

CARTA DEI SERVIZI

MERCATO AGROALIMENTARE DI UDINE

UDINE MERCATI S.R.L.

Data di adozione	28/10/2024
Validità	Rinnovo tacito fino a prossima edizione
Aggiornamenti	Periodici
Precedenti edizioni	Rev. 0_2024; Prima edizione
Reperibilità	www.udinemercati.com – Direzione UM
Verifica qualità dell'informazione	CDA UM. Documento non soggetto a verifica da parte di Ente terzo accreditato



SOMMARIO

PREMESSA	3
GLOSSARIO	4
COS'È UNA CARTA DEI SERVIZI	4
UDINE MERCATI - CHI SIAMO.....	6
I NOSTRI SERVIZI.....	7
LA QUALITÀ PER UDINE MERCATI.....	8
TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO	9
DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE.....	9
ALLEGATO 1 – INFORMAZIONI UTILI.....	10

PREMESSA

La gestione dei mercati è disciplinata dalla normativa nazionale e regionale, a partire dalle seguenti norme e linee guida:

- D.lgs. 17 ottobre 1958 n. 937 e successive modifiche (Norme sul commercio all'ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, delle carni e dei prodotti ittici)
- Legge 25 marzo 1959 n.125 (Norme sul commercio all'ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, delle carni e dei prodotti ittici)
- Legge Regionale 29/2005
- Regolamenti CE n. 852/853/854 del 2004 (Regolamenti comunitari sull'igiene dei prodotti destinati al consumo alimentare)
- D.Lgs. n. 33/2013 (Riordino della disciplina riguardante il diritto di accesso civico e gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni)
- D.Lgs n. 97/2016 (Revisione e semplificazione delle disposizioni in materia di prevenzione della corruzione, pubblicità e trasparenza)
- D.Lgs 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica)
- Determinazione ANAC n. 1134 del 08/11/2017 (Linee guida per l'attuazione della normativa in materia di prevenzione della corruzione e trasparenza da parte delle società e degli enti di diritto privato controllati e partecipati dalle pubbliche amministrazioni e degli enti pubblici economici)
- Determinazione ANAC n. 1064/2019 (Piano Nazionale Anticorruzione 2019)
- Delibera ANAC n. 203 del 17/05/2023 (Attestazioni OIV sull'assolvimento dell'obblighi di pubblicazione).

Nel caso di mercati a partecipazione pubblica – come Udine Mercati SRL - la sua attività è regolamentata anche dai Comuni.

Innanzitutto e preliminarmente è opportuno ribadire che il Mercato Agroalimentare all'ingrosso di Udine è gestito dalla società Udine Mercati Srl, con sede in Udine, P.le dell'Agricoltura 16, in forza di contratto di servizio stipulato con il Comune di Udine il 31.03.2000, Notaio Amodio , Nr Rep. 142548, nr 30219 di Raccolta , Registrato il 18/04/2000, nr 3148 presso l'Agenzia delle Entrate di Udine. Il Mercato è costituito dal complesso degli immobili strutture, attrezzature con impianti e servizi destinati allo svolgimento delle operazioni di mercato e di vendita, con relative attività complementari, presenti nell'area mercatale.

Il presente documento si intende, dunque, ad integrazione de:

- *Statuto* di Udine Mercati Srl
- Regolamento per il Mercato all'ingrosso dei prodotti *agroalimentari*, approvato con delibera del Consiglio Comunale di Udine e in vigore dal 01/03/2022 e successive modifiche.

Entrambi i documenti sono disponibili per la consultazione sul sito web aziendale, alla sezione dedicata.

L'obiettivo ultimo di questo documento è quello di consentire all'utente del Mercato Agroalimentare all'ingrosso di Udine di essere informato correttamente e tempestivamente circa i servizi di cui può usufruire e quali siano i suoi diritti, a tutela e garanzia della qualità del servizio offerto.

Promuovendo la conoscenza dei servizi - e dei relativi standard qualitativi -, si intende, altresì, incentivare la partecipazione attiva degli utenti nel processo di valutazione delle performance raggiunte da UDINE MERCATI SRL, in ottica del miglioramento continuo.

Resta inteso che l'utente è obbligato a rispettare il Regolamento di Mercato e ogni altra disposizione di legge applicabile.

GLOSSARIO

Acquirente o Cliente: chi acquista un prodotto ortofrutticolo, alimentare. Rientrano in tale categoria: il commerciante all'ingrosso o al minuto e i ristoratori, comprese le persone fisiche (consumatori finali).

Codice etico: documento che definisce le regole di comportamento interno e i valori etico-sociali di riferimento.

Customer satisfaction: processo volto a rilevare il grado di soddisfazione di un cliente/utente nell'ottica del miglioramento del prodotto/servizio offerto.

UDINE MERCATI SRL - Mercato Agroalimentare di Udine : la società responsabilità limitata (Srl) che gestisce gli spazi e gli accessi dell'area mercatale di Udine

Operatore economico: qualsiasi soggetto iscritto alla Camera di Commercio (ditta individuale, artigiano, società di persone o capitale, consorzi etc.) abilitato ad esercitare il diritto di vendita e contrattazione presso UDINE MERCATI SRL.

Outsourcing: la scelta di UDINE MERCATI SRL di affidare all'esterno lo svolgimento di un servizio o parte di esso (Tradizionalmente Appalto di servizio o di fornitura)

Servizi: tutte le attività erogate all'interno di UDINE MERCATI SRL, in forma diretta o in outsourcing, usufruibili da utenti e clienti.

Sistema di gestione UNI EN ISO 9001: standard internazionale che attesta la qualità della condotta aziendale. È una guida essenziale per raggiungere i più alti standard qualitativi di servizio, migliorando i processi gestionali organizzativi e il dialogo interno/esterno con clienti e fornitori.

Sistema 231/01 o Modello Organizzativo 231: insieme di protocolli che regolano e definiscono la struttura e le modalità di gestione per ridurre il rischio di commettere illeciti penali. Il Codice Etico è uno dei protocolli tipici del Modello 231.

Utente: chi usufruisce abitualmente dei servizi – interni o in outsourcing - offerti all'interno di UDINE MERCATI SRL, compresi acquirenti e venditori. È escluso da tale categoria, il personale dipendente o in somministrazione di UDINE MERCATI SRL.

Venditore: operatore economico alla vendita o produttore non iscritto negli appositi albi - singoli o associati - che esercita il diritto di vendita sulla base di un canone di accesso e concessione rilasciato da UDINE MERCATI SRL. Nel presente documento è spesso usato in sostituzione di "operatore economico".

Whistleblowing: pratica per segnalare in modo anonimo violazioni di leggi, regolamenti, reati, casi di corruzione o frode, oltre a situazioni di pericolo per la salute e la sicurezza pubblica.

COS'È UNA CARTA DEI SERVIZI

Il termine "Carta dei Servizi", inteso come strumento di tutela per i cittadini, è stato introdotto con la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 Principi sull'erogazione *dei servizi pubblici* (Direttiva Ciampi), che costituisce la prima regolamentazione della Carta dei Servizi nell'ordinamento italiano. La Carta dei Servizi è un documento programmatico che regola i rapporti tra i soggetti erogatori di servizi e i loro utenti, orientando l'offerta in ottica del miglioramento continuo e della piena soddisfazione del cliente ([*customer satisfaction*](#)).

Tra i soggetti obbligati ad adottare tale strumento, rientrano le pubbliche amministrazioni e gli enti privati in regime di concessione o mediante convenzione, che erogano servizi pubblici, come i mercati agroalimentari. Adottando la presente Carta dei Servizi, UDINE MERCATI SRL assume una serie di impegni giuridicamente vincolanti nei confronti dei propri utenti che, proprio sulla base di tali impegni, possono valutare la qualità del servizio fornito mediante appositi strumenti di indagine e partecipazione.

Si precisa sin d'ora che la Carta dei Servizi non è uno strumento di comunicazione o promozione di UDINE MERCATI SRL, ma un atto formale (un PATTO) a garanzia e tutela dell'utente in merito alle caratteristiche essenziali dei servizi erogati, alle modalità previste per accedervi e fruirne, e allo standard di qualità che si intende garantire.

Principi fondamentali

La Carta dei Servizi è stata redatta nel pieno rispetto della normativa vigente e si ispira ai seguenti principi fondamentali:

○ **Uguaglianza ed Imparzialità**

UDINE MERCATI SRL garantisce uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi destinati agli utenti e agisce nel rispetto delle norme, seguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, e garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

○ **Continuità**

UDINE MERCATI SRL si impegna a garantire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Qualora i servizi fossero sospesi o irregolari, la società si impegna ad adottare tempestivamente i provvedimenti necessari per risolvere gli imprevisti nel minore tempo possibile e ridurre al minimo i disagi e, quando possibile, a informare tempestivamente i propri utenti.

○ **Diritto di scelta**

UDINE MERCATI SRL rispetta il diritto di scelta, consentendo di selezionare i diversi servizi offerti e si impegna alla massima trasparenza nella diffusione delle condizioni economiche e operative dei servizi.

○ **Partecipazione attiva e corretta informazione**

L'utente ha il diritto di chiedere informazioni attinenti alle proprie esigenze, avanzare proposte, suggerimenti e inoltrare [reclami](#); così come è dovere di UDINE MERCATI SRL predisporre messaggi chiari, accessibili e comprensibili, a partire dalle informazioni sulle attività e procedure di fruizione.

○ **Efficienza ed efficacia**

La società si impegna a rispondere agli utenti e ai loro quesiti in tempi predefiniti, adottando soluzioni organizzative funzionali al miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia dei servizi offerti.

○ **Cortesìa e rispetto**

Il rapporto tra i dipendenti di UDINE MERCATI SRL e gli utenti è improntato sui principi di cortesia e rispetto.

Tali principi integrano, non sostituiscono, i principi e i valori che UDINE MERCATI SRL persegue nello svolgere le proprie attività. Per maggiori informazioni si rimanda al codice etico aziendale

Principi operativi:

- Tutela degli utenti (adeguata informazione, trasparenza, qualità e partecipazione)
- Costante valutazione della qualità dei servizi (andamento soddisfazione dell'utenza)

Destinatari

La Carta dei Servizi è rivolta a tutti coloro che sono autorizzati ad accedere all'area del Mercato Agroalimentare di Udine. Nello specifico:

- Venditori
- Acquirenti (sia persone fisiche che giuridiche)

Validità

Gli standard e gli impegni ivi contenuti sono validi a decorrere dal 28/10/2024.

Sottoposta ad approvazione del Consiglio di Amministrazione di UDINE MERCATI SRL., la Carta dei Servizi è soggetta a pubblicazione secondo le disposizioni applicabili in materia ed è sottoposta a revisione ed aggiornamento periodico o comunque annuale.

Il presente documento è soggetto a rinnovo automatico, salvo diversa delibera dell'organo di controllo.

UDINE MERCATI SRL - CHI SIAMO

La società controllata a responsabilità limitata Mercato Agroalimentare di Udine (Udine Mercati SRL) è stata costituita con atto notarile con lo scopo di gestire il mercato di Udine: struttura adibita alla promozione e distribuzione all'ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, ittici, carni ed alimentari in genere.

Il mercato di Udine è, dunque, gestito dalla Società UDINE MERCATI SRL, con sede in Udine Ple dell'Agricoltura, secondo contratto di servizio soprariportato tra il Comune di Udine e la Società; gli immobili, le attrezzature, ed i servizi messi qui a disposizione degli operatori economici costituiscono il mercato di UDINE, ai sensi e per gli effetti delle disposizioni contenute nella L. 125/1959

UDINE MERCATI SRL è una società a partecipazione pubblica, controllata dal Comune di Udine, che eroga servizi di interesse pubblico.

È dotata di struttura organizzativa idonea a garantire l'amministrazione, la direzione e la gestione del complesso immobiliare e dei servizi resi all'utenza, la funzionalità logistica del mercato, l'adempimento della normativa di sicurezza, il corretto funzionamento delle strutture, per quanto di propria competenza.

Alla data di approvazione del presente documento i soci sono:

- Comune di Udine 81 %
- CCIAA PNU 18 %
- CIA provinciale Udine 1 %

Nel suo ruolo sociale, assume la responsabilità e lo sviluppo di iniziative volte all'incremento del commercio e della produzione agricola, nonché della cooperazione tra produttori.

UDINE MERCATI SRL può anche progettare e compiere opere infrastrutturali utili ad ampliare la capacità e l'offerta del mercato o realizzare altre strutture finalizzate alla commercializzazione.

L'area preposta alle operazioni di contrattazione e vendita corrisponde esclusivamente all'area coperta dedicata a tale scopo e alle aree autorizzate; ogni attività di scambio con contrattazioni al di fuori di tale zona è vietata.

Modello di governance

Il UDINE MERCATI SRL è amministrato da un Consiglio di Amministrazione di 3 persone, nominato dall'Assemblea dei soci composto dai membri rappresentanti di: Comune di Udine, Camera di Commercio, industria, agricoltura ed artigianato di Udine e CIA Provinciale di Udine. Il CdA ricopre la gestione ordinaria e straordinaria della società.

La Direzione del mercato è affidata alla figura del Direttore di Mercato, che è responsabile del regolare funzionamento del mercato stesso e dei suoi servizi, in ottemperanza alle disposizioni di legge, dal Regolamento di Mercato e dell'Ente Gestore.

L'Organo amministrativo è il soggetto responsabile della presente Carta dei servizi e dell'adempimento dei principi e delle disposizioni in essa contenuti.

Tutti i componenti di Udine Mercati sanno bene che chiunque venga a contatto con l'utente deve essere in grado di recepirne le esigenze e le aspettative, comprenderne i bisogni, traducendo in requisiti tecnici e commerciali che stanno alla base del processo di gestione.

Per ogni altra informazione, si rimanda al sito internet dedicato.

I NOSTRI SERVIZI

UDINE MERCATI SRL rappresenta una struttura di interesse pubblico ed esercita una funzione sociale essenziale grazie ai servizi che eroga al suo interno, finalizzati, principalmente, a garantire prodotti alimentari di qualità, sicuri e sani - e possibilmente locali -, ad assicurare la libera concorrenza, e a tutelare il potere d'acquisto e la sicurezza alimentare dei cittadini.

UDINE MERCATI SRL, in qualità di ente gestore, provvede direttamente o mediante concessione (outsourcing) ad erogare due tipologie di servizi:

- **SERVIZI PRINCIPALI:** servizi che assicurano la funzionalità della struttura mercatale, come la gestione degli spazi per la compravendita dei prodotti ortofrutticoli, alimentari e florovivaistici.
- **SERVIZI COMPLEMENTARI:** servizi ausiliari finalizzati al corretto esercizio della sua funzione di struttura di interesse pubblico.

Di seguito la tabella riassuntiva di tutti i servizi erogati, divisi per tipologia.

SERVIZI PRINCIPALI	TIPO DI GESTIONE
Manutenzione generale	Outsourcing
Trasporto – movimentazione merce e facchinaggio (interno al mercato)	Outsourcing
Servizio igienico sanitario	Collaborazione con ASL
Portineria e custodia	Outsourcing

SERVIZI COMPLEMENTARI	TIPO DI GESTIONE
Pulizia aree comuni	Outsourcing
Parcheggio	Gestione diretta
Attività sociali ed educative	Gestione diretta
Trasporto – movimentazione merce e facchinaggio (interno/esterno al mercato)	Outsourcing
SERVIZI COMPLEMENTARI	TIPO DI GESTIONE
Vigilanza interna	Outsourcing
Videosorveglianza	Gestione diretta
Consulenza legale, tributaria e del lavoro	Outsourcing
Consulenza IT, ERP e Business Intelligence	Outsourcing

Bar e ristoro	SubConcessione
Pesa pubblica	Personale di Portineria

Tabella 2

LA QUALITÀ PER UDINE MERCATI SRL

I servizi di UDINE MERCATI SRL sono forniti nel rispetto della normativa di riferimento, tutelando i diritti fondamentali degli utenti - compresi quelli relativi alla salute/sicurezza e alla privacy/protezione dei dati sensibili (vedi il sito internet) -, e sono erogati considerando specifici standard di qualità definiti di concerto tra UDINE MERCATI SRL e tutte le parti interessate (utenti, venditori, fornitori, enti di controllo, dipendenti, etc.).

Gli standard di qualità corrispondono agli obiettivi di miglioramento continuo che UDINE MERCATI SRL s’impegna a raggiungere nell’erogazione dei propri servizi; rappresentano l’impegno concreto di UDINE MERCATI SRL nel soddisfare le aspettative degli utenti, nel tempo.

Si precisa che UDINE MERCATI SRL, al fine di garantire una struttura e dei processi gestionali aziendali idonei a garantire i più alti standard di qualità, si è dotata di particolari codici, modelli organizzativi e di gestione volontari certificati. Nello specifico:

Modello Organizzativo 231/01	2016 prima edizione – 2024 aggiornamento
Sistema UNI EN ISO 9001	2007 prima certificazione – attuale scadenza 2025
Codice Etico	2024 (ultimo aggiornamento)
Whistleblowing Policy	2024 prima edizione

Per maggiori informazioni, si rimanda alla sezione “Società trasparente” sul sito web

Nell’ambito del Sistema di gestione 9001, UDINE MERCATI SRL ha definito un particolare processo di valutazione e monitoraggio della qualità del servizio erogato - in ottica del miglioramento continuo - che potrebbe essere esemplificato nella tabella che segue.

L’intero processo è sottoposto a verifica e aggiornamento periodico sotto la responsabilità del Direttore e degli organi preposti, mediante controlli interni (ad ex: esito processo di certificazione 9001 o incontri diretti con i dipendenti), e attraverso verifiche esterne (ad ex: esito di processi di rilevazione della soddisfazione degli utenti o di eventuali reclami).

A tal proposito, particolare rilevanza ricopre il ruolo del Front Office/ Direzione e il personale di UDINE MERCATI SRL dedicato al contatto diretto con l’utenza e la portineria.

Il monitoraggio e il costante controllo delle performance permettono di attivare le necessarie azioni correttive, migliorando il livello di qualità dei servizi e, quindi, di soddisfazione degli utenti.

TUTELA DEGLI UTENTI E MODALITÀ DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

Valutazione della qualità del servizio

I servizi erogati da UDINE MERCATI SRL sono valutati, almeno una volta all'anno, tramite un questionario di valutazione inviato a stakeholder istituzionali, dipendenti, grossisti, produttori e clienti.

UDINE MERCATI SRL tratta tutte le segnalazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla Legge 196/2003 sulla tutela della privacy e successive modifiche ed integrazioni.

Gestione dei reclami e suggerimenti

I reclami e/o suggerimenti possono essere inoltrati tramite il sito - alla sezione "Contatti" -, o via e-mail tramite l'indirizzo direzione@udinemercati.com. Una volta acquisita, la comunicazione viene gestita dall'ufficio di competenza e dal Direttore, che ne valuta la fondatezza e provvede alla risoluzione/risposta entro 10 gg lavorativi.

Segnalazione illeciti

Per le segnalazioni di condotte illecite, reati o irregolarità di cui il dipendente e non (cd. whistleblower) sia venuto a conoscenza in ragione del rapporto di lavoro, è possibile effettuare la segnalazione direttamente dal sito www.udinemercati.com -sez policy Whistleblowing.

Le segnalazioni possono riguardare non solo i delitti di tipo corruttivo, ma anche le situazioni di "cattiva amministrazione", comprese le situazioni in cui gli interessi privati abbiano condizionato impropriamente l'azione delle amministrazioni o degli enti, sia che tale condizionamento abbia avuto successo, sia nel caso in cui sia rimasto a livello di tentativo.

Le segnalazioni vanno rivolte al Responsabile della Prevenzione della Corruzione e Trasparenza (RPCT) o all'Organismo di Vigilanza (OdV) e non sostituiscono, laddove ne ricorrano i presupposti, quelle rivolte all'Autorità Giudiziaria. Entrambi i soggetti garantiscono la riservatezza dell'identità del segnalante.

Si prenderanno in esame le segnalazioni anonime soltanto se documentate adeguatamente, fondate su elementi di fatto precisi o rese con dovizie di particolari ed in grado di far emergere le situazioni denunciate. In caso contrario, le segnalazioni saranno archiviate.

DIFFUSIONE E COMUNICAZIONE

UDINE MERCATI SRL considera una comunicazione chiara, completa, accessibile e tempestiva, il presupposto essenziale per garantire la qualità dei propri servizi e favorire la partecipazione attiva degli utenti nel processo di miglioramento continuo.

A tal fine, ogni nuovo utente viene informato dell'esistenza e delle finalità principali della Carta dei Servizi, fornendo indicazioni utili per esercitare i propri diritti. Inoltre:

- La Carta è disponibile sul sito www.udinemercati.com ed è consultabile in copia cartacea presso il Front Office/Direzione di UDINE MERCATI SRL;
- UDINE MERCATI SRL si impegna a dare tempestiva comunicazione di ogni variazione apportata alla Carta mediante newsletter o altro canale di comunicazione abituale e/o facilmente accessibile da parte degli utenti.

ALLEGATO 1 – INFORMAZIONI UTILI

Modalità d'accesso

L'area del Mercato Agroalimentare di Udine non è aperta al pubblico; l'accesso è consentito alle sole categorie autorizzate - munite di tessera di riconoscimento -, alle condizioni specificate nel presente documento e per le sole finalità di commercio all'ingrosso di prodotti alimentari.

All'interno dell'area, mezzi e pedoni non solo devono circolare rispettando le corsie di scorrimento a loro dedicate - e opportunamente segnalate -, ma anche prestare attenzione ai mezzi di movimentazione delle merci e ad ogni altra indicazione fornita dall'ente gestore o dalla polizia locale al fine di garantire la sicurezza di tutti gli utenti.

Si ricorda che il limite di velocità previsto all'interno del Mercato di Udine è di 10 km/h.

Per ogni altra informazione si rimanda alle norme di circolazione consultabili presso la Portineria.

Orari d'apertura

Le operazioni di vendita hanno luogo tutti i giorni, fatta eccezione per i giorni festivi, di norma.. Durante le ore di chiusura del mercato, possono rimanere nei posteggi o nei magazzini solo i titolari delle aziende e loro dipendenti, salvo permesso scritto rilasciato dal Direttore del Mercato.

Per poter entrare nel mercato prima delle ore 07:00 come cliente acquirente, è necessario essere in possesso di una tessera apposita, che viene rilasciata previa consegna della documentazione comprovante l'operatività nel settore alimentare (modulistica compilata e firmata, visura camerale).

ORARIO MERCATO – APERTO TUTTI I GIORNI*			
Inizio contrattazioni	Entrata privati per acquisti	Chiusura operazioni e attività vendite posteggi di mercato	Chiusura del mercato
05:30	07:00	10:00	11:00
<i>*Eccetto festività segnalate nel Calendario delle Festività disponibile su www.udinemercati.com</i>			

Tabella 4

Front Office / Direzione

ORARIO FRONT OFFICE -Direzione	
Apertura al pubblico	Chiusura al pubblico
08-15	

Tabella 5

Il front office/Direzione si occupa di accogliere principalmente richieste di di:

- rilascio tessere (anche temporanee)
- rilascio tessere per cooperative esterne

- rinnovo tessere scadute
- cessazione tessere
- ricariche abbonamenti
- assegnazione parcheggi
- incasso fatture di ricarica, nuove tessere, rinnovi
- Informazioni generali
- Informazioni relative al controllo statistico
- Affari Generali
- Contabilità

Tariffario mercato e orari di ingresso

Vedasi www.udinemercati.com

I DIRITTI E I DOVERI DEGLI UTENTI

La Carta dei Servizi impegna il soggetto emittente al rispetto dei principi e delle regole in essa contenuti.

L'utente, altresì, si impegna a sua volta a rispettare il Regolamento di Mercato, e che è disponibile per la consultazione sul sito internet della presente società nonché presso i locali della stessa.

Nel caso in cui l'inadempimento da parte di UM sia dovuto a caso fortuito, forza maggiore, eventi straordinari che esulano dalla ordinaria prevedibilità, responsabilità di terzi, responsabilità dell'utenza, si considererà comunque ~~non~~ sussistente alcuna violazione degli standard qualitativi e quantitativi.

Tutti i dipendenti di UM sono responsabili della sua immagine. Devono curare il rapporto con il Cliente nei minimi particolari, sia nei contatti diretti che nella corrispondenza, anche quando si trattano aspetti del tutto formali e tecnici.

Comunicazione dei reclami: Un utente può comunicare un reclamo di persona oppure via pec/ via mail (ai recapiti seguenti: direzione@udinemercati.com).

Tale reclamo viene registrato su l'apposito modulo e viene poi trasmesso all'Ufficio di Direzione.

Sarà compito di UM di ottenere dall'utente più informazioni possibili per preparare il successivo sopralluogo di verifica, di rilevare il livello di gravità percepito dall'utente, e di far fronte tempestivamente a ogni effetto negativo. Verificata la situazione, la Direzione contatta l'utente e, se opportuno, fissa un appuntamento per definire le responsabilità e studiare congiuntamente la soluzione della problematica riscontrata.

Tutela della Riservatezza UM si impegna a garantire la riservatezza dei dati personali di ciascun utente ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 e successive modifiche ed integrazioni.

PORTINERIA

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10
FACILITA' DI CONTATTO										
CORTESIA										
TEMPESTIVITA' NELLA GESTIONE DEI PROBLEMI										
TEMPESTIVITA' NELLO SVOGLIMENTO DEL PROPRIO RUOLO										
CAPACITA' DI SORVEGLIANZA DELL'AREA MERCATALE										

Spazio riservato a Vs suggerimenti
