

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

**SCHEDA N. 4**

—

**SERVIZIO “STRUTTURE PORTUALI”  
COMO SERVIZI URBANI SRL A S.U.**

## STRUTTURE PORTUALI

### Natura e Descrizione del Servizio erogato

GESTIONE DELLE STRUTTURE PORTUALI NEL COMUNE DI COMO

#### **A. Modalità di Affidamento:**

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

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

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

Periodo di Affidamento: FINO AL 31/12/2025

Disciplinare tecnico economico di esecuzione del servizio stipulato in data 13 marzo 2023 per l'anno 2023

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

Elementi del Contratto di Servizio e della Carta dei Servizi	Rispettato 2023 (si/no)
<p><b>Art. 1 – Oggetto dell'affidamento</b></p> <p>Il disciplinare tecnico-economico regola l'esecuzione per l'anno 2023 dei sottoindicati servizi, già affidati alla Società CSU in forza dell'Accordo quadro:</p> <p>gestione, manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché realizzazione delle innovazioni e degli ampliamenti delle seguenti strutture portuali:</p> <ul style="list-style-type: none"><li>– porto Marina, della consistenza di n° 195 posti di ormeggio;</li><li>– porto Marina 2, della consistenza di n° 104 posti di ormeggio più 5 ad uso temporaneo ubicati sul frangionde;</li><li>– porto di Sant'Agostino, della consistenza di n° 73 posti di ormeggio di cui 36 in acqua oltre al pontile di carico e scarico ;</li><li>– - porto di Tavernola, della consistenza di n° 34 posti di ormeggio;</li><li>– molo di San Giorgio, della consistenza di n° 6 posti di ormeggio;</li><li>– approdo di Villa Olmo, della consistenza di n° 9 posti di ormeggio; In merito alle strutture costituenti il Porto Marina 2, come sopra individuate, si dà atto che esse sono state realizzate ed acquisite da Como Servizi Urbani Spa (ora Como Servizi Urbani Srl a socio unico) e regolarmente iscritte nel bilancio della Società. Esse proseguiranno, pertanto, nel loro normale</li></ul>	<p><b>SI</b></p>

<p>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><b>Art. 2 – Obiettivi del servizio</b></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.</p> <p>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> <p><b>Art. 3 – Modalità di esecuzione</b></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> <ul style="list-style-type: none"> <li>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;</li> <li>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;</li> <li>a. all'espletamento del servizio di sorveglianza delle strutture medesime, del controllo in ordine</li> </ul>	<p>SI</p> <p>SI</p>
---	---------------------

sia al corretto utilizzo degli ormeggi sia al rispetto delle disposizioni contenute nel citato Regolamento. Il servizio di sorveglianza riguarda le sole strutture portuali e non le imbarcazioni ad esse ormeggiate per le quali è richiesto il solo controllo di tipo amministrativo, intendendosi per tale la verifica della regolarità della documentazione amministrativa presentata, del versamento dei canoni e della regolare occupazione dello stallo di ormeggio.

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

Al termine della gestione sarà riconosciuto alla Società il valore dei beni acquistati e non ancora ammortizzati, fermo restando che la totalità dei beni diverranno di proprietà del Comune di Como e/o di Regione

Lombardia.

La Società si impegna altresì a predisporre:

- relazione tecnico, economica e gestionale da trasmettere, con cadenza semestrale al Comune, contenente il rendiconto economico-finanziario delle attività. Detta relazione dovrà riportare i risultati della gestione, con rendiconto delle entrate e delle uscite, dei controlli esperiti, degli interventi eseguiti e di quant'altro possa essere utile al fine della corretta lettura del servizio svolto; - relazione triennale illustrativa della gestione e dello stato di attuazione del piano economico-finanziario prevista dal punto 3 dell'articolo 5 della convenzione con la Regione Lombardia sottoscritta in data 26 marzo 2002.

#### **Art. 4 – Durata**

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

SI

#### **Art. 5 - Corrispettivo**

Per l'affidamento dei servizi indicati nel Disciplinare tecnico economico di esecuzione, la Società incamera i relativi canoni e si impegna a provvedere, a sue spese e sotto la propria responsabilità, alla manutenzione ordinaria e straordinaria, nonché alle innovazioni e agli ampliamenti delle strutture portuali di cui al precedente articolo 1, secondo la normativa vigente in materia di lavori pubblici.

Gli introiti dovranno comunque sempre essere reinvestiti nella gestione del porto o di altre pertinenze demaniali.

SI

#### **Art. 6 - Manutenzioni, miglioramenti, addizioni dei beni**

La Società, al fine di adempiere puntualmente agli obblighi del presente contratto, assume tutti gli oneri connessi alla manutenzione ordinaria e straordinaria delle strutture portuali, ivi comprese la progettazione e l'esecuzione, al fine di assicurarne il mantenimento in buono stato conservativo e garantire la continuità, 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.

SI

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 spese da parte della Società e le nuove opere, le migliorie, le innovazioni e quant'altro costruito saranno considerate quali addizioni alle strutture esistenti.

La Società, previo accordo con il Comune e con la Regione Lombardia, dovrà attuare gli interventi rinnovativi e/o addizionali che si rendessero utili al miglioramento dei singoli impianti, dal punto di vista funzionale ed estetico, nonché ristrutturazioni utili alla conservazione e riqualificazione dei beni stessi. La Società dovrà provvedere inoltre alle pratiche relative a tutti i permessi, nulla-osta e autorizzazioni prescritti per l'ottenimento dell'agibilità delle strutture, siano esse già esistenti o di nuova realizzazione.

#### **Art. 7 - Tariffe**

I canoni connessi alla concessione dei posti di ormeggio sono stabiliti dal Regolamento approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n° 17 in data 25 marzo 2002, così come modificato dalla Deliberazione di Consiglio Comunale n° 41 del 30 giugno 2014 ed allegato alla convenzione con la Regione Lombardia sottoscritta in data 26 marzo 2002. Gli stessi sono aggiornabili annualmente in base alle variazioni degli indici Istat-costi 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.

**SI**

<b>PORTO</b>	<b>N.POSTI</b>	<b>€/MQ</b>
PORTO MARINA 1	195	78,00
PORTO MARINA 2	104	78,00

TAVERNOLA	34	33,00
SANT'AGOSTINO ACQUA	37	59,00
SANT'AGOSTINO GRADINATE	36	26,00
SAN GIORGIO	6	59,00
VILLA OLMO	9	20,00

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 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.

#### **Art. 9 – Revisioni**

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

SI

#### **Art. 10 – Rendiconto economico-finanziario**

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

SI

#### **Art. 11 - Controllo sulle attività svolte**

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

SI

- 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

<p>addizioni o migliorie.</p> <p>Analoghe facoltà di ispezione e di controllo sono riservate al personale appositamente incaricato dalla Regione Lombardia.</p> <p>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><b>Art. 12 - Carta dei servizi</b></p> <p>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><b>Art. 13 - Responsabilità</b></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/o dai propri dipendenti nell'esercizio dei servizi oggetto del Disciplinare.</p> <p>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 2022-2023:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Polizza di Assicurazione RCT/O nr. 430429171 emessa da Generali S.p.a. Agenzia di Milano (scadenza 31/12/2023);</li> <li>– Polizza Assicurativa "All risks danni materiali" nr. 1697.00.13.13585164 (scadenza 31/12/2023 )</li> </ul> <p><b>Art. 14 – Risoluzione</b></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><b>Art. 15 - Trattamento dati</b></p> <p>Il Comune di Como e CSU s.r.l. dichiarano di agire conformemente alle disposizioni del Regolamento UE</p>	<p>SI</p> <p>SI</p> <p>SI</p>
---	-------------------------------



<p>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>SI</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>SI</p>
<p><b>Art. 16 - Regime fiscale e spese</b>  E' previsto il bollo virtuale, su autorizzazione dell'Agenzia delle Entrate Direzione Regionale della Lombardia, sezione staccata di Como n. 3749/2001/2° del 31 ottobre 2001, sin dall'origine nella misura di euro 16,00= per ogni quattro facciate.  Ai fini fiscali il contratto è soggetto a registrazione in caso d'uso, ai sensi della normativa vigente.  Tutte le spese inerenti e conseguenti alla stipula del Disciplinare, compresa la sua registrazione, sono a carico della Società.</p>	<p>SI</p>
<p><b>Art. 17 - Rinvio</b>  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><b>Art. 18 - Norme transitorie e finali</b>  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>

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

Esercizio 2021	Esercizio 2022	Esercizio 2023 (anche Stima in relazione agli impegni/accertamenti finanziari per l'es. 2023)
€ ===_	€ _===__	€ _===__

**D. Indicatori di Efficacia gestionale:**

Indicatore	%	% Benchmark (eventuale)
• FUNZIONAMENTO APPARECCHIATURE (acqua, energia elettrica, cancelli di accesso) – ripristino ordinario funzionamento entro 3 ore lavorative 5/7 gg	100	
• CONTROLLO STRUTTURA amministrativo – 3 volte settimana	100	
• CONTROLLO STRUTTURA MANUTENTIVO – giornaliero	100	
• CONTROLLO STRUTTURA SORVEGLIANZA NOTTURNO – 1 passaggio	100	
• PULIZIA DELLA STRUTTURA – giornaliero	100	
• Assistenza all'utenza (front office) 5/7 gg orari 9.00-18.00	100	
• N. controlli ormeggi irregolari/n. totale controlli	90	

**E. Indicatori di Efficienza gestionale al 31.12.2023:**

Indicatore	INCASSI TOTALI AL 31.12.2023
• NR. 387 POSTI BARCA ASSEGNATI	€325.435 al netto di Iva

**GESTIONE AREE PORTUALI DEL COMUNE DI COMO  
CONTO CONSUNTIVO 2023 RAFFRONTATO BUDGET 2023**

**CONTO ECONOMICO RICLASSIFICATO A VALORE  
AGGIUNTO ALLA DATA 30.09.2023**

CONTO ECONOMICO	CONSUNTIVO 30.09.2023 (A)	BUDGET 30.09.2023 (B)
	%	%
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	65,43%	64,65%
Contributi e sovv. d'esercizio	0,00%	0,00%
Ricavi e proventi diversi	34,57%	35,35%
Incres di immob per lavori interni	0,00%	0,00%
<b>1) VALORE DELLA PRODUZIONE NETTA</b>	<b>100,00%</b>	<b>100,00%</b>
Costi mat prime-sussid-cons-merci	-0,72%	-8,69%
Var rim mat prime-sussid-cons-merci	0,00%	0,00%
Variazioni rim. prod. in corso di lavoraz., semilav., lav. in corso d'ord. e prod. finiti	0,00%	0,00%
Costo per servizi	-16,32%	-21,03%
Costo per godimento di beni di terzi	0,00%	0,00%
Oneri diversi	-8,08%	-10,36%
(include i costi del servizio comune imputati alla gestione 5,56%)		
<b>2) TOTALE COSTI</b>	<b>-25,12%</b>	<b>-40,08%</b>
<b>3) VALORE AGGIUNTO</b>	<b>74,88%</b>	<b>59,92%</b>
4) Costo del personale	-14,34%	-13,16%
<b>5) MARGINE OPERATIVO LORDO</b>	<b>60,55%</b>	<b>46,75%</b>
Ammortamenti imm. Immateriali	-43,81%	-46,14%
Ammortamenti imm. Materiali	0,00%	-0,61%

Altre svalutazioni delle immobilizz.	0,00%	0,00%
Svalutazione crediti	0,00%	0,00%
Accantonamenti per rischi	0,00%	0,00%
<b>Altri accantonamenti</b>	<b>-16,73%</b>	<b>0,00%</b>
<b>6) Tot. Ammortamenti e accantonamenti</b>	<b>-60,55%</b>	<b>-46,75%</b>
<b>7) TOTALE COSTI GESTIONE CARATTERISTICA ( 2+4+6 )</b>	<b>-100,00%</b>	<b>-100,00%</b>
<b>8) MARGINE OPERATIVO NETTO ( 5 + 6 = 1 - 7 )</b>	<b>-0,00%</b>	<b>0,00%</b>
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		
<b>9) Saldo Gestione Finanziaria</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
9a) Rivalutazioni	0,00%	0,00%
9b) Svalutazioni	0,00%	0,00%
<b>10) Saldo rettifiche di valore di attività finanziarie</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>11) RISULTATO ECON. DELLA GESTIONE</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
<b>12) RISULTATO ECONOMICO AL LORDO DELLE IMPOSTE</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>
12a) Imposte sul reddito	0,00%	0,00%
<b>13) UTILE ( PERDITA ) DELL'ESERCIZIO</b>	<b>0,00%</b>	<b>0,00%</b>

#### F. Indicatori di Qualità:

• Disponibilità e cortesia del personale – buono/ ottimo	85%
• Celerità e completezza informazioni personale -buono / ottimo	92%

• Competenza e professionalità personale –buono/ ottimo	92%
• Capacità di risposta del servizio buono/ ottimo	85%
• Tempi di attesa del servizio – sufficiente/buono	77%
• Mantenimento del livello qualitativo – buono/ottimo	85%
• Pulizia ambiente – buono/ottimo	76%
• Accessibilità struttura portuale – buono/ottimo	62%
• Orari di apertura ufficio – ottimo	69%
• Grafica sito internet – buono	69%
• Semplicità utilizzo sito internet – buono	62%
• Informazioni fornite sito internet – buono	85%

#### **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 seguito di costanti 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 alla data del 30 settembre 2023 basandosi però sugli indicatori definiti dalla carta dei Servizi in vigore. La nuova revisione, presentata in C.d.A. di CSU in data 23 ottobre, è in attesa di approvazione dall'Amministrazione Comunale. L'adeguamento degli indicatori avverrà di conseguenza.

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 2022 erano stati posti come obiettivi dell'anno 2023 (risultato atteso). In aggiunta sulla base di quanto rilevato, si potrà procedere alla definizione dei risultati attesi per il 2024, che si concretizzeranno in possibili 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 e dalla capacità di risposta del servizio. La percentuale di soddisfazione con indice di gradimento sufficiente/buono è piuttosto elevata per quanto riguarda i tempi di attesa per l'ottenimento del posto barca, inteso come lista di attesa, in quanto il numero delle richieste di concessione ormeggio supera abbondantemente l'offerta dei posti barca all'interno delle strutture portuali in gestione.

#### Indicatori di Qualità (Ministeriali)

Descrizione – STRUTTURE PORTUALI	Tipologia indicatore	Risposta (Si/No/Non Applicabile)
<b>A. Qualità contrattuale</b>		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	si
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di attivazione del servizio	quantitativo	si
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	si
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	si
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	si
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	si
Carta dei servizi	qualitativo	si
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	si
<b>B. Qualità tecnica</b>		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	si
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	si
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	si
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	si
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	si
Altri indicatori	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

<b>C. Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico</b>		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	si
Accessi riservati	quantitativo	si
Altri indicatori connessi agli obblighi di servizio pubblico	qualitativo e/o quantitativo	a discrezione dell'ente

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

Attivazione nuovo software per la presentazione delle istanze on line

Per il 2024 CSU intende rivedere i questionari da proporre agli utenti, integrando le precedenti schede con le indicazioni fornite dal Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali.