

Allegato C



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 cognizione 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

Seguono le schede analitiche con le quali sono stati esaminati i singoli servizi affidati *in house*, sottoscritte dai competenti Direttori.

Como, novembre 2025

Il Direttore del Settore
Finanziario e Risorse Umane
Dott.ssa Rosella Barneschi

**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.

SETTORE ENTRATE

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 29 ottobre 2024 per gli anni 2024 – 2025

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2025 (si/no)
<p>Art. 1 – Oggetto dell'affidamento</p> <p>Il disciplinare tecnico-economico regola, in forza dell'Accordo quadro, l'esecuzione per l'anno 2024-2025 il 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, ad eccezione di lumini a fiamma viva che sono espressamente vietati.</p> <p>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.</p> <p>La gestione del servizio comporta:</p> <ol style="list-style-type: none">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:<ul style="list-style-type: none">- ampliamenti o modifiche dei 9 cimiteri esistenti;- nuovi cimiteri che dovessero essere costruiti durante il periodo di validità del presente contratto;	SI

<ul style="list-style-type: none"> - rifacimenti di impianti che si dovessero rendere necessari durante il periodo di validità del presente contratto a seguito di interventi di manutenzione straordinaria sui cimiteri. <p>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.</p> <p>Art. 2 – Obiettivi del servizio</p> <p>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.</p> <p>Art. 3 – Modalità di esecuzione</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. all'illuminazione votiva per chiunque ne faccia domanda, applicando all'utenza le condizioni poste dai successivi articoli; si precisa che la Società dovrà preventivamente acquisire la concessione cimiteriale attiva da parte del soggetto che presenta la domanda, nel caso in cui il soggetto non coincida con il concessionario, dovrà obbligatoriamente acquisire autocertificazione con la quale il soggetto richiedente precisa che agisce in nome e per conto del concessionario. Per la corretta identificazione della sepoltura la Società utilizzerà i medesimi criteri di identificazione riportati sulla concessione al fine di allinearsi con i criteri già in uso al Comune. Al fine della piena condivisione della banca dati del Comune per consentire la gestione integrale di tutte le attività funebri e cimiteriali (ivi comprese le lampade votive), la Società utilizzerà progressivamente il medesimo gestionale del Comune, con eventuali costi per licenze software a carico del Comune; b. alla manutenzione ordinaria e all'esercizio degli impianti elettrici esistenti e di quelli che verranno eseguiti, affinché essi risultino costantemente in piena efficienza. 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 	<p>SI</p> <p>SI</p>
--	---------------------

provvedimenti di carattere generale, comprese le verifiche di terra ai sensi del DPR 462/01.

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.

- c. Al rifacimento delle porzioni di impianti, nel rispetto delle norme CEI e del DM 37/08, con consegna dei progetti As-Build dei lavori e delle dichiarazioni di conformità con i relativi allegati, nei reparti e campi di sepoltura per i quali l'Amministrazione Comunale programma le attività di estumulazione/esumazione massiva per concessioni scadute, previa comunicazione in tempo utile dal Comune a CSU dell'elenco delle sepolture che saranno oggetto di estumulazione/esumazione massive;
- 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 dell'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 sul quale verranno versati dagli utenti i canoni di abbonamento previsti;
- i. alla riscossione dei contributi di allacciamento stabiliti dal 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 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

<p>aggiornato delle medesime entro il 31 gennaio di ogni anno;</p> <ul style="list-style-type: none"> I. 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; 	SI
<p>Art. 4 - Durata Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia per l'anno 2025, 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.</p>	SI
<p>Art. 5 - Corrispettivo 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:</p>	SI
<p>80% anticipatamente entro il 30 aprile di ogni anno; 20% entro il 31 marzo dell'anno successivo;</p> <p>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. 52/2023;</p> <p>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</p>	SI

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.

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. quota di allacciamento/riallaccio una tantum: 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.

La tariffa "una tantum" di allacciamento comprende:

- a. la conduzione dell'energia elettrica con tensione di sicurezza nel punto prescelto dall'utente;
- b. l'installazione di speciale portalampada, con esclusione di opere decorative o artistiche;
- c. la fornitura della relativa lampadina;
2. contributo amministrativo: 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 7,67** (sette/sessantasette), oltre IVA per ogni utenza .
3. canone annuale di abbonamento: il canone annuale di abbonamento da corrispondersi per ogni lampada è fissato in **Euro 13,52 (tredici/cinquantadue)** (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

SI

<p>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.</p>	
<p>Le tariffe di cui al presente articolo sono state adeguate in base all'indice ISTAT del costo della vita dalla Società con decorrenza 1° gennaio 2024 e comunicate al Comune con nota del 07/03/2024 prot. n. 43361/2024 trasmessa a mezzo pec.</p>	
<p>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</p>	
<p>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.</p>	
<p>La Società riveste il ruolo di agente contabile ed è tenuta in tale veste agli adempimenti previsti dalla legge.</p>	
<p>Art. 8 – Attività accessorie e complementari La società si impegna:</p>	SI
<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
<p>Art. 9 - Revisioni L'accordo potrà essere rivisto, al sopravvenire di eventuali modifiche in relazione alla qualità e quantità del servizio affidato</p>	SI

<p>e degli interventi richiesti, alle spese di gestione previste, alle variazioni tariffarie eventualmente approvate dal Comune.</p>	
<p>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.</p>	SI
<p>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.</p>	SI
<p>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 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.</p>	SI
<p>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 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.</p>	SI
<p>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 del</p>	SI

Comune, in ragione di una diversa valutazione del pubblico interesse, risolvere anticipatamente la 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 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 Ing. Giovanni Fazio – Direttore del Settore PNRR – URP e Comunicazione – Archivio Protocollo – Smart City – Servizi Amministrativi Cimiteriali – Turismo e Cultura, con Decreto n.78 del 25/09/2024 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.

Si precisa che nelle more la Società è stata nominata, con atto a firma del Sindaco prottempore, già in possesso delle parti.

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 Disciplinare e facente parte integrante dello stesso, che regola nello specifico il trattamento dei dati effettuato dal Responsabile per conto del Titolare.

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 Personalii, tratta i dati personali del Responsabile e/o suoi dipendenti / collaboratori, contenuti nel presente disciplinare ovvero in ogni

SI

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 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.

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

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 Disciplinare, compresa la sua eventuale 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.

NOTE SUL RISPETTO DEGLI OBBLIGHI CONTRATTUALI
QUEST'ANNO NON CI SONO STATI AMPLIAMENTI CIMITERIALI

C. Proventi Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2023	Esercizio 2024	Esercizio 2025
€100.000 oltre Iva	€ 100.000 oltre Iva	€ 100.000 oltre Iva

**D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/2025
(Carta dei servizi anno 2025)**

ASPETTI RILEVANTI DELLA QUALITA' DEL SERVIZIO	ELEMENTI SIGNIFICATIVI DEL SERVIZIO	RISULTATO ATTESO 2025	RISULTATO RAGGIUNTO settembre
<u>FUNZIONAMENTO</u> <u>APPARECCHIATURE</u>	NUMERO INTERVENTI EFFETTUATI ENTRO 20 GG/NUMERO TOTALE INTERVENTI (da disciplinare previsto entro 30 gg)	85%	85%
	TOTALE GUASTI/TOTALE PUNTI LUCE	5%	4% 680/16002
	TOTALE RILAVORAZIONI PUNTI LUCE/TOTALE INTERVENTI	8%	4% 62/1592
<u>SERVIZI</u> <u>ALL'UTENZA</u>	NUMERO DISDETTE PER INSOLUTI/NUMERO TOTALE DISDETTE	60%	93% 845/912
	PRIMO ALLACCIO ENTRO 10 GIORNI/TOTALE NUMERO ALLACCI (DA DISCIPLINARE PREVISTO ENTRO 15 GG)	85%	86%
	MANTENIMENTO LUCI PERPETUE CAPPELLE/CHIESE 365/365 GG	100%	100%
	PRESENZA DI PERSONALE INTERNO QUALIFICATO PER MANUTENZIONE	100%	100%
	ASSISTENZA ALL'UTENZA (FRONT OFFICE)	5/7 gg	5/7 gg orario 9-18

E. Indicatori di Efficienza gestionale:

	INCASSI TOTALI AL 31.12.2025
NR. 16.000 LUCI ATTIVE	€ 215.000 oltre Iva

GESTIONE ILLUMINAZIONE CIMITERI DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA
30.09.2025**

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO	BUDGET	A - B SCOSTAMENTI
	30.09.2025 A - VALORI	30.09.2025 B - VALORI	
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	157.146	162.744	(5.599)
Contributi e sovv. d'esercizio	0	0	0
Ricavi e proventi diversi	1.655	1.542	113
Increm di immob per lavori interni	0	0	0
1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA	158.801	164.286	(5.485)
Costi mat prime-sussid-cons-merci	(788)	(4.417)	3.629
Var rim mat prime-sussid-cons-mer	0	0	0
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0	0	0
Costo per servizi	(39.863)	(43.790)	3.927
Costo per godimento di beni di terzi (quota Comune di Como)	(74.795)	(74.863)	69
Oneri diversi	(13.350)	(19.571)	6.185
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) € 13.169,55			
2) TOTALE COSTI	(128.796)	(142.641)	13.809
3) VALORE AGGIUNTO	30.005	21.645	8.324
4) Costo del personale	(12.385)	(15.923)	3.538
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	17.620	5.722	11.862
Ammortamenti imm. Immateriali	(4.462)	(4.464)	2
Ammortamenti imm. Materiali	0	0	0
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0	0	0
Svalutazione crediti	0	0	0
Accantonamenti per rischi	0	0	0
Altri accantonamenti			0
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	(4.462)	(4.464)	2
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	(145.643)	(163.028)	17.349

8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	13.158	1.258	11.864
8a) Proventi da partecipazioni	0	0	0
8b) Proventi finanziari	0	0	0
8c) Oneri finanziari	0	0	0
Utile perdite su cambi			
9) Saldo Gestione Finanziaria	0	0	0
9a) Rivalutazioni	0	0	0
9b) Svalutazioni	0	0	0
10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie	0	0	0
11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE	13.158	1.258	11.864
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	13.158	1.258	11.864
12a) Imposte sul reddito	0	0	0
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	13.158	1.258	11.864

PROSPETTO DI RIEPILOGO			
15) TOT. RICAVI GESTIONE FINANZIARIA	0	0	0
16) TOT. COSTI GESTIONE FINAZIARIA	0	0	0
RISULTATO GESTIONE EXTRA.CARATTERISTICA	0	0	0
17) TOTALE RICAVI AZIENDALI	158.801	164.286	(5.485)
18) TOTALE COSTI AZIENDALI	(145.643)	(163.028)	17.349
RISULTATO NETTO	13.158	1.258	11.864

Il risultato economico al 30.09.2025 evidenzia un significativo miglioramento rispetto al budget, determinato da una gestione efficiente dei costi e da un livello di ricavi pressoché in linea con le previsioni. Il valore aggiunto generato conferma la capacità della gestione di creare risorse interne e sostenere positivamente l'equilibrio economico complessivo.

GESTIONE ILLUMINAZIONE CIMITERI DEL COMUNE DI COMO

CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025 (riclassificazione in percentuale)

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA
30.09.2025**

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2025 (A) %	BUDGET 30.09.2025 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	98,96%	99,06%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	1,04%	0,94%
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	-0,50%	-2,69%
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	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-25,10%	-26,65%
Costo per godimento di beni di terzi (quota Comune di Como)	-47,10%	-45,57%
Oneri diversi	-8,41%	-11,91%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione)		
€ 13.169,55		
2) TOTALE COSTI	-81,11%	-86,82%
3) VALORE AGGIUNTO	18,89%	13,18%
4) Costo del personale	-7,80%	-9,69%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	11,10%	3,48%
Ammortamenti imm. Immateriali	-2,81%	-2,72%
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	-2,81%	-2,72%

7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-91,71%	-99,23%
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	8,29%	0,77%
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	8,29%	0,77%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	8,29%	0,77%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	8,29%	0,77%

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	-91,71%	-99,23%
RISULTATO NETTO	8,29%	0,77%

Il risultato economico al 30.09.2025 evidenzia un significativo miglioramento rispetto al budget, determinato da una gestione efficiente dei costi e da un livello di ricavi pressoché in linea con le previsioni. Il valore aggiunto, pari al 18,9% del valore della produzione (contro il 13,2% atteso), conferma la capacità della gestione di creare risorse interne e sostenere positivamente l'equilibrio economico complessivo.”

F. Indicatori di Qualità: (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel periodo gennaio – settembre 2025):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	100%	
• Celerità e completezza informazioni personale ottimo	78%	
• Competenza e professionalità personale – buono/ottimo	89%	
• Tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	88%	
• Tempistica intervento su segnalazioni – buono/ottimo	88%	
• Informazioni fornite sito internet – ottimo	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 Cs, 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.

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 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.

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.

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

La manutenzione ordinaria include le operazioni necessarie al mantenimento dei requisiti funzionali, operativi e gestionali.

La manutenzione ordinaria e di pronto intervento sugli impianti elettrici viene effettuata dal personale di CsU opportunamente istruito 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.

Per il 2025 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.

**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.

SETTORE PROGRAMMAZIONE TERRITORIALE

**il Dirigente di Settore
arch. Luca Noseda**

Documento firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i.

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 15 aprile 2025 per l'anno 2025

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2025 (si/no)
<p>ART. 1 OGGETTO</p> <p>A - Gestione Autosili:</p> <p>a1) gestione dell'Autosilo di Via Auguadri;</p> <p>a2) gestione dell'Autosilo Val Mulini;</p> <p>B - Gestione Aree Attrezzate per la Sosta:</p> <p>b1) gestione "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti";</p> <p>b2) gestione "Aree regolamentate con parcometro o equivalenti con tariffe agevolate per i residenti";</p> <p>b3) gestione "Aree riservate per la sosta a pagamento dei residenti";</p> <p>b4) gestione strutture attrezzate per la sosta delle biciclette di p.le Gerbetto denominata Velostazione "Como Borghi";</p> <p>b5) gestione aree attrezzate per la sosta dei camper;</p> <p>b6) gestione dei sistemi a messaggio variabile di guida ai parcheggi cittadini e pannelli integrativi per informazioni all'utenza riguardanti la mobilità urbana;</p> <p>b7) parcheggio interrato di via Aldo Moro.</p> <p>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.</p> <p>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</p>	SI

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

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 e da enti con lo stesso convenzionati; 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;

<p>II. scale interne di emergenza;</p> <p>III. magazzino posto al piano terra, sul retro dell'autosilo;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>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;</p> <p>VIII. impianto TVCC completo di telecamere, obiettivi, videoregistratore e cavi di collegamento e monitor in guardiola;</p> <p>IX. impianto diffusione sonora;</p> <p>X. impianto idrico sanitario per i servizi posti al 5° piano;</p> <p>XI. impianto idrico alimentazione idranti antincendio;</p> <p>XII. impianto scarico acque pluviali del fabbricato destinato ad autosilo;</p> <p>XIII. impianto scarico acque pluviali fabbricato di servizio, ponte e percorso sopraelevato;</p> <p>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.</p>	
<p>B – Gestione Aree Attrezzate per la Sosta</p> <p>Gli stalli di sosta in città regolamentati con parcometro destinati alla sosta di autovetture, bus turistici, camper è di 3.880, così suddivisi</p> <p>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 2.298 stalli di sosta, 19 dei quali riservati alla sosta di bus turistici. 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.</p> <p>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 1.582 stalli di sosta. Il numero di stalli può subire modificazioni temporanee o definitive in</p>	

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 493 stalli. 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 o di terzi.

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).
- **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. Tutti i beni strumentali che rimarranno nel patrimonio di CSU S.r.l. fino al termine dell'affidamento, così come da inventario, che verrà presentato e approvato da ambo le parti, dovranno essere trasferiti al concedente.

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;
- 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;

SI

- 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; per l'area a parcheggio di Via Colombo "Lazzago" la raccolta di eventuali rifiuti abbandonati in occasione degli eventi calcistici del Calcio Como 1907 giocati in casa, ad esclusione dei rifiuti ingombranti e/o speciali da eseguirsi il prima possibile e comunque non oltre le ore 7:00 del primo giorno lavorativo successivo;
- 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 inclusa.

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 S.r.l. 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 “Itinerario” 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, portabicilette, 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;

<p>d) nella pulizia dell'impianto e delle aree pertinenziali e rimozione dalle stesse di qualunque tipologia di rifiuti, compreso svuotamento dei cestini portarifiuti;</p> <p>e) nella manutenzione ordinaria del verde presente nell'ambito del parcheggio e nelle sue pertinenze (per tali si intendono le sole aiuole piantumate);</p> <p>f) nello sgombero della neve per garantire l'accessibilità e la fruizione delle aree;</p> <p>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;</p> <p>h) nel tracciamento, installazione e manutenzione di segnaletica orizzontale e verticale;</p> <p>i) nella manutenzione ordinaria impianti di videosorveglianza e di gestione delle colonnine acqua ed elettricità;</p> <p>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.</p> <p>b7) Parcheggio interrato di via Aldo Moro - Il servizio consiste:</p> <p>a) nell'installazione e nell'esercizio degli impianti:</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ per la regolazione degli accessi e delle uscite; ○ per la regolazione della circolazione all'interno della struttura mediante idonea segnaletica; ○ per la sorveglianza strutture interrate e la verifica della corretta fruizione degli stessi da parte dell'utenza; ○ per la riscossione del corrispettivo di posto auto residenti ○ per il monitoraggio sistematico della domanda soddisfatta; <p>b) nella manutenzione ordinaria degli immobili e di tutti gli impianti presenti (antincendio, ascensori, elettrico, allarmi, videosorveglianza, ecc.);</p> <p>c) nell'installazione e manutenzione della segnaletica per la circolazione e la sosta all'interno degli impianti di parcheggio e di indirizzamento agli stessi;</p> <p>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;</p> <p>e) sgombero della neve per garantire l'accessibilità;</p> <p>f) nell'esazione dei corrispettivi delle tariffe e nell'espletamento di tutte le attività di comunicazione, informazione e accoglienza dell'utenza;</p> <p>g) 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</p> <p>ART. 5 - DURATA</p> <p>Le disposizioni di cui al presente disciplinare hanno efficacia per l'anno 2025, salvo proroga e ferma la scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa.</p>	SI
--	-----------

<p>ART. 6 CORRISPETTIVO Per i servizi indicati nel Disciplinare, la Società deve corrispondere al Comune di Como, per l'anno 2025, il canone annuo comprensivo dell'adeguamento concordato di € 5.932.615,00 = oltre ad iva di legge, per complessivi € 7.237.790,30 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 107 del 06/04/2023. Il canone dovrà essere versato con acconto del 50% entro il 10/07/2025 e il saldo del 50% entro il 28/02/2026. 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 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.</p>	SI
<p>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 disciplinare, ad interventi per migliorare la mobilità urbana, come previsto dall'art. 7, comma 7 del D.Lgs. 285/1992 e ss.mm.ii. (<i>Nuovo Codice della Strada</i>).</p>	SI
<p>ART. 8 TARIFFE Le tariffe per i servizi oggetto del 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. (<i>Nuovo Codice della Strada</i>). Dal 1 aprile 2024 si applicano le tariffe riportate nell' Allegato 1 dell'Ordinanza n. 107 del 11/03/2024.</p>	SI

AUTOSILO VIA AUGUADRI

- 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
- giornaliero € 35,00	

- ABBONAMENTI (D.G.C. 44/2024)**

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Modalità fruizione	Tariffa mese
BUONANOTTE	7/7	19.00 - 8.00	40,00

TRIBUNALE	LUN	-	6.30	-
	VEN		21.00	
TRIBUNALE	LUN	-	6.30	-
	SAB		21.00	
QUESTURA	LUN	-	6.30	-
	SAB		21.00	
QUESTURA	7/7		H 24	50,00
TRIBUNALE	LUN	-	6.30	-
	VEN		21.00	
TRIBUNALE	LUN	-	6.30	-
	SAB		21.00	
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 giorno € 2,60

AUTOSILO VAL MULINI

- **TARIFFE ORARIE**

- 1° ora o frazione € 1,00
€ 1,00 per sosta auto + € 1,50 biglietto bus andata/ritorno

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

Tipologia abbonamento	Modalità fruizione	Tariffa
Mensile 24h	lun-dom/24	€ 25,00
Park&Ride mensile 24h “P+Bus” (compreso abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€ 45,00
Park&Ride annuale 24h “P+Bus” (P+abbonamento bus linea urbana)	lun-dom/24	€ 350,00

<ul style="list-style-type: none"> PROMOZIONE “ P+BUS” <p>AREE ATTREZZATE PER LA SOSTA</p> <p>AREE ATTREZZATE CAMPER IPPOCASTANO E TAVERNOLA</p> <ul style="list-style-type: none"> TARIFFE ORARIE: <p>IPPOCASTANO DAL 04.04.2024 aggiornate con DGC 44/2024 Tariffa oraria € 2,00</p> <p>TAVERNOLA DAL 04.04.2024 aggiornate con DGC 44/2024 Tariffa oraria € 1,00</p> <ul style="list-style-type: none"> SERVIZI <table border="1"> <tbody> <tr> <td>Scarico acque grigie(utilizzando pozetto a terra)</td> <td>gratuita</td> </tr> <tr> <td>Scarico acque nere tramite cassetta WC</td> <td>€ 2,50</td> </tr> <tr> <td>Carico acqua potabile</td> <td>€ 1,50</td> </tr> <tr> <td>Scarico acque nere tramite cassetta WC e carico acqua potabile</td> <td>€ 4,00</td> </tr> <tr> <td>Elettricità (solo area attrezzata camper Tavernola)</td> <td>€1,00/kw</td> </tr> </tbody> </table> <p>AREE REGOLAMENTATE CON PARCOMETRO O EQUIVALENTE Le tariffe variano da € 0,50 a € 2,00 all'ora</p>	Scarico acque grigie(utilizzando pozetto 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		
Scarico acque grigie(utilizzando pozetto 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											
<p>PARCHEGGIO RESIDENTI</p> <ul style="list-style-type: none"> – 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 – ZONA 7 INTERRATO ALDO MORO € 975,00 		SI										
<p>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.</p> <p>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.</p> <p>ART. 11 CONTROLLO SULLE ATTIVITÀ SVOLTE 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,</p>		SI										

<p>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.</p>	
<p>ART. 12 CARTA DEI SERVIZI</p> <p>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.</p>	SI
<p>ART. 13 - RESPONSABILITÀ</p> <p>Per effetto del 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.</p>	SI
<p>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. La Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2025:</p>	
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 203752072 emessa da UnipolSai Assicurazioni (scadenza 31/12/2025); ✓ Polizza Assicurativa "All risks danni materiali" nr. OX00040533 (scadenza 31/12/2025) emessa da Revo Insurance SpA 	
<p>ART. 14 – CAUZIONE</p> <p>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..</p>	SI
<p>ART. 15 - TRATTAMENTO DATI PERSONALI</p> <p>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 disciplinare, saranno trattati e conservati nel rispetto della vigente normativa per il periodo strettamente necessario all'attività amministrativa correlata e/o indicato dalla legge.</p> <p>Titolare del trattamento è il Comune di Como, in persona del sindaco pro tempore, il quale ha designato il Dirigente Settore Programmazione Territoriale - Urbanistica - Pianificazione della Mobilità - Verde - Parchi e Giardini, con decreto n. 50 del 28/05/2024, conferendogli 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.</p>	SI

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 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 Disciplinare e facente parte integrante dello stesso, che regola nello specifico il trattamento dei dati effettuato dal Responsabile per conto del Titolare.

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 Personalii, 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 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 disciplinare, dichiara di aver visionato e che può richiedere in qualsiasi momento al Titolare e/o prenderne visione sul sito istituzionale del Comune.

SI

ART. 16 - REGIME FISCALE E SPESE

I corrispettivi previsti dal presente Disciplinare 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. Proventi/Oneri Finanziari per l'Ente Affidante

Proventi per l'Ente affidante

Esercizio 2024	Esercizio 2025	
€ 3.333.385 oltre Iva	€ 5.950.000 oltre Iva	Canone annuo

Oneri per l'Ente affidante

Esercizio 2024	Esercizio 2025	
€ 15.000 oltre Iva	€ 20.000 oltre Iva	Per mancata fruibilità da parte della Società di stalli di sosta a motivo di organizzazione, da parte del Comune, di manifestazioni patrociniate dall'Ente, lavori stradali e/o esigenze saltuarie, che sono motivo di mancati introiti.

D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/25 (Carta dei servizi anno 2025)

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	75	
• FERMO MACCHINA PER MALFUNZIONAMENTO PARCOMETRO	<1	
• REGOLARITA' SOSTA PARCOMETRI (numero auto irregolari/n. auto controllate)	9,1	
• REGOLARITA' SOSTA PARCHEGGI RESIDENTI (numero auto irregolari/n. auto controllate)	2,5	
• PRESENZA PERSONALE CSU IN AUTOSILO VALMULINI NEGLI ORARI DI APERTURA	52	
• PRESENZA PERSONALE CSU IN AUTOSILO AUGUADRI NEGLI ORARI DI APERTURA	83	
• ASSISTENZA ALL'UTENZA NEGLI AUTOSILI 24H/24H E 7GG/7GG	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale VALORI RAGGIUNTI AL 30.09.2025:

TOTALE FATTURATO

€ 6.093.013,89 oltre Iva COSÌ SUDDIVISO:

AUTOSILO VIA AUGUADRI FATTURATO

€ 1.208.749,45 oltre iva

AUTOSILO VAL MULINI FATTURATO

€ 116.192,64 oltre iva

**AREE ATTREZZATE PARCOMETRI FATTURATO € 4.768.071,80 oltre iva
(area camper Tavernola inclusa)**

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
Autosilo Via Auguadri Occupazione utenza oraria nelle 24 ore di apertura 740 posti Media ore di occupazione per posto macchina Occupazione utenza oraria nelle 12 ore diurne di apertura Nr. Pagamenti 264.890 Totale introiti utenza oraria (netto iva) € 1.100.244,69 Totale introiti utenza abbonata (netto Iva) € 107.060,10 (9/12 esimi della quota) Altri introiti accessori (netto Iva) € 1.444,67	24,75% 4,54 h	
Autosilo Val Mulini Occupazione utenza oraria nelle 24 ore di apertura 600 posti Media ore di occupazione per posto macchina Nr. Pagamenti 95.733 Totale introiti utenza oraria (netto Iva) € 81.339,58 Totale introiti utenza abbonata (netto Iva) € 34.298,47 (9/12 esimi della quota) Altri introiti accessori (netto Iva) € 554,59	39,55% 15,38 h	
Area camper Tavernola Occupazione oraria 24 ore 10 posti Media ore di occupazione per posto macchina Nr. Pagamenti 2.487 Totale introiti per sosta € 39.857,38 Per colonnine acqua e energia elettrica € 6.081,19	71,69% 18,78	
Area attrezzate a parcometri Incassi € 3.128.463,15 oltre Iva Incasso medio a transazione € 2,58 (IVA inclusa) Nr. transazioni 1.475.415 Incasso app € 1.176.073,24 oltre Iva Incasso medio a transazione € 2,52 (IVA inclusa)		

Nr. transazioni 598.656 Nr. Abbonamenti residenti (riservati esclusivi nr. 328; agevolati residenti nr.940; v.le A. Moro nr.4 incasso annuale € 283.433,46 Incasso (9/12 ESIMI) € 211.166,19 Occupazioni aree sosta parcometri varie autorizzate € 187.571,98 Proventi ricavi tessere € 15.167,28 Varie € 3.691,39		
• INCIDENZA DEL COSTO DEL PERSONALE ADDETTO AGLI IMPIANTI /TOTALE FATTURATO	6,30%	
• INCIDENZA DEL CANONE COMUNE DI COMO/TOTALE FATTURATO	73,03%	
AUTOSILI		
• NUMERO COMPLESSIVO POSTI/NR. ADDETTI	268	
AREE ATTREZZATE PARCOMETRO		
• PREAVVISI ELEVATI/VERIFICHE EFFETTUATE TRACCIADE A MEZZO PALMARE	9,13%	
• COSTO DEL PERSONALE/IMPORTO PREAVVISI ELEVATI	32,58%	
• NUMERO COMPLESSIVO POSTI /NR. AUSILIARI	556	

**GESTIONE AREE DI SOSTA DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025
(RICLASSIFICAZIONE IN PERCENTUALI)**

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2025

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2025 (A) %	BUDGET 30.09.2025 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	83,52%	82,58%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	2,15%	17,42%
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	-0,84%	-1,39%
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	-5,07%	-7,21%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,24%	-0,24%
Corrispettivo Comune di Como	-61,00%	-38,49%
Oneri diversi	-8,16%	-10,91%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) pari ad € 510.623,74		
2) TOTALE COSTI	-75,31%	-58,24%
3) VALORE AGGIUNTO	24,69%	41,76%
4) Costo del personale	-5,26%	-7,03%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	19,43%	34,73%
Ammortamenti imm. Immateriali	-15,32%	-16,82%
Ammortamenti imm. Materiali	-1,61%	-1,42%
Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
Altri accantonamenti	-2,51%	-15,29%
(obbligo previsto dal contratto di servizio per reinvestimenti sulla sosta)		
6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	-19,43%	-33,53%

7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-100,00%	-98,81%
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	0,00%	1,19%
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%	1,19%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	0,00%	1,19%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	0,00%	1,19%

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	-100,00%	-98,81%
RISULTATO NETTO	0,00%	1,19%

Si precisa che, nella colonna del budget, sono stati esclusi gli ammortamenti relativi agli investimenti approvati dall'Amministrazione comunale per l'anno 2025 ma non ancora realizzati alla data del 30 settembre, al fine di rendere il confronto con il consuntivo più coerente.

INVESTIMENTI EFFETTUATI NEL 2025 AI FINI DEL MIGLIORAMENTO DEL SERVIZIO

AUTOSILO VAL MULINI – COMO

Lavori di manutenzione straordinaria dell'impianto di illuminazione dell'autosilo sito in Via Val Mulini snc, comprensivi di sostituzione delle attuali lampade e apparecchi illuminanti, Interventi sugli impianti elettrici € 200.605,21 oltre IVA

Lavori di manutenzione straordinaria dell'impianto di illuminazione d'emergenza dell'autosilo sito in Via Val Mulini snc, comprensivi di sostituzione delle attuali lampade e apparecchi illuminanti € 31.980,00 oltre IVA

Manutenzione straordinaria del ponte pedonale di collegamento tra l'Autosilo Val Mulini e il sottopasso di Via Napoleona in corso € 337.766,47 oltre IVA

AUTOSILO AUGUADRI – COMO

Lavori di manutenzione straordinaria su due impianti elevatori dell'autosilo di Via Auguadri – in corso € 265.282,19 oltre IVA.

Manutenzione straordinaria dell'autosilo di Via Auguadri n.1, con fornitura e posa in opera di portoni tagliafuoco ed esecuzione di interventi sugli impianti elettrici € 331.577,16 oltre IVA .

MANUTENZIONE ORDINARIA

La manutenzione ordinaria include tutte le operazioni necessarie al mantenimento dei requisiti funzionali, operativi e gestionali dei parcheggi:

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 svolge un'attività costante di controllo e sanzionamento della sosta irregolare e abusiva sia sugli stalli regolamentati a parcometro sia sugli stalli gialli riservati ai residenti.

Il personale con mansione di Ausiliare della sosta, opera su 4 turni, coprendo adeguatamente le esigenze del servizio.

Particolare attenzione viene riservata alle aree centrali della città e alle zone che, in determinati periodi dell'anno, registrano eventi o elevati flussi di persone, al fine di garantire un controllo capillare e quanto più possibile costante della sosta nelle aree di maggior interesse.

CSU sta concludendo la procedura per l'acquisizione del sistema **Falco Camera**, finalizzato al controllo massivo delle targhe dei veicoli in sosta, con l'obiettivo di rendere le attività di verifica e sanzionamento più rapide ed efficienti.

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 mese di settembre 2025):

AREE DI SOSTA - AUTOSILI

Indicatore	%
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	100%
• Celerità e completezza informazioni – buono/ottimo	100%
• Competenza e professionalità – buono/ottimo	95%
• Tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	95%
• Tempistica intervento su segnalazioni buono/ottimo	100%
• Pulizia Ambiente – buono/ottimo	100%
• Pulizia servizi igienici – buono/ottimo	100%
• Situazione generale della struttura/attrezzature - buono/ottimo	83%
• Illuminazione ambientale – buono/ottimo	95%
• Accessibilità interna alla struttura – buono/ottimo	95%
• Orari di apertura autosilo – buono/ottimo	100%
• Possibilità di scelta nelle modalità di pagamento biglietto e abbonamento – buono/ottimo	100%
• Completezza informazioni sul sito – buono/ottimo	95%

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 Cs, 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 nel 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.

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. Le azioni di miglioramento attuate nel corso del 2025 sono state notevolmente apprezzate dell'utenza come si evince dall'indice di gradimento.

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

CSU entro la fine del 2025 ha in programma di realizzare l'ampliamento dell'area camper di Tavernola e attivare le telecamere FALCO sui propri automezzi al fine di potenziare i controlli delle auto in sosta.

- In risposta alla crescente domanda turistica di aree destinate ai camper, CSU prevede di avviare nel corso del 2025 i lavori di ampliamento dell'area camper che gestisce. Tali lavori prevedono anche l'installazione di una piccola lavanderia FAI DA TE, che sarà fruibile non solo dai camperisti bensì a disposizione di tutti i cittadini. Questo intervento è finalizzato a soddisfare le esigenze dei visitatori della città, a migliorare la qualità dei servizi offerti, valorizzando ulteriormente il territorio e promuovendo un turismo sostenibile.
- Acquisto del servizio di noleggio Falco Camera per rendere più rapido ed efficiente il servizio di controllo e sanzionamento targhe.

CSU, consapevole del disagio arrecato ai titolari di permessi di sosta su posto auto residenti in occasione di eventi periodici che comportano il divieto di sosta per motivi di pubblica sicurezza, ha proposto all'Amministrazione comunale di consentire la sosta in un altro settore utilizzando il medesimo permesso.

Ciò è stato possibile grazie a un'implementazione del gestionale che permette agli ausiliari del traffico, tramite palmare, di riconoscere i veicoli autorizzati a sostare in un diverso settore urbano, come comunicato dal front office di CSU agli utenti interessati.

TUTTI I SERVIZI

Per il 2025 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 .

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.

SETTORE PATRIMONIO E SMART CITY

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 23 aprile 2025 per l'anno 2025

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2025 (si/no)
Art. 1 – Oggetto dell'affidamento Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per l'anno 2025 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: <ul style="list-style-type: none">– 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	SI

<p>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 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.</p> <p>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.</p> <p>Art. 2 – Obiettivi del servizio</p> <p>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.</p>	SI
--	----

<p>Art. 3 – Modalità di esecuzione</p> <p>La Società affidataria del servizio dovrà, con adeguata organizzazione di mezzi e personale, assicurare l'espletamento ottimale di tutti i servizi affidati.</p> <p>La Società affidataria dovrà in particolare provvedere a sua cura e spese:</p> <ol style="list-style-type: none"> 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; c. 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 stallone di ormeggio. d. 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 	<p>SI</p>
---	------------------

<p>relativi alle specifiche categorie per attività svolte e dalle disposizioni di legge, tenendo comunque sollevato il Comune da ogni responsabilità;</p> <p>e. al pagamento di tutte le spese occorrenti per la gestione tecnica e amministrativa dei servizi;</p> <p>f. alla diretta stipulazione dei contratti di fornitura di beni e servizi (acqua, energia elettrica ecc.);</p> <p>g. 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;</p> <p>h. al pagamento delle imposte e tasse che colpiscono e gravano sui proventi, gli impianti o l'esercizio;</p> <p>i. al rinnovo periodico di tutti i permessi, nulla-osta e autorizzazioni prescritti per l'agibilità degli impianti;</p> <p>j. al rapporto con l'utenza in tutti i suoi aspetti;</p> <p>k. al reimpegno 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.</p> <p>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:</p>	
---	--

<p>- 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 eseguiti, 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.</p>	
<p>Art. 4 – Durata Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia per l'anno 2025, 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.</p>	SI
<p>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.</p>	SI
<p>Art. 6 - Manutenzioni, miglioramenti, addizioni dei beni La Società, al fine di adempiere puntualmente agli obblighi del presente contratto, assume</p>	SI

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, 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.

SI

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.

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	92,00
PORTO MARINA 2	104	92,00
TAVERNOLA	33	40,00
SANT'AGOSTINO ACQUA	36	69,00
SANT'AGOSTINO GRADINATE	36	32,00
SAN GIORGIO (dal 01 luglio 2025 in concessione alla GdF)	3	84,00
VILLA OLMO	9	25,00

SI

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

<ul style="list-style-type: none"> – 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. 	
<p>Art. 9 – Revisioni</p> <p>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.</p>	SI
<p>Art. 10 – Rendiconto economico-finanziario</p> <p>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.</p>	SI
<p>Art. 11 - Controllo sulle attività svolte</p> <p>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:</p> <ol style="list-style-type: none"> a. la facoltà di far ispezionare gli impianti da propri incaricati e di verificare il funzionamento dei servizi; 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. <p>Analoghe facoltà di ispezione e di controllo sono riservate al personale appositamente</p>	SI

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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 2025: - Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 203752072 emessa da UnipolSai Assicurazioni (scadenza 31/12/2025); - Polizza Assicurativa "All risks danni materiali" nr. OX00040533 (scadenza 31/12/2025) emessa da Revo Insurance SpA</p>	<p>SI</p> <p>SI</p>
---	---------------------

<p>Art. 14 – Risoluzione</p> <p>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 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.</p> <p>Art. 15 - Trattamento dati</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>La Società dichiara di conoscere e si obbliga</p>	<p>SI</p> <p>SI</p>
--	---------------------

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.

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 Personalini, 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 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

SI

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Art. 19 - 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.</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>
--	-------------------------------

C. Oneri Finanziari / Proventi Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2023	Esercizio 2024	Esercizio 2025
€ ___	€ ___	€ ___

D. Indicatori di Efficacia gestionale VALORE RAGGIUNTO AL 30/09/2025 (Carta dei servizi anno 2025):

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	88%	
• CONTROLLO STRUTTURA amministrativo – 3 volte settimana	100%	
• CONTROLLO STRUTTURA MANUTENTIVO – giornaliero	100%	
• CONTROLLO STRUTTURA SORVEGLIANZA NOTTURNO – 1 passaggio	100%	
• PULIZIA DELLA STRUTTURA – giornaliero	95	
• 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 31.12.2025:

Indicatore	INCASSI TOTALI AL 31.12.2025
• NR. 398 POSTI BARCA ASSEGNAZI	€ 404.545 al netto di Iva

GESTIONE AREE PORTUALI DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025
(RICLASSIFICATO IN PERCENTUALE)

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA
30.09.2025**

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO	BUDGET
	CONSUNTIVO 30.09.2025 (A) %	BUDGET 30.09.2025 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	64,27%	55,62%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	35,73%	44,38%
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	-0,49%	-5,30%
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	-5,81%	-13,12%
Costo per godimento di beni di terzi	0,00%	0,00%
Oneri diversi	-5,41%	-6,67%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione)		
€ 25.297,25		
2) TOTALE COSTI	-11,70%	-25,08%
3) VALORE AGGIUNTO	88,30%	74,92%
4) Costo del personale	-9,08%	-9,84%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	79,22%	65,07%
Ammortamenti imm. Immateriali	-44,33%	-52,62%
Ammortamenti imm. Materiali	-0,10%	-0,07%
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 obbligo previsto dal contratto di servizio)	-34,79%	-12,38%

6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti	-79,22%	-65,07%
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-100,00%	-100,00%
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	0,00%	0,00%
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%	0,00%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	0,00%	0,00%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	0,00%	0,00%

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	-100,00%	-100,00%
RISULTATO NETTO	0,00%	0,00%

Si precisa che, nella colonna del budget, sono stati esclusi gli ammortamenti relativi agli investimenti approvati dall'Amministrazione comunale per l'anno 2025 ma non ancora realizzati alla data del 30 settembre, al fine di rendere il confronto con il consuntivo più coerente

F. Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel mese di gennaio - settembre 2025):

• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ ottimo	100%
• Celerità e completezza informazioni personale -buono/ ottimo	100%
• Competenza e professionalità personale –buono/ ottimo	100%
• Tempistica attivazione/variazione servizio – ottimo	46%
• Tempistica intervento su segnalazioni –buono	62%
• Pulizia impianto – buono	62%
• Situazione generale della struttura/attrezzature – buono/ottimo	92%
• Illuminazione –buono/ottimo	92%
• Capacità di risposta del servizio buono/ ottimo	85%
• Accessibilità alla struttura buono/ ottimo	62%
• Informazioni fornite sito internet – buono	57%

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 Cs, 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 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.

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 relativa al tempo di attesa per l'ottenimento del posto barca (inteso come lista di attesa) evidenzia una lieve insoddisfazione da parte delle persone in attesa di ottenere un ormeggio. Questo è dovuto al fatto che le attuali concessioni sono state prorogate di 2 anni, limitando così le nuove assegnazioni di posti barca. Le proroghe delle concessioni esistenti hanno ridotto la disponibilità di nuovi posti.

Ciò ha generato insoddisfazione tra gli utenti in lista di attesa.

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

Le concessioni di ormeggio sono state prorogate alla fine del 2026.

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.

Per il 2025 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.

**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 ”**

**SETTORE PATRIMONIO E SMART CITY
SERVIZIO SPORT**

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 18 dicembre 2024 per gli anni 2024 e 2025.

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2024/2025 (si/no)
ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per gli anni 2024 e 2025 dei sottoindicati servizi, già affidati alla società CSU in forza dell'Accordo Quadro. Gestione del “Centro Sportivo di Sagnino”: a) gestione del campo di calcio a 5 regolamentare con copertura fissa; b) gestione del campo da calcio a 5 senza copertura; c) gestione del campo da tennis; 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 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

<p>ART. 3 – BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO</p> <p>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:</p> <p>Centro sportivo “Caduti di Nassirya”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>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.</p> <p>Alcuni beni individuati in appositi elenchi allegati al disciplinare 2021, che qui si intendono integralmente richiamati, anche qualora siano indicati nel Disciplinare come consegnati dal Comune a CSU S.r.l. sono stati nel tempo acquisiti da Como Servizi Urbani Spa (ora 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.</p>	<p>SI</p>
<p>ART. 4 MODALITA' DI ESECUZIONE</p> <p>CENTRO SPORTIVO “CADUTI DI NASSIRYA”:</p> <p>La Società concessionaria dovrà tenere l'immobile in perfetto stato per tutta la durata della concessione, garantendo l'effettuazione degli interventi di manutenzione previsti.</p> <p>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 festa 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 vicini; pertanto l'attività del Centro cessa giornalmente alle ore 22.30.</p>	<p>SI</p>

<p>ART. 5 - DURATA Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia fino al 31 dicembre 2025, ovvero fino alla scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.</p>	<p>SI</p>
<p>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. 52/2023.</p>	<p>SI</p>
<p>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.</p>	<p>SI</p>
<p>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.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tariffa oraria <ul style="list-style-type: none"> - CAMPO INTERNO 70,00 € - CAMPO ESTERNO 60,00 € - CAMPO TENNIS 14,00 € • FESTE COMPLEANNO <ul style="list-style-type: none"> - 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 € 	<p>SI</p>

<p>È concessa la vendita di materiale accessorio all'attività sportiva che si svolge negli impianti e di spazi pubblicitari che insistono sulle strutture.</p>	
<p>ART. 9 ATTIVITÀ ACCESSORIE E COMPLEMENTARI Per quanto riguarda il Centro Sportivo Caduti di Nassirya, 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 per l'utilizzo dei campi, avranno facoltà di utilizzo dal lunedì al venerdì sino alle ore 17.30.</p>	SI
<p>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.</p>	SI
<p>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. Il rendiconto dovrà recare specifica indicazione dei costi e delle entrate derivanti dalla gestione di ciascun singolo impianto.</p>	SI
<p>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 (nello specifico ai Settori Sport, Partecipate e Servizi Finanziari) una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi. Nella suddetta relazione dovranno essere riportati gli indicatori di qualità utilizzati ai fini della rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza, nonché i risultati così ottenuti espressi in termine percentuali.</p>	SI
<p>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.</p>	SI
<p>ART. 14 – RESPONSABILITÀ Per effetto dell'affidamento e per l'intera durata dello stesso, la Società sarà direttamente responsabile per l'esatto adempimento</p>	SI

<p>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 Disciplinare.</p> <p>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.</p> <p>Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2023-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
<p>ART. 15 – RISOLUZIONE</p> <p>Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.</p>	SI
<p>ART. 16 - TRATTAMENTO DATI</p> <p>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.</p>	SI
<p>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.</p> <p>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.</p>	
<p>ART. 17 – REGIME FISCALE E SPESE</p> <p>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.</p>	SI
<p>ART. 18 - RINVIO</p> <p>Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge.</p> <p>Nello specifico la Società, per l'espletamento dei servizi ad essa affidati, dovrà procedere nel rispetto delle procedure previste per</p>	SI

gli Enti e gli organismi pubblici dalla normativa nazionale e comunitaria in materia di forniture di beni e servizi o di esecuzione di lavori.	
--	--

C. Oneri Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2023	Esercizio 2024	Esercizio 2025
€ 40.000 oltre Iva	€ 40.000 oltre Iva	€ 40.000 oltre Iva

D. Indicatori di Efficacia gestionale: al 30/09/2025

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 30.09.2025:

Indicatore	%
• Ore utilizzo/ore presidiate	97%
Incassi € 36.304,00 oltre Iva	

**GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025
RICLASSIFICATO IN PERCENTUALE**

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2025

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO	BUDGET
	30.09.2025 (A) %	30.09.2025 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	52,25%	55,87%
Comune Como integrazione fatturato	43,06%	40,32%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	4,70%	3,81%
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	-2,94%	-5,07%
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	-30,78%	-27,39%
Costo per godimento di beni di terzi	-4,48%	-4,40%
Oneri diversi	-4,95%	-6,79%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione)		
€ 3.042,49		
2) TOTALE COSTI	-43,15%	-43,65%
3) VALORE AGGIUNTO	56,85%	56,35%
4) Costo del personale	-39,23%	-34,51%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	17,62%	21,84%
Ammortamenti imm. Immateriali	-0,92%	-1,73%
Ammortamenti imm. Materiali	-8,03%	-6,87%
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	-8,95%	-8,60%

7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-91,33%	-86,76%
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	8,67%	13,24%
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	8,67%	13,24%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	8,67%	13,24%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	8,67%	13,24%

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	-91,33%	-86,76%
RISULTATO NETTO	8,67%	13,24%

CENTRO SPORTIVO SAGNINO

INDICATORI ENERGETICI

I consumi relativi al mese di settembre 2025 sono stimati

		Totale
Consumo energia elettrica	kwh	15.301
Consumo gas	smc	4.236
Consumo acqua	m ³	182

F. Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer

Satisfaction nel 2025):

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	83%
• tempistica intervento su segnalazioni – buono/ottimo	92%
• pulizia impianto – buono/ottimo	85%
• pulizia spogliatoi – buono/ottimo	92%
• pulizia servizi igienici – buono/ottimo	77%
• situazione generale della struttura/attrezzature – buono/ottimo	92%
• accessibilità alla struttura – sufficiente/buono	84%
• orari apertura impianto –buono/ottimo	69%
• orari attività/corsi – buono/ottimo	78%
• completezza informazioni sul sito – insufficiente/sufficiente	80%

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 Cs, 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 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, 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 e all'integrazione delle valutazioni emersi con i dati dell'indagine di Customer Satisfaction .

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, nei mesi di maggio e di settembre, due eventi gratuiti rivolti ai bambini e alle famiglie. Tale evento ha riscosso un notevole successo con la partecipazione di oltre 300 bambini.

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

Per il 2025 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 .

**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 ”**

**SETTORE PATRIMONIO E SMART CITY
SERVIZIO SPORT**

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 18 dicembre 2024 per gli anni 2024 e 2025.

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2024/2025 (si/no)
ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per gli anni 2024 e 2025 dei sottoindicati servizi, già affidati alla società CSU in forza dell'Accordo Quadro. 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 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	SI

<p>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:</p> <p>Centro Sportivo di Casate</p> <ul style="list-style-type: none"> - Piscina coperta “Conelli - Mondini” con n. 5 corsie, con profondità mt. 1,40 lunghezza mt. 25 e larghezza mt. 12; <ul style="list-style-type: none"> - 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 servizi 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; <p>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.</p> <p>ART.4 MODALITA’ DI ESECUZIONE</p> <p>Centro Sportivo Casate:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p><u>Orario di apertura attuale al pubblico della piscina (invernali):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - da lunedì a venerdì 10.00/15.00 – 21.00/23.00; - sabato 12.00/15.00; - domenica 9.30/13.00. <p><u>Orario di apertura attuale al pubblico della piscina (estivi):</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - da lunedì a domenica 10.00/19.00 	<p>SI</p>
--	------------------

<p>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).</p> <p><u>Orario di apertura attuale al pubblico del palazzo del ghiaccio:</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. <p>Tutti gli orari sopra indicati sono suscettibili di modifica o di adeguamento a differenti esigenze. Tali cambiamenti dovranno essere concordati preventivamente tra le parti.</p> <p>C.S.U. dovrà inoltre provvedere a sua cura e onere alle seguenti attività:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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; 	
---	--

<ul style="list-style-type: none"> - 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. 	
<p>ART. 5 - DURATA</p> <p>Le disposizioni del disciplinare hanno efficacia fino al 31 dicembre 2025, ovvero fino alla scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.</p>	SI
<p>ART. 6 CORRISPETTIVO</p> <p>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 630.000,00 oltre I.V.A.</p> <p>L'integrazione sarà corrisposta entro il mese di febbraio dell'anno successivo a quello di competenza.</p> <p>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. 52/2023;</p>	SI
<p>ART. 7 MANUTENZIONI, MIGLIORAMENTI, ADDIZIONI DEI BENI</p> <p>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.</p>	SI

<p>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. Con deliberazione di Giunta R.G. n. 434 del 4/12/2024 si è provveduto, relativamente all'affitto dello spazio corsia per le società che operano con soggetti diversamente abili, all'applicazione di una riduzione, nella misura del 50%, della tariffa adottata nel piano tariffario in vigore riferita più genericamente ai normodotati. Questa agevolazione è riservata in via esclusiva alle società e associazioni che prestano la loro competenza nel campo della disabilità e nel favorire l'inclusione attraverso la pratica sportiva la cui sede legale è fissata nel Comune di Como. È concessa la vendita di materiale accessorio all'attività sportiva che si svolge negli impianti e gli spazi pubblicitari che insistono sulle strutture.</p> <p>PISCINA CASATE</p> <p>INGRESSI NUOTO LIBERO</p> <table> <tbody> <tr> <td>- Ingresso Intero Invernale</td> <td>6,50 €</td> </tr> <tr> <td>- Ingresso Intero Estivo</td> <td>7,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Ingresso Ridotto</td> <td>4,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Ingresso Easy Summer</td> <td>5,00 €</td> </tr> <tr> <td>(periodo estivo - da lun a ven non festivi dalle 16,30 alle 18,30)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Ingresso Gruppi</td> <td>4,00 €</td> </tr> <tr> <td>(comunità, grest, oratori)</td> <td></td> </tr> </tbody> </table> <p>• ABBONAMENTI 10 INGRESSI</p> <table> <tbody> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi interi</td> <td>55,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi ridotti</td> <td>35,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi interi break</td> <td>44,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi ridotti break</td> <td>33,00 €</td> </tr> <tr> <td>(Gli abbonamenti break sono utilizzabili nel periodo invernale, dal lun al ven, non festivi, dalle 12,00 alle 15,00)</td> <td></td> </tr> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi interi convenzionati</td> <td>44,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Abbonamento 10 ingressi ridotti convenzionati</td> <td>24,00 €</td> </tr> </tbody> </table> <p>SOCIETÀ SPORTIVE Tariffa oraria per corsia 28,00 €</p> <p>• CORSI NUOTO</p> <table> <tbody> <tr> <td>- Corsi bambini monosettimanali</td> <td>29,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Corsi bambini bisettimanali</td> <td>50,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Corsi prescolari monosettimanali</td> <td>35,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Corsi prescolari bisettimanali</td> <td>60,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Corsi adulti monosettimanali</td> <td>36,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Corsi adulti bisettimanali</td> <td>60,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Idroginnastica bisettimanale</td> <td>49,00 €</td> </tr> <tr> <td>- Idroginnastica monosettimanale</td> <td>85,00 €</td> </tr> </tbody> </table>	- 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)		- 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 €	(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 €	- 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 €	SI
- 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)																																													
- 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 €																																												
(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 €																																												
- 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 €																																												

<ul style="list-style-type: none"> - Terza età monosettimanale 28,00 € - Terza età bisettimanale 47,00 € - Gestanti monosettimanale 35,00 € - Gestanti bisettimanale 55,00 € 	
PALAZZO GHIACCIO	
<ul style="list-style-type: none"> • INGRESSI PATTINAGGIO LIBERO 	
<p>Pomeriggi infrasettimanali</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso pattinatore intero 5,50 € - Ingresso pattinatore ridotto 4,00 € - Noleggio pattini 3,00 € - Accompagnatore 2,50 € 	
<p>Sere, sabato, domenica e festivi</p>	
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso pattinatore intero 6,50 € - Ingresso pattinatore ridotto 4,50 € - Noleggio pattini 4,00 € - Accompagnatore 2,50 € 	
<ul style="list-style-type: none"> - SCUOLE 5,00 € 	
<p>(alla società che gestisce i corsi di avviamento- tariffa comprensiva del noleggio pattini)</p>	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso Gruppi (comunità, grest, oratori)-noleggio pattini incluso 	
<ul style="list-style-type: none"> - Ingresso intero (tariffa gruppo >= 13 anni) 6,50 € - Ingresso ridotto (tariffa gruppo < 13 anni) 5,50 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • Ingresso Gruppi (più di 10 persone) x sere, sab,dom e festivi 	
<ul style="list-style-type: none"> - si applicano le tariffe dei pomeriggi infrasettimanali 	
<ul style="list-style-type: none"> • ABBONAMENTI 10 INGRESSI 	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • SOCIETÀ SPORTIVE 	
<ul style="list-style-type: none"> - 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 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • TARIFFE PER PARTITA SOCIETÀ SPORTIVE 	
<ul style="list-style-type: none"> - tariffa per partita I squadra (non oraria) 145,00 € - tariffa per partita squadre giovanili 130,00 € 	
<ul style="list-style-type: none"> • TARIFFE PER GARA SOCIETÀ SPORTIVE 	
<ul style="list-style-type: none"> - mezza giornata con apertura/e pubblico mantenuta/e 430,00 € 	
<ul style="list-style-type: none"> - a giornata con un'apertura al pubblico mantenuta 860,00 € 	

<ul style="list-style-type: none"> • a giornata con nessuna apertura al pubblico mantenuta (es:dom mat,pom e/o sera) 1.730,00 € 	
<p>ART. 10 – REVISIONI</p> <p>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.</p>	SI
<p>ART. 11 – RENDICONTO ECONOMICO FINANZIARIO</p> <p>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.</p> <p>Il rendiconto dovrà recare specifica indicazione dei costi e delle entrate derivanti dalla gestione di ciascun singolo impianto.</p>	SI
<p>ART. 12 – CONTROLLO SULLE ATTIVITA'SVOLTE</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>Nella suddetta relazione dovranno essere riportati gli indicatori di qualità utilizzati ai fini della rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza, nonché i risultati così ottenuti espressi in termini percentuali.</p>	SI
<p>ART. 13 – CARTA DEI SERVIZI</p> <p>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.</p>	SI
<p>ART. 14 – RESPONSABILITA'</p> <p>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 Disciplinare.</p> <p>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.</p>	SI

<p>Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2023-2024:</p> <ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. <p>ART. 15 – RISOLUZIONE</p> <p>Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.</p> <p>ART. 16 - TRATTAMENTO DATI</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>ART. 17 – REGIME FISCALE E SPESE</p> <p>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.</p> <p>ART. 18 - RINVIO</p> <p>Per quanto non previsto nel Disciplinare, si fa rinvio all'Accordo Quadro e alle norme di legge.</p> <p>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.</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>
---	---

C. Oneri Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2025
€ 630.000 oltre Iva
€ 76.615,60 oltre Iva accordo integrativo ex art. 8 del 20.06.2017

D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/25 (Carta dei servizi anno 2025)

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• frequenza pulizie ambiente 3 passaggi giornalieri <u>Piscina e Stadio del Ghiaccio</u>	100	
• frequenze pulizie acqua ricircolo continuo nelle 24 ore <u>Piscina</u>	100	
• n. controlli in autocontrollo effettuati da ditta esterna specializzata/numero controlli previsti da valutazione interna <u>Piscina</u>	100	
A. n. indagini parametri acqua conformi/n. totale indagini parametri acqua <u>Piscina e Stadio del Ghiaccio</u>	96	
• temperatura acqua <u>piscina</u> 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 <u>Piscina e Stadio del Ghiaccio</u>	100	
• prenotazione tramite APP per nuoto libero <u>Piscina</u>	100	
• competenza del personale di assistenza: presenza 2 assistenti bagnanti durante il nuoto libero <u>Piscina</u>	100	
• presenza di personale specializzato per utilizzo macchina levigaghiaccio durante gli orari di apertura <u>Stadio del Ghiaccio</u>	100	
• passaggi macchina levigaghiaccio durante i corsi ogni ora	100	
• risposta reclami entro 30 gg	100	

E. Indicatori di Efficienza gestionale alla data 30.09.2025:

Indicatori	%	% Benchmark (eventuale)
PISCINA CONELLI MONDINI		
<ul style="list-style-type: none"> Ore di utilizzo della vasca durante il periodo di apertura nr. 3.026, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 1.907,25 ore per il nuoto libero, di cui 83,75 ore condivise con associazioni sportive e 72 condivise con i corsi di nuoto; - 680,25 ore per i corsi di nuoto, di cui 72 condivise con il nuoto libero; - 438,50 ore per gli allenamenti. Numero di ingressi da gennaio a settembre 2025 per il nuoto libero e per gli iscritti ai corsi di nuoto: <ul style="list-style-type: none"> - 28.918 utenti del nuoto libero; - 4.638 utenti iscritti ai corsi di nuoto. % di occupazione della vasca, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 63,03% di occupazione vasca per il nuoto libero (60,26% ad uso esclusivo, 2,77% in condivisione); - 22,48% di occupazione vasca per i corsi di nuoto (20,10% ad uso esclusivo, 2,38% in condivisione); - 14,49% di occupazione vasca per gli allenamenti. Ingressi medi giornalieri utenti <ul style="list-style-type: none"> - 112 utenti medi giornalieri per il nuoto libero (apertura 259 gg) ; - 26 utenti giornalieri per i corsi di nuoto (apertura 177 gg) . 		
<ul style="list-style-type: none"> • Totale incassi per ingressi pubblico € 135.812,16 • Totale proventi per utilizzo società sportive € 31.884,38 • Totale proventi corsi di nuoto € 107.761,07 • Altri proventi vari € 16.064,66 		
STADIO DEL GHIACCIO		

Lo Stadio del Ghiaccio ha aperto al pubblico per il pattinaggio libero da gennaio a febbraio 2025, per undici giorni totali:

- Totale ingressi per il pattinaggio libero: nr . 4.219 utenti;
- Totale noleggio pattini per il pattinaggio libero: nr. 2.736.

Da gennaio a settembre 2025 il noleggio dei pattini destinato agli iscritti ai corsi di pattinaggio su ghiaccio è nr. 856

Nelle mattine infrasettimanali, lo Stadio del Ghiaccio può essere utilizzato per i corsi di pattinaggio organizzati alle scuole; da gennaio a settembre 2025 sono state usufruite n. 84 ore con una % di utilizzo pari al 21% rispetto alle ore a disposizione (400 ore).

Nei pomeriggi e sere infrasettimanali, il sabato mattina e il sabato pomeriggio o la domenica, sono destinati alle società sportive; da gennaio a settembre 2025 sono stati usufruiti n. 147 giorni (rispetto ai 158 giorni a disposizione) con una % di utilizzo pari al 93,04%.

- Totale incassi per ingressi pubblico € 17.810,67;
- Totale proventi noleggio pattini € 10.523,84
- Totale proventi società sportive € 89.286,96
- Altri proventi vari € 10.785,90

CENTRO SPORTIVO CASATE: INDICATORI ENERGETICI

I consumi relativi al mese di settembre 2025 sono stati stimati

		Centro Sportivo	Ufficio	Palestra	Totale
Consumo energia elettrica	kwh	853.797	5	518	854.320
Consumo gas	smc	51.356	889	0	52.245
Consumo acqua	m ³	17.399		0	17.399

**GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO
CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025
RICLASSIFICATO ESPRESSO IN PERCENTUALE**

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA
30.09.2025**

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2025 (A) %	BUDGET 30.09.2025 (B) %
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	41,65%	35,28%
Comune Como integrazione fatturato	46,74%	40,02%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	11,61%	24,70%
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	-2,91%	-3,01%
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	-0,26%	-0,04%
Costo per servizi	-44,40%	-38,43%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,08%	-0,07%
Oneri diversi	-4,57%	-4,94%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione)		
€ 35.192,11		
2) TOTALE COSTI	-52,21%	-46,49%
3) VALORE AGGIUNTO	47,79%	53,51%
4) Costo del personale	-27,73%	-25,22%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	20,06%	28,29%
Ammortamenti imm. Immateriali	-12,99%	-25,50%
Ammortamenti imm. Materiali	-2,35%	-1,86%
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	-15,34%	-27,37%
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-95,27%	-99,08%

8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	4,73%	0,92%
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	4,73%	0,92%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	4,73%	0,92%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	4,73%	0,92%

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	-95,27%	-99,08%
RISULTATO NETTO	4,73%	0,92%

Il consuntivo al 30 settembre 2025 evidenzia un risultato economico positivo, con un utile al lordo delle imposte pari al 4,73% del valore della produzione, superiore al 0,92% previsto a budget.

I ricavi complessivi risultano sostanzialmente in linea con le previsioni.

I costi operativi complessivi si mantengono sotto controllo, sebbene si rilevi una maggiore incidenza dei costi per servizi (principalmente per l'aumento dei costi

energetici). Il valore aggiunto si attesta al 47,79%, mentre il margine operativo lordo è pari al 20,06%, inferiore al budget ma comunque soddisfacente.

La principale differenza rispetto alle previsioni riguarda gli ammortamenti, risultati inferiori al budget (15,34% contro 27,37%) in quanto ripartiti su un periodo più lungo. Tale variazione deriva dalla proroga dell'attività di sei mesi nel 2026, che ha comportato una diluizione del carico di ammortamento originariamente previsto per il solo esercizio 2025.

Nel complesso, la gestione presenta un andamento economico equilibrato e un risultato migliore delle attese, grazie al contenimento dei costi e alla revisione dei criteri di ammortamento conseguente alla proroga dell'attività.

F. Indicatori di Qualità: Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel 2025):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	93%	
• Celerità e completezza informazioni – buono/ottimo	96%	
• Competenza e professionalità - buono/ottimo	96%	
• tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	96%	
• tempistica intervento su segnalazioni – sufficiente/buono/ottimo	82%	
• Pulizia impianto – sufficiente/buono/ottimo	89%	
• Pulizia spogliatoi – sufficiente/buono	89%	
• Pulizia servizi igienici – sufficiente/buono	89%	
• situazione generale della struttura/attrezzature - sufficiente/buono	82%	
• Accessibilità struttura – buono/ottimo	89%	
• Orari di apertura impianto – buono/ottimo	75%	
• Orari attività/corsi - buono/ottimo	82%	
• Completezza informazioni sul sito – sufficiente/buono	86%	

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/implementatione del servizio agli utenti.

Per ogni aspetto sono stati individuati i livelli che a fine 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.

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 (assistanti 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

Per il 2025 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.

**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 ”**

**SETTORE PATRIMONIO E SMART CITY
SERVIZIO SPORT**

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 18 dicembre 2024 per gli anni 2024 e 2025.

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2024/2025 (si/no)
<p>ART. 1 OGGETTO Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per gli anni 2024 e 2025 dei sottoindicati servizi, già affidati alla società CSU in forza dell'Accordo Quadro.</p> <p>Gestione della “Piscina Comunale G. Sinigaglia”: Gestione della Piscina comunale coperta “G. Sinigaglia” con annessi locali sauna, bagno turco e spazio ristoro. La Piscina Comunale G. Sinigaglia è stata chiusa al pubblico per lavori a decorrere dal 1 luglio 2023 ed ha riaperto il servizio nella giornata del 10 luglio 2024.</p> <p>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.</p>	SI
<p>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.</p>	SI

<p>ART. 3 – BENI STRUMENTALI ALLA GESTIONE DEL SERVIZIO</p> <p>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:</p> <p>“Piscina Comunale G. Sinigaglia”:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 <p>ART .4 MODALITA' DI ESECUZIONE</p> <p>Piscina Comunale G. Sinigaglia:</p> <p>Come precisato all'art. 1, la Piscina Comunale G. Sinigaglia è stata chiusa al pubblico per lavori a decorrere dal 1 luglio 2023 2023 ed ha riaperto il servizio nella giornata del 10 luglio 2024.</p> <p>- 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.</p> <p>Nello specifico l'impianto rispetterà il seguente <u>orario di apertura al pubblico</u>:</p> <p>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; sabato 11.15/15.00 domenica 9.30/13.00.</p> <p>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 vie 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.</p> <p>È prevista la presenza di una scuola di nuoto per bambini ed adulti, oltre che corsi specifici inerenti l'attività aquatica (idro-premaman, idro-ginnastica, idro-bike, etc).</p>	<p>SI</p> <p>SI</p>
--	-----------------------------------

<p>Eventuali modifiche dell'orario sopra indicato (es. periodo estivo o chiusure per festività natalizie/pasquali) dovranno essere concordate preventivamente tra le parti;</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 finalizzata all'utenza dell'impianto 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. 	
<p>ART. 5 - DURATA Le disposizioni di cui al disciplinare hanno efficacia fino al 31 dicembre 2025, ovvero fino alla scadenza dell'Accordo quadro richiamato in premessa. È fatto salvo il recesso anticipato esercitabile dal Comune in qualsiasi momento per ragioni di pubblico interesse.</p>	SI
<p>ART. 6 CORRISPETTIVO</p>	SI

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:

ANNUALITÀ 2024:

“Piscina Comunale G. Sinigaglia”: euro 181.527,84 oltre I.V.A.;

Il corrispettivo previsto per la gestione della “Piscina Comunale G. Sinigaglia” è pari ad euro 181.527,84, ossia un importo diverso da quello previsto per il 2025

(euro 330.000,00), in quanto l'impianto natatorio è stato chiuso per lavori dal 1

luglio 2023 al 10 luglio 2024.

ANNUALITÀ 2025

“Piscina Comunale G. Sinigaglia”: 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. 52/2023.

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.

ART. 8 TARIFFE

SI

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 €

<ul style="list-style-type: none"> - 30 Ingressi vasca ridotti 120,00 € - 10 Ingressi vasca interi 70,00 € - 10 Ingressi vasca ridotti 44,00 € <p>• SOCIETA' SPORTIVE</p> <ul style="list-style-type: none"> - Tariffa oraria per corsia 28,00 € <p>• CORSI NUOTO</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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 € 	
<p>Con deliberazione di Giunta R.G. n. 434 del 4/12/2024 si è provveduto, relativamente all'affitto dello spazio corsia per le società che operano con soggetti diversamente abili, all'applicazione di una riduzione, nella misura del 50%, della tariffa adottata nel piano tariffario in vigore riferita più genericamente ai normodotati. Questa agevolazione è riservata in via esclusiva alle società e associazioni che prestano la loro competenza nel campo della disabilità e nel favorire l'inclusione attraverso la pratica sportiva la cui sede legale è fissata nel Comune di Como. È concessa la vendita di materiale accessorio all'attività sportiva che si svolge negli impianti e di spazi pubblicitari che insistono sulle strutture.</p>	SI
<p>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.</p>	SI
<p>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. Il rendiconto dovrà recare specifica indicazione dei costi e delle entrate derivanti dalla gestione di ciascun singolo impianto.</p>	SI
<p>ART. 12 – CONTROLLO SULLE ATTIVITA'SVOLTE</p>	SI

<p>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.</p> <p>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 (nello specifico ai Settori Sport, Partecipate e Servizi Finanziari) una relazione sull'andamento della gestione del servizio con analisi del livello qualitativo proposto in relazione alla carta dei servizi.</p> <p>Nella suddetta relazione dovranno essere riportati gli indicatori di qualità utilizzati ai fini della rilevazione del grado di soddisfacimento dell'utenza, nonché i risultati così ottenuti espressi in termine percentuali.</p>	
<p>ART 13 – CARTA DEI SERVIZI</p> <p>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.</p>	SI
<p>ART 14 – RESPONSABILITÀ</p> <p>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 Disciplinare.</p>	SI
<p>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.</p>	
<p>Prima della sottoscrizione del Disciplinare, la Società ha prodotto copia delle seguenti polizze con validità nell'anno 2023-2024:</p>	SI
<ul style="list-style-type: none"> ✓ 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. 	
<p>ART. 15 – RISOLUZIONE</p> <p>Inadempienze gravi e ripetute da parte della Società agli obblighi assunti con la sottoscrizione del Disciplinare ne comporteranno l'immediata risoluzione di diritto.</p>	SI
<p>ART. 16 - TRATTAMENTO DATI</p> <p>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</p>	SI

<p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p> <p>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.</p>	<p>SI</p> <p>SI</p>
---	-----------------------------------

C. Oneri Finanziari per l'Ente Affidante

Esercizio 2023	Esercizio 2024	Esercizio 2025 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ 219.496,86 oltre Iva	€ 181.527,84 oltre Iva	€ 330.000 oltre Iva

D. Indicatori di Efficacia gestionale: VALORI RAGGIUNTI AL 30/09/25 (Carta dei servizi anno 2024-2025):

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 alla data 30.09.2025:

Indicatori	%	% Benchmark (eventuale)
PISCINA SINIGAGLIA		
<ul style="list-style-type: none"> Ore di utilizzo della vasca nr. 2.480, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 1.380,25 ore per il nuoto libero, di cui 92 ore condivise con associazioni sportive e 102,75 condivise con i corsi di nuoto; - 563 ore per i corsi di nuoto, di cui 102,75 condivise con il nuoto libero; - 536,75 ore per gli allenamenti. Numero di ingressi da gennaio a settembre 2025: <ul style="list-style-type: none"> - 11.868 utenti del nuoto libero; - 3.972 utenti iscritti ai corsi di nuoto. % di occupazione della vasca, di cui: <ul style="list-style-type: none"> - 55,66% di occupazione vasca per il nuoto libero (51,95% ad uso esclusivo, 3,71% in condivisione); - 22,70% di occupazione vasca per i corsi di nuoto (18,56% ad uso esclusivo, 4,14% in condivisione); - 21,64% di occupazione vasca per gli allenamenti. 		

<ul style="list-style-type: none"> Ingressi medi giornalieri utenti: <ul style="list-style-type: none"> - 70 utenti medi giornalieri per il nuoto libero; - 28 utenti giornalieri per i corsi di nuoto. 		
<ul style="list-style-type: none"> • Totale incassi per ingressi pubblico € 69.823,76 • Totale proventi per utilizzo società sportive € 12.336,02 • Totale proventi corsi di nuoto € 97.646,34 • Altri proventi vari € 11.312,44 		

PISCINA SINIGAGLIA INDICATORI ENERGETICI

i consumi relativi al mese di settembre 2025 sono stimati

		Totale
Consumo energia elettrica	kwh	251.007
Consumo gas	GJ	2.813
Consumo acqua	m ³	4.954

GESTIONE CENTRI SPORTIVI DEL COMUNE DI COMO CONTO CONSUNTIVO 2025 RAFFRONTO BUDGET 2025 RICLASSIFICATO IN PERCENTUALE

CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2025

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2025 (A)	BUDGET 30.09.2025 (B)
	%	%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	43,57%	39,85%
Comune Como integrazione fatturato (valore provvisorio)	56,27%	59,86%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	0,16%	0,30%
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	-5,01%	-4,48%
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	-1,86%	-0,02%

Costo per servizi	-58,31%	-52,99%
Costo per godimento di beni di terzi	-0,18%	-0,20%
Oneri diversi	-15,24%	-5,89%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione) € 16.016,65		
2) TOTALE COSTI	-80,59%	-63,58%
3) VALORE AGGIUNTO	19,41%	36,42%
4) Costo del personale	-36,86%	-38,40%
5) MARGINE OPERATIVO LORDO	-17,45%	-1,98%
Ammortamenti imm. Immateriali	-0,30%	-0,64%
Ammortamenti imm. Materiali	-1,14%	-0,80%
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	-1,44%	-1,44%
7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA (2+4+6)	-118,89%	-103,42%
8) MARGINE OPERATIVO NETTO (5 + 6 = 1 - 7)	-18,89%	-3,42%
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	-18,89%	-3,42%
12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE	-18,89%	-3,42%
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
13) UTILE (PERDITA) DELL'ESERCIZIO	-18,89%	-3,42%

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	-118,89%	-103,42%
RISULTATO NETTO	-18,89%	-3,42%

Al 30 settembre 2025 il valore della produzione netta ammonta a € 438.664, in crescita rispetto al budget (€ 412.727), con uno scostamento positivo di € 25.936. Tale incremento è principalmente riconducibile ai maggiori ricavi delle vendite e delle prestazioni, che presentano un aumento di € 26.666 rispetto alle previsioni, mentre il contributo del Comune di Como, pari a € 246.822, risulta sostanzialmente in linea con il valore di budget.

Sul versante dei costi, si rileva un aumento complessivo di € 91.112 rispetto al budget. In particolare:

i costi per servizi risultano superiori di € 37.075, incremento imputabile principalmente all'aumento dei costi energetici rispetto alle previsioni iniziali; tra gli altri oneri di gestione è stata iscritta una posta passiva riferita all'esercizio 2023 pari a € 48.000, che ha contribuito in modo significativo all'incremento della voce, complessivamente superiore al budget per € 42.530;

i costi per materie prime, sussidiarie e di consumo risultano anch'essi superiori di € 3.484, mentre si evidenzia una variazione negativa delle rimanenze per € 8.089, che incide negativamente sul valore aggiunto.

Il valore aggiunto risulta pertanto pari a € 85.130, inferiore rispetto al budget (€ 150.306) di € 65.176.

Il costo del personale, pari a € 161.681, risulta sostanzialmente in linea con le previsioni, registrando uno scostamento contenuto di € 3.185.

Il margine operativo lordo (MOL) è negativo per € 76.550, rispetto a un valore atteso di € -8.189, con un peggioramento di € 68.361, dovuto principalmente al maggiore assorbimento dei costi per servizi e oneri di gestione.

Considerando anche gli ammortamenti per complessivi € 6.301, il risultato operativo netto (e quindi il risultato economico della gestione) presenta una perdita di € 82.852, a fronte di una perdita prevista a budget di € 14.131, con uno scostamento negativo di € 68.720.

F. Indicatori di Qualità: Indicatori di Qualità (rilevati dalle indagini effettuate con le Customer Satisfaction nel 2025):

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ottimo	97%	
• Celerità e completezza informazioni – buono/ottimo	94%	
• Competenza e professionalità - buono/ottimo	100%	
• tempistica attivazione/variazione servizio – buono/ottimo	97%	
• tempistica intervento su segnalazioni – buono/ottimo	88%	
• Pulizia impianto – buono/ottimo	92%	
• Pulizia spogliatoi –buono/ottimo	89%	
• Pulizia servizi igienici –buono/ottimo	94%	
• situazione generale della struttura/attrezzature – buono/ottimo	86%	
• Accessibilità struttura – buono/ottimo	97%	
• Orari di apertura impianto – buono/ottimo	89%	
• Orari attività/corsi - buono/ottimo	97%	
• Completezza informazioni sul sito – sufficiente/buono	88%	

NOTE SULLA QUALITÀ 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 Cs, 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 2024 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2025 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si è proceduto alla definizione dei risultati attesi per il 2025, che si sono concretizzati in obiettivi per CSU, sia in termini di mantenimento del livello raggiunto che in termini di miglioramento.

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, la disponibilità e la cortesia del personale e sono stati apprezzati e gli utenti pienamente soddisfatti.

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

Per il 2025 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.