



CARTA DEI SERVIZI AUTOSILI E AREE ATTREZZATE PER LA SOSTA *2025*



Premessa

La Carta dei Servizi dei Centri Sportivi stabilisce il patto fra Como Servizi Urbani ed i suoi utenti, nel rispetto di quanto previsto dalla normativa di riferimento.

La Carta dei Servizi è consultabile e scaricabile dal sito internet [Società Trasparente/Servizi erogati /Carta dei servizi e standard di qualità](#) e rappresenta lo strumento tramite il quale CSU chiarisce l'impegno assunto con l'utenza riguardo i propri servizi, la modalità di erogazione, gli standard di qualità e le modalità di tutela previste.

La Carta dei Servizi ufficializza la corretta erogazione del servizio di gestione delle lampade votive presso il Comune di Como da parte di Como Servizi Urbani S.r.L. nel rispetto dei seguenti principi fondamentali:

- **Eguaglianza ed IMPARZIALITÀ:** Nelle decisioni che influiscono sulle relazioni con i suoi *stakeholder*, CSU evita ogni discriminazione in base all'età, al sesso, alla vita sessuale, allo stato di salute, alla razza, alla nazionalità, alle opinioni politiche, alle condizioni psicofisiche, economiche e sociali, nonché alle credenze religiose dei suoi interlocutori. CSU si impegna, altresì, per quanto nelle sue possibilità e competenze, a garantire e rendere più agevole l'accessibilità ai servizi agli anziani ed alle persone disabili, erogando, comunque, il servizio nel rispetto dei principi e dei criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità;
- **Continuità:** CSU si impegna ad assicurare la continuità e regolarità nell'erogazione dei servizi, fatta eccezione per le interruzioni dovute a causa di forza maggiore;
- **Partecipazione:** CSU si impegna, inoltre, a migliorare e favorire la partecipazione degli utenti, anche attraverso organismi di rappresentanza, garantendo un confronto costruttivo con i cittadini attraverso la possibilità di presentare osservazioni, reclami, suggerimenti per il miglioramento del servizio, rilevato periodicamente;
- **Efficienza ed Efficacia:** CSU si impegna ad adottare tutte le misure per migliorare l'efficienza e l'efficacia del servizio offerto, compatibilmente con le risorse disponibili. Si impegna, altresì, a curare la formazione del personale;
- **ONESTÀ:** Nell'ambito della loro attività professionale, i collaboratori di CSU sono tenuti a rispettare con diligenza le leggi vigenti, il Codice Etico e di Comportamento e i regolamenti interni. In nessun caso il perseguimento dell'interesse di CSU può giustificare una condotta non onesta o non conforme alla normativa vigente.
- **RISERVATEZZA:** CSU assicura la riservatezza delle informazioni in proprio possesso e si astiene dal ricercare dati riservati, salvo in caso di espressa e consapevole autorizzazione e conformità alle norme giuridiche vigenti.
- **TRASPARENZA E COMPLETEZZA DELL'INFORMAZIONE:** I dipendenti e i collaboratori di CSU sono tenuti a dare informazioni complete, trasparenti, comprensibili ed accurate, in modo tale che, nell'impostare i rapporti con CSU, gli *stakeholder* siano in grado di prendere decisioni autonome e consapevoli degli interessi coinvolti, delle alternative e delle conseguenze rilevanti. In particolare, nella formulazione di eventuali contratti, CSU ha cura di specificare al contraente i comportamenti da tenere in tutte le circostanze previste, in modo chiaro e comprensibile.
- **QUALITÀ DEI SERVIZI:** CSU orienta la propria attività alla soddisfazione ed alla tutela degli utenti, dando ascolto alle richieste che possono favorire un miglioramento della qualità dei servizi.

- **TUTELA AMBIENTALE:** L'ambiente è un bene primario che CSU s'impegna a salvaguardare. A tal fine, CSU programma le proprie attività ricercando un equilibrio tra iniziative economiche e imprescindibili esigenze ambientali, in considerazione dei diritti delle generazioni future. CSU si impegna dunque a migliorare l'impatto ambientale e paesaggistico delle proprie attività, nonché a prevenire i rischi per l'ambiente non solo nel rispetto della normativa vigente, ma tenendo conto dello sviluppo della ricerca scientifica e delle migliori esperienze in materia.

Como Servizi Urbani: chi siamo

Como Servizi Urbani è una società a responsabilità limitata a totale partecipazione pubblica, soggetta all'indirizzo, direzione e controllo del Comune di Como.

Costituita in forma di SPA nel 1997, con l'affidamento delle gestioni del Centro Sportivo Casate e dell'Autosilo Comunale di via Augiadri, nel tempo, ha ampliato le gestioni e competenze operando, ad oggi, in svariati ambiti.

Il 23/12/2015 ha cambiato la propria ragione sociale trasformandosi da SpA a Srl a Socio Unico.

Attualmente, secondo l'Accordo Quadro del 23/12/2015 ed il contratto di servizio annualmente sottoscritto con il Comune di Como, si occupa della gestione di:

- **mobilità e sosta:** due autosili per complessivi 1800 posti auto, oltre 3000 stalli su strada nel comune di Como, tutti gestiti con parcometro con quasi 170 apparecchi installati, la gestione dei posti auto per residenti, la gestione dell'impianto di guida ai parcheggi del Comune di Como;
- **impianti sportivi:** del Centro Sportivo Casate (stadio del ghiaccio e piscina coperta e scoperta) – Centro Sportivo Sagnino (2 campi calcetto in erba sintetica, di cui uno coperto) un campo da tennis – Piscina Sinigaglia con SPA;
- **posti barca:** degli ormeggi nel comune di Como con circa 430 ormeggi suddivisi in quattro strutture portuali;
- **illuminazione votiva:** degli impianti di illuminazioni votiva nei nove cimiteri del Comune di Como.

Como Servizi Urbani: la mission

Como Servizi Urbani Srl è fermamente convinta che il continuo miglioramento dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dell'Amministrazione Comunale e dei Lavoratori. Vengono pertanto stabiliti, a livello strategico i seguenti indirizzi prioritari:

- ✓ Identificazione delle esigenze dell'utente attraverso l'analisi delle segnalazioni pervenute, delle azioni attuate per la loro soluzione;
- ✓ Continuo adeguamento delle proprie capacità alle esigenze degli utenti;
- ✓ Valorizzazione delle risorse umane attraverso la formazione ed il coinvolgimento personale;
- ✓ Adozione delle misure atte alla riduzione di errori, reclami ed altri fattori indesiderati;
- ✓ L'ottimizzazione delle procedure dei processi al fine di migliorare il servizio e ridurre i costi;
- ✓ Rispetto dei requisiti cogenti con sempre maggiore attenzione alle leggi ambientali e in materia di sicurezza;
- ✓ Attenzione agli impatti che i servizi possono avere sull'ambiente;
- ✓ Orientamento al cambiamento in base all'evoluzione dei fattori interni ed esterni.

A tale scopo la Como Servizi Urbani S.r.l. ritiene necessario, in particolare:

- Effettuare il monitoraggio delle singole attività e valutare i risultati ottenuti;
- Porre la massima attenzione alla comunicazione interna ed esterna delle informazioni di ritorno provenienti dagli utenti;
- Promuovere la responsabilizzazione, il coinvolgimento e la motivazione di tutto il personale stimolando confronti e rapporti propositivi con riunioni periodiche, lavori di gruppo e altre attività;
- Gestire in modo trasparente, secondo le normative cogenti, le disposizioni impartite dall'Amministrazione Comunale ed il proprio regolamento, l'assegnazione delle forniture ed i contratti di servizio;
- Implementare il processo di miglioramento continuo.
- Mantenere un elevato livello di attenzione e sensibilità per la Salute e Sicurezza nei luoghi di lavoro per i propri lavoratori e i terzi.

Gli obiettivi strategici sopra indicati vengono tradotti in obiettivi a breve e medio termine, per quanto possibile quantificati.

CSU assicura e sostiene l'attuazione della presente mission, promuovendo, tra l'altro, le necessarie iniziative di sensibilizzazione e formazione.

Gli Autosili e le Aree attrezzate per la sosta

Gli impianti a cui fa riferimento la presente carta sono:

AUTOSILO COMUNALE DI VIA AUGUADRI

L'autosilo di via Auguadri 1 si trova nel pieno centro della città di Como nei pressi del Tribunale.

E' costituito da una struttura in cemento armato progettata per accogliere fino a circa 800 autovetture con un sistema di controllo automatico degli accessi con barriera.

Si sviluppa su n. 7 piani di cui 3 interrati.

L'autosilo è di tipo coperto (ad esclusione dell'ultimo piano) e presenta le superfici laterali aperte al fine di garantire l'aerazione.

L'accesso ai piani può avvenire attraverso scale protette e ascensori.

AUTOSILO COMUNALE VALMULINI

L'autosilo di Valmulini ha una capienza complessiva di circa 600 posti auto.

È composto da un fabbricato principale che si eleva per cinque piani oltre al piano terra; ha una pianta a forma di corona circolare. Si accede all'entrata principale da via Valmulini.

Collegato ad ogni piano vi è un fabbricato a pianta rettangolare; al piano terra sono collocati il gruppo scala ed ascensori; al quinto piano si trovano l'ufficio cassa con operatore, le casse automatiche e i servizi igienici divisi per uomo e donna e portatori di handicap.

Al quinto piano è inoltre presente un collegamento pedonale, coperto e protetto, all'Ex Ospedale Sant'anna e alla via Napoleona.

L'autosilo è un parcheggio di interscambio con possibilità di acquistare un abbonamento Park&Ride mensile o annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee).

AREE DI SOSTA LUNGO STRADA E/O IN SEDE PROPRIA REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO

Si tratta di 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, incaricati con apposito decreto di emettere preavvisi di violazione.

E' possibile pagare la sosta in dette aree direttamente dal parcometro.

L'apparecchio accetta sia pagamenti in moneta sia pagamenti con carte di credito e con tessera prepagata ricaricabile CO.MO. Card. Inoltre, è possibile utilizzare il circuito delle App.

I principali parcheggi in aree dedicate sono i seguenti:

- Parcheggio di via Castelnuovo: Il parcheggio si trova vicino al centro città e al Politecnico. Dotato di 170 posti auto con pagamento a parcometro. È un parcheggio di interscambio.
- Parcheggio di Lazzago: Il parcheggio è situato a Lazzago, vicino all'uscita dell'autostrada. Dotato di 500 posti auto a pagamento dalle ore 8.00 alle ore 19.00. È prevista la possibilità di acquistare tramite parcometro un abbonamento settimanale, oppure Park&Ride annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee) tramite gestionale al link <https://pass.brav.it/Como/Frontoffice>

- Parcheggio Ippocastano: Il parcheggio è situato in via Aldo Moro vicino al centro di Como e all'Università. Dotato di posti 75 auto con pagamento a parcometro e 5 posti riservati ai camper (consentita sosta con servizi di carico e scarico)
- Parcheggio interrato di via Aldo Moro: Dotato di 62 parcheggi coperti, attivo ad oggi solo per i residenti.
- Parcheggio di Via per Cernobbio/Via della Conciliazione dotato di 92 posti a pagamento dalle 08:00 alle 19:00 È prevista la possibilità di acquistare tramite gestionale al link <https://pass.brav.it/Como/Frontoffice> un abbonamento Park&Ride annuale (abbonamento parcheggio e abbonamento autobus di linea urbano ASF Autolinee).

AREE DI SOSTA RISERVATI A RESIDENTI

Sono presenti due tipologie di parcheggi per residenti:

- SPAZIO DI SOSTA RISERVATO PER RESIDENTI: si tratta di stalli di sosta, identificati con segnaletica orizzontale giallo e segnaletica verticale ai sensi del Codice della Strada, riservati allo stazionamento di autovetture di proprietà di residenti.
- SPAZIO DI SOSTA AGEVOLATO PER RESIDENTI: si tratta di stalli di sosta regolamentati con parcometro contraddistinte da segnaletica orizzontale blu, senza riserva di posto auto, presenti in alcuni settori urbani.

Per entrambe le tipologie l'assegnazione è regolamentata da apposito Regolamento comunale deliberato dal Consiglio Comunale. Le informazioni in merito sono presenti al link: <https://csusrl.it/parcheggi/>

AREA SOSTA CAMPER

Si tratta di un'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*

La velostazione è dotata di una ciclofficina con attrezzi, di banco di lavoro e di armadietti. Si tratta di un deposito attrezzato per biciclette di proprietà, a servizio della stazione Ferrovie Nord di Como Borghi – Sono presenti 90 rastrelliere per la sosta delle biciclette, di cui 60 disposte su due piani sovrapposti.

SISTEMI A MESSAGGIO VARIABILE DI GUIDA AI PARCHEGGI E PANNELLI INTEGRATI PER INFORMAZIONI RIGUARDANTI LA MOBILITA' URBANA

Tramite software apposito viene data comunicazione in tempo reale riguardo la disponibilità di posti auto nei parcheggi presenti in città e riguardo informazioni con ricaduta sulla mobilità urbana (ad esempio: interdizione di aree per eventi sportivi).

Como Servizi Urbani: l'impegno

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;
- mantenere in efficienza gli impianti e le apparecchiature per il controllo della sosta e a disposizione negli autosili;
- 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;
- svolgere il servizio e le attività nel rispetto di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal disciplinare tecnico - economico di esecuzione stipulati tra il Comune di Como e CSU per l'affidamento dei servizi

I servizi offerti: orari, tariffe

COME SI ACCEDE AI SERVIZI:

Per essere in grado di rispondere con sollecitudine ai bisogni dei cittadini e del territorio, per mantenere costantemente informati i utenti sulle caratteristiche di servizi offerti e su eventuali variazioni o raccogliere le loro esigenze e segnalazioni sul servizio, CSU S.r.L. è costantemente impegnata a migliorare e potenziare gli strumenti di comunicazione esistenti o, se necessario, a crearne di nuovi.

Tutte le informazioni per l'accesso ai servizi di sosta, comprensivi di eventuali comunicazioni di servizio alla clientela, sono disponibili:

- sul sito di CSU www.csusrl.it
- telefonicamente al numero 031/262256

In particolare, di seguito si riportano i riferimenti per gli autosili:

Autosilo di Via Auguadri Tel. 031/273253
Indirizzo e-mail: viaauguadri@csusrl.it

Autosilo di Valmulini Tel. 031/395064
Indirizzo e-mail: valmulini@csusrl.it

LE TARIFFE

Le tariffe applicate vengono fissate dall'Amministrazione Comunale e possono essere modificate/aggiornate da quest'ultima.

Esse sono consultabili sul sito internet www.csusrl.it.

Carta dei Servizi Autosili e Aree attrezzate per la sosta	Rev. 0	Data 30/01/2025
---	--------	-----------------

GLI ORARI

Gli orari degli impianti sono consultabili sul sito internet www.csusrl.it. Eventuali chiusure, variazioni negli orari di apertura saranno comunicate agli utenti mediante: cartelli informativi all'interno dell'impianto, tramite sito internet di CSU e social.

Impegni e standard di qualità

La qualità di un servizio misura la capacità dello stesso a soddisfare i bisogni e le aspettative dell'utente.

CSU definisce i propri impegni e standard di qualità relativi ai servizi erogati, provvede al loro monitoraggio, all'analisi dei risultati e al loro aggiornamento.

Di seguito si riportano i fattori di qualità individuati da CSU, l'indicatore di riferimento e lo standard definito.

AREE DI SOSTA CONTROLLATE CON PARCOMETRO

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE</u>	RIPRISTINO PARCOMETRO GUASTO	Entro 3 ore	Entro 3 ore	Entro 3 ore
	FERMI MACCHINA	inferiore all'1%	inferiore all'1%	inferiore all'1%
<u>CONTROLLO SOSTA</u>	NUMERO PASSAGGI GIORNALIERI/ PERSONALE ADIBITO AL CONTROLLO/AREE DI SOSTA GESTITE	giornaliera	giornaliera	giornaliera
<u>REGOLARITA' DELLA SOSTA</u>	NUMERO AUTO IRREGOLARI/AUTO CONTROLLATE	12%	11%	12%
<u>SERVIZI ALL'UTENZA</u>	SERVIZI AGGIUNTIVI	Pagamento sosta tramite APP/carta di credito/tessere prepagate ricaricabili	Pagamento sosta tramite APP/carta di credito/tessere prepagate ricaricabili	Pagamento sosta tramite APP/carta di credito/tessere prepagate ricaricabili

POSTI AUTO RESIDENTI

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>REGOLARITA' DELLA SOSTA</u>	NUMERO AUTO IRREGOLARI/AUTO CONTROLLATE	3%	2%	3%
<u>SERVIZI ALL'UTENZA</u>	SERVIZI AGGIUNTIVI	Svolgimento in autonomia delle istanze tramite portale, permesso dematerializzato	Svolgimento in autonomia delle istanze tramite portale, permesso dematerializzato	Svolgimento in autonomia delle istanze tramite portale, permesso dematerializzato

AUTOSILO DI VIA AUGUADRI

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>INCIDENTI VIABILITA' INTERNA</u>	EPISODI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	12	6/376.780	8
<u>SICUREZZA STRUTTURA</u>	NUMERO RICHIESTE VISIONE IMMAGINI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	15	4/379.780	5
<u>PULIZIA DELLA STRUTTURA</u>	N. PASSAGGI GIORNALIERI	2	2	2
<u>ASSISTENZA ALL'UTENZA</u>	PRESENZA DI PERSONALE CSU NEGLI ORARI DI APERTURA: lun-gio 06-21; ven-sab 06-02; dom 06-22	100%	100%	100%
	24H PER 365 GG	100%	100%	100%
<u>SERVIZI ALL'UTENZA</u>	SERVIZI AGGIUNTIVI	Distributori automatici di bevande e snack, rilevamento automatico targhe in ingresso e uscita, noleggio biciclette	Distributori automatici di bevande e snack, rilevamento automatico targhe in ingresso e uscita, noleggio biciclette	Distributori automatici di bevande e snack, rilevamento automatico targhe in ingresso e uscita, noleggio biciclette

AUTOSILO VALMULINI

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>INCIDENTI VIABILITA' INTERNA</u>	EPISODI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	1	5/128.996	4
<u>SICUREZZA STRUTTURA</u>	NUMERO RICHIESTE VISIONE IMMAGINI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	3	2/128.996	3
<u>PULIZIA DELLA STRUTTURA</u>	N. PASSAGGI GIORNALIERI	1	1	1
<u>ASSISTENZA ALL'UTENZA</u>	PRESENZA DI PERSONALE CSU NEGLI ORARI DI APERTURA	52%	52%	52%
	24H PER 365 GG	100%	100%	100%

AREA CAMPER

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>INCIDENTI VIABILITA' INTERNA</u>	EPISODI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	4	3/2877	4
<u>FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE</u>	TEMPI DI INTERVENTO IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO	30 MINUTI	30 MINUTI	30 MINUTI
<u>SICUREZZA STRUTTURA</u>	NUMERO RICHIESTE VISIONE IMMAGINI IN UN ANNO/N. AUTO IN SOSTA IN UN ANNO	3	2/2877	3
<u>PULIZIA DELLA STRUTTURA</u>	N. PASSAGGI	1 alla settimana	1 alla settimana	1 alla settimana/ 2 alla settimana nel periodo di maggior affluenza

<u>SERVIZI ALL'UTENZA</u>	SERVIZI AGGIUNTIVI	Area videosorvegliata con comunicazione da remoto con addetto; pagamento cassa automatica; raccolta differenziata	Area videosorvegliata con comunicazione da remoto con addetto; pagamento cassa automatica; raccolta differenziata	Area videosorvegliata con comunicazione da remoto con addetto; pagamento cassa automatica; raccolta differenziata
----------------------------------	--------------------	---	---	---

VELOSTAZIONE COMO BORGHI

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
<u>PULIZIA DELLA STRUTTURA</u>	N PASSAGGI	1 alla settimana	1 alla settimana	1 alla settimana
<u>PRONTO INTERVENTO</u>	TEMPI DI INTERVENTO IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO	Entro 30 minuti	Entro 15 minuti	Entro 30 minuti

Coinvolgimento e partecipazione dell'utente

Gli Utenti hanno l'obbligo di osservare le prescrizioni relative all'uso del servizio e sono tenuti ad attenersi alle avvertenze, inviti e disposizioni di CSU S.r.L. e del suo personale, per quanto concerne la regolarità amministrativa e funzionale, nonché l'ordine e la sicurezza del servizio. Gli Utenti, inoltre, devono usare le precauzioni necessarie a garantire la sicurezza di se stessi, delle proprie cose nonché degli altri, oltre a tenere un comportamento corretto con il personale.

CSU S.r.L. non risponde delle conseguenze derivanti dall'inosservanza delle norme indicate.

Al fine di un'analisi costante della qualità del servizio offerto e di un continuo miglioramento, CSU S.r.L. si impegna a verificare i livelli di qualità dei servizi tramite un'indagine a campione in relazione alla sicurezza, accessibilità, funzionalità ed offerta commerciale dei servizi tramite specifiche indagini di *customer satisfaction* all'indirizzo <https://csusrl.it/customer-satisfaction/>, oppure tramite richiesta direttamente agli sportelli delle varie sedi.

L'utente può contattare CSU agli indirizzi indicati per qualsiasi segnalazione.

Qualora un utente volesse presentare reclamo, potrà procedere:

- compilando il form sul sito <https://csusrl.it/segnalazioni-e-reclami/>
- inviando un'e-mail all'indirizzo: info@csusrl.it
- compilando l'apposito modulo presente in tutte le sedi

All'interno del reclamo, l'utente dovrà:

- indicare le proprie generalità e l'indirizzo, al fine di consentire a CSU di inviare una risposta scritta;
- esporre chiaramente quanto accaduto indicando tutti i dati necessari a CSU S.r.L. per la ricostruzione dei fatti e delle dinamiche occorse.

CSU provvederà a gestire tempestivamente il reclamo e a fornire adeguata risposta entro 30 giorni dal ricevimento, provvedendo, qualora la segnalazione sia fondata, a prendere i relativi provvedimenti nei casi di disservizi o accertamenti di gravi violazioni contrattuali.

Rimane ferma, comunque, la possibilità per l'utenza di adire l'Autorità Giudiziaria competente per qualsiasi controversia avverso CSU S.r.L. inerente allo svolgimento e la gestione dei servizi.

L'URP provvederà a gestire tempestivamente il reclamo e a fornire adeguata risposta entro 30 giorni dal ricevimento.

	RISULTATO ATTESO 2024	RISULTATO RAGGIUNTO 2024	RISULTATO ATTESO 2025
RISPOSTA RECLAMI ENTRO 30 GIORNI	100%	100%	100%