

La **Carta dei Servizi dei servizi di illuminazione votiva** 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.

La presente carta fa riferimento alla gestione del servizio di illuminazione votiva esterna dei seguenti Cimiteri:

**CIMITERO MONUMENTALE – CIMITERO DI REBBIO – CIMITERO DI CAMERLATA – CIMITERO DI CIVIGLIO – CIMITERO DI MONTEOLIMPINO – CIMITERO CAMNAGO VOLTA – CIMITERO ALBATE – CIMITERO BRECCIA**

#### **Come si accede ai servizi**

All'esterno di ogni cimitero sono esposte le procedure per l'accesso al servizio ivi comprese le condizioni generali di abbonamento, analoghe indicazioni sono pubblicate sul sito web della Società.

L'attivazione del servizio di illuminazione votiva può essere richiesta tramite la compilazione del FORM presente sul sito internet <http://www.csusrl.it/italian/nuovautenza.php> oppure recandosi presso gli uffici di CSU a Como in Via Giulini, 15.

Gli interventi di manutenzione del punto luce possono essere richiesti collegandosi al sito internet <http://www.csusrl.it/italian/segnalazione.php>

#### **La Como Servizi Urbani si impegna a:**

- erogare il servizio di illuminazione votiva a chiunque ne faccia domanda, applicando all'utenza le condizioni previste dalle condizioni generali di abbonamento;
- 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 guaste.
- applicare i principi della trasparenza in ogni fase dell'attività amministrativa;
- 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;

#### **Le Tariffe**

Le tariffe applicate sono fissate dall'Amministrazione e possono essere modificate/aggiornate attraverso apposita delibera di Giunta.

#### **Gli orari**

Gli orari degli uffici per richiedere il servizio sono consultabili sul sito internet [www.csusrl.it](http://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](mailto:csu_sport@postecert.it).

### Tutela della Privacy

*Il trattamento dei dati personali da parte dell'Ente è finalizzato esclusivamente allo svolgimento delle proprie funzioni istituzionali. La privacy è garantita sulla base del Regolamento Europeo 2016/679 in materia di protezione dei dati personali*

### IL NOSTRO IMPEGNO NELLA QUALITA' DEL SERVIZIO

SITO	ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	MISURA DELLA QUALITA'
CIMITERI	<b>INTERVENTI MANUTENZIONE E / O GUASTI PUNTO LUCE</b>	FREQUENZA INTERVENTI ALLACCIO / RIALLACCIO	1 PASSAGGIO SETTIMANALE IN OGNI CIMITERO
		FREQUENZA INTERVENTI MANUTENZIONI GUASTI	1 PASSAGGIO SETTIMANALE IN OGNI CIMITERO. L'INTERVENTO IN CASO DI GUASTO ALLE SINGOLE LAMAPADE VOTIVE AVVIENE SOLO A SEGUITO DI SEGNALAZIONE E VIENE ESEGUITO ENTRO 10 GIORNI.
		PRIMO ALLACCIO	ENTRO 15 GG DAL PAGAMENTO