Allegato C

COMUNE DI COMO

RELAZIONE
EX ART. 30 DEL D.LGS. 201/2022

Situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati alla società *in house* Como Servizi Urbani S.r.l.

L’art. 30 del D.Lgs. 201/2022 prevede che i comuni o le loro eventuali forme associative, con popolazione superiore a 5.000 abitanti, le città metropolitane, le province e gli altri enti competenti, in relazione al proprio ambito o bacino del servizio, debbano effettuare una **ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica nei rispettivi territori**.

Tale ricognizione dovrà essere inserita in un’apposita relazione ed aggiornata ogni anno insieme all’analisi dell’assetto delle società partecipate di cui all’art. 20 del TUSP.
Nel caso di servizi affidati a società in house, la relazione ex art. 30 del D.Lgs. 201/2022 costituisce appendice della relazione di cui all’art. 20 del TUSP.

Il comune di Como detiene il 100% delle quote della società Como Servizi Urbani S.r.l., società in house, la quale gestisce i seguenti servizi, tutti a rilevanza economica:

- aree sosta con parcometri
- autosili
- impianti sportivi (stadio del ghiaccio, 2 piscine coperte, 1 piscina scoperta, un centro sportivo)
- strutture portuali
- illuminazione votiva di 9 cimiteri

In adempimento alle prescrizioni di legge, nelle seguenti pagine verranno presentate delle schede analitiche con le quali vengono esaminati i singoli servizi, siglate dai competenti Direttori.

Como, novembre 2024

Il Direttore del Settore
“Risorse Finanziarie – Società Partecipate e Provveditorato – Organizzazione e Risorse Umane”

Dott.ssa Rosella Barneschi

Rosella
Barneschi
27.11.2024
08:45:33
GMT+01:00

L’Assessore
Dott.ssa Monica Doria

DORIA
MONICA
26.11.2024
14:01:41
GMT+02:00

LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 2

–

SERVIZIO “ILLUMINAZIONE VOTIVA”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

SERVIZIO ILLUMINAZIONE VOTIVA

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE SERVIZIO ILLUMINAZIONE VOTIVA

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23.12.2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell'in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015

Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 14 marzo 2023 per l'anno 2023

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
Art. 1 – Oggetto dell'affidamento Il disciplinare tecnico-economico regola, in forza dell'Accordo quadro richiamato in premessa, l'esecuzione per l'anno 2023 del servizio di illuminazione votiva cimiteriale esterna ed occasionale di tombe, colombari, loculi, ossari, cappelle sepolcrali private di singoli e/o di società, esistenti nei nove cimiteri comunali. L'illuminazione votiva elettrica è facoltativa. Agli utenti è pertanto lasciato libero l'uso di altri mezzi di illuminazione. Si precisa che la Società opera in regime di esclusiva e pertanto è la sola autorizzata ad operare sugli impianti elettrici di illuminazione votiva e ad effettuare gli allacci e riallacci necessari. La gestione del servizio comporta: 1. l'espletamento di tutte le funzioni amministrative inerenti al rapporto con gli utenti del servizio; 2. la riscossione dei canoni dovuti dagli utenti; 3. la gestione e manutenzione degli impianti esistenti; 4. la progettazione esecutiva e la realizzazione dei nuovi impianti elettrici, strumentali all'erogazione del servizio, relativi a: - ampliamenti o modifiche dei 9 cimiteri esistenti; - nuovi cimiteri che dovessero essere costruiti durante il periodo di validità del presente contratto; - rifacimenti di impianti che si dovessero rendere necessari durante il periodo di validità del presente	**SI**

contratto a seguito di interventi di manutenzione straordinaria sui cimiteri.

La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto del Disciplinare tecnico-economico di esecuzione, delle norme vigenti, dei regolamenti comunali, di quanto previsto dall'Accordo Quadro.

Art. 2 – Obiettivi del servizio **SI**

La Società ha l'obiettivo di espletare servizi, attività o interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, in modo da garantire l'assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti all'uopo congiuntamente redatti ed agli strumenti ed alle banche dati messi a disposizione dal Comune.

Art. 3 – Modalità di esecuzione **SI**

La Società con adeguata organizzazione di mezzi e personale, deve assicurare l'espletamento ottimale di tutti i servizi affidati. La società affidataria dovrà in particolare provvedere a sua cura e spese:

a. all'illuminazione votiva per chiunque ne faccia domanda, applicando all'utenza le condizioni poste dai successivi articoli;
b. alla manutenzione ordinaria e all'esercizio degli impianti elettrici esistenti e di quelli che verranno eseguiti, affinché essi risultino costantemente in piena efficienza e conformità alle norme vigenti in materia. Dovrà, altresì, curare che gli impianti di luce votiva funzionino senza interruzione, giorno e notte, salve le sospensioni decretate per legge o dovute a lavori di manutenzione e a provvedimenti di carattere generale;
c. a seguito di segnalazione da parte dell'utenza o del Comune, alla sostituzione diligente e tempestiva delle lampade mancanti per qualsiasi motivo e di quelle bruciate, nonché al ripristino, di impianti danneggiati, fermo il recupero delle spese sostenute laddove siano individuati i responsabili del danneggiamento; al fine di prevenire disservizi ed anche l'invio all'utenza di avvisi di pagamento per utenze non più attive l'Amministrazione comunicherà tempestivamente e comunque prima della loro effettuazione esumazioni e/o lavori di qualunque tipo che interessino gli impianti elettrici gestiti da CSU.
d. alla riscossione dei diritti di primo impianto e dei canoni di abbonamento secondo le tariffe fissate dal Comune, che dovranno essere applicate rigorosamente, salvo adeguamento parimenti approvato dal Comune

e. a stipulare apposito contratto di fornitura dell'energia elettrica;
f. ad assicurare le prestazioni relative al servizio oggetto del presente accordo con proprio personale regolarmente assunto o avvalendosi dell'opera di terzi in piena conformità alle leggi in materia di contratti pubblici;
g. all'esecuzione di nuovi impianti di luce votiva in tutti i luoghi di inumazione o tumulazione, via via che gli stessi verranno realizzati;
h. ad aprire a propria cura e spese un conto corrente postale sul quale verranno versati dagli utenti i canoni di abbonamento previsti;
i. alla riscossione dei contributi di allacciamento stabiliti dal presente disciplinare, tali corrispettivi saranno contabilizzati in appositi registri, da trasmettersi al Comune con cadenza annuale, o comunque quando il Comune ne faccia richiesta;
j. a tenere a disposizione del Comune, per le opportune verifiche e aggiornamenti, gli estratti conto del conto corrente postale di cui alla lettera h) nonché la documentazione di cui alla lettera i);
k. ad aggiornare periodicamente il censimento delle utenze in atto mettendo a disposizione del Comune l'elenco aggiornato delle medesime entro il 31 gennaio di ogni anno;
l. ad attivare presso la propria sede, o comunque sul territorio comunale, uno sportello aperto al pubblico per le relazioni con gli utenti del servizio;
m. ad esporre presso ogni cimitero tutte le informazioni utili per l'accesso al servizio da parte dell'utenza, ivi comprese le condizioni generali di abbonamento; il Comune metterà a disposizione il proprio archivio informatico o manuale per ogni necessità o esigenza gestionale ed al fine di creare un unico database comune tra i due Enti;

Art. 4 - Durata **SI**

Le disposizioni di cui al presente disciplinare hanno efficacia per l'anno 2023, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa.
È altresì fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse. L'affidamento del servizio si intende esteso di diritto agli eventuali futuri ampliamenti dei cimiteri esistenti e agli eventuali cimiteri di nuova costruzione.

Art. 5 - Corrispettivo **SI**

Per l'affidamento dei servizi indicati nel presente Disciplinare tecnico economico di esecuzione, la Società si obbliga a corrispondere al Comune l'importo di euro 100.000,00 (centomila/00) oltre IVA, nella misura di legge.

Il canone dovrà essere versato con le seguenti modalità: 80% anticipatamente entro il 30 aprile di ogni anno; 20% entro il 31 marzo dell'anno successivo; Si precisa che la quantificazione dei corrispettivi è stata calcolata sullo storico delle gestioni degli anni precedenti, il cui importo complessivo è stato confermato nel bilancio comunale approvato con deliberazione consiliare n. 51/2022;	
Art. 6 - Manutenzioni, miglioramenti, addizioni dei beni Sono a carico della Società tutti gli oneri necessari per lo svolgimento delle proprie attività. Sono a carico della Società le spese e ogni altra incombenza per l'ordinaria manutenzione dei beni oggetto del presente affidamento, al fine di assicurarne il mantenimento in buono stato conservativo e garantire la continuità, affidabilità ed efficienza dei servizi. Qualora le esigenze dei servizi, previamente accertate dal Comune, richiedano nel corso dell'affidamento l'esecuzione di nuove opere strumentali all'erogazione del servizio, la Società potrà procedervi a proprie spese, nel rispetto delle norme di legge vigenti. il relativo progetto tecnico nonché il piano economico e finanziario contenente l'indicazione del periodo di ammortamento, dovranno essere preventivamente approvati dal Comune. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore delle opere eseguite e non ancora ammortizzate, autorizzate quali nuove opere, migliorie e addizioni così come risultanti dal piano economico finanziario allegato al relativo progetto esecutivo di cui al precedente punto, fermo restando che la totalità delle opere diverrà di proprietà del Comune di Como.	**SI**
Art. 7 - Tariffe La società è tenuta all'applicazione delle seguenti tariffe unitarie del servizio, così come determinate dal Comune, che potrà provvedere, con deliberazione del competente organo comunale, all' aggiornamento e/o alla modifica delle stesse: 1. <u>quota di allacciamento/riallaccio una tantum</u>: l'utente pagherà al concessionario la somma a fondo perduto di **euro 14,43** (quattordici/quarantatre) oltre IVA per ogni lampadina. Per le cappelle gentilizie, sepolcri etc. tale quota deve intendersi per l'adduzione dell'energia elettrica all'ingresso della cappella o sepolcro. Per tutti i lavori interni ad essi l'importo sarà convenuto di volta in volta tra il privato e la società. Per i suddetti lavori la società non detiene l'esclusiva, avendo l'utente facoltà di fare eseguire i lavori ad altra impresa. a. La tariffa "una tantum" di allacciamento comprende: b. la conduzione dell'energia elettrica con tensione di sicurezza nel punto prescelto dall'utente;	**SI**

c. l'installazione di speciale portalampada, con esclusione di opere decorative o artistiche;
d. la fornitura della relativa lampadina;

2. rimborso spese: l'utente pagherà alla società, quale rimborso delle spese per la stipulazione del contratto, dell'immissione dati anagrafici nell'archivio informatico e ogni altro onere amministrativo un contributo di **euro 7,70** (sette/settanta), oltre IVA per ogni utenza –
3. canone annuale di abbonamento: il canone annuale di abbonamento da corrispondersi per ogni lampada è fissato in **Euro 13,53 (tredici/cinquantatre)** (NDR nota per gli Uffici l'importo comprende euro 1,15 ex diritto fisso di esazione al fine di evitare insoluti altrimenti difficilmente recuperabili) oltre IVA e dovrà essere pagato anticipatamente. La Società potrà a suo giudizio richiederne il pagamento con cadenza semestrale o annuale. Tale importo è comprensivo del ricambio delle lampadine bruciate, della sorveglianza e manutenzione della rete e del consumo di energia elettrica. Trascorso il termine fissato per il pagamento, verrà applicata una mora pari ad € 4,00; in ogni caso la Società trascorso il termine del 30 giugno di ogni anno avrà facoltà di procedere al distacco dell'utenza, per il cui riallaccio l'utenza sarà tenuto al versamento della tariffa di riallaccio, del canone corrente e della mora; non è dovuto alcun rimborso del canone versato in via anticipata qualora l'utente comunichi disdetta nel corso dell'annualità. L'utente che non comunichi disdetta entro il 31 dicembre di ogni anno sarà tenuto al pagamento del canone pro rata sino alla comunicazione formale della disdetta.
4. diritto fisso di esazione: la società applicherà per ogni abbonamento un diritto fisso di esazione pari a euro 1,15 (uno/quindici), oltre IVA, adeguate in base all'indice ISTAT del costo della vita dalla Società con decorrenza 1 gennaio 2023 e comunicate al Comune con nota del 31/01/2023 prot. n. 81/2023 trasmessa a mezzo pec. Le tariffe di cui al presente articolo saranno soggette a rivalutazione automatica in base all'indice ISTAT del costo della vita per il periodo di riferimento convenzionalmente fissato da dicembre a dicembre di ogni anno, con effetto dal 1°gennaio successivo.

È fatto obbligo alla Società di comunicare al Comune con pec o lettera raccomandata con avviso di ricevimento l'entità e la decorrenza dell'aggiornamento. La Società riveste il ruolo di

agente contabile ed è tenuta in tale veste agli adempimenti previsti dalla legge.	
Art. 8 – Attività accessorie e complementari La società si impegna: – a mantenere accesa permanentemente, a sua cura e spese, una lampada votiva in ogni chiesa, monumento ai Caduti e in ogni tomba dei benemeriti, nei cimiteri dove le stesse sono previste. – a realizzare nel periodo di vigenza la messa a norma degli impianti; – a realizzare tutte le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, utili alla migliore ed efficiente erogazione del servizio.	**SI**
Art. 9 - Revisioni L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.	**SI**
Art. 10 – Rendiconto economico finanziario Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Settore Partecipate e al Settore Servizi Amministrativi Cimiteriali il rendiconto economico finanziario delle attività. Il rendiconto dovrà essere datato e sottoscritto dall'Organo amministrativo della Società.	**SI**
Art. 11 - Controllo sulle attività svolte Il Comune si riserva il diritto di attivare un sistema di vigilanza per la verifica del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'effettivo espletamento dei servizi, attività o interventi da parte della Società. Il Comune, ai sensi del presente articolo, può chiedere direttamente alla Società informazioni e dati di carattere economico finanziario afferenti i singoli servizi. Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare ai Settori Servizi Amministrativi Cimiteriali e Società Partecipate del Comune una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.	**SI**
Art. 12 - Carta dei servizi La Società si obbliga a redigere la carta dei servizi all'utenza, per ogni servizio erogato, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità	**SI**

di erogazione degli stessi, gli standard di qualità, e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa potrà venire aggiornata dalla Società nel corso della gestione per tenere conto di nuove eventuali esigenze.		
Art. 13 – Responsabilità Per effetto dell' affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e dai propri dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del presente Disciplinare. A tal fine la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia di assicurazioni per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con adeguati massimali. Copia della suddetta polizza è stata prodotta prima della sottoscrizione del presente Disciplinare.	**SI**	
Art. 14 – Risoluzione Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del presente Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto. È in ogni caso facoltà del Comune, in ragione di una diversa valutazione del pubblico interesse, risolvere anticipatamente la presente convenzione, con un preavviso da comunicare, mediante lettera raccomandata, alla società almeno sei mesi prima. In tale ultimo caso sarà riconosciuto alla società il valore delle opere eseguite e autorizzate e non ancora ammortizzate.	**SI**	
Art. 15 - Trattamento dati Il Comune di Como e CSU s.r.l. dichiarano di agire conformemente alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D.Lgs. 196/03) e prendono atto che, ai sensi dell'art. 5 dell'Accordo quadro approvato con D.C.C. n. 70/2015, la società C.S.U. s.r.l. è titolare dei rapporti con l'utenza e/o con i cittadini. Pertanto, nell'ambito dell'erogazione all'utenza dei servizi affidati, la società C.S.U. s.r.l. è titolare autonomo del trattamento dei dati delle persone fisiche, acquisiti per tale finalità nel rispetto di quanto stabilito dal proprio statuto, dall'accordo quadro, dal presente disciplinare e dagli atti normativi che regolamentano l'erogazione dei predetti servizi. Alla scadenza dell'accordo quadro, o in caso di recesso anticipato da parte del Comune, come previsto dall'art. 14 del predetto accordo, questi subentrerà nell'erogazione dei servizi all'utenza e nella titolarità del trattamento dei dati personali delle persone fisiche destinatarie dei servizi.	**SI**	

Art. 16 - Norme finali e transitorie Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto nel disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori rispetto a quelli qui disciplinati. In particolare, per la realizzazione di specifiche attività, progetti o prestazioni, possono essere previsti interventi economici aggiuntivi da parte del Comune.	**SI**
NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI QUEST'ANNO NON CI SONO STATI AMPLIAMENTI CIMITERIALI	

C. **Proventi Finanziari per l'Ente Affidante**

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€100.000 oltre Iva	€ 100.000 oltre Iva	€ 100.000 oltre Iva

D. **Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/24 (Carta dei servizi anno 2024)**

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Manutenzione punti luce: numero interventi effettuati **entro 20** giorni/numero totale interventi (da disciplinare previsto entro 30 gg)	85	
• Totale guasti/totale punti luce	6	
• Totale rilavorazioni punti luce/totale interventi	3	
• Numero disdette per insoluti/numero totale disdette	91.7	
• primo allaccio entro 10 giorni/totale numero allacci (da disciplinare previsto entro 15 gg)	91	
• mantenimento luci perpetue cappelle/chiese 365/365 gg	100	
• apertura front office 5/7 orario 9,00/18,00	100	
• presenza personale qualificato interno per manutenzione	100	

• risposta reclami entro 30 gg.	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale:

	INCASSI TOTALI AL 31.12.2024	
NR. 16.314 LUCI ATTIVE	€ 215.490 oltre Iva	

GESTIONE ILLUMINAZIONE CIMITERI DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2024 RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	98,88%	99,02%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	1,12%	0,98%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-1,88%	-2,48%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-21,42%	-28,95%

Costo per godimento di beni di terzi (quota Comune di Como)	-45,69%	-43,51%
Oneri diversi	-8,92%	-13,20%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) **12.150,66 7,41%**		
2) TOTALE COSTI	**-77,91%**	**-88,13%**
3) VALORE AGGIUNTO	**22,09%**	**11,87%**
4) Costo del personale	-9,11%	-8,90%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**12,98%**	**2,96%**
Ammortamenti imm. Immateriali	-2,73%	-2,60%
Ammortamenti imm. Materiali	0,00%	0,00%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	**0,00%**	**0,00%**
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-2,73%**	**-2,60%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-89,74%**	**-99,63%**
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**10,26%**	**0,37%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,00%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,00%**	**0,00%**

9a) Rivalutazioni 9b) Svalutazioni	0,00% 0,00%	0,00% 0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**10,26%**	**0,37%**
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**10,26%**	**0,37%**
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**10,26%**	**0,37%**

F. **Indicatori di Qualità: (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel mese di maggio 2024):**

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	88%	
• Celerità e completezza informazioni personale – sufficiente/buono	100%	
• Competenza e professionalità personale – buono/ottimo	88%	
• Tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	75%	
• Tempistica intervento su segnalazioni – buono/ottimo	50%	
• Informazioni fornite sito internet – buono	88%	

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.
Quindi, per l'anno in corso, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).
CSU ha proceduto ad una identificazione e quantificazione dei risultati raggiunti per l'aspetto della efficacia del servizio e una analisi dei dati raccolti per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite e una valutazione di quanto rilevato.

LIVELLO DI EFFICACIA: Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.
Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.
CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il primo semestre (30/06/2024) e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta nel mese di maggio 2024. Le analisi di qualità del servizio sono state trasmesse al Comune in data 07/08/2024.

QUALITA' DEL SERVIZIO: Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si è basati sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti sono stati analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.

Dall' analisi dei dati, risulta che i punti di forza di CSU nella gestione dell'illuminazione votiva è rappresentata dalla disponibilità e cortesia del personale e dalla celerità e completezza delle informazioni rilasciate dal personale. Subisce un lieve calo di gradimento, dovuto alla vetustà degli impianti, il mantenimento del livello qualitativo e la capacità risposta del servizio, come confermato tra l'altro, dagli interventi periodici interni del personale di CSU.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

La manutenzione ordinaria include tutte le operazioni necessarie al mantenimento dei requisiti funzionali, operativi e gestionali:
interventi di routine
interventi di pronto intervento
sostituzione e ripristino delle parti degradate.
La manutenzione ordinaria e di pronto intervento sugli impianti elettrici viene effettuata dal personale di Csu (nr. 2 addetti) opportunamente istruiti ed addestrati sugli interventi per guasti che si possano verificare con maggiore frequenza. Csu interviene inoltre sostituendo le linee degli impianti usurati e guasti procedendo al ripristino con cavi a norma. A seguito delle esumazioni, qualora ci sia la segnalazione, Csu interviene per la verifica delle linee ed il conseguente ripristino.

La manutenzione straordinaria viene eseguita da personale esterno specializzato qualora vengano riscontrati avarie che non si possano risolvere internamente.

Integrazione software Csu Comune di Como per un'unica anagrafica e gestione contestuale del rilascio concessioni e attivazione punto luce.

Adesione al circuito dell'App-IO

Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e si impegna per l'anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.

Firmato digitalmente da

GIOVANNI FAZIO

Data e ora della firma:
25/11/2024 14:01:45

LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 3

–

SERVIZIO “AREE DI SOSTA”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

Servizio Aree di sosta

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE AUTOSILI E AREE ATTREZZATA PER LA SOSTA NEL COMUNE DI COMO

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23 DICEMBRE 2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell'in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015

Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 11 ottobre 2024 per l'anno 2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2024 (si/no)

ART. 1 OGGETTO **A - Gestione Autosili:** a1)gestione dell'Autosilo di Via Auguadri; a2)gestione dell'Autosilo Val Mulini; **B - Gestione Aree Attrezzate per la Sosta:** b1) gestione "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti"; b2) gestione "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti con tariffe agevolate per i residenti; b3) gestione "Aree riservate per la sosta a pagamento dei residenti"; b4) gestione strutture attrezzate per la sosta delle biciclette di p.le Gerbetto denominata Velostazione "Como Borghi"; b5) gestione aree attrezzate per la sosta dei camper; b6) gestione dei sistemi a messaggio variabile di guida ai parcheggi cittadini e pannelli integrativi per informazioni all'utenza riguardanti la mobilità urbana; b7) parcheggio interrato di via Aldo Moro. L'organizzazione di risorse umane, finanziarie e tecniche per lo svolgimento di tali Servizi è di competenza della Società CSU S.r.l. previa autorizzazione del budget e dei relativi piani di investimento e assunzione da parte dell'Amministrazione Comunale. La Società è obbligata a svolgere i servizi di cui sopra nel rispetto delle norme vigenti, dei regolamenti comunali, di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal presente Disciplinare, assicurandone la regolare e ordinata erogazione sotto l'aspetto amministrativo, sanitario, finanziario e fiscale. La Società dovrà, inoltre, garantire l'acquisizione e il rinnovo di tutte le autorizzazioni necessarie per l'esercizio dei servizi oggetto del disciplinare.	**SI**
ART. 2 OBIETTIVI DEL SERVIZIO La Società ha l'obiettivo di espletare i servizi, le attività e gli interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, sulla scorta delle direttive impartite dall'Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti d'uso vigenti o in fase di adozione (sosta residenti, abbonamenti autosili, regolamento occupazione suolo pubblico), in modo da garantire l'assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo. In particolare, la Società dovrà garantire l'efficienza dei servizi, anche mediante adeguamento, ammodernamento e potenziamento delle tecnologie utilizzate, nonché il sistematico monitoraggio del servizio e della domanda soddisfatta, tramite l'ottimale utilizzo degli strumenti informatici disponibili, congiuntamente agli strumenti e alle banche dati messi a disposizione dall'Amministrazione Comunale.	**SI**
ART. 3 - BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO.	**SI**

I beni strumentali per la gestione del servizio sono i seguenti: **A – Gestione Autosili.** **a1) Autosilo di Via Auguadri ,** formato da un edificio monoblocco in cemento armato a vista, di 8 piani utili (7 coperti e 1 scoperto, ciascuno composto da 2 semipiani) e da un corpo laterale che costituisce la rampa circolare di collegamento dei semipiani, con una capienza complessiva di 799 posti macchina di cui 50 blindati per i magistrati e 150 a disposizione del Tribunale, 30 riservati ai dipendenti della questura, 40 riservati ai dipendenti del Comune di Como e 100 riservati ai residenti; lo stesso è dotato di impianto elettrico, di impianto antincendio dal piano -2 al piano 0, di 3 impianti di ascensore, di porte antincendio automatiche sulle rampe interne, di estintori d'incendio a parete, di idranti a nastro e di carrelli di idranti. L'autosilo è destinato a parcheggio pubblico a pagamento di autoveicoli adibiti al trasporto di persone e a parcheggio per residenti ((Deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 21/02/2024 e Regolamento per il rilascio e utilizzo di permessi annuali per la sosta riservata a titolo oneroso per i veicoli privati dei soli residenti (stalli gialli) e agevolati per i residenti senza riserva di posto auto (stalli blu). È consentito l'ingresso ai veicoli di altezza massima pari a cm 207, lunghezza massima paria a metri 5,50 e di peso massimo pari a kg 1.800. a2) **Autosilo Val Mulini**. L'autosilo è destinato a parcheggio pubblico a pagamento di autoveicoli adibiti al trasporto di persone e possono accedere veicoli con peso non superiore a 30 kN/mq. La struttura comprende: I. fabbricato destinato ad autosilo di 5 piani fuori terra e copertura, anch'essa autorizzata per la sosta delle auto. Il fabbricato a corona circolare ha raggio interno di metri 15,00 e raggio esterno di metri 31,00. L'edificio è dimensionato per la sosta di n. 606 veicoli di cui 250 riservati ai dipendenti di ASST; fabbricato a 5 piani fuori terra destinato ai servizi generali e alle strutture che assicurano il disimpegno verticale del sistema costituiti da una scala e 2 ascensori dimensionati per 11 persone, idonei anche per portatori di handicap, nonché dotato di servizi igienici generali e biglietteria automatica; II. scale interne di emergenza; III. magazzino posto al piano terra, sul retro dell'autosilo; IV. ponte sospeso sulla linea ferroviaria Milano-Saronno-Como di FerrovieNord, costituente il primo tratto del collegamento pedonale fra l'autosilo e la fermata del trasporto pubblico su gomma in Via Napoleona, servito da scale e tre ascensori; V. galleria sotto Via Napoleona costituente il secondo tratto del collegamento tra l'autosilo, la fermata del trasporto pubblico su gomma in Via Napoleona (direzione periferia) e il Vecchio Ospedale Sant'Anna, serviti da scale e 3 ascensori: lunghezza metri 38,55 e larghezza metri 4,90;	

VI. impianto elettrico completo comprendente montanti verticali su passerella, tubazioni di distribuzioni orizzontali, cavi isolati normali e di emergenza, quadro generale e quadri di piano, apparecchi d'illuminazione diurni/notturni e di emergenza a lampade fluorescenti in policarbonato, illuminazione corsia di accumulo esterna con corpi illuminanti montati su palo; VII. impianto automatico per il controllo degli accessi all'autosilo e la gestione delle aree di sosta comprendente i semafori, le barriere con sbarra comandata, 2 casse automatiche, le unità di controllo per l'uscita, l'erogatore dei biglietti e il lettore della scheda magnetica; VII. impianto TVCC completo di telecamere, obiettivi, videoregistratore e cavi di collegamento e monitor in guardiola; IX. impianto diffusione sonora; X. impianto idrico sanitario per i servizi posti al 5° piano; XI. impianto idrico alimentazione idranti antincendio; XII. impianto scarico acque pluviali del fabbricato destinato ad autosilo; XIII. impianto scarico acque pluviali fabbricato di servizio, ponte e percorso sopraelevato; XIV. strada di accesso all'autosilo e di uscita, compresi gli svincoli sulla Via Val Mulini, che costituisce corsia di accumulo all'ingresso e all'uscita dalla struttura. **B – Gestione Aree Attrezzate per la Sosta** Gli stalli di sosta in città regolamentati con parcometro destinati alla sosta di autovetture, bus turistici, camper è di 3.856, così suddivisi **b1) "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti":** l'offerta di sosta senza agevolazione tariffaria per i residenti, sia lungo strada che in parcheggi in sede propria, è pari a 2.266 **stalli di sosta**, 19 dei quali riservati alla sosta di bus turistici, rappresentati in colore blu "*aree regolamentate con parcometro o equivalenti*" Il numero di stalli può subire modificazioni temporanee o definitive in ragione di esigenze viabilistiche e di mobilità o in forza di titoli autorizzativi a favore del Comune di Como o di terzi. **b2) "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti con tariffe agevolate per residenti":** l'offerta di sosta con agevolazione tariffaria per i residenti, sia lungo strada che in parcheggi in sede propria, è pari a **1.585 stalli di sosta**, rappresentati in colore azzurro "*aree regolamentate con parcometro o equivalenti con tariffe agevolate per residenti".* Il numero di stalli può subire modificazioni temporanee o definitive in ragione di esigenze viabilistiche e di mobilità o in forza di titoli autorizzativi a favore del Comune di Como o di terzi.	

b3) "Aree riservate per la sosta a pagamento dei residenti": l'offerta di sosta riservata ai residenti, sia lungo strada sia in struttura coperta o in sede propria (Autosilo via Auguadri e via Aldo Moro), è pari a 495 stalli, rappresentati in colore giallo "aree riservate per la sosta a pagamento dei residenti" Fermo il numero complessivo di stalli, sono possibili modificazioni temporanee o definitive nella loro ubicazione in ragione di esigenze viabilistiche e di mobilità o in forza di titoli autorizzativi a favore del Comune di Como **b4) Strutture attrezzate per la sosta delle biciclette:** velostazione situata presso la stazione ferroviaria di Como Borghi, costituita da deposito coperto e videosorvegliato per biciclette di proprietà, con gestione degli accessi regolati da un sistema di lettori di prossimità e da un dispositivo chiamata sicurezza (help point) posti sia sulla porta metallica verso il parcheggio che su quella verso i binari ed una centralina di comando posta in un armadio stagno all'interno della struttura. La velostazione è dotata di una ciclofficina con attrezzi, di banco di lavoro e di armadietti. La facciata è costituita da elementi prefabbricati forati in lamiera porcellanata e la pavimentazione è in conglomerato bituminoso. La videosorveglianza è garantita da tre telecamere emisferiche con visione a 180° dotate di scheda SD per la registrazione e di predisposizione per il collegamento ADSL per la visione a distanza. Sono presenti **90 rastrelliere per la sosta delle biciclette**, di cui 60 disposte su due piani sovrapposti **b5) Aree attrezzate per la sosta dei camper (presso "Parcheggio Ippocastano" e Tavernola - Via Brennero)** ○ **b5.1 "Parcheggio Ippocastano"**: 5 posti camper ubicati nell'area di parcheggio dell'Ippocastano sita in Via Aldo Moro/Via Ambrosoli, regolamentati con parcometro, con colonna per erogazione acqua potabile ed elettrica e un'area attrezzata per lo scarico dei liquami, videosorveglianza a cura di CSU S.r.l., e area verde di pertinenza (per tali si intendono le sole aiuole piantumate). ○ o **b5.2 Tavernola - Via Brennero**: area di 1.130 mq destinata alla sosta dei camper, con accesso regolamentato da un sistema di barriere automatiche, dotato di n. 10 stalli di sosta con pavimentazione in masselli autobloccanti cavi saturati con ghiaietto, cui si accede da una corsia di manovra in conglomerato bituminoso. La struttura comprende: 1. un'area attrezzata per lo scarico dei liquami, con colonna a erogazione acqua a consumo e scarico acque reflue; 2. colonnine di servizio agli stalli per erogazione di energia elettrica; 3. aree a verde con siepi ed esemplari arborei; 4. area per la raccolta differenziata dei rifiuti, con accesso dall'esterno; 5. impianto di illuminazione costituito da n. 3 punti luce su pali alti 8,00 metri e da 4 punti luce su pali alti 4,50 metri; 6. cassa automatica con pensilina di copertura, sistema di videosorveglianza, quadro elettrico e contatore ENEL, sottoservizi (acque chiare e nere, desoleatore	

con capacità 2.000 litri, pozzo perdente, linea acquedotto, linea illuminazione e videosorveglianza). **b6) Sistemi a messaggio variabile di guida ai parcheggi cittadini e pannelli integrativi per informazioni all'utenza riguardanti la mobilità urbana** : Il sistema comprende: gruppi segnaletici a messaggio variabile di indirizzamento ai principali parcheggi urbani costituiti da display luminosi a led che indicano il numero di posti auto disponibili negli impianti segnalati; pannelli a messaggio variabile per informazioni istituzionali sulla mobilità urbana; server installato presso il CED comunale e terminal per la sola consultazione presso la sede di CSU S.r.l.. **b7) Parcheggio interrato di via Aldo Moro**, costituito da una struttura interrata di un solo piano posizionata a una quota inferiore rispetto al piano stradale di via Aldo Moro, **con capienza complessiva di 62 posti auto**; lo stesso è realizzato con una struttura in cemento armato costituita da pilastri, travi e predalles che sostengono un parcheggio a raso, ed è dotato di impianto elettrico, di impianto antincendio (costituito da estintori e manichette), di pompe per lo smaltimento delle acque meteoriche. La struttura è accessibile per i veicoli attraverso una rampa a doppio senso di marcia che immette direttamente su via Aldo Moro; è presente una scala per l'ingresso/uscita dei pedoni dalla struttura, che immette sui camminamenti pedonali posti a piano strada. La struttura è destinata a parcheggio a titolo oneroso per residenti (Deliberazione di Giunta Comunale n. 44 del 21/02/2024 e Regolamento per il rilascio e utilizzo di permessi annuali per la sosta riservata a titolo oneroso per i veicoli privati dei soli residenti (stalli gialli) e agevolati per i residenti senza riserva di posto auto (stalli blu), che potranno accedervi tramite un apposito dispositivo. **ART. 4 MODALITÀ DI ESECUZIONE** La gestione è finalizzata a garantire la fruibilità dei parcheggi, l'erogazione continua e regolare dei servizi secondo gli orari pubblicati e diffusi, l'applicazione delle tariffe approvate e pubblicate, nonché l'adozione di piani di sviluppo volti al continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia della produzione ed erogazione dei servizi stessi. Di seguito si specificano i singoli servizi: a1) **Autosilo di Via Auguadri, a2) Autosilo Val Mulini** – Il servizio consiste: a) nell'installazione e nell'esercizio degli impianti: o per la regolazione degli accessi e delle uscite; o per la regolazione della circolazione all'interno della struttura mediante idonea segnaletica; o per la sorveglianza degli autosili e la verifica della corretta fruizione degli stessi da parte dell'utenza; o per la riscossione delle tariffe di parcheggio; b) per il monitoraggio sistematico della domanda soddisfatta;	**SI**

c) nella manutenzione ordinaria degli immobili e di tutti gli impianti presenti (antincendio, ascensori, elettrico, allarmi, videosorveglianza, ecc.); d) nell'installazione e manutenzione della segnaletica per la circolazione e la sosta all'interno degli impianti di parcheggio e di indirizzamento agli stessi; e) nell'esercizio del servizio di noleggio biciclette limitatamente all'autosilo Auguadri; f) nella pulizia e raccolta rifiuti nei parcheggi, locali ed aree pertinenziali; in caso di rifiuti ingombranti o speciali lo smaltimento avverrà in collaborazione con il Comune di Como; g) nella manutenzione ordinaria del verde presente nell'ambito della struttura e sue pertinenze (per tali si intendono le sole aiuole piantumate); h) sgombero della neve per garantire l'accessibilità; i) nell'esazione dei corrispettivi delle tariffe e nell'espletamento di tutte le attività di comunicazione, informazione e accoglienza dell'utenza; j) nella stipula dei contratti di abbonamento e gestione dei rapporti con gli utenti abbonati secondo regolamento vigente; k) nella cura di tutti gli adempimenti necessari per il corretto utilizzo degli impianti e per il regolare e ordinato svolgimento delle attività, nonché il mantenimento delle autorizzazioni e certificazioni prescritte. b1) **"Aree regolamentate con parcometro o equivalenti", b2) "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti con tariffe agevolate per residenti" e b3) "Aree riservate per la sosta a pagamento dei residenti"** - Il servizio consiste: a) nell'installazione, tracciamento e manutenzione ordinaria della segnaletica verticale e orizzontale secondo le disposizioni impartite dal competente Ufficio comunale in tutte le aree in cui si esplica il Servizio; b) nell'acquisto, installazione e messa in funzione, nella manutenzione ordinaria e straordinaria di parcometri e altri dispositivi di controllo della sosta e riscossione dei relativi proventi; c) nell'erogazione mediante parcometri dei biglietti per il trasporto pubblico locale - tariffa urbana in accordo con il gestore del servizio TPL; d) nell'esazione dei corrispettivi delle tariffe sia che provengono da auto in sosta sia da concessioni rilasciate dal Comune di Como e nella commercializzazione di tessere per il pagamento delle tariffe; e) nella gestione delle procedure per l'assegnazione dei permessi a tariffa agevolata dei residenti nei posti auto regolamentati con parcometro (stalli blu) e nei posti auto riservati ai residenti (stalli gialli), secondo il regolamento approvato dall'Amministrazione Comunale, nonché la gestione dei rapporti con gli utenti abbonati mediante adeguato front office; f) nella sorveglianza delle aree e verifica della corretta fruizione delle stesse da parte dell'utenza tramite	

personale all'uopo formato e autorizzato ai sensi delle norme vigenti in materia; g) nella pulizia e rimozione rifiuti di qualunque tipologia nelle aree di sosta in sede propria, fatto salvo la pulizia e lo sgombero di rifiuti ingombranti o speciali, anche oggetto di abbandono illegittimo e/o di inquinamento, lo smaltimento verrà valutato "caso per caso" ed avverrà sempre in collaborazione con il Comune di Como e la Polizia Locale; h) nella manutenzione ordinaria della pavimentazione delle aree di sosta in sede propria; i) nella manutenzione ordinaria del verde presente nelle aree di sosta in sede propria e relative pertinenze; j) nello sgombero della neve per garantire l'accessibilità e la fruizione delle aree di sosta in sede propria. E' facoltà del Comune utilizzare per manifestazioni patrocinate dall'Ente, lavori stradali e/o esigenze saltuarie, previo accordo con la Concessionaria, i beni e le aree concessi, riconoscendo alla medesima un importo calcolato in base al posizionamento dell'area rispetto all'azzonamento previsto dal piano parcheggi, come appresso specificato: • parcheggi con tariffa ROSSA, ARANCIONE e GIALLA (BUS): € 5,50 al giorno per posto auto/bus • parcheggi con tariffa BLU e AZZURRA €3,50 al giorno per posto auto • parcheggi con tariffa VERDE, INCREMENTALE e VIOLA (CAMPER solo via Aldo Moro) € 2,00 al giorno per posto auto/camper. Gli importi sopra evidenziati sono iva esclusa. Gli oneri così determinati a carico del Comune saranno rendicontati dalla Società il Comune procederà alla liquidazione entro il 28 febbraio dell'anno successivo. Il Comune si impegna ad informare la Concessionaria CSU del rilascio di autorizzazione/concessione relative alle occupazioni che interessano beni ed aree concesse concessione relative alle occupazioni che interessano beni ed aree concesse a CSU, al fine consentire alla Concessionaria di esigere, direttamente dal richiedente, il corrispettivo per il mancato introito secondo la tariffazione vigente. **b4) Aree attrezzate per la sosta delle biciclette** – Il servizio è finalizzato a soddisfare i bisogni di mobilità promuovendo l'uso della bicicletta in ambito urbano, anche integrato con i sistemi di trasporto pubblico locale, e in particolare con quelli in sede propria. Nella Velostazione di Como Borghi , considerato che l'accesso alla velostazione è consentito agli utenti mediante le card "Io viaggio" ed "Itinero" del servizio ferroviario regionale abilitate da Trenord e che il sistema di videosorveglianza, l'help point e il dispositivo	

di controllo degli accessi (lettori di prossimità) sono gestiti da Ferrovienord, il servizio consiste: a) nella manutenzione ordinaria della velostazione; b) nella manutenzione ordinaria degli impianti di illuminazione e smaltimento acque, nonché degli arredi funzionali (armadietti, portabiciclette, banco attrezzi con lavandino e cestini portarifiuti); c) nel rilascio abilitazione elettronica per utilizzo armadietti, previo acquisto a cura della Società dei relativi hardware e software, i quali rimarranno di proprietà di CSU S.r.l.; d) nel "pronto intervento" in caso di malfunzionamento o guasto del sistema di apertura della velostazione, con esposizione di recapito telefonico in orario d'ufficio (8:00 - 20:00) per il recupero della bicicletta di proprietà dell'utente; e) nell'eventuale potenziamento di posti bici in relazione all'evoluzione della domanda di stazionamento; f) nella pulizia dell'interno della velostazione e rimozione rifiuti di qualunque tipologia abbandonati all'interno della stessa, compreso svuotamento dei cestini portarifiuti; g) nel mantenimento in efficienza del parco attrezzi per la piccola manutenzione delle biciclette, con eventuale sostituzione dei pezzi degradati o sottratti; h) nello sgombero della neve per garantire l'accessibilità alla velostazione. **b5) Parcheggi per camper dell'Ippocastano e di Tavernola** - Il servizio consiste: a) nella gestione degli accessi; b) nell'incasso degli introiti; c) nella cura di tutti gli adempimenti necessari per il corretto utilizzo dell'area di sosta attrezzata, nonché per il regolare e ordinato svolgimento dell'attività; d) nella pulizia dell'impianto e delle aree pertinenziali e rimozione dalle stesse di qualunque tipologia di rifiuti, compreso svuotamento dei cestini portarifiuti; e) nella manutenzione ordinaria del verde presente nell'ambito del parcheggio e nelle sue pertinenze (per tali si intendono le sole aiuole piantumate); f) nello sgombero della neve per garantire l'accessibilità e la fruizione delle aree; g) nell'acquisto, installazione e messa in funzione, nella manutenzione ordinaria e straordinaria dei parcometri di proprietà della Società e altri dispositivi di controllo della sosta; h) nel tracciamento, installazione e manutenzione di segnaletica orizzontale e verticale; nella manutenzione ordinaria impianti di videosorveglianza e di gestione delle colonnine acqua ed elettricità; **b6) Gestione dei sistemi a messaggio variabile di guida ai parcheggi cittadini e pannelli integrativi per informazioni all'utenza riguardanti la mobilità urbana** - Il servizio consiste nella manutenzione ordinaria dei sistemi a messaggio variabile di guida ai parcheggi e dei pannelli integrativi per informazioni	

all'utenza riguardanti la mobilità urbana, allo scopo di garantire la costante efficienza di tali impianti, la piena leggibilità delle informazioni gestite, la raccolta, l'archiviazione e la restituzione dei dati di monitoraggio dei parcheggi interessati. **b7) Parcheggio interrato di via Aldo Moro** - Il servizio consiste: a) nell'installazione e nell'esercizio degli impianti: o per la regolazione degli accessi e delle uscite; o per la regolazione della circolazione all'interno della struttura mediante idonea segnaletica; o per la sorveglianza strutture interrate e la verifica della corretta fruizione degli stessi da parte dell'utenza; o per la riscossione del corrispettivo di posto auto residenti o per il monitoraggio sistematico della domanda soddisfatta; b) nella manutenzione ordinaria degli immobili e di tutti gli impianti presenti (antincendio, ascensori, elettrico, allarmi, videosorveglianza, ecc.); c) nell'installazione e manutenzione della segnaletica per la circolazione e la sosta all'interno degli impianti di parcheggio e di indirizzamento agli stessi; d) nella pulizia e raccolta rifiuti nei parcheggi, locali ed aree pertinenziali; in caso di rifiuti ingombranti o speciali lo smaltimento avverrà in collaborazione con il Comune di Como; e) nella manutenzione ordinaria del verde presente nell'ambito della struttura e sue pertinenze (per tali si intendono le sole aiuole piantumate); f) sgombero della neve per garantire l'accessibilità; g) nell'esazione dei corrispettivi delle tariffe e nell'espletamento di tutte le attività di comunicazione, informazione e accoglienza dell'utenza; h) nella cura di tutti gli adempimenti necessari per il corretto utilizzo degli impianti e per il regolare e ordinato svolgimento delle attività, nonché il mantenimento delle autorizzazioni e certificazioni prescritte	
ART. 5 - DURATA. Le disposizioni di cui al presente disciplinare **hanno efficacia per l'anno 2024**, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa.	**SI**
ART. 6 CORRISPETTIVO Per i servizi indicati nel Disciplinare, la Società deve corrispondere al Comune di Como, per l'anno 2024, il canone annuo di €3.316.000,00 = oltre ad iva di legge, per complessivi € 4.045.520,00= al netto della quota annuale di €17.385,00= sul totale già anticipato per il parcheggio camper di Tavernola, così come disposto con Deliberazione della Giunta Comunale n. 107 del 06/04/2023. Il canone dovrà essere versato con acconto del 30% entro il mese di dicembre dell'anno di competenza e saldo del 70% entro il mese di giugno	**SI**

dell'anno successivo a quello di competenza. L'ammontare del corrispettivo potrà essere rivisto in relazione a modifiche tariffarie e/o dei costi di gestione, dell'ammontare degli introiti percepiti a fronte dei servizi erogati risultanti dal rendiconto di gestione di cui al successivo art. 10, della qualità e quantità dei servizi richiesti dall'Amministrazione Comunale e per sopravvenute cause di forza maggiore non prevedibili al momento della stipula del presente disciplinare ovvero in relazione ad eventuali provvedimenti Statali, Regionali e/o Comunali, garantendo in ogni caso la copertura integrale dei costi, così come stabilito dall'art. 13 dell'Accordo quadro per la disciplina dei rapporti giuridico-economici tra il Comune di Como e la Società Como Servizi Urbani SRL (CSU SRL) approvato con D.C.C. n. 70/2015.	
ART. 7 INTERVENTI AGGIUNTIVI Il Gestore è tenuto, in accordo con l'Amministrazione Comunale, a destinare la parte eccedente i proventi percepiti dall'applicazione delle tariffe di sosta, dedotti il canone di cui all'articolo precedente e il costo di gestione dei servizi oggetto del presente disciplinare, ad interventi per migliorare la mobilità urbana, come previsto dall'art. 7, comma 7 del D.Lgs. 285/1992 e ss.mm.ii. *(Nuovo Codice della Strada).*	**SI**
ART. 8 TARIFFE Le tariffe per i servizi oggetto del presente disciplinare sono quelle attualmente in vigore e approvate dal competente Organo comunale come previsto dall'art. 7, comma 1, lettera f) del D.Lgs. 285/1992 e ss.mm.ii. *(Nuovo Codice della Strada*). Dal 1 aprile 2024 si applicano le tariffe riportate nell' Allegato 1 dell'Ordinanza n. 107 del 11/03/2024.	**SI**
AUTOSILO VIA AUGUADRI • **TARIFFE ORARIE (D.G.C. 310/2022)** **dalle ore 06:30 alle ore 20:30** – 1° ora o frazione € 1,00 – 2° ora o frazione € 2,00 – dalla 3°ora alla 14°ora € 1,55/ora **dalle ore 20:30 alle ore 06:30** – 1° ora o frazione € 1,00 – 2° ora o frazione € 2,00 – dalla 3°ora € 0,30/ora • **TARIFFE ORARIE in vigore dal 18/03/2024 D.G.C 44/2024** **dalle ore 06:30 alle ore 20:30** - 1° ora o frazione € 1,50 - 2° ora o frazione € 3,50 - dalla 3°ora alla 14°ora € 2,00/ora **dalle ore 20:30 alle ore 06:30** – 1° ora o frazione € 1,50	

- 2° ora o frazione € 3,50
- dalla 3°ora € 0,50/ora

- **ABBONAMENTI (D.G.C. 24/2014) ATTIVI SINO AL 30/04/2024**

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Modalità fruizione	Tariffa
Tipo A	5 gg diurno	lun-ven/06:30-21:00	€ 65,00
Tipo C	7 gg diurno	lun-ven/06:30-21:00	€ 85,00
Tipo D	7 gg diurno	lun-dom/24 ore	€ 100,00
Residenti Città Murata	7 gg diurno/notturno	lun-dom/24 ore	€ 70,00
NOTTURNO	notturno	lun-dom/17:30-08:30	€ 30,00
Dipendente comunale	5 gg diurno		€ 35,00
Dipendente comunale	7 gg diurno		€ 40,00

Tutti gli abbonamenti sopraripportati con **D.G.C 44/2024** al 1° maggio sono decaduti ad eccezione degli abbonamenti comunali.

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Modalità fruizione	Tariffa mese
BUONANOTTE	7/7	19.00 - 8.00	40,00
TRIBUNALE	LUN - VEN	6.30 - 21.00	35,00
TRIBUNALE	LUN - SAB	6.30 - 21.00	40,00
QUESTURA	LUN - SAB	6.30 - 21.00	40,00
QUESTURA	7/7	H 24	50,00
TRIBUNALE	LUN - VEN	6.30 - 21.00	35,00
TRIBUNALE	LUN - SAB	6.30 - 21.00	40,00
CSU	7/7	H 24	40,00
RESIDENTI	365 GG	H 24	975,00

- **NOLEGGIO BICICLETTE**

- 1 ora € 0,55
- 2 ore € 1,00
- 3 ore € 1,55
- tutto il giorn**o** € 2,60

AUTOSILO VAL MULINI

- **TARIFFE ORARIE**

- 1° ora o frazione € 1,00
- 24 ORE € 1,00

€ 1,00 per sosta auto + € 1,30 biglietto bus andata/ritorno

- **ABBONAMENTI (D.G.C 370/2055-D.G.C 8/2006) Tariffe in vigore sino al 30.04.2024**

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Tariffa
Mensile 24h	lun-dom/24	€ 25,00
Park&Ride mensile 24 h ‘’P+Bus” (compreso abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€ 38,50
Park&Ride annuale 24 h ‘’P+Bus” (P+abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€ 300,00 **sospeso Temp.**

- **ABBONAMENTI (D.G.C 370/2055-D.G.C 8/2006-d.g.c. 300/2024)**

Tariffe in vigore dal 01.05.2024

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Tariffa
Park&Ride mensile 24 h ‘’P+Bus” (compreso abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€45,00
Park&Ride annuale 24 h ‘’P+Bus” (P+abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€ 350,00

- **PROMOZIONE “ P+BUS”**

AREE ATTREZZATE PER LA SOSTA

AREE ATTREZZATE CAMPER IPPOCASTANO E TAVERNOLA

- **TARIFFE ORARIE:**

IPPOCASTANO SINO AL 03.04.2024

Tariffa oraria € 0,50

IPPOCASTANO DAL 04.04.2024 aggiornate con DGC 44/2024

Tariffa oraria € 2,00

TAVERNOLA SINO AL 03.04.2024

Tariffa oraria € 0,50

TAVERNOLA DAL 04.04.2024 aggiornate con DGC 44/2024

Tariffa oraria € 1,00

- **SERVIZI**

Scarico acque grigie(utilizzando pozzetto a terra)	gratuita
Scarico acque nere tramite cassetta WC	€ 2,50
Carico acqua potabile	€ 1,50
Scarico acque nere tramite cassetta WC e carico acqua potabile	€ 4,00
Elettricità (solo area attrezzata camper Tavernola)	€1,00/kw

AREE REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO O EQUIVALENTE

Le tariffe variano da € 1,00 a € 2,00 all'ora

PARCHEGGIO RESIDENTI

- 1 STALLO GIALLO € 429,00
- 1 STALLO BLU € 195,00
- 2 STALLI BLU € 390,00
- INTERRATO € 780,00
- 2 BLU € 585,00
- 1 GIALLO + 1 BLU € 819,00
- 1 BLU + INTERRATO € 1.170,00
- ZONA 7 AUTOSILO € 975,00
- ZOAN 7 INTERRATO ALDO MORO € 975,00

Art. 9 - MODIFICHE

Il disciplinare potrà essere modificato solo al sopravvenire di modifiche tariffarie e/o della qualità e quantità dei servizi richiesti dall'Amministrazione Comunale, oppure con l'accordo delle parti.

SI

ART. 10 RENDICONTO ECONOMICO-FINANZIARIO

Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune di Como e ai Settori comunali competenti, il rendiconto economico-finanziario delle attività. Il rendiconto dovrà essere datato e sottoscritto dal Legale Rappresentante della Società.

SI

ART. 11 CONTROLLO SULLE ATTIVITÀ SVOLTE

SI

L'Amministrazione Comunale verifica l'espletamento quali-quantitativo dei servizi oggetto del presente Disciplinare. A tal fine la Società, con cadenza trimestrale, fornirà informazioni e dati di carattere tecnico, economico e finanziario afferenti all'offerta e la domanda soddisfatta dei singoli servizi. Con cadenza semestrale la Società dovrà, inoltre, consegnare ai Settori comunali competenti, una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla Carta dei Servizi.	
ART. 12 CARTA DEI SERVIZI La Società si obbliga a redigere la Carta dei Servizi, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai servizi erogati, alle modalità di erogazione degli stessi e agli standard di qualità. In particolare, gli standard di qualità dei servizi offerti dovranno riguardare i seguenti fattori: affidabilità, continuità e regolarità del servizio; assistenza alla clientela; rapporti con la clientela; rispetto dell'ambiente; pulizia dei parcheggi in sede propria, incluse le velostazioni; reclami e suggerimenti da parte dell'utenza, tempi di risposta; monitoraggio della domanda e dell'offerta, dell'efficienza e dell'efficacia del servizio. La carta dei servizi è aggiornata dalla Società con cadenza annuale e dovrà essere sottoposta al Comune di Como per l'approvazione entro il 31 dicembre di ogni anno.	**SI**
ART. 13 - RESPONSABILITÀ Per effetto del presente affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e dai propri dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del presente Disciplinare. A tal fine la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia assicurativa per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con massimale minimo R.C.T. di Euro 3.000.000,00 e R.C.O. di Euro 3.000.000,00. Prima della sottoscrizione del presente Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2024: ✓ Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 197190019 emessa da UnipolSai Assicurazioni (scadenza 31/12/2024) ✓ Polizza Assicurativa" All risks danni materiali" nr. OX00022194 (scadenza 31/12/2024) emessa da Revo Insurance SpA	**SI**
ART. 14 – CAUZIONE Ai sensi dell'Art. 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i. e in funzione delle caratteristiche di quanto regolato, non trova applicazione quanto previsto dall'Art. 103 "Garanzie definitive" del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i., poiché risultano soddisfatte le condizioni indicate al comma 1 - lettere a), b) e c) dell'Art. 5 del D.Lgs. 50/2016 e s.m.i..	**SI**

ART. 15 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI Ai sensi del Reg. UE 2016/679 (di seguito Gdpr) e del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003, i dati personali forniti, o comunque acquisiti durante la gestione del servizio regolato dal presente disciplinare, saranno trattati e conservati nel rispetto della vigente normativa per il periodo strettamente necessario all'attività amministrativa correlata e/o indicato dalla legge. Titolare del trattamento è il Comune di Como, in persona del sindaco pro tempore, il quale ha delegato il Dirigente Settore Programmazione Territoriale - Urbanistica - Pianificazione della Mobilità - Verde - Parchi e Giardini Urbani, Ferro ing. Antonio Vito, con decreto n. 50 del 28/05/2024, il potere di nominare la Società quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, derivante dal presente disciplinare e dell'Accordo quadro richiamato in premessa. La Società, pertanto, che accetta, è designata ai sensi dell'art. 28 Gdpr quale Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito anche "Responsabile Esterno") che saranno raccolti in relazione alla gestione del servizio affidato e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento di detto incarico, così come descritto nel presente disciplinare. La Società dichiara di conoscere e si obbliga a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del Responsabile del trattamento. Dichiara altresì di possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità, professionalità ed affidabilità e di garantire sufficienti strumenti e capacità per porre in essere misure tecniche ed organizzative tali da soddisfare i requisiti richiesti dal Gdpr stesso, compreso il profilo relativo alla sicurezza. Le Parti a tal riguardo stipulano apposito atto giuridico denominato "Nomina a Responsabile del trattamento", allegato al presente Disciplinare e facente parte integrante dello stesso, che regola nello specifico il trattamento dei dati effettuato dal Responsabile per conto del Titolare.	**SI**
INFORMATIVA SUL TRATTAMENTO DEI DATI RELATIVI Si informa che il Comune di Como, in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 in materia di protezione dei Dati Personali, tratta i dati personali del Responsabile e/o suoi dipendenti / collaboratori, contenuti nel presente disciplinare ovvero in ogni modo comunicati o acquisiti nel periodo precedente o nel corso della sua esecuzione, ovvero che entreranno nella disponibilità del Titolare, anche per mezzo di mezzi meccanici o elettronici, esclusivamente allo scopo di adempiere alle obbligazioni contenute nel presente disciplinare e dell'Accordo quadro richiamato in premessa nonché al fine di eseguire lo stesso e le attività in esso comprese, ad esempio per adempiere agli obblighi precontrattuali/ contrattuali, informativi, contabili, fiscali, amministrativi derivanti dal rapporto in essere o imposti dal disciplinare e/o da leggi, da regolamenti o dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità. Per le ulteriori informazioni relative al	**SI**

trattamento dati effettuato dal Titolare, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016, si fa riferimento, integrale richiamo ed espresso rinvio alla Informativa estesa sul trattamento dei dati personali, che il Responsabile, con la sottoscrizione del presente disciplinare, dichiara di aver visionato e che può richiedere in qualsiasi momento al Titolare e/o prenderne visione sul sito istituzionale del Comune.	
ART. 16 - REGIME FISCALE E SPESE I corrispettivi sono soggetti ad IVA nella misura di legge e pertanto si richiede, ai fini fiscali, la registrazione a tassa fissa ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. n. 131/86. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del Disciplinare, compresa la sua registrazione, sono a carico della Società.	**SI**
ART. 17 - RINVIO Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge. Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà rispettare le procedure previste per gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi.	**SI**
ART. 18 - NORME TRANSITORIE E FINALI Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto con il presente Disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori a quelli contenuti nel presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione.	**SI**

C. **<u>Proventi Finanziari/Oneri per l'Ente Affidante</u>**

	Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2024 (anche stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2024)
Proventi	€ 3.033.385 oltre Iva	€ 3.033.385 oltre Iva	€ 3.333.385 oltre Iva per corrispettivo
Oneri			€ 15.000 oltre Iva per la mancata fruibilità da parte della stessa di stalli di sosta a motivo di organizzazione, da parte del Comune, di manifestazioni patrocinate dall'Ente, lavori stradali e/o esigenze saltuarie, che sono motivo di mancati introiti.

D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/24 (Carta dei servizi anno 2024)

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• CONTROLLO FUNZIONAMENTO REGOLARE PARCOMETRI (IN REAL TIME)	100	
• TEMPI DI INTERVENTO IN CASO DI MALFUNZIONAMENTO ENTRO 3 ORE	100	
• CONTROLLO ZONE SOSTA GIORNALIERO	100	
• FERMO MACCHINA PER MALFUNZIONAMENTO PARCOMETRO	<1	
• REGOLARITA' SOSTA PARCOMETRI (numero auto irregolari/n. auto controllate)	8.5	
• REGOLARITA' SOSTA PARCHEGGI RESIDENTI (numero auto irregolari/n. auto controllate)	2	
• PRESENZA PERSONALE CSU IN AUTOSILO VALMULINI NEGLI ORARI DI APERTURA	52	
• PRESENZA PERSONALE CSU IN AUTOSILO AUGUADRI NEGLI ORARI DI APERTURA	100	
• ASSISTENZA ALL'UTENZA NEGLI AUTOSILI 24H/24H E 7GG/7GG	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale VALORI RAGGIUNTI AL 30.09.2024:

AUTOSILO VIA AUGUADRI FATTURATO € 1.191.639 oltre iva
AUTOSILO VAL MULINI FATTURATO € 105.901 oltre iva
AREE ATTREZZATE PARCOMETRI FATTURATO € 4.540.940 oltre iva

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
Autosilo Via Auguadri Occupazione utenza oraria nelle 24 ore di apertura Nr. Pagamenti 269.365 Totale introiti utenza oraria (netto iva) € 1.030.475 Totale introiti utenza abbonata (netto Iva) € 158.758 (9/12 esimi della quota) Altri introiti accessori (netto Iva) € 2.406	22,32%	
Autosilo Val Mulini Occupazione utenza oraria nelle 24 ore di apertura Nr. Pagamenti 89.812 Totale introiti utenza oraria (netto Iva) €77.641 Totale introiti utenza abbonata (netto Iva) € 27.799 (9/12 esimi della quota) Altri introiti accessori (netto Iva) € 2.406 Altri introiti accessori (netto Iva) € 461	24,95%	
Area camper Tavernola Occupazione oraria 24 ore Nr. Pagamenti 2.248 Totale introiti per sosta € 38.667 Per colonnine acqua e energia elettrica € 6.946	90,45%	
Aree attrezzate a parcometri Incassi € 3.185.300 oltre Iva Incasso app € 990.573 oltre Iva Nr. Abbonamenti residenti (riservati esclusivi nr. 429 agevolati residenti nr. 929), Incasso € 215.027 (9/12 esimi della quota)		

Occupazioni aree sosta parcometri varie autorizzate € 82.911 Proventi ricavi tessere € 17.674 Varie € 3.842		
• INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE /TOTALE RICAVI	7,23%	
• INCIDENZA DEGLI ACCANTONAMENTI PER MANUTENZIONI STRAORDINARIE IMPIANTI COMUNE (LORDO IMPOSTE)/TOTALE RICAVI	28,63%	
• INCIDENZA DEL CANONE COMUNE DI COMO/TOTALE RICAVI	40,04%	
AUTOSILI		
• NUMERO COMPLESSIVO POSTI/NR. ADDETTI	268	
AREE ATTREZZATE PARCOMETRO		
• PREAVVISI ELEVATI/VERIFICHE EFFETTUATE TRACCIATE A MEZZO PALMARE	8,6%	
• COSTO DEL PERSONALE/IMPORTO PREAVVISI ELEVATI	35,27%	
• NUMERO COMPLESSIVO POSTI /NR. AUSILIARI	613	

CONTO CONSUNTIVO 2024 - RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	93,68%	92,27%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%

Ricavi e proventi diversi	2,15%	7,73%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-1,25%	-2,03%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-6,75%	-9,34%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,28%	-0,39%
Corrispettivo Comune di Como	**-40,04%**	**-47,85%**
Oneri diversi	-8,38%	-13,61%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) pari ad € 437.913 7%		
2) TOTALE COSTI	**-56,70%**	**-73,22%**
3) VALORE AGGIUNTO	**43,30%**	**26,78%**
4) Costo del personale	-7,23%	-9,48%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**36,07%**	**17,30%**
Ammortamenti imm. Immateriali	-5,06%	-6,33%
Ammortamenti imm. Materiali	-1,67%	-1,85%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	**-28,63%**	**-8,96%**
(obbligo previsto dal contratto di servizio per reinvestimenti sulla sosta)		
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-35,37%**	**-17,14%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-99,30%**	**-99,84%**

8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**0,70%**	**0,16%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,02%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,02%**	**0,00%**
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**0,72%**	**0,16%**
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**0,72%**	**0,12%**
12a) Imposte sul reddito (verranno calcolate a fine esercizio)	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**0,72%**	**0,12%**

Si precisa che non sono stati inseriti nella colonna budget i valori economici riferiti agli investimenti non realizzati alla data 30.09.2024

INVESTIMENTI AI FINI DEL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

Nell'anno 2024 la Società ha eseguito i lavori di manutenzione straordinaria della facciata dell'Autosilo Auguadri, sito in via Auguadri n. 1 a Como. L'importo dell'investimento è stato di € 710.484,00. I lavori effettuati possono essere così sinteticamente descritti:

- smontaggio e adeguamento a norma e rimontaggio delle ringhiere metalliche dei parapetti
- sostituzione dei pluviali;
- rifacimento dei giunti strutturali;
- risanamento del calcestruzzo delle facciate;
- rifacimento dei giunti e superficie della rampa.

MANUTENZIONE ORDINARIA

La manutenzione ordinaria include tutte le operazioni necessarie al mantenimento dei requisiti funzionali, operativi e gestionali del parcheggio:
interventi di routine
interventi di pronto intervento
sostituzione e ripristino delle parti degradate.
La manutenzione di pronto intervento sui parcometri viene effettuata dal personale di Csu (nr. 2 addetti) opportunamente istruito ed addestrato sugli interventi per guasti che si possano verificare con maggiore frequenza.
La manutenzione dei parcheggi in struttura viene eseguita da personale interno ed esterno specializzato qualora vengano riscontrati avarie che non si possano risolvere internamente.

CONTROLLO DELLA SOSTA IN SUPERFICIE

La Società effettua un'efficace azione di controllo e di sanzionamento della sosta irregolare ed abusiva, a vantaggio del sistema di regolazione della sosta e dell'insostenibilità della caotica condizione nella quale finirebbero con il trovarsi la mobilità e la sosta urbana in caso di mancata attuazione. Occorre rilevare che, in assenza del ticket cartaceo o ticket scaduto, gli ausiliari eseguono la verifica della regolarità della sosta tramite palmare così da verificare eventuali pagamenti eseguiti anche a mezzo applicazione. Nel caso in cui vi è l'esposizione del ticket, il controllo non viene tracciato perché il rilievo è visivo; pertanto, le verifiche effettive sono significativamente più numerose.
Gli importi dei preavvisi elevati dagli ausiliari della sosta dipendenti di Csu, sono a favore del Comune di Como.

F. Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel 2024):

AREE DI SOSTA PER RESIDENTI

Indicatore	%
• Disponibilità e cortesia del personale – buono	75%
• Celerità e completezza informazioni –buono	88%
• Competenza e professionalità – buono	88%
• tempistica attivazione/variazione servizio – sufficiente/buono	88%
• Tempistica intervento su segnalazioni sufficiente-buono	100%
• Pulizia Ambiente – sufficiente/buono	87%
• Pulizia servizi igienici – sufficiente/buono	83%
• Situazione generale della struttura/attrezzature – buono	75%
• Illuminazione ambientale –sufficiente/buono	86%
• Accessibilità interna alla struttura –buono	86%
• Orari di apertura autosilo – buono/ottimo	86%

• Possibilità di scelta nelle modalità di pagamento biglietto e abbonamento – buono/ottimo	88%
• Completezza informazioni sul sito – buono	75%

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO
(Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.
Quindi, per l'anno in corso, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).
CSU ha proceduto ad una identificazione e quantificazione dei risultati raggiunti per l'aspetto della efficacia del servizio e una analisi dei dati raccolti per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite e una valutazione di quanto rilevato.

LIVELLO DI EFFICACIA: Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.
Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.
CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il primo semestre (30/06/2024) e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta nel mese di maggio 2024. Le analisi di qualità del servizio sono state trasmesse al Comune in data 07/08/2024.

QUALITA' DEL SERVIZIO: Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si è basati sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti sono stati analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.

Dall' analisi dei dati, risulta che l'utenza considera quali punti di forza di CSU la disponibilità, la competenza e la celerità del personale, gli orari di apertura, e le differenti modalità di pagamento messe a disposizione.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO:

TARIFFE AREE ATTREZZATE CON PARCOMETRO

- Il Comune di Como con deliberazione della Giunta comunale nr. 44 di Registro del 21-02-2024 ha deliberato la revisione dell'attuale sistema tariffario, prevedendo anche la trasformazione di alcuni stalli da bianchi a sosta libera a blu con sosta regolamentata da parcometro e viceversa, ovvero razionalizzandolo, prevedendo una più omogenea applicazione delle tariffe della sosta per ambiti territoriali, uniformando gli importi per ogni ambito e allo stesso tempo differenziando l'applicazione tariffaria tra i diversi ambiti con l'introduzione di importi differenziati. La Csu ha aggiornato tempestivamente le tariffe su tutti gli impianti senza causare alcun disagio all'utenza.
- In seguito all'integrazione con il data base dell'ufficio anagrafe del Comune di Como, Csu ha migliorato l'efficienza del servizio di gestione dei posti auto per residenti, consentendo di accertare in tempo reale i requisiti dei richiedenti (residenza/trasferimento in altre località eventuale decesso) e procedere all'assegnazione ed al mantenimento dell'autorizzazione a sostare nel posto auto riservato, solo ed esclusivamente agli aventi diritto come previsto dal Regolamento. Al 30 settembre 2024 è stato accertato che circa un 4% degli assegnatari ha perso nel corso dell'anno i requisiti, consentendo il subentro ai richiedenti in lista di attesa.
- Csu, consapevole del disagio ai titolari di permesso di sosta su posto auto residenti in occasione dello svolgimento di eventi periodici sul territorio che impongono il divieto di sosta per motivi di pubblica sicurezza, ha proposto all'Amministrazione comunale di concedere la sosta in altro settore utilizzando il medesimo permesso. Sino allo scorso anno non vi era alternativa ed i cittadini venivano penalizzati pagando il medesimo importo di quei residenti che potevano disporre di posto auto 365 giorni all'anno. Questo è stato possibile grazie ad un'implementazione del gestionale per cui gli ausiliari, tramite palmare, riconoscono i mezzi di sosta autorizzati a sostare in altro settore urbano come comunicato dal front office di CSU agli utenti stessi.
- Per l'anno 2025 si prevede di estendere lo stesso criterio sopra indicato ad un altro settore urbano adiacente che vive le medesime criticità dove i residenti vengono penalizzati in occasione degli eventi periodici.
- In via sperimentale CSU ha attivato l'apertura del cancello presso una nuova area di sosta tramite un controllo accessi QR code che consente l'utilizzo sicuro del parcheggio ai soli aventi diritto.

- Software e disponibilità del personale di Csu per eventuale agevolazione tariffaria oraria per residenti cap 22100 su delibera del Comune.
- Consentire agli utenti di rinnovare il ticket di sosta cartaceo senza dover recarsi al parcometro ove lo stesso è stato emesso.
- Consentire il pagamento di alcuni servizi direttamente dal parcometro (pagamento avviso PagoPA)
- Adesione al circuito dell'App-IO

AUTOSILO VAL MULINI e PARCHEGGI DI INTERSCAMBIO

- È stato istituito un nuovo parcheggio di interscambio in località Tavernola, con la possibilità di acquistare un abbonamento annuale Park and Ride per raggiungere il centro città attraverso l'utilizzo del TPL. Questa possibilità è stata attivata anche in località Lazzago. CSU ha implementato il proprio gestionale dei permessi per consentire agli utenti di richiedere l'abbonamento on-line senza doversi recare sul posto.
- È stata potenziata la segnaletica dei parcheggi di interscambio esponendo striscione pubblicitari della promozione Park and ride per migliorarne la visibilità.
- È stato implementato un sistema di rilevamento targhe per consentire un'uscita più rapida dal gate dell'Autosilo Val Mulini senza inserire il ticket nel lettore.

AUTOSILO VIA AUGUADRI

- Al fine di consentire la fruizione degli abbonamenti riservati ai soli residenti, le cui targhe sono censite nei nostri archivi, è stata eseguita la sostituzione del sistema di rilevamento targhe più performante in modo da consentire la fruizione dell'abbonamento ai soli titolati ed un controllo più stringente.

TUTTI I SERVIZI

- Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e si impegna per l'anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.
- Avvio utilizzo piattaforma App Io

Firmato digitalmente da
ANTONIO FERRO
CN = ANTONIO FERRO
C = IT

LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 4

–

SERVIZIO “STRUTTURE PORTUALI”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

STRUTTURE PORTUALI

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE DELLE STRUTTURE PORTUALI NEL COMUNE DI COMO

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23 DICEMBRE 2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell'in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015

Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 1 luglio 2024 per l'anno 2024

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2024 (si/no)
Art. 1 – Oggetto dell'affidamento Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per l'anno 2024 dei sottoindicati servizi, già affidati alla Società CSU in forza dell'Accordo quadro: gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché realizzazione delle innovazioni e degli ampliamenti delle seguenti strutture portuali: – porto Marina, della consistenza di n° 198 posti di ormeggio; – porto Marina 2, della consistenza di n° 104 posti di ormeggio più 5 ad uso temporaneo ubicati sul frangionde; – porto di Sant'Agostino, della consistenza di n° 72 posti di ormeggio di cui 36 in acqua oltre al pontile di carico e scarico; – porto di Tavernola, della consistenza di n° 33 posti di ormeggio (1 inagibile); – molo di San Giorgio, della consistenza di n° 3 posti di ormeggio; – approdo di Villa Olmo, della consistenza di n° 9 posti di ormeggio; In merito alle strutture costituenti il Porto Marina 2, come sopra individuate, si dà atto che esse sono state realizzate ed acquisite da Como Servizi Urbani Spa (ora Como Servizi Urbani Srl a socio unico) e regolarmente iscritte nel bilancio della Società. Esse proseguiranno, pertanto, nel loro	**SI**

normale iter di ammortamento nel bilancio di C.S.U. Srl. Si dà inoltre atto che all'interno dello spazio acqua di pertinenza di Porto Marina 2, ma in area esterna alle strutture di ormeggio e pertanto senza occupare stalli destinati alle imbarcazioni è ormeggiato il battello per la pulizia delle acque e la raccolta di rifiuti nel primo bacino del lago. La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto delle norme vigenti, con particolare riguardo alla normativa regionale in materia di aree portuali lacuali, dei regolamenti comunali, di quanto previsto dall'Accordo Quadro e dal presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione.	
Art. 2 – Obiettivi del servizio La Società ha l'obiettivo di espletare servizi, attività o interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, in modo da garantire l'assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti all'uopo congiuntamente redatti e agli strumenti ed alle banche dati messi a disposizione dal Comune. Casi di funzionamento irregolare o di interruzione potranno verificarsi soltanto per scioperi, assemblee, esigenze tecniche non prevedibili o cause di forza maggiore, ovvero per cause espressamente previste e regolate dalla normativa di settore. In tali casi, che non costituiscono titolo alcuno per qualsivoglia richiesta di danni maturati e/o maturandi, la Società adotterà le misure necessarie volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.	**SI**
Art. 3 – Modalità di esecuzione La Società affidataria del servizio dovrà, con adeguata organizzazione di mezzi e personale, assicurare l'espletamento ottimale di tutti i servizi affidati. La Società affidataria dovrà in particolare provvedere a sua cura e spese: a. all'espletamento delle procedure di assegnazione dei posti di ormeggio nelle strutture portuali di cui al precedente articolo 1, ivi compresa la predisposizione dei relativi bandi; b. all'incasso dei proventi inerenti alla gestione delle suddette strutture applicando i canoni previsti nel Regolamento approvato con Deliberazione di Consiglio Comunale n° 17 in data 25 marzo 2002, così come modificato dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n° 41 del 30 giugno 2014;	**SI**

a. all'espletamento del servizio di sorveglianza delle strutture medesime, del controllo in ordine sia al corretto utilizzo degli ormeggi sia al rispetto delle disposizioni contenute nel citato Regolamento. 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, intendendosi per tale la verifica della regolarità della documentazione amministrativa presentata, del versamento dei canoni e della regolare occupazione dello stallo di ormeggio. b. alla scelta e assunzione del personale necessario, il quale deve essere in possesso dei requisiti richiesti dalla normativa vigente per lo svolgimento delle singole mansioni ed attività, nonché al pagamento al predetto personale delle retribuzioni e dei contributi sociali, nel pieno rispetto delle norme portate dai contratti collettivi relativi alle specifiche categorie per attività svolte e dalle disposizioni di legge, tenendo comunque sollevato il Comune da ogni responsabilità; c. al pagamento di tutte le spese occorrenti per la gestione tecnica e amministrativa dei servizi; d. alla diretta stipulazione dei contratti di fornitura di beni e servizi (acqua, energia elettrica ecc.); e. alla stipulazione, per tutta la durata della gestione, presso primarie Compagnie, di polizza per l'assicurazione degli impianti e delle attrezzature contro i rischi di: incendio, comprese le garanzie "extended coverage", danni da eventi atmosferici e responsabilità civile verso terzi, anche ad integrazione di polizze assicurative già stipulate dalla Regione Lombardia e dal Comune di Como, tenendo sollevati ed indenni i predetti Enti pubblici territoriali per tutti i danni diretti e indiretti che possano essere cagionati dall'esercizio del servizio; f. al pagamento delle imposte e tasse che colpiscono e gravano sui proventi, gli impianti o l'esercizio; g. al rinnovo periodico di tutti i permessi, nulla-osta e autorizzazioni prescritti per l'agibilità degli impianti; h. al rapporto con l'utenza in tutti i suoi aspetti; i. al reimpiego delle somme introitate, dedotte le spese di cui ai punti precedenti, per l'esecuzione di interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché di miglioramento e addizione alle strutture portuali. Al termine della gestione sarà riconosciuto alla Società	

il valore dei beni acquistati e non ancora ammortizzati, fermo restando che la totalità dei beni diverranno di proprietà del Comune di Como e/o di Regione Lombardia. La Società si impegna altresì a predisporre: - relazione tecnico, economica e gestionale da trasmettere, con cadenza semestrale al Comune, contenente il rendiconto economico-finanziario delle attività. Detta relazione dovrà riportare i risultati della gestione, con rendiconto delle entrate e delle uscite, dei controlli esperiti, degli interventi eseguiti e di quant'altro possa essere utile al fine della corretta lettura del servizio svolto; - relazione triennale illustrativa della gestione e dello stato di attuazione del piano economico-finanziario prevista dal punto 3 dell'articolo 5 della convenzione con la Regione Lombardia sottoscritta in data 26 marzo 2002.	
Art. 4 – Durata Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia per l'anno 2024, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse. L'affidamento della gestione si intende esteso di diritto agli eventuali futuri ampliamenti dei porti esistenti e agli eventuali porti di nuova costruzione.	**SI**
Art. 5 - Corrispettivo Per l'affidamento dei servizi indicati nel Disciplinare tecnico economico di esecuzione, la Società incamera i relativi canoni e si impegna a provvedere, a sue spese e sotto la propria responsabilità, alla manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché alle innovazioni e agli ampliamenti delle strutture portuali di cui al precedente articolo 1, secondo la normativa vigente in materia di lavori pubblici. Gli introiti dovranno comunque sempre essere reinvestiti nella gestione del porto o di altre pertinenze demaniali.	**SI**
Art. 6 - Manutenzioni, miglioramenti, addizioni dei beni La Società, al fine di adempiere puntualmente agli obblighi del presente contratto, assume tutti gli oneri connessi alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture portuali, ivi comprese la progettazione e l'esecuzione, al fine di assicurarne il mantenimento in buono stato conservativo e garantire la continuità,	**SI**

l'affidabilità e l'efficienza dei servizi, nel rispetto del piano economico-finanziario i cui costi verranno sistematicamente imputati agli esercizi di competenza. La Società stessa assume altresì gli oneri connessi agli interventi di manutenzione ciclica ad intervalli pluriennali, per i quali la Società accantonerà una somma pro-quota annua in un apposito fondo. La medesima Società, qualora le esigenze del servizio, previamente accertate dal Comune di Como, richiedano nel corso del presente contratto il potenziamento delle strutture mediante nuove opere, potrà procedervi, nel rispetto delle norme di leggi vigenti, predisponendo il relativo progetto tecnico, che dovrà essere preventivamente approvato dal Comune di Como, e redigendo la necessaria documentazione per le autorizzazioni regionali in materia di concessioni di aree lacuali. A lavori eseguiti nessun compenso aggiuntivo sarà dovuto dal Comune di Como a rimborso delle spese di cui al comma precedente, fatto salvo il rimborso, al termine della concessione, delle quote di ammortamento non ancora spesate da parte della Società e le nuove opere, le migliorie, le innovazioni e quant'altro costruito saranno considerate quali addizioni alle strutture esistenti. La Società, previo accordo con il Comune e con la Regione Lombardia, dovrà attuare gli interventi rinnovativi e/o addizionali che si rendessero utili al miglioramento dei singoli impianti, dal punto di vista funzionale ed estetico, nonché ristrutturazioni utili alla conservazione e riqualificazione dei beni stessi. La Società dovrà provvedere inoltre alle pratiche relative a tutti i permessi, nulla-osta e autorizzazioni prescritti per l'ottenimento dell'agibilità delle strutture, siano esse già esistenti o di nuova realizzazione. **Art. 7 - Tariffe** I canoni connessi alla concessione dei posti di ormeggio sono stabiliti dal Regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 17 in data 25 marzo 2002, così come modificato dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n° 41 del 30 giugno 2014 ed allegato alla convenzione con la Regione Lombardia sottoscritta in data 26 marzo 2002. Gli stessi sono aggiornabili annualmente in base alle variazioni degli indici Istat-costo della vita, ovvero modificabili, per motivate esigenze, dal Comune di Como, su proposta dell'Ente gestore e previo assenso della Regione Lombardia. I canoni afferenti all'uso di nuove strutture (ampliamenti pontili esistenti, nuove strutture, campi boa ecc.) saranno stabiliti dal Comune di Como d'intesa con la Regione Lombardia, su proposta dell'Ente gestore.	**SI**

Le tariffe relative all'erogazione di servizi aggiuntivi saranno definite da Como Servizi Urbani Srl d'intesa con il Comune di Como.

PORTO	N. POSTI	€/MQ
PORTO MARINA 1	198	91,00
PORTO MARINA 2	104	91,00
TAVERNOLA	33	39,00
SANT'AGOSTINO ACQUA	36	59,00
SANT'AGOSTINO GRADINATE	36	31,00
SAN GIORGIO	3	84,00
VILLA OLMO	9	24,00

Art. 8 – Attività accessorie e complementari

La Società si impegna a:

- garantire la vigilanza di tutte le strutture portuali a oneri e spese a suo completo carico. La vigilanza riguarda solo le strutture portuali e non le imbarcazioni ivi ormeggiate per le quali è richiesto il solo controllo di tipo amministrativo;
- rispettare le disposizioni vigenti in materia di navigazione interna, demanio e gestione dei beni pubblici, le direttive regionali emanate o che saranno emanate in materia di demanio lacuale, nonché le direttive che saranno impartite dal Comune di Como.

SI

Art. 9 – Revisioni

L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.

SI

Art. 10 – Rendiconto economico-finanziario

Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare ai Settori Patrimonio e Partecipate del Comune una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.

SI

Art. 11 - Controllo sulle attività svolte

Il Comune si riserva il diritto di controllare che la gestione avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto di servizio, nonché dei criteri di efficacia, di efficienza ed economicità. In particolare, si riserva:

a. la facoltà di far ispezionare gli impianti da propri incaricati e di verificare il funzionamento dei servizi;

SI

b. la potestà di controllo del rispetto delle norme relative alla sicurezza e della rispondenza dei canoni e delle tariffe applicate rispetto alle prescrizioni; c. la possibilità di effettuare i controlli e le verifiche tecniche ritenute opportune nel corso della realizzazione dei lavori inerenti alla manutenzione ed eventuali altre opere o addizioni o migliorie. Analoghe facoltà di ispezione e di controllo sono riservate al personale appositamente incaricato dalla Regione Lombardia. Al fine di consentire al Settore Patrimonio e Demanio del Comune l'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, la Società si impegna a fornire allo stesso tutte le informazioni statistiche necessarie.	
Art. 12 - Carta dei servizi La Società si obbliga, per ogni servizio erogato, a redigere la carta dei servizi all'utenza, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo i propri servizi, le modalità di erogazione degli stessi, gli standard di qualità; e con la quale informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa potrà venire aggiornata dalla Società nel corso della gestione per tenere conto ed a fronte di nuove ed eventuali esigenze.	**SI**
Art. 13 - Responsabilità Per effetto dell'affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e/o dai propri dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del Disciplinare. A tal fine la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia di assicurazioni per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con adeguati e congrui massimali. Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2024: – Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 197190019 emessa da UNIPOL SAI (scadenza 31/12/2024); – Polizza Assicurativa "All risks" nr. 1OX00022194 (scadenza 31/12/2024)	**SI**
Art. 14 – Risoluzione Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto. È in ogni caso facoltà dell'Amministrazione Comunale, in ragione di una diversa valutazione del pubblico interesse, risolvere anticipatamente la	**SI**

presente convenzione, con un preavviso da comunicare, mediante lettera raccomandata, alla Società almeno sei mesi prima. In tale ultimo caso sarà riconosciuto alla Società il valore delle opere eseguite e autorizzate e non ancora ammortizzate.	
Art. 15 - Trattamento dati Ai sensi del Reg. UE 2016/679 (di seguito Gdpr) e del D. Lgs. n. 196 del 30.06.2003, i dati personali forniti, o comunque acquisiti durante la gestione del servizio regolato dal presente disciplinare, saranno trattati e conservati nel rispetto della vigente normativa per il periodo strettamente necessario all'attività amministrativa correlata e/o indicato dalla legge. Titolare del trattamento è il Comune di Como, in persona del sindaco pro tempore, il quale ha delegato il Dirigente Settore 3 Commercio - Suap - Suevco - Patrimonio, Dott. Valentino Chiarion, con decreto n. 85 del 29 dicembre 2023, il potere di nominare la Società quale Responsabile esterno del trattamento dei dati personali, derivante dal presente disciplinare e dell'Accordo quadro richiamato in premessa. La Società, pertanto, che accetta, è designata ai sensi dell'art. 28 Gdpr quale Responsabile del trattamento dei dati personali (di seguito anche "Responsabile Esterno") che saranno raccolti in relazione alla gestione del servizio affidato e si obbliga a trattare i dati esclusivamente al fine dell'espletamento di detto incarico, così come descritto nel presente disciplinare. La Società dichiara di conoscere e si obbliga a rispettare tutti gli obblighi previsti dalla vigente normativa a carico del Responsabile del trattamento. Dichiara altresì di possedere adeguati requisiti di esperienza, capacità, professionalità ed affidabilità e di garantire sufficienti strumenti e capacità per porre in essere misure tecniche ed organizzative tali da soddisfare i requisiti richiesti dal Gdpr stesso, compreso il profilo relativo alla sicurezza. Le Parti a tal riguardo stipulano apposito atto giuridico denominato "Nomina a Responsabile del trattamento", allegato al presente Disciplinare e facente parte integrante dello stesso, che regola nello specifico il trattamento dei dati effettuato dal Responsabile per conto del Titolare.	**SI**
Art. 16 Informativa sul trattamento dei dati relativi Si informa che il Comune di Como, in qualità di Titolare del trattamento, ai sensi dell'art. 13 e 14 del Regolamento europeo (UE) 2016/679 in materia di protezione dei Dati Personali, tratta i dati personali del Responsabile e/o suoi dipendenti / collaboratori, contenuti nel presente disciplinare ovvero in ogni modo comunicati o acquisiti nel periodo precedente o nel corso della sua esecuzione, ovvero che entreranno nella disponibilità del Titolare, anche per mezzo di mezzi meccanici o elettronici,	**SI**

esclusivamente allo scopo di adempiere alle obbligazioni contenute nel presente disciplinare e dell'Accordo quadro richiamato in premessa nonché al fine di eseguire lo stesso e le attività in esso comprese, ad esempio per adempiere agli obblighi precontrattuali/ contrattuali, informativi, contabili, fiscali, amministrativi derivanti dal rapporto in essere o imposti dal disciplinare e/o da leggi, da regolamenti o dalla normativa comunitaria o da un ordine dell'Autorità. Per le ulteriori informazioni relative al trattamento dati effettuato dal Titolare, ai sensi dell'art. 13 del Regolamento Europeo 679/2016, si fa riferimento, integrale richiamo ed espresso rinvio alla Informativa estesa sul trattamento dei dati personali, che il Responsabile, con la sottoscrizione del presente disciplinare, dichiara di aver visionato e che può richiedere in qualsiasi momento al Titolare e/o prenderne visione sul sito istituzionale del Comune.	
Art. 17 - Regime fiscale e spese Ai fini fiscali il presente contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso, ai sensi della normativa vigente. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente Disciplinare, compresa la sua registrazione, sono a carico della Società.	**SI**
Art. 18 - Rinvio Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge. Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà procedere nel rispetto delle procedure previste per gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi o di esecuzione di lavori.	**SI**
Art. 18 - Norme transitorie e finali Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto con il Disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori rispetto a quelli qui disciplinati. In particolare, per la realizzazione di specifiche attività, progetti o prestazioni, possono essere previsti interventi economici aggiuntivi da parte del Comune.	**SI**

C. **<u>Oneri Finanziari / Proventi Finanziari per l'Ente Affidante</u>**

Esercizio 2022	Esercizio 2023	Esercizio 2024 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2024)
€ ===_	€ _===___	€ _===___

D. Indicatori di Efficacia gestionale VALORE RAGGIUNTO AL 30/09/2024 (Carta dei servizi anno 2024):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE (acqua, energia elettrica, cancelli di accesso) – ripristino ordinario funzionamento entro 3 ore lavorative nei giorni da lun a ven - 3 ore lavorative da lun a dom nel periodo estivo	100	
• CONTROLLO STRUTTURA amministrativo – 3 volte settimana	100	
• CONTROLLO STRUTTURA MANUTENTIVO – giornaliero	100	
• CONTROLLO STRUTTURA SORVEGLIANZA NOTTURNO – 1 passaggio	100	
• PULIZIA DELLA STRUTTURA – giornaliero	100	
• Assistenza all'utenza (front office) 5/7 gg orari 9.00-18.00	100	
• N. controlli ormeggi regolari/n. totale controlli	98%	

E. Indicatori di Efficienza gestionale al 31.12.2024:

Indicatore	INCASSI TOTALI AL 31.12.2024
• NR. 385 POSTI BARCA ASSEGNATI	€383.843 al netto di Iva

GESTIONE AREE PORTUALI DEL COMUNE DI COMO

CONTO CONSUNTIVO 2024 RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	57,73%	54,84%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	
Ricavi e proventi diversi	42,27%	45,16%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-0,19%	-4,23%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-16,94%	-16,95%
Costo per godimento di beni di terzi	0,00%	0,00%
Oneri diversi	-4,35%	-7,28%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) **21232 4,44%**		
2) TOTALE COSTI	**-21,47%**	**-28,45%**
3) VALORE AGGIUNTO	**78,53%**	**71,55%**
4) Costo del personale	-9,77%	-10,54%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**68,77%**	**61,01%**
Ammortamenti imm. Immateriali	-39,93%	-54,17%
Ammortamenti imm. Materiali	-0,04%	0,00%

Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti provvisori lordo imposte (reinvestimenti sui porti)	**-28,80%**	**-6,63%**
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-68,77%**	**-60,80%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-100,00%**	**-99,80%**
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**0,00%**	**0,20%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,00%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,00%**	**0,00%**
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**0,00%**	**0,20%**
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**0,00%**	**0,20%**
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**0,00%**	**0,20%**

F. Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel mese di maggio 2024):

• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ ottimo	80%
• Celerità e completezza informazioni personale -buono	60%
• Competenza e professionalità personale –buono/ ottimo	100%
• Tempistica attivazione/variazione servizio – sufficiente/ottimo	60%
• Tempistica intervento su segnalazioni – sufficiente/buono	60%
• Pulizia impianto – sufficiente	80%
• Situazione generale della struttura/attrezzature – sufficiente/buono	60%
• Illuminazione – sufficiente/buono	80%
• Capacità di risposta del servizio buono/ ottimo	85%
• Accessibilità alla struttura sufficiente/buono/ ottimo	60%
• Informazioni fornite sito internet – buono	60%

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.
Quindi, per l'anno in corso, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).
CSU ha proceduto ad una identificazione e quantificazione dei risultati raggiunti per l'aspetto della efficacia del servizio e una analisi dei dati raccolti per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite e una valutazione di quanto rilevato.

LIVELLO DI EFFICACIA: Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.
Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.
CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il primo semestre (30/06/2024) e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta nel mese di maggio 2024. Le analisi di qualità del servizio sono state trasmesse al Comune in data 07/08/2024.

QUALITA' DEL SERVIZIO: Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si è basati sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti sono stati analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.
Dall' analisi dei dati, risulta che i punti di forza di CSU nella gestione del servizio strutture portuali è rappresentata dalla celerità e completezza delle informazioni rilasciate dal personale CSU, dalla capacità di risposta del servizio e dalla disponibilità del personale.
La percentuale di soddisfazione con indice di gradimento sufficiente/buono/ottimo è piuttosto elevata per quanto riguarda I tempi di attesa per l'ottenimento del posto barca, inteso come lista di attesa, in quanto il numero delle richieste di concessione ormeggio supera abbondantemente l'offerta dei posti barca all'interno delle strutture portuali in gestione.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

Le concessioni di ormeggio sono state prorogate alla fine del 2025 alla scadenza dell'accordo quadro tra Csu e Comune di Como.
Csu sta collaborando con l'Amministrazione comunale per la stesura di un nuovo Regolamento delle aree portuali, apportando il proprio contributo in materia tecnico – operativa.
Csu sta implementando il software per consentire all'utenza la presentazione delle istanze on line e la gestione dei fascicoli degli assegnatari, ivi compreso l'attivazione di un nuovo servizio per la prenotazione dell'ormeggio temporaneo e/o carico scarico.
Trasferimento utenza scarico e carico dal pontile di Sant'Agostino al pontile Villa Geno, ipotizzando una gestione dell'utilizzo a pagamento.
E' di prossima attuazione la sostituzione della modalità di accesso alle strutture portuali di Marina 1 e Marina 2 attraverso un sistema di controllo accessi tramite QR code e l'implementazione del sistema di video sorveglianza.

Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle

Politiche Sociali e si impegna per l’anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.

Adesione al circuito dell’App-IO

VALENTINO CHIARION
13.11.2024 10:53:48
GMT+02:00

LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 5

–

SERVIZIO “GESTIONE CENTRO SPORTIVO DI SAGNINO”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

SERVIZIO CENTRO SPORTIVO “SAGNINO”

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE STRUTTURA SPORTIVA CENTRO SPORTIVO DI SAGNINO Via Segantini snc COMO

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23 DICEMBRE 2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell’in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015 Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 24 marzo 2023 per l’anno 2023

Si rileva che la scheda in oggetto è riferite all'anno 2023. Il disciplinare 2024 è prossimo alla firma.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l’esecuzione per l’anno 2023 dei sottoindicati servizi. **Gestione del “Centro Sportivo di Sagnino”:** La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto delle norme vigenti, dei regolamenti comunali, di quanto previsto dall’Accordo Quadro e dal presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione. Il Comune si riserva la fruizione gratuita delle strutture di che trattasi per lo svolgimento di attività istituzionali per un massimo di 10 giornate all’anno, con modalità e tempi da concordarsi previamente con la società.	**SI**
ART. 2 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO. La Società ha l’obiettivo di espletare servizi, attività o interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, in modo da garantire l’assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo, secondo le direttive impartite dall’Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti all’uopo congiuntamente redatti ed agli strumenti ed alle banche dati messi a disposizione dal Comune.	**SI**

ART. 3 – BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO Per lo svolgimento del servizio, il Comune di Como si impegna a concedere i seguenti beni immobili e/o le aree strumentali, che comunque restano di sua proprietà: **Centro sportivo "Caduti di Nassirya":** - campo di calcio a 5 regolamentare con copertura fissa; - campo da calcio a 5 senza copertura; - campo da tennis; - locale guardiola; - spogliatoi; - locali tecnologici. - area verde di pertinenza del centro. La Società ha posizionato, in forma temporanea, un'area festa, di proprietà della stessa CSU Srl, composta da una tensostruttura con annesso l'arredamento necessario alla realizzazione di eventi (tavoli, sedie, impianto voce, etc). La stessa è affittata agli utenti che ne fanno richiesta.	**SI**
ART .4 MODALITA' DI ESECUZIONE **CENTRO SPORTIVO "CADUTI DI NASSIRYA:** la Società concessionaria dovrà tenere l'immobile in perfetto stato per tutta la durata della concessione, garantendo l'effettuazione degli interventi di manutenzione previsti. La Società concessionaria dovrà applicare, per l'utilizzo della struttura da parte dei vari utenti, le tariffe riportate al successivo art. 8. La Società concessionaria dovrà garantire l'apertura del centro, mediante utilizzo di proprio personale. Sarà garantito, dalla Società concessionaria, per tutto il periodo scolastico, l'accesso al centro, nei giorni di frequenza scolare, con l'utilizzo del campo polivalente e del campo da tennis, a tutte quelle scuole autorizzate dall'Amministrazione Comunale. L'attività realizzata presso l'area feste sarà gestita interamente da Como Servizi Urbani Srl sotto propria responsabilità e con propri mezzi. Nei compiti del gestore vi è quello di attivarsi per la promozione e l'organizzazione di eventi in accordo con il Comune di Como. La Società concessionaria assume l'onere di provvedere alla custodia e pulizia del centro, alla conduzione e manutenzione ordinaria dell'impianto tecnologico, assicurando il regolare funzionamento della struttura. Si dà atto che l'attività del Centro è condizionata da problematiche derivanti da fenomeni di inquinamento acustico lamentati dai residenti viciniori; pertanto l'attività del Centro cessa giornalmente alle ore 22.30.	**SI**
ART. 5 - DURATA Le disposizioni del disciplinare hanno efficacia per l'anno 2023, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.	**SI**

ART. 6 CORRISPETIVO Per l'affidamento dei servizi indicati nel presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione, il Comune si obbliga a remunerare la Società, ad integrazione della tariffa all'utenza per obblighi di servizio pubblico, per un importo annuo complessivo di Euro 40.000,00 oltre I.V.A. L'integrazione sarà corrisposta entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di competenza. Si precisa che la quantificazione dei corrispettivi è stata calcolata sullo storico delle gestioni degli anni precedenti, il cui importo complessivo è stato confermato nel bilancio comunale approvato con deliberazione consiliare n. 51/2022.	
ART. 7 MANUTENZIONI, MIGLIORAMENTI, ADDIZIONI DEI BENI Qualora le esigenze dei servizi, previamente accertate dal Comune, richiedano nel corso dell'affidamento l'esecuzione di nuove opere strumentali all'erogazione del servizio, la Società potrà procedervi a proprie spese nel rispetto delle norme di legge vigenti; il relativo progetto tecnico nonché il piano economico-finanziario contenente l'indicazione del periodo di ammortamento dei corrispondenti investimenti, dovranno essere preventivamente approvati dal Comune. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore delle opere eseguite e non ancora ammortizzate, autorizzate quali nuove opere, migliorie e addizioni, così come risultanti dal piano economico finanziario allegato al relativo progetto esecutivo di cui al precedente punto, fermo restando che la totalità delle opere diverranno di proprietà del Comune di Como. Le condizioni, i tempi e le modalità di realizzo di tali opere saranno disciplinate da separato accordo.	**SI**
ART. 8 TARIFFE • **Tariffa oraria** - CAMPO INTERNO 70,00 € - CAMPO ESTERNO 60,00 € - CAMPO TENNIS 14,00 € • FESTE COMPLEANNO • - LUN - MER-VEN DIURNO – SCOPERTO 110,00 € - LUN - MER-VEN DIURNO – COPERTO 120,00 € - SABATO - SCOPERTO 160,00 € - SABATO - COPERTO 170,00 € - DOMENICA - SCOPERTO 180,00 € - DOMENICA - COPERTO 190,00 €	
ART. 9 ATTIVITÀ ACCESSORIE E COMPLEMENTARI Per quanto riguarda il Centro Sportivo Caduti di Nassyria, la Società potrà effettuare il servizio di noleggio dell'area feste sotto la propria responsabilità e con propri mezzi. Le Società sportive Dilettantistiche, che in ragione della loro attività di promozione dello sport e favore di bambini e giovani in età scolare godano di tariffe ridotte e/o gratuite	**SI**

per l'utilizzo dei campi, avranno facoltà di utilizzo dal lunedì al venerdì sino alle ore 17.30.	
ART.10 – REVISIONI L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.	**SI**
ART 11– RENDICONTO ECONOMICO FINANZIARIO Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune (nello specifico ai Settori Sport, Partecipate e Servizi Finanziari) il rendiconto economico finanziario delle attività. Il rendiconto dovrà essere datato e sottoscritto dal rappresentante legale della Società. A richiesta potranno essere richiesti rendiconti a cadenze inferiori**.**	**SI**
ART. 12 – CONTROLLO SULLE ATTIVITA'SVOLTE Il Comune si riserva il diritto di attivare un sistema di vigilanza per la verifica del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'effettivo espletamento dei servizi, delle attività o degli interventi da parte della Società. Il Comune, ai sensi del presente articolo, può chiedere direttamente alla Società informazioni e dati di carattere economico-finanziario afferenti i singoli servizi. Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.	**SI**
ART 13 – CARTA DEI SERVIZI Per ogni servizio erogato la Società si obbliga a redigere la carta dei servizi all'utenza, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi, alle modalità di erogazione degli stessi, agli standard di qualità, e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa potrà venire aggiornata dalla Società nel corso della gestione per tenere conto di nuove eventuali esigenze.	**SI**
ART 14 – RESPONSABIITA' Per effetto del presente affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e dai propri dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del Disciplinare. A tal fine, la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia assicurazioni per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con adeguati massimali. Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2022-2023: - Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 430429171 emessa da Generali S.p.a Agenzia di Milano (scadenza 31/12/2023); - Polizza Assicurativa"All risks danni materiali" nr. 1697.00.13.13585164 (scadenza 31/12/2023)	**SI**

ART. 15 – RISOLUZIONE Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.	**SI**
ART. 16 - TRATTAMENTO DATI Il Comune di Como e CSU s.r.l. dichiarano di agire conformemente alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/03) e prendono atto che, ai sensi dell'art. 5 dell'Accordo quadro approvato con D.C.C. n. 70/2015, la società C.S.U. s.r.l. è titolare dei rapporti con l'utenza e/o con i cittadini. Pertanto, nell'ambito dell'erogazione all'utenza dei servizi affidati, la società C.S.U. s.r.l. è titolare autonomo del trattamento dei dati delle persone fisiche, acquisiti per tale finalità nel rispetto di quanto stabilito dal proprio statuto, dall'accordo quadro, dal presente disciplinare e dagli atti normativi che regolamentano l'erogazione dei predetti servizi. Alla scadenza dell'accordo quadro, o in caso di recesso anticipato da parte del Comune, come previsto dall'art. 14 del predetto accordo, questi subentrerà nell'erogazione dei servizi all'utenza e nella titolarità del trattamento dei dati personali delle persone fisiche destinatarie dei servizi.	**SI**
ART. 17 – REGIME FISCALE E SPESE I corrispettivi previsti dal Disciplinare sono soggetti ad Iva, nella misura di legge. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente Disciplinare, compresa la sua eventuale registrazione, sono a carico della Società.	**SI**
ART. 18 - MODIFICHE Le parti convengono che il Disciplinare, con il consenso delle stesse, potranno essere apportate le variazioni che saranno ritenute opportune.	**SI**
ART. 19 - RINVIO Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge. Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà procedere nel rispetto delle procedure previste per gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi o di esecuzione di lavori.	**SI**
ART. 20 - NORME TRANSITORIE E FINALI Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto con il Disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori rispetto a quelli qui disciplinati. In particolare, per la realizzazione di specifiche attività, progetti o prestazioni, possono essere previsti interventi economici aggiuntivi da parte del Comune, o della società. Il Disciplinare è stipulato in forma privata, mediante sottoscrizione digitale	**SI**

C. **Oneri Finanziari per l'Ente Affidante**

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ 40.000 oltre Iva	€ 46.000 oltre Iva	€ 40.000 oltre Iva

D. Indicatori di Efficacia gestionale: al 30/09/2024

Indicatore	%
• verifiche/pulizie ambiente prima e dopo apertura impianto	100
• n. controlli in autocontrollo effettuati da ditta esterna specializzati/numero controlli previsti da valutazione interna	100
• n. indagini parametri acqua conformi/n. totale indagini parametri acqua	100
• utilizzo impianto: ore prenotate/ore disponibili	97
• Servizi aggiuntivi: armadietti, docce, phon, parcheggio GRATUITI	100
• Servizi aggiuntivi pettorine, guanti portiere, palloni da calcio racchette tennis GRATUITI	100
• orario prenotazioni 5/7 gg dalle 9.00/22.30	100
• risposta reclami entro 30 gg	100

E. Indicatori di Efficienza gestionale al 30.09.2024:

Indicatore	%
• Ore utilizzo/ore presidiate	97%
Incassi € 41.435 oltre Iva	

GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO

CONTO CONSUNTIVO 2024 RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	38,57%	55,40%
Comune Como integrazione fatturato	27,23%	40,69%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	34,20%	3,91%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-1,11%	-4,62%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-19,46%	-35,28%
Costo per godimento di beni di terzi	-3,88%	-3,31%
Oneri diversi	-3,56%	-7,80%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) **€ 3181,69 2,89%**		
2) TOTALE COSTI	**-28,00%**	**-51,01%**
3) VALORE AGGIUNTO	**72,00%**	**48,99%**
4) Costo del personale	-45,21%	-31,38%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**26,79%**	**17,61%**

Ammortamenti imm. Immateriali	-1,17%	-1,74%
Ammortamenti imm. Materiali	-6,09%	-9,06%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	**0,00%**	**0,00%**
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-7,26%**	**-10,80%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-80,46%**	**-93,19%**
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**19,54%**	**6,81%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,00%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,00%**	**0,00%**
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**19,54%**	**6,81%**
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**19,54%**	**6,81%**
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%

13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**19,54%**	**6,81%**

F. Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel 2024):

Indicatore	%
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	100%
• Celerità e completezza informazioni – buono/ottimo	100%
• Competenza e professionalità – buono/ottimo	100%
• tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	100%
• tempistica intervento su segnalazioni – buono/ottimo	95%
• pulizia impianto – buono/ottimo	100%
• pulizia spogliatoi – buono/ottimo	100%
• pulizia servizi igienici – buono/ottimo	100%
• situazione generale della struttura/attrezzature - sufficiente/buono	89%
• accessibilità alla struttura – sufficiente/buono	84%
• orari apertura impianto – sufficiente/buono	89%
• orari attività/corsi - sufficiente/buono	84%
• completezza informazioni sul sito – insufficiente/sufficiente	78%

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.
Quindi, per l'anno in corso, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).

CSU ha proceduto ad una identificazione e quantificazione dei risultati raggiunti per l'aspetto della efficacia del servizio e una analisi dei dati raccolti per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite e una valutazione di quanto rilevato.

LIVELLO DI EFFICACIA: Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.

Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento. CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il primo semestre (30/06/2024) e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta nel mese di maggio 2024. Le analisi di qualità del servizio sono state trasmesse al Comune in data 07/08/2024.

QUALITA' DEL SERVIZIO: Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si è basati sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti sono stati analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.

Dall' analisi dei dati, risulta che i punti di forza di CSU nella gestione del Centro Sportivo Sagnino è rappresentata dalla cortesia, competenza del personale, dalla pulizia della struttura.

E' emerso inoltre, nei commenti dei questionari, che alcuni utenti gradirebbero la possibilità di prorogare di un'ora la chiusura dell'impianto, cosa che è di difficile attuazione per la problematica di inquinamento acustico. Per questo motivo l'attività del Centro cessa giornalmente alle ore 22:30. CSU ha organizzato, nel mese di settembre, un evento gratuito rivolto ai bambini dai 3 ai 13 anni. Tale evento ha riscosso un notevole successo con la partecipazione di oltre 300 famiglie.

Tali eventi gratuiti di promozione proseguiranno nell'anno 2025.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e si impegna per l'anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.

VALENTINO
CHIARION
14.11.2024
18:52:12
GMT+02:00

RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 6

–

SERVIZIO “GESTIONE CENTRO SPORTIVO DI CASATE”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

SERVIZIO CENTRO SPORTIVO “CASATE”

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE STRUTTURA SPORTIVA CENTRO SPORTIVO DI CASATE Via Virgilio 16 Como

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23 DICEMBRE 2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell’in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015 Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 24 marzo 2023 per l’anno 2023.

Si rileva che la scheda in oggetto è riferita all'anno 2023. Il disciplinare 2024 è prossimo alla firma.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l’esecuzione per l’anno 2023 dei sottoindicati servizi. **Gestione del “Centro Sportivo di Casate”:** a) gestione dell’impianto natatorio “Conelli - Mondini”; b) gestione del palazzo del ghiaccio di Casate La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto delle norme vigenti, dei regolamenti comunali, di quanto previsto all’Accordo Quadro e dal presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione. Il Comune si riserva la fruizione gratuita delle strutture di che trattasi per lo svolgimento di attività istituzionali per un massimo di 10 giornate all’anno, con modalità e tempi da concordarsi previamente con la società.	**SI**
ART. 2 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO. La Società ha l’obiettivo di espletare servizi, attività o interventi ad essa affidati con la massima diligenza e	**SI**

secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, in modo da garantire l'assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti all'uopo congiuntamente redatti ed agli strumenti ed alle banche dati messi a disposizione dal Comune. **ART. 3 – BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO** Per lo svolgimento del servizio, il Comune di Como si impegna a concedere i seguenti beni immobili e/o le aree strumentali, che comunque restano di sua proprietà**:** **Centro Sportivo di Casate** - Piscina coperta "Conelli - Mondini" con n. 5 corsie, con profondità mt. 1,40 lunghezza mt. 25 e larghezza mt. 12; - spogliatoi maschili – femminili; - atrio con biglietteria; - dell'area esterna dotata di n. 2 vasche open (una per bambini profondità 60cm), una spiaggia di sabbia, un ampio solarium, spazi attrezzati per il gioco dei bimbi, per il beach volley, per il ping pong e per il picnic, e tavoli, e uno spazio bar,locale deposito con annessi sevizi igienici e docce; - locale piano interrato/impianti tecnologici; - locali deposito e locale quadro generale; - palazzina uffici; - palestrina (disponibile solo per le società sportive); - palazzo del ghiaccio di Casate dotato di pista dimensioni mt. 30x60, di tribuna, - spogliatoi, locale bar e locali tecnici; Alcuni beni individuati in appositi elenchi allegati al disciplinare 2021 –, sono stati nel tempo acquisiti da Como Servizi Urbani Srl a socio unico, e pertanto sono stati regolarmente iscritti nel bilancio della Società medesima. Detti beni proseguiranno nel loro normale iter di ammortamento nel bilancio di CSU restando di proprietà della stessa CSU Srl a socio unico. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore dei beni acquistati e non ancora ammortizzati, fermo restando che la totalità dei beni diverranno di proprietà del Comune di Como**.** **ART .4 MODALITA' DI ESECUZIONE** **Centro Sportivo Casate:** - apertura, chiusura e guardiania dell'impianto (secondo orari da concordare con il Comune), custodia delle chiavi, dei beni e delle attrezzature, controllo e gestione degli ingressi e delle aree anche riservate a particolari categorie.	**SI** **SI**

Orario di apertura attuale al pubblico della piscina (invernali): - da lunedì a venerdì 10.00/15.00 – 21.00/23.00; - sabato 12.00/15.00; - domenica 9.30/13.00. Orario di apertura attuale al pubblico della piscina (estivi): - da lunedì a domenica 10.00/19.00 È prevista, la presenza di una scuola di nuoto per bambini ed adulti, oltre che corsi specifici inerenti l'attività acquatica (idro-premaman, idro-ginnastica, idro-bike, etc). Orario di apertura attuale al pubblico del palazzo del ghiaccio: - lunedì CHIUSO; - da martedì a giovedì 15.00/17.00; - venerdì 15.00/17.00 – 21.45/24.00; - sabato 14.30/17.00 – 21.30/24.00; - domenica 9.30/12.00 – 15.00/18.00. Tutti gli orari sopra indicati sono suscettibili di modifica o di adeguamento a differenti esigenze. Tali cambiamenti dovranno essere concordati preventivamente tra le parti. C.S.U. dovrà inoltre provvedere a sua cura e onere alle seguenti attività: - pulizie giornaliere e periodiche con prodotti specifici la cui fornitura è a cura e spese del gestore; - conduzione, manutenzione e controlli igienico-sanitari; - adempimenti relativi alla sicurezza del personale impiegato e degli utenti; - predisposizione, aggiornamento, verifica ed attuazione del piano della sicurezza così come previsto dalla vigente normativa; - controllo della sicurezza e segnalazione dei guasti ai servizi manutentivi del Comune; - realizzazione e coordinamento di tutte le attività necessarie a prevenire danni alle persone e/o al patrimonio; - svolgimento del programma di attività concordato con il Comune; - osservanza del calendario di apertura e delle assegnazioni dei turni d'uso;	

- gestione del servizio di assistenza ai bagnanti e ai fruitori degli altri servizi; - supervisione ed eventuale cooperazione all'allestimento della vasca secondo la necessità di associazioni e gruppi di utenti, - riscossione delle quote d'uso a carico delle utenze, ricoprendo la stessa anche il ruolo di agente contabile, con i conseguenti obblighi previsti dalla legge; - servizio di noleggio dei pattini da ghiaccio; - levigatura giornaliera del ghiaccio attraverso macchina specifica; - direzione dell'impianto, previa nomina di un responsabile da comunicare al Comune all'atto dell'avvio della gestione; - tenuta della contabilità delle entrate e delle spese, con obbligo di sottoporla ad ogni richiesta di controllo da parte del Comune; - tenuta in perfetta efficienza, con reintegro delle scorte, di medicamenti di consumo per apparati ed altre attrezzature di pronto soccorso; - gestione di eventuale servizio bar con possibilità di esternalizzazione del servizio a terzi; - possibilità di sub-concessione del servizio delle scuole di nuoto e pattinaggio sul ghiaccio, non avendo al suo interno un adeguato numero di professionalità competenti in materia; - gestione (eventuale) del servizio di asciuga-capelli a pagamento, direttamente o tramite ditta specializzata; - altre prestazioni urgenti correlate ad eventi imprevedibili e finalizzate al corretto utilizzo dell'impianto nonché alla continuità delle attività svolte nel medesimo; - promozione ed organizzazione di manifestazioni e di attività agonistiche e dilettantistiche in accordo con il Comune di Como. -	
ART. 5 - DURATA Le disposizioni del disciplinare hanno efficacia per l'anno 2023, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.	**SI**
ART. 6 CORRISPETTIVO Per l'affidamento dei servizi indicati nel Disciplinare tecnico-economico di esecuzione, il Comune si obbliga a remunerare la Società, ad integrazione della tariffa all'utenza per obblighi di servizio pubblico, per un importo annuo complessivo di Euro 630.000,00oltre I.V.A. L'integrazione sarà corrisposta entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di competenza. Si precisa che la quantificazione dei corrispettivi è stata calcolata sullo storico delle gestioni degli anni precedenti, il cui importo complessivo è stato	**SI**

confermato nel bilancio comunale approvato con deliberazione consiliare n. 51/2022;	**SI**
ART 7 MANUTENZIONI, MIGLIORAMENTI, ADDIZIONI DEI BENI Qualora le esigenze dei servizi, previamente accertate dal Comune, richiedano nel corso dell'affidamento l'esecuzione di nuove opere strumentali all'erogazione del servizio, la Società potrà procedervi a proprie spese nel rispetto delle norme di legge vigenti; il relativo progetto tecnico nonché il piano economico-finanziario contenente l'indicazione del periodo di ammortamento dei corrispondenti investimenti, dovranno essere preventivamente approvati dal Comune. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore delle opere eseguite e non ancora ammortizzate, autorizzate quali nuove opere, migliorie e addizioni, così come risultanti dal piano economico finanziario allegato al relativo progetto esecutivo di cui al precedente punto, fermo restando che la totalità delle opere diverranno di proprietà del Comune di Como. Le condizioni, i tempi e le modalità di realizzo di tali opere saranno disciplinate da separato accordo.	
ART. 8 TARIFFE Le tariffe da applicarsi da parte di CSU sono quelle da ultimo approvate dalla Giunta comunale con deliberazione n. 363 del 30 novembre 2022. Tali tariffe potranno essere modificate/aggiornate esclusivamente attraverso apposita delibera di Giunta o Consiglio. **PISCINA CASATE** • **INGRESSI NUOTO LIBERO** - Ingresso Intero Invernale 6,50 € - Ingresso Intero Estivo 7,00 € - Ingresso Ridotto 4,00 € - Ingresso Easy Summer 5,00 € (periodo estivo - da lun a ven non festivi dalle 16,30 alle 18,30) - Ingresso Gruppi 4,00 € (comunità, grest, oratori) • **ABBONAMENTI 10 INGRESSI** - Abbonamento 10 ingressi interi 55,00 € - Abbonamento 10 ingressi ridotti 35,00 € - Abbonamento 10 ingressi interi break 44,00 € - Abbonamento 10 ingressi ridotti break 33,00 €	**SI**

(Gli abbonamenti break sono utilizzabili nel periodo invernale, dal lun al ven, non festivi, dalle 12,00 alle 15,00)

- Abbonamento 10 ingressi interi convenzionati 44,00 €
- Abbonamento 10 ingressi ridotti convenzionati 24,00 €

- **SOCIETÀ SPORTIVE**

Tariffa oraria per corsia 28,00 €

- **CORSI NUOTO**

- Corsi bambini monosettimanali 29,00 €
- Corsi bambini bisettimanali 50,00 €
- Corsi prescolari monosettimanali 35,00 €
- Corsi prescolari bisettimanali 60,00 €
- Corsi adulti monosettimanali 36,00 €
- Corsi adulti bisettimanali 60,00 €
- Idroginnastica bisettimanale 49,00 €
- Idroginnastica monosettimanale 85,00 €
- Terza età monosettimanale 28,00 €
- Terza età bisettimanale 47,00 €

Gestanti monosettimanale 35,00 €
Gestanti bisettimanale 55,00 €

PALAZZO GHIACCIO

- **INGRESSI PATTINAGGIO LIBERO**

Pomeriggi infrasettimanali

- Ingresso pattinatore intero 5,50 €
- Ingresso pattinatore ridotto 4,00 €
- Noleggio pattini 3,00 €
- Accompagnatore 2,50 €

Sere, sabato, domenica e festivi

- Ingresso pattinatore intero 6,50 €
- Ingresso pattinatore ridotto 4,50 €
- Noleggio pattini 4,00 €
- Accompagnatore 2,50 €

- SCUOLE 5,00 €

(alla società che gestice i corsi di avviamento- tariffa comprensiva del noleggio pattini)

- **Ingresso Gruppi (comunità, grest, oratori)-noleggio pattini incluso**

- Ingresso intero (tariffa gruppo >/= 13 anni) 6,50 €
- Ingresso ridotto

(tariffa gruppo < 13 anni) 5,50 €

- **Ingresso Gruppi (più di 10 persone) x sere, sab,dom e festivi**

- si applicano le tariffe dei pomeriggi infrasettimanali

- **ABBONAMENTI 10 INGRESSI**

- Abbonamento 10 ingressi interi 48,00 €
- Abbonamento 10 ingressi ridotti 36,00 €
- Abbonamento 10 ingressi interi convenzionati 36,00 €
- Abbonamento 10 ingressi ridotti convenzionati 24,00 €
- Abbonamento 10 noleggi 30,00 €

- **SOCIETÀ SPORTIVE**

- tariffa oraria fino alle ore 17,00 – da planning 70,00 €
- tariffa oraria dalle ore 17,00 – da planning 130,00 €
- tariffa oraria extra planning 180,00 €

- **TARIFFE PER PARTITA SOCIETÀ SPORTIVE**

- tariffa per partita I squadra (non oraria) 145,00 €
- tariffa per partita squadre giovanili 130,00 €

- **TARIFFE PER GARA SOCIETÀ SPORTIVE**

- mezza giornata con apertura/e pubblico mantenuta/e 430,00 €
- a giornata con un'apertura al pubblico mantenuta 860,00 €
- a giornata con nessuna apertura al pubblico mantenuta (es:dom mat,pom e/o sera) 1.730,00 €

È concessa la vendita di materiale accessorio all'attività sportiva che si svolge negli impianti e di spazi pubblicitari che insistono sulle strutture.

ART.10 – REVISIONI

L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.

	ART 11– RENDICONTO ECONOMICO FINANZIARIO Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune (nello specifico ai Settori Sport, Partecipate e Servizi Finanziari) il rendiconto economico finanziario delle attività. Il rendiconto dovrà essere datato e sottoscritto dal rappresentante legale della Società. A richiesta potranno essere richiesti rendiconti a cadenze inferiori**.**	**SI**
	ART. 12 – CONTROLLO SULLE ATTIVITA'SVOLTE Il Comune si riserva il diritto di attivare un sistema di vigilanza per la verifica del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'effettivo espletamento dei servizi, delle attività o degli interventi da parte della Società. Il Comune, ai sensi del presente articolo, può chiedere direttamente alla Società informazioni e dati di carattere economico-finanziario afferenti i singoli servizi. Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.	**SI**
	ART 13 – CARTA DEI SERVIZI Per ogni servizio erogato la Società si obbliga a redigere la carta dei servizi all'utenza, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi, alle modalità di erogazione degli stessi, agli standard di qualità, e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa potrà venire aggiornata dalla Società nel corso della gestione per tenere conto di nuove eventuali esigenze.	**SI**
	ART 14 – RESPONSABIITA' Per effetto dell'affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e dai dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del presente Disciplinare. A tal fine, la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia assicurazioni per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con adeguati massimali. Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2022-2023: - Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 430429171 emessa da Generali S.p.a Agenzia di Milano (scadenza 31/12/2023); - Polizza Assicurativa"All risks danni materiali" nr. 1697.00.13.13585164 (scadenza 31/12/2023)	**SI**
	ART. 15 – RISOLUZIONE Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.	**SI**

	ART. 16 - TRATTAMENTO DATI Il Comune di Como e CSU s.r.l. dichiarano di agire conformemente alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/03) e prendono atto che, ai sensi dell'art. 5 dell'Accordo quadro approvato con D.C.C. n. 70/2015, la società C.S.U. s.r.l. è titolare dei rapporti con l'utenza e/o con i cittadini. Pertanto, nell'ambito dell'erogazione all'utenza dei servizi affidati, la società C.S.U. s.r.l. è titolare autonomo del trattamento dei dati delle persone fisiche, acquisiti per tale finalità nel rispetto di quanto stabilito dal proprio statuto, dall'accordo quadro, dal presente disciplinare e dagli atti normativi che regolamentano l'erogazione dei predetti servizi. Alla scadenza dell'accordo quadro, o in caso di recesso anticipato da parte del Comune, come previsto dall'art. 14 del predetto accordo, questi subentrerà nell'erogazione dei servizi all'utenza e nella titolarità del trattamento dei dati personali delle persone fisiche destinatarie dei servizi.	**SI**
	ART. 17 – REGIME FISCALE E SPESE I corrispettivi previsti dal Disciplinare sono soggetti ad Iva, nella misura di legge. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente Disciplinare, compresa la sua eventuale registrazione, sono a carico della Società.	**SI**
	ART. 18 - MODIFICHE Le parti convengono che il Disciplinare, con il consenso delle stesse, potranno essere apportate le variazioni che saranno ritenute opportune.	**SI**
	ART. 19 - RINVIO Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge. Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà procedere nel rispetto delle procedure previste per gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi o di esecuzione di lavori.	**SI**
	ART. 20 - NORME TRANSITORIE E FINALI Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto con il Disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori rispetto a quelli qui disciplinati. In particolare, per la realizzazione di specifiche attività, progetti o prestazioni, possono essere previsti interventi economici aggiuntivi da parte del Comune, o della società. Il Disciplinare è stipulato in forma privata, mediante sottoscrizione digitale	

C. **Oneri Finanziari per l'Ente Affidante**

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ 630.000 oltre Iva	€ 724.500 oltre Iva	€ 630.000 oltre Iva

D. **Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/24 (Carta dei servizi anno 2024)**

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• frequenza pulizie ambiente 3 passaggi giornalieri Piscina e Stadio del Ghiaccio	100	
• frequenze pulizie acqua ricircolo continuo nelle 24 ore Piscina	100	
• n. controlli in autocontrollo effettuati da ditta esterna specializzati/numero controlli previsti da valutazione interna Piscina	100	
A. n. indagini parametri acqua conformi/n. totale indagini parametri acqua Piscin e Stadio del Ghiaccio	96	
• temperatura acqua piscina dai 27° ai 29°	100	
• ARCO TEMPORALE DI ACCESSO ALLE STRUTTURE rispetto all'orario previsto da disciplinare lunedì-venerdì	113% (incremento orario del mattino con inizio ore 7,15 martedì e giovedì)	
• Servizi aggiuntivi: armadietti, docce, phon, parcheggio GRATUITI	100	
• controllo giornaliero di armadietti (Piscina), phon, docce Piscina e Stadio del Ghiaccio	100	
• prenotazione tramite APP per nuoto libero Piscina	100	

• competenza del personale di assistenza: presenza 2 assistenti bagnanti durante il nuoto libero Piscin	100	
• presenza di personale specializzato per utilizzo macchina levigaghiaccio durante gli orari di apertura Stadio del Ghiaccio	100	
• passaggi macchina levigaghiaccio durante i corsi ogni ora	100	
• risposta reclami entro 30 gg	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale alla data 30.09.2024:

Indicatori	%	% Benchmark (eventuale)
PISCINA CONELLI MONDINI		
• Ore di utilizzo nr. 2.989,25		
• Ingressi nuoto libero nr. 30.500		
• Ingressi corsi di nuoto nr. 5.032		
• Totale incassi per ingressi pubblico € 131.118,92 al netto Iva • Totale proventi per utilizzo società sportive € 24.000 al netto di Iva • Totale proventi corsi di nuoto € 102.380,61 al netto di Iva • Altri proventi vari € 24.269,83 oltre Iva		
STADIO DEL GHIACCIO		
Destinato alle attività delle società sportive. Noleggio pattini € 1.800 oltre Iva Pubblico € 24.863,11 oltre Iva Società sportive € 86.670,75 oltre Iva Totale incasso € 113.333,86 al netto di Iva Da gennaio a settembre 2024 lo Stadio del ghiaccio è stato aperto al pubblico e per le società sportive n. 134 giorni (di cui 14 per il pubblico).		

GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO

CONTO CONSUNTIVO 2024 RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	40,51%	41,18%
Comune Como integrazione fatturato	43,56%	47,67%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	15,93%	11,16%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-2,43%	-3,55%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	-0,24%	-0,22%
Costo per servizi	-45,50%	-44,46%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,08%	-0,23%
Oneri diversi	-4,01%	-6,07%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) **32.905,09 3,03%**		
2) TOTALE COSTI	**-52,26%**	**-54,53%**
3) VALORE AGGIUNTO	**47,74%**	**45,47%**
4) Costo del personale	-24,27%	-31,12%

5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**23,47%**	**14,35%**
Ammortamenti imm. Immateriali	-17,66%	-12,28%
Ammortamenti imm. Materiali	-2,00%	-2,06%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	**0,00%**	**0,00%**
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-19,66%**	**-14,34%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-96,19%**	**-99,99%**
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**3,81%**	**0,01%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,00%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,00%**	**0,00%**
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**3,81%**	**0,01%**

12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**3,81%**	**0,01%**
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**3,81%**	**0,01%**

F. Indicatori di Qualità: Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel 2024):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	70%	
• Celerità e completezza informazioni – buono/ottimo	68%	
• Competenza e professionalità - buono/ottimo	68%	
• tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	52%	
• tempistica intervento su segnalazioni – sufficiente/buono/ottimo	68%	
• Pulizia impianto – sufficiente/buono/ottimo	87%	
• Pulizia spogliatoi – sufficiente/buono	62%	
• Pulizia servizi igienici – sufficiente/buono	64%	
• situazione generale della struttura/attrezzature - sufficiente/buono	56%	
• Accessibilità struttura – buono/ottimo	63%	
• Orari di apertura impianto – buono/ottimo	75%	
• Orari attività/corsi - buono/ottimo	66%	
• Completezza informazioni sul sito – sufficiente/buono	49%	

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.
Quindi, per l'anno in corso, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).
CSU ha proceduto ad una identificazione e quantificazione dei risultati raggiunti per l'aspetto della efficacia del servizio e una analisi dei dati raccolti per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite e una valutazione di quanto rilevato.

LIVELLO DI EFFICACIA: Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.
Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.
CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il primo semestre (30/06/2024) e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction svolta nel mese di maggio 2024. Le analisi di qualità del servizio sono state trasmesse al Comune in data 07/08/2024.

QUALITA' DEL SERVIZIO: Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si è basati sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti sono stati analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.

Dall' analisi dei dati, risulta che i punti di forza di CSU nella gestione del Centro Sportivo di Casate è rappresentata dalla cortesia del personale (assistenti di vasca, front office e addetti al palazzo del ghiaccio) e dalle informazioni rilasciate dagli stessi.
Gli orari di apertura dell'impianto per il nuoto libero e per la corsistica soddisfano il 75% delle persone intervistate.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

La Società ha proceduto, su deliberazione della Giunta comunale, alla riqualificazione del Centro sportivo di Casate, per quanto concerne l'aggiornamento di prevenzione incendi, abbattimento di barriere architettoniche, adeguamenti igienico sanitarie e alle normative relative ai carichi.
Si è proceduto alla riapertura del bar dello stadio, ormai chiuso da diversi anni, dando quindi all'utenza un servizio di ristoro.
Implementazione dell'App attuale: possibilità di prenotazione, rinnovo e pagamento di corsi di nuoto e fitness. Possibilità di acquistare accessori on line (cuffie, occhialini ecc...)
Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e si impegna per l'anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.

VALENTINO
CHIARION
14.11.2024
18:52:12
GMT+02:00

LA RICOGNIZIONE PERIODICA DEI S.P.L.
ex art. 30 D.LGS. 201/2022
AFFIDATI DAL COMUNE DI COMO

SCHEDA N. 7

–

SERVIZIO “GESTIONE IMPIANTI SPORTIVI - PISCINA COMUNALE G. SINIGAGLIA”

COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.

SERVIZIO CENTRO SPORTIVO “PISCINA SINIGAGLIA”

Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE STRUTTURA SPORTIVA PISCINA SINIGAGLIA Via Sinigaglia , 2 Como

A. Modalità di Affidamento:

ACCORDO QUADRO TRA COMUNE DI COMO E CSU STIPULATO IN DATA 23 DICEMBRE 2015

Affidamento dei servizi pubblici locali avvalendosi di Csu s.r.l. quale società rispondente ai requisiti dell’in house providing

Estremi Deliberazione C.C. n. 70 del 26/10/2015 Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 24 marzo 2023 per l’anno 2023

Si rileva che la scheda in oggetto è riferita all'anno 2023. Il disciplinare 2024 è prossimo alla firma.

Si segnala che la somma di € 330.000,00 riferita alla voce “Oneri Finanziari per l’Ente Affidante” non risulta corretta in quanto ancora oggetto di valutazione per la chiusura della piscina Sinigaglia dal 30 giugno al 31 dicembre 2023. Per quell’anno si è proceduto, attualmente, alla liquidazione di € 165.000,00 riferita al primo semestre gennaio – giugno.

B. Rispetto degli Obblighi Contrattuali (Contratto di Servizio e Carta dei Servizi)

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l’esecuzione per l’anno 2023 dei sottoindicati servizi. **Gestione della “Piscina Comunale G. Sinigaglia”:** La Società è obbligata a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto delle norme vigenti, dei regolamenti comunali, di quanto previsto dall’Accordo Quadro e dal presente Disciplinare tecnico-economico di esecuzione. Il Comune si riserva la fruizione gratuita delle strutture di che trattasi per lo svolgimento di attività istituzionali per un massimo di 10 giornate all’anno,	SI

con modalità e tempi da concordarsi previamente con la società.	
ART. 2 – OBIETTIVI DEL SERVIZIO. La Società ha l'obiettivo di espletare servizi, attività o interventi ad essa affidati con la massima diligenza e secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia, in modo da garantire l'assoluta continuità degli stessi e un elevato standard qualitativo, secondo le direttive impartite dall'Amministrazione Comunale e in base ai Regolamenti all'uopo congiuntamente redatti ed agli strumenti ed alle banche dati messi a disposizione dal Comune.	**SI**
ART. 3 – BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO Per lo svolgimento del servizio, il Comune di Como si impegna a concedere i seguenti beni immobili e/o le aree strumentali, che comunque restano di sua proprietà: **"Piscina Comunale G. Sinigaglia":** - piano vasca: n. 5 corsie, con profondità mt. 1,50/4,00, lunghezza mt. 25 e larghezza mt. 12; - spogliatoi maschili – femminili – disabili; - locali sauna; - bagno turco; - reception e predisposizione locale bar; - locale a disposizione; - locale piano interrato/impianti tecnologici; - locali quadro generale; - locale infermeria; - impianto montapersone; - tribuna capienza max. 80 persone e tribuna bordo vasca; - piattaforma tuffi varie altezze e n. 2 trampolini da mt.1 Alcuni beni individuati in appositi elenchi allegati al disciplinare 2021 –, sono stati nel tempo acquisiti da Como Servizi Urbani Srl a socio unico, e pertanto sono stati regolarmente iscritti nel bilancio della Società medesima. Detti beni proseguiranno nel loro normale iter di ammortamento nel bilancio di CSU restando di proprietà della stessa CSU Srl a socio unico. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore dei beni acquistati e non ancora ammortizzati, fermo restando che la totalità dei beni diverranno di proprietà del Comune di Como**.**	**SI**
ART .4 MODALITA' DI ESECUZIONE **Piscina Comunale G. Sinigaglia:** - apertura, chiusura e guardiania dell'impianto (secondo orari da concordare con il Comune), dei	

beni e delle attrezzature, controllo e gestione degli ingressi e delle aree anche riservate a particolari categorie. Nello specifico l'impianto rispetterà il seguente <u>orario di apertura al pubblico</u>: - lunedì e giovedì 7.15 – 15.00; - martedì e venerdì 7.15 – 15.00 e 19.30 – 22.30; - mercoledì 7.15 – 15.00 e 18.45 – 21.30; - giovedì 7.15 – 15.00; - venerdì 7.15 – 15.00 e 19.30 – 22.30 - sabato 11.15/15.00 - domenica 9.30/13.00. Le parti danno atto che in occasione delle partite del Calcio Como o di altre manifestazioni di qualsiasi tipo e specie che si svolgano all'interno dello stadio G. Sinigaglia, salvo diverse disposizioni da parte degli organi competenti, la piscina dovrà rimanere chiusa all'utenza non essendo lo stadio dotato di adeguate via di fuga che consentano l'utilizzo contemporaneo dei diversi impianti; parimenti, essendo lo stadio G. Sinigaglia sprovvisto di un proprio locale infermeria dedicato, CSU è tenuta a mettere a disposizione l'infermeria della piscina in occasione di partite ed eventi, mettendo anche a disposizione il personale di custodia. È prevista la presenza di una scuola di nuoto per bambini ed adulti, oltre che corsi specifici inerenti l'attività acquatica (idro-premaman, idro-ginnastica, idro-bike, etc). Eventuali modifiche dell'orario sopra indicato (es. periodo estivo o chiusure per festività natalizie/pasquali) dovranno essere concordate preventivamente tra le parti; - pulizie giornaliere e periodiche con prodotti specifici la cui fornitura è a cura e spese del gestore; - conduzione, manutenzione e controlli igienico-sanitari; - adempimenti relativi alla sicurezza del personale impiegato e degli utenti; - predisposizione, aggiornamento, verifica ed attuazione del piano della sicurezza così come previsto dalla vigente normativa; - controllo della sicurezza e segnalazione dei guasti ai servizi manutentivi del Comune; - realizzazione e coordinamento di tutte le attività necessarie a prevenire danni alle persone e/o al patrimonio; - svolgimento del programma di attività concordato con il Comune; - osservanza del calendario di apertura e delle assegnazioni dei turni d'uso; - gestione del servizio di assistenza ai bagnanti e ai fruitori degli altri servizi; - supervisione ed eventuale cooperazione all'allestimento della vasca secondo la necessità di associazioni e di gruppi di utenti;	

- riscossione degli incassi, che saranno di competenza della Società concessionaria, ricoprendo la stessa anche il ruolo di agente contabile, con i conseguenti obblighi previsti dalla legge; - pagamento delle utenze; - direzione dell'impianto, previa nomina di un responsabile da comunicare al Comune all'atto dell'avvio della gestione; - tenuta della contabilità delle entrate e delle spese, con obbligo di sottoporla ad ogni richiesta di controllo da parte del Comune; - tenuta in perfetta efficienza, con reintegro delle scorte, di medicamenti di consumo per apparati ed altre attrezzature di pronto soccorso; - gestione di eventuale servizio bar con possibilità di esternalizzazione del servizio a terzi; - possibilità di sub-concessione del servizio di scuola di nuoto, non avendo al suo interno un adeguato numero di professionalità competenti in materia; - gestione (eventuale) del servizio di asciuga-capelli a pagamento, direttamente o tramite ditta specializzata; - altre prestazioni urgenti correlate ad eventi imprevedibili e finalizzate al corretto utilizzo dell'impianto, nonché alla continuità delle attività svolte nel medesimo; - promozione ed organizzazione di manifestazioni e di attività agonistiche e dilettantistiche in accordo con il Comune di Como.	
ART. 5 - DURATA Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia per l'anno 2023, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.	**SI**
ART. 6 CORRISPETTIVO Per l'affidamento dei servizi indicati nel Disciplinare tecnico-economico di esecuzione, il Comune si obbliga a remunerare la Società, ad integrazione della tariffa all'utenza per obblighi di servizio pubblico, per un importo annuo complessivo di Euro 330.000,00 oltre I.V.A. L'integrazione sarà corrisposta entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di competenza. Si precisa che la quantificazione dei corrispettivi è stata calcolata sullo storico delle gestioni degli anni precedenti, il cui importo complessivo è stato confermato nel bilancio comunale approvato con deliberazione consiliare n. 51/2022.	**SI**
ART 7 MANUTENZIONI, MIGLIORAMENTI, ADDIZIONI DEI BENI	**SI**

Qualora le esigenze dei servizi, previamente accertate dal Comune, richiedano nel corso dell'affidamento l'esecuzione di nuove opere strumentali all'erogazione del servizio, la Società potrà procedervi a proprie spese nel rispetto delle norme di legge vigenti; il relativo progetto tecnico nonché il piano economico-finanziario contenente l'indicazione del periodo di ammortamento dei corrispondenti investimenti, dovranno essere preventivamente approvati dal Comune. Al termine dell'affidamento sarà riconosciuto alla Società il valore delle opere eseguite e non ancora ammortizzate, autorizzate quali nuove opere, migliorie e addizioni, così come risultanti dal piano economico finanziario allegato al relativo progetto esecutivo di cui al precedente punto, fermo restando che la totalità delle opere diverranno di proprietà del Comune di Como. Le condizioni, i tempi e le modalità di realizzo di tali opere saranno disciplinate da separato accordo.	**SI**
ART. 8 TARIFFE Le tariffe da applicarsi da parte di CSU sono quelle da ultimo approvate dalla Giunta comunale con Deliberazione n. 363 del 30 novembre 2022. Tali tariffe potranno essere modificate/aggiornate esclusivamente attraverso apposita delibera di Giunta o Consiglio secondo la rispettiva competenza. • **INGRESSI NUOTO LIBERO** - Ing. Vasca intero 8,00 € - Ing. Vasca ridotto 5,50 € - Sauna o Bagno Turco 19,00 € - Vasca + sauna o bagno turco 25,00 € • **ABBONAMENTI NUOTO LIBERO** - 30 Ingressi vasca interi 170,00 € - 30 Ingressi vasca ridotti 120,00 € - 10 Ingressi vasca interi 70,00 € - 10 Ingressi vasca ridotti 44,00 € • **SOCIETA' SPORTIVE** - Tariffa oraria per corsia 28,00 **€** • **CORSI NUOTO** - Corsi bambini monosettimanali 29,00 € - Corsi bambini bisettimanali 50,00 € - Corsi prescolari monosettimanali 35,00 € - Corsi prescolari bisettimanali 60,00 € - Corsi adulti monosettimanali 36,00 € - Corsi adulti bisettimanali 60,00 € - Idroginnastica bisettimanale 49,00 € - Idroginnastica monosettimanale 85,00 €	

- Terza età monosettimanale 28,00 € - Terza età bisettimanale 47,00 € - Gestanti monosettimanale 35,00 € - Gestanti bisettimanale 55,00 €	
È concessa la vendita di materiale accessorio all'attività sportiva che si svolge negli impianti e di spazi pubblicitari che insistono sulle strutture.	**SI** **SI**
ART.10 – REVISIONI L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.	**SI**
ART 11– RENDICONTO ECONOMICO FINANZIARIO Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune (nello specifico ai Settori Sport, Partecipate e Servizi Finanziari) il rendiconto economico finanziario delle attività. Il rendiconto dovrà essere datato e sottoscritto dal rappresentante legale della Società. A richiesta potranno essere richiesti rendiconti a cadenze inferiori**.**	**SI**
ART. 12 – CONTROLLO SULLE ATTIVITA'SVOLTE Il Comune si riserva il diritto di attivare un sistema di vigilanza per la verifica del rispetto delle condizioni contrattuali e dell'effettivo espletamento dei servizi, delle attività o degli interventi da parte della Società. Il Comune, ai sensi del presente articolo, può chiedere direttamente alla Società informazioni e dati di carattere economico-finanziario afferenti i singoli servizi. Con cadenza semestrale la Società dovrà consegnare al Comune una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.	**SI**
ART 13 – CARTA DEI SERVIZI Per ogni servizio erogato la Società si obbliga a redigere la carta dei servizi all'utenza, nella quale sono disciplinati gli impegni nei confronti della propria utenza riguardo ai propri servizi, alle modalità di erogazione degli stessi, agli standard di qualità, e informa l'utente sulle modalità di tutela previste. Essa potrà venire aggiornata dalla Società nel corso della gestione per tenere conto di nuove eventuali esigenze.	**SI**
ART 14 – RESPONSABILITA' Per effetto dell' affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento delle obbligazioni assunte e sarà tenuta a risarcire tutti i danni a beni e/o persone causati dalla stessa e dai propri 13 dipendenti	

	nell'esercizio dei servizi oggetto del presente Disciplinare. A tal fine, la Società dovrà stipulare apposita polizza assicurativa con primaria Compagnia assicurazioni per la propria responsabilità civile verso terzi e verso prestatori di lavoro, con adeguati massimali. Prima della sottoscrizione del presente Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2022-2023: - Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 430429171 emessa da Generali S.p.a Agenzia di Milano (scadenza 31/12/2023); - Polizza Assicurativa "All risks danni materiali" nr. 1697.00.13.13585164 (scadenza 31/12/2023)	**SI**
	ART. 15 – RISOLUZIONE Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.	**SI**
	ART. 16 - TRATTAMENTO DATI Il Comune di Como e CSU s.r.l. dichiarano di agire conformemente alle disposizioni del Regolamento UE 2016/679 e del Codice in materia di protezione dei dati personali (D. Lgs. 196/03) e prendono atto che, ai sensi dell'art. 5 dell'Accordo quadro approvato con D.C.C. n. 70/2015, la società C.S.U. s.r.l. è titolare dei rapporti con l'utenza e/o con i cittadini. Pertanto, nell'ambito dell'erogazione all'utenza dei servizi affidati, la società C.S.U. s.r.l. è titolare autonomo del trattamento dei dati delle persone fisiche, acquisiti per tale finalità nel rispetto di quanto stabilito dal proprio statuto, dall'accordo quadro, dal presente disciplinare e dagli atti normativi che regolamentano l'erogazione dei predetti servizi. Alla scadenza dell'accordo quadro, o in caso di recesso anticipato da parte del Comune, come previsto dall'art. 14 del predetto accordo, questi subentrerà nell'erogazione dei servizi all'utenza e nella titolarità del trattamento dei dati personali delle persone fisiche destinatarie dei servizi.	**SI**
	ART. 17 – REGIME FISCALE E SPESE I corrispettivi previsti dal Disciplinare sono soggetti ad Iva, nella misura di legge. Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del presente Disciplinare, compresa la sua eventuale registrazione, sono a carico della Società.	**SI**
	ART. 18 - MODIFICHE Le parti convengono che il Disciplinare, con il consenso delle stesse, potranno essere apportate le variazioni che saranno ritenute opportune.	**SI**
	ART. 19 - RINVIO	

	Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge. Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà procedere nel rispetto delle procedure previste per gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi o di esecuzione di lavori. **ART. 20 - NORME TRANSITORIE E FINALI** Le parti si riservano la facoltà di stipulare atti integrativi di quanto previsto con il Disciplinare ove si rendesse opportuno o necessario, anche in relazione ad eventuali rapporti economici e/o patrimoniali ulteriori rispetto a quelli qui disciplinati. In particolare, per la realizzazione di specifiche attività, progetti o prestazioni, possono essere previsti interventi economici aggiuntivi da parte del Comune, o della società. Il Disciplinare è stipulato in forma privata, mediante sottoscrizione digitale	**SI**

C. **<u>Oneri Finanziari per l'Ente Affidante</u>**

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ 330.000 oltre Iva	€ 379.500 oltre Iva	€ 330.000 oltre Iva

D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/24 (Carta dei servizi anno 2024) (dal 10. 07.2024 al 30.09.2024):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• frequenza pulizie ambiente 3 passaggi giornalieri	100	
• frequenze pulizie acqua ricircolo continuo nelle 24 ore	100	
• n. controlli in autocontrollo effettuati da ditta esterna specializzati/numero controlli previsti da valutazione interna	100	
• n. indagini parametri acqua conformi/n. totale indagini parametri acqua	100	
• TEMPERATURA ACQUA PISCINA dai 27,5° ai 29°	100	

• ARCO TEMPORALE DI ACCESSO ALLE STRUTTURE rispetto all'orario previsto da disciplinare lunedì-venerdì	147	
• Servizi aggiuntivi: armadietti, docce, phon GRATUITI	100	
• temporizzazione docce	100	
• temporizzazione phon	100	
• controllo giornaliero di armadietti, phon, docce	100	
• prenotazione tramite APP per nuoto libero	100	
• competenza del personale di assistenza: presenza 2 assistenti bagnanti durante il nuoto libero	100	
• risposta reclami entro 30 gg	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale dal 10. 07.2024 al 30.09.2024 (la piscina da questa data è stata riaperta dopo un periodo di chiusura per lavori di manutenzione straordinaria):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Ore di utilizzo nr. 396		
• Ingressi nuoto libero nr. 2.921		
• Ingressi corsi di nuoto nr. 653		
• Totale incassi per ingressi € 40.274,91 al netto Iva • Altri proventi vari € 13.064,45 al netto di Iva		

GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO

CONTO CONSUNTIVO 2024 RAFFRONTO BUDGET 2024

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2024

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2024 (A) %	BUDGET 30.09.2024 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	38,84%	40,09%
Comune Como integrazione fatturato (valore provvisorio)	60,08%	59,55%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	1,08%	0,36%
Increm di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	**100,00%**	**100,00%**
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-9,12%	-5,69%
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	-2,19%	-0,18%
Costo per servizi	-83,64%	-49,38%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,58%	-0,19%
Oneri diversi	-4,50%	-6,49%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) **€ 4.000,70 2,91%**		
2) TOTALE COSTI	**-100,02%**	**-61,92%**
3) VALORE AGGIUNTO	**-0,02%**	**38,08%**
4) Costo del personale	-106,13%	-33,32%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	**-106,15%**	**4,76%**
Ammortamenti imm. Immateriali	-1,93%	-0,64%
Ammortamenti imm. Materiali	-2,53%	-0,82%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%

Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	**0,00%**	**0,00%**
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	**-4,46%**	**-1,46%**
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	**-210,61%**	**-96,70%**
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	**-110,61%**	**3,30%**
8a) Proventi da partecipazioni	0,00%	0,00%
8b) Proventi finanziari	0,00%	0,00%
8c) Oneri finanziari	0,00%	0,00%
Utile perdite su cambi		
9) Saldo Gestione Finanziaria	**0,00%**	**0,00%**
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	**0,00%**	**0,00%**
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	**-110,61%**	**3,30%**
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	**-110,61%**	**3,30%**
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	**-110,61%**	**3,30%**

PROSPETTO DI RIEPILOGO		
15) TOT. RICAVI GESTIONE FINANZIARIA	0,00%	0,00%
16) TOT. COSTI GESTIONE FINAZIARIA	0,00%	0,00%
RISULTATO GESTIONE EXTRA.CARATTERISTICA	0,00%	0,00%
17) TOTALE RICAVI AZIENDALI	100,00%	100,00%
18) TOTALE COSTI AZIENDALI	-210,61%	-96,70%
RISULTATO NETTO	**-110,61%**	**3,30%**

Indicatori di Qualità:

E' in corso la campagna di indagine del customer essendo l'impianto entrato a regime con l'utenza abituale e la corsistica da circa un mese.

NOTE SULLA QUALITA' PROGRAMMATA, EROGATA E PERCEPITA DEL SERVIZIO (Estremi di Indagini di Customer Satisfaction effettuate dall'Ente o dal Gestore)

CSU è fermamente convinta che il miglioramento continuo dei servizi erogati, in termini di efficacia e di efficienza, sia una condizione indispensabile per ottenere la soddisfazione dei propri Utenti, dei Committenti e dei Lavoratori. A tal fine Csu, mette costantemente a disposizione dell'utenza i questionari del customer sul sito istituzionale e in tutte le sedi operative.
A seguito di costanti e periodici monitoraggi finalizzati al controllo della propria attività, CSU provvede ad un'analisi critica e approfondita degli esiti ottenuti e definisce i propri obiettivi strategici che possono configurarsi in miglioramento o mantenimento del risultato raggiunto.

Quindi, per il periodo in esame, CSU ha provveduto all'analisi del livello di efficacia e qualità dei servizi offerti basandosi sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore (i risultati sono riportati al paragrafo D).
CSU sta procedendo alla raccolta dei dati per la valutazione della qualità del servizio, come percepito dagli utenti.
Di seguito si riporta una breve descrizione delle modalità seguite

LIVELLO DI EFFICACIA:

Per la valutazione del livello di efficacia CSU ha definito, nella propria Carta dei Servizi, gli aspetti rilevanti per i quali si rende necessaria una valutazione del livello di efficacia. Per ogni aspetto sono stati successivamente individuati gli elementi più significativi del servizio, i quali permettono di calare nella realtà il livello di efficacia per il mantenimento/implementazione del servizio agli utenti.
Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2023 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2024 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.
CSU ha provveduto, inoltre, a una verifica dei risultati per il terzo trimestre 2024 e provvederà a valutare le eventuali integrazioni che emergeranno con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction , ora in corso.

QUALITA' DEL SERVIZIO:

Al fine di valutare il livello di qualità raggiunto da CSU, ci si baserà sull'analisi della qualità percepita dai propri utenti, tramite la compilazione di un'apposita indagine di Customer Satisfaction. I risultati dei quesiti posti saranno analizzati e resi sotto forma di tabelle e grafici.

EVENTUALI NOTE CONCLUSIVE SULL'ANDAMENTO COMPLESSIVO DEL SERVIZIO ED EVENTUALI AZIONI PROGRAMMATE DI MIGLIORAMENTO

L'impianto della Piscina Sinigaglia è stato riaperto al pubblico al 10 luglio, dopo un lungo periodo di chiusura in seguito ad interventi di manutenzione straordinaria che hanno interessato: vasca trampolini e piattaforma. L'utenza della struttura, nel frattempo, si è trasferita in piscine dei comuni limitrofi. Alla data dell'analisi (30 settembre) possiamo comunque ritenerci soddisfatti del numero di utenti iscritti ai corsi di nuoto e del nuoto libero che, da una prima analisi, sembra essere in leggero aumento.

Implementazione dell'App attuale: possibilità di prenotazione, rinnovo e pagamento di corsi di nuoto e fitness, riservare area Wellness. Possibilità di acquistare accessori on line (cuffie, occhialini ecc...)

Per il 2024 CSU ha rivisto la carta dei servizi e i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali e si impegna per l'anno 2025 ad aggiornare e migliorare i documenti in base alle risultanze del 2024 ed eventuali implementazioni o modifiche dei servizi.

VALENTINO
CHIARION
14.11.2024
18:52:12
GMT+02:00