



CARTA DEI SERVIZI AUTOSILI E AREE ATTREZZATE PER LA SOSTA



Premessa

La Carta dei Servizi delle aree attrezzate per la sosta 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 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 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.

Gli Autosili e le Aree attrezzate per la sosta

Gli impianti a cui fa riferimento la presente carta sono:

AUTOSILO COMUNALE DI VIA AUGUADRI

L'autosilo di via Auguadri 1 si trova nel pieno centro della città di Como nei pressi del Tribunale.

E' costituito una struttura in cemento armato progettata per accogliere fino a circa 800 autovetture con un sistema di controllo automatico degli accessi con barriera.

Si sviluppa su n. 7 piani di cui 3 interrati.

L'autosilo è di tipo coperto (ad esclusione dell'ultimo piano) e presenta le superfici laterali aperte al fine di garantire l'aerazione.

L'accesso ai piani può avvenire attraverso scale protette e ascensori.

AUTOSILO COMUNALE VALMULINI

L'autosilo di Valmulini ha una capienza complessiva di circa 600 posti auto.

E' composto da un fabbricato principale che si eleva per cinque piani oltre al piano terra; ha una pianta a forma di corona circolare. Si accede all'entrata principale da via Valmulini.

Collegato ad ogni piano vi è un fabbricato a pianta rettangolare al piano terra ~~ove~~ sono collocati il gruppo scala ed ascensori al quinto piano si trovano l'ufficio cassa con operatore, le casse automatiche e i servizi igienici divisi per uomo e donna e portatori di handicap.

Al quinto piano è inoltre presente un collegamento pedonale coperto e protetto all'Ex Ospedale Sant'anna e alla via Napoleona.

L'autosilo è un parcheggio di interscambio con possibilità di acquistare un abbonamento Park&Ride mensile o annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee).

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

Si tratta di 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, incaricati con apposito decreto di emettere preavvisi di violazione.

E' possibile pagare la sosta in dette aree direttamente dal parcometro.

L'apparecchio accetta sia pagamenti in moneta sia pagamenti con carte di credito e con tessera prepagata ricaricabile CO.MO. Card. Inoltre, è possibile utilizzare il circuito delle App.

I principali parcheggi in aree dedicate sono i seguenti:

- Parcheggio del Pulesin: Situato in via Bellinzona nei pressi di Villa Olmo è dotato di 50 posti auto con pagamento a parcometro. E' un parcheggio di interscambio con possibilità di acquistare un abbonamento Park&Ride annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee).
- Parcheggio di via Castelnuovo: Il parcheggio si trova vicino al centro città e al Politecnico Dotato di 170 posti auto con pagamento a parcometro. E' un parcheggio di interscambio con possibilità di acquistare un abbonamento Park&Ride annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee).

- Parcheggio di Lazzago: Il parcheggio è situato a Lazzago, vicino all'uscita dell'autostrada. Dotato di 500 posti auto a pagamento dalle ore 8.00 alle ore 20.00. E' prevista la possibilità di acquistare un abbonamento settimanale tramite il parcometro.
- Parcheggio Ippocastano: Il parcheggio è situato in via Aldo Moro vicino al centro di Como e all'Università. Dotato di posti 75 auto con pagamento a parcometro e 4 posti riservati ai camper (consentita sosta con servizi di carico e scarico – visitare l'apposita sezione Area Camper)
- Parcheggio interrato di via Aldo Moro: Dotato di 62 parcheggi coperti. In fase di predisposizione

AREE DI SOSTA RISERVATI A RESIDENTI

Sono presenti due tipologie di parcheggi per residenti:

- SPAZIO DI SOSTA RISERVATO PER RESIDENTI: si tratta di stalli di sosta, identificati con segnaletica orizzontale giallo e segnaletica verticale ai sensi del Codice della Strada, riservati allo stazionamento di autovetture di proprietà di residenti.
- SPAZIO DI SOSTA AGEVOLATO PER RESIDENTI: si tratta di stalli di sosta regolamentati con parcometro contraddistinte da segnaletica orizzontale blu, senza riserva di posto auto, presenti in alcuni settori urbani.

Per entrambe le tipologie l'assegnazione è regolamentata da apposito Regolamento comunale deliberato dal Consiglio Comunale. Le informazioni in merito sono presenti al link: <https://csusrl.it/parcheggi/>

AREA SOSTA CAMPER

Si tratta di un'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*

La velostazione è dotata di una ciclofficina con attrezzi, di banco di lavoro e di armadietti. Si tratta di un deposito attrezzato per biciclette di proprietà, a servizio della stazione Ferrovie Nord di Como Borghi – Sono presenti 90 rastrelliere per la sosta delle biciclette, di cui 60 disposte su due piani sovrapposti.

SISTEMI A MESSAGGIO VARIABILE DI GUIDA AI PARCHEGGI E PANNELLI INTEGRATI PER INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA MOBILITA' URBANA

Tramite software apposito viene data comunicazione in tempo reale riguardo la disponibilità di posti auto nei parcheggi presenti in città e riguardo informazioni con ricaduta sulla mobilità urbana (ad esempio: interdizione di aree per eventi sportivi).

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 per il controllo della sosta e a disposizione negli autosili;
- effettuare un adeguato servizio di controllo della regolarità della sosta nelle aree regolamentate con parcometro e residenti;
- 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 stipulati tra il Comune di Como e CSU per l'affidamento dei servizi

I servizi offerti: orari, tariffe

COME SI ACCEDE AI SERVIZI:

Tutte le informazioni per l'accesso ai servizi di sosta sono disponibili:

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

In particolare, di seguito si riportano i riferimenti per gli autosili:

Autosilo di Via Auguadri Tel. 031/273253
 Indirizzo e-mail: viaauguadri@csusrl.it

Autosilo di Valmulini Tel. 031/395064
 Indirizzo e-mail: valmulini@csusrl.it

LE TARIFFE

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione Comunale e possono essere modificate/aggiornate da quest'ultima.

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, tramite sito internet aziendale e social.

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 parcometri	Controlli funzionamento	100% dei dispositivi centralizzati con verifica in real time da personale tecnico CSU
		Verifica giornaliera da parte degli ausiliari della sosta di tutti i parcometri
		Manutenzione programmata bisettimanale da parte di personale tecnico CSU
	tempi di intervento in caso di malfunzionamento	Il reparto tecnico interviene con un tempo minimo stimato di 20 minuti fino ad un tempo massimo di tre ore; gli interventi sono garantiti 7/7 gg
Presenza di personale con adeguato profilo professionale	Servizio cassa autosilo via Auguadri	Presenza del personale CSU negli orari di apertura al pubblico per l'assistenza alle operazioni di cassa e assistenza all'utente. In assenza di personale è attivo un contratto di assistenza a chiamata con un Istituto di Vigilanza al fine di garantire l'uscita dell'utente.
	Servizio cassa autosilo Valmulini	Negli orari di assenza di personale CSU, è attivo un servizio remoto di gestione entrata e uscita parcheggio, tale servizio è affidato ad una ditta specializzata; inoltre è attivo un contratto di assistenza a chiamata con un Istituto di Vigilanza al fine di garantire l'uscita dell'utente
Qualità dell'ambiente degli autosili	Igiene struttura	2 passaggi giornalieri da parte di ditta esterna con verifiche da parte di personale interno per autosilo Auguadri, 1 passaggio giornaliero per autosilo Val Mulini
	Igiene servizi igienici	2 passaggi giornalieri da parte di ditta esterna con verifiche da parte di

		personale interno per autosilo Augadri, 1 passaggio giornaliero per autosilo Val Mulini
Sicurezza degli autosili	Sicurezza per utenti e personale	Presenza di un impianto videosorveglianza funzionante 24/24H anche nelle giornate di chiusura e passaggi notturni da parte dell'istituto di vigilanza.

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.