

La **Carta dei Servizi dei degli Autosili e Aree attrezzate per la sosta** stabilisce il patto fra la Como Servizi Urbani, Società in house del Comune di Como ed Ente gestore, ed i suoi utenti a garanzia del rispetto dei reciproci diritti e doveri, secondo i principi di:

- **Uguaglianza ed imparzialità:** garantire equità di trattamento nei confronti di tutti gli utenti senza distinzione di razza, sesso e religione e opinioni politiche.
- **Trasparenza:** garantire il diritto di conoscere le modalità di organizzazione e funzionamento dei servizi.
- **Partecipazione:** ciascun utente può presentare suggerimenti, segnalazioni e reclami al fine del miglioramento della qualità del servizio e ha il diritto di ottenere sempre una cortese risposta.
- **Efficienza:** ricerca delle soluzioni organizzative, procedurali e tecnologiche più idonea.

Gli impianti a cui fa riferimento la presente carta sono:

AUTOSILO COMUNALE DI VIA AUGUADRI:

Costituito da un edificio monoblocco in cemento armato di proprietà comunale, ubicato in via Auguadri, 1 con capienza complessiva di n. 799 posti auto, di cui 50 blindati per i magistrati e 150 a disposizione del Tribunale; l'ingresso al parcheggio è regolato da un sistema di controllo accessi con barriera.

AUTOSILO COMUNALE VAL MULINI

Costituito da un edificio monoblocco in cemento armato di proprietà comunale, ubicato in via Val Mulini snc con capienza complessiva di n. 636 posti auto; l'ingresso al parcheggio è regolato da un sistema di controllo accessi con barriera.

AREE DI SOSTA LUNGO STRADA E/O IN SEDE PROPRIA REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO

Aree di sosta costituite da stalli lungo strada o in sede propria (fuori dalla sede stradale) istituite con Ordinanza del Comune di Como, identificate con segnaletica orizzontale di colore blu e verticale ai sensi del Codice della Strada, regolamentate con parcometro, e controllate da Ausiliari della Sosta. La rete consta di circa 160 apparecchi a parcometro per complessivi 3861 stalli di sosta, compresi n. 5 stalli riservati a camper presso il parcheggio "Ippocastano" di Via Aldo Moro e 19 stalli riservati a bus turistici ubicati in Via Regina. In dette aree sono ricompresi gli stalli per Residenti Abbonati la cui assegnazione è regolamentata da apposito Regolamento Comunale.

Ausiliari della Sosta: la loro qualifica viene riconosciuta dal Sindaco con apposito decreto, dopo un corso svolto presso la Polizia Locale. I preavvisi di violazione emessi dall'Ausiliare, rientrano nella sfera gestionale degli atti amministrativi e seguono le procedure previste dal Codice della Strada; a CSU non spetta alcun potere di intervento sugli stessi né tantomeno l'incasso delle sanzioni.

AREE DI SOSTA RISERVATI A RESIDENTI

Stalli di sosta, identificati con segnaletica orizzontale di colore giallo e segnaletica verticale ai sensi del Codice della Strada, riservati alla sosta di autovetture di proprietà di residenti autorizzati la cui assegnazione è regolamentata da apposito Regolamento Comunale.

AREA SOSTA CAMPER

Area di sosta riservata ai Camper ubicata in Tavernola via Brennero, regolata da un sistema di controllo accessi, costituita da n. 10 stalli di sosta dotata di colonnine di erogazione energia elettrica e acqua e piazzola scarico acque nere.

AREE ATTREZZATE PER LA SOSTA DI BICICLETTE

- Velostazione di Como Borghi – deposito per biciclette di proprietà a servizio della stazione FN di Como Borghi – capienza 90 biciclette
- Rastrelliere installate in diversi punti della Città ad uso pubblico.

Come si accede ai servizi

Ai servizi di sosta a rotazione si accede tramite il prelievo di apposito ticket nei parcheggi controllati da sbarre e l'attivazione del parcometro nelle aree regolamentate dalle predette apparecchiature.

La 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 a parità di condizioni individuali; i servizi resi sono finalizzati a rendere gli impianti sportivi luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità;
- 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 e a promuovere ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport
- 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;
- curare l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- a fornire un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- fornire, con un linguaggio semplice e con cortesia informazioni e soluzioni.

Le Tariffe

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione con appositi provvedimenti e possono essere modificate/aggiornate attraverso apposita delibera di Giunta.

Gli orari

Gli orari degli impianti sono consultabili sul sito internet www.csusrl.it.

Eventuali chiusure, variazioni negli orari di apertura saranno comunicate agli utenti mediante: cartelli informativi all'interno dell'impianto o tramite sito internet aziendale.

La Qualità

Il fattore di qualità rappresenta una caratteristica del servizio collegata ai bisogni e alle aspettative degli utenti.

Il grado di soddisfazione del servizio può essere espresso attraverso la compilazione del Customer Satisfaction presente nelle segreterie degli impianti oppure collegandosi all'indirizzo <http://www.csusrl.it/italian/index.php>.

Tutti gli utenti possono far valere i propri diritti attraverso segnalazioni e suggerimenti / reclami utilizzando il modello 01-01 presente nelle segreterie degli impianti oppure all'indirizzo <http://www.csusrl.it/italian/cassetta-idee.php> in alternativa inviando una mail a csu_sport@postecert.it.

Tutela della Privacy

Il "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (da ora in poi RGPD) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. **Como Servizi Urbani S.r.l.**, in qualità di "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del RGPD, pertanto, Le fornisce le seguenti informazioni:

Categorie di dati

Per lo svolgimento della propria attività **Como Servizi Urbani S.r.l.** tratterà i Suoi dati personali identificativi (es. dati anagrafici, numero di telefono e fax, partita IVA, codice fiscale, indirizzo di posta elettronica, estremi del suo conto bancario). La invitiamo a comunicarci tempestivamente eventuali variazioni dei dati al fine di tenerli sempre aggiornati nei nostri archivi. In funzione della specifica attività svolta o a seguito di infortuni all'interno delle nostre strutture, **Como Servizi Urbani S.r.l.** potrebbe anche trattare dei suoi dati sensibili. Saranno inoltre trattati, ove richiesto, i dati personali giudiziari per la verifica dei requisiti di onorabilità e di professionalità stabiliti dalla legge.

Fonte dei dati personali

I dati personali di cui **Como Servizi Urbani S.r.l.** è in possesso sono raccolti direttamente dall'interessato e solo eventualmente possono provenire da terzi, da registri o da elenchi pubblici. **Como Servizi Urbani S.r.l.** può inoltre venire in possesso di dati personali nell'adempimento di specifici obblighi relativi alla gestione del rapporto con Voi, quali quelli contabili.

Finalità del trattamento

Il trattamento di dati effettuato da **Como Servizi Urbani S.r.l.** ha come unica finalità le attività connesse all'erogazione del servizio da lei richiesto tramite la compilazione del presente modulo. Non saranno utilizzati per altri scopi.

Modalità di trattamento dei dati

I dati personali da Voi forniti ovvero altrimenti acquisiti nel corso del rapporto, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di **Como Servizi Urbani S.r.l.** I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art 5 par. 1 lett. F del RGPD.

Obbligatorietà o meno del consenso.

Il conferimento dei Suoi dati è strettamente necessario ai fini dell'instaurazione, dell'esecuzione e della corretta gestione del rapporto ed è, altresì, obbligatorio per l'adempimento degli obblighi di legge. Pertanto, il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di instaurare ed eseguire il rapporto.

Comunicazione e diffusione dei dati.

Nei limiti pertinenti alle finalità di trattamento indicate i Vostri dati potranno essere comunicati a istituti di credito, società di servizi, consulenti, liberi professionisti, nonché alle competenti autorità, enti pubblici e/o privati per gli adempimenti di legge nonché per obblighi contrattuali o esigenze difensive.

Alcuni dati identificativi (nome e cognome, carica ricoperta, etc.), per specifici ruoli, saranno diffusi nei limiti di quanto strettamente necessario per adempiere agli obblighi di pubblicità legale.

Titolare del Trattamento

Il titolare del trattamento è **Como Servizi Urbani S.r.l. Via Giulini, 15 - 22100 Como CO Cod. fiscale 02323170130 - Partita IVA 02323170130.**

Responsabili del Trattamento

I Responsabili del trattamento sono puntualmente individuati nel Documento sulla Privacy, aggiornato ogni anno.

Diritti dell'interessato

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli artt. da 15 a 22 e dell'art. 34 del RGPD.

Periodo di conservazione

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, RGPD). La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.