

ALLEGATO C

RICOGNIZIONE AI SENSI ART. 17 E 30 DEL D.LGS. 201/2022 RELATIVAMENTE ALL’AFFIDAMENTO DELLA GESTIONE DEL MERCATO ORTOFRUTTICOLO ALLA SOCIETA’ IN HOUSE CAMPUS REGGIO SRL

PERIODO DI RIFERIMENTO ANNO 2023

1. INFORMAZIONI GENERALI SUL SERVIZIO PUBBLICO

- **Descrizione servizio affidato (oggetto dell'affidamento):** servizio di gestione del mercato ortofrutticolo

- **Soggetto affidatario:** Campus Reggio srl

- **Tipo di affidamento (appalto, concessione, contratto di servizio):** convenzione per l'affidamento ai sensi dell'art. 30 comma 20 del D.L. 18 ottobre 2012 n. 179, conv. In Legge 17 dicembre 2012

- **Modalità di affidamento (evidenza pubblica, società mista, in house, in economia o mediante azienda speciale):** in house providing

- **Data di affidamento (numero e data delibera), valore e durata dell'affidamento:** la Delibera del Consiglio Comunale di Reggio Emilia con cui si è provveduto all'affidamento è la n. 241 del 6 dicembre 2021, avente ad oggetto: *“AFFIDAMENTO IN HOUSE ALLA SOCIETA’ CAMPUS REGGIO SRL E APPROVAZIONE DELLO SCHEMA DI CONVENZIONE TRA IL COMUNE DI REGGIO EMILIA E LA SOCIETA’ SUDETTA PER LA GESTIONE DEL MERCATO ORTOFRUTTICOLO E DEL REGOLAMENTO DEI PRODOTTI AGRICOLI-ALIMENTARI SIA FRESCHI CHE TRASFORMATI, PRODOTTI FLORICOLI, PIANTE E SEMENTI”*.

La durata dell'affidamento è stabilita in 10 anni a decorrere dalla data di stipula della Convenzione avvenuta nel 2022.

In merito al valore dell'affidamento il comma 2 dell'art. 2 – Durata e Corrispettivo della citata Convenzione così recita: “Le Parti convengono che la presente gestione non prevede alcun onere a carico del Comune, in quanto la Società dovrà reperire le risorse finanziarie necessarie alla propria attività attraverso le entrate derivanti dalle locazioni e dalla messa a disposizione degli spazi e dei servizi forniti”.

- **Data di inizio e di fine del contratto di servizio:** 2022-2032

- **Territorio e popolazione interessata dal servizio affidato:** Comune di Reggio Emilia e relativa popolazione

2. SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO

Per meglio comprendere la situazione gestionale del Servizio, si ritiene utile riportare per estratto alcuni passaggi della relazione redatta in occasione dell'affidamento del servizio da parte del Comune di Reggio Emilia avvenuta con la deliberazione n. 241 di cui sopra:

“Il Comune di Reggio Emilia è titolare della gestione del servizio mercatale di Reggio Emilia.

L'attività mercatale è svolta presso l'immobile situato in via Cisalpina 9, attualmente di proprietà della società Campus Reggio S.r.l., catastalmente definito come segue: Catasto Fabbricati del Comune di Reggio Emilia: Foglio 110 particella 30, Foglio 110 particella 266.

Il servizio pubblico di gestione del mercato all'ingrosso - Premessa

La gestione del Mercato Ortofrutticolo comunale è qualificata come un servizio pubblico locale dall'art.1 della L. R. n.1/1998 recante la “Disciplina del commercio nei centri agroalimentari e nei mercati all'ingrosso. Abrogazione della L.R. 30 maggio 1975 n. 38”, secondo cui:

“Nell'ambito dei principi posti dalla vigente normativa sulla gestione dei servizi pubblici locali e nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia commerciale e sanitaria, la presente legge disciplina il commercio all'ingrosso dei prodotti agroalimentari, delle carni, dei prodotti floricoli, delle piante, delle sementi e dei prodotti della pesca, sia freschi che trasformati o conservati, che si svolge nei centri agroalimentari e nei mercati all'ingrosso”.

La giurisprudenza qualifica la gestione di un mercato ortofrutticolo comunale come “attività di rilievo pubblico, in quanto direttamente connesse con basilari interessi della comunità locale” (Corte dei conti sez. centrale appello n. 178/2015).

Ulteriore giurisprudenza ha affermato che: *“La istituzione e la gestione dei mercati all'ingrosso costituiscono un servizio pubblico, ai sensi della legge n. 125 del 1959, degli artt. 117 e 118 Cost. (e conseguente trasferimento di funzioni amministrative alle regioni a statuto ordinario: dpr n. 7 del 1972 e n. 616 del 1977). Le ragioni che giustificano l'intervento pubblico nella materia (...) sono quelle di interesse generale: la tutela dei consumatori sotto il profilo igienico-sanitario e della qualità dei prodotti, l'ausilio alla razionalizzazione del sistema distributivo, lo sviluppo dei rapporti diretti tra produzione e distribuzione, la promozione dell'associazionismo tra gli operatori economici dei settori interessati, l'abbattimento dei costi, ecc; interessi tutti rilevanti per la comunità interessata...”* (sentenza Corte di Cassazione SSUU 26.2.2004 n. 3899).

La gestione del Mercato Ortofrutticolo di Reggio Emilia rappresenta un servizio pubblico locale di rilevanza economica particolarmente importante per il territorio di Reggio Emilia, permettendo di valorizzare le risorse e le attività locali.

Il predetto servizio, inoltre, si coniuga con le finalità istituzionali del Comune di *“promuovere ed incentivare le iniziative pubbliche e private per favorire l'economia del Comune in sintonia con le vocazioni del territorio, in particolare indirizzando la*

propria azione alla promozione della funzione sociale e mutualistica dell'iniziativa economica, compatibilmente con il rispetto delle risorse ambientali, la valorizzazione degli ecosistemi, del paesaggio e del patrimonio storico artistiche" (art. 13 dello statuto).

Ai sensi dell'art. 1 della L. R. n.1/1998, il servizio pubblico di gestione del mercato ortofrutticolo ha un ruolo di riferimento nelle fasi dell'aggregazione, della selezione, della conservazione e della distribuzione dei prodotti agro-alimentari.

Dal 31 ottobre 2014 al 31.10.2019 la gestione del mercato ortofrutticolo era stata affidata alla società MAPRE S.r.l.

A seguito di fusione per incorporazione della società MAPRE S.r.l. in Campus Reggio S.r.l., in data 01/06/2018, Campus Reggio S.r.l. è subentrata nella concessione per la gestione del Mercato Ortofrutticolo, permettendo di riunire in un unico soggetto giuridico il gestore del servizio ed il proprietario dei beni immobili adoperati per la gestione del Mercato Ortofrutticolo.

L'oggetto sociale di Campus Reggio S.r.l. prevede all'art. 2 che: *"La Società ha per oggetto esclusivo (...) la produzione di beni e servizi strumentali all'attività del Comune di Reggio Emilia e servizi di interesse generale e comunque necessari al perseguimento delle finalità istituzionali del Comune stesso. Tali attività vengono affidate alla Società con delibera adottata dagli organi competenti dell'Ente locale in conformità alle disposizioni del D.Lgs. 267/2000 (TUEL)"*.

Campus Reggio S.r.l. è una società *in house*, in possesso dei requisiti richiesti dagli artt. 5 del D.lgs. 50/2016 e 16 del D.lgs. 175/2016, ovvero:

- la titolarità pubblica del capitale sociale; più in particolare, la società Campus Reggio S.r.l. è a totale partecipazione pubblica, essendo posseduta al 100% dal Comune di Reggio Emilia;
- oltre l'ottanta per cento del fatturato della società è effettuato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dal socio unico, come chiarito all'art. 1 comma 4 dello statuto.
- Più nello specifico, l'intera attività della società è svolta nell'esecuzione dei compiti a essa affidati dal socio unico in materia di valorizzazione dei beni immobili, gestione dell'edilizia residenziale e sociale nonché della gestione del mercato ortofrutticolo;
- la sussistenza del controllo analogo, come chiarito all'art. 1 comma 2 dello statuto.

Più in particolare, la società Campus Reggio S.r.l., è assoggettata al controllo analogo del suo socio unico, sulla base del documento recante "Proposta di deliberazione di consiglio P.G. n. 22710 del 30/11/2010 "società a responsabilità limitata "Campus Reggio srl" – approvazione dello statuto e del regolamento recante le procedure e le regole di controllo analogo" e realizza oltre l'80% del proprio fatturato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dal Comune di Reggio Emilia.

L'esercizio del controllo analogo è garantito dalla riduzione dell'autonomia decisionale della Società e dal potere penetrante di indirizzo del socio unico che viene esercitato in virtù delle seguenti previsioni:

- ai sensi dell'art. 1.3 del Regolamento recante procedure e le regole di controllo analogo "Campus Reggio è sottoposta ai poteri di direzione e coordinamento da parte del Socio Pubblico ed è soggetta alla sua supervisione per quanto attiene gli atti di gestione, in assenza di qualsivoglia autonomia decisionale in capo alla Società".
- Ai sensi dell'art. 1.3 del medesimo Regolamento è affermato che: *"Il controllo analogo sulla Società, nel rispetto delle generali "Linee di indirizzo gestionali di coordinamento e controllo delle società partecipate" approvate dal Comune, è esercitato dal Socio Pubblico nelle forme dell'indirizzo (controllo preventivo), del monitoraggio (controllo contestuale) e della verifica (controllo successivo), sia dando applicazione agli istituti previsti dallo Statuto, sia attraverso le determinazioni dell'Assemblea, sia attraverso la nomina dell'Amministratore Unico, sia attraverso la nomina dell "Organo di Coordinamento e Controllo" (...)"*.

Al momento dell'affidamento *in house* effettuato dall'Ente/Socio unico alla società Campus Reggio srl, secondo la giurisprudenza la "scelta della forma di gestione di ciascun servizio deve essere effettuata previa valutazione comparativa tra le diverse forme di gestione previste dalle disposizioni in materia" (Cons. Stato, Sez. V, 8 febbraio 2011, n. 854; ma così già Cons. Stato, Sez. VI, 12 marzo 1990, n. 374). Le Linee Guida per la compilazione della Relazione ai sensi dell'art. 34, comma 20 del D.L. n. 179/2012, elaborate dall'Osservatorio per i servizi pubblici locali di cui all'art. 13, comma 25-bis del D.L. 23 dicembre 2013, n. 145 conv. In Legge 21 febbraio 2014, n. 9 stabilivano che la dimensione dei costi propri della forma di gestione prescelta è "da porre a confronto con l'efficienza del servizio nelle diverse opzioni di affidamento".

La tabella seguente mette a confronto i dati pubblicati relativi ad appalti pubblici di servizio di gestione dei mercati ortofrutticoli, agroalimentari e/o all'ingrosso appartenenti a comuni italiani equiparabili a quello di Reggio Emilia in termini di numeri.

COMUNE	Tipologia affidamento	Durata	Canone annuo	Oneri economici sopportati dal Comune
Brescia	Diretto in house providing	10 anni		Detrazione dal corrispettivo annuo per l'affidamento della struttura e delle attività dei costi per gli investimenti che la società si impegna a realizzare.
Palma di Montechiaro	Procedura ad evidenza pubblica	19 anni	€ 9.132,20	Detrazione dal corrispettivo annuo dei costi per i lavori che il gestore dovrà sostenere per rendere agibili i luoghi.
Molfetta	Procedura ad evidenza pubblica	9 anni	€ 2.700,00	Detrazione dal corrispettivo annuo dei costi per i lavori che il gestore dovrà sostenere per attrezzare i luoghi.

Da quanto sopra, risulta una quasi ridotta capacità lucrativa derivante dalla selezione con procedura ad evidenza pubblica di un gestore, atteso il canone annuo assai esiguo richiesto in media e la detrazione dallo stesso dei costi che il gestore deve porre in essere per la manutenzione e/o la messa in ripristino dell'immobile concesso per l'esercizio dell'attività.

Da ciò deriva che la carenza di un canone per l'affidamento diretto del servizio di gestione del Mercato Ortofrutticolo a favore di Campus Reggio S.r.l., sussistendo un obbligo in capo alla medesima di porre in essere ogni e qualsiasi attività di manutenzione ordinaria e straordinaria sugli immobili destinati allo svolgimento dell'attività concessa, è rispondente al criterio di economicità nel caso concreto.

Essendo il rischio operativo trasferito completamente in capo al concessionario, ai sensi del combinato disposto degli articoli 3 comma 1 lettera zz) e 165 del D. Lgs. 50/2016 (testo vigente al momento dell'affidamento), i costi e gli eventuali investimenti derivanti dall'affidamento della concessione in oggetto non costituiscono indebitamento a carico dell'Ente concedente. Pertanto, il concessionario provvede a remunerarsi attraverso la gestione del servizio medesimo offerto agli utenti nel rispetto della Carta dei Servizi.

La società Campus Reggio S.r.l. è proprietaria degli immobili presso i quali è svolta l'attività mercatale e ne cura in modo oculato e responsabile lo stato e la destinazione nel rispetto delle previsioni normative.

Tale elemento ha rappresentato un aspetto non trascurabile in quanto ha permesso di:

- assicurare una gestione del Mercato che tenga sempre in considerazione la destinazione d'uso degli immobili e la loro corretta gestione, nonché il mantenimento in buono stato degli immobili da parte del soggetto a ciò incaricato. Infatti, i costi di manutenzione ordinaria e straordinaria sono in capo alla società, facendo venire meno ogni e qualsiasi onere in capo al Comune concedente
- ottimizzare le risorse, in termini di personale e tempistiche, per le attività legate alla gestione degli immobili, delle dichiarazioni fiscali e delle attività burocratiche ed amministrative destinate alla cura degli immobili per l'esercizio della gestione del mercato. Tale elemento consente di ridurre rischi di contenzioso.
- ottimizzare i costi legati all'esercizio dell'attività mercatale, permettendo di fare coincidere il gestore con il proprietario degli immobili per l'esercizio dell'attività medesima. Tale aspetto consente, inoltre, di ridurre al minimo il rischio di contenziosi tra gestore e proprietario degli immobili, garantendo piuttosto una gestione pacifica e scevra da tensioni.

L'affidamento *in house* della gestione dell'attività mercatale a favore di Campus Reggio S.r.l. ha permesso altresì un contenimento dei costi di funzionamento legati soprattutto alla gestione del personale.

Si allega la tabella 1 riportata nella relazione allegata al provvedimento del Consiglio comunale:

Tabella n. 1

Mercato ortofrutticolo	n. unità di personale al 31.12.2020	Costo aggregato annuale al 31.12.2020
Reggio Emilia	1	€ 40.586
Cesena	3	€ 107.002
Bologna	16	€ 1.081.015,43
Bergamo	4	€ 186.106,00 ²
Milano	40	€ 3.072.000,00

- Descrizione degli elementi essenziali del servizio

(ad esempio attività principali e accessorie, oneri di manutenzione a carico del gestore, presenza dell'elemento tariffario e soggetto che la riscuote);

Sono 3 i documenti che definiscono gli elementi essenziali del servizio, ognuno orientato ad uno specifico scopo e a specifici interlocutori:

- la **Convenzione**: sottoscritta tra il Comune di Reggio Emilia e Campus Reggio srl che definisce l'oggetto, la durata e il corrispettivo della concessione, gli obblighi del concessionario, l'esercizio del controllo analogo, la figura del Direttore del Mercato, le modalità di stipula e risoluzione della concessione, etc.

- il **Regolamento**: predisposto nel rispetto delle previsioni contenute dall'art. 7 della L.R. Emilia Romagna n. 1/1998 che ha lo scopo di regolamentare le modalità e le condizioni della gestione del servizio e dell'attività di compravendita, definire i compiti del Direttore del Mercato gli orari di apertura e chiusura ed il calendario delle aperture, etc.

- la **Carta dei Servizi**: il documento di riferimento che orienta l'attività del Mercato Ortofrutticolo oltre a svolgere importanti funzioni quali:

- **informare** riguardo finalità, caratteristiche, modalità organizzative di erogazione, contenuto e tempistiche, procedure di monitoraggio e controllo del servizio cui inerisce
- **impegnare** il soggetto erogatore a garantire all'utenza quanto esplicitato nella Carta
- **definire** diritti e doveri delle parti coinvolte (soggetto erogatore e utenza)
- **individuare** gli standard della prestazione offerta, secondo principi di uguaglianza ed imparzialità, trasparenza, partecipazione, efficienza, chiarezza e cortesia.

Su quest'ultimo documento è utile fare un focus in quanto è attraverso di esso che il Mercato Ortofrutticolo definisce e comunica:

- il proprio **assetto organizzativo** composto da amministratore unico (preposto alla gestione dell'impresa e alle operazioni necessarie al raggiungimento dell'oggetto sociale fatta eccezione per quanto di competenza dell'Assemblea dei Soci) e dal Direttore del Mercato

- le **attività svolte in maniera diretta dal Mercato**: manutenzione ordinaria e straordinaria della struttura, concessione degli spazi destinati all'immagazzinamento, alla conservazione e alla vendita delle merci, riscossione dei canoni di locazione e tenuta dei rapporti con i concessionari, raccolta e diffusione delle informazioni statistiche sulla quantità, varietà e prezzi delle merci in vendita
- le attività e i servizi offerti complementari e accessori rispetto a quelli previsti dalla Convenzione e dal Regolamento intesi come: movimentazione ed il trasporto delle merci, il servizio di pesatura, il controllo degli accessi, l'informazione sui prezzi e sui quantitativi trattati e di statistica, il controllo della qualità dei prodotti e la pulizia degli spazi comuni (servizi complementari); bar e ristoro, servizi di portineria, servizi di parcheggio per veicoli e servizio di tesoreria (servizi accessori).

Inoltre, la Carta dei Servizi prevede la possibilità per gli utenti di effettuare:

- suggerimenti: azione diretta a sottoporre proposte e pareri per migliorare un servizio
- segnalazioni: azione diretta a comunicare fatti, eventi, disservizi o malfunzionamenti sui quali si ritiene che l'Ente gestore debba porre la propria attenzione, intervenendo con un'azione di rimedio
- reclami: espressione di insoddisfazione dall'utente che richiede una risposta (tramite un rimedio) o attenzione in relazione al mancato rispetto degli impegni fissati.

La Carta dei Servizi disciplina, inoltre, la procedura per la gestione di segnalazioni, suggerimenti e reclami mettendo a disposizione specifici moduli da compilare ed i contatti cui inoltrarli.

Rilevazioni di customer satisfaction vengono, infine, effettuate attraverso la distribuzione di appositi questionari.

I moduli da utilizzare per suggerimenti, segnalazioni e reclami, nonché il questionario di rilevazione del gradimento sono resi disponibili mediante il sito web della società all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/servizi-erogati/carta-dei-servizi/>

I contratti di concessione tra l'Ente gestore e i concessionari interessati allo stoccaggio e vendita delle merci vengono sottoscritti dietro domanda degli interessati e hanno durata di cinque anni e comprendono i posteggi destinati ai mezzi per il trasporto delle merci, il magazzino per il deposito e la lavorazione delle merci ed eventuali celle frigorifere.

Ogni anno viene definito un calendario con i giorni di chiusura diversi dalle domeniche (giornata in cui il mercato è sempre chiuso) relativi alle principali festività (Natale, Santo Stefano, Capodanno, Epifania, Lunedì dell'Angelo, Festa della Liberazione, Festa dei Lavoratori, Ferragosto, Ognissanti). Il calendario è disponibile anche sul sito web di CampusReggiosrl all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/organizzazione/telefono-e-posta-elettronica/>

Nel Mercato Ortofrutticolo è in vigore il pagamento da parte dell'utenza di tariffe relative a:

- diritti di pesa pubblica
- posteggio mezzi
- ingresso fuori orario

Le tariffe, attualmente vigenti, sono state approvate con delibera di Giunta Comunale di Reggio Emilia n. 97 del 26/05/2022 e la riscossione è a carico dell'Ente Gestore.

Si riporta di seguito la tabella riassuntiva delle tariffe vigenti e dei relativi importi:

TARIFFE MERCATO 2022 (COMPRESIVE DI IVA)	€ L'UNO	ABB. MENS.	ABB. TRIM.	ABB. SEM.	ABB. ANN.
POSTEGGIO MEZZI CAT. 1 (MASSA MAX < A 3,5 T DA LIBRETTO - PAT. B)	€ 1,30	€ 20,00	€ 55,00	€ 100,00	€ 170,00
POSTEGGIO MEZZI CAT. 2 (MASSA MAX > 3,5 T DA LIBRETTO - PAT. C)	€ 2,00	€ 35,00	€ 100,00	€ 170,00	€ 290,00
INGRESSO FUORI ORARIO (DOPO LE ORE 12:00 FINO 50 Q.LI)	€ 2,00				
INGRESSO FUORI ORARIO (DOPO LE ORE 12:00 OLTRE 50 Q.LI)	€ 3,00				
PESATE GIORNALIERE (da 0 a 150 Q.LI)	€ 5,00				
PESATE GIORNALIERE (da 151 a 400 Q.LI)	€ 10,00				
PESATE GIORNALIERE (OLTRE 401 Q.LI)	€ 15,00				
BLOCCHETTO INGRESSO MERCE CONFERITA	€ 3,00				
TESSERAMENTO E RINNOVO	INCLUSI				

- Andamento del Servizio dal punto di vista economico

(Risultato economico dell'ultimo esercizio, costi e ricavi, eventuali investimenti effettuati, eventuali finanziamenti ricevuti);

ANDAMENTO ECONOMICO CONCESSIONE MERCATO

	2021	2022	2023
Ricavi	370.970,00	430.568,00	452.789,00
Costi della produzione	289.506,00	317.482,00	358.904,00
<i>acquisti di beni</i>	597,00	408,00	1.141,00
<i>costi per servizi</i>	141.006,00	161.623,00	190.635,00
<i>personale</i>	41.420,00	46.020,00	50.022,00
<i>tributi locali</i>	97.471,00	98.048,00	98.720,00
<i>ammortamenti e accantonamenti</i>	8.413,00	11.154,00	18.127,00
<i>altri costi</i>	599,00	229,00	259,00
differenza tra valore e costo della produzione	81.464,00	113.086,00	93.885,00

Il questionario viene consegnato agli utenti a cura del Direttore del Mercato ed è, inoltre disponibile sul sito web della società Campus Reggio srl all'indirizzo: <https://campusreggio.comune.re.it/wp-content/uploads/2023/10/Allegato-C-Questionario.pdf>

La riconsegna può essere effettuata:

- brevi manu presso gli uffici Campus Reggio srl
- a mezzo posta ordinaria all'indirizzo Campus Reggio srl, Via Emilia San Pietro, 12 – Reggio nell'Emilia
- via posta elettronica all'indirizzo mail: mercator Reggio@gmail.com
- via PEC all'indirizzo campusreggiosrl@pec.it
- via fax al numero 0522.231042

L'analisi delle valutazioni ottenute dai questionari consegnati nel 2024 ha restituito i seguenti risultati:

SODDISFAZIONE SULLA GESTIONE DEL MERCATO

• Correttezza nei rapporti con l'utente	9,5
• Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente	9,5
• Rapidità nei tempi di risposta	9
• Chiarezza e trasparenza nelle procedure interne	9,5
• Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente	9,5
• Facilità nell'utilizzo dei servizi	9
• Regolarità dei servizi offerti	9,5

L'impegno della società nell'agevolare il dialogo coi concessionari attraverso comunicazioni e incontri periodici ha favorito la creazione di un clima di fiducia, consentendo di fare periodicamente il punto sulla situazione mercatale, sullo tempistiche relative ai lavori di manutenzione, sul raccogliere pareri, dando disponibilità a confronti anche individuali in caso di esigenze specifiche.

L'aggiornamento puntuale del sito della società e la divulgazione di informazioni chiare via mail e telefonicamente ha consentito ai frequentatori del mercato di ottenere le informazioni di cui necessitavano, oltre a favorire i contatti e le comunicazioni in generale.

SODDISFAZIONE SUI SERVIZI

• Altri servizi ausiliari	7
• Pubblicità	9
• Posteggio per i veicoli e automezzi	10
• Cassa	8
• Bar e ristoro	/
• Pulizia del mercato	9
• Facchinaggio e trasporto	9

La votazione relativa ai servizi ausiliari è legata ad una media tra pesa pubblica, controllo infestanti, lo spazzamento meccanizzato del mercato e i bagni pubblici che per quanto vengano tenuti puliti e funzionanti andrebbero ristrutturati e resi più funzionali ed accoglienti.

Relativamente alla pubblicità quest'anno è stata implementata la creazione di contenuti sui canali social del mercato.

Il posteggio dei veicoli risulta comodo per i clienti.

Il voto nullo relativo al bar ristoro è legato all'assenza del servizio che anno scorso ha chiuso nei primi mesi dell'anno in corrispondenza della consegna dei questionari per non riaprire.

La pulizia del mercato ha ottenuto un ottimo voto grazie al servizio di pulizia svolto quotidianamente, al passaggio una volta alla settimana di una spazzatrice per una pulizia più profonda e alla promozione tra concessionari e clienti del rispetto del regolamento, allontanando persone esterne alla struttura che l'utilizzavano come discarica personale.

SODDISFAZIONE SUL PERSONALE DELLA DIREZIONE E DEGLI UFFICI

- Grado di pulizia	9
- Stato di conservazione e manutenzione immobili	7,5
- Qualità ed affidabilità dei servizi	9,5
- Aderenza/chiarzza delle soluzioni fornite in risposta ai reclami	9,5
- Tempestività nella risposta ai reclami	9
- Chiarezza dei documenti	9,5
- Tempestività nella fornitura di documentazione	9,5
- Capacità di comprendere le esigenze	9,5
- Cortesìa del personale	9,5
- Facilità di contatto con il personale	9,5

Da Dicembre 2019 la società ha un solo dipendente e il grado di soddisfazione raggiunto è ottimo.

La pulizia degli uffici è svolta da un'impresa che se ne occupa settimanalmente.

La struttura compresi gli uffici è datata nonostante le manutenzioni ordinarie, riserva sempre lavori straordinari da attuare con urgenza a meno che non si attuino degli importanti interventi volti a rinnovarla, ad Agosto 2023 sono stati manutentati i pavimenti di 9 box in concessione ai grossisti del mercato.

SODDISFAZIONE SUL PERSONALE DI PORTINERIA

- **Qualità ed affidabilità dei servizi** 8
- **Capacità di sorveglianza di accessi/uscite nelle ore di apertura** 8
- **Tempestività nella gestione di eventuali problemi** 8
- **Completezza delle informazioni fornite** 7
- **Cortesìa del personale** 8
- **Facilità di contatto con il personale** 8

Le valutazioni sul personale di portineria risultano più che soddisfacenti.

- Rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio

Si conferma il rispetto di quanto previsto dalla Convenzione stipulata.

Reggio Emilia lì 28 Novembre 2024

La Dirigente
(Dr.Lorena Belli)