

La **Carta dei Servizi dei delle aree portuali** 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:

PORTO MARINA 1 e 2

Ubicati in prossimità della Diga Foranea sono formati da pontili galleggianti e contano complessivamente n. 302 ormeggi, di cui per emergenza meteo marina. Il Porto Marina 1 è sito all'interno della Diga Foranea, mentre il Porto Marina 2, all'esterno è protetto da barriera frangiflutti. L'accesso alle strutture è regolato da badge; entrambi i porti dispongono di colonnine di erogazione di acqua potabile ed energia elettrica. Inoltre porto Marina 2 dispone di 5 ormeggi a pagamento per la sosta temporanea di max 12h.

PORTO SANT'AGOSTINO

Può ospitare n. 48 imbarcazioni in acqua (ormeggio con catenaria) e n. 32 a terra sulle gradinate.

PORTO DI TAVERNOLA

Può ospitare complessivamente n. 34 Imbarcazioni ormeggiate con catenaria in parte all'esistente diga in parte alle strutture fisse del porto

APPODO DI VILLA OLMO

Approdo a terra per barche di ridotte dimensioni può ospitare n. 9 imbarcazioni

PORTO DI SAN GIORGIO

Questa struttura portuale è riservata prevalentemente alle imbarcazioni istituzionali.

Come si accede ai servizi

La Concessione degli ormeggi avviene in base alla previsioni del 'REGOLAMENTO STRUTTURE PORTUALI COMUNE DI COMO' (delibera C.C. n. 17 del 25.03.2002 modificato con delibera C.C. n. 41 del 30/06/14). La concessione ha durata quinquennale.

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 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;
- ad espletare il servizio di sorveglianza delle strutture, del controllo in ordine al corretto utilizzo degli ormeggi e al rispetto delle disposizioni contenute nel Regolamento Comunale d'uso. Il servizio di sorveglianza riguarda le sole strutture portuali e non le imbarcazioni ad esse ormeggiate per le quali è richiesto il solo controllo di tipo amministrativo.

Le Tariffe

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione e differiscono da porto a porto.

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 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'
	<u>CONTROLLO ORMEGGI REGOLARI</u>	ABUSIVI	N. CONTROLLI / N. IRREGOLARITA'