

CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLE STRUTTURE PORTUALI

Tra

- **COMUNE DI COMO**, C.F. 80005370137, con sede legale in Como, Via Vittorio Emanuele II n. 97, rappresentato nella persona del Dirigente di Servizio, Dott._____, C.F. _____, nato a _____, in data _____ (di seguito anche "Comune" o "Affidante");

e

- **COMO SERVIZI URBANI S.r.L.**, C.F./P.IVA 02323170130, con sede legale in Como, Via Italia Libera 18/A, in persona del legale rappresentante, Dott._____, C.F. _____, nato a _____, in data _____ (di seguito anche "Gestore", "Affidatario", "Società" o "CSU srl").

PREMESSO CHE:

- con deliberazione del Consiglio Comunale n. del ... è stato affidato, ex art. 17, comma 2, del D.Lgs. 201/2022, secondo la modalità *in house providing*, alla società Como Servizi Urbani S.r.l. il servizio di gestione dei porti lacuali regionali nel Comune di Como (Porto Marina, Porto Marina 2, Porto di Sant'Agostino, Porto di Tavernola, Approdo di Villa Olmo) per la durata di 5 (cinque) anni, per un valore complessivamente stimato in euro 2.551.621 oltre IVA;

Premesso quanto sopra, le parti

STIPULANO E CONVENGONO QUANTO SEGUE

Art. 1 - Oggetto

Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di servizio che disciplina i rapporti fra il Comune e il Gestore, mediante gestione diretta ex artt. 7 D.Lgs. n.36/2023, 17 e 24 del D.Lgs. n.201/2022, cosiddetta *in house providing*, per tutta la durata dell'affidamento la cui scadenza è fissata al 31 dicembre 2030. L'oggetto del Contratto è l'esercizio del servizio di gestione e manutenzione ordinaria delle seguenti strutture:

- porto Marina, della consistenza di n° 198 posti di ormeggio;
- porto Marina 2, della consistenza di n° 104 posti di ormeggio più 5 ad uso temporaneo ubicati sul frangionde;
- porto di Sant'Agostino, della consistenza di n° 72 posti di ormeggio di cui 36 in acqua oltre al pontile di carico e scarico;
- porto di Tavernola, della consistenza di n° 33 posti di ormeggio (1 inagibile);
- approdo di Villa Olmo, della consistenza di n° 9 posti di ormeggio;
- Pontile di Viale Geno (pontile mobile, passerella, plinto di fondazione), denominato "V.le Geno sud fontana" di proprietà del Comune di Como.

In merito alle strutture costituenti il Porto Marina 2, si dà atto che esse sono state realizzate ed acquisite da Como Servizi Urbani Spa (ora Como Servizi Urbani Srl a socio unico) e regolarmente iscritte nel bilancio della Società. Esse proseguiranno, pertanto, nel loro normale iter di ammortamento nel bilancio di C.S.U. Srl. Si dà inoltre atto che all'interno dello spazio acqua di pertinenza di Porto Marina 2, ma in area esterna alle

strutture di ormeggio, è ormeggiato il battello per la pulizia delle acque e la raccolta di rifiuti nel primo bacino del lago.

La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riguardo alla normativa regionale in materia di aree portuali lacuali (L.R. 6/2012, Regolamento Regionale n. 9/2015), dei regolamenti comunali e di quanto previsto dal presente Contratto.

Art. 2 - Durata

Le disposizioni di cui al presente Contratto hanno efficacia per tutta la durata dell'affidamento, la cui scadenza è fissata al 31-12-2030, prima della scadenza delle odierne convenzioni tra il Comune di Como e Regione Lombardia e subordinatamente all'efficacia delle stesse convenzioni, convenzioni che, anche se non allegate alla presente sin intendono espressamente dichiarate come conosciute, senza eccezione, dalle Parti.

Laddove per qualsivoglia ragione le convenzioni fra il Comune di Como e la Regione Lombardia siano risolte e/o cessino di avere efficacia prima della scadenza qui indicata, le Parti riconoscono che medesima sorte subirà il presente Contratto, che si intenderà pertanto risolto senza eccezioni ed opposizioni di alcuna sorta.

L'affidamento della gestione si intende esteso di diritto agli eventuali futuri ampliamenti dei porti esistenti e agli eventuali porti di nuova costruzione.

In caso di revoca e/o di cessazione di efficacia del presente Contratto, ovvero di scadenza contrattuale, al fine di evitare interruzioni, il Gestore sarà tenuto ad assicurare le prestazioni oggetto del presente Contratto alle medesime condizioni fino al subentro del nuovo affidatario indicato dal Comune di Como. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse, come specificato all'art. 17.

Art. 3 - Obiettivi del Servizio

La Società ha l'obiettivo di espletare i servizi, le attività e gli interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia di cui all'art. 97 della Costituzione, garantendo l'equilibrio economico e finanziario della gestione. Il servizio dovrà assicurare l'assoluta continuità e un elevato standard qualitativo, in conformità ai principi di eguaglianza, trasparenza e partecipazione dei cittadini, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale. Casi di funzionamento irregolare o di interruzione potranno verificarsi soltanto per scioperi, assemblee, esigenze tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore. In tali casi, la Società adotterà le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile. Potrà essere prevista la costituzione di una Commissione tecnica con rappresentanti del Gestore e delle associazioni dei consumatori per verificare l'adeguatezza dei parametri qualitativi e quantitativi del servizio.

Art. 4 - Modalità di esecuzione del Servizio

La Società affidataria dovrà, con adeguata organizzazione di mezzi e personale, provvedere a sua cura e spese a:

- a) espletare le procedure di assegnazione dei posti di ormeggio, inclusa la predisposizione dei bandi;
- b) incassare i proventi applicando i canoni previsti dal Regolamento Comunale;
- c) espletare il servizio di sorveglianza delle strutture, del corretto utilizzo degli ormeggi e del rispetto del Regolamento. Tale servizio consiste nella verifica della regolarità

documentale, del versamento dei canoni e della regolare occupazione dello stallo. In caso di ormeggio abusivo, si provvederà alla rimozione in danno del proprietario ai sensi degli artt. 53 e 54 della L.R. 6/2012;

d) scegliere e assumere il personale necessario, nel rispetto dei CCNL vigenti, tenendo sollevato il Comune da ogni responsabilità;

e) pagare tutte le spese per la gestione tecnica e amministrativa;

f) stipulare direttamente i contratti di fornitura di beni e servizi;

g) stipulare, per tutta la durata della gestione, adeguate polizze assicurative per impianti e attrezzature contro rischi di incendio, eventi atmosferici e RCT, tenendo indenni gli Enti pubblici territoriali;

h) pagare imposte e tasse sui proventi, gli impianti o l'esercizio;

i) rinnovare periodicamente permessi, nulla-osta e autorizzazioni;

j) curare il rapporto con l'utenza in tutti i suoi aspetti;

k) reimpiegare le somme introitate, dedotte le spese, per l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria, nonché di miglioramento alle strutture portuali.

La Società si impegna altresì a predisporre:

- Relazione tecnico, economica e gestionale da trasmettere con cadenza semestrale al Comune, contenente il rendiconto economico finanziario delle attività. Tale relazione dovrà riportare i risultati di gestione, con rendiconto delle entrate e delle uscite, dei controlli esperiti, degli interventi eseguiti e di quanto altro possa essere utile al fine della corretta lettura del servizio svolto;
- Relazione Triennale illustrativa della gestione e dello stato di attuazione del PEF allegato, giusta convenzione con la Regione Lombardia del 26 marzo 2002.

Al termine della gestione non sarà riconosciuto alla Società il valore dei beni acquistati e non ancora ammortizzati. Solo in caso di cessazione anticipata, è riconosciuto un indennizzo pari al valore contabile degli eventuali investimenti non ancora ammortizzati, ai sensi dell'art. 21 comma 2 del D.lgs. 201/2022.

Art. 5 - Obblighi del Comune

Il Comune di Como rimane l'unico Titolare del Servizio ed esercita le funzioni di indirizzo, programmazione, controllo, regolamentazione e autorizzazione. L'Ente Affidante coopera con il Gestore e si impegna a comunicare tempestivamente ogni modifica al piano tariffario, ai regolamenti o l'affidamento di ulteriori strutture, garantendo il rispetto delle modalità di comunicazione previste.

Art. 6 - Obblighi del Gestore

Il Gestore deve assicurare il servizio con la massima professionalità e diligenza, nel rispetto della normativa, del presente Contratto e dei regolamenti comunali, al fine di garantire un adeguato livello dei servizi erogato all'utenza nel rispetto dell'equilibrio economico e finanziario.

La Società si impegna a raccogliere, contabilizzare e rendicontare mensilmente gli incassi ed a presidiare sul coretto funzionamento e sulla manutenzione di tutte le strutture.

Nell'esercizio delle attività dedita alla gestione del Servizio, il Gestore deve eventualmente avvalersi di personale a cui deve essere applicato un trattamento giuridico ed economico conforme alla normativa in vigore e, per lavoratori subordinati,

non inferiore a quello previsto dal CCNL di settore applicato, assumendo, altresì, a suo esclusivo carico, tutti i relativi obblighi ed oneri di carattere fiscale, assicurativo e previdenziale, con manleva di ogni responsabilità nei confronti del Comune.

In aggiunta, nell'espletamento di tutte le operazioni affidate, CSU S.r.L. è tenuta al rispetto degli obblighi di servizio e degli standard di qualità specifici previsti dalle disposizioni legislative vigenti applicabili, garantendo un profilo di immagine uniforme nei confronti dell'utenza, adottando politiche, procedure e simbologie indifferenziate con riferimento a tutte le operazioni affidate.

Il Gestore avrà cura di vigilare sulla gestione dei proventi derivanti dalle operazioni affidate con particolare riferimento a fenomeni di furto o altri illeciti e provvederà, a propria cura e spese, all'acquisto dei materiali e dei beni, oltre a quelli forniti necessari allo svolgimento delle operazioni che riterrà opportune.

Il Gestore assume tutti gli oneri connessi alla manutenzione ordinaria delle strutture portuali, ivi comprese progettazione ed esecuzione, per assicurarne il buono stato conservativo. Assume altresì gli oneri per la manutenzione ciclica pluriennale, accantonando somme in un apposito fondo

La Società, previo accordo con il Comune e con la Regione Lombardia, dovrà attuare gli interventi rinnovativi e/o addizionali che si rendessero utili al miglioramento dei singoli impianti, dal punto di vista funzionale ed estetico, nonché ristrutturazioni utili alla conservazione e riqualificazione dei beni stessi. La Società dovrà provvedere inoltre alle pratiche relative a tutti i permessi, nulla-osta e autorizzazioni prescritti per l'ottenimento dell'agibilità delle strutture, siano esse già esistenti o di nuova realizzazione.

Art. 7 - Condizioni economiche del rapporto

Per l'affidamento dei servizi, la Società incamera i relativi canoni e provvede, a sue spese, alla manutenzione ordinaria. Gli introiti dovranno essere reinvestiti nella gestione del porto o di altre pertinenze demaniali, compatibilmente con le risorse disponibili. Il Gestore assume gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui all'art. 3 della L. 136/2010.

Art. 8 - Attività accessorie e complementari

La Società si impegna a garantire la vigilanza di tutte le strutture portuali a proprio carico (la vigilanza riguarda le strutture, non le imbarcazioni, per le quali è richiesto solo il controllo amministrativo) e rispettare le disposizioni vigenti in materia di navigazione interna, demanio e gestione dei beni pubblici, nonché le direttive regionali e comunali.

Art. 9 - Modifiche

Il presente Contratto potrà essere rivisto, al sopravvenire di modifiche relative alla qualità e quantità del servizio, alle spese di gestione o alle variazioni tariffarie, entro il limite del 10% del valore iniziale del Contratto.

Art. 10 - Tariffe

I canoni per la concessione dei posti di ormeggio sono stabiliti dal Regolamento approvato con Deliberazione C.C. n. 17/2002, come modificato dalla Deliberazione C.C. n. 41/2014. Sono aggiornabili annualmente in base agli indici ISTAT o modificabili, per motivate esigenze, dal Comune, su proposta del Gestore e previo assenso della Regione Lombardia. I canoni per nuove strutture saranno stabiliti dal Comune d'intesa con la

Regione, su proposta del Gestore. Le tariffe per servizi aggiuntivi saranno definite dal Gestore d'intesa con il Comune.

Art. 11 - Modalità di rendicontazione

Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune di Como e ai Settori comunali competenti il rendiconto economico-finanziario delle attività, che dovrà indicare i risultati economici e gestionali del Servizio, in aggiunta al raggiungimento dei livelli qualitativi e quantitativi del Servizio.

Il sistema di rendicontazione previsto è basato su un sistema di reportistica semestrale che dovrà predisporre relativamente ai servizi affidati e deve essere reso pienamente ed efficacemente operativo entro 60 (sessanta) giorni dalla presa in carico del servizio.

Il Gestore, inoltre, è tenuto a mettere a disposizione dell'Ente Affidante, perché questo abbia informazione dettagliata relativa alle attività affidate e possa esercitare le sue funzioni di controllo, secondo gli standard informatici indicati, i rapporti e le comunicazioni periodici di cui alla sua attività di monitoraggio delle attività affidate, nonché ogni ulteriore documentazione utile, previsti dal sistema di monitoraggio e di rendicontazione, che assumono valore contrattuale e pertanto giuridicamente vincolanti.

Il Gestore garantisce la completezza e la veridicità dei documenti di rendicontazione (rapporti, comunicazioni, informazioni e documentazioni in genere, anche condivisi) che fornisce all'Ente Affidante ai sensi del Contratto, anche su supporto informatico e l'Ente Affidante potrà utilizzare tali dati per i propri fini istituzionali, nel rispetto delle normative vigenti.

Art. 12 - Modalità di controllo dell'Ente affidante

L'Amministrazione Comunale verifica l'espletamento quali-quantitativo dei servizi. Si riserva la facoltà di ispezionare gli impianti, controllare il rispetto delle norme di sicurezza e delle tariffe e verificare i lavori di manutenzione. Analoghe facoltà sono riservate alla Regione Lombardia. Qualora il Comune accerti una violazione, il Gestore sarà obbligato a rimborsare l'utenza.

Art. 13 - Sistemi incentivanti

Le Parti concordano di poter inserire nel Piano industriale della Società un sistema incentivante e premiale interno, collegato al rispetto degli obblighi di qualità del servizio e al miglioramento percepito dall'utenza. Tali incentivi saranno erogati solo in presenza di eventuali utili relativi al servizio specifico e nel rispetto dei vincoli normativi per le società in house.

Art. 14 - Carta dei Servizi

Con cadenza annuale, la Società deve predisporre e sottoporre all'approvazione del Comune (entro il 31 gennaio) la Carta della Qualità dei Servizi, conformemente alla normativa vigente.

La Carta della Qualità dei Servizi indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dal Gestore, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie, nonché le modalità di ristoro dell'utenza in caso di inottemperanza ed è corredata delle informazioni relative alla composizione delle tariffe.

In particolare, gli standard di qualità dei servizi offerti dovranno riguardare i seguenti fattori: affidabilità, continuità e regolarità del servizio; assistenza alla clientela; rapporti

con la clientela; rispetto dell'ambiente; reclami e suggerimenti da parte dell'utenza e relativi tempi di risposta; monitoraggio della domanda e dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio.

Il Gestore è tenuto al rispetto della Carta della Qualità dei Servizi, sia con riferimento alle norme di tutela degli utenti, sia con riferimento alle indicazioni sugli standard qualitativi e quantitativi dei servizi e si impegna a far sì che la Carta della Qualità dei Servizi preveda la possibilità, per l'utente o per la categoria di utenti, che lamenti la violazione di un diritto o di un interesse giuridico rilevante, di promuovere la risoluzione non giurisdizionale delle controversie, che avviene entro trenta giorni successivi al ricevimento della richiesta.

Il Gestore si impegna a far sì che la Carta della Qualità dei Servizi indichi, altresì, in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio.

Art. 15 - Responsabilità

Per l'intera durata dell'affidamento, la Società è direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni e per tutti i danni a beni o persone causati da essa o dai suoi dipendenti. A tal fine, la Società dovrà stipulare/rinnovare apposite polizze assicurative per RCT/O con adeguati massimali.

Art. 16 - Accertamento degli inadempimenti e sanzioni

Qualora l'Ente Affidante accerti da parte del Gestore il ritardo e/o l'inadempimento, totale o parziale, di quanto stabilito nel Contratto e nella Carta dei Servizi, provvederà a diffidare senza indugio il medesimo, mediante PEC, eventualmente anticipata a mezzo mail, contenente:

- la descrizione degli inadempimenti e/o dei ritardi contestati;
- l'assegnazione di un congruo termine, ove possibile, per l'adempimento e/o la rimozione delle conseguenze dell'inadempimento.

Entro 30 (trenta) giorni naturali consecutivi dalla data di ricezione della notificazione della violazione e comunque nel rispetto del diverso termine indicato nella notificazione medesima, il Gestore ha la facoltà di fare pervenire scritti difensivi e chiedere di essere sentito dall'Ente Affidante.

Ove, esaminati gli eventuali scritti difensivi ed eventualmente ascoltato il Gestore, l'accertamento delle violazioni risulti fondato, ovvero decorra inutilmente il termine assegnato per l'adempimento e/o la rimozione delle conseguenze dell'inadempimento, l'Ente Affidante vigila affinché l'inadempimento/ritardo rilevato costituisca elemento di valutazione interna delle unità organizzative e del personale da parte del Gestore ed eventualmente dell'irrogazione di provvedimenti disciplinari ai sensi dei regolamenti interni del Gestore e di ulteriori disposizioni fra le Parti, in virtù del rapporto inter organico e del controllo analogo in essere.

Resta fermo il diritto al rimborso degli eventuali maggiori oneri sostenuti ed al risarcimento dell'ulteriore danno eventualmente subito.

Gli inadempimenti o ritardi sono valutati, accertati e quantificati in dipendenza dei dati rilevati nell'ambito del monitoraggio, della rendicontazione del Gestore e dei controlli condotti dall'Ente Affidante.

Nell'ipotesi di gravi inadempimenti del Gestore non giustificabili, il Comune applicherà una sanzione a titolo di penale dell'importo variabile da € 100,00 ad € 500,00 giornalieri

in relazione alla gravità della condotta, oltre ad oneri e spese sostenute per gli eventuali interventi compiuti e dovuti a causa dell'inadempienza del Gestore.

Il Comune, inoltre, può recedere dal presente Contratto, revocando l'affidamento prima della scadenza prevista, previo preavviso di almeno 60 giorni.

L'erogazione del Servizio non può essere interrotta o sospesa dal Gestore per alcun motivo, salvo cause di forza maggiore, ordine pubblico e sicurezza o nei casi previsti dalla legge.

In ogni caso, l'erogazione del Servizio deve essere ripristinata al più presto ed il Comune può sostituirsi al Gestore nell'esecuzione dell'attività, fermo il pagamento di un indennizzo in favore dell'Affidante per il rimborso delle spese sostenute per la gestione dell'attività, oltre ad un importo di € 350,00 giornalieri.

Le riduzioni o sospensioni del Servizio devono essere tempestivamente comunicate dal Gestore al Comune a mezzo di posta elettronica certificata per consentire l'adozione di tutti gli interventi necessari al ripristino.

Art. 17 - Decadenza, sospensione, risoluzione e recesso

Il Gestore è dichiarato decaduto dall'affidamento, con conseguente risoluzione di diritto del Contratto, nei seguenti casi:

- a. abbandono o sospensione ingiustificata, anche parziale, del Servizio, che si considera intervenuta al superamento di 30 (trenta) giorni di interruzione immotivata del Servizio;
- b. grave violazione di norme imperative di legge o regolamentari;
- c. dichiarazione di liquidazione giudiziale, ovvero sottoposizione ad altra procedura concorsuale di liquidazione;
- d. perdita dei requisiti di idoneità morale, tecnica e finanziaria previsti dalla normativa vigente in materia.

In aggiunta, l'Ente Affidante può dichiarare la decadenza del Gestore, con conseguente risoluzione di diritto del Contratto, nei seguenti casi:

- a. mancato inizio del Servizio nel termine stabilito dal Contratto;
- b. mancata effettuazione agli enti assicurativi della previdenza sociale, dell'assistenza malattie e dell'assistenza sul lavoro, delle prescritte comunicazioni relative alla personale dipendente o mancata corresponsione delle relative contribuzioni per quanto effettivamente dovuto, sulla base di dichiarazioni, o quanto definitivamente accertato;
- c. gravi e ingiustificate irregolarità nell'erogazione del Servizio o reiterate o permanenti irregolarità, anche non gravi, che comunque compromettano la regolarità o la sicurezza del medesimo;
- d. grave inadempienza agli obblighi derivanti dalla legge o dall'affidamento ed in particolare sostituzione, anche parziale, di terzi nella gestione del Servizio, ove questa non sia autorizzata dall'Ente Affidante;
- e. prolungato inadempimento nell'applicazione del sistema tariffario;
- f. grave violazione delle prescrizioni dettate dall'Ente Affidante nell'esercizio delle attività di autorizzazione e controllo sui servizi e sulle attività affidati;
- g. mancata sottoscrizione delle polizze di cui all'art. 15 del presente Contratto.

Il provvedimento di decadenza dell'affidamento sarà notificato al Gestore e quest'ultimo avrà il diritto di presentare le proprie osservazioni entro 30 (trenta) giorni naturali consecutivi dal ricevimento della comunicazione di avvio del procedimento di decadenza dell'affidamento, ai sensi dell'art. 10 della L. 241/90.

Art. 18 - Disposizioni generali

Eventuali modifiche che alterino l'impianto essenziale del presente Contratto non saranno valide e vincolanti ove non risulti da atto scritto firmato dalle Parti.

Il Gestore non può cedere questo Contratto, né in tutto né in parte, né può cedere i rapporti di credito e/o debito derivanti dallo stesso, senza il preventivo consenso scritto dell'Ente Affidante.

Fatte salve eventuali diverse disposizioni stabilite all'interno del presente Contratto, qualsiasi comunicazione richiesta o consentita dallo stesso dovrà essere effettuata tramite posta elettronica certificata (PEC) e si intenderà efficacemente e validamente eseguita al ricevimento della stessa.

L'eventuale tolleranza di una delle Parti di comportamenti dell'altra posti in essere in violazione delle disposizioni contenute nel presente Contratto, nonché di situazioni di diritto o di fatto tutelate dall'ordinamento, non costituisce rinuncia ai diritti derivanti dalle disposizioni e dalle situazioni giuridiche violate, né al diritto di esigere l'esatto adempimento di tutte le clausole e di tutte le condizioni ivi previste.

Art. 19 - Controversie

Ogni controversia sarà preferibilmente risolta in via bonaria entro 60 giorni. In caso contrario, sarà competente in via esclusiva il Foro di Como. Per i reclami degli utenti, il Gestore dovrà fornire riscontro entro 30 giorni. In caso di controversie giudiziali promosse dall'utenza per disservizi imputabili alla Società, questa si obbliga a manlevare il Comune da ogni responsabilità.

Art. 20 - Regime fiscale e spese

Il presente Contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula, compresa la registrazione, sono a carico della Società.

Art. 21 - Norme transitorie e finali

Per quanto non previsto, si fa rinvio alle norme di legge vigenti. La Società dovrà rispettare le procedure previste dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di appalti pubblici. Il Contratto sarà interpretato secondo buona fede.

Art. 22 - Allegati

Sono parte integrante e sostanziale del Contratto i seguenti allegati:

- Allegato 1 – Piano economico-finanziario;
- Allegato 2 – Carta dei Servizi attualmente in essere.

Art. 23 - Trattamento dei dati personali

Ai sensi del Reg. UE 2016/679 (GDPR) e del D.Lgs. 196/2003, i dati personali saranno trattati nel rispetto della normativa. Il Comune di Como è Titolare del trattamento. La Società è designata quale Responsabile Esterno del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR e si obbliga a trattare i dati esclusivamente per le finalità del presente incarico, garantendo di possedere i requisiti di esperienza, capacità e affidabilità richiesti. Le Parti stipulano a tal riguardo apposito atto di "Nomina a Responsabile del trattamento", allegato al presente Contratto.



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 girono. 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 flottuante 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%