

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, identificato 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 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.
- mantenere in efficienza gli impianti e le apparecchiature per il controllo della sosta;
- 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.

### **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](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.csurl.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'
AREE DI SOSTA CONTROLLATE CON PARCOMETRO	<b><u>FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE</u></b>	RIPRISTINO PARCOMETRO GUASTO	ENTRO 8 ORE LAVORATIVE
		FERMI MACCHINA	INFERIORE ALL'1%
	<b><u>CONTROLLO SOSTA</u></b>	FREQUENZA	GORNALIERA