



CARTA DEI SERVIZI DELLE AREE PORTUALI DEL COMUNE DI COMO *2025*



Premessa

La Carta dei Servizi dei Centri Sportivi 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 consultabile e scaricabile dal sito internet [Società Trasparente/Servizi erogati /Carta dei servizi e standard di qualità](#) e rappresenta 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.

La Carta dei Servizi ufficializza la corretta erogazione del servizio di gestione delle lampade votive presso il Comune di Como da parte di Como Servizi Urbani S.r.L. nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza ed IMPARZIALITÀ:** Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi *stakeholder*, CSU evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla vita sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle condizioni psicofisiche, economiche e sociali, nonché alle credenze religiose dei suoi interlocutori. CSU si impegna, altresì, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, erogando, comunque, il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità:** CSU si impegna ad assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** CSU si impegna, inoltre, a migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza, garantendo un confronto costruttivo con i cittadini attraverso la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, rilevato periodicamente;
- **Efficienza ed Efficacia:** CSU si impegna ad adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili. Si impegna, altresì, a curare la formazione del personale;
- **ONESTÀ:** Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori di CSU 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 di CSU può giustificare una condotta non onesta o non conforme alla normativa vigente.
- **RISERVATEZZA:** CSU 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 di CSU sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con CSU, 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, CSU 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 degli utenti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

- **TUTELA AMBIENTALE:** L'ambiente è un bene primario che CSU s'impegna a salvaguardare. A tal fine, CSU programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. CSU 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.

Como Servizi Urbani: chi siamo

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

Costituita in forma di SPA nel 1997, con l'affidamento delle gestioni del Centro Sportivo Casate e dell'Autosilo Comunale di via Auguadri, nel tempo, ha ampliato le gestioni e competenze operando, ad oggi, in svariati ambiti.

Il 23/12/2015 ha cambiato la propria ragione sociale trasformandosi da SpA a Srl a Socio Unico.

Attualmente, secondo l'Accordo Quadro del 23/12/2015 ed il contratto di servizio annualmente sottoscritto con il Comune di Como, si occupa della gestione di:

- ***mobilità e sosta***: due autosili per complessivi 1800 posti auto, oltre 3000 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 strategico, 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 proprie capacità 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.

Le Aree Portuali

Gli impianti a cui fa riferimento la presente carta sono:

PORTO MARINA 1 E 2

Ubicati in prossimità della Diga Foranea, sono costituiti da pontili galleggianti e contano complessivamente n. 301 ormeggi, di cui 2 posti per emergenza meteo marina (posizione n. 40 a porto Marina 1 e posizione n. 41 a porto Marina 2).

Il Porto Marina 1 è sito all'interno della Diga Foranea, mentre il Porto Marina 2 all'esterno della diga, ma protetto da barriera frangiflutti.

Inoltre, porto Marina 2 dispone, lungo il frangionde, di bitte per la sosta temporanea a pagamento di max 8h (non in orario notturno) a pagamento al costo di 2 € al girone. E' privo di barriere architettoniche.

L'accesso alle strutture è regolato da badge; entrambi i porti dispongono di colonnine di erogazione di acqua potabile ed energia elettrica gratuite. E' prevista, inoltre, la vigilanza notturna in entrambi i porti.

PORTO SANT'AGOSTINO

Il porto di Sant'Agostino è dotato di un pontile fluttuante e conta 36 ormeggi in acqua e 36 sulle gradinate.

L'accesso alla struttura è regolato da un cancello; sono predisposte colonnine di erogazione di acqua potabile ed energia elettrica, al momento non attivate. E' prevista la vigilanza notturna.

PORTO DI TAVERNOLA

Il porto di Tavernola può ospitare 34 imbarcazioni, una parte ormeggiate all'esistente diga e in parte alle strutture fisse del porto.

APPRODO DI VILLA OLMO

L'approdo di Villa Olmo è situato all'ingresso della passeggiata di Villa Olmo ed è ideale per le imbarcazioni di piccole dimensioni. Può ospitare 9 imbarcazioni con approdo a terra.

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;
- mantenere in efficienza gli impianti e le apparecchiature a disposizione nelle aree portuali;
- effettuare un adeguato servizio di controllo della regolarità degli ormeggi;
- fornire, con un linguaggio semplice e con cortesia informazioni e soluzioni;
- 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:

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati gli utenti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni o raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio; CSU S.r.L. è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Tutte le informazioni per l'accesso ai servizi di ormeggio, comprensivi di eventuali comunicazioni di servizio all'utenza, sono disponibili:

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

LE TARIFFE

La concessione degli ormeggi ha durata quinquennale e avviene attraverso procedure di pubblica evidenza, fissate dal Comune di Como nel Regolamento strutture portuali.

E' comunque possibile presentare domanda di concessione anche per i periodi intermedi che potrà essere accolta compatibilmente alla disponibilità dei posti.

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione Comunale, differiscono da porto a porto e sono aggiornabili di anno in anno in base alle variazioni degli indici Istat - costo della vita.

Il canone d'uso viene determinato moltiplicando la lunghezza "fuori tutto" per la larghezza "fuori tutto" delle imbarcazioni, con un minimo fisso di mq 10.

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.

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE</u> <u>(acqua, energia elettrica, cancelli di accesso)</u>	RIPRISTINO ORDINARIO FUNZIONAMENTO IN CASO DI GUASTO	Entro 3 ore lavorative nei giorni da lun a ven 3 ore lavorative da lun a dom nel periodo estivo	Entro 3 ore lavorative nei giorni da lun a ven 3 ore lavorative da lun a dom nel periodo estivo	Entro 3 ore lavorative nei giorni da lun a ven 3 ore lavorative da lun a dom nel periodo estivo
<u>SERVIZI ALL'UTENZA</u>	CONTROLLO STRUTTURA	3 volte alla settimana	3 volte alla settimana	3 volte alla settimana
	CONTROLLO MANUTENTIVO STRUTTURA	giornaliero	giornaliero	giornaliero
	CONTROLLO STRUTTURA SORVEGLIANZA NOTTURNA	1 o 2 passaggi giornalieri	1 o 2 passaggi giornalieri	1 o 2 passaggi giornalieri
	PULIZIA STRUTTURA	giornaliero	giornaliero	giornaliero
	ASSISTENZA ALL'UTENZA (FRONT OFFICE)	5/7 gg orario 9-18	5/7 gg orario 9-18	5/7 gg orario 9-18
<u>CONTROLLI</u>	N. CONTROLLI AMMINISTRATIVI ORMEGGI REGOLARI/N. TOTALE CONTROLLI	95%	90%	95%

Coinvolgimento e partecipazione dell'utente

Gli Utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di CSU S.r.L. e del suo personale, per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli Utenti, inoltre, devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli altri, oltre a tenere un comportamento corretto con il personale.

CSU S.r.L. non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

Al fine di un'analisi costante della qualità del servizio offerto e di un continuo miglioramento, CSU S.r.L. si impegna a verificare i livelli di qualità dei servizi tramite un'indagine a campione in relazione alla sicurezza, accessibilità, funzionalità ed offerta commerciale dei servizi tramite specifiche indagini di *customer satisfaction* all'indirizzo <https://csusrl.it/customer-satisfaction/>, oppure tramite 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:

- compilando il form sul sito <https://csusrl.it/segnalazioni-e-reclami/>
- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@csusrl.it
- compilando l'apposito modulo presente in tutte le sedi

All'interno del reclamo, l'utente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire a CSU di inviare una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a CSU S.r.L. per la ricostruzione dei fatti e delle dinamiche occorse.

CSU provvederà a gestire tempestivamente il reclamo e a fornire adeguata risposta entro 30 giorni dal ricevimento, provvedendo, qualora la segnalazione sia fondata, a prendere i relativi provvedimenti nei casi di disservizi o accertamenti di gravi violazioni contrattuali.

Rimane ferma, comunque, la possibilità per l'utenza di adire l'Autorità Giudiziaria competente per qualsiasi controversia avverso CSU S.r.L. inerente allo svolgimento e la gestione dei servizi.

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

	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
RISPOSTA RECLAMI ENTRO 30 GIORNI	100%	100%	100%