

CARTA DEI SERVIZI







SERVIZI IMMOBILIARI



I servizi immobiliari AGECE

A disposizione della città

Il nome **AGECE** è l'acronimo di **Azienda di Gestione degli Edifici Comunali**: l'azienda infatti è nata con l'obiettivo istituzionale di amministrare e gestire gli immobili di civile abitazione di proprietà del comune di Verona.

Il patrimonio gestito da **AGECE** conta complessivamente più di 6.650 unità immobiliari di cui:

- 4039 alloggi
- 1228 posti auto coperti
- 1187 box auto
- 81 negozi
- 50 uffici
- 86 magazzini e soffitte
- 13 laboratori

Il patrimonio immobiliare di **AGECE** può essere suddiviso in quattro categorie:

- l'**edilizia residenziale pubblica** (le cosiddette "case popolari", a cui ci si può riferire anche con l'acronimo E.R.P.) con gestione disciplinata dalla Legge Regionale 39/2017 e dal Regolamento 4/2018;
- gli **alloggi a canone convenzionato** riservati alle cosiddette "emergenze abitative" con gestione disciplinata dalla Legge 431/1998;
- le **unità immobiliari a libero mercato** con gestione disciplinata dalla Legge 431/1998;
- le **unità commerciali** (negozi, uffici, box, ecc.) a canone di mercato con gestione disciplinata dalla legge 392/1978.



Edilizia Residenziale Pubblica (E.R.P.)

I requisiti per accedere a una “casa popolare”

I requisiti necessari per partecipare al bando e accedere all’assegnazione degli alloggi sono definiti dall’art. 25 della Legge Regione Veneto n. 39/2017 (consultabile sul sito www.agec.it nella sezione Riferimenti normativi).

Dove e come presentare le domande

Il bando di concorso viene emesso annualmente e può essere ritirato con il modulo di partecipazione alla reception di **AGEC** in via Enrico Noris 1 o allo sportello polivalente di via Anfiteatro 8.

Il modulo deve essere riconsegnato dal 1° al 30 settembre di ogni anno allo sportello polivalente di via Anfiteatro 8 (lato Palazzo dei Diamanti fronte piazza San Nicolò), aperto nei seguenti giorni e orari:

Lunedì 8:30 – 12:30

Mercoledì 8:30 – 12:30

Venerdì 8:30 – 12:30

È possibile contattare lo sportello polivalente chiamando il centralino allo 045 8051311.

Graduatorie e assegnazione

Tutti i richiedenti sono avvisati a mezzo lettera della propria posizione, sia nella graduatoria provvisoria che in quella definitiva.

Gli alloggi che si rendono disponibili vengono assegnati seguendo l’ordine del punteggio della graduatoria definitiva.

Contratto e canone di locazione

Il contratto di locazione ha la durata di cinque anni.
Il canone di locazione è definito sulla base degli indicatori ISEE-ERP e ISE-ERP relativi all'intero nucleo familiare secondo quanto previsto dall'art. 36 della Legge regionale 39/2017 e dell'art. 7 del Regolamento 4/2018.

Per il calcolo del canone di locazione è necessario che l'assegnatario presenti annualmente agli organismi preposti la dichiarazione ISEE relativa al proprio nucleo familiare.

I pagamenti dei canoni vanno effettuati entro il giorno 15 del mese di riferimento mediante:

- bollettino postale inviato al domicilio dell'inquilino;
- addebito continuativo sul proprio conto corrente bancario;
- bonifico bancario.

Subentri

Il subentro da parte di uno dei componenti il nucleo familiare può essere richiesto nei casi previsti dall'art. 16 del Regolamento n. 4/2018. Il subentro deve essere richiesto ad **AGEC** in forma scritta.



Alloggi a canone convenzionato

I requisiti per accedere a un alloggio a canone convenzionato

I requisiti per accedere a un alloggio a canone convenzionato sono previsti dal Regolamento per l'assegnazione degli alloggi soggetti a canone convenzionato. Il regolamento è consultabile sul sito di **AGEC** www.agec.it nella sezione Riferimenti normativi.

Dove e come presentare le domande

Per accedere a un alloggio a canone convenzionato è necessario fare richiesta compilando l'apposito modulo in distribuzione nella reception di **AGEC** in via Enrico Noris 1. Il modulo compilato deve essere riconsegnato allo sportello polivalente di via Anfiteatro 8 (lato Palazzo dei Diamanti fronte piazza San Nicolò), aperto nei seguenti giorni orari:

Lunedì 8:30 – 12:30

Mercoledì 8:30 – 12:30

Venerdì 8:30 – 12:30

La richiesta ha validità di un anno dal giorno della presentazione e può essere rinnovata.

Banca dati emergenza abitativa e assegnazione

AGEC dispone di una banca dati nella quale sono registrate le richieste motivate da emergenza abitativa, secondo i parametri definiti dall'art. 3 del Regolamento citato.

L'assegnazione dell'alloggio avviene a seguito di un provvedimento del Consiglio di Amministrazione di **AGEC** ed è comunicata al richiedente in forma scritta.

Contratto e canone di locazione

Il contratto è disciplinato dalle norme sulla locazione a canone convenzionato previste dalla Legge 431/1998. **AGEC** avvisa della scadenza del contratto almeno sei mesi prima. Il canone di locazione è calcolato in base ad appositi accordi stipulati con le organizzazioni sindacali degli inquilini.

I pagamenti dei canoni vanno effettuati entro il giorno 15 del mese di riferimento mediante:

- bollettino postale inviato al domicilio dell'inquilino;
- addebito continuativo sul proprio conto corrente bancario;
- bonifico bancario.



Unità immobiliari a libero mercato

AGEC gestisce alcune unità immobiliari a libero mercato, quasi tutte ubicate nel centro storico di Verona.

I requisiti per accedere a un'unità immobiliare a libero mercato

I requisiti per accedere a un'unità immobiliare a libero mercato sono previsti dal Regolamento delle locazioni e concessioni attive di immobili soggetti a regime di libero mercato. Il regolamento è consultabile sul sito di **AGEC** www.agec.it nella sezione Riferimenti normativi.

Dove e come presentare le richieste

È possibile manifestare l'interesse ad accedere a un'unità immobiliare a libero mercato.

Banca dati unità immobiliari a libero mercato e assegnazione

AGEC dispone di una banca dati nella quale vengono registrate le manifestazioni di interesse per la locazione di unità immobiliari a libero mercato.

Ogni qualvolta vi sia la disponibilità di uno o più appartamenti, **AGEC** indice una procedura a evidenza pubblica, aperta a tutti, consultabile sul sito www.agec.it nell'apposita sezione.

Dell'avvio della procedura **AGEC** dà informazione a chi risulti collocato nella sua banca dati.

L'esito della procedura a evidenza pubblica è comunicato all'assegnatario in forma scritta.

Contratto e canone di locazione

Il contratto di locazione è disciplinato dalla Legge 431/1998, ha durata di quattro anni ed è rinnovabile per altri quattro (4+4). Il canone di locazione è calcolato in base al valore di mercato.

La scadenza del contratto è comunicata da parte di **AGEC** con almeno sei mesi di anticipo.

I pagamenti dei canoni vanno effettuati entro il giorno 15 del mese di riferimento mediante:

- bollettino postale inviato al domicilio dell'inquilino;
- addebito continuativo sul proprio conto corrente bancario;
- bonifico bancario.

Cambio di alloggio e disdetta

Edilizia residenziale pubblica (E.R.P.)

Gli inquilini possono presentare le domande per il cambio di alloggio a seguito dell'emanazione di uno specifico bando da parte di **AGEC**. Il bando viene emanato almeno ogni due anni ed è comunicato a tutti gli assegnatari di alloggi popolari.

Su richiesta degli interessati sono consentiti anche cambi consensuali di alloggio, previa autorizzazione di **AGEC**.

Per gli alloggi a canone convenzionato

Gli intestatari di alloggi a canone convenzionato possono presentare domanda di cambio alloggio, che viene inserita in banca dati.

I cambi sono concessi dando priorità a esigenze connesse alla presenza di barriere architettoniche e all'opportunità di evitare situazioni di sottoutilizzo degli alloggi.

Rilascio volontario dell'alloggio

Per riconsegnare ad **AGEC** l'alloggio occupato, prima della scadenza del contratto è necessaria la trasmissione di una formale disdetta.

La disdetta può essere trasmessa anche attraverso la compilazione degli appositi moduli disponibili allo sportello polivalente di via Anfiteatro 8 (lato Palazzo dei Diamanti fronte piazza San Nicolò).

Riconsegna dell'alloggio

Alla scadenza del contratto l'inquilino concorda con la Sezione Lavori-Impianti di **AGEC** la data della riconsegna delle chiavi. La consegna avviene nell'alloggio, per consentire la verifica dello stato dell'immobile.

Per concordare la data della riconsegna delle chiavi è possibile telefonare al numero 045 8051327 nei seguenti giorni e orari:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00

Standard del servizio

AGEC si impegna a effettuare il ritiro degli alloggi entro il giorno 14 del mese successivo alla richiesta, a condizione che l'inquilino abbia già provveduto a chiudere i contratti delle utenze (energia, acqua, gas e teleriscaldamento dove presente) e a sgomberare da arredi e materiali vari l'alloggio e le eventuali pertinenze.



Unità a uso commerciale

AGEC amministra alcune unità immobiliari destinate a uso commerciale (uffici, negozi, magazzini, ecc.).

Gli immobili, quasi tutti ubicati nel centro storico di Verona, sono locati secondo le regole del Regolamento delle locazioni e concessioni attive di immobili soggetti a regime di libero mercato, consultabile sul sito di **AGEC** www.agec.it nella sezione Riferimenti normativi.

Dove e come presentare le domande

In caso di disponibilità di una o più unità immobiliari, viene indetta una gara a evidenza pubblica aperta a tutti. La domanda va presentata nei tempi e nei modi previsti dal bando, consultabile sul sito di **AGEC** www.agec.it nella sezione Gare e appalti.

È possibile presentare richiesta per essere informati dell'avvio di dette procedure.

Contratto e canone di locazione

Il contratto di locazione è soggetto alla Legge 392/1978 e il canone di locazione è calcolato in base al valore di mercato.

La scadenza del contratto è comunicata da **AGEC** almeno un anno prima.

I pagamenti dei canoni vanno effettuati entro il giorno 15 del mese di riferimento mediante:

- bollettino postale inviato al domicilio dell'inquilino;
- addebito continuativo sul proprio conto corrente bancario;
- bonifico bancario.

Manutenzioni

L'esecuzione degli interventi di manutenzione è disciplinata dal Regolamento per gli assegnatari ed inquilini di alloggi in locazione, il cui contenuto è stato condiviso con i sindacati degli inquilini. Il regolamento viene consegnato a tutti gli inquilini al momento della stipula del contratto ed è consultabile sul sito di **AGEC** www.agec.it nella sezione Riferimenti normativi.

AGEC esegue tutti gli interventi **a carico del proprietario** dell'immobile mediante l'impiego di imprese aggiudicatarie specializzate.

Gli interventi completamente **a carico degli inquilini** possono essere commissionati dall'inquilino a imprese di sua fiducia, previa autorizzazione scritta di **AGEC** in ordine alla fattibilità tecnica dell'intervento. In via eccezionale, gli interventi possono essere richiesti direttamente ad **AGEC**, con successivo addebito del costo dell'intervento effettuato.

Gli interventi **in parte a carico del proprietario e in parte a carico degli inquilini** sono effettuati da **AGEC** tramite imprese aggiudicatarie specializzate, con addebito agli inquilini della quota parte di competenza sulla base del regolamento, qualora detti interventi riguardino l'interno degli alloggi ovvero le parti comuni laddove la relativa gestione sia stata affidata, dai conduttori, ad **AGEC**.

Laddove sia stato nominato dai conduttori un responsabile dell'autogestione, **AGEC**, sulle parti comuni, interviene solo per interventi di particolare rilevanza (es: rifacimento delle coperture) mentre gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria sono disposti autonomamente dal responsabile dell'autogestione previa autorizzazione scritta di **AGEC** in ordine alla fattibilità tecnica dell'intervento. **AGEC** provvede poi a rimborsare l'autogestione della parte degli interventi a suo carico così come definite dal regolamento.

Dove e come richiedere l'intervento di manutenzione

Per richiedere un intervento di manutenzione è possibile telefonare al numero 045 8051327 nei seguenti giorni e orari:

Dal Lunedì al Venerdì dalle 7:30 alle 13:00 e dalle 14:30 alle 17:00

Al di fuori dei giorni e degli orari previsti è attiva una segreteria telefonica alla quale è possibile lasciare i propri dati.

È inoltre possibile richiedere un intervento di manutenzione tramite il modulo dei contatti del sito www.agec.it oppure inviando una mail all'indirizzo manutenzioni@agec.it.

Successivamente alla ricezione della richiesta, un tecnico **AGEC** contatta l'utente per concordare tempi e modalità di verifica delle segnalazioni.

Standard del servizio

AGEC garantisce che:

- a seguito della richiesta, l'intervento del tecnico per la verifica avvenga mediamente entro tre giorni lavorativi dalla ricezione della segnalazione, previa disponibilità dell'inquilino;
- l'attivazione degli interventi di manutenzione avvenga in base all'urgenza valutata e verificata dal tecnico;
- la verifica e l'attivazione degli interventi di emergenza (per danni rilevanti o pericolo imminente) avvengano in giornata;
- le richieste scritte per quesiti specifici o per il rilascio di autorizzazioni ricevano una risposta scritta da parte di **AGEC** entro 15 giorni dal ricevimento.

In caso di gestione delle spese comuni affidata ad **AGEC** si segnala che per ragioni di sicurezza e di tempestività, le richieste di intervento relative agli impianti elevatori devono essere rivolte direttamente all'operatore economico selezionato da **AGEC** e i cui riferimenti sono affissi nelle bacheche di ciascun fabbricato e all'interno della cabina. Al di fuori degli orari sopra citati, è possibile contattare direttamente gli operatori economici selezionati da **AGEC** per i servizi di auto spurgo e per interventi sulle centrali termiche: i riferimenti telefonici sono affissi sulle bacheche di ciascun fabbricato.

Amministrazione e autogestione degli edifici

Gli inquilini delle case popolari titolari di un contratto disciplinato dalla legge regionale hanno la facoltà di gestire direttamente l'amministrazione degli edifici (autogestione). Analoga facoltà viene concessa anche ai conduttori di altre tipologie di immobili.

In alternativa, **AGEC** offre ai propri inquilini, a fronte di un equo corrispettivo, il servizio di amministrazione delle spese comuni del fabbricato, che prevede:

- la gestione delle spese comuni e la stesura di bilanci preventivi e consuntivi;
- l'organizzazione delle assemblee degli inquilini;
- il supporto e l'informazione degli inquilini per la gestione di problematiche condominiali varie.

Dove e come richiedere il servizio

Per qualsiasi informazione è possibile rivolgersi allo sportello polivalente di via Anfiteatro 8 (lato Palazzo dei Diamanti fronte piazza San Nicolò), aperto nei seguenti giorni e orari:

Lunedì 8:30 – 12:30

Mercoledì 8:30 – 12:30

Venerdì 8:30 – 12:30

Organismi a tutela dei cittadini

Il Garante degli inquilini

Il Garante riceve nell'ufficio di via Anfiteatro 8 su appuntamento e previa richiesta presentata con l'apposito modulo disponibile nella reception di **AGEC** gli inquilini con particolari problematiche economiche e sociali e promuove le loro esigenze nell'azienda.

La Commissione di Conciliazione

La Commissione di Conciliazione si occupa di risolvere le controversie tra **AGEC** e gli inquilini relative all'applicazione del Regolamento **AGEC** per gli assegnatari e gli inquilini di alloggi in locazione.

Gli inquilini che ritengano di avere delle controversie con l'azienda possono presentare una domanda di Conciliazione: questa deve essere avallata dal Garante degli inquilini che ne attesta la fondatezza. La domanda deve essere presentata ad **AGEC** completa di ogni documento utile alla valutazione del caso.

L'inquilino può anche presentare la domanda di Conciliazione tramite le Organizzazioni Sindacali firmatarie.

La Commissione valuta la conformità della domanda e avvia il tentativo di Conciliazione della controversia entro 60 giorni dalla data di ricevimento della domanda stessa.

La gestione immobiliare

Costituita proprio con questa funzione,
AGEC si occupa da oltre cent'anni
della gestione del patrimonio immobiliare
del Comune di Verona e della collettività.



LE FARMACIE CITTADINE



Le Farmacie cittadine Agec

Da sempre a servizio dei cittadini

AGEC gestisce il Servizio Farmaceutico Comunale dal 1° gennaio 2006 in seguito all'approvazione della delibera comunale n. 32 del 14 dicembre 2005.

Negli anni **AGEC** ha concentrato i propri sforzi per far sì che il servizio farmaceutico fosse alla portata di tutti i cittadini.

L'attenzione alla qualità e alla completezza dei servizi offerti è un altro dei valori su cui puntano le Farmacie **AGEC**.

Nelle Farmacie Cittadine sono presenti farmacisti iscritti all'Albo e il personale è continuamente formato per garantire ai cittadini un servizio competente, riservato e cortese.

AGEC assicura il rispetto, da parte di tutto il personale, del Codice Deontologico del Farmacista e tutti i farmacisti sono identificabili attraverso un cartellino di riconoscimento.

L'attenzione alla salute della collettività è ben riassunta dal nuovo logo che identifica le Farmacie Cittadine **AGEC** e dal motto **Vi abbiamo a cuore**, per una farmacia in grado di offrire non solo farmaci ma soprattutto preziosi consigli e servizi sempre più completi.



Alla distribuzione dei farmaci, sempre improntata alla trasparenza nei prezzi e alla convenienza per il paziente, **AGEC** ha affiancato nuovi servizi, nell'ottica di offrire al cittadino un punto di riferimento a tutto tondo per quanto riguarda la salute.

Offerte Promozionali

Con cadenza mensile tutte le farmacie **AGEC** offrono una selezione di prodotti stagionali scontati. L'elenco viene pubblicato sui volantini disponibili nelle farmacie e sul sito www.agec.it.

Vengono inoltre proposte mensilmente a rotazione una o più giornate promozionali di particolari tipologie di prodotti parafarmaceutici, come prodotti cosmetici, integratori alimentari, alimenti per diete speciali e presidi medico chirurgici.

Suggerimenti e reclami

Per offrire un servizio in linea con le esigenze dei cittadini, **AGEC** è sempre disponibile a ricevere segnalazioni, reclami e suggerimenti. Le indicazioni dei clienti sono una fonte preziosa di informazioni per il miglioramento continuo dei servizi.

Per presentare reclami e suggerimenti è possibile fare riferimento all'**Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP)**. Le segnalazioni possono essere inoltrate utilizzando l'apposito modulo contatti URP scaricabile dal sito www.agec.it.

L'URP, in collaborazione con gli uffici aziendali, effettua gli accertamenti necessari e garantisce una risposta entro trenta giorni.

I servizi offerti dalle Farmacie cittadine Agec



Autoanalisi



**Bilancia
pesa persone**



Dermocosmesi



**Prodotti
per diete speciali**



**Foratura
lobi**



**Misurazione
pressione**



**Noleggio
dispositivi medici**



**Noleggio tiralatte
professionale**



**Ossigenoterapia
per viso e corpo**



**Prenotazioni visite esami
e ritiro referti**



**Prodotti omeopatici
e naturali**



**Prodotti
veterinari**



**Programma Vigirete
per il monitoraggio
delle reazioni avverse**



**Ritiro medicinali
non scaduti**



**Servizio
Farmaco Pronto**



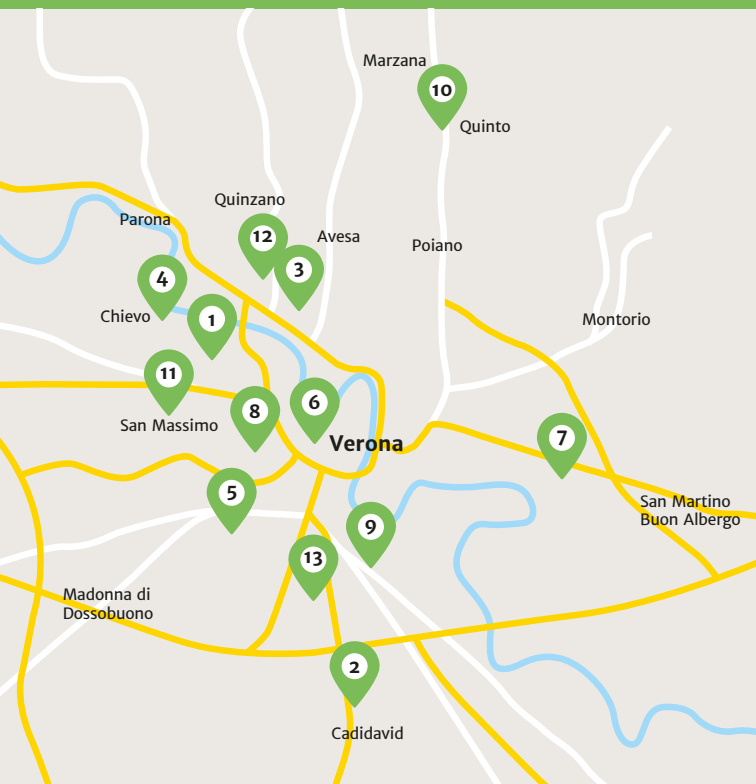
Nursery



**Servizio di supporto per la corretta assunzione
della terapia nei pazienti cronici (BPCO e diabete)**

Le Farmacie cittadine Agec

Indirizzi e contatti



- 1 Farmacia BORGO NUOVO**
Via Taormina 23/C - 37138 VERONA
Tel. 045562869 - Fax 045563155
- 2 Farmacia CADIDAVID**
Via Francesco Carmagnola, 36
37135 VERONA - CADIDAVID
Tel. 045540290 - Fax 0458550473
- 3 Farmacia CADORE**
Via A.Poerio 28/a - 37124 VERONA
Tel. 0458348754 - Fax 0458303540
- 4 Farmacia CHIEVO**
Via A.Berardi, 94 - 37139 VERONA
Tel. 045563034 - Fax 045572752

- 5 Farmacia GOLOSINE**
Via Po, 8/8A - 37136 VERONA
Tel. 045956920 - Fax 0458620901
- 6 Farmacia GRATTACIELO**
Piazza S. Spirito, 2B - 37122 VERONA
Tel. 0458033902 - Fax 0458005447
- 7 Farmacia MADONNA DI CAMPAGNA**
Via Monte Bianco, 1 - 37132 VERONA
Tel. 045974255 - Fax 045970067
- 8 Farmacia OLIMPIA**
Viale Andrea Palladio, 61 - 37138 Verona VR
Tel. 045567879 - Fax 045576264
- 9 Farmacia PALAZZINA**
Via San Giovanni Lupatoto, 22b - 37134 VERONA
Tel. 045582401 - Fax 0458203208
- 10 Farmacia QUINTO**
Via Valpantena, 42 - 37142 VERONA - QUINTO
Tel. 045550207 - Fax 0458700183
- 11 Farmacia SAN MASSIMO**
Via Don Giacomo Trevisani, 39 - 37139 VERONA
Tel. 0458900044 - Fax 0458905285
- 12 Farmacia SAN ROCCO**
Via Fabbriato Scolastico, 33 - 37125 VERONA
Tel. 0458349619 - Fax 0458303190
- 13 Farmacia TOMBA**
Via Centro, 237 - 37135 VERONA
Tel. 045584066 - Fax 0458204596

Gli **orari di apertura** sono pubblicati sul sito www.agec.it
Le farmacie comunali non chiudono per ferie.
Il servizio è regolarmente garantito tutto l'anno in tutte le farmacie, salvo nei giorni festivi, nei quali sono aperte le farmacie di turno.

La **farmacia di turno** più vicina è individuabile consultando il sito www.agec.it/farmacie - sezione Farmacie di turno oppure nelle bacheche elettroniche esposte in tutte le farmacie.

Farmacie cittadine

Vi abbiamo a cuore

È il nostro impegno verso tutti i cittadini:
distribuire farmaci a prezzi competitivi,
dare ascolto e preziosi consigli
grazie a personale formato e competente,
fornire tutti i servizi per la salute e il benessere.



**RISTORAZIONE
EVENTI**





Il servizio di ristorazione scolastica AGECE

Considerato che un bambino nella sua vita scolastica consuma fino a 1500 pasti, risulta importante e incisivo l'impegno che **AGECE** si è assunta e che vuole condividere affinché "mangiare insieme a scuola" sia, oltre che sano, anche un'occasione per sviluppare l'autonomia, la condivisione di regole nel rispetto degli altri, la convivialità, la conoscenza e la scoperta di sapori e colori anche di piatti tipici del nostro territorio.

Nutrirsi per un bambino non significa solo soddisfare un bisogno fisiologico, ma implica anche profondi significati affettivi, emotivi, relazionali. L'esperienza del pasto a scuola lo accompagna in una fase di crescita importante in cui sviluppa comportamenti e stili di vita.

AGECE si pone quindi l'obiettivo di sviluppare un processo di continuo miglioramento della qualità nutrizionale e della sicurezza igienica dei pasti, tali da essere graditi al gusto e in grado di soddisfare le necessità fisiologiche del bambino.

Ristorazione scolastica

Il Servizio di **Ristorazione Scolastica** di **AGEC** viene offerto ai bambini degli asili nido, delle scuole dell'infanzia e delle scuole primarie e secondarie di primo grado del Comune di Verona. L'erogazione di questo servizio rappresenta un momento integrativo dell'attività scolastica e coinvolge più soggetti che intervengono sotto diversi punti di vista:

- **AGEC** con la propria organizzazione garantisce la produzione e la somministrazione di pasti sia con un servizio di gestione diretta (asili nido, scuole dell'infanzia e alcune scuole primarie e secondarie) sia con un servizio esternalizzato a un operatore specializzato del settore a cui vengono affidate produzione e distribuzione di pasti per le scuole primarie;
- il **Comune di Verona** garantisce controllo costante e monitoraggio continuo sulla salubrità e sulla qualità dei pasti;
- l'**AULSS 9 Scaligera** con il proprio dipartimento **SIAN** garantisce, oltre alle verifiche ispettive di propria competenza, la consulenza e il controllo relativi agli aspetti nutrizionali dei menù stagionali approvandone i contenuti, compresi quelli delle diete speciali;
- il **Comitato di Ristorazione Cittadina**, organo consultivo e propositivo istituito dal Comune di Verona e costituito dai rappresentanti dei genitori, dell'amministrazione comunale, di **AGEC** e del **SIAN** di Verona, si dedica alle problematiche attinenti i menù scolastici;
- i **Comitati di Ristorazione di Plesso**, autonomamente costituiti dai genitori all'interno delle singole scuole, controllano la qualità dei pasti;
- gli **insegnanti** e gli **educatori** contribuiscono al miglioramento del servizio con le loro segnalazioni dirette al Comune di Verona.

I principi fondamentali del servizio e gli impegni di AGECC

Nell'erogazione del servizio di ristorazione scolastica, **AGECC** riconosce come fondamentali i seguenti principi.

Diritto al benessere e alla salute

AGECC si impegna a fornire pasti sicuri in termini di igiene degli alimenti e adeguati alle esigenze nutrizionali, nella tutela del benessere del singolo e della comunità scolastica.

Eguaglianza e imparzialità

AGECC assicura la parità dei diritti a tutti i suoi utenti, rappresentati concretamente dai bambini e dalle loro famiglie. Vengono accolte le richieste di coloro che, per motivi religiosi, etici o di salute, chiedono di poter seguire diete particolari, trattando con obiettività, giustizia imparzialità e cortesia tutti coloro che usufruiscono del servizio di ristorazione scolastica.

Continuità e regolarità

Viene assicurato un servizio regolare e continuo, senza interruzioni e nel rispetto del calendario scolastico. In caso si verificano eventi eccezionali, vengono adottate misure volte ad arrecare il minor disagio possibile agli utenti.

Qualità ed efficienza

Il miglioramento del servizio è costantemente ricercato attraverso le soluzioni organizzative, strutturali, tecnologiche e procedurali più idonee, compatibilmente con le risorse disponibili. **AGECC** ricerca la piena soddisfazione dei propri utenti attraverso il miglioramento continuo del servizio.

Trasparenza

Con il proprio sito internet www.agecc.it **AGECC** assicura alle famiglie la massima trasparenza e informazione in merito ai menù del giorno, alle ricette, alle materie prime e alle relative caratteristiche organolettiche.

Diritto alla privacy

I dati personali dei bambini e delle loro famiglie vengono utilizzati e trattati esclusivamente nell'ambito dell'espletamento del servizio, nel pieno rispetto della normativa in materia di privacy.

Le modalità e gli strumenti operativi per perseguire gli impegni di AGECC

AGECC interviene con impegno nelle seguenti aree del sistema ristorazione.

Allestimento dei menù

I menù della ristorazione scolastica sono differenziati per gli asili nido, le scuole dell'infanzia e le scuole primarie e secondarie di primo grado. Sono articolati su cinque settimane (quattro per gli asili nido) per favorire al massimo la variabilità degli alimenti e vengono formulati in due versioni, una invernale e una estiva, per offrire ai bambini un'ampia varietà di piatti e soprattutto di ortaggi e frutta di stagione. Nella realizzazione dei menù scolastici vengono rispettati i riferimenti scientifici dettati dai LARN (Livelli di Assunzione giornaliera Raccomandati di energia e Nutrienti) e ognuno di essi è condiviso dal Comune di Verona e approvato dal SIAN dell'AULSS 9 Scaligera.

Approvvigionamento delle materie prime

La qualità di un pasto è anche in relazione alla qualità delle materie prime utilizzate, che a sua volta risente sia delle condizioni di produzione che di quelle di trasporto e conservazione. **AGECC** si impegna nella costante verifica della qualità dei prodotti forniti, rilevando e gestendo qualsiasi non conformità di fornitura si dovesse verificare.

La produzione

AGECC produce i pasti nelle cucine distribuite sul territorio cittadino con produzione sia diretta che tramite

impresa qualificata. La preparazione, la cottura e il confezionamento dei pasti sono processi che avvengono quotidianamente: l'attività si svolge principalmente tra le ore 7:00 e le ore 12:00, con variazioni di orario in funzione della tipologia dei destinatari. I pasti pronti vengono consumati in loco o, in caso di gestione da parte della ditta affidataria del servizio, trasportati in adeguati contenitori termici per essere poi distribuiti nelle scuole. Per gli asili nido e le scuole dell'infanzia la produzione comprende anche la merenda del mattino e quella del pomeriggio. Anche in diverse scuole primarie durante la pausa merenda del mattino vengono distribuiti frutta o yogurt previsti nel menù del giorno.

Sistema H.A.C.C.P., rintracciabilità e sistemi di controllo

Il sistema H.A.C.C.P. (Hazard Analysis and Critical Control Points), scrupolosamente applicato da tutto il personale addetto alla produzione e somministrazione dei pasti, è uno strumento di analisi dei potenziali pericoli che possono essere rilevati durante le fasi di produzione e distribuzione alimentare attraverso l'individuazione dei punti critici di controllo e l'attuazione di relative azioni correttive per prevenirli o eliminarli. Tale sistema prevede rigorosi controlli sulle merci in consegna, durante il periodo della conservazione nelle cucine e durante la preparazione e la distribuzione dei pasti. Grande attenzione viene riservata anche alla verifica dell'igiene degli ambienti e delle attrezzature utilizzate con l'adozione di idonee procedure di sanificazione e con processi produttivi separati nel caso di preparazione di diete speciali. Viene dedicata particolare cura alla rintracciabilità (prodotto, lotto, fornitore) di ogni ingrediente utilizzato nelle preparazioni del giorno. Tutte le materie prime alimentari sono identificate da schede tecniche, consultabili sul sito aziendale, che riportano le caratteristiche fisico-chimiche, merceologiche e microbiologiche dei prodotti. **AGEC** si impegna a svolgere visite ispettive nelle cucine, nei centri cottura e nei refettori per verificare il grado di mantenimento degli standard qualitativi e igienico sanitari e a monitorare la

gestione dei pasti prodotti, trasportati e somministrati dalla ditta affidataria del servizio di esternalizzazione, intervenendo, qualora vengano rilevate delle non conformità, sulla base delle prescrizioni previste dal contratto e capitolato speciale d'appalto. Le stesse visite ispettive vengono effettuate anche dal Comune di Verona, dal Comitato di Ristorazione Cittadina e dai Comitati di Ristorazione di Plesso.

Le diete speciali nella ristorazione scolastica

È garantita la preparazione di diete speciali nel caso di esigenze nutrizionali e dietetiche differenti per motivi sanitari o per scelte etico religiose. La preparazione delle diete speciali prevede un proprio particolare iter: il personale di cucina segue un insieme di procedure atte a garantire la sicurezza dei pasti e a evitare il rischio di contaminazioni degli alimenti, dall'approvvigionamento allo stoccaggio, fino alla preparazione, alla cottura e alla somministrazione, oltre che alla sanificazione tra un processo produttivo e l'altro.

Servizi ausiliari negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali

Negli asili nido e nelle scuole dell'infanzia comunali **AGEC** si impegna per assicurare un'igiene adeguata anche negli spazi di gioco e di attività dei bambini. Il personale degli asili nido, in ragione della delicatezza del compito svolto a diretto contatto con bambini da 0 a 3 anni, viene costantemente formato e partecipa attivamente alla gestione sociale delle strutture.

Attività estive: Estate nido e Centri Estivi Ricreativi (C.E.R.)

Durante il periodo estivo **AGEC** garantisce il servizio di ristorazione e i servizi ausiliari in tutte le strutture attive.

Formazione professionale degli addetti

AGEC si impegna alla formazione e all'addestramento degli operatori per migliorare i propri standard di efficienza e di professionalità sul piano delle capacità tecniche e su quello igienico-sanitario e relazionale.

Oltre alla formazione specifica obbligatoria, vengono proposti corsi di formazione atti a migliorare le tecniche di produzione, preparazione e presentazione dei pasti.

Educazione alimentare

Per valorizzare il servizio di ristorazione non occorre soltanto migliorare la qualità del pasto, ma anche un costante impegno per sensibilizzare i bambini ad apprezzare i valori storici, ambientali e culturali dei piatti che vengono proposti. In collaborazione con il Comune di Verona e il Comitato di Ristorazione Scolastica, **AGEC** si impegna a promuovere azioni di educazione, informazione e orientamento per stimolare positivamente le abitudini alimentari degli utenti.

Servizio catering e banqueting

Grazie al proprio personale qualificato e attrezzato, **AGEC** offre servizi di catering e banqueting. La tipologia offerta è principalmente di un servizio di buffet in piedi con le seguenti preparazioni:

- gastronomia fredda (tramezzini, tartine, salumi, ecc.)
- gastronomia cotta (primi piatti, arrostiti, ecc.)
- pasticceria dolce e salata
- bevande calde e fredde

L'offerta è completata dal servizio di distribuzione nella location indicata dal cliente o in altre proposte da **AGEC**, come le terrazze panoramiche della Torre dei Lamberti e della Funicolare di Castel San Pietro, di cui la prima disponibile con affitto esclusivo e la seconda con accesso riservato.

Le richieste possono essere inviate all'indirizzo mail mensecatering@agec.it. Sulla base delle esigenze richieste, gli uffici aziendali competenti predisporranno una proposta di servizio e di menù con relativo preventivo e modalità di erogazione del servizio.

Servizio bar

Nell'ambito della propria Area Ristorazione Eventi, oltre al servizio di ristorazione scolastica, **AGEC** gestisce direttamente tre bar: il **bar Mastino** nel Tribunale di Verona, il **bar Palazzo** nella sede del Comune di Verona di Palazzo Barbieri e il **bar Funicolare** nella stazione a monte della Funicolare di Castel San Pietro.

Tutti i locali offrono servizi al banco e proposte gastronomiche come insalate e panini. Nel bar Mastino e nel bar Palazzo l'offerta è ampliata da preparazioni di menù del giorno caldi e freddi.

Anche all'interno delle cucine dei tre locali vengono osservate le procedure specifiche di autocontrollo riportate sui rispettivi manuali disponibili nelle sedi e vengono effettuate tutte le verifiche, i controlli e le analisi necessari.

Orari di apertura bar Mastino

Lunedì – Mercoledì – Venerdì dalle 7:30 alle 15:30

Martedì – Giovedì dalle 7:30 alle 16:00

Orari di apertura bar Palazzo

Da lunedì a venerdì dalle 7:30 alle 17:00

Per particolari esigenze degli uffici comunali, generalmente il giovedì, l'orario di apertura è prolungato fino alle ore 20:00.

Orari di apertura bar Funicolare

Da aprile a ottobre tutti i giorni dalle 10:00 alle 21:00

Da novembre a marzo tutti i giorni dalle 10:00 alle 17:00

Il bar è aperto tutti i giorni esclusi il 1° gennaio e il 25 dicembre.



Con i suoi 84 metri di altezza la **Torre dei Lamberti** domina il centro storico cittadino e regala ai suoi visitatori una vista a 360 gradi su Verona dall'alto.

Per raggiungere la terrazza panoramica e la cella campanaria si possono salire a piedi i 368 scalini o utilizzare l'ascensore in vetro che permette di ammirare l'architettura del monumento. Visitabile tutto l'anno escluso il 25 dicembre, il biglietto di ingresso comprende anche la visita al Palazzo della Ragione e alla Galleria d'Arte Moderna Achille Forti.

Se di giorno la Torre dei Lamberti è un monumento storico visitato e apprezzato dai turisti provenienti da tutto il mondo, di sera si trasforma in una location magica ed emozionante e la terrazza panoramica ospita eventi esclusivi.

Orari di apertura:

Da lunedì a venerdì 10:00 – 18:00
(ultimo ingresso alle 17:15)

Sabato, domenica e festivi 11:00 – 19:00
(ultimo ingresso alle 18:15)

Il monumento è aperto tutti i giorni escluso il 25 dicembre.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.torredeilamberti.it.



Funicolare di Castel S. Pietro

Situata nel cuore della Verona Romana, la **Funicolare di Castel San Pietro** permette di raggiungere in poco più di un minuto il punto panoramico di Colle San Pietro.

La Funicolare è anche il punto di partenza ideale per passeggiate alla scoperta di percorsi pedonali immersi nel verde e nella quiete dei colli che circondano Verona. È accessibile tutto l'anno esclusi il 25 dicembre e il 1° gennaio e i visitatori potranno scegliere di utilizzare l'ascensore inclinato per salire e scendere dal colle oppure di usufruire dei percorsi di sola salita e di sola discesa.

Di giorno la Funicolare è un comodo mezzo per raggiungere con facilità Castel San Pietro, mentre di sera trasporta i suoi passeggeri alla terrazza panoramica, dove vengono allestiti aperitivi sia pubblici che privati.

Orari di apertura:

Da aprile a ottobre 10:00 - 21:00

(chiusura biglietteria alle 20:45)

Da novembre a marzo 10:00 - 17:00

(chiusura biglietteria alle 16:45)

L'impianto è aperto tutti i giorni esclusi il 1° gennaio e il 25 dicembre.

Ulteriori informazioni sono reperibili sul sito www.funicolarediverona.it.

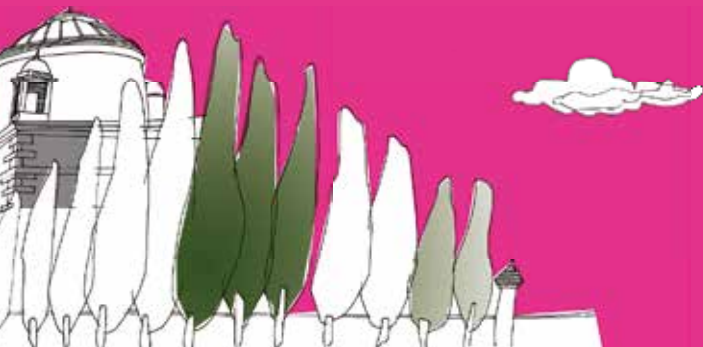
Ristorazione ed eventi al servizio di tutti

Un impegno verso i nostri bambini:
nutrirli e farli crescere in modo sano.

Un dovere verso la nostra città:
valorizzarla all'insegna dell'accoglienza
e della convivialità.



SERVIZI CIMITERIALI



I Servizi Cimiteriali AGECE

A disposizione di tutti i cittadini

Con la deliberazione consiliare n. 20 dell'11 marzo 1999, in occasione dell'approvazione del Piano Programma dell'**AGECE** per gli anni 1998-2002, il Consiglio Comunale di Verona stabiliva di unificare la gestione dei servizi cimiteriali e funerari in capo ad **AGECE** trasferendo all'ente la concessione di tutti i cimiteri cittadini e tutti i rapporti giuridici attivi e passivi relativi alla gestione cimiteriale e funeraria. Con questo atto veniva completata una complessa operazione istituzionale intesa a concentrare in capo all'**AGECE** la molteplicità dei servizi cimiteriali e funerari, fino ad allora gestiti in modo frammentario e disorganico da più soggetti, in funzione della quale, in precedenza, con la deliberazione consiliare n. 21 del 12 febbraio 1998, era stata ampliata la competenza istituzionale dell'ente fino a ricomprendersi *“la gestione dei servizi cimiteriali ed, in particolare, gli adempimenti operativi di natura istituzionale disciplinati dal D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285, i trasporti e le onoranze funebri e l'edilizia cimiteriale con i connessi atti autorizzativi e concessori con il mantenimento del diritto di privativa sui trasporti funebri”* (art. 2, comma 1, lett. e, dello statuto aziendale).

Con la successiva deliberazione consiliare n. 78 del 22 novembre 2001, il testo dell'articolo 2 dello statuto aziendale veniva ulteriormente modificato eliminando il riferimento all'esercizio del servizio di trasporto funebre con diritto di privativa.

Con l'atto del 20 settembre 2011 è stata costituita la società **A.G.E.C. Onoranze Funebri S.p.a.**, scorporando i servizi di Onoranze e Trasporti Funebri dalle competenze di **AGECE**, alla quale rimangono in capo le attività cimiteriali istituzionali.

Certificazioni

Il Consiglio d'Amministrazione di **AGEC** con proprio atto n. 100 del 24 giugno 2003 deliberò il Piano Programma 2002-2007, nel quale venne individuato come concreto obiettivo di miglioramento aziendale il raggiungimento della **certificazione del SGQ** per l'Area Cimiteriale entro il primo triennio del mandato.

- 14 febbraio 2005: **AGEC** ha ottenuto la certificazione di conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000** per l'erogazione di servizi cimiteriali e funerari.
- 14 febbraio 2008: **AGEC** ha ottenuto il rinnovo triennale per la certificazione di conformità del sistema di gestione per la qualità alla norma **UNI EN ISO 9001:2000** per l'erogazione di servizi cimiteriali e funerari.
- 2 febbraio 2011: sempre con il medesimo scopo è stato ottenuto il rinnovo della certificazione del sistema di gestione per la qualità, in conformità alla norma **UNI EN ISO 9001:2008** per l'erogazione di servizi cimiteriali e funerari.
- 10 febbraio 2014 e 2 febbraio 2017: a seguito dello scorporo del ramo d'azienda Onoranze Funebri, il certificato è stato modificato in base all'effettiva attività svolta dall'azienda e **AGEC** ha mantenuto la certificazione del sistema di gestione della qualità per l'erogazione di servizi cimiteriali e funerari.
- 20 marzo 2018: **AGEC** ha effettuato il passaggio all'edizione 2015 della norma **ISO 9001**.

Servizi

I **Servizi Cimiteriali** offerti da **AGEC** sono suddivisi nelle seguenti categorie.



Servizi in costanza di funerale

Si tratta dei servizi strettamente legati ad un decesso, in particolare:

- autorizzazioni al trasporto funebre, passaporti mortuari e nulla osta introduzione salma
- sepoltura
- cremazione
- concessione di manufatti cimiteriali (loculi, cellette, tombe di famiglia)



Servizi postumi

Comprendono:

- operazioni di esumazione ed estumulazione ordinaria e straordinaria
- eventuali operazioni di cremazione connesse alle operazioni suddette



Altre attività cimiteriali

Ne fanno parte:

- edilizia cimiteriale
- illuminazione votiva



Informazioni utili

Altri documenti e informazioni utili legati ai servizi offerti da **AGEC**, disponibili sul sito www.agec.it, sono:

- modulistica
- ricerca defunti nei Cimiteri di Verona
- tariffe
- normativa di riferimento

In caso di lutto

Cosa fare in caso di evento luttuoso in abitazione

Se il decesso avviene in abitazione occorre chiamare il medico curante o la guardia medica per la dichiarazione delle cause di morte e la redazione di un apposito certificato.

Al fine di garantire un miglior svolgimento del servizio funebre e di evitare spiacevoli incidenti, durante la movimentazione del feretro in ambienti pericolosi (vani, scale, corridoi, ecc.), che potrebbero compromettere la buona riuscita del servizio e la sicurezza degli operatori, è possibile richiedere tramite l'agenzia di onoranze funebri il trasferimento della salma nei locali di osservazione del Cimitero Monumentale, permettendo così lo svolgimento di tutte le attività funerarie nel pieno rispetto delle normative attuali, prima fra tutte il D.Lgs. n. 81/2008, e garantendo pertanto maggior sicurezza agli operatori incaricati allo svolgimento delle operazioni.

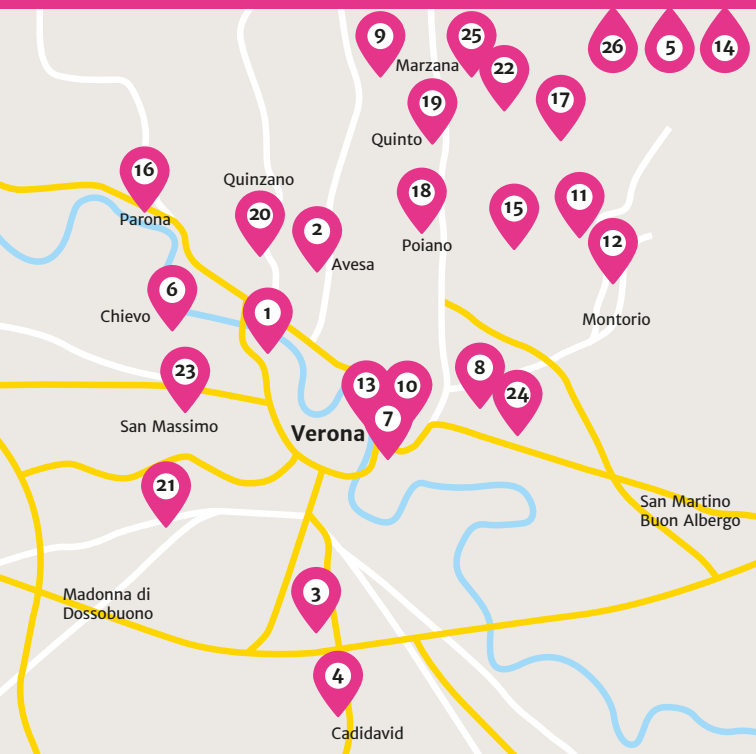
Cosa fare in caso di evento luttuoso in ospedale o in casa di cura

Se il decesso avviene in una struttura ospedaliera o in un casa di cura sarà l'Amministrazione Ospedaliera a provvedere alle certificazioni, mentre per l'organizzazione del servizio funebre è necessario rivolgersi a un'Agenzia di Onoranze Funebri.

Cosa fare in caso di morte violenta o improvvisa per strada o in luoghi pubblici

In caso di morte violenta o improvvisa per strada o in luoghi pubblici oppure in caso di morte di persone che vivono sole, è necessario avvertire la forza pubblica, la quale, dopo gli accertamenti di legge, darà disposizioni per la rimozione della salma.

Cimiteri di Verona



- 1 Cimitero AUSTRO-UNGARICO**
Strada Forte Procolo – 37138 Verona (VR)
- 2 Cimitero AVESA**
Via la Reciproca – 37127 Avesa (VR)
- 3 Cimitero BORGO ROMA**
Via Benedetti Pasqualino – 37135 Borgo Roma (VR)
- 4 Cimitero CÀ DI DAVID**
Via Arcole – 37135 Cà di David (VR)
- 5 Cimitero CANCELLO**
SP 35 Canello – 37141 Canello (VR)
- 6 Cimitero CHIEVO**
Via Perloso – 37138 Chievo (VR)
- 7 Cimitero CRISTIANO EVANGELICO**
C/O Cimitero Monumentale – 37133 Verona (VR)
- 8 Cimitero EBRAICO VERONA**
Viale A. Badile, 89 – 37131 Borgo Venezia (VR)

- 9 Cimitero MARZANA**
Via Monte Cucco, 11 – 37142 Marzana (VR)
- 10 Cimitero MILITARE**
C/O Cimitero Monumentale – 37133 Verona (VR)
- 11 Cimitero MIZZOLE**
S. Fenzo – 37141 Mizzole (VR)
- 12 Cimitero MONTORIO**
Via dei Cipressi
- 13 Cimitero MONUMENTALE**
Piazzale del Cimitero – 37133 Verona (VR)
- 14 Cimitero MORURI**
Via Moruri – 37141 Moruri (VR)
- 15 Cimitero NOVAGLIE**
Via della Chiesa – 37142 Novaglie (VR)
- 16 Cimitero PARONA**
Via del Ponte – 37124 Parona (VR)
- 17 Cimitero PIGOZZO**
Via Squaranto – 37141 Pigozzo (VR)
- 18 Cimitero POIANO**
Via Clocego – 37142 Poiano (VR)
- 19 Cimitero QUINTO**
Via Leonardo da Quinto – 37142 Quinto (VR)
- 20 Cimitero QUINZANO**
Via S. Rocco – 37125 Quinzano (VR)
- 21 Cimitero S. LUCIA**
Via S. Elisabetta – 37137 S. Lucia (VR)
- 22 Cimitero S. MARIA IN STELLE**
Via Sezano – 37142 S. Maria in Stelle (VR)
- 23 Cimitero S. MASSIMO**
Via Brigata Aosta – 37139 S. Massimo (VR)
- 24 Cimitero S. MICHELE**
Via Cimitero – 37132 S. Michele (VR)
- 25 Cimitero SEZANO**
Via Mezzomonte – 37142 Sezano (VR)
- 26 Cimitero TREZZOLANO**
SP 35 Trezzolano – 37141 Trezzolano (VR)

Cimiteri di Verona

Dal 1999 il nostro impegno
per un servizio di qualità
anche nei luoghi del dolore e del ricordo,
nel rispetto del decoro e della riservatezza.







Sede legale e direzione
Via Enrico Noris 1 - 37121 Verona
+39 045 8051311
infoagec@agec.it
www.agec.it

