



CARTA DEI SERVIZI DI ILLUMINAZIONE VOTIVA DEL COMUNE DI COMO



Premessa

La Carta dei Servizi di Illuminazione Votiva stabilisce il patto fra Como Servizi Urbani ed i suoi utenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento.

La Carta dei Servizi è lo strumento tramite il quale CSU chiarisce l'impegno assunto con l'utenza riguardo i propri servizi, la modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste.

I principi di riferimento sono:

- **IMPARZIALITÀ:** Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi stakeholder, l'Azienda evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla vita sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche e alle credenze religiose dei suoi interlocutori.
- **ONESTÀ:** Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori dell'Azienda sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e di Comportamento e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse dell'Azienda può giustificare una condotta non onesta.
- **RISERVATEZZA:** L'Azienda assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo in caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.
- **TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE** I dipendenti e i collaboratori dell'Azienda sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con l'azienda, gli stakeholder siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, l'Azienda ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.
- **QUALITÀ DEI SERVIZI:** CSU orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela dei propri utenti dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.
- **TUTELA AMBIENTALE:** L'ambiente è un bene primario che L'Azienda s'impegna a salvaguardare; a tal fine programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. L'Azienda si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

La presente carta dei Servizi è scaricabile al seguente indirizzo:

<https://csusrl.portaletrasparenza.net/it/trasparenza/servizi-erogati/carta-dei-servizi-e-standard-di-qualita.html>

Como Servizi Urbani: chi siamo

Como Servizi Urbani è una società a responsabilità limitata denominata a totale partecipazione pubblica, soggetta all'indirizzo, direzione e controllo del Comune di Como.

Costituita SPA nel 1997, con l'affidamento delle gestioni del Centro Sportivo Casate e dell'Autosilo Comunale di via Auguadri ha nel tempo ampliato le gestioni e competenze operando oggi in svariati ambiti; ha cambiato la propria ragione sociale il 23/12/2015 trasformandosi da SpA a Srl a Socio Unico.

Attualmente la società, secondo l'accordo quadro ed il disciplinare tecnico-economico di esecuzione che annualmente viene sottoscritto con il Comune di Como, si occupa della gestione di:

- ***mobilità e sosta***: due autosili per complessivi 1.800 posti auto, oltre 3.000 stalli su strada nel comune di Como, tutti gestiti con parcometro con quasi 170 apparecchi installati, la gestione dei posti auto per residenti, la gestione dell'impianto di guida ai parcheggi del Comune di Como;
- ***impianti sportivi***: del Centro Sportivo Casate (stadio del ghiaccio e piscina coperta e scoperta) – Centro Sportivo Sagnino (2 campi calcetto in erba sintetica, di cui uno coperto) un campo da tennis – Piscina Sinigaglia con SPA;
- ***posti barca***: degli ormeggi nel comune di Como con circa 430 ormeggi suddivisi in quattro strutture portuali;
- ***illuminazione votiva***: degli impianti di illuminazioni votiva nei nove cimiteri del Comune di Como.

Como Servizi Urbani: la mission

Como Servizi Urbani Srl è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dell'Amministrazione Comunale e dei Lavoratori. Vengono pertanto stabiliti, a livello di strategia aziendale, i seguenti indirizzi prioritari:

- ✓ Identificazione delle esigenze dell'utente attraverso l'analisi delle segnalazioni pervenute, delle azioni attuate per la loro soluzione;
- ✓ Continuo adeguamento delle capacità aziendali alle esigenze degli utenti;
- ✓ Valorizzazione delle risorse umane attraverso la formazione ed il coinvolgimento personale;
- ✓ Adozione delle misure atte alla riduzione di errori, reclami ed altri fattori indesiderati;
- ✓ L'ottimizzazione delle procedure dei processi al fine di migliorare il servizio e ridurre i costi;
- ✓ Rispetto dei requisiti cogenti con sempre maggiore attenzione alle leggi ambientali e in materia di sicurezza;
- ✓ Attenzione agli impatti che i servizi possono avere sull'ambiente;
- ✓ Orientamento al cambiamento in base all'evoluzione dei fattori interni ed esterni.

A tale scopo la Como Servizi Urbani S.r.l. ritiene necessario, in particolare:

- Effettuare il monitoraggio delle singole attività e valutare i risultati ottenuti;
- Porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna delle informazioni di ritorno provenienti dagli utenti;
- Promuovere la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- Gestire in modo trasparente, secondo le normative cogenti, le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale ed il proprio regolamento, l'assegnazione delle forniture ed i contratti di servizio;
- Implementare il processo di miglioramento continuo.
- Mantenere un elevato livello di attenzione e sensibilità per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro per i propri lavoratori e i terzi.

Gli obiettivi strategici sopra indicati vengono tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati.

CSU assicura e sostiene l'attuazione della presente mission, promuovendo, tra l'altro, le necessarie iniziative di sensibilizzazione e formazione.

I cimiteri comunali

Il servizio di illuminazione votiva viene svolto presso i seguenti cimiteri comunali:

CIMITERO MONUMENTALE
 CIMITERO DI REBBIO
 CIMITERO DI CAMERLATA
 CIMITERO DI CIVIGLIO
 CIMITERO DI MONTEOLIMPINO

CIMITERO DI CAMNAGO VOLTA
 CIMITERO DI LORA
 CIMITERO DI BRECCIA
 CIMITERO DI ALBATE

Csu si occupa delle attività relative alla gestione amministrativa di attivazione e disattivazione delle luci votive e della riscossione dei canoni annuali.

Personale specializzato interno a CSU si occupa, inoltre, della manutenzione degli impianti esistenti (lampade e impianto elettrico ad esse collegato) e dell'eventuale progettazione esecutiva e realizzazione di nuovi impianti elettrici strumentali all'erogazione del servizio.

Como Servizi Urbani: l'impegno

Como Servizi Urbani si impegna a:

- erogare i servizi agli utenti, nel rispetto dei diritti di ognuno e senza discriminazioni di alcun genere, garantendo parità di trattamento con la finalità di garantire l'universalità della prestazione;
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- promuovere il coinvolgimento degli utenti nel processo di erogazione dei Servizi, impegnandosi ad attuare con periodicità le rilevazioni sulla qualità percepita;
- porre le condizioni affinché l'impiego delle risorse finanziarie disponibili avvenga nella maniera più efficiente ed efficace, favorendo soluzioni che consentano agli utenti il pieno utilizzo dei Servizi;
- assicurare un'erogazione del servizio continua, regolare e senza interruzione, fatta eccezione per le interruzioni dovute a cause di forza maggiore, per sospensioni decretate per legge o dovute a lavori di manutenzione e a provvedimenti di carattere generale;
- effettuare la manutenzione ordinaria dell'impianto e su segnalazione degli utenti, alla sostituzione delle lampade.
- fornire, con un linguaggio semplice e con cortesia informazioni e soluzioni;
- a svolgere il servizio e le attività nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal disciplinare tecnico - economico di esecuzione.

I servizi offerti: orari, tariffe

COME SI ACCEDE AI SERVIZI:

Tutte le informazioni sono disponibili:

- sul sito aziendale www.csusrl.it
- telefonicamente al numero 031/262256
- presso ogni cimitero

L'attivazione/riattivazione del punto luce e la voltura del contratto possono essere effettuate compilando i modelli riportati sulla pagina dedicata del sito

<https://csusrl.it/lampade-votive/>

oppure presentandosi presso l'ufficio di Via Italia Libera 18 A, possibilmente con la concessione cimiteriale rilasciata dal Comune di Como.

La segnalazione di guasti, malfunzionamenti può essere comunicata:

- sul sito aziendale www.csusrl.it
- telefonicamente al numero 031/262256

LE TARIFFE

Le tariffe applicate sono fissate dall'Amministrazione Comunale e possono essere modificate/aggiornate attraverso apposita delibera di Giunta. Il canone annuale viene versato anticipatamente, previa trasmissione dell'avviso di pagamento pagabile entro il 30 giugno di ogni anno. In caso di morosità dell'utente, oltre il termine di trenta giorni dalla scadenza, CSU ha la facoltà di sospendere la fornitura della corrente elettrica. In caso di decesso del contraente, il contratto si intende risolto salvo richiesta di voltura di altro soggetto.

Impegni e standard di qualità

La qualità di un servizio misura la capacità dello stesso a soddisfare i bisogni e le aspettative dell'utente.

CSU definisce i propri impegni e standard di qualità relativi ai servizi erogati, provvede al loro monitoraggio, all'analisi dei risultati e al loro aggiornamento.

Di seguito si riportano i fattori di qualità individuati da CSU, l'indicatore di riferimento e lo standard definito.

FATTORE DI QUALITA'	INDICATORE	STANDARD
Funzionamento regolare delle lampade votive	Tempi di intervento in caso di malfunzionamento	Entro 10 giorni
Presenza personale per richieste/segnalazioni	Presenza personale CSU al front office	100% negli orari e nei giorni di apertura
	Risposta a segnalazioni giunte via email	Riscontro di presa in carico immediata
Aggiornamento attivazione/disattivazione	Svolgimento della procedura di attivazione-disattivazione	Conclusione procedura entro 30 giorni da inizio

Coinvolgimento e partecipazione dell'utente

CSU provvede alla verifica costante dei livelli di qualità tramite specifiche indagini di customer satisfaction presente all' indirizzo <https://csusrl.it/customer-satisfaction/> oppure facendone richiesta direttamente agli sportelli delle varie sedi.

L'utente può contattare CSU agli indirizzi indicati per qualsiasi segnalazione.

Qualora un utente volesse presentare reclamo, potrà procedere:

- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@csusrl.it
- compilando l'apposito modulo presente in tutte le sedi

L'URP provvederà a gestire tempestivamente il reclamo e a fornire adeguata risposta entro 30 giorni dal ricevimento.