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta dei servizi pubblici del settore trasporti";
- Decreto Legislativo 20 settembre 1999, n. 400 "Modifiche ed integrazioni al decreto legislativo 19 novembre 1997, n. 422, recante conferimento alle regioni ed agli enti locali di funzioni e compiti in materia di trasporto pubblico locale";
- Decreto Legislativo 30 luglio 1999 n.286 "Riordino e potenziamento dei meccanismi e strumenti di monitoraggio e valutazione dei costi, dei rendimenti e dei risultati dell'attività svolta dalle amministrazioni pubbliche, a norma dell'articolo 11 della legge 15 marzo 1997, n. 59"
- Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni." (13G00076) (GU Serie Generale n.80 del 05-04-2013)

## SEZIONE II – PRINCIPI FONDAMENTALI

Questi i principi a cui si ispira la Carta: partecipazione, imparzialità, eguaglianza, continuità, efficienza.

1. Trasparenza e Partecipazione: è cura della Società favorire la partecipazione del cliente, onde tutelare il suo diritto alla corretta utilizzazione del servizio. La Società assicura l'informazione alla clientela secondo le modalità e le procedure indicate nella presente carta.

A tal fine saranno organizzati incontri con le associazioni rappresentative della platea degli utenti; inoltre, tutte le informazioni sul servizio vengono immediatamente comunicate attraverso il sito internet e a mezzo stampa.

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



La Società si impegna a valutare segnalazioni, proposte e suggerimenti presentati dagli utenti nonché ad attivare contatti con le Associazioni dei consumatori, al fine di indirizzare la propria politica di orientamento del mercato.

2. Imparzialità ed Eguaglianza: il personale della Società è chiamato ad attuare comportamenti ispirati ad obiettività ed imparzialità.

La Società garantisce un uguale trattamento a tutti i clienti, senza distinzione di nazionalità, sesso, etnia, lingua, religione, opinioni politiche, condizioni sociali e psicofisiche. Una particolare attenzione viene riservata ai soggetti portatori di handicap e agli anziani.

3. Continuità: la Società si prefigge di offrire un servizio continuo e regolare e si propone di ridurre, nei limiti del possibile, la durata di eventuali disservizi.

La Società garantisce la preventiva e tempestiva informazione di ogni variazione tramite la diffusione di aggiornamenti.

In caso di sciopero, la Società si impegna a dare tempestiva comunicazione dello sciopero, garantendo al contempo il servizio minimo nel rispetto della normativa in materia di sciopero.

4. Efficienza: la Società si impegna a migliorare continuamente il livello di efficienza del servizio, adottando opportune soluzioni tecnologiche ed organizzative.

### SEZIONE III – PRESENTAZIONE DELLA SOCIETÀ

#### *Storia della Società*

Il Centro Turistico Gran Sasso Spa, azienda municipalizzata nata nel 1934 e trasformata con deliberazione di Consiglio Comunale n. 217 del 26/11/99 in Società per Azioni dal 01 gennaio 2000, ha come azionista di riferimento il Comune di L'Aquila, che detiene il 100% del capitale sociale.

La società è affidataria in house del servizio di trasporto pubblico locale a fune mediante la Funivia del Gran Sasso D'Italia "Fonte Cerreto – Campo Imperatore", impianto inizialmente costruito nel 1934 su progetto degli ingegneri Giulio Ceretti e Vincenzo Tanfani che dalla quota 1125 metri s.l.m. di Fonte Cerreto, raggiungeva una stazione intermedia a quota 1619 metri s.l.m. e, quindi, la stazione di monte di Campo Imperatore ad una altitudine di 2128 metri s.l.m. Nel 1964 la funivia è stata ammodernata dagli stessi progettisti dell'impianto originale e continuò a funzionare fino al crollo di un masso, che danneggiò

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



la stazione intermedia e ne decretò la chiusura temporanea. Nel 1988 la vecchia funivia è stata sostituita dall'attuale impianto progettato dalla società Agudio, ora appartenente al gruppo Leitner, con cabine Pininfarina in grado di trasportare 100+1 persone; l'impianto assicura il collegamento tra Fonte Cerreto e Campo Imperatore con un'unica tratta con una lunghezza di oltre 3 chilometri. Il percorso, dalla durata complessiva di 7 minuti, poggia su tre piloni che ne sostengono il tracciato e rendono superflua la stazione intermedia, di cui è ancora oggi visibile lo scheletro adiacente il secondo pilone. La velocità media è di 9 m/s, con un max di 11 m/s ed una portata oraria massima di 760 persone.

La struttura non ha subito danni in seguito al sisma del 06 aprile 2009. Nell'anno 2010 la funivia del Gran Sasso ha subito la revisione ventennale ed un ammodernamento. Più precisamente c'è stato un adeguamento normativo di tutte le componenti elettromeccaniche ed una modifica nella parte relativa al sistema di soccorso in linea, con la sostituzione dell'argano principale e degli azionamenti elettrici, elettronici e meccanici, adeguandoli appunto alle nuove prescrizioni tecniche speciali (PTS). Il sistema di soccorso aereo è stato riprogettato, migliorandone soprattutto la sicurezza e l'affidabilità. Le vetture sono state smontate e sottoposte a tutti i controlli strutturali, inoltre sono state riammodernate anche per quanto riguarda la parte estetica. La funivia del Gran Sasso è una delle più lunghe d'Europa, si trova a poca distanza dall'uscita autostradale di Assergi, frazione del Comune dell'Aquila, così consentendo un rapido collegamento con Roma e la riviera Adriatica.

Per incrementare l'offerta di trasporto pubblico locale il 16 febbraio 2015 è stato inaugurato il nuovo sistema di illuminazione notturno della funivia, con una tipologia di luci fredde accese ad intermittenza per 7 minuti.

Con Deliberazione Consiglio Comunale N. 102 del 23/10/2017 è stata approvata la "Revisione straordinaria delle partecipazioni azionarie del comune dell'Aquila ex art 24 Decreto Legislativo 19 agosto 2016, n. 175 recante "Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica. Ricognizione partecipazione possedute" con l'inserimento del CTGS spa, nella scheda 05. AZIONI DI RAZIONALIZZAZIONE - 05.01. Contenimento costi. Il Decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica (G.U. 8 settembre 2016, n. 210), come integrato dal decreto legislativo 16 giugno 2017, n. 100 (G.U. 26 giugno 2017, n. 147) prevede all'art.4 comma 7: Sono altresì ammesse le partecipazioni nelle società aventi per oggetto sociale prevalente la gestione di spazi

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



fieristici e l'organizzazione di eventi fieristici, la realizzazione e la gestione di impianti di trasporto a fune per la mobilità turistico-sportiva eserciti in aree montane, nonché la produzione di energia da fonti rinnovabili.

Denominazione	codice fiscale	Oggetto sociale	% Comune	Capitale Sociale	NUMERO AZIONI	VALORE	
Centro Turistico Gran Sasso S.p.A.	01416720660	Trasporto pubblico locale a fune, gestione integrata dei servizi turistici	100%	€ 4.352.064,00	272.004	€ 16,00	

#### SEZIONE IV -SERVIZI OFFERTI

Il servizio di trasporto pubblico locale mediante la funivia del Gran Sasso d'Italia "Fonte Cerreto - Campo Imperatore", è strettamente legato alla gestione della stazione sciistica di Campo Imperatore. Gli impianti di risalita, che si sviluppano all'estremità occidentale dell'altopiano, tra la valle detta delle Fontari e il Monte Scindarella, comprendono in tutto 3 impianti che coprono un totale di 15 km di piste da sci per lo sci alpino, cui si aggiungono oltre 60 km per lo sci nordico. Dispone inoltre di uno snow park per lo snowboard, con piste half pipe e boarder cross e di un anello per lo sci di fondo. Ampia è inoltre la possibilità di sci alpinismo con diversi percorsi disponibili. In quota vi sono un ostello e l'Hotel Campo Imperatore, in cui nel 1943 fu recluso per breve tempo il Cav. Benito Mussolini, dopo la sua destituzione, per atto sovrano, da Capo del Governo e fino all' Operazione Quercia del 12 settembre 1943.

*Funivia: corse giornaliere, orario corse feriali, festive, stima corse notturne*

CORSE/GIORNO	N. CORSE	ORARIO PARTENZA																			
CORSE/GIORNO GIORNI FERIALI	17		8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00		
CORSE/GIORNO GIORNI FERIALI ESTIVI	19		8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



CORSE/GIORNO GIORNI FESTIVI	18	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00		
CORSE/GIORNO GIORNI FESTIVI ESTIVI	20	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	14:00	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00
CORSE/GIORNO NOTTURNE (Stima)	3	N. 3 CORSE NOTTURNE /GIORNO CON ORARI A RICHIESTA																			

*Le corse possono subire delle variazioni in caso di avverse condizioni metereologiche o per lavori di manutenzione ordinaria e straordinaria dell'impianto*

*Info point:*

La società CTGS spa, ad implementare il servizio di trasporto pubblico locale mediante funivia, ha acquisito, a seguito di deliberazione della Giunta comunale n. 462 del 12/10/2017 l'affidamento al CTGS dei servizi di informazione, orientamento turistico e accoglienza turistica presso il punto informativo di piazza Battaglione Alpini è stato disposto di affidare al CTGS il servizio di accoglienza, promozione turistica e orientamento turistico, di competenza dell'Ente, presso il Punto Informativo sito in Piazza Battaglioni Alpini, subordinatamente alla consegna del manufatto sopra descritto, con decorrenza da tale momento e sino al 31 gennaio 2018, per lo svolgimento delle seguenti attività:

- fornire informazioni al turista,
- fornire assistenza, ove possibile, al turista che ne abbia necessità,
- organizzare ed erogare servizi turistici aventi per fine la fruizione ottimale del territorio da parte dei visitatori,
- organizzare ed erogare servizi turistici che rendano la città ed il territorio maggiormente fruibile da parte della cittadinanza (Emissione di biglietteria di trasporto urbano ed extraurbano, emissione di biglietteria di eventi, etc),

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

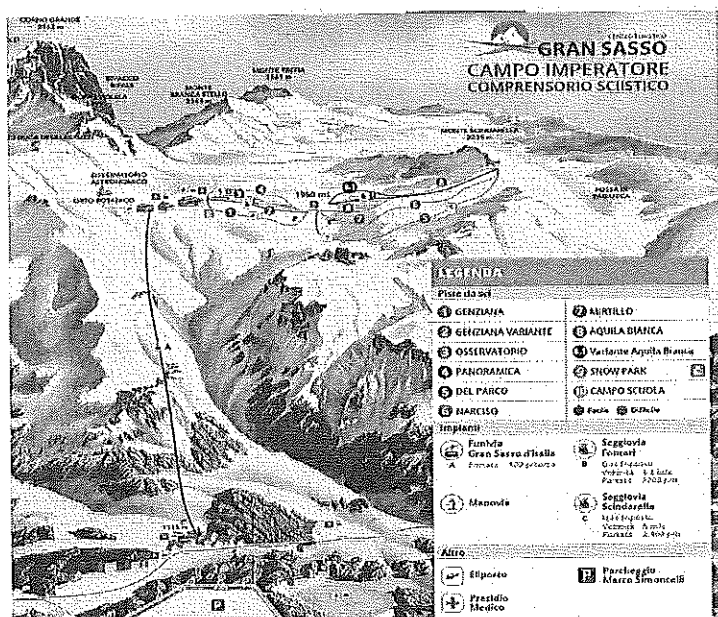


S.p.A.



- promuovere il territorio tramite ogni iniziativa consona a migliorare l'immagine della città e del territorio stesso,
- fornire all'Amministrazione Comunale dati che possano rivelarsi utili per una pianificazione delle strategie turistiche,
- supportare l'Amministrazione Comunale nella pianificazione, nell'organizzazione e nella
- gestione di eventi che coinvolgono la città e la cittadinanza,
- con apertura dalle ore 10.00 alle ore 13.00 e dalle ore 15.00 alle ore 18.00, ferma restando la possibilità di rimodulare calendario e orari di apertura in funzione delle variazioni del flusso turistico, e subordinatamente:
- all'effettiva consegna del manufatto individuato da parte del competente Settore;
- al possesso di tutte le autorizzazioni / prescrizioni imposte dalla legge;
- al rispetto di tutta la normativa in materia di sicurezza e prevenzione sui luoghi di lavoro;
- al rispetto di ogni altra disposizione a tutela dell'utenza e del lavoratore;
- all'assunzione – da parte del soggetto affidatario – dei costi di manutenzione ordinaria e gestione del manufatto, correlati all'esercizio dell'attività, nonché delle spese per le utenze;

### Mappe e impianti



Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



#### *Regole di comportamento da tenere in pista*

Norme e segnaletica sulle piste da sci sono stabilite da un decreto del ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti (pubblicato sulla Gazzetta ufficiale n. 299 del 24 dicembre 2005) che integra le regole di comportamento contenute nella legge n. 363/2003.

La legge prevede l'obbligo di indossare il casco per tutti i ragazzi fino a 14 anni. Il mancato utilizzo del caschetto farà scattare una multa da 30 a 150 euro (in base alle norme sulla depenalizzazione - legge 689/1981- si prevede una sanzione di 50 euro).

Il sorpasso deve avvenire "a monte" o a valle, dalla destra o dalla sinistra, ma sempre a una distanza tale da evitare intralci a chi viene sorpassato", e la sosta "deve avvenire ai bordi della pista e mai, se non in caso di necessità, nei passaggi obbligati o senza visibilità". Le 10 regole da seguire sulle piste da sci, insieme alla legge 363 del 2003 e al buon senso dovrebbero diminuire gli incidenti e la voglia di commettere imprudenze degli amanti degli sport invernali.

Resta l'obbligo di precedenza di chi viene da destra, proprio come in automobile, e al momento del sorpasso non si deve e non si può intralciare la persona superata.

Prestare soccorso ad un infortunato e dare l'allarme è un altro obbligo previsto dalla legge: l'omissione può essere perseguita penalmente. Ma chi cade da solo dovrebbe spostarsi a bordo pista per non creare problemi agli altri.

Per quanto riguarda la velocità, gli sciatori devono adattarla "alle capacità personali e alle condizioni delle piste, del tempo e alla densità del traffico" e tenere una condotta che rispetti gli altri, quindi "non mettere in pericolo e non recare pregiudizio agli altri". Mentre coloro che si dedicano al fuoripista e allo sci-alpinismo sono obbligati a portare con sé, in caso di evidente pericolo di valanghe, gli strumenti elettronici (tipo "Arwa") per facilitare un'eventuale ricerca.

#### *Strutture ricettive della Società:*

1. Albergo di Campo Imperatore;
2. Ostello Campo Imperatore;
3. Hotel Cristallo
4. Rifugio Fontari

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606947 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



#### 5. Rifugio Montecristo

Le strutture ricettive sono affidate in gestione ad operatori economici specializzati, che esercitano l'attività in forma imprenditoriale ed autonoma.

#### *Snow park*

E' stata riattivato, dopo i necessari lavori di manutenzione, l'impianto di manovia un tempo in funzione e successivamente dismesso e abbandonato che offre, soprattutto agli sciatori in erba e ai bambini, la possibilità di poter usufruire di un tracciato, contiguo alla seggiovia Fontari.

In collaborazione con l'Associazione Higher, per gli amanti del freestyle è stato riattivato lo Snowpark, dismesso nel 2004, e che, grazie all'acquisto di attrezzature dedicate, completa l'offerta invernale.

#### *Mountain Bike*

Sono stati riattivati tracciati, in collaborazione con il Corpo Forestale e il Parco Nazionale Gran Sasso e Monti della Laga, sui quali è stata organizzata un'offerta escursionistica in mountain bike. Il CTGS si è dotato di un parco bici da noleggio per le diverse tipologie di attività: Bici per bambini – Bici Front – Bici full Suspension – Bici a pedalata assistita.

Inoltre è allestita un'area dedicata ai bambini e ai neofiti della mountain bike per stimolare l'equilibrio e le abilità motorie al fine di acquisire la tecnica necessaria per affrontare tutte le asperità presenti nei sentieri.

#### *Parcheggi*

E' disponibile un' ampia area di sosta gratuita – Piazzale "Marco Simoncelli" -con fondo in asfalto, illuminata, senza ombra, presso il parcheggio della Funivia del Gran Sasso. È stato regolamentato, negli spazi di competenza del CTGS, con l'istituzione di una tariffa giornaliera.

### SEZIONE V – TARIFFE E PAGAMENTI

#### *Tariffe funivia*

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



CENTRO TURISTICO

GRAN SASSO

	TARIFFA INVERNALE		TARIFFA ESTIVA		NOTE
	FERIALE	FESTIVA (nota 4)	BASSA STAGIONE	ALTA STAGIONE	
1 CORSA	€ 6,00	€ 8,00	€ 6,00	€ 7,00	
1 CORSA CONVENZIONATI	€ 5,00	€ 6,00	€ 5,00	€ 6,00	(nota 1)
2 CORSE	€ 10,00	€ 15,00	€ 10,00	€ 11,00	
2 CORSE CONVENZIONATI	€ 9,00	€ 12,00	€ 8,00	€ 10,00	(nota 1)
CARNET 12 CORSE			€ 66,00	€ 66,00	
GIORNALIERO FUNIVIA			€ 12,00	€ 15,00	
BIGLIETTO SPECIALE MANIFESTAZIONI A/R			€ 5,00	€ 5,00	
A/R NOTTURNO FESTIVO	€ 18,00				
A/R NOTTURNO FERIALE	€ 12,00				
A/R NOTTURNO GRUPPO FAMIGLIA (MINIMO 4 persone)	€ 40,00				

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862806847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



ABBONAMENTO FUNIVIA	ANNUALE	€ 280,00	
ABBONAMENTO FUNIVIA	STAGIONALE	€ 120,00	(nota 2)
ABBONAMENTO FUNIVIA OPERATORI	STAGIONALE	€ 50,00	(nota 3)

*annotazioni tariffe*

GRATUITA'	Bambini fino a sei anni compiuti, se accompagnati da un genitore pagante. Titolari di tessere di libera circolazione rilasciate dalla Stato Italiano. Categorie previste dalla L.R. 22.12.2005 n. 44 Art. 1 comma 1 lettera a),b),e),h).
(nota 1)	soci cai, forze dell'ordine, gruppi minimo 10 persone, giovani tra 7 e 18 anni, studenti universitari fino a 26 anni.
(nota 2)	valido per tutto il periodo invernale (dicembre-maggio) o per tutto il periodo estivo (giugno - novembre), con esclusione dei giorni di chiusura per manutenzioni o maltempo.
(nota 3)	riservato ai lavoratori delle attività operanti a Campo Imperatore (es: Albergo, Rifugio Fontari, Giardino alpino, Osservatorio, Gruppo Protezione Civile Medici, Maestri di Sci)
(nota 4)	sono considerati giorni festivi i sabati, le domeniche, le festività infrasettimanali ed i giorni dal 23 dicembre al 6 gennaio inclusi e dal mercoledì antecedente la pasqua al martedì successivo.

*Tariffe abbonamenti stagionali 2017/2018*

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



tariffa ordinaria

		tariffa prevedita dal 02 al 30 novembre 2017	tariffa ordinaria
Ordinario	€ 240,00	€ 280,00	€ 370,00
Convenzionato	€ 220,00	€ 260,00	€ 340,00
Feriale	€ 160,00	€ 160,00	€ 200,00
3° familiare	€ 120,00	€ 130,00	
Ragazzi U/14	€ 99,00	€ 99,00	
Over 75	€ 99,00	€ 99,00	

*Modalità di pagamento*

Biglietteria Fonte Cerreto Assergi - L'Aquila. Pagamento in contanti, bancomat, carta di credito o bonifico bancario.

Bonifico bancario a favore di:

Centro Turistico Gran sasso Spa

Località Fonte Cerreto, Assergi (AQ)

IBAN: IT 48 U 01030 03600 00000 1785107 MONTE DEI PASCHI DI SIENA

Importante:

Dopo aver effettuato il bonifico bancario inviare mail a [biglietteria.ctgs@ilgransasso.it](mailto:biglietteria.ctgs@ilgransasso.it) oppure fax al numero 0862 028465 includendo:

- Copia bonifico bancario
- Tipo di stagionale acquistato
- Documento di identità del titolare dello skipass acquistato
- Copia del documento che attesta l'eventuale riduzione e applicazione delle tariffe "convenzionato"
- Recapito telefonico o indirizzo e-mail

Info Point - Piazza Battaglione Alpini - L'Aquila

Pagamento in contanti, carta di credito, bancomat.

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

S.p.A.



Nell' eventualità in cui, per circostanze riconducibili all' Azienda, dovesse verificarsi la sospensione per una durata maggiore di 15 giorni delle ordinarie attività della stazione sciistica o della funivia, l' Azienda riconosce ai titolari degli abbonamenti stagionali forme di indennizzo, mediante concessione di gratuità o riduzioni per la stagione sciistica successiva, mediante rimborso, integrale o parziale, o con altre formula da concordare con i Clienti.

#### **SEZIONE IV PERCEZIONE DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO – RAPPORTI CON GLI UTENTI.**

##### *Relazioni con la clientela*

Al fine di migliorare la qualità del servizio vengono stabiliti degli standard di prestazione relativi ai comfort ed alle informazioni che si desidera offrire ai clienti e al rispetto dell'ambiente in termini di riduzione dell'inquinamento acustico e da scarichi.

La Società garantisce altresì la semplificazione delle procedure per il rilascio dei biglietti e delle certificazioni eventualmente richieste, anche in applicazione delle leggi sull'autocertificazione e la piena informazione ai clienti sulle modalità di prestazione dei servizi, sia attraverso avvisi ed opuscoli, sia a mezzo stampa e internet.

I reclami vanno presentati per iscritto, anche a mezzo e-mail all' indirizzo [amministrazione.ctgs@ilgransasso.it](mailto:amministrazione.ctgs@ilgransasso.it).

In seguito al reclamo, vengono comunicati agli interessati sia il tempo previsto per l'espletamento delle verifiche, sia gli enti a cui rivolgersi in caso di risposta sfavorevole.

Il Gestore si impegna a pubblicare la Carta dei Servizi sul sito web nonché a fornire una copia cartacea a richiesta dell'utenza.

##### *trattamento dati personali*

I dati personali che ASM raccoglie dagli utenti al momento dell'erogazione di particolari servizi sono acquisiti al fine dell'espletamento diretto o indiretto del servizio e saranno trattati in modo lecito e corretto secondo quanto previsto dal D.Lgs. 196/2003 e successive modifiche.

##### *Le garanzie offerte*

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761

S.p.A.



Al fine di garantire l'osservanza dei principi e delle procedure della Carta dei servizi, è stato istituito presso la Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Funzione Pubblica – il Comitato Permanente sull'osservanza della Carta dei Servizi Pubblici.

A tale istituto il Cliente può ricorrere in caso che non rilevi, da parte dell'ente erogatore del servizio, risposta al suo reclamo entro i termini stabiliti o in caso che riceva risposta a lui sfavorevole.

Nel caso in cui si verificasse un disservizio tale da pregiudicare gravemente la fruizione dei servizi offerti dall'Azienda, escluso il caso di avversità atmosferiche, l'Azienda offre, in alternativa, il rimborso, anche parziale e commisurato all'entità del disservizio, del prezzo ricevuto o forme di gratuità/riduzione del prezzo con riferimento a prestazioni analoghe.

#### *Validità della carta*

La presente Carta dei Servizi è soggetta a revisione, su proposta delle parti (CTGS spa e Comune di L'Aquila). Le modifiche saranno tempestivamente comunicate agli utenti con mezzi idonei.

#### *Dove trovarla*

La Carta dei Servizi è disponibile sul sito internet aziendale <http://www.ilgransasso.it/servizi>, sul sito internet istituzionale del comune dell'Aquila [http://www.comune.laquila.gov.it/index.php?id\\_oggetto=11&id\\_cat=0&id\\_doc=28&id\\_sez\\_ori=9&template\\_ori=5&gtp=1](http://www.comune.laquila.gov.it/index.php?id_oggetto=11&id_cat=0&id_doc=28&id_sez_ori=9&template_ori=5&gtp=1) o può essere richiesta all'indirizzo [www.centroturisticogransasso@pec.it](mailto:www.centroturisticogransasso@pec.it).

## **SEZIONE V – INDIRIZZI E NUMERI UTILI**

### Informazioni e Comunicazioni ai clienti

Il CTGS spa è impegnato ad assicurare la più ampia e chiara informazione sui propri servizi (orari, norme di viaggio, tariffe) per favorirne ed agevolarne l'utilizzo.

#### Contatti:

- Sito internet: <http://www.ilgransasso.it>
- e-mail: [amministrazione.ctgs@ilgransasso.it](mailto:amministrazione.ctgs@ilgransasso.it)
- Mail certificata: [centroturisticogransasso@pec.it](mailto:centroturisticogransasso@pec.it)

Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila – Loc. Fonte Cerreto, 67100 Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 - Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. – Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 – REA 90761



S.p.A.



- Fax: 0862 028465
- Informazioni: tel. +39 0862.606143
- Abbonamenti: +39 0862. 606143
- Informazioni su servizi e orari giornalieri: tel. +39 0862.606143

Per le comunicazioni ai clienti, l'Azienda garantisce:

- risposte immediate a tutti i reclami e suggerimenti entro 8 giorni;
- risposte esaustive a tutti i reclami e suggerimenti entro 30 giorni;
- risposte in caso di controversie entro 60 giorni

L'Aquila, 13 dicembre 2017

Il Commissario Amministratore  
Avv. Domenico de Nardis



Centro Turistico Gran Sasso SpA con unico socio soggetta a Direzione e Coordinamento dell'Ente Comune dell'Aquila - Loc. Fonte Cerreto, 67100Assergi L'Aquila -

Tel. 0862606847 - Fax 0862028465 -Codice Fiscale e Partita IVA - 01416720660

Capitale sociale € 4.352.064,00 i.v. - Iscritta al Registro delle Imprese dell'Aquila al N° 45152 - REA 90761

