



C N C C

## Guidelines operative del CNCC per la riapertura dei centri commerciali

*\*Diffuse per la riapertura del 18 maggio 2020 con esito positivo*

# AGENDA

---

INTRODUZIONE	3
CRISI SANITARIA: RIAPERTURA DI SPAZI COMMERCIALI	
POST EMERGENZA COVID-19	12
RIAPERTURA FASE 2: REGOLAMENTAZIONI	15
ACCESSIBILITA' MASSIMA CONSENTITA	23
NORME DI SICUREZZA DA ADOTTARE	28
ATTIVITA' DI PULIZIA E SANIFICAZIONE	30
CONCLUSIONI	34

# I N T R O D U Z I O N E

# INTRODUZIONE

## CHI SIAMO

Il **CNCC** - Consiglio Nazionale dei Centri Commerciali, costituito nel 1983, è un'Associazione trasversale che riunisce in un unico organismo **tutti gli stakeholders – proprietà, società di servizi e selezionati retailers – collegati all'industria dei centri commerciali, dei parchi commerciali e dei factory outlets.**

Il CNCC è l'**unica** Associazione in Italia dei centri commerciali ed anche l'unica a far parte del network internazionale dell'International Council of Shopping Center, l'Organizzazione mondiale del settore centri commerciali presente in 100 diversi Paesi del mondo tra cui anche Francia (Conseil National des Centres Commerciaux), Spagna (Asociacion Espanola de Centros Y Parques Comerciales), Germania (German Council of Shopping Centers).

# INTRODUZIONE

## CHI SIAMO

Il CNCC rappresenta un sistema essenziale per il motore economico e sociale dell'Italia:

- **1.254** Poli commerciali
- **2 miliardi di presenze annue** nei centri, parchi ed outlet commerciali italiani, ovvero la più grande rete e comunità fisica di scambi commerciali, incontri e relazioni
- **35.000** negozi coinvolti
- **587.000** dipendenti diretti (escluso l'indotto)
- **Luoghi socializzanti gratuitamente frequentabili**
- **Potentissimo motore di sviluppo dei territori**, in cui centri, parchi ed outlet commerciali sorgono e quindi complessivamente del nostro Sistema Italia

# INTRODUZIONE

## INDUSTRY DEI POLI COMMERCIALI IN ITALIA: OVERVIEW ITALIA

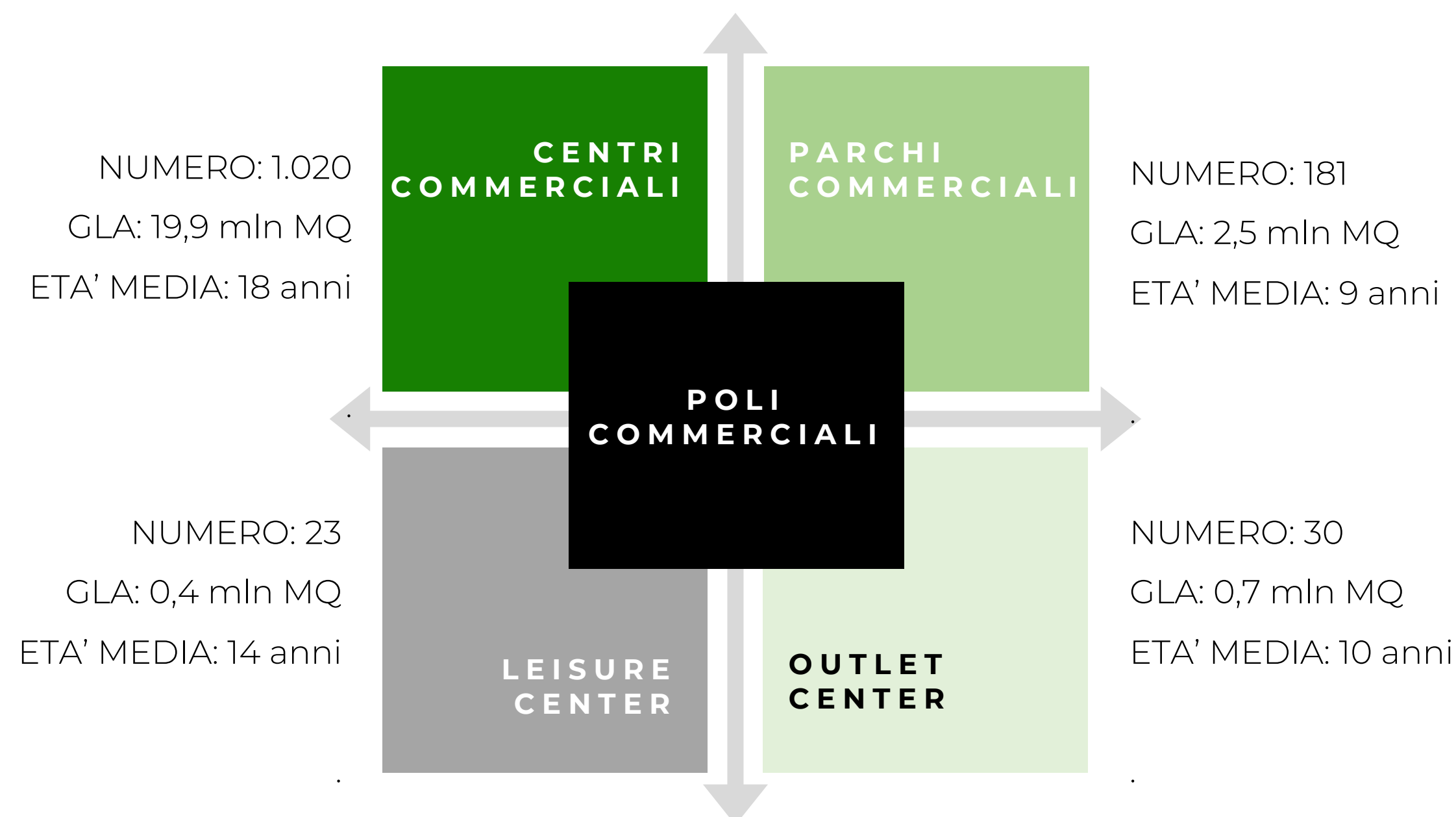
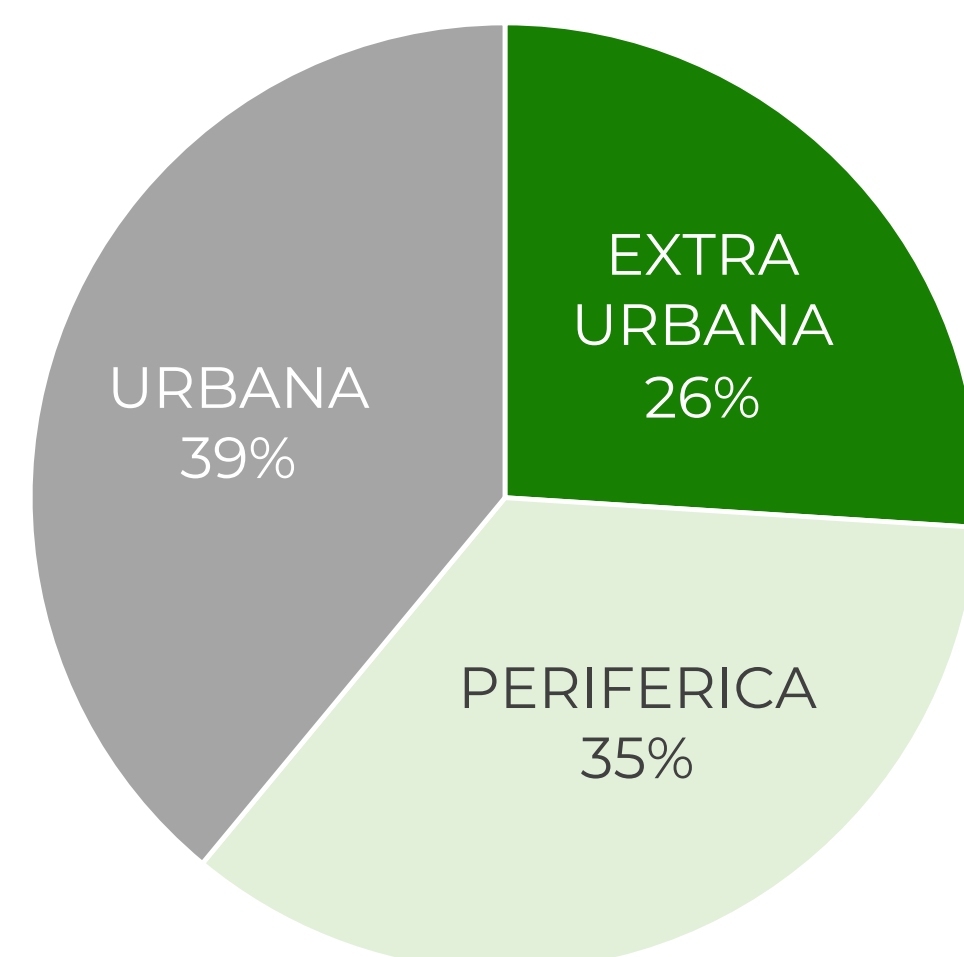


**16** ANNI: ETA' MEDIA

**1.254** #Poli commerciali

**19,6 mln** MQ GLA

### LOCALIZZAZIONE DEI POLI COMMERCIALI



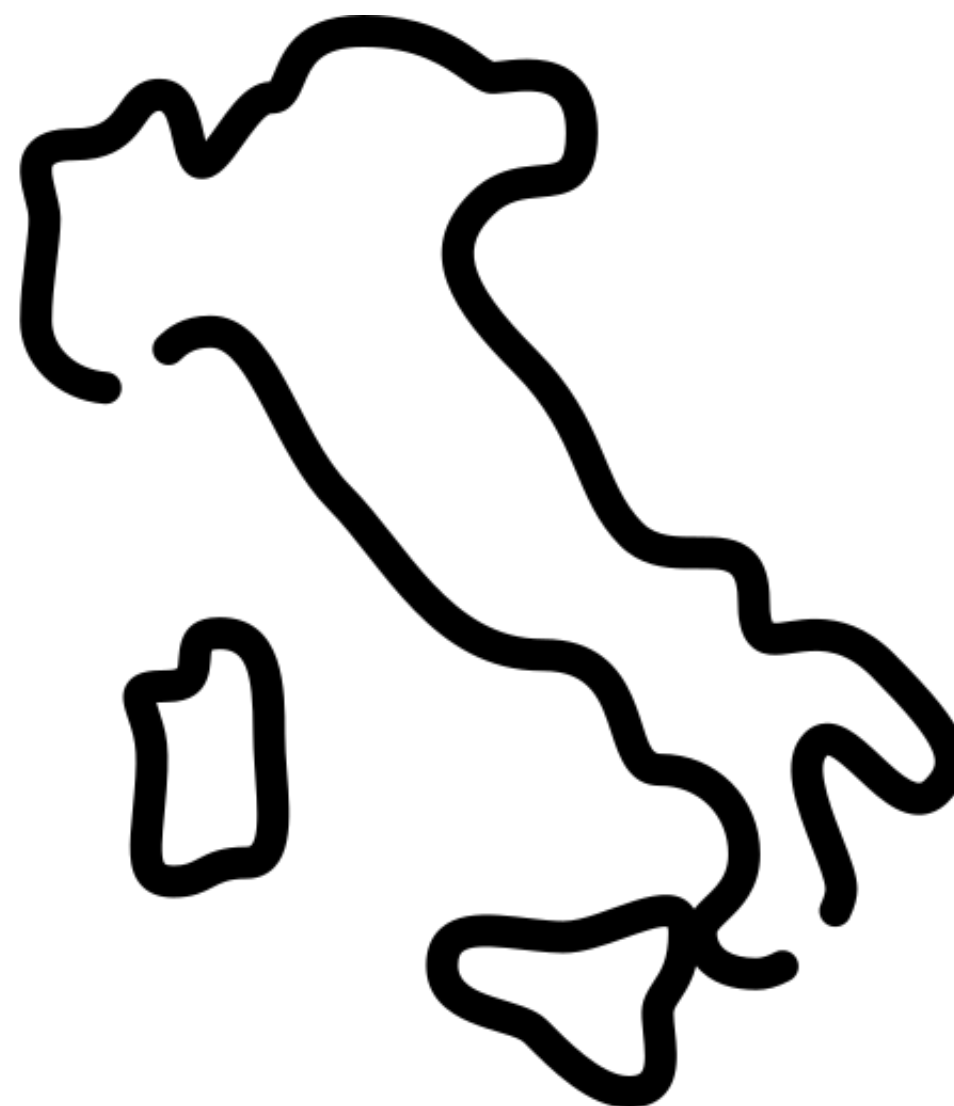
Fonte: Nomisma su dati CNCC Italia

# INTRODUZIONE

## INDUSTRY DEI POLI COMMERCIALI IN ITALIA: CARATTERIZZAZIONE GEOGRAFICA

NORD OVEST	
POLI COMMERCIALI	
NUMERO	421
GLA	6,8 mln mq
GLA X 1.000 ABITANTI	423,7
CENTRI COMMERCIALI	
GLA X 1.000 ABITANTI	335,8

ISOLE	
POLI COMMERCIALI	
NUMERO	421
GLA	1,3 mln mq
GLA X 1.000 ABITANTI	198,3
CENTRI COMMERCIALI	
GLA X 1.000 ABITANTI	181,5



NORD EST	
POLI COMMERCIALI	
NUMERO	290
GLA	4,7 mln mq
GLA X 1.000 ABITANTI	400,6
CENTRI COMMERCIALI	
GLA X 1.000 ABITANTI	320,2

CENTRO	
POLI COMMERCIALI	
NUMERO	267
GLA	3,6 mln mq
GLA X 1.000 ABITANTI	300,0
CENTRI COMMERCIALI	
GLA X 1.000 ABITANTI	241,0

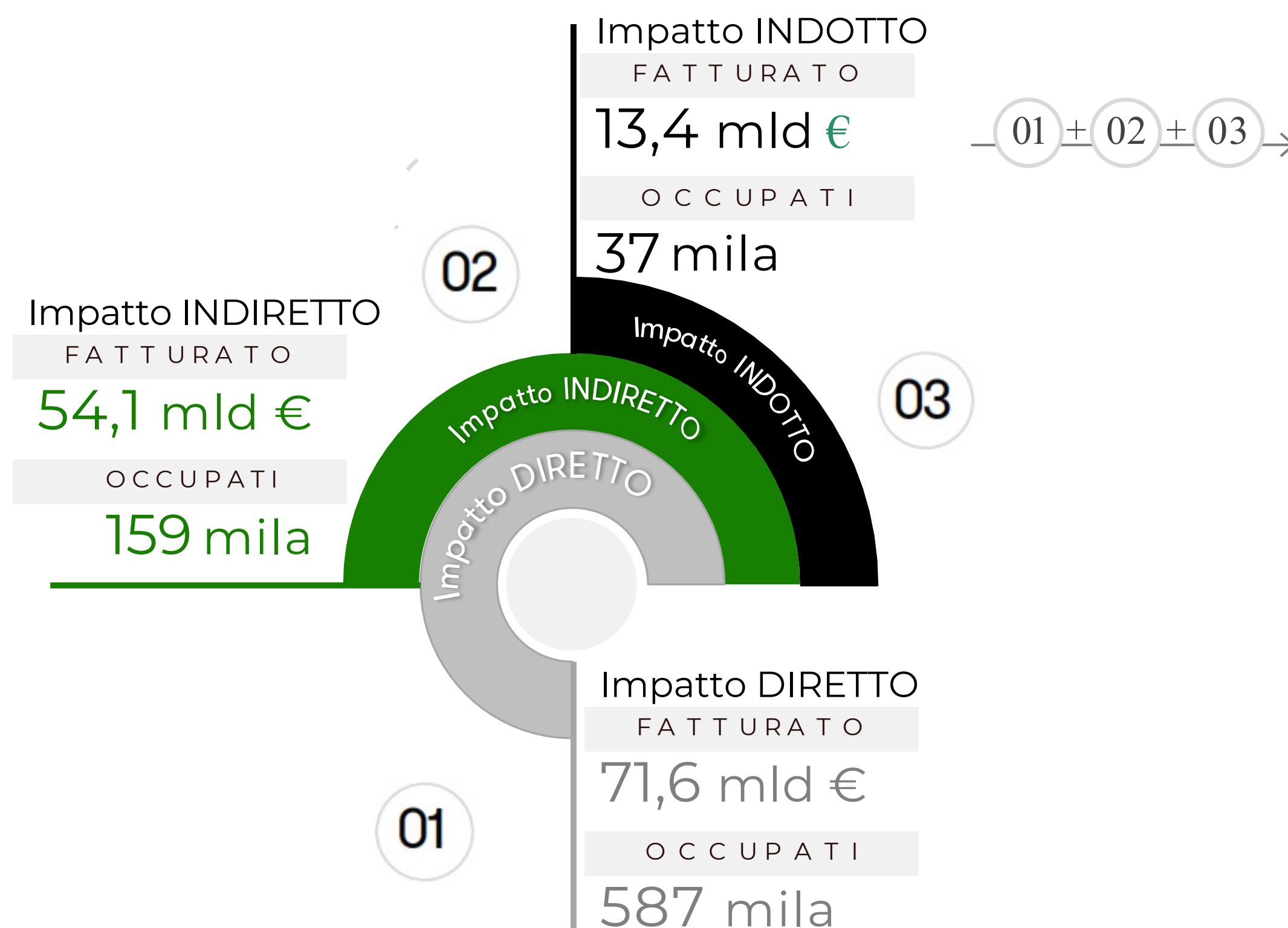
SUD	
POLI COMMERCIALI	
NUMERO	199
GLA	3,1 mln mq
GLA X 1.000 ABITANTI	224,1
CENTRI COMMERCIALI	
188,7	241,0

Fonte: Nomisma su dati CNCC Italia



# INTRODUZIONE

## INDUSTRY DEI POLI COMMERCIALI IN ITALIA: IMPATTI GENERATI



### Impatto TOTALE

FATTURATO  
**139,1mld €**

OCCUPATI  
**783 mila**

OCCUPAZIONE DIRETTA 587 mila occupati

Di cui 60% GALLERIA COMMERCIALE (352,2 mila)

5% ANCORA ALIMENTARE (29,3 mila)

35% SERVIZI (205,5 mila)

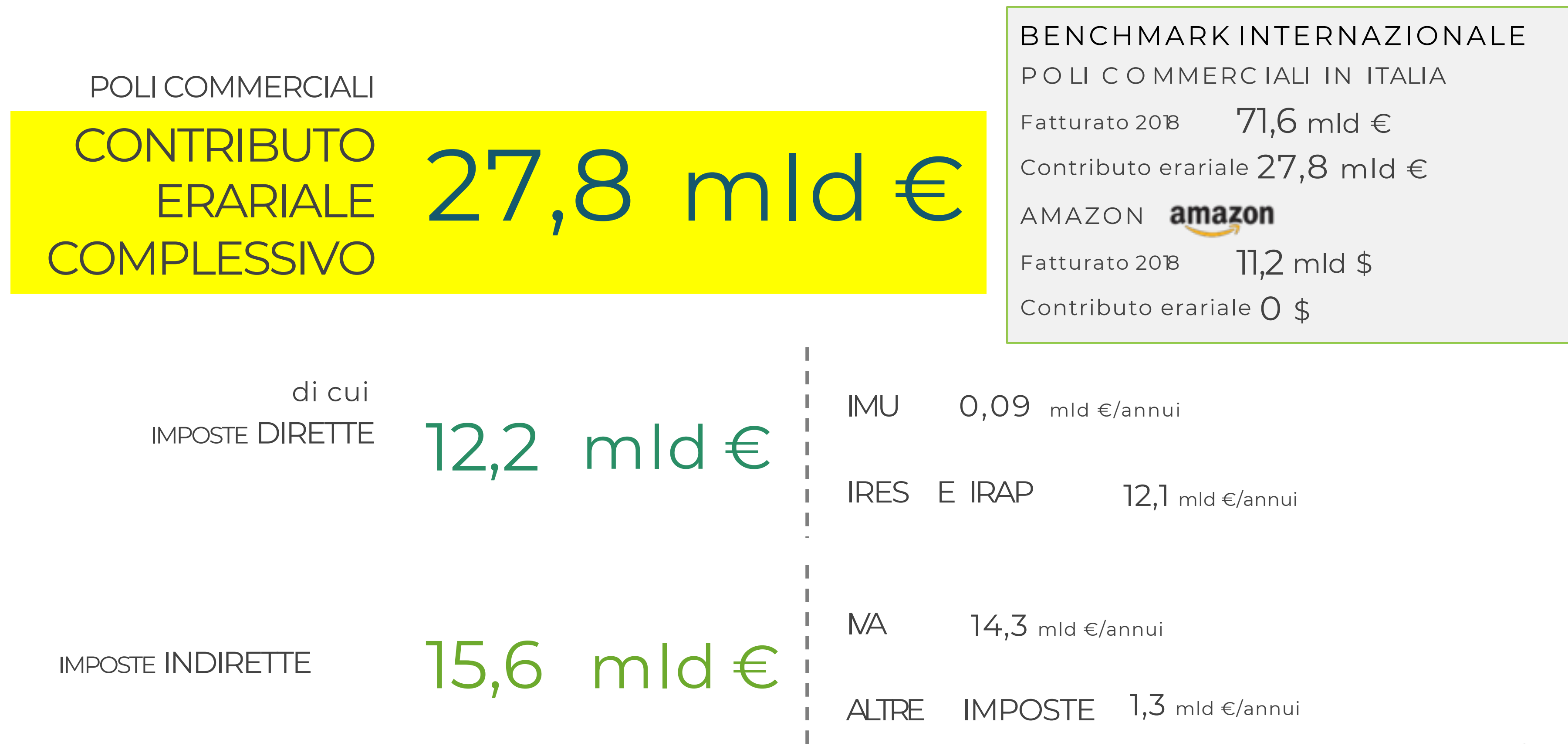
Pari a 2,3% Forza lavoro ITA

29,6% occupati nel COMMERCIO



# INTRODUZIONE

## INDUSTRY DEI POLI COMMERCIALI IN ITALIA: CONTRIBUTI ALL'ERARIO



Fonte: Nomisma su dati CNCC Italia

# INTRODUZIONE

---

## SISTEMA GESTIONE STRUTTURE COMMERCIALI

Presso ciascuna Struttura Commerciale (Centro, Parco, Outlet, e simili) gli aspetti gestionali comuni sono tipicamente demandati ad un Consorzio appositamente costituito (o Condominio, in taluni casi), avente ad oggetto la prestazione di tutti i servizi relativi al funzionamento della Struttura stessa, quali a titolo esemplificativo, la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti delle parti comuni, la gestione dei servizi di guardiana/vigilanza/sicurezza, la gestione dei servizi di pulizia delle parti comuni, la comunicazione unitaria verso l'esterno (stampa, web, social, ma anche Enti e Istituzioni), nonché la direzione ed il coordinamento di dette attività da parte delle imprese fornitrici dei vari servizi necessari alla gestione ed alla operatività della Struttura nel suo complesso, e, conseguentemente, il riparto dei relativi oneri/costi ai Consorziati e/o, comunque, agli operatori commerciali operanti nella Struttura.

Detti Consorzi di gestione, tipicamente non hanno personale dipendente, pertanto, per lo svolgimento delle suddette attività si avvalgono, mediante conferimento di apposito mandato, a figure terze (società, studi professionali, associazioni, ecc.) affinché vi provvedano mediante proprio personale qualificato deputato alla Direzione, gestione e coordinamento di tutte le attività necessarie al funzionamento delle Strutture Commerciali.

# INTRODUZIONE

---

## SISTEMA GESTIONE STRUTTURE COMMERCIALI

Stante quanto sopra, dette strutture gestionali, alla luce della situazione legata all’Emergenza COVID-19, potranno efficacemente occuparsi del coordinamento e della gestione di particolari servizi, e/o di impianti, per creare sinergia e ottimizzazione di costi a favore di tutti gli operatori, **per comunicare efficacemente le normative che saranno man mano comunicate** nell’ottica di riapertura delle attività al termine del lockdown attualmente in essere: è, tuttavia, necessario evidenziare come gli stessi, in base alla lettera della normativa vigente, non possono essere chiamati a sostituirsi ai titolari delle singole attività come responsabili del rispetto delle disposizioni obbligatorie per l’esercizio delle attività al pubblico in condizioni di sicurezza e delle eventuali misure conseguenti.

C R I S I   S A N I T A R I A :

R I A P E R T U R A   D I   S P A Z I  
C O M M E R C I A L I   P O S T  
E M E R G E N Z A   C O V I D - 1 9

# RIAPERTURA SPAZI COMMERCIALI

## PREMESSA

- I Centri Commerciali, gli Open mall e i Factory Outlet sono strutture uniche nel loro genere che hanno la caratteristica di poter garantire al massimo la sicurezza dei cittadini, dei clienti e degli operatori. **I grandi spazi e la loro gestione ed organizzazione unitaria da parte di personale specializzato**, favoriscono l'applicazione ed il controllo delle disposizioni emesse a tutela della popolazione, ed in particolare il distanziamento sociale e il rispetto delle regole comuni. In aggiunta, garantiscono servizi essenziali ai cittadini e sono fruibili sette giorni su sette.
- Innanzitutto, è fondamentale **garantire la sicurezza del personale** (commessi, cassiere/i, agenti di sicurezza, personale di pulizia etc). Questa sicurezza comporta l'uso obbligatorio per tutto questo personale di un equipaggiamento minimo composto da mascherina, guanti secondo le disposizioni di legge e le indicazioni dell'OMS. Queste strutture, attraverso l'attuazione delle procedure qui descritte, sono in grado di garantire e tutelare la salute dei lavoratori e del pubblico.

# RIAPERTURA SPAZI COMMERCIALI

## PREMESSA

- Le seguenti procedure saranno attuate, fermo restando le responsabilità delle singole parti, ovvero clienti, cittadini, datori di lavoro dipendenti e commercianti, in funzione della **normativa vigente e delle rispettive obbligazioni** in vigore per ognuna delle suddette categorie.
- In aggiunta a quanto sopra, le singole realtà aziendali possono mitigare il rischio adottando un'adeguata strategia di prevenzione anche per rispondere a specifiche complessità straordinarie che possono non emergere in questa analisi di insieme.
- La **gestione unitaria** di queste strutture può favorire il controllo da parte delle autorità competenti preposte in sinergia con le proprietà e le società di gestione.

RIAPERTURA  
FASE 2:

REGOLAMENTAZIONE



# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONE

**IMPEGNO DA PARTE DELLE PROPRIETÀ, DEGLI ORGANI DI GESTIONE (ES. CONSORZI, CONDOMINI) E DELLE SOCIETÀ DI GESTIONE PER LIMITARE IL NUMERO DI CLIENTI AMMESSI CONTEMPORANEAMENTE NEI LORO CENTRI.**

**Questo impegno prevede l'implementazione delle misure restrittive/organizzative descritte nelle slide seguenti.**

# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

### PARCHEGGI

**Segnalazione dei percorsi e dei varchi dedicati** di ingresso e di uscita al centro commerciale con relativa segnaletica orizzontale e verticale.

Particolare attenzione verrà data alla gestione dei **parcheggi interrati e/o multipiano** prevedendo appositi percorsi sicuri.

# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

### INGRESSI/USCITE

- Organizzazione dei varchi di accesso agli spazi commerciali in modo da garantire una **distribuzione ottimale** dei flussi in entrata e in uscita.
- **Eventuale riduzione**, in base alla configurazione della struttura commerciale e/o open mall e/o outlet, delle **porte di accesso** per consentire la presenza di guardie di sicurezza su ciascuna porta. L'ingresso verrà dotato di dispenser con soluzioni idroalcoliche.
- Al fine di rispettare le **norme di sicurezza antincendio**, queste porte "temporaneamente chiuse" per gli ingressi non saranno bloccate così da poter essere utilizzate in caso di evacuazione al fine di rispettare le norme di sicurezza come imposto dal piano di emergenza ed evacuazione di cui ogni struttura è dotata.
- **Obbligo per i clienti di indossare le mascherine** per potere accedere all'interno del centro commerciale e/o degli open mall e/o degli outlet, in questo caso non sarà permesso l'ingresso. (salvo diverse disposizioni da parte dell'autorità).

# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

- **Obbligo per i clienti di essere sottoposti alla misura della temperatura corporea** (attraverso scanner manuale o altre tecnologie predisposti dalla società di gestione) che dovrà risultare inferiore ai 37,5 gradi, e/o comunque a quella stabiliti da organi ed autorità competenti. In caso di temperatura superiore a quella normativamente prevista, non sarà permesso l'ingresso nella struttura commerciale e/o degli open mall e/o degli outlet. (salvo diverse disposizioni da parte dell'autorità).
- **Filtro su ingressi autorizzati** con conteggio dei flussi per garantire il distanziamento sociale e il numero di ingressi massimi autorizzati
- **Conteggio dei flussi in entrata e in uscita** garantendo il rispetto della soglia massima "autorizzata" (vedi sotto); allo stesso modo andranno monitorati gli accessi alle superfici alimentari e, più in generale, agli esercizi commerciali presenti.
- Possibilità di **visualizzare**, spesso attraverso monitor o altre applicazioni già esistenti, il **numero medio dei visitatori presenti** nel CC e/o degli open mall e/o degli outlet.

# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

### PERCORSI ESTERNI

- Installazione in prossimità dei varchi di accesso di **percorsi obbligati con segnaletica a pavimento** per garantire le distanze di sicurezza (minimo 1 Mt.) in caso di code in ingresso.
- **Esposizione obbligatoria** sui percorsi di ingresso di segnaletiche che spieghino ai clienti tutte le disposizioni di sicurezza adottate e le indicazioni sul comportamento da tenere all'interno degli spazi commerciali. Le medesime informazioni verranno riportate all'ingresso di ogni punto vendita interno.
- **Ingresso fornitori e corrieri:** l'ingresso sarà ammesso solo in fase di chiusura del centro commerciale o in orari prestabiliti e in ogni caso sarà garantito il distanziamento sociale e controllato l'utilizzo dei dispositivi di protezione. Le aree di scarico merci saranno vigilate, ovvero ridotte, ovvero presidiate dal personale di vigilanza ove possibile, anche con l'ausilio delle tecnologie oggi disponibili (TVCC e sbarre automatiche). Il personale dei corrieri verrà invitato a restare nel veicolo sino al suo turno di scarico.

# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

### PERCORSI INTERNI

- Verranno laddove necessario, definiti dei **percorsi interni** alle gallerie, di flusso verso tutti in negozi, incluso l'ipermercato, indicati con **segnaletica adesiva a pavimento**, per limitare al massimo gli incroci di persone e gestire con maggiore facilità il mantenimento delle distanze di sicurezza.
- **Ogni punto vendita avrà le sue regole di accesso** ed è possibile che si creino delle code, pertanto, anche in questo caso, attraverso l'utilizzo di **apposita segnaletica**, verranno chiaramente individuati gli spazi di attesa, garantendo la distanza interpersonale.
- Verrà predisposta **apposita segnaletica interna** volta ad illustrare le **disposizioni di sicurezza** adottate e il comportamento da tenere
- **Trasmissione regolare di messaggi audio e video** ove possibile all'interno del centro commerciale e/o degli open mall e/o degli outlet che ricordino le disposizioni di sicurezza da adottare



# RIAPERTURA FASE 2

## REGOLAMENTAZIONI

### SERVIZI IGIENICI

- Sarà fissato un **numero massimo di presenze contemporanee** all'interno dei bagni (comunicato con appositi pannelli informativi all'esterno) che sarà controllato periodicamente dal personale di sicurezza preposto.

### ASCENSORI

- Ove possibile, gli ascensori saranno dedicati solo ai clienti con **disabilità motoria** (comunicato con appositi pannelli informativi all'esterno) che sarà controllato periodicamente dal personale di sicurezza preposto.

### RAMPE E SCALE MOBILI

- Saranno dotati di **segnaletica** indicante il **distanziamento** di un metro.

### CHIOSCHI

- Anche queste aree saranno gestite dall'operatore garantendo il **rispetto delle normative relative alla sanificazione e distanziamento sociale**



A C C E S S I B I L I T A ' M A S S I M E  
C O N S E N T I T E

# ACCESSIBILITA' MASSIME

CALCOLO DEL NUMERO MASSIMO DI PRESENZE AMMESSE

## ALL'INTERNO DELLA STRUTTURA COMMERCIALE

Proposta di una **regola** che determini il rapporto teorico massimo di presenze all'interno dello spazio commerciale:

- **1 persona / 10 m<sup>2</sup>** per l'intera superficie con riferimento alla SLP (superficie lorda pavimentabile) del Centro commerciale, degli open mall e/o degli outlet.

# ACCESSIBILITA' MASSIME

## DETERMINAZIONE DI UN RAPPORTO TEORICO MASSIMO AMMISSIBILE DI PUBBLICO ALL'INTERNO DI CIASCUN NEGOZIO/ATTIVITÀ

Proposta di una **regola** che determini il rapporto teorico massimo di presenze all'interno del negozio:

- **1 persona / 10m<sup>2</sup>** per l'intero negozio/attività, ovviamente compreso il personale.

L'applicazione di questa regola è posta in capo ai singoli operatori commerciali con assunzione di responsabilità in caso di controlli

**Esposizione all'ingresso di ciascun negozio del numero di persone autorizzate.**

**Ogni retailer** è tenuto a **rispettare** le normative vigenti anti covid-19.

# DISTANZIAMENTO SOCIALE

## TRATTAMENTO SPAZI DI PARTI COMUNI NEI CENTRI COMMERCIALI E/O DEGLI OPEN MALL E/O DEGLI OUTLET

Per garantire il distanziamento sociale all'interno degli spazi comuni, sarà predisposto un **accurato piano di comunicazione** agli ingressi e all'interno su canali fisici e digitali per informare i clienti.

Indipendentemente da quanto sopra, i Centri Commerciali e/o gli open mall e/o gli outlet sono in grado di **controllare in tempo reale** gli afflussi e il numero di ingressi del pubblico all'interno di queste strutture e possono quindi garantire il rispetto delle norme sul distanziamento sociale.

Il **personale di sicurezza** preposto aiuterà i clienti a rispettare le seguenti indicazioni.

I **singoli retailer** informeranno con adeguata comunicazione la capacità ricettiva del punto di vendita/attività e gestiranno i clienti in rispetto della normativa.

# TRATTAMENTO SPAZI DI RISTORAZIONE (FOOD AND BEVERAGE)

---

Per ciò che concerne le **ristorazioni**, saranno approntate **aree dedicate al delivery e take away** (consegna senza consumo sul posto) e si procederà alla provvisoria limitazione delle sedute per evitare assembramenti secondo quanto stabilito dalle autorità competenti.

Appena disponibili i **provvedimenti specifici** per i vari tipi di ristorazione i Centri Commerciali e/o degli open mall e/o degli outlet adotteremo le nuove disposizioni in sinergia con gli operatori interessati.

N O R M E   D I   S I C U R E Z Z A   D A  
A D O T T A R E

# NORME DI SICUREZZA

---

**IMPEGNO DA PARTE DELLE PROPRIETÀ, DEGLI ORGANI DI GESTIONE E DELLE SOCIETÀ DI GESTIONE A DIFFONDERE LE NORME DI SICUREZZA.**

Accesso consentito, previa verifica della temperatura corporea, ai soli clienti che dispongono di **mascherine protettive**.

**Informazione al pubblico sulle norme di sicurezza da adottare** attraverso affissioni in prossimità degli ingressi del centro commerciale e all'interno dello stesso.

**Identificazione della zona e/o dei limiti di distanziamento sociale** di un metro in luoghi che possono radunare il pubblico (code di fronte a spazi commerciali e negozi in questi spazi, code alla cassa, ecc.).

Predisposizione di erogatori di **gel igienizzante**.



ATTIVITA' DI PULIZIA E  
SANIFICAZIONE

# PULIZIA E SANIFICAZIONE

---

**Igienizzazione giornaliera e sanificazione** secondo le indicazioni delle autorità competenti delle superfici sensibili (pavimento, rampe, ascensori, pulsantiere, arredi di uso comune ecc.) con prodotti **approvati** e disinfezione regolare di **qualsiasi oggetto utilizzato dai clienti**.

Impegno degli Organi di gestione al fine di **garantire la sicurezza del personale** attraverso la sensibilizzazione e la vigilanza dei partner e dei fornitori di servizi (in particolare le società di sicurezza e pulizia) e dei retailer al fine di fornire attrezzature adeguate per il loro personale.

Disposizioni in premessa:

La fornitura di questi materiali sarà a cura dei singoli negozi/attività.

Non sarà consentito da parte degli Organi di Gestione dei Centri Commerciali e/o degli open mall e/o degli outlet l'ingresso in servizio di personale appartenente a società di fornitura di servizi (pulizia, manutenzione, sicurezza..) che risultasse sprovvisto di appositi DPI. Spetterà invece al singolo fornitore la responsabilità della conformità dei DPI forniti al proprio personale. Il singolo fornitore dovrà consegnare agli Organi di Gestione apposita dichiarazione (una tantum) in merito alla conformità dei DPI forniti al proprio personale.

# PULIZIA E SANIFICAZIONE

## SANIFICAZIONE SPAZI COMUNI E NEGOZI

I negozi/attività saranno responsabili della sanificazione dei propri spazi all'interno delle proprie attività commerciali. Dovranno fornire agli Organi di Gestione, sotto la loro responsabilità, un riscontro del programma di sanificazione adottato e dei materiali usati (dichiarazione una tantum).

Per quanto riguarda gli spazi comuni, la sanificazione sarà disposta e coordinata a cura degli Organi di Gestione e prevederà ogni giorno:

- **Pavimento parti comuni interne dei luoghi chiusi:** in preapertura.
- **Superfici orizzontali** quali mancorrenti e maniglie: in preapertura e durante l'orario di apertura.
- **Bagni:** passaggi molteplici durante la giornata.

Il tutto seguendo quanto indicato dalle autorità preposte ed utilizzando prodotti in linea con le normative vigenti.

# PULIZIA E SANIFICAZIONE

## IMPIANTI DI CONDIZIONAMENTO

Gli impianti esistenti saranno oggetto di **manutenzione straordinaria dei filtri e relative sanificazioni periodiche.**

C O N C L U S I O N I

# CONCLUSIONI

---

PER LE

## DIMENSIONI, LA REGIA UNITARIA E LE RISORSE

I CENTRI COMMERCIALI, OPEN MALL E FACTORY OUTLET,  
SONO DEI LUOGHI CHE GARANTISCONO LA MASSIMA SICUREZZA E ATTENZIONE AI CITTADINI, CLIENTI E  
LAVORATORI TRAMITE UNA ORGANIZZAZIONE A CIÒ PREPOSTA SIA CON PERSONALE DEDICATO CHE  
TRAMITE TECNOLOGIE DI ULTIMA GENERAZIONE, SICUREZZA CHE RITENIAMO SARÀ CERTAMENTE  
RECEPITA GRAZIE A TUTTE LE INIZIATIVE MESSE IN CAMPO.