

La **Carta dei Servizi dei Centri Sportivi** 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:

#### **II CENTRO SPORTIVO di Casate:**

Costituito da un impianto natatorio ed un Palazzetto del Ghiaccio di proprietà comunale, ubicato in via Virgilio 15.

- **Le Piscine**

L'impianto natatorio è composto da 3 vasche di cui 1 coperta (12x25mt / 1.40 ) e due vasche scoperte (19x10 mt e 6x6 mt / 60 cm) con annesso solarium estivo e due campi da beach volley.

- **Lo Stadio del Ghiaccio**

La pista di pattinaggio ha una superficie di 30mt x60mt

#### **La PISCINA SINIGAGLIA e Wellness**

Ubicata a Como, in via Sinigaglia.

La vasca ha dimensione di 12x25 mt con profondità che varia da 1.50 mt con fossa per tuffi fino a 4 mt.

Dispone di due saune e bagno turco rispettivamente maschile e femminile.

#### **II CENTRO SPORTIVO di Sagnino**

Ubicato a Como, in Via Segantini snc.

Il Centro Sportivo è composto da due Campi da calcio a 5 regolamentare, uno coperto e riscaldato ed uno scoperto; un Campo da Tennis scoperto, Pista da Skateboard/Pattinaggio, una tendo struttura adibita ad Area festa.

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

Si accede ai servizi sopra riportati tramite l'acquisto di un biglietto o attraverso l'iscrizione ai corsi di nuoto organizzati dagli Enti di promozione sportiva o mediante l'iscrizione alle società sportive che svolgono attività agonistica. Per l'utilizzo dei campi del Centro Sportivo Sagnino è consigliata la prenotazione.

#### **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;

i servizi resi sono finalizzati a rendere gli impianti sportivi luogo di crescita sportiva e culturale e punto di aggregazione per tutta la comunità;

- 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 e a promuovere ogni attività volta a sviluppare in modo educativo la pratica dello sport
- 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;
- curare l'aspetto igienico-sanitario delle vasche e dei servizi a disposizione della struttura attraverso la corretta esecuzione delle procedure previste nel piano di autocontrollo;
- a fornire un servizio di assistenza bagnanti conforme agli standard di legge;
- fornire, con un linguaggio semplice e con cortesia informazioni e soluzioni.

### **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](http://www.csusrl.it).

Eventuali chiusure, variazioni negli orari di apertura saranno comunicate agli utenti mediante: cartelli informativi all'interno dell'impianto e/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'
<b>IMPIANTI NATATORI</b>	<b><u>IGIENE STRUTTURA</u></b>	FREQUENZA PULIZIE AMBIENTE	3 PASSAGGI AL GIORNO
		FREQUENZA PULIZIE ACQUA	RICIRCOLO CONTINUO NELE 24H
		FREQUENZA CONTROLLI	In regime di autocontrollo con periodiche analisi da laboratorio certificato
	<b><u>LIVELLO DI FRUIBILITA'</u></b>	TEMPERATURA AMBIENTE	Dai 27° ai 28°
		TEMPERATURA ACQUA	Dai 27,5° ai 29°
		QUALITA' DELL'ACQUA	Cambio giornaliero del 5%
		ARCO TEMPORALE DI ACCESSO ALLE STRUTTURE	Coincide con il funzionamento delle piscine
	<b><u>ARTICOLAZIONE E AMPIEZZA DELL'ORARIO DEL SERVIZIO</u></b>	ATTIVITA' SPORTIVE PRATICABILI	-corsi di nuoto, attività agonistica, ginnastica in acqua, attività subacquee;
	<b><u>CAPACITA' DI ACCOGLIENZA</u></b>	NUMERO DI PARTECIPANTI PER CORSIA	10 /15 persone per corsia
	<b><u>SICUREZZA DELLA STRUTTURA</u></b>	COMPETENZA DEL PERSONALE DI ASSISTENZA	Presenza continua, nelle ore di apertura, di due persone qualificate