

Carta dei Servizi

27/09/2022



MERCAFIR

IL MERCATO AGROALIMENTARE A FIRENZE



MERCAFIR S.c.p.A - Piazza E.Artom 12, 50127 Firenze

P.Iva/VAT 03967900485

Sommario

Premessa	2
CHI SIAMO	3
Prestazioni principali e servizi accessori	3
Funzione sociale dei mercati all'ingrosso	3
CARTA DEI SERVIZI	6
Principi fondamentali	6
LA QUALITÀ DEI SERVIZI	7
Sicurezza all'interno dell'area mercatale.	7
Monitoraggio della soddisfazione dei cittadini consumatori, gestione reclami e suggerimenti	8
Standard qualitativi e quantitativi	8
ACCESSO AL CENTRO ALIMENTARE POLIVALENTE	10
Ingressi Pedonali	10
Orari di apertura del mercato all'ingrosso	10
Acquisto titoli di accesso	11
Tariffe di accesso	12
MERCATO DELLE OPPORTUNITA'	14
PLANIMETRIA DEL CENTRO ALIMENTARE POLIVALENTE	16
PORTE DI ACCESSO E INGRESSI PEDONALI	16
PRONTO INTERVENTO	18
Riferimenti telefonici	19

Premessa

La gestione dei mercati è disciplinata dalla normativa nazionale, da quella regionale e da appositi *Regolamenti di Mercato* o da *Statuti* redatti dal Comune nel caso di mercati a partecipazione pubblica.

Più precisamente:

- D.lgs. 17 ottobre 1958 N° 937 e successive modifiche;
- Regolamenti CE N° 852/853/854 de 2004;
- Regolamento di mercato redatto dal Comune di Firenze, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n°5445/2559 del 19 Dicembre 1980 resa esecutiva in data 21 Febbraio 1981;
- Statuto di Mercafir S.C.p.A;

La presente carta dei servizi ha la finalità di impostare un patto fra la Società e gli utenti a tutela della qualità dei servizi offerti. Con questo atto si fissano i principi generali ai quali Mercafir S.C.p.A si ispira nell'erogazione dei servizi, si indicano i diritti degli utenti e si indicano gli standard di qualità dei servizi offerti.

Essa si ispira ai principi di uguaglianza e imparzialità, continuità, trasparenza, efficacia ed efficienza, più precisamente contenuti nei seguenti atti normativi:

- Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 Gennaio 1994;
- Decreto Legge. 19 Maggio 1995 n.163 Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini dell'emanazione degli schemi generali di riferimento di "Carta dei Servizi";
- Legge 11 Luglio 1995, n. 273;
- Legge 30 Luglio 1998, n. 281;
- Direttiva sulle attività di comunicazione delle pubbliche amministrazioni del 7 febbraio 2002;
- Decreto Legislativo 30 giugno 2003, n. 196 – Codice in materia di protezione dei dati personali;
- Decreto Legislativo 150/2009 di attuazione della legge 4 marzo 2009, n. 15, in materia di ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni;
- Dipartimento della Funzione Pubblica – Direttiva n°4/2010 del 25/02/2010 sull'attuazione dell'art. 7 del decreto legislativo 20/12/2009, n.198 in materia di ricorso per l'efficienza delle amministrazioni e dei concessionari dei servizi pubblici;
- L'art.13 del D.L 4 luglio 2006, n. 223, convertito in legge n.248 il 4 agosto 2006;
- Legge 24 Dicembre 2007, n. 244 *Legge finanza 2008* comma 461 art.2;
- L'art. 30 della L. 69/2009 che introduce l'obbligo di prevedere nelle Carte dei Servizi le modalità di risoluzione non giurisdizionale delle controversie con i cittadini consumatori.

L'intera area del Centro Alimentare Polivalente non è una area aperta al pubblico, l'accesso è gestito dalla Mercafir S.C.p.A ed è consentito alle sole categorie previste nel presente documento e ai soli fine delle attività svolte all'interno dell'area, subordinatamente alle condizioni sottoelencate.

Si ricorda che sono in essere specifiche norme di circolazione la cui consultazione è disponibile presso la portineria, in particolare si rammentano le seguenti disposizioni principali:

- All'interno del C.A.P. vige, per tutti i veicoli, il limite di 20 Km/h.
- L'accesso è consentito ai soli pedoni e veicoli autorizzati.
- L'accesso è VIETATO ai minori di 14 anni, se non accompagnati da un maggiorenne.

- Prestare attenzione ai mezzi di movimentazione merci, rispettando le corsie di scorrimento degli stessi, appositamente disegnate sulle strade e piazzali interni.
- Attenersi sempre alle indicazioni del personale Mercafir.
- Ai fini della sicurezza si richiama l’informativa integrale sui pericoli potenziali nell’ambito del Centro Alimentare Polivalente
http://www.mercafir.it/informative/informativa_ditte_esterne.pdf

CHI SIAMO

Mercafir S.c.p.A. è la società consortile che dal 1989 gestisce il Centro Alimentare Polivalente di Firenze, dove operano i mercati all’ingrosso dei prodotti ortofrutticoli, florovivaistici, ittici e delle carni, insieme a strutture di lavorazione e commercializzazione della filiera alimentare.

Mercafir S.c.p.A. raccoglie al suo interno realtà rilevanti dal punto di vista economico.

Il principale obiettivo di Mercafir S.c.p.A. è quello di perseguire i valori tradizionali anche attraverso l’innovazione e di configurarsi sempre più come un punto di riferimento per quanto riguarda il controllo della catena agro-alimentare, la trasparenza, la tracciabilità e la qualità dei prodotti della filiera produttiva, con l’aspirazione di poter rappresentare un luogo d’incontro per Firenze e per tutta la Toscana. Aumentare il suo impegno sociale, promuovere l’attività di educazione alimentare ed il supporto alle start-up del settore.

L’attività di Mercafir S.c.p.A è disciplinata dal Regolamento di Mercato redatto dal Comune di Firenze, approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n°5445/2550 del 19 Dicembre 1980 resa esecutiva in data 21 Febbraio 1981 e dallo Statuto di Mercafir S.c.p.A che è disponibile per la consultazione sul sito internet della presente società (www.mercafir.it)

Mercafir S.c.p.A. garantisce l’amministrazione, il funzionamento logistico del mercato, la gestione degli immobili all’interno del Centro Agroalimentare, gli adempimenti in materia di sicurezza, il corretto funzionamento degli impianti e delle strutture interne.

La gestione del mercato ortofrutticolo è affidata al Consiglio di Amministrazione di Mercafir S.c.p.A che ha delegato parte delle sue funzioni gestionali al Presidente di Mercafir S.c.p.A. Al servizio Ispettivo e Ambiente è affidato il compito di controllare e vigilare sul rispetto del regolamento di mercato.

Prestazioni principali e servizi accessori

Mercafir S.c.p.A. provvede sia direttamente che con affidamenti esterni a fornire tutti i servizi che assicurino la funzionalità della struttura mercatale e quelli complementari come: il controllo degli accessi, il servizio di portineria e guardiana notturna, il servizio di parcheggio, la pulizia degli ambienti, il monitoraggio dell’attività di rimozione dei rifiuti ed il relativo smaltimento, la gestione dell’area ecologica in cui vengono differenziati i rifiuti prodotti dall’attività mercatale, il controllo qualità dei prodotti commercializzati, l’informativa dei prezzi e dei quantitativi, il servizio di frigoconservazione dei prodotti ortofrutticoli.

Funzione sociale dei mercati all’ingrosso

Mercafir S.c.p.A costituisce struttura e servizio di interesse pubblico, e così come tutti gli altri mercati agroalimentari all'ingrosso, esercita una funzione sociale essenziale, grazie ai servizi ed alle attività operanti al suo interno, finalizzate alla corretta e libera formazione dei prezzi all'ingrosso, alla lotta al caro vita, alla valorizzazione della produzione locale, all'osservanza delle norme vigenti in materia igienico-sanitaria e qualità dei prodotti. Tutto quanto sopra detto per la tutela della sicurezza alimentare per i cittadini.

Corretta formazione dei prezzi all'ingrosso

I mercati agroalimentari rappresentano un anello essenziale della filiera per la formazione dei prezzi all'ingrosso, elemento connaturato alla natura stessa dei mercati all'ingrosso.

Il monitoraggio dei prezzi

Mercafir S.c.p.A rileva i prezzi di vendita all'ingrosso che vengono praticati dagli operatori e redige dei listini prezzi giornalieri riportando i valori minimi, massimi e prevalenti per tutti i prodotti commercializzati.

Per ogni prodotto citato nel listino prezzi vengono specificate le caratteristiche commerciali. Per l'ortofrutta, per esempio, viene specificata la zona di provenienza, la categoria merceologica, il calibro e il tipo di confezionamento, evidenziando, ove necessario, eventuali scostamenti di prezzo rispetto alla giornata di attività precedente.

La rilevazione viene effettuata attraverso precise modalità e in specifici giorni. Per quanto concerne il mercato ortofrutticolo i giorni di rilevazione sono lunedì, martedì, mercoledì, giovedì e venerdì.

Su richiesta è possibile richiedere il listino prezzi via e-mail. Il servizio è disponibile su abbonamento, dietro corrispettivo.

Per il padiglione ittico, i prezzi vengono rilevati direttamente dai concessionari (nel caso di Mercafir vi è un solo concessionario), i quali poi comunicano i suddetti prezzi al Responsabile del Dipartimento Ispettivo e Ambiente, il quale poi provvede alla comunicazione a BMTI – Borsa merci telematica – per la redazione di un listino nazionale del settore ittico.

Per quanto concerne il Mercato delle Carni non vi è rilevamento e monitoraggio dei prezzi all'ingrosso.

Lotta al caro vita

Per consentire di effettuare acquisti a prezzi da ingrosso ai cittadini, dal 2006 è stato istituito in Mercafir *Il Mercato delle Opportunità*.

Venditori e Acquirenti

Secondo l'art. 16 del Regolamento approvato dal Consiglio comunale con DCC 5445/2559 del 19/12/1980 le categorie di soggetti ammessi ad operare all'interno del mercato agroalimentare sono: 1) produttori singoli e associati anche se non iscritti negli appositi albi; 2) consorzi e cooperative di produttori o di commercianti; 3) organizzazioni di produttori di cui alla legge 27/7/67, n. 622; 4) commercianti all'ingrosso, commissionari, astatori e mandatari iscritti negli appositi albi; 5) imprese che provvedono alla lavorazione, conservazione e trasformazioni dei prodotti.

La presenza dei produttori locali garantisce una maggiore disponibilità di prodotti freschi e di qualità, contribuendo alla crescita delle aziende agricole e rafforzando l'importanza del loro ruolo all'interno della filiera alimentare.

Qualità dei prodotti e sicurezza alimentare

Il dipartimento *Ispettivo Qualità e Ambiente* di Mercafir S.c.p.A si occupa di informare i soggetti operanti all'interno del mercato ortofrutticolo circa le problematiche igienico-sanitarie, compreso il sistema di autocontrollo HACCP, con l'obiettivo di monitorare costantemente il livello degli standard qualitativi dei prodotti commercializzati, e di far sì che vengano adottati sistemi di tracciabilità e di controllo in linea con le normative vigenti. Ciò avviene con la collaborazione dei responsabili autocontrollo e qualità delle varie aziende presenti all'interno del mercato.

Le attività attinenti alla sicurezza alimentare svolte da Mercafir S.c.p.A, sono principalmente la redazione delle procedure di autocontrollo-HACCP e il controllo dell'applicazione della stessa, questo sempre in aggiunta alle singole attività di autocontrollo-HACCP svolte da ciascuna società operante all'interno dell'area mercatale e alle verifiche degli Enti preposti nei comparti merceologici (ASL, Servizio Veterinario ASL, Agecontrol, Polizia Annonaria, Nas, etc.)

Tutto ciò premesso è bene specificare che ogni responsabilità attinente alla commercializzazione dei prodotti da parte dei grossisti è in capo a questi ultimi, rimanendo a loro carico ogni responsabilità derivante dal necessario rispetto di tutte le norme di legge inerenti la sicurezza alimentare.

MERCATO ORTOFRUTTICOLO

Mercafir S.c.p.A effettua quotidianamente un controllo a campione sui prodotti commercializzati, per verificarne la rispondenza rispetto alle etichette di accompagnamento.

DEPOSITO FRIGORIFERO CARNI (MERCATO CARNI)

Bollo igienico sanitario CE: 1424/F

Mercafir S.c.p.A applica un piano di autocontrollo HACCP e di campionamento in accordo con il servizio veterinario ASL, il quale deve essere seguito da tutti i concessionari.

Tale piano non solleva i concessionari dalla responsabilità della qualità dei prodotti e non sostituisce i singoli piani di autocontrollo - HACCP e di commerciabilità spettanti ad ogni singola azienda.

L'Ufficio Ispettivo Qualità e Ambiente si occupa anche di promuovere e organizzare, ove richiesto, corsi di formazione inerenti alla sicurezza alimentare, destinati agli operatori del settore.

Si occupa altresì di controllare la conformità del campionamento microbiologico e chimico effettuato direttamente dai concessionari, rispetto a quanto stabilito per legge.

La Mercafir effettua tramite azienda certificata e riconosciuta dal Ministero della Sanità, analisi chimico fisiche e micro biologiche su parete delle celle frigorifere, su utensili usati per taglio delle carni, tavolo sezionamento e lavandino, ogni tre mesi sulla potabilità dell'acqua.

PADIGLIONE ITTICO (MERCATO ITTICO)

Per quanto riguarda il padiglione ittico, Mercafir S.c.p.A non possiede un proprio bollo CE. Ogni singolo Concessionario del mercato ha il proprio bollo CE.

L'ente gestore offre servizi di consulenza e assistenza nella stesura dei singoli piani di autocontrollo che ogni concessionario deve redigere nell'applicazione del monitoraggio chimico e microbiologico.

Su richiesta il responsabile del Servizio Ispettivo e Ambiente ricopre un servizio di assistenza anche per quanto concerne la verifica della conformità dei prodotti ittici alle prescrizioni normative, controllo etichettatura e tracciabilità dei prodotti commercializzati, casi allerte sanitarie, gestione di eventuali non conformità rispetto a quanto specificato dal servizio Veterinario ASL.

CENTRO FRIGORIFERO

Vengono effettuate nelle celle frigorifere per la conservazione dei prodotti ortofrutticoli con cadenza *semestrale*, le analisi microbiologiche ai fini igienico sanitari.

CARTA DEI SERVIZI

Cos'è.

La Carta dei Servizi è un documento di programmazione attraverso cui Mercafir S.c.p.a. indica i livelli qualitativi ottimali dei servizi che intende garantire. Si propone altresì quale strumento dinamico di comunicazione attraverso il quale rendere nota ed implementare la qualità dei servizi erogati.

Questo documento vuole essere di supporto affinché venga compresa dai cittadini la realtà di Mercafir S.c.p.A, fatta di storia e tradizione ma anche improntata alla innovazione nella gestione della complessità delle sue attività di competenza.

La presente carta è sottoposta alla approvazione del Consiglio di Amministrazione della società ed è soggetta a pubblicazione secondo le disposizioni applicabili in materia; viene sottoposta ad aggiornamento ove ritenuto opportuno e/o necessario e si rinnoverà automaticamente, salvo diversa delibera dell'organo amministrativo.

Mercafir S.c.p.A è una Società Partecipata del Comune di Firenze e la Carta recepisce gli indirizzi che l'Amministrazione Comunale emana circa le sue funzioni di tutela ai cittadini e di garanzia di imparzialità, del buon andamento dell'attività di competenza e del costante rispetto degli standard qualitativi.

Destinatari

La carta dei servizi si rivolge ai cittadini consumatori che possono accedere in qualità di privati ai servizi del centro alimentare polivalente e al Mercato delle Opportunità negli orari e giorni prestabiliti.

Principi fondamentali

La carta dei servizi costituisce un patto tra Mercafir S.c.p.A e gli utenti ed è uno strumento per migliorare la qualità dei servizi offerti; è stata redatta nel rispetto della normativa vigente e si ispira ai seguenti principi fondamentali:

- **Uguaglianza ed Imparzialità**

Mercafir S.c.p.A garantisce uguaglianza ed imparzialità nell'erogazione dei servizi destinati agli utenti ed agisce nel rispetto delle norme, seguendo criteri di obiettività, giustizia ed imparzialità, e garantendo parità di trattamento a parità di condizioni.

- **Continuità**

Mercafir S.c.p.A si impegna a garantire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni. Qualora i servizi fossero sospesi od 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 ad informare tempestivamente i propri utenti.

- **Partecipazione**

Il cittadino ha il diritto di chiedere informazioni, avanzare proposte, dare suggerimenti e fare segnalazioni sui servizi che gli vengono forniti. Nel rispetto della normativa vigente ha altresì il libero accesso agli atti adottati da Mercafir S.c.p.A sul sito web dedicato.

- **Cortesìa**

Il rapporto tra i dipendenti di Mercafir S.c.p.A e i cittadini consumatori è improntato sui principi di cortesia e rispetto.

- **Chiarezza e comprensibilità dei messaggi**

Mercafir S.c.p.A si impegna a porre attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità dei messaggi ai cittadini consumatori, adottando soluzioni e procedure aziendali moderne e chiare.

- **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.

- **Informazione**

Mercafir S.c.p.A garantisce ai cittadini consumatori il diritto all'Informazione sulle attività e procedure d'uso.

LA QUALITÀ DEI SERVIZI

Sicurezza all'interno dell'area mercatale

L'obiettivo di Mercafir S.c.p.A è di garantire elevati standard di sicurezza all'interno dell'area mercatale a tutela di tutti gli utenti, siano essi visitatori, operatori, acquirenti, dipendenti o ditte appaltanti.

Le soluzioni impiantistiche e relative alla viabilità sono state definite in collaborazione con gli Enti, le Istituzioni preposte e i rappresentanti delle categorie degli operatori e dei lavoratori, sempre perseguendo il principio di tutela in termini di sicurezza.

Per quanto riguarda la segnaletica orizzontale e verticale, essa è presente e concordata con la polizia locale; con riguardo al Mercato Ortofrutticolo si specifica che le aree di sosta degli automezzi sono differenziate in funzione dell'attività svolta dall'utente: acquirente, fornitore, operatore, concessionario, lavoratori dipendenti di tutte le società all'interno dell'area.

Nelle fasce orarie di apertura ai cittadini, in concomitanza quindi con il Mercato delle Opportunità, proseguono, se pur in misura ridotta, le attività delle aziende presenti nel mercato, ed è in virtù di ciò

che gli utenti sono tenuti a porre massima attenzione alla viabilità. È fatto presente che all'interno della suddetta area vige il Codice della Strada, e gli agenti di polizia locale possono accedervi in qualunque momento e per qualunque motivazione provvederanno ad opportuni controlli ed eventuali trasgressioni saranno opportunamente sanzionate.

Il personale preposto alla Vigilanza a cui è affidata la sorveglianza provvede a far rispettare il regolamento di mercato e le eventuali integrazioni disposte dalla Direzione Generale, così come le fasce

orarie stabilite per ogni categoria di utente; assicura altresì il corretto utilizzo delle aree di sosta e la regolamentazione del traffico automobilistico privato.

Per altre necessità è possibile richiedere l'intervento della Vigilanza telefonando al numero: 0554393253 e 0554393323 (n° emergenza).

Monitoraggio della soddisfazione dei cittadini consumatori, gestione reclami e suggerimenti

La procedura per la gestione dei reclami è orientata a definire l'oggetto del reclamo, il soggetto responsabile o l'area aziendale di competenza, analizzare la problematica ricercandone la causa, porvi rimedio individuando le azioni correttive, cercando di far sì che tale problematica non si ripeta. Le azioni correttive sono decise dalla Direzione che ne stima quindi anche tempi e costi. Eventuali reclami o contestazioni possono essere inoltrate a Mercafir S.c.p.A mediante posta elettronica a info@mercafir.it o via PEC info@pec.mercafir.it. Indipendentemente dalla modalità scelta Mercafir S.c.p.A si impegna a rispondere entro 30 giorni.

Mercafir S.c.p.A garantisce inoltre la verifica dei propri standard di qualità con riguardo ai servizi erogati dai propri dipartimenti, anche con interviste a campione all'interno del mercato. Eventuali criticità verranno affrontate con azioni correttive e risolutive. I cittadini sono invitati a presentare proposte di miglioramento o suggerimenti con le seguenti modalità.

Per lettera: Ufficio Direzione Generale, Mercafir S.c.p.A, Piazza E. Artom 12, Firenze 50127.

Per telefono: 05543931 – Negli orari di ufficio: dal lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 16.00.

Mercafir S.c.p.A tratterà tutte le segnalazioni con la massima attenzione e discrezione in conformità alla Legge 196/2003 sulla tutela della privacy e successive modifiche ed integrazioni.

Standard qualitativi e quantitativi

Mercafir S.c.p.A assicura che i servizi da essa offerti rispettino i seguenti parametri:

- Regolarità del Servizio offerto;
- Facilità nell'utilizzo del servizio;
- Chiarezza e trasparenza nei rapporti con l'utente e nelle procedure interne;
- Rapidità nei tempi di risposta;
- Disponibilità nell'adeguarsi alle esigenze dell'utente;
- Correttezza nei rapporti con l'utente;
- Garanzia di sicurezza e rispetto delle norme;

In particolare si assicura il rispetto dei seguenti parametri:

Verifica necessità o immediata effettuazione di interventi di manutenzione urgenti

Il personale tecnico di Mercafir S.c.p.A a seguito di una verifica preliminare valuta il grado di urgenza dei lavori richiesti, impegnandosi ad intervenire secondo i criteri di seguito delineati:

Interventi in emergenza

L'arco temporale intercorrente tra la richiesta e la presa in carico della segnalazione è il seguente:

- un'ora lavorativa dalla ricezione della segnalazione, se in orario di lavoro (07:30 – 16:00)
- tre ore lavorative dalla ricezione della segnalazione, se fuori dall'orario di lavoro.

I tempi intercorrenti tra la presa in carico della segnalazione e l'effettuazione dell'intervento variano in relazione alla tipologia ed alla gravità del caso.

Costi:

Se intervento in manutenzione straordinaria su beni in concessione o su impianti Mercafir: nessuno.

Interventi in urgenza

L'arco temporale intercorrente tra la richiesta e la presa in carico della segnalazione è il seguente:

- entro otto ore lavorative dalla ricezione della segnalazione, se in orario di lavoro (07:30 – 16:00)
- entro 24 ore Se fuori dall'orario di lavoro

I tempi intercorrenti tra la presa in carico della segnalazione e l'effettuazione dell'intervento variano in relazione alla tipologia ed alla gravità del caso.

Costi:

Se intervento in manutenzione straordinaria su beni in concessione o su impianti Mercafir: nessuno.

Soluzioni problematiche di tipo amministrativo sul canone di concessione

L'arco temporale intercorrente tra la richiesta chiarimenti relativa ai canoni di concessione e le relative verifiche e risposte è il seguente:

- cinque giorni lavorativi

Costi: nessuno.

Soluzioni problematiche di tipo amministrativo su addebiti spese

L'arco temporale intercorrente tra la richiesta chiarimenti su addebiti che possono riguardare canoni, tasse, utenze, e le relative verifiche e risposte, è il seguente:

- cinque giorni lavorativi.

Qualora vengano constatate variazioni dovute a guasti, entro cinque giorni è assicurata la sola presa in carico della richiesta, dopo la quale si provvede alla richiesta di intervento.

Costi: nessuno

ACCESSO AL CENTRO ALIMENTARE POLIVALENTE

In questa sezione l'utente finale, sia esso cittadino privato o operatore del settore agroalimentare, troverà informazioni utili circa gli accessi, gli orari, localizzazione, ecc.

Ingressi Pedonali

L'ingresso pedonale è consentito da Piazza E. Artom e permette di avere accesso agli uffici direzionali di Mercafir S.c.p.A, da cui inoltre, presentando un documento di riconoscimento in corso di validità è possibile accedere all'area mercatale.

La reception di Piazza E. Artom è aperta nei seguenti orari: lun - ven dalle ore 7.30 alle 15.30

Chi è in possesso del titolo di accesso potrà entrare dall'apposito tornello anche in orari diversi da quelli sopra riportati.

L'accesso all'area per scattare fotografie o effettuare riprese video, sopralluoghi utili a ricerche universitarie o a studi di settore, sono consentiti previa richiesta e autorizzazione della Direzione Generale. Tali richieste sono da inviare all'indirizzo email info@mercafir.it

Gli addetti alla sorveglianza e ove necessario la Polizia Locale sono tenuti a far rispettare tale disposizione.

Gli accessi pedonali tramite apposita tessera sono aperti 24 ore su 24, 7 giorni su 7.

ACCESSO PEDONALE VIALE GUIDONI, ex portineria M10 sotto il portale storico del mercato.

ACCESSO PEDONALE M2 (tornello lato mercato) Piazza E. Artom 12.

ACCESSO PEDONALE M1 in corrispondenza della portineria veicolare di Via dell'Olmattello.

Orari di apertura del mercato all'ingrosso

La regolamentazione degli orari di accesso per le singole categorie di utenza del CAP (Centro Alimentare Polivalente) è finalizzata al regolare svolgimento delle attività, i singoli utenti sono direttamente responsabili del rispetto degli orari.

ACQUIRENTI ORTOFRUTTA	<i>mattina</i>	<i>giorni</i>
	01:30 - 12:00 03:00-12:00	LUN-MER-VEN MAR-GIO-SAB.
ACQUIRENTI ITTICO	<i>mattina</i>	<i>giorni</i>
	03:00-12:00	dal LUN- al SAB.

ACQUIRENTI CARNI	<i>mattina</i>	<i>giorni</i>
	06:00 - 11:30	Dal LUN- al SAB.
PRODUTTORI	<i>mattina</i>	<i>giorni</i>
	01:30 - 12:00	Dal LUN- al SAB.

CONFERENTI	<i>mattina</i>	<i>pomeriggio</i>	<i>giorni</i>
	00:00 - 24:00		Dal LUN - al VEN
	00:00 - 18:00		SAB.
	14:00 - 24:00		DOM.

CONCESSIONARI E DIPENDENTI	00:00 - 24:00	<i>giorni</i>
		DAL LUNEDI' ALLA DOMENICA

*VISITATORI	06:00 - 20:00	<i>giorni</i>
		DAL LUNEDI' AL SABATO

*I VISITATORI PER ACCEDERE ALL'INTERNO DEL CENTRO ALIMENTARE POLIVALENTE DOVRANNO EFFETTUARE LA REGISTRAZIONE DEI DATI ANAGRAFICI, LUOGO DI DESTINAZIONE E MOTIVO DELLA VISITA.

PRIVATI	<i>pomeriggio</i>	<i>giorni</i>
	*12:30-19:00	MAR-VEN

* MERCATO DELLE OPPORTUNITA' - L' accesso alle persone diversamente abili è consentito dalle ore 12:00

Possibili variazioni di orario verranno prontamente riportate nell'apposita sezione del sito web.

Acquisto titoli di accesso

La Direzione di Mercafir S.c.p.A. regola l'accesso al CAP stabilendo i giorni e gli orari di apertura del mercato, e controlla che l'ingresso sia consentito solo agli utenti autorizzati.

Per il controllo degli accessi Mercafir S.c.p.A si avvale di un impianto automatizzato, costituito da una barriera formata da varchi provvisti di sbarre automatiche il cui funzionamento è consentito in entrata attraverso la lettura del titolo di ingresso.

Le corsie sono riservate agli utenti provvisti di tessera e/o abbonamento.

Hanno diritto di accedere al CAP le seguenti categorie: 1) produttori singoli e associati anche se non iscritti negli appositi albi; 2) consorzi e cooperative di produttori o di commercianti; 3) organizzazioni di produttori di cui alla legge 27/7/67, n. 622; 4) commercianti all'ingrosso, commissionari, astatori e mandatari iscritti negli appositi albi; 5) imprese che provvedono alla lavorazione, conservazione e trasformazioni dei prodotti; 6) aziende con contratti di locazione in essere.

Il titolo di accesso viene rilasciato esclusivamente da Mercafir S.c.p.A, previo accertamento dell'appartenenza alle categorie dichiarate, effettuato attraverso l'esame di opportuna documentazione. Una volta rilasciato tale titolo di accesso, sarà comunque facoltà di Mercafir S.c.p.A. verificare in qualsiasi momento la persistenza dei requisiti previsti; chiunque risulti non in possesso di tali requisiti, o in qualsiasi modo inadempiente nei confronti di **Mercafir S.c.p.A. la società per mezzo dei suoi incaricati potrà revocare e/o sospendere il diritto di accesso.** (1)

Al riguardo Mercafir S.c.p.A. si impegna a studiare meccanismi di controllo adeguati alla complessità del tema ed all'esigenza di corretto funzionamento delle attività all'interno della realtà mercatale.

(1) Dato che alcune volte si sospende il titolo di accesso anche per eventuali insoluti nei pagamenti, sarà il caso di inserire il suddetto inciso? "

Mercafir S.c.p.A. rilascia a tutti i soggetti ammessi al Centro apposita tessera magnetica.

Nelle tessere saranno indicate: a) le generalità del titolare della tessera; b) il titolo di ammissione; c) il periodo di validità, foto rilasciata previo firma della privacy.

Le tessere per l'accesso al CAP sono contraddistinte da un diverso colore a seconda della categoria di appartenenza:

- **ARANCIONE per gli Acquirenti;**
- **VERDE per i Concessionari e i loro dipendenti;**
- **ROSSO per le Aziende esterne;**
- **GIALLO per i Produttori;**
- **BLU per i Dipendenti Mercafir;**
- **BIANCO per i privati cittadini; ***

Mercafir S.c.p.A. ha facoltà di allontanare dal Centro Alimentare Polivalente chi sia trovato sprovvisto di tessera di riconoscimento o senza specifica autorizzazione.

Mercafir S.c.p.A potrà revocare e/o sospendere il titolo di accesso anche a soggetti che possano provocare turbativa alla normale attività commerciale del Mercato.

**** Per l'acquisto di tale titolo d'accesso si rimanda alla sezione Mercato delle Opportunità.***

Tariffe di accesso

I titoli di accesso in formato tessera, sono abilitati per l'accesso pedonale dai tornelli situati c/o la Portineria M2 (P.zza E. Artom) e la Portineria M 10 (Viale Guidoni) oltre che previa presentazione dal

passaggio pedonale situato alla portineria M1. L'accesso e la sosta dei veicoli è consentito solo previo acquisto di apposito titolo singolo o di abbonamento, alle condizioni previste di seguito.

CONFERENTI			
Nessuna tessera, con obbligo di acquisto di titolo di ingresso.			
	<i>Entro 35 ql.</i>	<i>da 35 ql. A 60 ql.</i>	<i>Oltre 60 ql.</i>
INGRESSO GIORNALIERO	€ 5,00	€ 10,00	€ 15,00
1 CARNET DA 10 INGRESSI (1 ingresso in OMAGGIO)	€ 50,00	€ 100,00	€ 150,00
10 CARNET DA 10 INGRESSI (1 carnet in OMAGGIO)	€ 500,00	€ 1.000,00	€ 1.500,00
20 CARNET DA 10 INGRESSI (2 carnet in OMAGGIO)	€ 1.000,00	€ 2.000,00	€ 3.000,00

ACQUIRENTI			
TESSERA 10,00 € (valida 12 mesi)			
OPZIONI DI ABBONAMENTO PER ACCESSO VEICOLI:			
	<i>Entro 35 ql.</i>	<i>da 35 ql. A 60 ql.</i>	<i>Oltre 60 ql.</i>
ABBONAMENTO SEMESTRALE	€ 80,00	€ 130,00	€ 180,00
ABBONAMENTO ANNUALE	€ 150,00	€ 250,00	€ 350,00
INGRESSO GIORNALIERO	€ 5,00	€ 10,00	€ 15,00

CONCESSIONARI E DIPENDENTI			
TESSERA 10,00 € (valida 12 mesi)			
OPZIONI DI ABBONAMENTO PER ACCESSO VEICOLI:			
	<i>Entro 35 ql.</i>	<i>da 35 ql. A 60 ql.</i>	<i>Oltre 60 ql.</i>
ABBONAMENTO SEMESTRALE	€ 80,00	€ 130,00	€ 180,00
ABBONAMENTO ANNUALE	€ 150,00	€ 250,00	€ 350,00

Su specifica necessità, per i soli operatori e dipendenti, previa richiesta, la tessera può essere abilitata per accedere con mezzi a due ruote.

UTENTI ESTERNI

TESSERA **10,00 €** (valida 12 mesi) obbligatoria per ogni veicolo

OPZIONI DI ABBONAMENTO PER ACCESSO E SOSTA VEICOLI:

	<i>Entro 35 ql.</i>	<i>da 35 ql. A 60 ql.</i>	<i>Oltre 60 ql.</i>
ABBONAMENTO SEMESTRALE	€ 230,00	€ 350,00	€ 600,00
ABBONAMENTO ANNUALE	€ 400,00	€ 630,00	€ 1.000,00

*PRIVATI

TESSERA ANNUALE **15,00 €** (valida 12 mesi)

La Tessera viene rilasciata a titolo gratuito a tutti gli utenti privati che presentano adeguata dichiarazione ISEE (SEE in corso di validità ed inferiore a € 6000,00) le strutture caritative, gli Enti religiosi, le ONLUS (enti di assistenza e beneficenza), i titoli di accesso di cui sopra **saranno rilasciati GRATUITAMENTE**.

*** MERCATO DELL'OPPORTUNITA' - Martedì e Venerdì 12.30 - 19.00**

Tutti gli importi delle tariffe di accesso sono da intendersi comprensivi di IVA salvo diversa e specifica indicazione.

Per i diversamente abili muniti di apposito contrassegno, l'orario di ingresso è dalle ore 12:00 alle 19:00.

MERCATO DELLE OPPORTUNITA'

Il Mercato delle Opportunità è uno degli strumenti per avvicinare la città al mercato agroalimentare all'ingrosso e offre ai cittadini l'opportunità di acquistare frutta e verdura a prezzi convenienti e con il controllo dei nostri esperti.

Il mercato delle Opportunità è stato creato nel 2006 con l'idea di vendere ai consumatori privati e a prezzo scontato, frutta e verdura che i grossisti non sono riusciti a vendere



la mattina ai fruitori ordinari. Come per il mercato all'ingrosso è consentito l'acquisto solo per colli, ma non vi è obbligo di acquisto minimo o limiti.

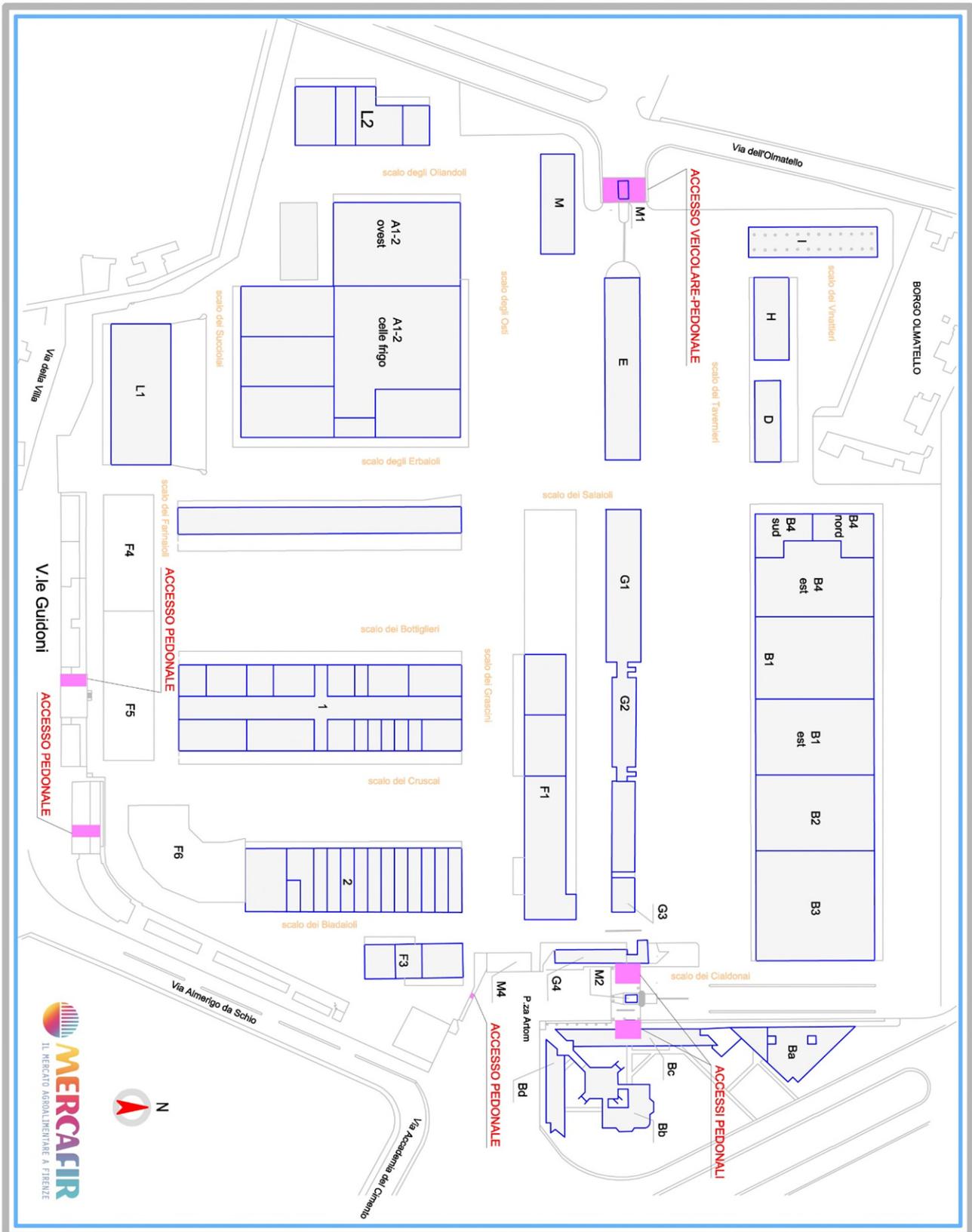
Quando e come accedere

Si può accedere al Mercato delle Opportunità il martedì e venerdì dalle 12.30 alle 19.00, ed occorre fare una tessera al costo di **15 euro l'anno**. La tessera è gratuita per chi presenta un ISEE inferiore a 6.000 euro annui e per tutte le Onlus e Associazioni caritatevoli. L'accesso è consentito dalla Portineria M1 di Via dell'Olmatello.

Emissione nuove tessere e rinnovi.

È possibile richiedere nuove tessere o rinnovare quelle in scadenza dal lunedì al venerdì dalle ore 6:00 alle ore 19:00

Si specifica che la tessera sarà fisicamente ritirabile solo dal lunedì al venerdì dalle ore 6:00 alle ore 14:00.



PRONTO INTERVENTO

Procedure di primo soccorso	
<p>La Mercalfir ha provveduto alla designazione e quindi, tramite il proprio Medico Competente, alla formazione dei componenti la squadra di primo soccorso il cui compito è quello di prestare le prime cure in caso di infortunio. All'interno del Centro Alimentare è presente una stanza di medicazione non presidiata stabilmente per accedere alla quale occorre coordinarsi preventivamente con la Direzione Tecnica della Mercalfir. Inoltre, presso l'edificio Tecnologico (edif. E), è presente una cassetta di primo soccorso.</p>	
<p>Competenza Ditta ESTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Dotazione e presenza sul luogo di intervento di una cassetta di pronto soccorso o di un pacchetto di medicazione, sia l'uno che l'altro dovranno essere integrati con tutti i medicinali o presidi medico chirurgici ritenuti necessari dalla Vs. valutazione del rischio; • Presenza di personale in grado di gestire una situazione di tale natura e quindi almeno in grado di valutare le condizioni dell'infortunato e saperle descrivere; • Personale fornito di mezzo telefonico.
Procedure di gestione primo soccorso (1)	
<p>Competenza Ditta ESTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Prestare soccorso alle persone interessate dall'evento secondo le modalità previste dalle Vs. procedure; • Segnalare l'evento al personale Mercalfir eventualmente presente o al numero d'emergenza aziendale 055/4393323 affinché possano essere attivate le procedure previste. <p>ATTENZIONE: quanto sopra non Vi solleva dall'obbligo di svolgere tutte le azioni rientranti nel Vs. ambito di competenza e che pertanto il Vs. personale deve essere in grado di eseguire.</p>
<p><u>Ipotesi in cui l'infortunio o il malore richieda l'intervento di mezzi e personale di soccorso esterni.</u></p>	
<p>Competenza Ditta ESTERNA</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Contattare immediatamente la sala operativa del servizio 112 descrivendo le condizioni dell'infortunato (es. perdita di coscienza – frattura – emorragia ecc.) al fine di consentire una richiesta di intervento più completa possibile; • Assistere l'infortunato fin quando non interviene il personale sanitario del servizio 112; • Segnalare l'evento e le iniziative intraprese al NUMERO D'EMERGENZA MERCALFIR 055/4393323 affinché possano essere attivate le procedure previste per l'accesso dei mezzi di soccorso al Centro Alimentare.
<p>ORARIO PORTINERIA di ACCESSO al C.A.P.</p>	
<p>Portineria M1 (accesso da Via dell'Olmattello)</p>	<ul style="list-style-type: none"> ▪ tutti i giorni: 24 ore su 24

Procedure di gestione primo soccorso (2)	
Coordinamento	<ul style="list-style-type: none"> Prima dell'inizio dei lavori devono essere concordate le modalità per garantire un contatto con il lavoratore che procede in solitudine.
Coordinamento Ditta ESTERNA	<ul style="list-style-type: none"> Segnalare al personale Mercafir preposto (Coordinatore Ditte esterne) tale condizione di lavoro nella fase di affidamento dell'incarico; Applicare le Vs. procedure per quanto attiene le modalità di mantenimento di un contatto con il lavoratore; Proporre, per l'eventualità infortunio, modalità per comunicare al personale in servizio presso il numero di emergenza 055/4393323 l'evento accaduto e l'eventuale necessità di richiedere l'intervento di mezzi e personale di soccorso esterni.

Per tutti gli altri rischi potenzialmente presenti all'interno di Mercafir S.c.p.A. si rimanda a *l'Informativa sui rischi potenzialmente presenti nell'ambito del Centro Alimentare Polivalente di Firenze* sul nostro sito web.

RIFERIMENTI TELEFONICI INTERNI

- NUMERO DI EMERGENZA MERCAFIR – PORTINERIE/RECEPTION DIREZIONE

Linea interna 2323 Linea esterna: 055/4393323

- PRESIDIO TECNOLOGICO

Linea interna 2433 Linea esterna: 055/4393433

- RESPONSABILE SERVIZIO QUALITA'

Linea interna 2224 Linea esterna: 055/4393224

NUMERO UNICO DI EMERGENZA ESTERNO 112

ENTI DI SOCCORSO

VIGILI DEL FUOCO	POLIZIA MUNICIPALE
EMERGENZA SANITARIA	<u>Emergenze</u>
POLIZIA	POLIZIA MUNICIPALE
CARABINIERI	<u>Pronto intervento</u>

Per tutte le altre informazioni si rimanda al sito web istituzionale www.mercafir.it