

SANTANGELO OUTLET VILLAGE CITT'A SANT'ANGELO (PE)

Città Sant'Angelo Outlet Village S.p.a.



BUILDING USER GUIDE

NOVEMBRE 2025

Sommario

1.	APPLICAZIONE DELLA GUIDA	3
2.	DESCRIZIONE DELL'EDIFICIO E DELLE STRATEGIE AMBIENTALI	4
2.1.	INQUADRAMENTO TERRITORIALE E ACCESSIBILIT' A.....	4
2.2.	DESCRIZIONE COMPONENTI EDILI	7
2.2.1.	AREA ESTERNA	7
2.2.2.	STRUTTURE.....	9
2.2.3.	UFFICI	10
2.2.4.	SERVIZI IGIENICI	10
2.2.5.	AREE CARICO E SCARICO	13
2.3.	DESCRIZIONE COMPONENTI IMPIANTISTICHE	14
2.3.1.	IMPIANTO HVAC.....	14
2.3.2.	IMPIANTO IDROSANITARIO E PRODUZIONE ACS	14
2.3.3.	IMPIANTO ANTINCENDIO	15
2.3.4.	IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE	19
2.3.6.	IMPIANTO DI RIVELAZIONE FUMI	20
2.4.	SERVIZI DISPONIBILI NELL'OUTLET	20
2.4.1.	INFO POINT	20
2.4.2.	RICEZIONE E SPEDIZIONI PACCHI.....	22
2.4.3.	ATM	23
2.4.4.	PALESTRA	23
2.4.5.	SPAZIO MULTIFUNZIONALE	24
2.4.6.	ALTRI SERVIZI.....	24
2.5.	STRATEGIA AMBIENTALE	24
2.5.1.	TARGET DI CONSUMO	25
2.5.2.	SMALTIMENTO RIFIUTI	31
2.5.3.	SMALTIMENTO DELLE ACQUE METEORICHE	31
3.	SOSTEGNO DEGLI UTENTI CON DISABILIT' A	32
4.	ISTRUZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E DI EMERGENZA	33
4.1.	IDENTIFICAZIONE DELLO STAFF	33
4.3.	REPERIBILIT' A DELLO STAFF	43
4.3.	EMERGENZA ED ESODO	45
4.4.	SISTEMA DI SICUREZZA ANTINTRUSIONE	45
5.	PROCEDIMENTI PARTICOLARI	46
5.1.	APPROVAZIONE PROGETTI DEI TENANT	46
6.	PAGINE SOCIAL DELL'OUTLET	47

1. APPLICAZIONE DELLA GUIDA

La Guida all'utilizzo dell'edificio è un documento destinato alla **Proprietà del Santangelo Outlet Village nella Città Sant'Angelo (PE)** come strumento utile a gestire in maniera ottimale, efficiente ed efficace l'intero edificio, in tutti i suoi componenti. L'area dell'outlet è soggetta ai requisiti del protocollo BREEAM In-Use International.

La Guida è rivolta alla Proprietà ed al gestore dell'edificio, al Facility Management, team tecnico ed a quello non tecnico, e allo Staff impiegato, e contiene le descrizioni, i dettagli, le istruzioni essenziali per il funzionamento quotidiano dell'edificio e degli impianti.

Tutte le informazioni contenute sono state appositamente scritte e redatte in maniera semplice ed essenziale per una facile comprensione dei contenuti.

Tale sistema viene gestito e mantenuto dall'azienda a capo del Facility Management dell'edificio, responsabile dell'intervento su possibili anomalie o guasti.

Si prega di fare riferimento al capitolo 4, punto 4.3 "Reperibilità dello staff" per maggiori dettagli sul team di manutenzione e gestione dell'edificio.

2. DESCRIZIONE DELL'EDIFICIO E DELLE STRATEGIE AMBIENTALI

2.1. INQUADRAMENTO TERRITORIALE E ACCESSIBILIT' A

Il centro commerciale "Santangelo Outlet Village" si trova in Via Moscarola nella Città Sant'Angelo (PE), a circa 13km del centro di Pescara (PE), in una zona mista commerciale e residenziale, con altri immobili aventi la medesima destinazione d'uso di quello in esame.

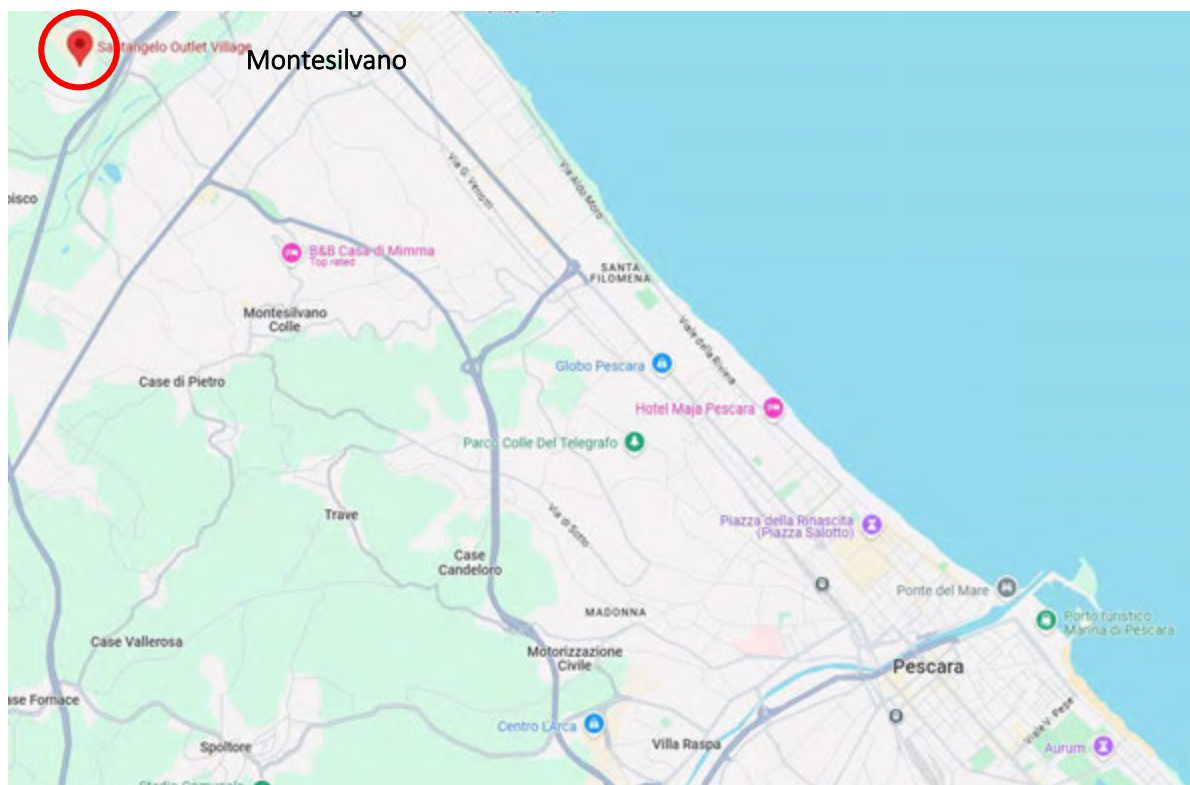


Figura 1: Mappa con localizzazione del Santangelo Outlet Village

La pianta dell'Outlet si sviluppa sotto forma di "U" su n.2 livelli. Il piano terra ha una destinazione d'uso prettamente commerciale e il piano primo contiene una serie di servizi tra quale: palestra, cooperative, auditorium, scuola di cucina ed ufficio direzione.

In una superficie complessiva pari a circa 112434,18 mq, che si compone di:

- Viale con più di 100 negozi
- Uffici direzione
- Info point
- Altri servizi aperti al pubblico: cooperative, auditorium, scuola tecnica e palestra.



Figura 2: Schema delle unità commerciali

Il centro commerciale si trova in un'area geografica fortemente urbanizzata e che consente facili collegamenti con altri centri urbani. Si individuano infatti i seguenti:

- Stazione dei treni di Montesilvano a 4 km di distanza;
- Aeroporto Internazionale di Pescara a 13 km di distanza;
- Accesso casello autostradale a 3 km di distanza;

Inoltre, l'asset è facilmente raggiungibile attraverso le seguenti modalità:

- Mezzi privati (automobili e ciclomotori);
- Servizio pubblico (autobus urbani ed extraurbani).

È poi presente una pista ciclabile che collega le aree urbanizzate più prossime e presenti nel raggio di circa 1 km dal centro, tuttavia non si estende fino ai centri città limitrofi.

Nell'ambito della salvaguardia dell'ambiente, la proprietà sostiene iniziative per incentivare la mobilità sostenibile e, pertanto, promuove il **Car Pooling** come modalità di trasporto; in aggiunta, provvede ad organizzare navette private su richiesta da parte di strutture ricettive, in modo da ridurre, oltre che la congestione urbana, anche gli impatti sull'ambiente.



Figura 3: Mobilità Santangelo Outlet Village



Figura 4: Fermata autobus e pista ciclabile

L'accesso pedonale all'Outlet è garantito da quattro ingressi (A, B, C e D), di cui tre sono localizzati verso il parcheggio e uno (ingresso A) è più vicino all'accesso dei pedoni, la pista ciclabile e la fermata dell'autobus.

I due accessi principali del trasporto merci e raccolta dei rifiuti (ingressi 1 e 5) sono separati della viabilità automobilistica, mentre gli ingressi 2, 3 e 4 invece sono raggiungibili accedendo dalla stessa viabilità dedicata alle macchine (ingressi 6 e 7), come si può vedere nella figura sottostante.



Figura 5: Accessi macchine e carico/scarico dell'Outlet

La galleria commerciale dell'edificio è all'aperto e consente l'accesso diretto alle singole attività commerciali.



Figura 6: Vista aerea

2.2. DESCRIZIONE COMPONENTI EDILI

2.2.1. AREA ESTERNA

Le aree esterne aperte agli utenti si dividono in parcheggio, viale ed area giochi.

Il parcheggio dispone di circa 1600 posti auto suddivisi in posti standard, spazi riservati a persone con disabilità e neomamme/ donne in gravidanza. Sono inoltre presenti aree dedicate al parcheggio di motocicli e biciclette.



Figura 7: I quattro tipi di aree di sosta: macchine, moto, riservati ai diversamente abili e riservati alle neomamme o donne incinte

I marciapiedi che costeggiano le aree di sosta realizzati in pavé e garantiscono il collegamento pedonale diretto tra i parcheggi e gli ingressi dell'outlet. Da questi ingressi si accede al viale principale, sul quale si trovano gli accessi di tutte le unità commerciali del centro.



Figura 8: Marciapiede, ingressi del centro e viale

La galleria commerciale costituisce l'asse distributivo primario dell'edificio. In relazione alla differente quota altimetrica degli accessi e, conseguentemente, delle unità commerciali, lo spazio si articola su più livelli mediante un sistema di dislivelli progettato per garantire la piena accessibilità.

Il viale risulta, per la maggior parte della superficie in pianta, totalmente scoperto. In alcune aree è presente un sistema di ombreggiamento, tale da attenuare il fenomeno dell'abbagliamento all'interno del viale. Sono inoltre presenti, in alcune piazzette lungo la galleria, degli ombrelloni a copertura delle panchine sottostanti.

In continuità con il viale sono disposti elementi di arredo urbano, come aiuole, vasi per piante e panchine.



Figura 9: Il viale, le sue aree verdi e ombreggiamenti

L'area giochi si trova all'esterno del complesso, nella parte nord del lotto.



Figura 10: Parco giochi

2.2.2. STRUTTURE

La struttura portante del centro commerciale è realizzata in calcestruzzo armato prevalentemente prefabbricato, ed è costituita da pilastri, travi, archi rivestiti con cartongesso e fondazioni in cemento armato gettate in opera. Strutturalmente l'asset è caratterizzato da più corpi di fabbrica uniti da giunti strutturali.



Figura 11: Struttura fabbricato e giunti strutturali

Perimetralmente, l'edificio è chiuso da tamponamenti costituiti da pannelli prefabbricati alleggeriti e da aree vetrate (vetrine, finestre e porte finestre).

2.2.3. UFFICI

Al piano primo, il Santangelo Outlet Village ospita gli uffici dello staff. L'area è divisa in sala meeting, n. 2 uffici singoli, 1 sala riunioni, 1 reception (adibita anche ad area relax), 1 locale CED, 1 control room e i servizi igienici.

L'area è delimitata da pareti perimetrali in pannelli prefabbricati alleggeriti, rifiniti internamente ed esternamente con intonaco verniciato. I servizi igienici sono invece rivestiti con piastrelle in ceramica.



Figura 12: Finiture area uffici

Per quanto riguarda i soffitti, è visibile la struttura in legno della copertura, ad eccezione dei bagni, del locale server e della control room, dove è presente un controsoffitto modulare in pannelli di cartongesso removibili, pensato per agevolare la manutenzione degli impianti.



Figura 13: Controsoffitti area uffici

2.2.4. SERVIZI IGIENICI

L'outlet è dotato di servizi igienici, dislocati in differenti parti del centro. Nell'area uffici sono presenti i servizi dedicati esclusivamente allo staff, così come all'interno dell'infopoint. Accessibili dal viale esterno invece sono presenti 3 blocchi bagno aperti a tutti gli utenti del centro commerciale. Sono presenti servizi igienici per persone dotate di ridotte capacità motorie. I locali sono suddivisi per sesso e sono prevalentemente ciechi.

SERVIZI PUBBLICI

I bagni pubblici, a servizio dei visitatori, risultano essere collocati in tre parti distinte dell'outlet. Tutti i blocchi bagno sono divisi in base al genere e dispongono di almeno un bagno per persone con disabilità, la cui progettazione è stata definita in base alle prescrizioni normative.

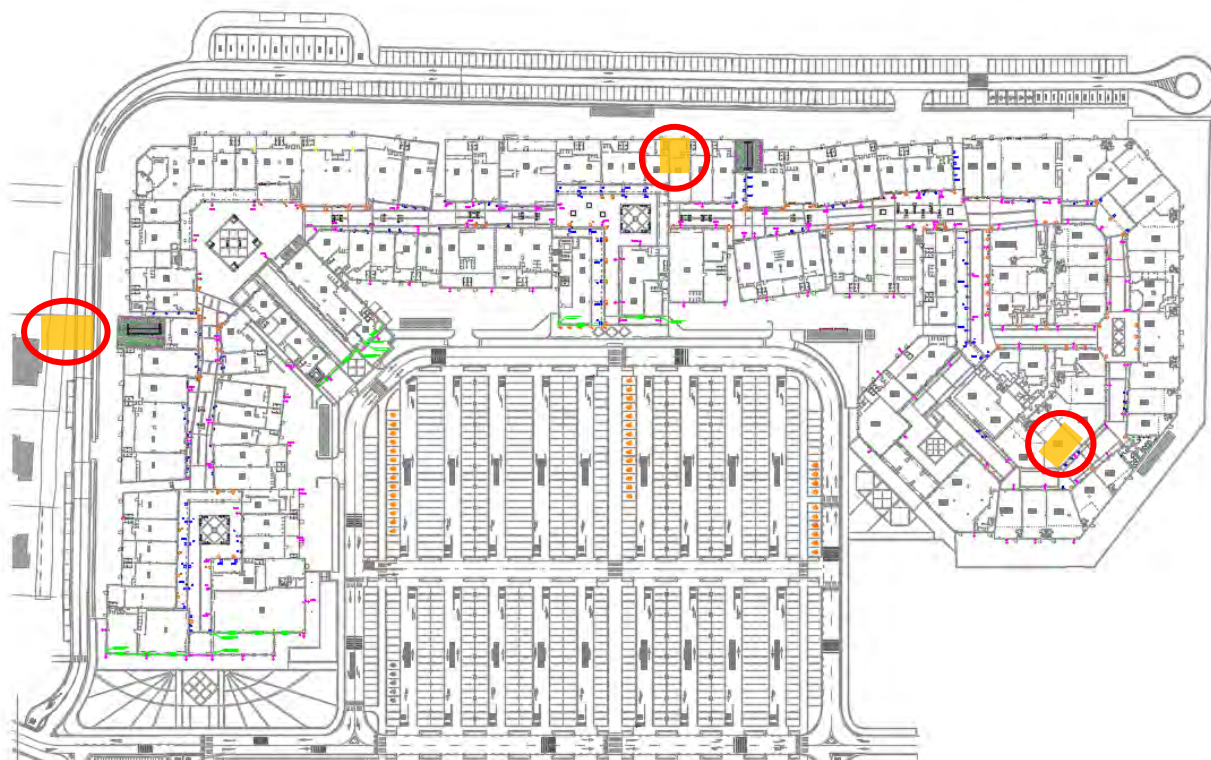


Figura 14: Planimetria piano terra- bagni pubblici

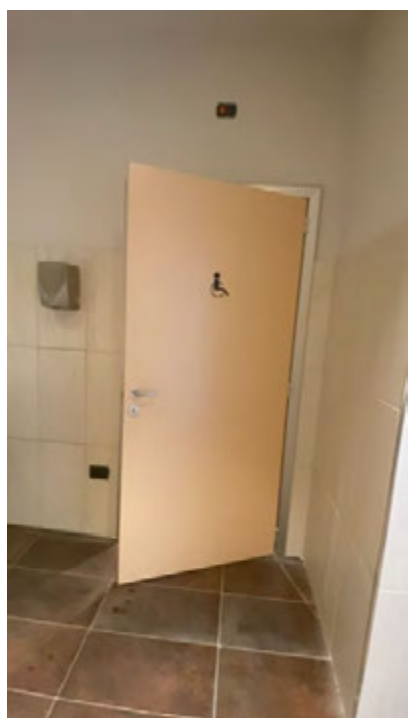


Figura 15: Foto interni – bagni pubblici

BAGNI STAFF

I bagni riservati allo staff sono in totale tre: uno al piano terra, all'interno dell'Info Point, e due al primo piano, nella zona uffici — uno situato nella control room e l'altro nell'ufficio della direzione. Il bagno dell'Info Point si trova nella parte posteriore ed è composto da un antibagno, dove è collocato il lavandino, e da un bagno separato con il WC.



Figura 16: Planimetria e foto bagno Info point

Anche i due bagni situati nella zona uffici sono suddivisi in antibagno, con lavandino, e bagno, con WC. L'unica differenza riguarda il bagno presente nell'ufficio della direzione, che è accessibile anche a persone con disabilità. In questo caso, sono presenti due servizi distinti, uno per uomini e uno per donne, che condividono un antibagno comune.



Figura 17: Planimetria e foto bagni Uffici

2.2.5. AREE CARICO E SCARICO

L'edificio è dotato di quattro aree dedicate al carico-scarico delle merci: tre sono disposti verso il parcheggio delle auto e uno si trova sul retro dell'Asset.



Figura 18: Aree carico/scarico dell'Outlet

L'ingresso delle aree carico-scarico è consentito sia ai Tenants che allo staff della direzione, ed è protetto da sbarre di accesso ad azione comandata, oltre che da cancelli in ferro che vengono chiusi negli orari prestabiliti.



Figura 19: Foto aree carico/scarico

2.3. DESCRIZIONE COMPONENTI IMPIANTISTICHE

2.3.1. IMPIANTO HVAC

Le aree comuni che costituiscono il centro, ovvero quelle direttamente gestite dalla proprietà, sono sostanzialmente il blocco uffici, l'info-point e i servizi igienici

La climatizzazione degli ambienti interni al blocco uffici è garantita da n. 5 unità termo-frigorifere (pompe di calore alimentate ad energia elettrica) che garantiscono solo il controllo delle temperature interne, mentre l'aria primaria è garantita esclusivamente dalla presenza di finestre propriamente dimensionati e collocate. D'altra parte, sia l'info-point che ciascuno dei tre bagni pubblici sono dotati di un'unità autonoma per il riscaldamento e il raffrescamento (sempre una pompa di calore con moto-condensante esterno) che lavora in combinazione con un'unità interna (recuperatore di calore) che consente il ricambio d'aria attraverso canali che immettono aria pulita ed espellono aria esausta. La distribuzione interna, pertanto, combina in unica canalizzazione aria trattata e temperata. Con lo scopo di fornire uno strumento operativo volto a promuovere e sostenere ambienti interni sani con una buona qualità dell'aria interna, la proprietà mette a disposizione dei dipendenti, attraverso guida e formazione, la policy di Gestione della qualità dell'aria interna.

Questa policy guida il lettore e da istruzioni su:

- Il corretto utilizzo dei controlli del sistema di ventilazione meccanica e naturale, al fine di mantenere una buona qualità dell'aria interna
- Le azioni da intraprendere in caso di individuazione di problemi (segnalazione, gestione e, di conseguenza, soluzione)
- Il Funzionamento, manutenzione e politiche di approvvigionamento dei sistemi di ventilazione e dei relativi componenti
- Le procedure e frequenze delle pulizie e ispezioni degli impianti e dell'involucro edilizio
- Le procedure e frequenze del monitoraggio della qualità dell'aria
- L'applicazione di indagini sugli occupanti su la loro percezione dell'immobile sulla qualità dell'aria

2.3.2. IMPIANTO IDROSANITARIO E PRODUZIONE ACS

La produzione di acqua calda sanitaria (ACS) per i tre bagni pubblici del centro è garantita dalla presenza di un impianto solare termico, composto da un totale di n. 4 collettori solari. I bagni riservati allo staff, situati presso l'infopoint e nell'area uffici, sono invece dotati di scaldabagni elettrici.



Figura 20: Sistema del solare termico bagni pubblici



Figura 21: Boiler per ACS

La corretta manutenzione ed i necessari controlli per i sistemi dedicati alla produzione di ACS (solare termico e boiler) vengono garantiti dalla presenza e dall'applicazione del piano di manutenzione relativo agli impianti idrici.

In aggiunta, il centro è dotato di una policy relativa alla gestione delle risorse idriche in cui vengono specificati gli utilizzi e le modalità adottate dal centro per ridurre gli sprechi.

2.3.3. IMPIANTO ANTINCENDIO

L'impianto antincendio dell'outlet ha origine nel locale pompe, alimentato da una vasca di raccolta, situato all'esterno della struttura principale del centro commerciale, all'estremità est del parcheggio al livello -1. Da questo punto parte la rete antincendio, che alimenta:

- una distribuzione di idranti UNI 45 lungo il viale principale, dotati di manichette da 20 metri;



Figura 22: Idranti viale UNI45 e allarme antincendio

- idranti a colonna sopraelevata UNI 70, posizionati nelle aree esterne circostanti, a una distanza massima di 60 metri l'uno dall'altro;



Figura 23: Idranti UNI70 area esterna

- attacchi VVF, destinati al rifornimento degli automezzi antincendio.



Figura 24: Attacco VVF

I locali interni, invece, sono dotati di un sistema antincendio a secco, costituito da estintori portatili a polvere e a CO₂, distribuiti in ragione di uno ogni 150 m². Gli estintori sono collocati in posizioni facilmente accessibili e ben visibili, in modo da garantire che la distanza da percorrere per raggiungerli non superi i 30 metri.



Figura 25: Estintori presenti nella zona uffici, nell'info point e nei locali tecnici

L'impianto è costituito dai seguenti elementi:

- Un Sistema di raccolta costituito da una vasca di accumulo da 150 m³, di cui 72 m³ riservati e garantiti per l'alimentazione dell'impianto antincendio. L'acqua stoccata proviene da tre fonti di recupero: acque meteoriche raccolte dalle coperture, acque di bonifica e acque prelevate dai pozzetti.

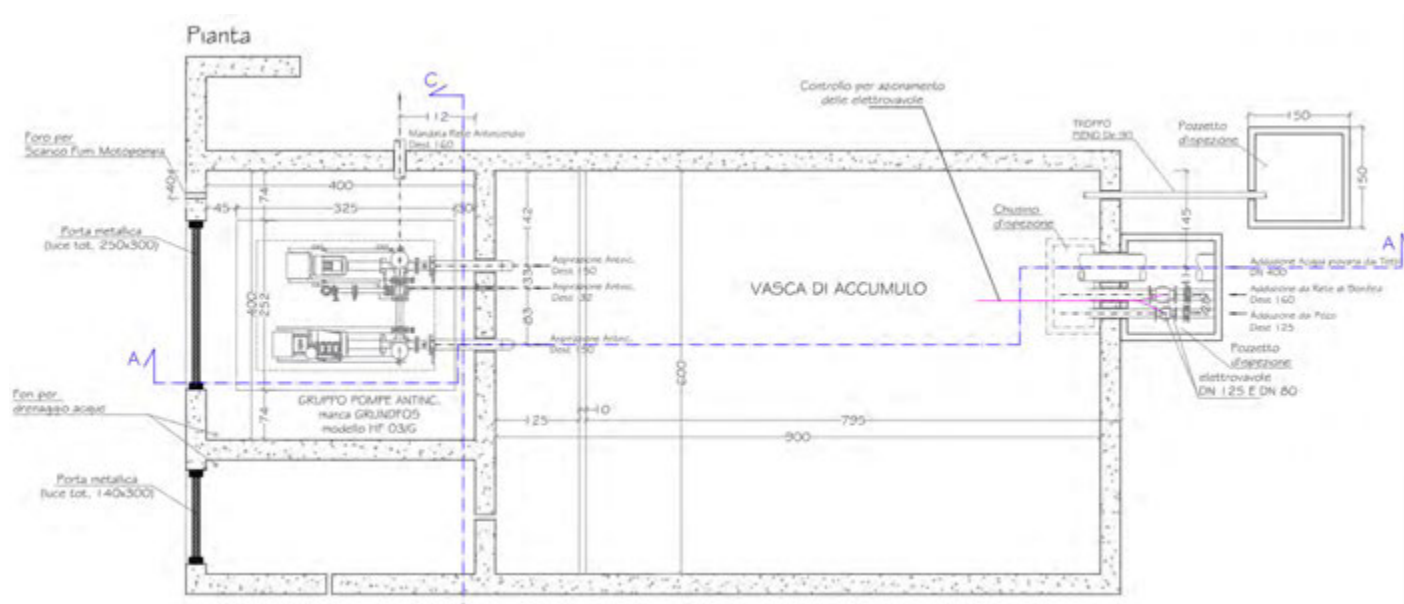


Figura 26: Pianta vasca di accumulo



Figura 27: Dispositivo che indica il livello della vasca antincendio e chiusino d'ispezione

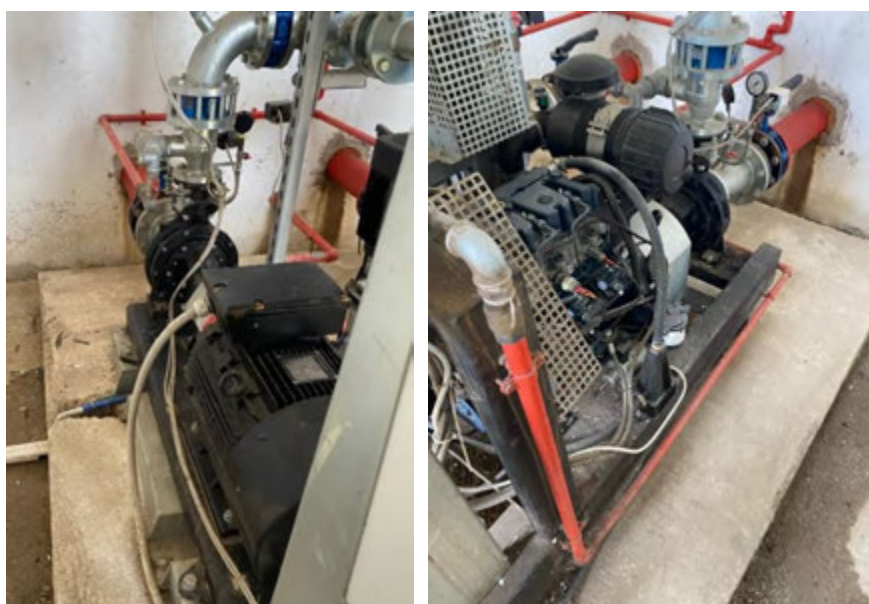


Figura 28: Motopompa ed elettropompa GRUNFOS



Figura 29: Pompe sostituite nel 2025

2.3.4. IMPIANTO DI ILLUMINAZIONE

L'illuminazione dell'Outlet è stata recentemente oggetto di un intervento di relamping che ha interessato i bagni pubblici, i viali e le facciate, portando all'adozione quasi totale di tecnologia LED di queste aree. Anche l'infopoint è completamente illuminato con sorgenti LED.

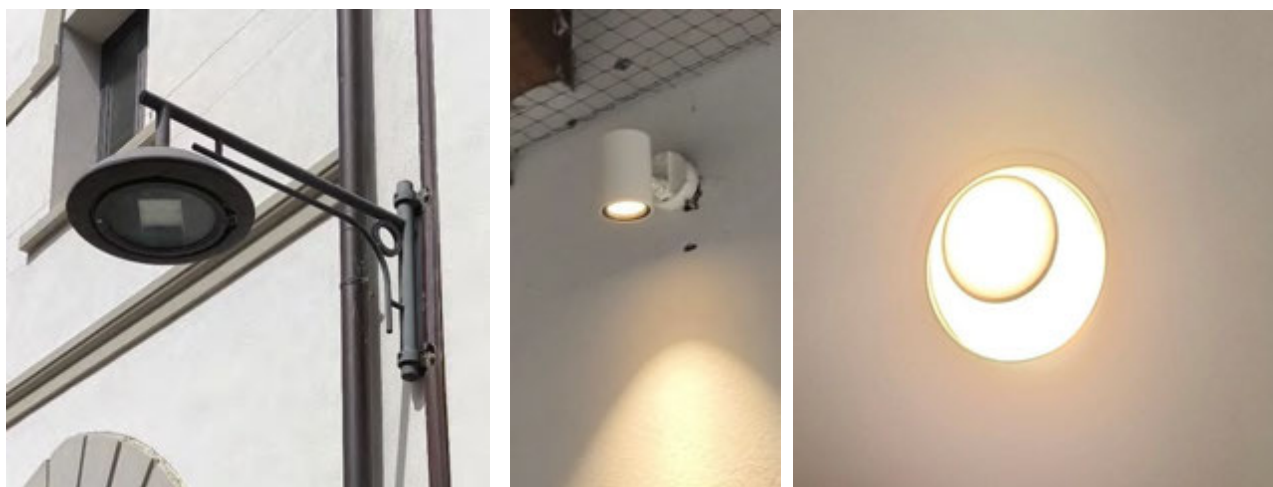


Figura 30: Illuminazione a LED viale e Info point

L'area parcheggio, invece, è ancora dotata di lampade a vapori di sodio ad alta pressione (SHP), mentre negli uffici l'illuminazione è mista, con l'utilizzo di lampade fluorescenti e alogene (tutti sistemi che impediscono l'effetto sfarfallio).



Figura 31: Illuminazione parcheggio

Per quanto riguarda gli spazi in gestione agli affittuari, l'illuminazione è a carico dei singoli conduttori.

2.3.6. IMPIANTO DI RIVELAZIONE FUMI

All'interno del centro sono presenti dei rilevatori di fumo in grado di generare un'allerta, così da garantire sicurezza per l'edificio e per gli utenti in caso di incendio.



Figura 32: Impianti di rilevazione fumi e centralina

2.4. SERVIZI DISPONIBILI NELL'OUTLET

2.4.1. INFO POINT

All'interno del viale è posizionato l'Info-point dove i visitatori del centro possono:

- sporgere reclami
- richiedere il servizio carrozzina-ausilio alla mobilità
- richiedere ombrelli nei giorni di pioggia
- richiedere passeggini per bambini.



Figura 33: Servizio carrozzina

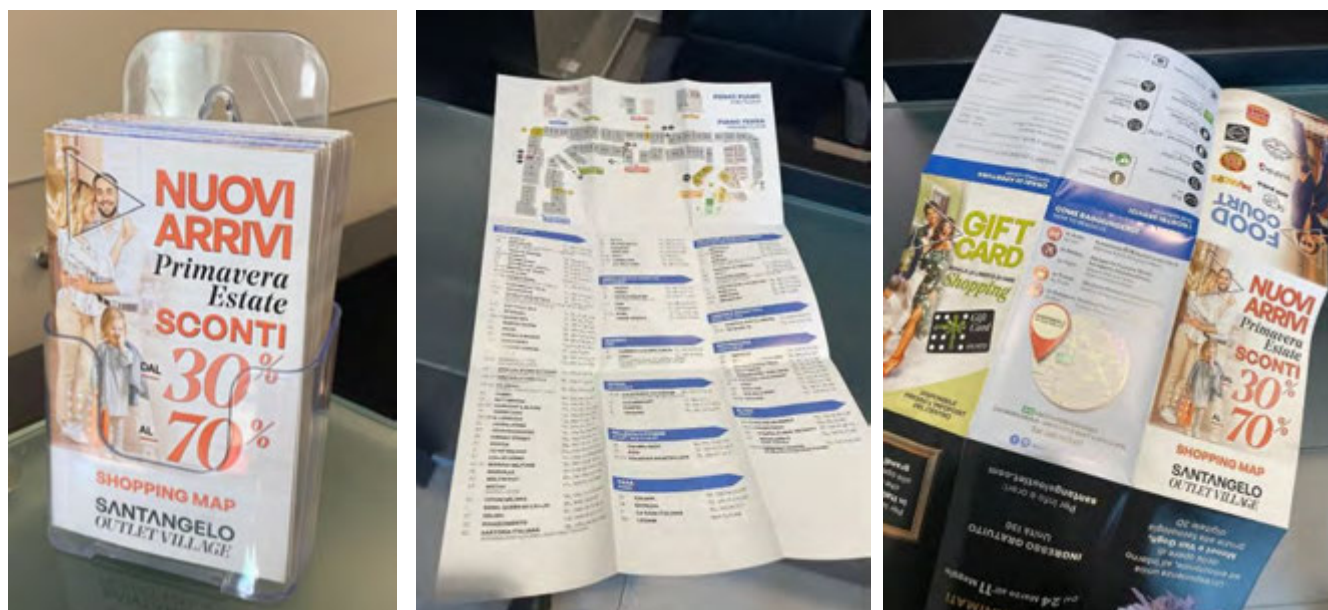


Figura 34: Brochure disponibile nell'info point

Oltre a quanto sopra, è possibile chiedere informazioni generali e relative alla collocazione dei punti vendita, acquistare le Gift Card, richiedere informazioni sui trasporti, attrazioni, eventi e promozioni. L'info point svolge, in aggiunta, anche la funzione di centralino e di promozione per annunci di cortesia; svolge la funzione di gestire i pacchi (non destinati all'Amazon-locker), e vendere i biglietti per gli spettacoli eventualmente organizzati all'interno delle aree del centro.

Inoltre, all'interno dell'info-point è sempre presente una dotazione di emergenza provvista di defibrillatore.



Figura 35: Info point

L'orario di funzionamento dell'info-point, consultabile anche sul sito ufficiale dell'outlet, è il seguente:

- Da lunedì a venerdì: 10:00 – 19:00
- Sabato, domenica e festivi: 10:00 – 20:00

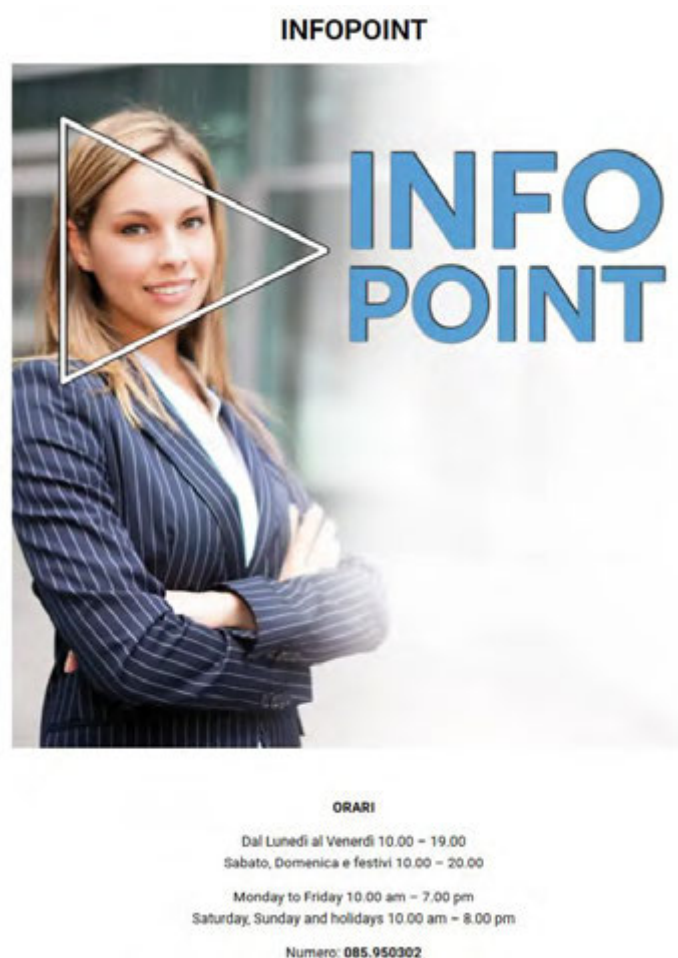


Figura 36: Screen del sito ufficiale del Santangelo Outlet Village

2.4.2. RICEZIONE E SPEDIZIONI PACCHI

All'interno del centro commerciale, più nello specifico nella zona limitrofa dell'Ingresso B è presente una postazione Locker per offrire alla clientela un servizio di spedizione e ritiro di pacchi Amazon in modo completamente accessibile ed autonomo nelle ore di apertura del centro.



Figura 37: Locker amazon spedizione pacchi

2.4.3. ATM

Vicino all'ingresso dell'Info point è presente uno sportello automatico ATM dove possono essere effettuate le varie operazioni bancarie.



Figura 38: Sportello automatico ATM

2.4.4. PALESTRA

Al primo piano di alcuni degli edifici che costituiscono l'asset sono presenti diversi servizi accessibili a tutti gli utenti, fra cui anche la palestra "Sport Village".



Figura 39: Palestra Sport Village

2.4.5. SPAZIO MULTIFUNZIONALE

Dal 2014, grazie alla partnership con il Santangelo Outlet Village, l'Orchestra da Camera di Pescara "Colibrì Ensemble" dispone di uno spazio multifunzionale all'interno dell'Outlet. Si tratta di un piccolo auditorium che funge da punto informativo e biglietteria per concerti, abbonamenti e un'ampia offerta di eventi culturali, tra cui corsi, stage, masterclass e guide all'ascolto, aperti al vasto pubblico del Village.

All'interno dell'auditorium si tengono anche alcune prove dei concerti della stagione, parte delle quali sono aperte agli studenti delle scuole primarie e secondarie nell'ambito del progetto didattico "Una prova d'orchestra", a cura dell'Associazione Libera delle Arti.



2.4.6 ALTRI SERVIZI

Oltre alla palestra, al primo piano di alcuni degli edifici sono presenti una serie di servizi aggiuntivi, tra cui:

- Scuola di cucina e pasticceria "Sweetest school": specializzata in corsi professionali di pasticceria e decorazione dei dolci (cake design).
- Cooperativa sociale "Socialmente": Svolge alcuni servizi sociosanitari tale quali: Servizio domiciliare disabili e anziani non autosufficienti; Assistenza socio-psico-pedagogica a minori e loro famiglie; sostegno educativo integrato minori disabili; mediazione; centri di aggregazione giovanile ecc.
- Cooperativa di vigilanza "Italpol Global Security A.R.L.": Eroga servizi di vigilanza e sicurezza
- Azienda "Digimetrica": si dedica alla protezione della sicurezza informatica delle aziende.

2.5. STRATEGIA AMBIENTALE

Il "Santangelo Outlet Village" è un centro commerciale che riconosce l'impatto che le proprie attività possono potenzialmente avere sull'ambiente, motivo per cui si impegna a promuovere un'adeguata cultura sociale e ambientale fra il proprio staff, così come fra i collaborati esterni ed il pubblico che frequenta il centro. L'obiettivo finale è quello di ridurre al minimo l'impatto ambientale, partendo dalle seguenti linee guida:

- Prevenire e ridurre ogni forma di inquinamento;
- Proteggere e preservare l'habitat naturale e la biodiversità;
- Minimizzare l'uso di energia non rinnovabile;
- Ridurre il consumo assoluto di acqua ed energia;
- Ridurre la produzione assoluta di rifiuti, massimizzandone la percentuale di flussi riciclabili;

Da un punto di vista pratico, il raggiungimento degli obiettivi viene perseguito attraverso le seguenti azioni:

- Creare responsabilità tra i dipendenti in merito a tutte le tematiche di sostenibilità;
- Definizione di target di miglioramento rispetto alle tematiche interessate;

- Condivisione interna di policy relativi alle singole tematiche;
- Aggiornamento periodico delle prestazioni ambientali per migliorare gli standard;
- Condivisione esterna dei consumi, dei target e dei risultati ottenuti.

Nello specifico segue l'elenco delle policy adottate dal centro.

- Policy di sostenibilità ambientale: Piano volto a definire linee guida e obiettivi per un approvvigionamento sostenibile di prodotti e servizi, sia per gli acquisti effettuati direttamente dalla proprietà, sia per quelli gestiti da appaltatori incaricati di interventi sull'edificio. Il documento include target ambientali specifici da rispettare, al fine di garantire un impatto minimo sul territorio e promuovere pratiche responsabili lungo tutta la filiera.
- Policy relativa alle procedure di mantenimento della qualità dell'aria: Questa policy descrive le strategie e le modalità da rispettare nella gestione della qualità dell'aria all'interno dell'outlet. Funziona come uno strumento operativo alla proprietà e ai suoi dipendenti volto a promuovere e sostenere ambienti interni sani.
- Policy di gestione dei prodotti chimici: Il piano costituisce un documento di supporto strategico, volto a definire azioni e misure per ridurre l'impatto ambientale derivante da qualsiasi agente inquinante, sia all'interno del centro che nelle aree circostanti. In caso di incidenti ambientali, funge anche da guida operativa per gestire tempestivamente le emergenze, indicando gli interventi necessari per mitigare e risolvere le criticità. Particolare attenzione è riservata alle situazioni di inquinamento causate da refrigeranti e da altri potenziali inquinanti in forma liquida.
- Policy relativa alla strategia idrica: Il piano costituisce il documento di riferimento per i target di consumo idrico utilizzati come riferimento per la definizione di obiettivi sostenibili da raggiungere.
- Policy relativa all'approvvigionamento sostenibile: Il documento rappresenta lo strumento utilizzato dal centro per delineare le linee guida per l'approvvigionamento dei materiali tutti presso il centro, da estendere possibilmente a fornitori e collaboratori.

Tutte le Policies sono accessibili presso l'info point dell'outlet, oltre che sul sito [HOME - Santangelo Outlet Village](#).

2.5.1 TARGET DI CONSUMO

CONSUMI ELETTRICI

Il consumo medio per metro quadro del Santangelo Outlet Village risulta significativamente inferiore rispetto a quello di un centro commerciale tradizionale, dove le gallerie e le parti comuni sono da considerarsi per la maggior parte ambienti chiusi. Questa differenza è attribuibile infatti alla particolare configurazione dell'Asset, in cui il 99% della superficie è costituito da spazi esterni e l'intensità d'uso degli spazi interni è ridotta (circa 5 utenti che identifica lo staff d'ufficio), comportando una minore domanda energetica complessiva.

Le superfici coinvolte nell'analisi sono infatti gli uffici (Ufficio direzione e infopoint), i bagni pubblici, il viale interno (borgo) e il parcheggio, cioè, le sotto gestione della proprietà.

Benchmark di riferimento per destinazione d'uso:

DESTINAZIONE	SUPERFICI (MQ)	RANGE CONSUMO ANNUO (KWH)	RANGE CONSUMO ANNUO (KWH/MQ)
UFFICI	400	60.000-100.000	150-250
BAGNI PUBBLICI	369	18.450-29.520	50-80
AREE ESTERNE	111665	558.325-1.116.650	5-10

TOTALE ASSET	112434	636.775-1.246.170	5,70-11,10
--------------	--------	-------------------	------------

Come sopra riportato, si evidenzia che tale range (5,70-11,10 kWh/mq anno) di benchmark è molto più basso rispetto ad un classico centro commerciale (circa 200-300 kWh/mq anno), dal momento che quasi la totalità della superficie non è costruita e solo parzialmente illuminata; inoltre gli uffici possono essere considerati come degli ambienti di basso utilizzo (non vengono svolte particolari attività e non sempre l'intero staff svolge le proprie mansioni in ufficio), inoltre non sono presenti grandi impianti di refrigerazione o illuminazione interna.

Considerato quanto sopra, con lo scopo di definire un obiettivo verosimile, è stato analizzato il consumo degli ultimi anni del centro (2021-2024) e, nello specifico, è stato confrontato il consumo dell'ultimo anno solare (2024) con il valore di benchmark.

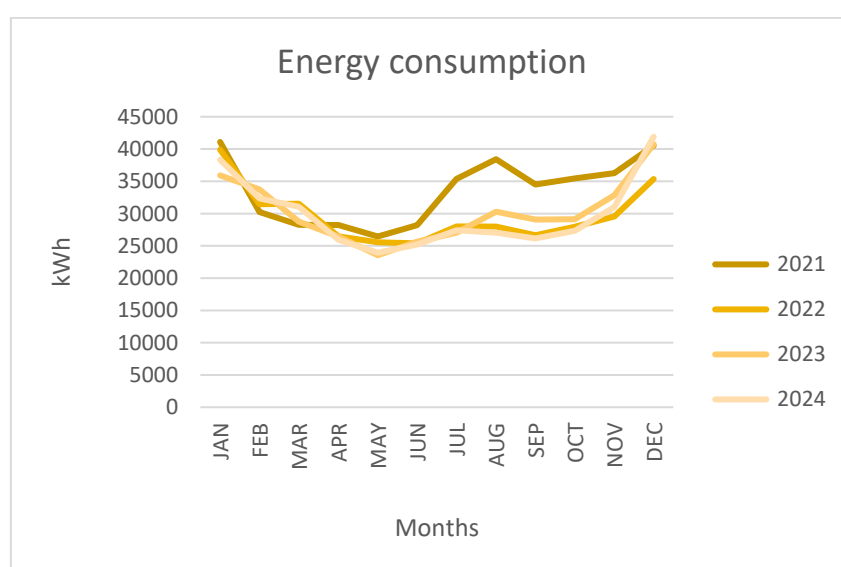


Figure 1: Consumo elettrico outlet 2021 a 2024

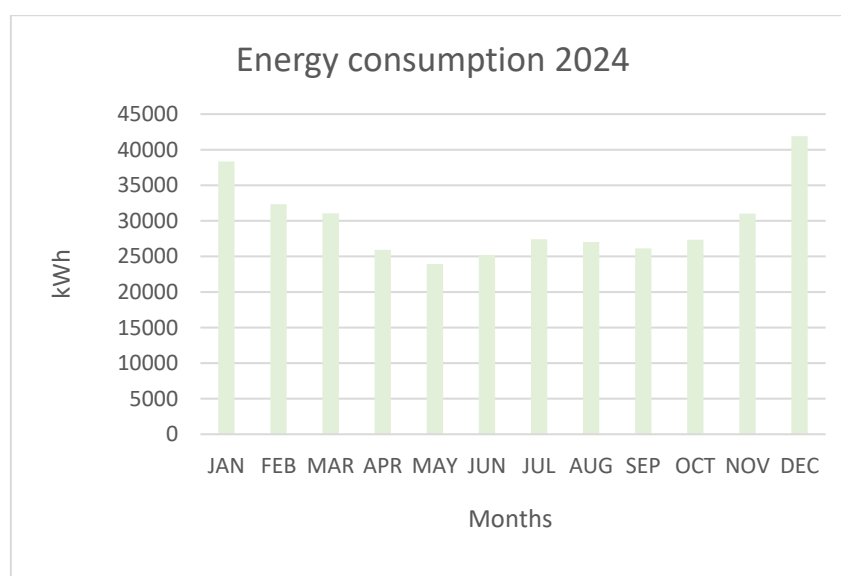


Figure 2: Consumo elettrico 2024

Il consumo totale annuo nel 2024 del Santangelo Outlet Village (CSA) è stato di 357686 kWh, e, valutato per superficie, di **3,18 kWh/mq anno**. Confrontando con il benchmark di riferimento, l'asset quindi si dimostra già piuttosto prestante.

Si riporta in basso il consumo e il confronto con il target di benchmark:

Consumo annuo CSA

357686,00 KWh

Benchmark

5,70 KWh/mq anno

Consumo specifico CSA

3,18 kWh/mq anno

Ad ogni modo è stato valutato possibile il raggiungimento di un certo margine di miglioramento, grazie ad interventi di efficientamento quali:

- Relamping in tutta l'area di parcheggio
- Installazione di un sistema BMS e di gestione di manutenzione

Seguono pertanto gli obiettivi, intesi come target annuali, che il centro si impegna a mettere in campo:

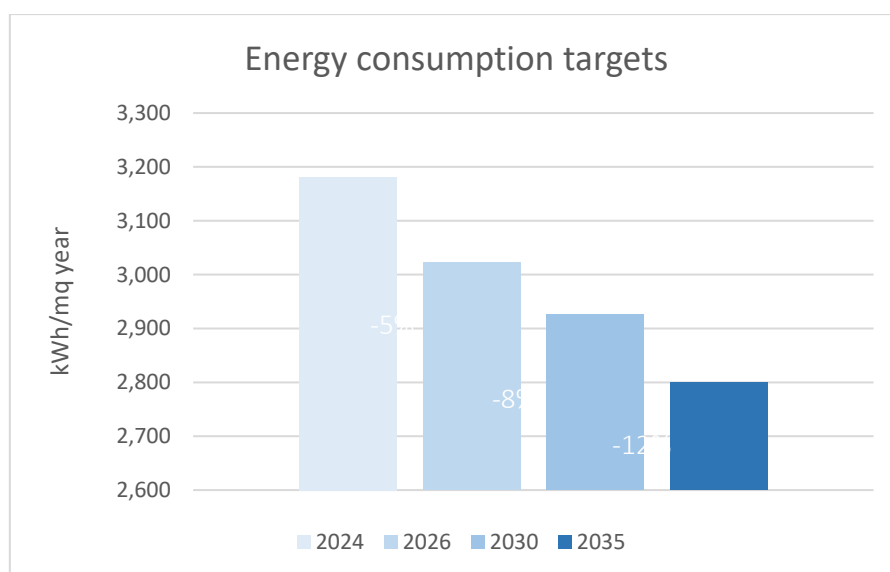


Figure 3: Obiettivi di consumo di energia per gli anni 2026, 2030 e 2035

Ovvero:

- Una riduzione di circa il 5% del consumo elettrico entro di 2026
- Una riduzione di circa l'8% del consumo elettrico entro 2030
- Una riduzione di circa l'12% del consumo elettrico entro 2035

EMISSIONI DI CO2

Il Santangelo Outlet Village è un centro che si serve solo di energia elettrica per il funzionamento dei propri sistemi impiantistici, quindi, i valori di emissioni di CO2 in atmosfera – Scopo 2 - dipendono in maniera diretta esclusivamente da questi sistemi. Sono quindi stati definiti i target (obiettivi) di miglioramento analizzando i dati di consumo del 2024.

Si consideri in questa sede che il fattore di conversione utilizzato per la correlazione fra kWh a tCO2 è basato su quanto previsto da Ispra, Terna e GSE, è specifico per l'Italia ed è pari a 0,256.

Visto che le emissioni di CO2 sono correlate al consumo di energia elettrica, gli obiettivi di riduzione sono gli stessi già riportati al precedente punto, ovvero, relamping del parcheggio e installazione di un sistema BMS in grado di migliorare la gestione della manutenzione.

Gli obiettivi, espressi come target annuali, che il centro si impegna a mettere in campo, sono:

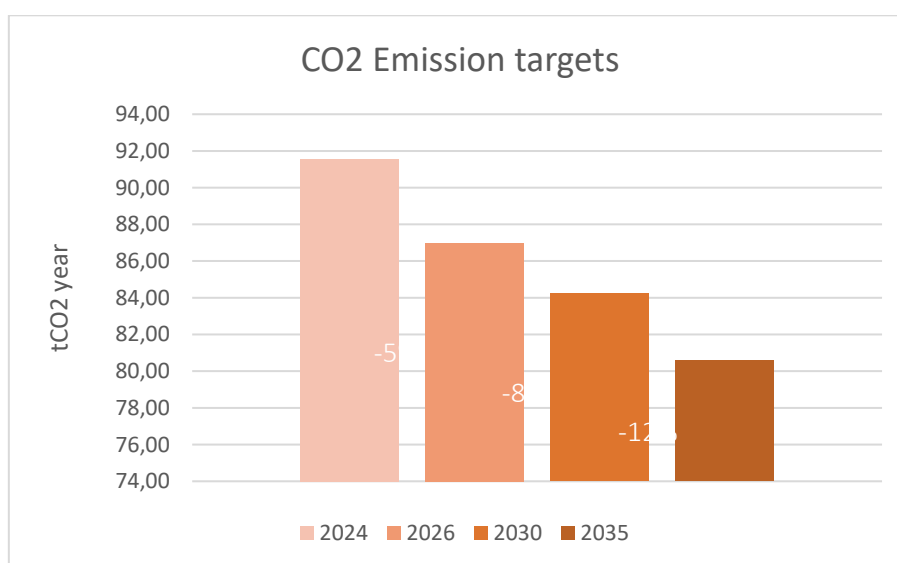


Figure 4: Obiettivi di emissioni di CO2 in atmosfera per gli anni 2026, 2030 e 2035

Ovvero:

- Una riduzione di circa il 5% del consumo elettrico entro di 2026
- Una riduzione di circa l'8% del consumo elettrico entro 2030
- Una riduzione di circa l'12% del consumo elettrico entro 2035

CONSUMI IDRICI

Segue dettaglio relativo ai consumi idrici annui del centro negli anni 2023 e 2024.

	Piazza C 76799950	Fase 2 114193753	Antincendio 76800051	Piazza B 76799748	Uffici 76799647	Infopoint 76799546	TOTALE
U.M.	mc	mc	mc	mc	mc	mc	mc
Anno 2023	1233	0	0	1045	1061	31	3370
Anno 2024	1803	144	0	4039	459	29	6474

Si evidenzia una notevole differenza fra i due anni che, ad ogni modo, trova riscontro nella differenza di affluenza rispetto al numero di persone registrate nel centro fra i due anni: si considera comunque il 2024 come anno di riferimento per la valutazione di uno standard di partenza dei consumi dal momento che il numero di visitatori l'anno è più realistico rispetto agli anni successivi per cui, tenendo come unità di misura i litri, si consideri un consumo annuo pari a **6.474.000 litri/anno**.

Pertanto, tenendo conto del numero di visitatori nell'anno 2024, registrato pari a **1.641.134 persone**, segue una valutazione approssimativa circa la condizione di partenza del centro dei consumi per persona, ovvero:

- **3,95 l/pp**

Questo numero viene utilizzato come indicatore su cui applicare una percentuale di riduzione in funzione dell'impatto degli interventi previsti. Si consideri inoltre un confronto con un dato di benchmark, calcolato come segue.

Ipotesi:

- circa il 50% dei visitatori utilizza i servizi
- una media delle apparecchiature installate può essere considerata intorno ai 6,5 l/scarico per i wc, 5 l/min per i rubinetti, 1,5 l/scarico per gli orinatoi
- per una persona si può considerare il seguente consumo: $6,5 + 5 = 11,5$ l/pp
- tenendo conto di un fattore di utilizzo pari al 50% ne consumo un consumo pari a **5,75 l/pp**

Confronto:

<i>Benchmark</i>	<i>Asset</i>
5,75 l/pp	3,95 l/pp

Partendo dal benchmark di riferimento, che si dimostra essere più alto rispetto al consumo del centro, il centro ha messo in atto delle strategie di miglioramento, per garantire comunque un miglioramento delle prestazioni, attraverso le seguenti attività:

- 1) SOSTITUZIONE DELLE APPARECCHIATURE PER GARANTIRE BASSI FLUSSAGGI;
- 2) PRESENZA DI UN ADEGUATO PIANO DI MANUTENZIONE PROATTIVA DELL'IMPIANTO IDRICO;
- 3) IMPLEMENTAZIONE MONITORAGGIO ACQUE DI RECUPERO.

Si specifica che tutte e tre le strategie, anche quelle già in essere, dovranno essere annualmente verificate e adeguate in base a nuove eventuali necessità. Ad ogni modo, si riportano gli obiettivi e i target che il centro si è prefissato di raggiungere in termini di risparmio idrico:

OBIETTIVO

2026

Riduzione di circa il **25%** dei consumi grazie all'utilizzo di apparecchiature più efficienti

➔ 2,96 l/pp

OBIETTIVO

2030

Riduzione aggiuntiva di circa il **3%** dei consumi grazie alla sostituzione di apparecchiature obsolete (**circa -28% dal consumo base**)

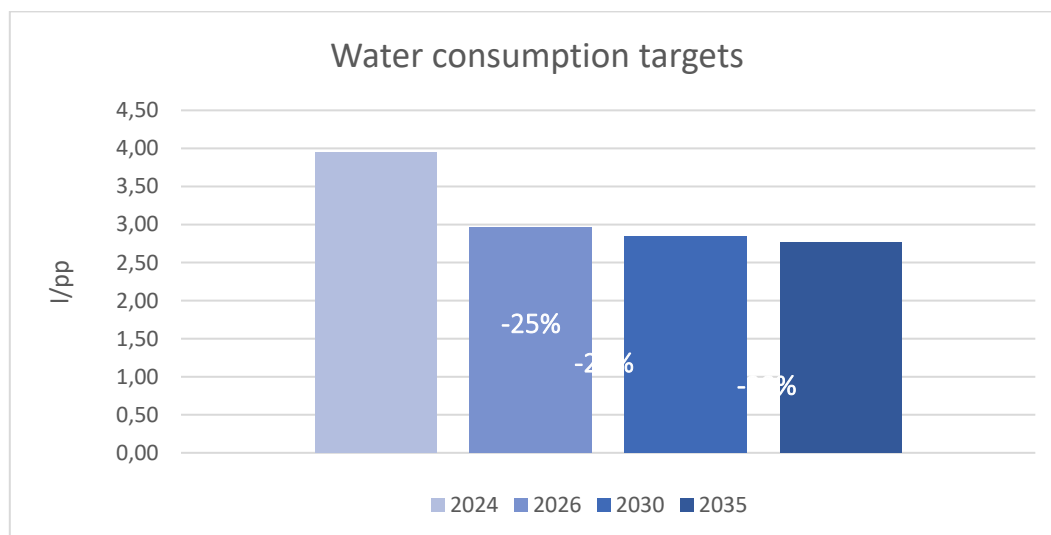
➔ 2,84 l/pp

OBIETTIVO

2035

Riduzione aggiuntiva di circa il **2%** dei consumi grazie all'implementazione dei sistemi di gestione e monitoraggio delle acque di recupero (**circa -30% dal consumo base**)

→ 2,76 l/pp



Obiettivi di miglioramento

GESTIONE DEI RIFIUTI

Ad oggi non è presente, nel centro commerciale, un monitoraggio dei rifiuti, quindi, non è per ora possibile avere una stima numerica della produzione dei rifiuti riferito ad un intero anno. Segue pertanto un elenco delle buone prassi che andrebbero implementate per la riduzione generale della produzione di rifiuti:

- Migliore tracciamento e gestione dei dati sui rifiuti;
- Sensibilizzazione dei fruitori e dello staff;
- Programmi di riutilizzo interno, per esempio il riutilizzo della carta da ufficio;
- Monitoraggio dell'uso delle risorse per capire dove poter intervenire e come a seconda delle cause;
- Partecipazione attiva: incentivare fruitori e staff a proporre soluzioni alternative;
- Riduzione degli imballaggi;
- Obiettivi di riduzione chiari;
- Recupero e riutilizzo.

Partendo da un punto zero, in cui venga determinata la quantità effettivamente prodotta, attraverso l'implementazione di un sistema di monitoraggio, sono stati definiti i seguenti obiettivi:

- **Obiettivo 2030:** Monitoraggio dei consumi, valutando almeno 1 anno di raccolta e di monitoraggio
- **Obiettivo 2035:** Riduzione dei volumi prodotti, considerando un miglioramento rispetto alla media pro capite della regione Abruzzo

2.5.2. SMALTIMENTO RIFIUTI

All'interno del centro sono presenti diverse aree esterne dedicate sia alle operazioni di carico/scarico sia alla gestione dei rifiuti, come già menzionato in precedenza, oltre ai punti singoli di raccolta situati all'interno dei locali. La maggior parte dei rifiuti generati dal centro è costituita da residui di imballaggi, carta, cartone e plastica, materiali che vengono raccolti separatamente per categoria e avviati al riciclo e alla raccolta differenziata. Le aree di raccolta si trovano sul retro dei negozi e servono piccoli gruppi di unità commerciali, ciascuna delle quali gestisce autonomamente lo smaltimento dei propri rifiuti. L'area destinata ai locali comuni — uffici direzionali, info point e altri servizi — è situata sul retro degli uffici.



Figura 40: Aree rifiuti Outlet



Figura 41: Cassoni flussi rifiuti aree comuni

2.5.3 SMALTIMENTO DELLE ACQUE METEORICHE

Le acque piovane provenienti dalla copertura del centro vengono convogliate tramite i pluviali in una vasca di raccolta situata nei pressi del locale antincendio. L'acqua accumulata in questa vasca viene utilizzata sia per il sistema antincendio, sia per l'irrigazione delle aree verdi esterne.

3. SOSTEGNO DEGLI UTENTI CON DISABILIT' A


Il Centro Commerciale ha adottato specifiche iniziative e considerazioni per massimizzare la fruizione degli spazi da parte di tutti gli utenti.

In particolare si riportano le caratteristiche principali che caratterizzano tali scelte:

- Accesso al bene: Tutti gli ingressi dell'outlet non presentano scale, gradini e qualsiasi altro tipo di barriera architettonica. Dove sono presenti le scale è presente anche in vicinanza le rampe di accesso. Sono presenti inoltre ascensori utili a collegare il piano terra ai servizi del piano primo. Tutti i parcheggi per persone con disabilità sono realizzati nelle aree limitrofe alle entrate del centro commerciale;
- Assistenza: L'info point reca assistenza alle persone con ridotte capacità motorie fornendo una carrozzina per disabili. C'è un'assistenza per le persone in sedia a rotelle;
- Circolazione orizzontale e verticale: corridoi e passaggi sono sufficientemente ampi da consentire a qualsiasi tipo di persona di poterli attraversare. Le porte interne ed esterne sono facilmente apribili e sono presenti corrimano nelle rampe. Tutti gli ascensori sono facilmente accessibili;
- C'è un piano di emergenza in cui c'è una strategia per l'evacuazione assistita;
- Utilizzo delle strutture del bene: Tutti i dispositivi elettrici presenti sono di facile comprensione;
- Sistemazione sanitaria: Tutti i bagni per persone con disabilità sono dotati di impianto di allarme;
- Negli ingressi principali del centro ci sono layout ben pianificati che identificano chiaramente gli elementi chiave. Tutti i punti decisionali hanno buone condizioni di illuminazione. Tutti i segnali hanno un contrasto ed un colore adeguato a facilitare l'orientamento e la navigazione;

Inoltre, all'interno del Piano delle Emergenze, è presente una sezione relativa all'assistenza alle persone disabili in caso di necessità di evacuazione, e per facilitarne l'esodo sono previsti sistema di allarme, sistemi a diffusione sonora e corridoi atti al passaggio di persone con disabilità.

Si riporta nello specifico il capitolo relativo:

	Piano di emergenza D.M. 10 marzo 1998 e D.Lgs. 09 aprile 2008 - Decreto 03/09/2021	Pagina 2 di 70
---	--	----------------

INDICE

PREMESSA.....	4
SCOPO	6
CARATTERISTICHE DELL'AREA	6
Segnaletica di sicurezza.....	7
PRESENZA DIVERSAMENTE ABILI	8
CARATTERISTICHE IMPIANTISTICO-STRUTTURALI	8
VIE ED USCITE DI EMERGENZA	8
SISTEMA D'ALLARME	8
PRESIDI SANITARI ED ANTINCENDIO	8
IMPIANTI TECNOLOGICI	9
CARATTERISTICHE GESTIONALI.....	24
MANSIONI PER L'EMERGENZA	24
COORDINAMENTO DELL'EMERGENZA	24
LOTTA ANTINCENDIO	25
MESSA AL SICURO DELLE PERSONE	26
TRASPORTO DI PERSONA DISABILE O INCAPACE DI MOBILITÀ PROPRIA DI EVACUAZIONE	26
INTERVENTI DI PRIMO SOCCORSO	27
SIMULAZIONI PERIODICHE DI EMERGENZA SANITARIA	28
MESSA IN SICUREZZA DEGLI IMPIANTI	28
COMUNICAZIONI INTERNE ED ESTERNE	28
ACCESSIBILITÀ DEI SOCCORSI.....	29
PRESIDIO DELL'INGRESSO	29
DINAMICA DI GESTIONE DELL'EMERGENZA	30

4. ISTRUZIONI IN MATERIA DI SICUREZZA E DI EMERGENZA

4.1 IDENTIFICAZIONE DELLO STAFF

STAFF DI DIREZIONE

Con l'obiettivo di garantire la sicurezza dell'area di ufficio direzione e di coloro che vi operano, la presenza è controllata attraverso una scheda settimanale che contiene la specifica dei turni dello staff e che viene gestita e archiviata dal direttore del centro (responsabile di accesso e controllo dell'area).

Aprile 2025		GG																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																										
		martedì 1 aprile 2025		mercoledì 2 aprile 2025		giovedì 3 aprile 2025		venerdì 4 aprile 2025		sabato 5 aprile 2025		domenica 6 aprile 2025		lunedì 7 aprile 2025		martedì 8 aprile 2025		mercoledì 9 aprile 2025		giovedì 10 aprile 2025		venerdì 11 aprile 2025		sabato 12 aprile 2025		domenica 13 aprile 2025		lunedì 14 aprile 2025		martedì 15 aprile 2025		mercoledì 16 aprile 2025		giovedì 17 aprile 2025		venerdì 18 aprile 2025		sabato 19 aprile 2025		domenica 20 aprile 2025		lunedì 21 aprile 2025		martedì 22 aprile 2025		mercoledì 23 aprile 2025		giovedì 24 aprile 2025		venerdì 25 aprile 2025		sabato 26 aprile 2025		domenica 27 aprile 2025		lunedì 28 aprile 2025		martedì 29 aprile 2025		mercoledì 30 aprile 2025																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																
NOMINATIVI COPERTI PER PRIVACY	18	X	X		X	X		X		X		X		X	X	X	X	X	X	X	X									X	X	X	X	X	X																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																																									</

PLANNING

X feriale 9,00 - 18,00/19,00

X sab/dom/festivo 11,00-20,00

Recupero

Ferie

Orario:

Lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 18:00

STAFF DI MANUTENZIONE DEGLI IMPIANTI E DEL VERDE

All'interno dell'outlet è prevista una specifica modulistica da compilare al termine di ogni intervento di manutenzione, sia ordinaria che straordinaria, relativa agli impianti e alle aree verdi, da parte del manutentore o della ditta incaricata.

Sono previsti moduli differenti a seconda della tipologia di intervento, all'interno dei quali devono essere riportati:

- i dati identificativi del manutentore o della ditta esecutrice;
- la descrizione dettagliata dell'intervento eseguito;
- la verifica dello stato finale dei lavori;
- una dichiarazione di responsabilità da parte del manutentore/ditta in merito all'intervento svolto.

Al termine, il modulo deve essere datato e firmato sia dal manutentore/ditta sia dal responsabile del centro.

MODULO DI MANUTENZIONE ORDINARIA

1. DATI DELL'INTERVENTO

- Data intervento: ____ / ____ / ____
- Richiedente: _____
- Manutentore/ ditta: _____
- Contatto telefonico: _____
- Tipo di intervento richiesto:
 - Elettrico
 - Idrico/ Sanitari
 - Pulizia/ Igiene
 - Climatizzazione
 - Serramenti
 - Strutturale
 - Altro: _____
- Descrizione del intervento effettuato:

- Materiali utilizzati:

2. VERIFICA E CONFERMA

- Stato finale:
 - Risolto
 - Parzialmente risolto
 - Non risolto- Richiede ulteriore intervento da riprogrammare
- Note aggiuntive:

3. DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITA'

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di manutentore incaricato, dichiara sotto la propria responsabilità quanto segue:

- a. Di aver eseguito l'intervento secondo le normative vigenti e in conformità alle indicazioni ricevute
- b. Di essere in possesso delle competenze tecniche e delle abilitazioni necessarie per l'intervento effettuato
- c. Di assumersi la piena responsabilità per eventuali danni arrecati a cose o persone derivanti da negligenza, imperizia o inosservanza delle norme di sicurezza durante l'intervento
- d. Di detrarre il Santangelo Outlet Village da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti riconducibili a un uso improprio di materiali, attrezzature o procedure scorrette.
- e. Di rispettare le normative sulla sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) durante tutta la durata dell'intervento
- f. Di autorizzare il trattamento dei dati personali ai fini della registrazione dell'intervento (ai sensi del GDPR 2016/679)

_____	_____	_____
Luogo e data	Firma del manutentore/ ditta	Firma del responsabile del Centro

Figura 42: Modulo di manutenzione ordinaria

MODULO DI MANUTENZIONE STRAORDINARIA

1. DATI DELL'INTERVENTO

- Data intervento: ____ / ____ / ____
- Richiedente: _____
- Ragione sociale della ditta: _____
- Partita IVA: _____
- Manutentori: _____
- Contatto telefonico: _____
- Tipo di intervento richiesto:
 - Elettrico
 - Idrico/ Sanitari
 - Pulizia/ Igiene
 - Climatizzazione
 - Adeguamento normativo/ sicurezza
 - Strutturale
 - Altro: _____
- Descrizione del intervento effettuato:

- Materiali, mezzi e attrezzature previste:

2. DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITA'

Il/La sottoscritto/a _____, in qualità di titolare/ legale rappresentante della ditta incaricata, dichiara sotto la propria responsabilità che:

- a. Ha eseguito l'intervento secondo le normative vigenti e in conformità alle indicazioni ricevute e al progetto approvato (se presente)
- b. Il tecnico incaricato è in possesso delle competenze tecniche e delle abilitazioni necessarie per l'intervento effettuato
- c. Tutto il personale impiegato è regolarmente assunto, formato e dotato dei DPI necessari

**SANTANGELO
OUTLET VILLAGE**

- d. 'E stato effettuato, se necessario, il coordinamento con il Building manager executive oppure con la direzione del centro per evitare interferenze
- e. Sarà garantito il ripristino delle aree al termine dei lavori, in condizioni di ordine, pulizia e sicurezza
- f. La ditta assume la piena responsabilità per eventuali danni arrecati a cose o persone derivanti da negligenza, imperizia o inosservanza delle norme di sicurezza durante l'intervento
- g. Si detrae il Santangelo Outlet Village da ogni responsabilità per danni diretti o indiretti riconducibili a un uso improprio di materiali, attrezzature o procedure scorrette.
- h. Saranno rispettare le normative sulla sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008) durante tutta la durata dell'intervento
- i. Autorizza il trattamento dei dati personali per le finalità legate alla presente attività (ai sensi del GDPR 2016/679)

_____	_____	_____
Luogo e data	Firma del manutentore/ ditta	Firma del responsabile del Centro

Figura 43: Modulo di manutenzione straordinaria

STAFF DI PULIZIE

Al fine di garantire la sicurezza dell'asset e monitorare la regolarità delle attività svolte dalla ditta incaricata delle pulizie dell'outlet, sono presenti due schede di presenza per il personale: una dedicata al servizio di presidio e una al servizio di pre-apertura. Entrambe le schede riportano la data, il nominativo dell'operatore, l'orario di inizio e fine turno, e la firma di conferma.

SCHEDA PRESENZE LUX / SERVIZIO DI PRESIDIO Settimana dal: 29/09/25 al: 05/10/25

	DATA	NOMINATIVO	TURNO	INIZIO	FIRMA	FINE	FIRMA
LUN	29/09/25	NOMINATIVI COPERTI PER PRIVACY	10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	29/09/25		13:00/16:00	13:00	<i>[Signature]</i>	16:00	<i>[Signature]</i>
	29/09/25		16:00/20:00	16:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
MAR	30/09/25		10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	30/09/25		14:00/16:00	14:00	<i>[Signature]</i>	16:00	<i>[Signature]</i>
	30/09/25		16:00/20:00	16:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
MER	01/10/25		10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	01/10/25		13:00/20:00	13:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
GIO	02/10/25		10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	02/10/25		13:00/20:00	13:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
VEN	03/10/25		10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	03/10/25		13:00/16:00	13:00	<i>[Signature]</i>	16:00	<i>[Signature]</i>
	03/10/25		16:00/20:00	16:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
SAB	04-10-25		10:00-13:00	10:00	<i>[Signature]</i>	13:00	<i>[Signature]</i>
	04-10-25		12:00-20:00	12:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>
	04-10-25		13:00-18:00	13:00	<i>[Signature]</i>	18:00	<i>[Signature]</i>
DOM	05-10-25		10:00/15:00	10:00	<i>[Signature]</i>	15:00	<i>[Signature]</i>
	05-10-25		12:00/20:00	12:00	<i>[Signature]</i>	20:00	<i>[Signature]</i>

SCHEDA PRESENZE LUX / SERVIZIO DI PRE-APERTURA Settimana dal: 29/09/25 al: 05/10/25

	DATA	NOMINATIVO	TURNO	INIZIO	FIRMA	FINE	FIRMA
LUN	29/09/25	NOMINATIVI COPERTI PER PRIVACY	6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	29/09/25		9:00-10:00	9:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
	29/09/25		10:00-12:00	10:00	<i>[Signature]</i>	12:00	<i>[Signature]</i>
MAR	30-09-25		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	30-09-25		9:30-13:30	9:30	<i>[Signature]</i>	13:30	<i>[Signature]</i>
	30-09-25		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	30-09-25		10:00-12:00	10:00	<i>[Signature]</i>	12:00	<i>[Signature]</i>
MER	01-10-25		6:30-9:30	6:30	<i>[Signature]</i>	9:30	<i>[Signature]</i>
	01-10-25		5:30-12:00	5:30	<i>[Signature]</i>	12:00	<i>[Signature]</i>
	01-10-25		5:30-10:00	5:30	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
GIO	02-10-2025		6:30-9:30	6:30	<i>[Signature]</i>	9:30	<i>[Signature]</i>
	02-10-2025		6:40-9:40	6:40	<i>[Signature]</i>	9:40	<i>[Signature]</i>
	02-10-2025		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
	02-10-2025		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
VEN	03-10-2025		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	03-10-2025		6:30-9:30	6:30	<i>[Signature]</i>	9:30	<i>[Signature]</i>
	03-10-2025		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	03-10-2025		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
	03-10-2025		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
SAB	04-10-2025		6:30-9:30	6:30	<i>[Signature]</i>	9:30	<i>[Signature]</i>
	04-10-2025		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	04-10-2025		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
	04-10-2025		7:00-12:00	7:00	<i>[Signature]</i>	12:00	<i>[Signature]</i>
DOM	05-10-25		6:30-10:30	6:30	<i>[Signature]</i>	10:30	<i>[Signature]</i>
	05-10-25		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>
	05-10-25		6:00-9:00	6:00	<i>[Signature]</i>	9:00	<i>[Signature]</i>
	05-10-25		7:00-10:00	7:00	<i>[Signature]</i>	10:00	<i>[Signature]</i>

La stessa procedura viene perseguita per il controllo dello staff della vigilanza.

4.2. CONTROLLO ACCESSI VISITATORI DEL CENTRO

VISITATORI DELLE PARTI COMUNI CONTROLLATE

L'accesso degli ospiti agli uffici e alla sala conferenze del centro è consentito esclusivamente previa approvazione da parte della Direzione e compilazione dell'apposita modulistica.

Il modulo di accesso deve riportare:

- i dati identificativi del visitatore;
- il motivo della visita;
- la data e l'orario di ingresso;
- una dichiarazione di presa visione e accettazione delle responsabilità connesse all'accesso agli spazi interni.

Il modulo deve essere datato e firmato sia dal visitatore che dal responsabile del centro.

Segue modulo:

SANTANGELO
OUTLET VILLAGE

MODULO DI ACCESSO AGLI UFFICI DELLA DIREZIONE

1. DATI DEL VISITATORE

- Nome e cognome/ Ragione Sociale: _____
- Codice fiscale: _____
- Numero di telefono: _____
- Motivo della visita:
 - Incontro/ Riunione con la direzione
 - Consegna documenti
 - Richiesta informazioni
 - Altro: _____
- Data di accesso: ____ / ____ / ____
- Ora di ingresso: ____ : ____

2. DICHIARAZIONE

Il/La sottoscritto/a dichiara di:

- Essere a conoscenza che l'accesso agli uffici è consentito solo per motivi autorizzati
- Impegnarsi a rispettare le norme di sicurezza e comportamento previste all'interno del centro
- Autorizzare il trattamento dei dati ai sensi del GDPR 2016/679, limitatamente alla gestione della presente registrazione

_____	_____	_____
Luogo e data	Firma del visitatore	Firma del responsabile del Centro

Figura 44: Modulo di accesso agli uffici della direzione

Oltre al modulo per l'accesso dei visitatori, è prevista una specifica modulistica da compilare da parte di chi intende utilizzare la sala conferenze per riunioni o eventi. Tale modulo deve essere compilato al momento della richiesta di utilizzo, prima dello svolgimento dell'evento, e deve contenere:

- i dati del richiedente;
- i dettagli dell'evento (titolo, finalità, data, orario e numero previsto di partecipanti);
- una dichiarazione di responsabilità relativa all'uso degli spazi, delle attrezzature e al rispetto delle norme interne.

Il modulo deve essere datato e firmato dal richiedente e da un responsabile del centro.

Segue modulo:

**SANTANGELO
OUTLET VILLAGE**

MODULO DI RICHIESTA PER L'USO DELLA SALA CONFERENZE

1. DATI DEL RICHIEDENTE

- Nome e cognome/ Ragione Sociale: _____
- Referente (se azienda/ente): _____
- Indirizzo: _____
- Telefono: _____
- Email: _____

2. DETTAGLI DELL'EVENTO

- Titolo dell'evento: _____
- Finalità: _____
- Data dell'evento: ____ / ____ / ____
- Orario dell'evento: dalle _____ alle _____
- Numero previsto di partecipanti: _____

3. DICHIARAZIONE DI RESPONSABILITÀ

I/La sottoscritto/a dichiara di:

- Accettare integralmente le regole per l'uso della sala conferenze riportato dal Centro commerciale Santangelo Outlet Village
- Essere a conoscenza che la sala deve essere riconsegnata nelle stesse condizioni in cui è stata consegnata
- Assumersi ogni responsabilità per eventuali:
 - Danni a strutture, attrezzature o arredi causati dall'organizzatore o dai partecipanti
 - Comportamenti scorretti, illeciti o pericolosi durante l'evento
 - Violazioni delle norme di sicurezza, antincendio o ordine pubblico
- Levare Santangelo Outlet Village di qualsiasi responsabilità per danni a persone o cose derivanti dallo svolgimento dell'evento
- Impegnarsi a rispettare gli orari concessi, i limiti di capienza della sala e a garantire un comportamento decoroso da parte di tutti i presenti
- Autorizzare il trattamento dei dati personali ai sensi del Regolamento (UE) 2016/679 (GDPR) esclusivamente per finalità legate alla gestione della richiesta.

Luogo e data

Firma del Richiedente

Firma del responsabile del Centro

Il giorno dell'evento è previsto un registro di accessi, da compilare con il titolo dell'evento, la data, l'orario e i dati di tutti i partecipanti, inclusi: nome e cognome, azienda di appartenenza, orario di ingresso e firma.

Segue modulo:

SANTANGELO
OUTLET VILLAGE

REGISTRO ACCESSI- EVENTO SALA CONFERENZE

Santangelo Outlet Village

Titolo dell'evento _____

Data dell'evento: ____ / ____ / ____

Orario dell'evento: dalle _____ alle _____

N.	Nome e cognome	Ente/azienda	Orario di ingresso	Firma
1				
2				
3				
4				
5				
6				
7				
8				
9				
10				
11				
12				
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				
21				
22				
23				
24				
25				
26				
27				
28				
29				
30				
31				
32				
33				
34				
35				

VISITATORI GENERICI DEI VIALI (TRANSITANO PER ACCEDERE AI NEGOZI)

Attualmente non è previsto un controllo formale degli accessi in entrata e in uscita per i visitatori che attraversano il viale per accedere ai negozi dell'outlet. Tuttavia, è attivo un servizio di sicurezza e vigilanza non armata (ITALPOL GLOBAL SECURITY SOC. COOP.), incaricato – tra le varie mansioni quotidiane – di monitorare l'accesso al centro e di controllare costantemente che persone non autorizzate non accedano alle aree interdette al pubblico (quali strade di servizio, zone di carico/scarico merci, locali tecnici, ecc.).

Il servizio di sicurezza è inoltre responsabile del coordinamento con la Squadra Antincendio e, in caso di emergenza, dell'intervento di primo soccorso nei limiti dei mezzi e delle competenze disponibili. Ogni incidente viene segnalato tramite apposita modulistica presso l'Info Point.

Il modulo può essere utilizzato sia per la segnalazione di incidenti, sia per l'invio di reclami di qualsiasi natura. I dati da compilare includono:

- Dati del segnalante (facoltativi);
- Oggetto della segnalazione o del reclamo, con indicazione della data e descrizione dettagliata dell'evento;
- Data di ricezione ed esito del reclamo, da compilarsi a cura del personale del centro;
- Data e firma del segnalante (facoltativa) e firma del responsabile del centro.

Segue modulo:

SANTANGELO
OUTLET VILLAGE

MODULO DI RECLAMO / SEGNALEZIONE CLIENTI

1. DATI DEL SEGNALEANTE (facoltativi)

- Nome e cognome: _____
- Codice fiscale: _____
- Telefono/ Email: _____
- Città/ Provincia: _____

2. OGGETTO DEL RECLAMO/ SEGNALEZIONE

- Data dell'evento: ____ / ____ / ____
- Luogo/ Area del centro interessata: _____
- Reclamo riferito a:
 - Servizi del centro
 - Personale
 - Negozi/ Operatori
 - Altro cliente
 - Sicurezza
 - Pulizia
 - Parcheggio
 - Evento
 - Altro: _____
- Descrizione dettagliata del reclamo/ segnalazione (descrivere con chiarezza quanto accaduto, eventuali persone coinvolte, orari ecc.):

3. TRATTAMENTO DEI DATI (PRIVACY)

Ai sensi del Regolamento UE 2016/679 (GDPR), i dati forniti saranno utilizzati esclusivamente per la gestione del reclamo e non saranno diffusi a terzi senza consenso.

- Acconsento al trattamento dei dati personali
- Non acconsento (il reclamo sarà anonimo)

**SANTANGELO
OUTLET VILLAGE**

4. USO INTERNO (A CURA DEL PERSONALE DEL CENTRO)

- Ricevuto da (nome addetto Infopoint): _____
- Data ricezione: ____ / ____ / ____
- Inviato a (ufficio/ responsabile): _____
- Esito/ Azioni intraprese:
 - Reclamo risolto
 - In fase di valutazione
 - Non applicabile/ Inviato a terzi
 - Altro: _____
- Note interne: _____

Luogo e data Firma del segnalante (facoltativa) Firma del responsabile del Centro

Presso l'Info Point, i visitatori possono anche ricevere informazioni relative alla sicurezza interna dell'outlet.

4.3. REPERIBILIT' A DELLO STAFF

I responsabili del centro commerciale "Santangelo Outlet Village" sono reperibili ai seguenti indirizzi:

- Retail Operations Director: Giuseppe di Gianvincenzo (e-mail: giuseppe.digianvincenzo@promosgroup.it)
- Retail Manager: Raffaele Farina (raffaele.farina@promosgroup.it)
- Marketing Manager: Serena Iezzi (serena.iezzi@promosgroup.it)
- Facility Manager: Mario di Menno (mario.dimenno@promosgroup.it).

CENTRALINO INFOPOINT E UFFICI DIREZIONE:

Tel +39.085.950302

E-mail Infopoint: info@santangeloutlet.com

Orario ufficio direzione (4 addetti)

- Lunedì a venerdì dalle 09:00 alle 18:00

Orario control room TVCC (1 addetto)

- Da lunedì a domenica 00:00 – 06:00 (1 addetto)

Orario Infopoint (1 addetto)

- Da lunedì a venerdì: 10:00 – 19:00
- Sabato, domenica e festivi: 10:00 – 20:00

VIGILANZA E PRESIDIO ANTINCENDIO (NON ARMATA)

Italpol Global Security Soc. Coop

Responsabile: Franco De Mattheis

Email: amministrazione@italpolglobalsecurity.it

Tel: 085/9508178

Orario Servizio Portierato Viale (5 addetti)

- Da lunedì a domenica 06:00-01:00 (1 addetto a turno)
- Sabato, domenica e festivi 15:00-19:00 (1 addetto)

MANUTENZIONE

Cosmo Srl

Responsabile: Luigi Sorrentino

Email: luigi.sorrentino@cosmo-srl.com

Tel: 085/4688041

IMPRESA DI PULIZIA

LUX S.R.L.

Responsabile: Renè Tessi

Email: Irene.tesei@luxservizi.net

Tel: 348/342823

Orario turni (6 addetti):

- Da lunedì a venerdì: 12:00-18:00 (1 addetto)
- Da sabato a domenica: 12:00-19:00 (1 addetto) e 16:00-22:00 (1 addetto)

GESTIONE E MANUTENZIONE DEL VERDE

Cilli Roberto

Responsabile: Roberto Cilli

Email: cilli.rober@tiscali.it

Tel: 339/7701623

Per quanto concerne tutti gli altri operatori di enti terzi, è importante che ogni operatore all'interno della propria attività nomini uno o più responsabili (direttore lavori e responsabile della sicurezza) che siano reperibili in caso di emergenza. Su un apposito modello, fornito dalla segreteria di Direzione, è necessario che vengano riportati in stampatello in modo leggibile nomi e recapiti telefonici. Le informazioni raccolte saranno custodite dalla Direzione del Centro e messe a disposizione della società di vigilanza, sia diurna che notturna, per eventuali emergenze che si verifichino al di fuori dell'orario di apertura del centro (es. orari notturni, giorni festivi o periodi di chiusura).

Come già indicato in precedenza, sono disponibili moduli specifici da compilare a cura del referente dell'ente terzo, in base alla tipologia di attività svolta. In particolare:

- Modulo per manutenzione ordinaria (impianti e aree verdi)
- Modulo per manutenzione straordinaria (impianti e aree verdi)
- Modulo per attività/eventi in sala conferenze

4.3 EMERGENZA ED ESODO

Come dettagliatamente esposto nel piano di sicurezza ed emergenza allegato, il centro commerciale è dotato di strumenti e procedure tali da garantire una gestione quanto più sicura delle aree dell'outlet in caso di emergenze (incendio, calamità naturali, terrorismo). Il piano di evacuazione, rinnovato nel 2021, viene verificato annualmente con le prove di evacuazione e testato dal Responsabile sicurezza Prevenzione e protezione del centro commerciale.

4.4 SISTEMA DI SICUREZZA ANTINTRUSIONE

Il sistema di sicurezza ed antintrusione a servizio del centro è stato oggetto di intervento e tutti i corpi non funzionanti sono stati sostituiti con nuovi rilevatori di presenza, correttamente collegati alla control room.

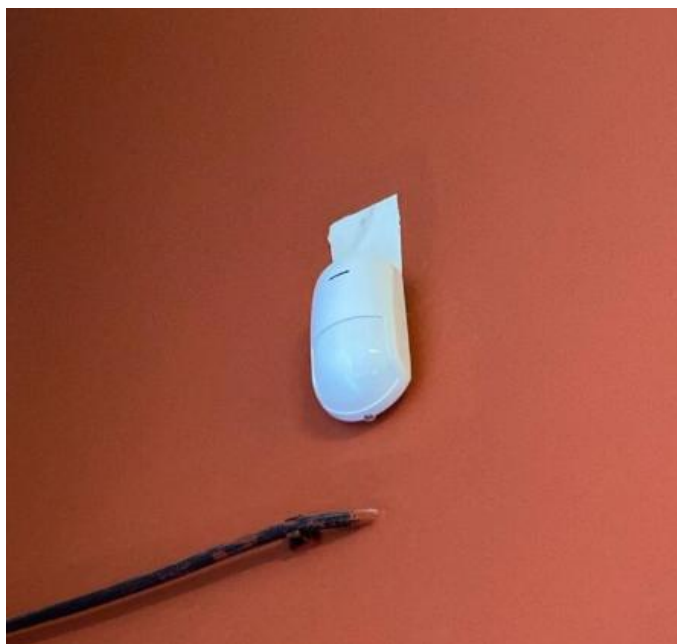


Figura 45: Sensori di presenza e innesco allarme in control Room

5. PROCEDIMENTI PARTICOLARI

5.1 APPROVAZIONE PROGETTI DEI TENANT

Gli affittuari del Santangelo Outlet Village, per sottoporre un progetto di allestimento dello spazio commerciale, devono attenersi alle Linee Guida stabilite dalla proprietà dell'asset.

Tale documento stabilisce che il tenant è tenuto a presentare l'intera progettazione del nuovo spazio commerciale, inviando le tavole sia in formato DWG che PDF (anche tramite posta elettronica), comprensive di:

- Progetto architettonico con demolizioni/ricostruzioni
- Layout con schema arredo, sezioni e prospetti
- Tavola delle pavimentazioni, divisori, controsoffitti e/o quant'altro previsto per l'allestimento degli spazi fornendo le specifiche dei materiali scelti
- Progetto degli impianti previsti (elettrico, illuminotecnico ecc.)
- Prospetti delle vetrina/insegna

Prima dell'inizio lavori, la proprietà deve ricevere dell'affittuario anche la seguente documentazione:

- Relazione tecnica
- Cronoprogramma dei lavori
- Pratica Edilizia
- Documenti dell'impresa contenendo anche: elenco maestranze e targhe automezzi che accederanno in cantiere e nell'area carico/scarico merci
- Indicazione del Direttore Lavori e Responsabile della Sicurezza

Le linee guida determinano anche delle regole in generale che vanno dalla scelta dei materiali come: pavimenti, controsoffitto, vernice e arredi fino a tutti gli elementi e le procedure impiantistiche.

Al termine dei lavori è obbligatoria la consegna della seguente documentazione:

- Progetto architettonico esecutivo finale
- Progetto elettrico firmato comprensivo delle relative certificazioni
- Progetto meccanico firmato comprensivo delle relative certificazioni
- Progetto antincendio firmato comprensivo delle relative certificazioni
- Richiesta asseverazione del carico d'incendio non superiore a 600MJ/mq

6. PAGINE SOCIAL DELL'OUTLET

Il settore comunicazione segue direttamente coadiuvato da aziende dedicate esclusivamente a tale attività l'immagine web e social del centro.

Link del sito ufficiale: <https://santangeloutlet.com/>

Il sito del centro, fornisce al cliente con massima velocità di navigazione le informazioni principali relative a:

- Eventi e notizie
- Mappa navigabile dei negozi, servizi e food court con descrizione di ogni unità immobiliare
- Promozioni dei negozi
- Informazioni gift card
- Informazioni di mobilità
- Orari di apertura
- Informazioni della proprietà
- Contatti
- Link para i social: facebook e instagram



Figura 46: Sito web Santangelo Outlet Village

Il centro ha inoltre piattaforme social come instagram, facebook e youtube , dove l'outlet condivide tutti gli eventi imminenti, le promozioni, le variazioni degli orari di apertura e chiusura, possibili notifiche di aggiornamento del sistema di trasporto locale. Vengono inoltre condivisi sia nelle "stories" sia nei "post" aggiornamenti riguardanti i singoli negozi.

Di seguito si riportano le pagine di riferimento:

Facebook: <https://www.facebook.com/santangeloutletvillage>

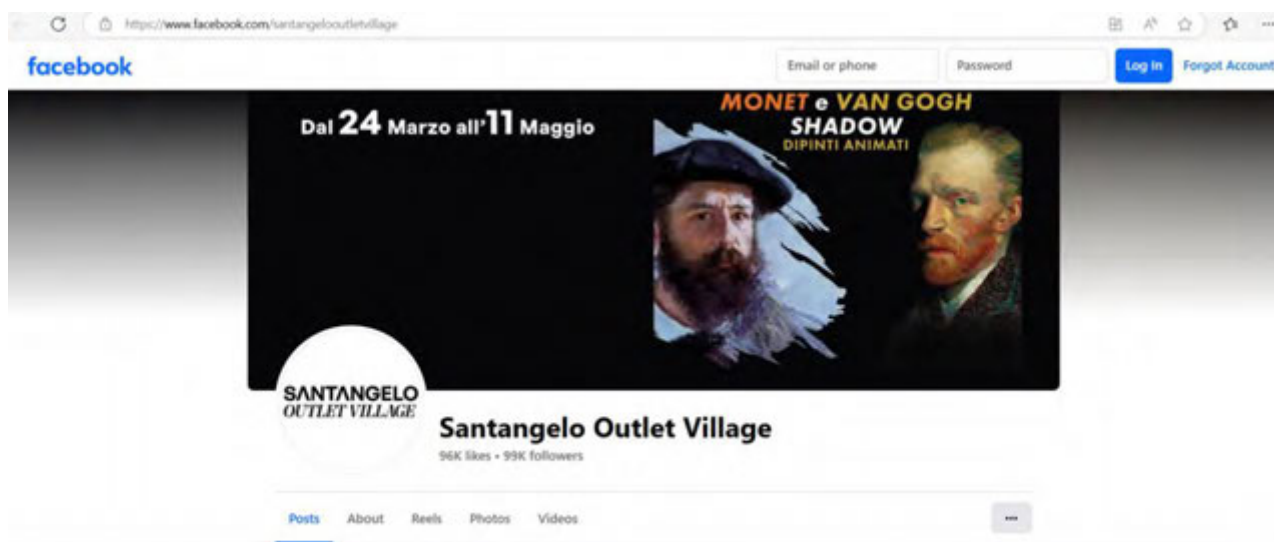


Figura 47: Pagina facebook dell'outlet

Instagram: <https://www.instagram.com/santangeloutletvillage/>

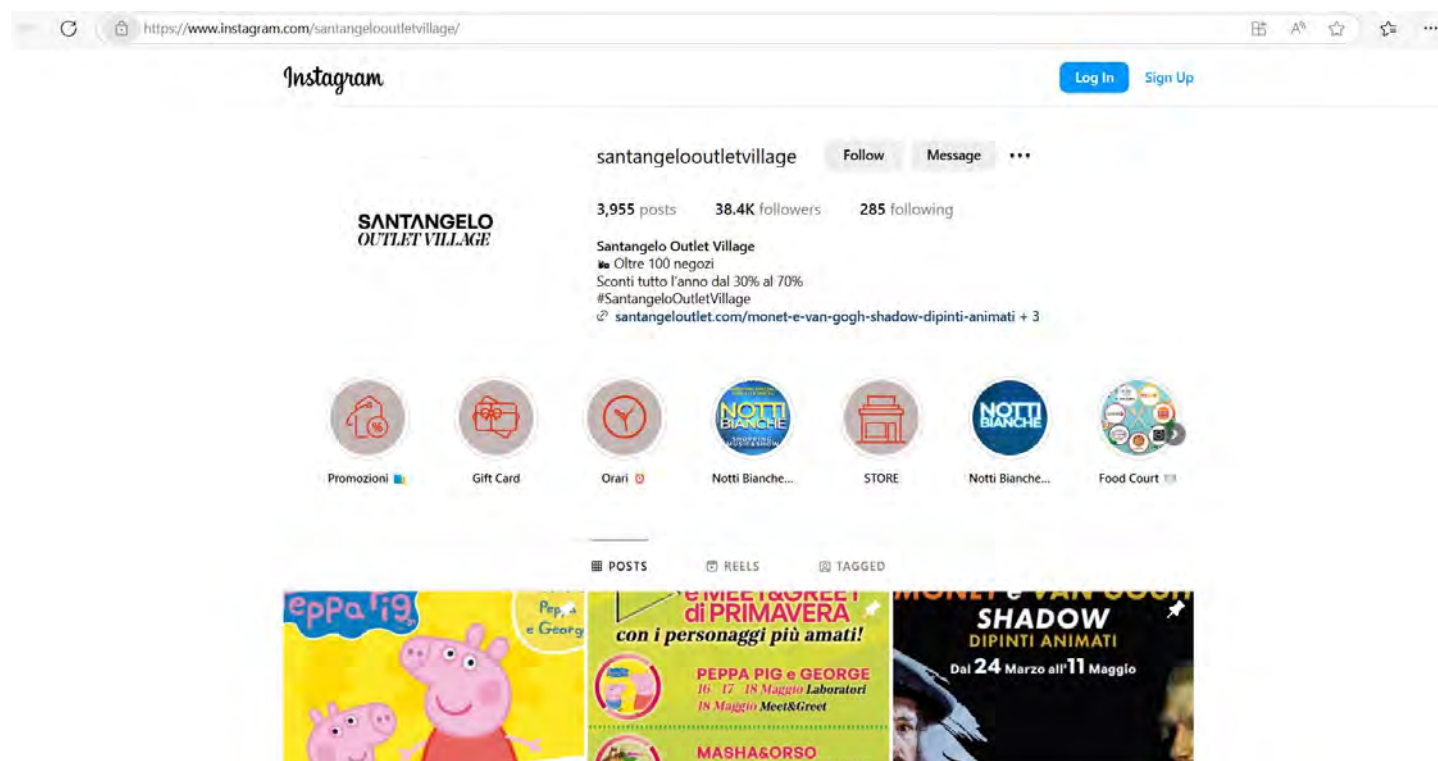


Figura 48: Pagina instagram dell'outlet

Youtube: <https://www.youtube.com/@SantangeloOutletVillage>

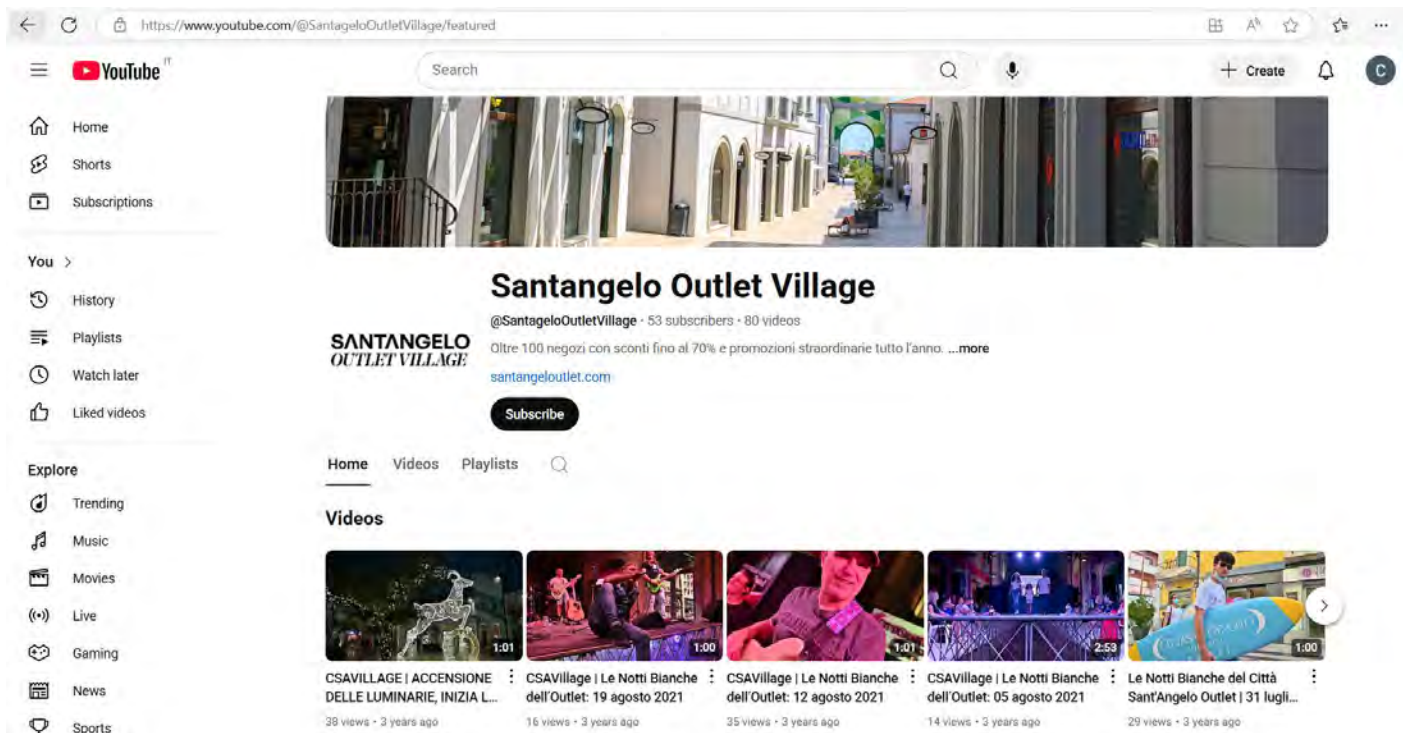


Figura 49: Pagina Youtube dell'outlet

E' presente una pagina interamente dedicata alla certificazione BREEAM, dalla quale possono essere scaricate tutte le policy, i target e le implementazioni in materia ecologica adottate dal centro: [BREEAM e Sostenibilità –Santangelo Outlet Village - Santangelo Outlet Village](#)

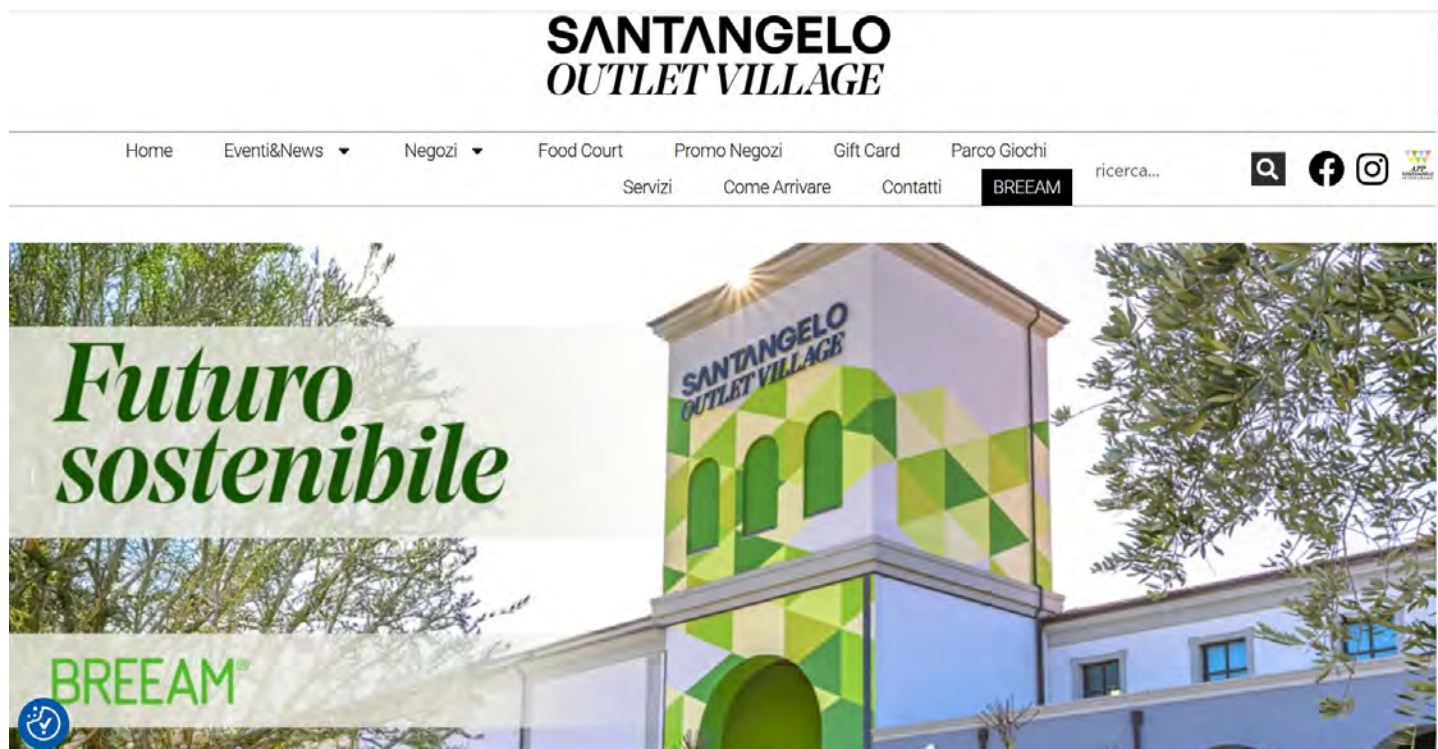


Figura 50: Pagina sito relativa all'impegno sostenibile

Le nostre policy ambientali

Environmental Policy

La nostra politica ambientale definisce obiettivi chiari per ridurre l'impatto del centro commerciale sul territorio.

- Prevenzione dell'inquinamento di aria, acqua e suolo.
- Riduzione dei consumi energetici e delle emissioni di CO₂.
- Gestione corretta dei rifiuti e riduzione degli sprechi.
- Promozione della biodiversità e della resilienza climatica.
- Formazione continua di tutto il personale sul tema ambientale

[Scarica la nostra Environmental Policy](#)

Figura 51: Evidenza policy di gestione ambientale su sito internet

Carta Gatti – Gestione responsabile dell'area felina

La *Carta Gatti* definisce le linee guida per una gestione coordinata, decorosa e salubre dell'area dedicata ai gatti presenti nel Santangelo Outlet Village. Il documento nasce come accordo condiviso tra volontari e struttura, con l'obiettivo di tutelare gli animali, garantire ordine e assicurare un monitoraggio costante dell'area.

La responsabilità è condivisa e si fonda su partecipazione libera, collaborazione, rispetto degli spazi e delle buone pratiche di cura. Tra i principi fondamentali: mantenimento delle casette e delle ciotole, pulizia quotidiana, identificazione degli animali, comunicazione trasparente e gestione etica di eventuali attività sanitarie.

La Carta viene aggiornata annualmente per assicurare continuità, qualità e benessere degli animali in un contesto sostenibile, in linea con i valori BREEAM.

Figura 52: Evidenza tematica "Area gatti" - implementazione ecologica

Documenti scaricabili

Elenco dei file:

- [Environmental Policy](#)
- [Water Strategy](#)
- [Sustainable Procurement Plan](#)
- [Indoor Air Quality Management](#)
- [Pollution Incident Response](#)
- [Summary Report Target](#)
- [Carta Gatti](#)

Figura 53: Evidenza download policy, obiettivi e target, Carta gatti