

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 a parità di condizioni individuali; 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 concordate con l'Amministrazione 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.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 "Regolamento Europeo 2016/679 relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al Trattamento dei Dati Personali, nonché alla libera circolazione di tali dati" (da ora in poi RGPD) prevede la tutela delle persone e di altri soggetti rispetto al trattamento dei dati personali. **Como Servizi Urbani S.r.l.**, in qualità di "Titolare" del trattamento, ai sensi dell'articolo 13 del RGPD, pertanto, Le fornisce le seguenti informazioni:

#### Categorie di dati

Per lo svolgimento della propria attività **Como Servizi Urbani S.r.l.** tratterà i Suoi dati personali identificativi (es. dati anagrafici, numero di telefono e fax, partita IVA, codice fiscale, indirizzo di posta elettronica, estremi del suo conto bancario). La invitiamo a comunicarci tempestivamente eventuali variazioni dei dati al fine di tenerli sempre aggiornati nei nostri archivi. In funzione della specifica attività svolta o a seguito di infortuni all'interno delle nostre strutture, **Como Servizi Urbani S.r.l.** potrebbe anche trattare dei suoi dati sensibili. Saranno inoltre trattati, ove richiesto, i dati personali giudiziari per la verifica dei requisiti di onorabilità e di professionalità stabiliti dalla legge.

#### Fonte dei dati personali

I dati personali di cui **Como Servizi Urbani S.r.l.** è in possesso sono raccolti direttamente dall'interessato e solo eventualmente possono provenire da terzi, da registri o da elenchi pubblici. **Como Servizi Urbani S.r.l.** può inoltre venire in possesso di dati personali nell'adempimento di specifici obblighi relativi alla gestione del rapporto con Voi, quali quelli contabili.

#### Finalità del trattamento

Il trattamento di dati effettuato da **Como Servizi Urbani S.r.l.** ha come unica finalità le attività connesse all'erogazione del servizio da lei richiesto tramite la compilazione del presente modulo. Non saranno utilizzati per altri scopi.

**Modalità di trattamento dei dati**

I dati personali da Voi forniti ovvero altrimenti acquisiti nel corso del rapporto, formeranno oggetto di operazioni di trattamento nel rispetto della normativa sopracitata e degli obblighi di riservatezza cui è ispirata l'attività di **Como Servizi Urbani S.r.l.** I dati verranno trattati sia con strumenti informatici sia su supporti cartacei sia su ogni altro tipo di supporto idoneo, nel rispetto delle misure adeguate di sicurezza ai sensi dell'art 5 par. 1 lett. F del RGPD.

**Obbligatorietà o meno del consenso.**

Il conferimento dei Suoi dati è strettamente necessario ai fini dell'instaurazione, dell'esecuzione e della corretta gestione del rapporto ed è, altresì, obbligatorio per l'adempimento degli obblighi di legge. Pertanto, il mancato conferimento dei dati comporta l'impossibilità di instaurare ed eseguire il rapporto.

**Comunicazione e diffusione dei dati.**

Nei limiti pertinenti alle finalità di trattamento indicate i Vostri dati potranno essere comunicati a istituti di credito, società di servizi, consulenti, liberi professionisti, nonché alle competenti autorità, enti pubblici e/o privati per gli adempimenti di legge nonché per obblighi contrattuali o esigenze difensive.

Alcuni dati identificativi (nome e cognome, carica ricoperta, etc.), per specifici ruoli, saranno diffusi nei limiti di quanto strettamente necessario per adempiere agli obblighi di pubblicità legale.

**Titolare del Trattamento**

Il titolare del trattamento è **Como Servizi Urbani S.r.l. Via Giulini, 15 - 22100 Como CO Cod. fiscale 02323170130 - Partita IVA 02323170130.**

**Responsabili del Trattamento**

I Responsabili del trattamento sono puntualmente individuati nel Documento sulla Privacy, aggiornato ogni anno.

**Diritti dell'interessato**

In ogni momento potrà esercitare i Suoi diritti nei confronti del titolare del trattamento, ai sensi degli artt. da 15 a 22 e dell'art. 34 del RGPD.

**Periodo di conservazione**

I dati raccolti verranno conservati per un arco di tempo non superiore al conseguimento delle finalità per le quali sono trattati ("principio di limitazione della conservazione", art.5, RGDP). La verifica sulla obsolescenza dei dati conservati in relazione alle finalità per cui sono stati raccolti viene effettuata periodicamente.

**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 DELA STRUTTURA</u></b>	COMPETENZA DEL PERSONALE DI ASSISTENZA	Presenza continua, nelle ore di apertura, di due persone qualificate