

2[^] EDIZIONE

BILANCIO SOCIALE

2025

**SOCIETÀ MULTISERVIZI
ROVERETO S.R.L.**



Sommario

Lettera agli stakeholder	4	Le sfide del territorio, la responsabilità di SMR	5
CAP. 01	SMR: chi siamo e cosa facciamo <i>La nostra storia, i valori che ci guidano e il modello organizzativo</i> LA NOSTRA STORIA VISION, MISSION E VALORI STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE LA COMUNICAZIONE	7	
CAP. 02	L'ascolto del territorio <i>Il dialogo con stakeholder, cittadini e partner come strumento di confronto</i> I NOSTRI STAKEHOLDER IL COINVOLGIMENTO LE PRIORITÀ D'IMPATTO LE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	23	
CAP. 03	Servizi che generano valore <i>Risultati, progetti e numeri che testimoniano il valore pubblico generato</i> IL CONTRIBUTO DEI NOSTRI SERVIZI FARMACIE COMUNALI SOSTA E MOBILITÀ IMPIANTI SPORTIVI E SALE SERVIZI CIMITERIALI TEATRI ED EVENTI PROGETTO STRAORDINARIO PER IL SOSTEGNO ALL'OCCUPAZIONE (FSO) VIDEOSORVEGLIANZA IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI	31	
CAP. 04	Misurazione delle performance <i>Performance economiche, sociali e ambientali</i> PERFORMANCE ECONOMICHE PERFORMANCE SOCIALI PERFORMANCE AMBIENTALI	79	
Indice dei contenuti GRI <i>Universal Standards GRI 2021</i>	94	Nota metodologica <i>GRI 2-2 - GRI 2-3</i>	96

Lettera agli stakeholder

Gentili lettrici e lettori,

questa seconda edizione del Bilancio Sociale segna per Società Multiservizi Rovereto un passaggio di maturazione e di consapevolezza. Se il primo Bilancio aveva l'obiettivo di raccontare chi siamo e quale valore generiamo per la comunità, con questa edizione abbiamo voluto compiere un passo ulteriore: **mettere al centro il valore concreto dei servizi che la Società gestisce e la direzione di miglioramento che ne orienta lo sviluppo.**

SMR, società *in house* del Comune di Rovereto, opera ogni giorno al servizio della città nella gestione di servizi pubblici locali che incidono direttamente sulla qualità della vita delle persone: dalla sosta alle farmacie, dagli impianti sportivi ai teatri, dai cimiteri fino ai servizi tecnici di sicurezza e di sostegno all'occupazione. In questa edizione abbiamo scelto di rafforzare il racconto di ciò che questi servizi producono in termini di utilità sociale, efficienza, accessibilità e prossimità, rendendo più esplicito il legame tra gestione operativa e valore pubblico generato.

Questo Bilancio Sociale è anche il risultato di un **percorso strutturato di ascolto e partecipazione.** I contributi raccolti da una pluralità di interlocutori quali utenti, enti, associazioni di volontariato, fornitori e collaboratori, non sono stati solo oggetto di rendicontazione, ma hanno orientato la costruzione di obiettivi di miglioramento integrati nella programmazione aziendale. Non si tratta di una dichiarazione di intenti, bensì di un impegno misurabile, nato dal confronto con il territorio.

L'amministrazione comunale ha promosso, con questo mandato dell'organo amministrativo, un progetto di rafforzamento e integrazione organizzativa che il Consiglio di Amministrazione ha sviluppato in stretta collaborazione con il socio. È un percorso che consolida l'efficienza, la sostenibilità e la stabilità raggiunte dalla Società, e che rafforza la sinergia operativa con le strutture del Comune, radicando nel metodo di lavoro e nell'organizzazione di SMR le condizioni per affrontare con compattezza le sfide che si presentano.

Generare valore pubblico sostenibile, oggi e per il futuro della nostra comunità.

Presidente SMR MARCO PEDRI

2^ EDIZIONE

Il Bilancio Sociale 2025 consolida il percorso avviato, con un focus rafforzato **sul valore pubblico generato.**

ASCOLTO STRUTTURATO

Workshop con stakeholder interni ed esterni nel febbraio 2026.

Il ruolo di un'impresa pubblica non si esaurisce nell'erogazione di servizi, ma si estende alla costruzione di relazioni di fiducia, alla promozione della qualità e dell'innovazione, e alla capacità di evolvere insieme alla comunità che essa serve. Territorialità, responsabilità e miglioramento continuo sono le direttrici che hanno guidato il lavoro dei Consigli di Amministrazione succedutisi e che, ne siamo certi, continueranno a orientare il futuro della Società.

Ringrazio tutte le persone di SMR per la professionalità e la dedizione con cui contribuiscono ogni giorno alla missione della Società: sono loro il vero presidio di continuità e di qualità. Ringrazio i nostri stakeholder per il dialogo e gli stimoli che ci hanno aiutato a crescere. Ringrazio infine l'amministrazione comunale per la fiducia accordata a questo organo amministrativo.

Consegniamo questo Bilancio Sociale alla comunità di Rovereto con la convinzione che il valore pubblico costruito in questi anni, fatto di servizi, relazioni e metodo, appartenga alla Società e al territorio, e costituisca una base solida su cui continuare a edificare.

Marco Pedri

PRESIDENTE DEL C.D.A - SMR

Le sfide del territorio, la responsabilità di SMR

Le trasformazioni sociali, demografiche e ambientali del nostro tempo interpellano direttamente il ruolo dei servizi pubblici locali. In questo contesto opera **Società Multiservizi Rovereto**, società *in house* del Comune di Rovereto, alla quale quest'ultimo ha affidato molteplici servizi di interesse generale, negli ambiti della **salute**, della **mobilità**, della **cultura** e dello **spettacolo**, dello **sport**, della **sicurezza** e delle **politiche del lavoro**. Questa natura pubblica conferisce a SMR una responsabilità che va oltre la dimensione gestionale: significa concorrere, insieme all'amministrazione comunale, alla capacità della comunità di affrontare i cambiamenti in atto.

Il contesto territoriale presenta elementi di vitalità ma anche trasformazioni strutturali rilevanti. La popolazione trentina al 1° gennaio 2025 conta **546.573 residenti**, con una componente **over 65 pari al 24,1%** e un **indice di vecchiaia di 187 (ogni 100 giovani sotto i 15 anni si contano 187 anziani)**, in crescita di quasi 8 punti in un anno. A Rovereto la dinamica non è dissimile: la popolazione residente al 31 dicembre 2024 è di **40.520 unità**, in crescita di 159 unità rispetto all'anno precedente, con una **componente over 65 che rappresenta il 24,89%** del totale e una **fascia scolastica (6-18 anni) al 12,7%**, in contrazione. L'età media ha raggiunto i 46 anni circa, in costante aumento, e il saldo naturale è negativo per l'undicesimo anno consecutivo (**-118 unità**), compensato unicamente dal saldo migratorio positivo (**+277**). Questo invecchiamento progressivo genera una domanda crescente di

servizi accessibili e di qualità: dalle **farmacie comunali**, che rappresentano per molti cittadini anziani il primo punto di accesso al sistema sanitario, ai **servizi cimiteriali**, la cui domanda è strutturalmente legata all'andamento demografico, all'accessibilità fisica degli spazi pubblici, dei **parcheggi** e delle strutture gestite dalla Società.

Questi mutamenti, uniti alle trasformazioni del mercato del lavoro e all'accelerazione tecnologica, rendono ancora più importante il ruolo degli spazi di aggregazione, della sicurezza urbana e dell'inclusione sociale. **Gli impianti sportivi, i teatri, le sale circoscrizionali, la videosorveglianza di sicurezza urbana, il progetto FSO per il sostegno all'occupazione di persone fragili**, sono tutti servizi che concorrono concretamente alla coesione della comunità.

A queste dinamiche si aggiungono le trasformazioni ambientali. Il cambiamento climatico produce effetti particolarmente severi nei territori alpini, che si riscaldano a una velocità quasi doppia rispetto alla media globale: in Trentino l'aumento di temperatura rispetto all'era preindustriale è stimato in circa **2 °C**, con conseguenze già visibili nella riduzione dei ghiacciai, nell'alterazione del regime delle precipitazioni, nell'aumento degli eventi meteorologici estremi e nello stress sulle infrastrutture e sugli spazi urbani.

È in questa prospettiva che SMR interpreta il proprio ruolo: società pubblica al servizio della città, impegnata a tradurre i cambiamenti del contesto in servizi efficienti, innovativi e orientati al bene comune.

LA SITUAZIONE IN TRENTINO



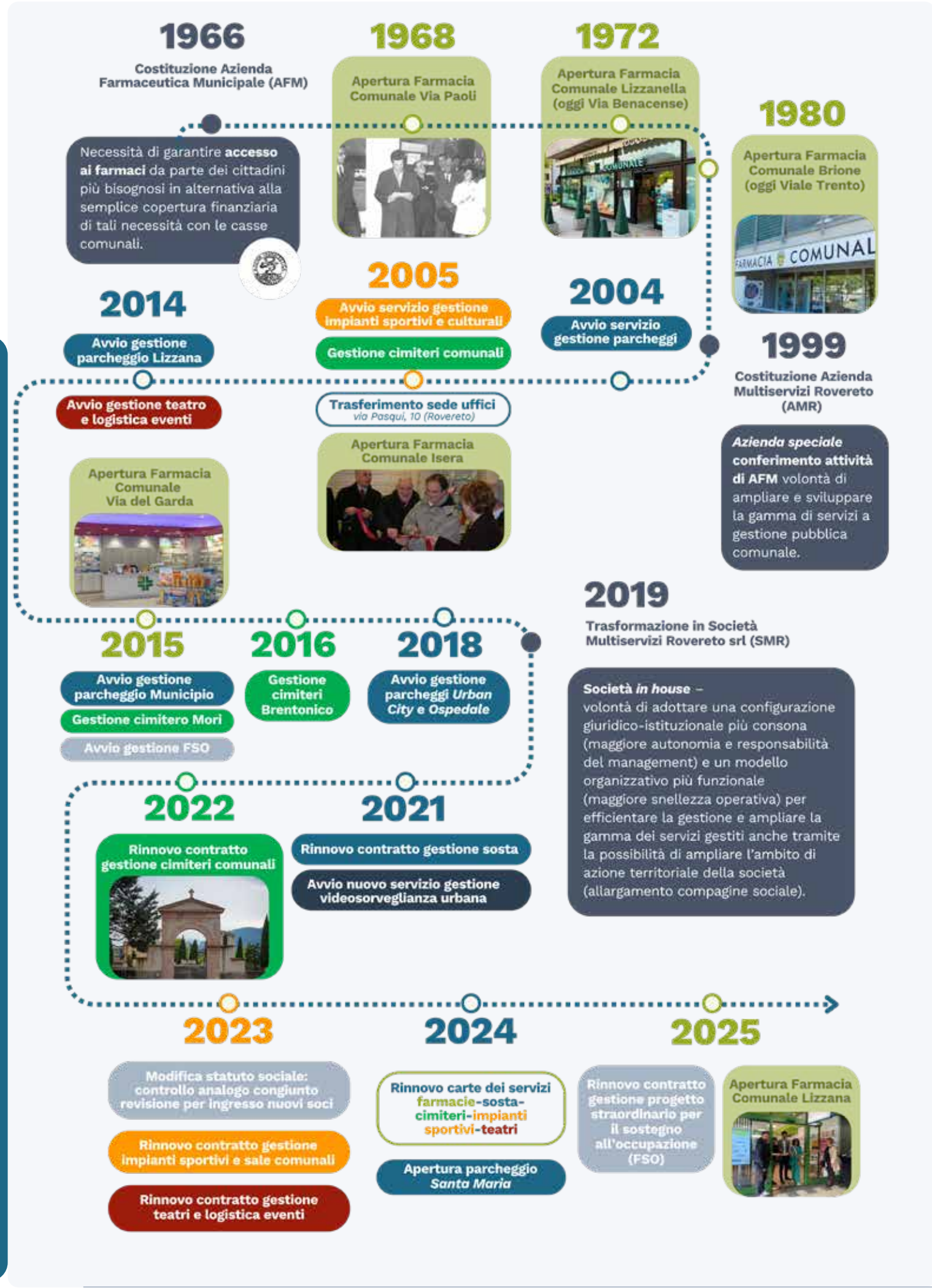
Fonti: ISPAT, La popolazione per età al 1° gennaio 2025 in Trentino (dati definitivi, febbraio 2026); Comune di Rovereto, Annuario statistico demografico 2024 (dati al 31.12.2024); ISTAT, Censimento permanente della popolazione 2023; APPA, I cambiamenti climatici in Trentino (2022) e X Rapporto sullo Stato dell'Ambiente del Trentino (2024)



SMR: chi siamo e cosa facciamo

Le nostre radici, i valori che ci guidano e il modello organizzativo con cui operiamo per garantire qualità, responsabilità e servizio alla comunità.

LA NOSTRA STORIA	P. 8
VISION, MISSION E VALORI	P. 10
STRUTTURA, GOVERNANCE E AMMINISTRAZIONE	P. 11
LA COMUNICAZIONE	P. 15



Il settore di attività ed i servizi

Società Multiservizi Rovereto (SMR) gestisce per conto del Comune di Rovereto una **pluralità di servizi pubblici locali** che incidono direttamente sulla qualità della vita della comunità. Dalla salute alla mobilità, dallo sport alla cultura, fino ai servizi cimiteriali e alle politiche di inclusione lavorativa, l'attività della Società è orientata a **garantire servizi accessibili, efficienti e vicini alle persone**. Oltre alla loro funzione operativa, molti di questi servizi rappresentano anche luoghi di incontro, socialità e presidio del territorio.

I PRINCIPALI AMBITI DI ATTIVITÀ

FARMACIE COMUNALI;

GESTIONE DELLA SOSTA E MOBILITÀ, IN SUPERFICIE ED IN STRUTTURA;

CUSTODIA IMPIANTI SPORTIVI, SALE COMUNALI E SERVIZI DI PORTINERIA;

SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI;

SERVIZI CIMITERIALI;

PROGETTO STRAORDINARIO DI SOSTEGNO ALL'OCCUPAZIONE (FSO);

VIDEOSORVEGLIANZA PER LA SICUREZZA URBANA E DEL PATRIMONIO COMUNALE.

LE PRINCIPALI STRUTTURE GESTITE	
Farmacie Comunali	5 farmacie nel Comune di Rovereto + 1 farmacia a Isera
Sosta e Mobilità	10 parcheggi in struttura 1.059 posti auto in struttura (incluso disabili e riservati) 2.112 stalli a raso a pagamento (blu) 1 CicloBox (tot. 42 posti bici) 6 BikeBox (tot. 12 posti bici)
Impianti sportivi e sale	14 impianti sportivi 6 sale culturali e auditorium 13 sale circoscrizionali
Teatri e logistica eventi	2 teatri comunali
Servizi cimiteriali	6 cimiteri nel Comune di Rovereto 7 cimiteri a Brentonico

Vision, Mission e Valori

VISION

Essere un **punto di riferimento stabile e innovativo per la gestione dei servizi pubblici locali**, contribuendo in modo concreto alla qualità della vita della comunità roveretana. SMR intende evolvere come multiutility pubblica capace di coniugare efficienza gestionale, sostenibilità economica e impatto sociale, **generando fiducia e valore pubblico duraturo per il territorio**.

VALORI

L'azione quotidiana di SMR si fonda sui principi di:

- eguaglianza e imparzialità:** garantire accesso ai servizi senza discriminazioni e assicurare uniformità di trattamento;
- continuità e affidabilità:** assicurare l'erogazione regolare e costante dei servizi pubblici affidati;
- trasparenza e partecipazione:** favorire il dialogo con utenti e stakeholder, garantendo accesso alle informazioni e chiarezza nei processi decisionali;
- cortesìa e rispetto:** promuovere relazioni improntate a professionalità, attenzione e riconoscibilità del personale;
- efficacia ed efficienza:** adottare soluzioni organizzative e tecnologiche adeguate per rispondere ai bisogni della comunità;
- chiarezza nella comunicazione:** utilizzare strumenti e linguaggi comprensibili, semplici ed efficaci;
- qualità del servizio:** monitorare e migliorare costantemente gli standard qualitativi e quantitativi delle prestazioni erogate.



MISSION

SMR, partner strategico del proprio socio unico Comune di Rovereto, opera per garantire ai cittadini un accesso equo, continuo e di qualità ai servizi affidatili, assicurandone una gestione efficiente, sicura e trasparente, in favore della comunità cittadina.

La Società **persegue il miglioramento progressivo e continuo** delle proprie performance, investendo nello **sviluppo delle competenze**, nella **qualità delle strutture**, nell'**innovazione organizzativa e tecnologica** e nell'**ascolto costante degli stakeholder**, al fine di **rispondere in modo efficace ai bisogni della comunità**.

SMR vuole rappresentare un interlocutore affidabile e responsabile per:

- cittadinanza e utenti**, erogando servizi accessibili e di qualità;
- personale e collaboratori**, valorizzandone competenze, professionalità e partecipazione;
- l'istituzione e le strutture comunali**, garantendo solidità e stabilità gestionale, collaborazione, azione coerente con gli indirizzi strategici e conformità normativa;
- fornitori e partner**, promuovendo relazioni improntate a correttezza, tempestività e collaborazione.
- tessuto associativo e del volontariato locale**, promuovendo e sostenendo iniziative e campagne sui temi della salute, dei corretti stili di vita e all'ambiente.

Struttura, governance e amministrazione

ASSETTO SOCIETARIO

Società Multiservizi Rovereto S.r.l. è una società *in house* ai sensi del D.Lgs. 175/2016 (Testo Unico delle Società a Partecipazione Pubblica), **interamente partecipata dal Comune di Rovereto**, che esercita il **controllo analogo**.

L'attuale governance, in carica da luglio 2025 e fino all'approvazione del bilancio di esercizio 2025, è affidata a un **Consiglio di Amministrazione** composto da tre membri, con poteri di ordinaria e straordinaria

amministrazione: il Presidente ing. Marco Pedri, cui sono anche state attribuite le deleghe gestionali, il consigliere delegato e vicepresidente dott. Paolo Spagni e la consigliera dott.ssa Lorenza Saiani. Il **Collegio Sindacale**, composto dalla presidente dott.ssa Elena Iori e dai consiglieri rag. Tiziano Fait e dott. Lorenzo Bresciani, vigila sull'osservanza delle norme di legge e dello statuto, inoltre svolge anche le funzioni di revisione legale dei conti.

CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

PEDRI MARCO	Presidente CdA Rappresentante legale	Consigliere Delegato Poteri gestionali
SPAGNI PAOLO	Consigliere Delegato Vicepresidente	
SAIANI LORENZA	Consigliera	

MEMBRI COLLEGIO SINDACALE

IORI ELENA	Presidente Collegio sindacale
FAIT TIZIANO	Sindaco
BRESCIANI LORENZO	Sindaco
ZIU STEFANINA	Sindaca supplente
MARISA MICOL	Sindaca supplente

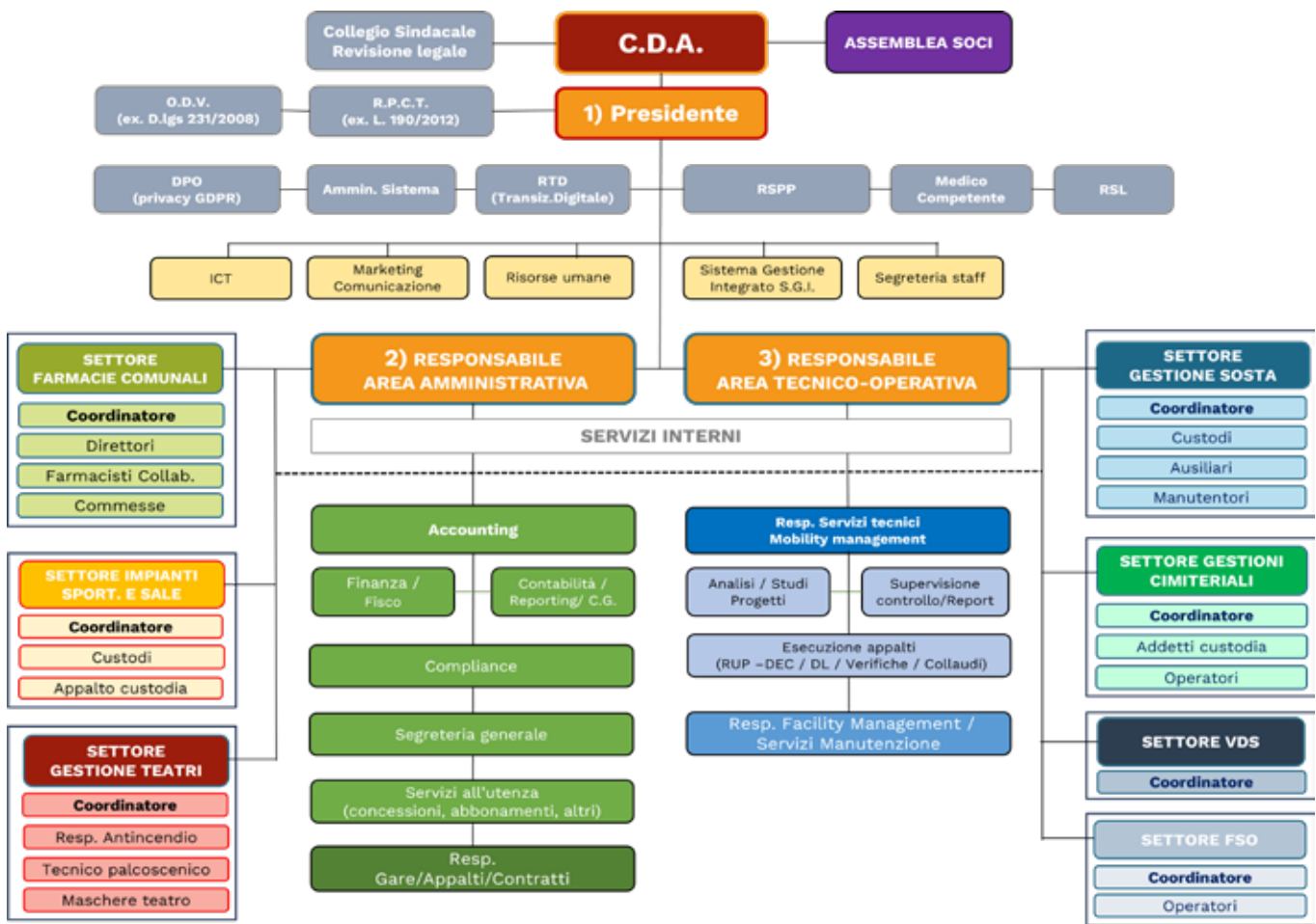
STRUTTURA ORGANIZZATIVA ATTUALE

L'attuale struttura organizzativa di SMR, adottata in questa configurazione di organigramma dal Consiglio di Amministrazione nel luglio 2022, è stata costruita progressivamente a partire dalla trasformazione societaria del 2019, quando l'azienda speciale AMR è divenuta società *in house* del Comune di Rovereto. In questa fase la struttura è stata interamente riorganizzata: sono stati definiti i settori operativi, rinnovati i contratti di servizio con il Comune, introdotte nuove funzioni e adottato il Sistema di Gestione Integrato certificato (Qualità, Sicurezza, Ambiente). I poteri gestionali ed esecutivi sono rimasti concentrati nella figura del Presidente

del CdA, al quale il socio ha affidato ampie deleghe per guidare la costruzione del nuovo assetto. Questa configurazione, funzionale ad una fase di avviamento che richiedeva unitarietà decisionale e rapidità d'azione, ha condotto la società nel consolidamento dell'equilibrio economico-finanziario, nella stabilizzazione dell'organico, oggi composto da **99 addetti** su sette settori aziendali, nello sviluppo dei servizi gestiti e nella strutturazione dei processi interni secondo standard codificati e certificati. Il modello ha dunque assolto al suo compito, ponendo le basi organizzative e culturali per il passaggio evolutivo successivo.

L'evoluzione della struttura organizzativa

Il progetto di sviluppo organizzativo, elaborato in collaborazione tra gli organi della Società e i rappresentanti del socio è stato approvato dalla Giunta comunale con deliberazione n. 40 del 10 marzo 2026 e dal Consiglio di Amministrazione con delibera del 17 marzo 2026; esso rappresenta il naturale consolidamento del percorso di strutturazione interna avviato con la trasformazione societaria e portato avanti in questi anni. L'affidamento delle responsabilità gestorie a figure interne ha l'obiettivo di stabilizzare e consolidare la struttura organizzativa, rafforzando le competenze tecniche e la capacità di interlocuzione con le strutture comunali, presupposti per un ulteriore sviluppo dei servizi.



I SISTEMI DI SUPERVISIONE E CONTROLLO DELLA SOCIETÀ

In quanto società *in house*, SMR opera nel rispetto dei requisiti previsti dal Testo Unico delle Società Partecipate (T.U.S.P - D.lgs. 175/2016) che prevedono:

- partecipazione **azionaria interamente pubblica**;
- svolgimento prevalente dell'**attività a favore dell'ente socio**;
- esercizio del **“controllo analogo” da parte del Comune**.

Il Comune di Rovereto esercita il “controllo analogo” attraverso:

- **controllo preventivo:** assegnazione di indirizzi e obiettivi per mezzo del piano degli indirizzi e degli obiettivi (PDIO) e l'approvazione dei documenti di programmazione del management come il piano delle attività, il budget, il piano degli investimenti, il piano di sviluppo organizzativo;
- **controllo concomitante:** verifica dell'andamento della Società e dello stato di raggiungimento degli obiettivi affidati attraverso i report periodici del management;
- **controllo successivo:** valutazione e approvazione degli atti di rendiconto finale di esercizio e di Bilancio di esercizio.

CONTROLLI INTERNI E NORMATIVI

La Società è inoltre presidiata da un sistema articolato di **controlli interni e normativi** in materia di:

- sicurezza sul lavoro (D.Lgs. 81/2008);
- trasparenza e anticorruzione (D.lgs. 33/2013 e L.190/2012);
- protezione dei dati personali (GDPR Regolamento 2016/679);
- revisione legale e vigilanza.

ORGANI E FUNZIONI DI CONTROLLO

Gli organi e le funzioni di controllo includono:

- **Collegio Sindacale** (con funzioni di revisione legale);
- **Organismo di Vigilanza** ex D.Lgs. 231/2001;
- **Responsabile Prevenzione Corruzione e Trasparenza (RPCT)**;
- **Responsabile del Servizio di Prevenzione e Protezione (RSPP)**;
- **Data Protection Officer (DPO)**.

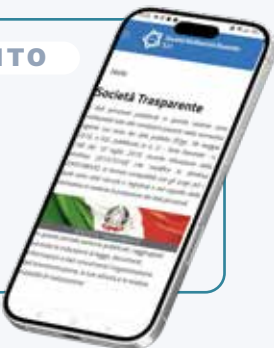
SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO

Dal 2021 SMR opera secondo un **Sistema di Gestione Integrato (SGI)** certificato secondo gli standard ISO 9001, 14001 e 45001 per l'organizzazione, le attività svolte e le specializzazioni, al fine di dimostrare qualità e capacità nella gestione delle attività e dei servizi. Il sistema **si applica a tutti i servizi gestiti** e garantisce un approccio strutturato alla gestione dei rischi, al miglioramento continuo e alla soddisfazione degli utenti. Il Sistema di Gestione Integrato è affrontato nel capitolo 4.

SCOPRI LA DOCUMENTAZIONE UFFICIALE SUL NOSTRO SITO



La documentazione ufficiale, tra cui statuto, bilanci, Modello 231, Codice Etico, regolamenti, organigramma aggiornato e sistema di segnalazione illeciti, è consultabile nella sezione **“Amministrazione Trasparente”** del sito istituzionale: <https://smr-tn.portaletrasparenza.net/>



MODELLO 231, CODICE ETICO E WHISTLEBLOWING

Dal 2012 SMR ha adottato il **Modello di Organizzazione e Controllo ex D.Lgs. 231/2001**, aggiornato periodicamente, quale **strumento di prevenzione dei reati volto anche a promuovere la cultura della legalità e della correttezza gestionale**.

Il Modello si fonda su principi di:

- tracciabilità e verificabilità delle operazioni;
- separazione delle funzioni;
- documentazione dei controlli.

Il Modello viene **sottoposto a periodiche attività di verifica e aggiornamento**, anche in relazione a eventuali modifiche organizzative aziendali significative o a mutamenti del contesto normativo e operativo, con particolare attenzione alle aree individuate come sensibili.

L'**Organismo di Vigilanza** svolge attività di vigilanza sul funzionamento e sull'osservanza del Modello, ne valuta l'adeguatezza nel tempo e segnala all'Organo Amministrativo eventuali esigenze di aggiornamento o adeguamento.

Il modello è aggiornato con l'ultima revisione (Ed05_Rev01) approvata dal Consiglio d'Amministrazione nel marzo 2026.



IL CODICE ETICO

Ad esso si affianca il **Codice Etico**, che individua **i principi e i criteri di comportamento cui la Società si ispira** nello svolgimento delle proprie attività e nella gestione dei rapporti interni ed esterni, con riferimento, tra l'altro, alle relazioni con dipendenti, clienti, fornitori, partner, altre aziende, enti e istituzioni pubbliche, organizzazioni sindacali e più in generale con gli stakeholder.

L'osservanza delle disposizioni contenute nel Codice Etico costituisce parte integrante dei doveri cui sono tenuti i destinatari; eventuali violazioni rilevano ai fini dell'applicazione delle misure previste dal sistema disciplinare e, nei casi applicabili, anche sotto il profilo contrattuale, nel rispetto della normativa vigente e delle disposizioni contrattuali di riferimento.

WHISTLEBLOWING

È attivo un sistema di segnalazione di illeciti e irregolarità c.d. **"whistleblowing"** (ex D.Lgs. 24/2023) finalizzato a consentire l'inoltro di segnalazioni circostanziate, anche con garanzia di riservatezza del segnalante nei limiti di legge, contribuendo così al rafforzamento dei presidi di integrità e trasparenza dell'organizzazione.

La **Politica della Qualità** rappresenta l'impegno formale di SMR verso il miglioramento continuo dei servizi, la tutela della salute e sicurezza dei lavoratori e la protezione dell'ambiente.

In coerenza con il Sistema di Gestione Integrato, la Società si impegna a:

- garantire **qualità, regolarità e affidabilità dei servizi** erogati;

- perseguire la **soddisfazione degli utenti e delle parti interessate**;
- **prevenire rischi** per la salute e sicurezza sul lavoro;
- **ridurre gli impatti** ambientali delle attività svolte;
- assicurare **formazione, coinvolgimento e responsabilizzazione** del personale;
- rispettare pienamente la **normativa vigente**;
- **migliorare continuamente** processi, performance e organizzazione.

La comunicazione

CONTATTI:

SITO ISTITUZIONALE	www.smr.tn.it
SITO FARMACIE	www.farmaciecomunalirovereto.it
SITO AREA CAMPER QUERCIA	www.areacamperquercia.it
TELEFONO	0464 630100
E-MAIL	segnalazioni@smr.tn.it
PEC	smr.tn@legalmail.it

COMUNICAZIONE E MARKETING

La comunicazione rappresenta per SMR e marketing ha ulteriormente consolidato uno strumento strategico per diffondere la propria struttura operativa, ottimizzando la propria mission, valorizzare i servizi offerti i canali digitali esistenti, diversificando le e costruire un rapporto di fiducia duraturo iniziative sul territorio e aumentando la con i cittadini, le istituzioni e le parti capacità di raggiungere pubblici differenti. interessate. Dal 2024 l'area comunicazione

PRESENZA DIGITALE E SOCIAL

La Società dispone di un sito istituzionale (**www.smr.tn.it**) attraverso il quale fornisce informazioni sui servizi erogati, sui contatti, sulle news e sull'organizzazione.

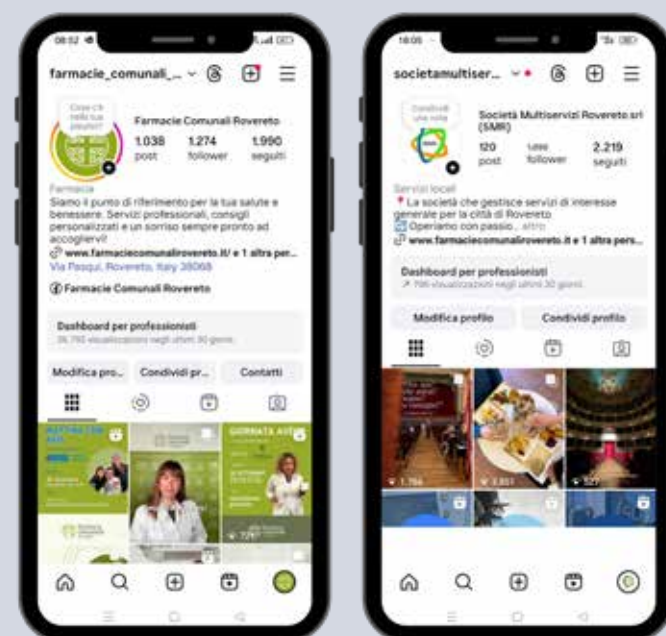


SMR è presente sul web anche con un portale dedicato alle Farmacie Comunali Rovereto (**www.farmaciecomunalirovereto.it**) dove è possibile rimanere informati su consigli dei farmacisti, sulle ultime news e prenotare i servizi offerti.

ATTIVITÀ SOCIAL

La gestione social è articolata su cinque canali attivi, ciascuno con una propria identità editoriale:

- **Facebook di SMR** attivo da febbraio 2020, conta oltre 500 follower a dicembre 2025;
- **Facebook delle Farmacie Comunali Rovereto** attivo da maggio 2013, completamente rivisto a luglio 2023, conta 2.400 follower a dicembre 2025;
- **Instagram di SMR** attivo da giugno 2022, ha raggiunto oltre i 1.000 follower a fine 2025;
- **Instagram delle Farmacie Comunali Rovereto** attivo da maggio 2019, aggiornato nel luglio 2023, conta quasi 1.300 follower e oltre 1.000 post pubblicati a fine 2025;
- **LinkedIn di SMR** attivo dal 2023, conta oltre 160 follower ed è utilizzato principalmente per la promozione istituzionale e la diffusione degli avvisi di selezione del personale.



I contenuti vengono pianificati dall'ufficio marketing con il coinvolgimento diretto degli operatori dei singoli servizi, garantendo **autenticità e coerenza** con la realtà aziendale.

ATTIVITÀ FARMACIE COMUNALI ROVERETO

Instagram		Facebook	
Post	137	Post	235
di cui reel	66	di cui reel	52
di cui caroselli	63	di cui caroselli	150
di cui foto	8	di cui foto	133
Stories	550	Stories	150
Totale pubblicazioni	687	Totale pubblicazioni	385

Al fine di coinvolgere anche il pubblico che non utilizza i social network, la Società si avvale della distribuzione di volantini e materiale cartaceo presso le farmacie del territorio. Questo canale è uno strumento efficace per raggiungere cittadini meno avvezzi all'utilizzo degli strumenti digitali,

garantendo così una comunicazione inclusiva e accessibile a tutti. A tale scopo sono stati installati anche dei **monitor digitali**: uno strumento che permette di comunicare promozioni, offerte ed eventi direttamente ai clienti, nel momento in cui visitano la farmacia.



CAMPAGNE E INIZIATIVE SUL TERRITORIO

Le campagne attivate nel corso del 2024 e del 2025 hanno coperto ambiti tematici diversificati, riflettendo la natura variegata di SMR.

Le **Farmacie Comunali** sono il servizio dove si è concentrata la maggior parte delle campagne con oltre venti iniziative a conferma del ruolo di SMR come soggetto attivo nella comunità di Rovereto e non solo erogatore di servizi.



Sul fronte della mobilità sostenibile sono state promosse le iniziative legate alla sosta gratuita, al **BikeBox** e al **CicloBox**.



I servizi teatrali hanno trovato visibilità attraverso la campagna dedicata a **Teatro Aperto**, l'iniziativa che apre le porte del Teatro a cittadini e turisti per la visita libera degli spazi con l'obiettivo di pubblicizzare l'iniziativa e rendere il Teatro fruibile al maggior numero di pubblici possibile.

N.B. Tutte le campagne e iniziative svolte sono meglio dettagliate all'interno dei singoli servizi nel capitolo "Servizi che generano valore".



L'ascolto del territorio

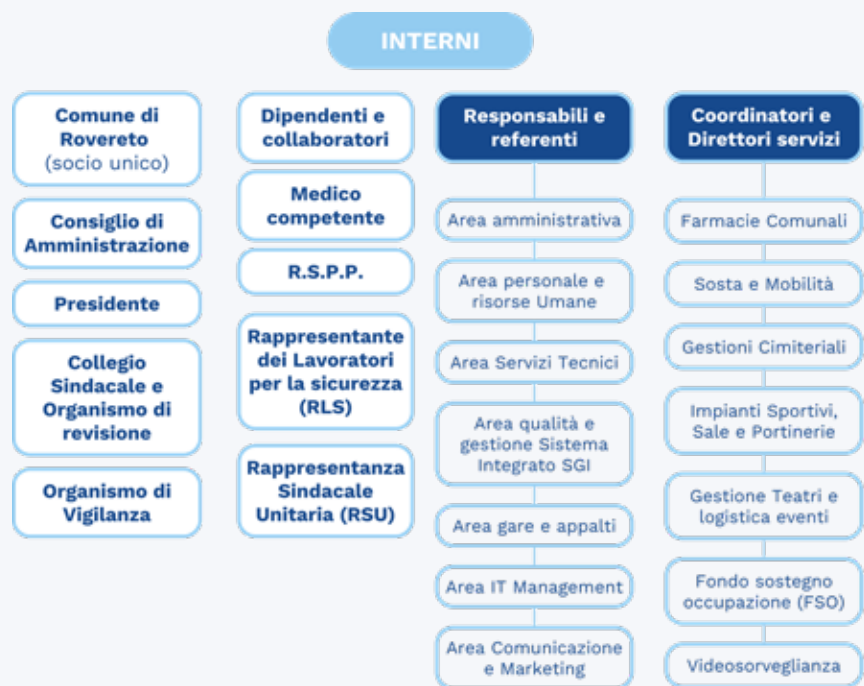
Il dialogo con stakeholder, cittadini e partner come strumento di confronto, partecipazione e orientamento delle nostre priorità di impatto.

I NOSTRI STAKEHOLDER	P. 22
IL COINVOLGIMENTO	P. 23
LE PRIORITÀ D'IMPATTO	P. 24
LE PROPOSTE DI MIGLIORAMENTO	P. 25

I nostri stakeholder

Gli **stakeholder**, o portatori di interesse, sono gruppi o individui che hanno un **interesse significativo** nelle attività e nei servizi di SMR e le cui azioni possono influenzare in modo sostanziale la capacità della Società di raggiungere i propri obiettivi e implementare con successo le strategie. Proprio per questo, la mappa degli stakeholder considera tutte le parti interessate all'attività di SMR.

Coinvolgere attivamente i propri stakeholder è **un'attività strategica**, in quanto permette di ascoltare le opinioni delle parti interessate, identificare le questioni prioritarie e **includere i risultati dell'ascolto nella pianificazione futura** volta ad un **miglioramento continuo** delle performance di sostenibilità, **in armonia con le esigenze aziendali e le aspettative degli stakeholder**.



Il coinvolgimento

Nel percorso di redazione del secondo Bilancio Sociale, SMR ha promosso un'attività strutturata di stakeholder engagement con l'obiettivo di raccogliere contributi qualificati sul valore sociale dei servizi, sulle criticità percepite e sulle priorità strategiche per i prossimi anni.

L'iniziativa si è inserita in una logica di *accountability* e partecipazione, con la finalità di **orientare in modo concreto il piano di miglioramento e la dimensione prospettica del Bilancio Sociale**.

Il confronto si è articolato in due momenti distinti, svolti nel mese di febbraio 2026:

- un **workshop dedicato agli stakeholder interni** (coordinatori di servizio, referenti di area, rappresentanze dei lavoratori e funzioni trasversali);
- un **workshop rivolto a stakeholder esterni**, rappresentativi del sistema istituzionale, associativo, economico e dell'utenza.



La metodologia adottata, basata su focus group e momenti di restituzione plenaria, ha favorito un dialogo aperto e collaborativo su tutti i servizi gestiti da SMR: farmacie, FSO, servizi cimiteriali, custodia impianti sportivi e sale, servizi teatrali e logistica eventi, sosta e mobilità, videosorveglianza.

L'attività ha permesso di integrare punti di vista interni ed esterni, mettendo a confronto percezioni operative, aspettative del territorio e visione strategica aziendale. **I contributi raccolti costituiscono la base per l'aggiornamento delle priorità di impatto e per l'integrazione degli indirizzi di miglioramento** nella programmazione aziendale.

I risultati del percorso di ascolto sono sintetizzati nel paragrafo seguente.

Le priorità d'impatto

Il percorso di stakeholder engagement ha confermato un diffuso riconoscimento del valore sociale generato dai servizi di SMR, considerati un presidio fondamentale per la qualità della vita cittadina, la coesione sociale e la continuità dei servizi pubblici locali.

Accanto ai punti di forza – *professionalità del personale, affidabilità gestionale, impatto sociale significativo e funzione di presidio territoriale* – il confronto ha fatto emergere **alcune priorità trasversali che orientano l'evoluzione futura della Società**.

INVESTIMENTI PER FAVORIRE LA SICUREZZA DEGLI SPAZI E DEI SERVIZI

La sicurezza è risultata una priorità trasversale, con riferimento a luoghi di servizio ad alta frequentazione. SMR può contribuire a rafforzarla attraverso interventi mirati sulle strutture gestite e sugli strumenti a supporto della prevenzione. In questa prospettiva risulta prioritario proseguire negli investimenti in sistemi di videosorveglianza, miglioramento dell'illuminazione, manutenzione e riqualificazione degli spazi, in coordinamento con l'amministrazione comunale.

VALORIZZAZIONE DEL CAPITALE UMANO

La qualità del servizio è strettamente connessa alle competenze e alla motivazione delle persone. È stata evidenziata l'importanza di insistere nell'investimento in formazione, accoglienza dell'utenza, ricambio generazionale e affiancamento tra personale senior e nuove risorse, con attenzione al benessere organizzativo.

INTEGRAZIONE E SINERGIE TERRITORIALI

Gli stakeholder hanno indicato l'opportunità di sviluppare maggiori integrazioni tra servizi (es. sinergie tra mobilità, cultura e commercio) e di rafforzare la collaborazione con associazioni e realtà sociali del territorio, per amplificare l'impatto complessivo generato.

INNOVAZIONE TECNOLOGICA E DIGITALIZZAZIONE

È attesa un'evoluzione digitale dei servizi, orientata all'ammodernamento delle infrastrutture tecnologiche, allo snellimento dei processi e al miglioramento dell'esperienza dell'utente (es. servizi online, pagamenti digitali, rinnovi e comunicazioni più efficienti). L'innovazione è considerata condizione necessaria per mantenere competitività ed efficienza.

COMUNICAZIONE DEL VALORE PUBBLICO GENERATO

È emersa la necessità di rafforzare la comunicazione del ruolo pubblico di SMR, rendendo più visibile il valore sociale dei servizi e l'impatto redistributivo degli utili a favore della comunità. Maggiore trasparenza e narrazione dell'impatto contribuiscono a consolidare consapevolezza e fiducia nella comunità. Il Bilancio Sociale rappresenta lo strumento migliore e va fatto conoscere.

Le priorità individuate sono in linea con la nostra mission e costituiscono **direttrici strategiche** integrate nella pianificazione aziendale e nel piano di miglioramento dei prossimi esercizi. Esse orientano le scelte di investimento, innovazione e sviluppo organizzativo, rafforzando la **coerenza tra missione pubblica, sostenibilità economica e aspettative della comunità**.

Le proposte di miglioramento

Il percorso di stakeholder engagement ha permesso di raccogliere osservazioni, suggerimenti e proposte provenienti da cittadini, associazioni, operatori dei servizi e rappresentanti del territorio.

(PDIO), negli strumenti di programmazione della Società e negli interventi in corso di attuazione, contribuendo ad avvalorare e orientare le scelte organizzative, gli investimenti e le iniziative di miglioramento.

Le priorità emerse costituiscono un insieme di spunti e orientamenti utili a guidare lo sviluppo futuro dei servizi gestiti da SMR. In molti casi tali proposte trovano già riscontro negli indirizzi strategici del Piano di Indirizzi e Obiettivi

Di seguito sono sintetizzate le principali proposte emerse dall'ascolto degli stakeholder, suddivise per ambiti di servizio e per alcune aree trasversali di sviluppo.

FARMACIE COMUNALI

Nel confronto con gli stakeholder è emersa l'opportunità di continuare a rafforzare il ruolo delle farmacie comunali come presidio sanitario di prossimità e punto di riferimento per la comunità.

Tra i principali suggerimenti:

- proseguire nel **percorso di innovazione tecnologica** e ammodernamento delle infrastrutture;
- sviluppare **nuovi canali digitali e di servizi online** per migliorare l'accessibilità dei servizi;
- **valorizzare il ruolo sociale e informativo** delle farmacie sul territorio;
- sostenere la crescita e la **qualificazione professionale del personale**.



SOSTA E MOBILITÀ

Gli stakeholder hanno evidenziato l'importanza di proseguire gli interventi di ammodernamento e miglioramento dell'esperienza degli utenti.

In particolare, sono stati suggeriti:

- **interventi di ammodernamento e miglioramento** delle infrastrutture di parcheggio;
- **sviluppo di strumenti digitali** per la gestione di abbonamenti e servizi;
- **miglioramento della segnaletica** e dell'orientamento per gli utenti;
- introduzione di soluzioni utili a **rafforzare sicurezza e controllo** nelle strutture di sosta.

IMPIANTI SPORTIVI E SALE

Gli stakeholder hanno sottolineato il valore degli impianti sportivi e delle sale comunali come spazi di aggregazione e socialità per la comunità.

Tra le proposte emerse:

- proseguire nel **miglioramento e ammodernamento delle strutture**;
- favorire **inclusione e accessibilità delle attività sportive**;
- **valorizzare gli spazi** come luoghi di incontro e partecipazione;
- rafforzare le condizioni di **sicurezza e qualità degli ambienti** per utenti e associazioni.



FSO - Fondo Sostegno Occupazione

Il servizio FSO è stato riconosciuto dagli stakeholder come uno strumento importante di inclusione sociale e di sostegno all'occupazione.

Tra le proposte emerse:

- **rafforzare i percorsi di affiancamento e inserimento** delle nuove risorse;
- **favorire opportunità di crescita e sviluppo professionale** per le persone coinvolte;
- valorizzare e **rendere maggiormente visibile l'impatto sociale generato** dal progetto.



SERVIZI CIMITERIALI

Nel confronto con gli stakeholder è emersa l'importanza di migliorare l'accessibilità e la fruibilità degli spazi cimiteriali, valorizzandone anche il significato storico e culturale per la comunità.

Tra i principali suggerimenti:

- **migliorare l'orientamento** e la facilità di individuazione delle sepolture;
- **rafforzare la comunicazione dei servizi** cimiteriali disponibili e delle modalità di utilizzo;
- promuovere **iniziative di valorizzazione e cura** dei luoghi cimiteriali.



VIDEOSORVEGLIANZA

Nel confronto con gli stakeholder è emersa l'opportunità di continuare a sviluppare il sistema di videosorveglianza quale strumento di supporto alla sicurezza degli spazi pubblici.

Tra le indicazioni raccolte vi è l'attenzione a una possibile **estensione della copertura in aree considerate sensibili o particolarmente frequentate**, in coordinamento con l'Amministrazione comunale e con i soggetti competenti.



SERVIZI TEATRALI E LOGISTICA EVENTI

Gli stakeholder hanno evidenziato l'importanza di rafforzare la flessibilità e la sostenibilità gestionale delle strutture teatrali e degli spazi destinati agli eventi.

Tra i suggerimenti:

- **nuove modalità di collaborazione** con professionisti e operatori tecnici del settore;
- l'introduzione di **servizi accessori** in grado di migliorare l'utilizzo degli spazi teatrali;
- lo sviluppo di **servizi e dotazioni a supporto** dell'organizzazione di eventi e manifestazioni.



AREE DI SVILUPPO TRASVERSALI

Oltre ai singoli servizi, il confronto con gli stakeholder ha fatto emergere alcune proposte che riguardano in modo trasversale l'intera organizzazione.

RAPPORTI CON L'UTENZA

- rafforzare la **formazione del personale sull'accoglienza** e sulla relazione con gli utenti;
- sviluppare maggiori **integrazioni e sinergie tra servizi diversi** (mobilità, cultura, sport, servizi sociali) per migliorare l'esperienza complessiva dei cittadini.

PERSONE E RISORSE UMANE

- accompagnare il ricambio generazionale favorendo il **trasferimento delle competenze** tra personale senior e nuove risorse;
- continuare a **valorizzare il lavoro dei dipendenti e il benessere organizzativo**.

COMUNICAZIONE E REPUTAZIONE

- **rafforzare la riconoscibilità pubblica** dei servizi gestiti e del valore generato per la comunità;
- rendere la **comunicazione dei servizi più accessibile e inclusiva**, raggiungendo tutte le fasce di popolazione, anche quelle meno presenti nei canali digitali.



Servizi che generano valore

Le attività e i servizi di SMR raccontati attraverso risultati, progetti e numeri che testimoniano il valore pubblico creato per il territorio.

IL CONTRIBUTO DEI NOSTRI SERVIZI	P. 30
FARMACIE COMUNALI	P. 31
SOSTA E MOBILITÀ	P. 40
IMPIANTI SPORTIVI E SALE	P. 50
SERVIZI CIMITERIALI	P. 56
TEATRI ED EVENTI	P. 62
PROGETTO FSO	P. 68
VIDEOSORVEGLIANZA	P. 70
IL NOSTRO IMPEGNO PER LA QUALITÀ DEI SERVIZI	P. 72

Il contributo dei nostri servizi

SMR entra nella vita quotidiana di Rovereto con un'intensità che le cifre rendono tangibile: nel 2025 quasi 170.000 clienti serviti e oltre 3.000 servizi di salute e screening erogati nelle farmacie comunali; più di 3.500 abbonamenti alla sosta gestiti; oltre 18.000 ore di custodia e apertura degli impianti sportivi con più di 700 concessioni rilasciate a quasi 200 realtà associative; più di 370 eventi nei teatri ed altri luoghi cittadini; oltre 1.100 operazioni

cimiteriali e funerarie; 30 persone fragili accompagnate al lavoro attraverso il Fondo Sostegno Occupazionale. Su una comunità di circa 40.500 abitanti, ciascuno di questi numeri rappresenta un'interazione reale tra i cittadini e le persone di SMR che ogni giorno rendono possibili i servizi pubblici della città: non un'attività di contorno, ma **un'infrastruttura umana e operativa al servizio della comunità.**



Farmacie Comunali

VISIONE-CONTESTO

Nel quadro generale rappresentato dal diritto fondamentale alla salute e al benessere dei cittadini, come sancito dalla Costituzione del nostro Paese, e dalla complessa rete dei servizi sanitari e sociali organizzata a livello nazionale, regionale o provinciale, le farmacie territoriali, capillarmente presenti sul territorio e sempre accessibili, rappresentano un "presidio socio-sanitario e centro servizi sanitari" a cui è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio, a tutela della salute del cittadino.

Accanto alla tradizionale attività di distribuzione dei medicinali, la farmacia è diventata sempre più un luogo di accesso ad una pluralità di prestazioni. La **"Farmacia dei servizi"**, definita dal D.lgs. 153/2009 e resa strutturale dalla Legge di Bilancio 2025, è oggi un modello evoluto che sta trasformando la farmacia in un presidio sanitario territoriale potendo offrire servizi di prevenzione, telemedicina (ECG, Holter), vaccinazioni, screening e analisi di prima istanza.

L'Unione Europea delle Farmacie Sociali (UEFS) promuove il concetto di **"total health service"** (servizio sanitario totale), in cui la

farmacia non si limita alla vendita, ma offre accoglienza, consiglio, sicurezza e informazione, ponendo il paziente al centro.

In questo contesto, le **farmacie comunali di Rovereto**, tengono conto degli impatti sociali ed economici della propria attività e si impegnano attraverso la pubblicazione della **"Carta dei Servizi"** che rappresenta il "patto" con i nostri pazienti e utenti che, anche attraverso di essa, possono conoscere i servizi erogati, ma anche i propri diritti, potendo esprimere consigli e critiche e potendo valutare il servizio ricevuto in rapporto agli standard ed ai principi che le Farmacie Comunali del Trentino si impegnano a rispettare.

L'operato delle **farmacie comunali di Rovereto** è espressamente orientato dal principio di imparzialità che richiede al farmacista di operare in favore delle persone con bisogni di salute, in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, in maniera fiduciaria, prescindendo da qualsiasi interesse "di parte" finalizzato ad obiettivi diversi dal recupero o dal mantenimento della salute del paziente.



SFIDE

1

RUOLO DELLA FARMACIA E DEL FARMACISTA

2

IL MESTIERE DEL FARMACISTA... SEMPRE PIÙ FEMMINILE - ESIGENZA CONCILIAZIONE LAVORO/FAMIGLIA

3

ACCESSIBILITÀ AI SERVIZI - INNOVAZIONE TECNOLOGICA



COMUNALE 1
Via Paoli, 19
Rovereto (TN)



COMUNALE 2
Via Benacense, 43
Rovereto (TN)



COMUNALE 3
Viale Trento, 33/2
Rovereto (TN)



COMUNALE 4
Via dei Cavalieri, 4
Isera (TN)



COMUNALE 5
Via del Garda, 103
Rovereto (TN)



COMUNALE 6
Via del Lavoro, 18
Rovereto (TN)

ATTIVITÀ E SERVIZI GARANTITI

- Disponibilità di farmaci e loro idonea conservazione;
- Preparazione di formule magistrali ed officinali;
- Informazione sui medicinali e sul corretto utilizzo dei prodotti; informazioni sulla disponibilità di prodotto generico o specialità equivalente di minor costo;
- Farmacovigilanza;
- Guardia farmaceutica notturna e diurna
- Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici;
- Noleggio apparecchiature elettromedicali e protesiche e informazione sul loro corretto utilizzo;
- Servizi di screening (misurazione pressione arteriosa, elettrocardiogramma) e autoanalisi (esame del sangue, test intolleranze alimentari) per il benessere (analisi dermocosmetica della pelle, capelli, fototipo, cellulite);
- Campagne di informazione e promozione (campagne di vaccinazione, rischio malattia, patologie, stili di vita, ecc.);
- Attività di educazione sanitaria in sedi esterne alla farmacia coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali.



farmacie comunali ROVERETO	2023	2024	2025
N° ORE DI APERTURA FARMACIE	13.334	13.057	14.081
N° CLIENTI SERVITI (SCONTRINI)	175.897	169.654	169.794
N° RICETTE GESTITE	114.269	118.157	121.136
N° SERVIZI EFFETTUATI	2.582	2.907	3.005

DETTAGLIO SERVIZI		2023	2024	2025
MISURAZIONE PRESSIONE		2052	2226	2320
ESAMI AUTODIAGNOSTICI		155	301	246
ECG	HOLTER PRESSORIO	14	7	5
	HOLTER ECG	1	22	13
	ECG (WAM)	317	307	390
TEST INTOLLERANZE		19	14	12
PRESTAZIONI INFERMIERISTICHE		24	30	19
TOTALE		2582	2907	3005

INTERVENTI DI MANUTENZIONE	2023	2024	2025
Numero di interventi	101	157	80
Tempo interventi (ore)	70	267	147

LA NUOVA FARMACIA COMUNALE DI LIZZANA

Con l'aggiornamento dei dati ISTAT e la conseguente maturazione della possibilità di apertura di una nuova sede farmaceutica nella città di Rovereto, a seguito della modifica della pianta organica con l'instaurazione della nuova zona 12 comprendente l'abitato di Lizzana e dintorni, il Comune di Rovereto, spettandogli il diritto di prelazione per alternanza, ha stabilito (Deliberazione del Consiglio Comunale nr. 36 del 16/07/2019 e Deliberazione della Giunta Comunale nr. 292 del 03/12/2022) l'apertura della dodicesima farmacia a Rovereto, affidandone la gestione a SMR (con delibera di Giunta n. 83 dd. 15/04/2025). La nuova farmacia, inaugurata a ottobre 2025, è a servizio dei residenti della frazione di Lizzana ma intercetta anche il flusso di pendolari tra Rovereto e Ala, i lavoratori della zona industriale di Rovereto e i clienti del centro commerciale Rover Center presso cui è insediata. La sede misura circa 140 mq; il concept progettuale si ispira

alla moderna farmacia dei servizi quale punto di riferimento per quanto attiene alla salute, al benessere ed al corretto stile di vita, che eroga servizi di prevenzione, assistenza e consiglio, oltre che la normale dispensazione del farmaco. In adiacenza alla farmacia è stato inoltre ricavato uno spazio per ospitare ambulatori e sviluppare possibili collaborazioni con professionisti della salute.



CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE E INFORMAZIONE 2025

• **Campagne Intolleranze Alimentari**

In Farmacia Comunale Via Paoli proponiamo regolarmente il *Food Intolerance Test* di NatrixLab: un test che, tramite un semplice prelievo di sangue capillare e il metodo ELISA, permette di rilevare le percentuali di intolleranza per ciascun alimento. Un modo preciso e accessibile per capire cosa non va nella dieta, iniziativa promossa da Natrix.

• **Campagna “Ci sta a cuore il tuo cuore”**

Cos'è l'obesità? Quali sono i fattori di rischio? Quali prodotti posso trovare in farmacia? Risposte a domande come queste in veste social.

• **Campagna sulla pressione arteriosa**

Come si misura la pressione? Nella campagna viene mostrato come avviene il controllo della pressione in farmacia.

• **Sensibilizzazione sulla donazione del sangue**

Sessione di video in collaborazione con Avis per promuovere la consapevolezza di essere donatori.

• **Progetto “EcoLogica”**

Laboratori e idee per un futuro sostenibile, la giornata dedicata alla sostenibilità presso l'Ex Manifattura Tabacchi di Rovereto con l'intervento della dott.ssa Lombardi attraverso una presentazione sul tema della sensibilizzazione delle microplastiche e dei nuovi inquinanti, emergenze farmaci e prodotti per uso personale.

• **“Usa l'innaffiatoio arancione”**

Adesione alla campagna promossa dal Distretto della Quercia sulla città pulita. Fuori dalla porta di diverse attività troverete degli annaffiatoi arancioni, perché anche risciacquare una pipì del tuo amico a quattro zampe può diventare un segno di civiltà.

• **“Fiori di Pace 100 anni di Maria Dolens”**

Adesione alla campagna promossa dal Distretto della Quercia; presenza in alcune vetrine delle farmacie comunali di Rovereto dei quadri del progetto fiori di pace 100 anni di Maria Dolens.

• **“I farmaci non sono caramelle”**

Adesione alla campagna europea promossa da AIFA per promuovere l'uso responsabile dei medicinali da banco.

• **Giornate Acustica Trentina**

Adesione al test dell'udito gratuito nelle Farmacie Comunali di Rovereto proposto da Acustica Trentina

• **Mattina con Avis**

Mattina di prevenzione sulla donazione del sangue in Farmacia Comunale di Via Paoli.

• **“Nastro Rosa AIRC”**

Adesione in Farmacia alla campagna “Nastro Rosa Airc” per sensibilizzare e sostenere la ricerca oncologica e la prevenzione contro il tumore al seno.

• **Collaborazione con LILT**

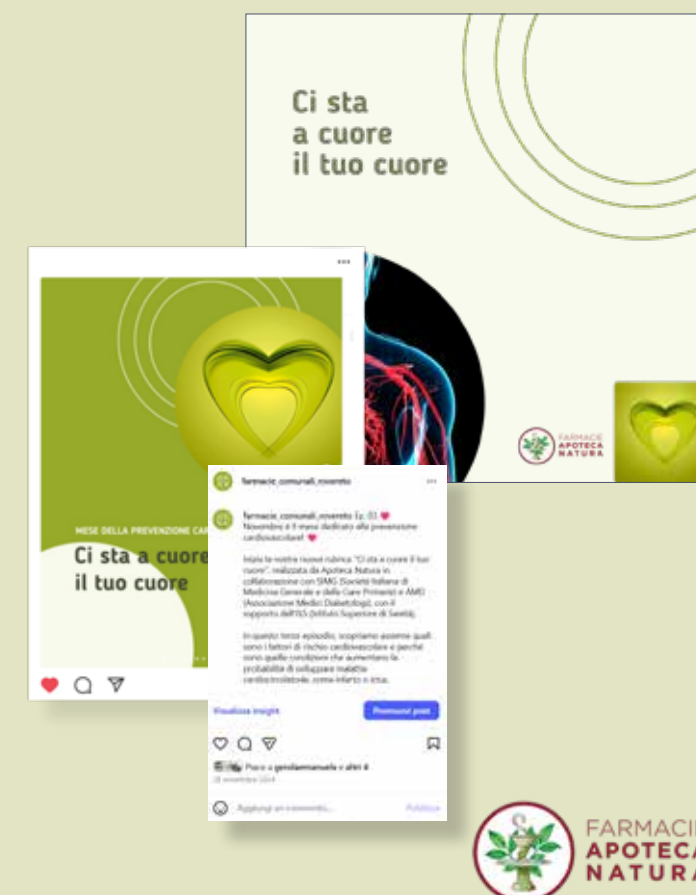
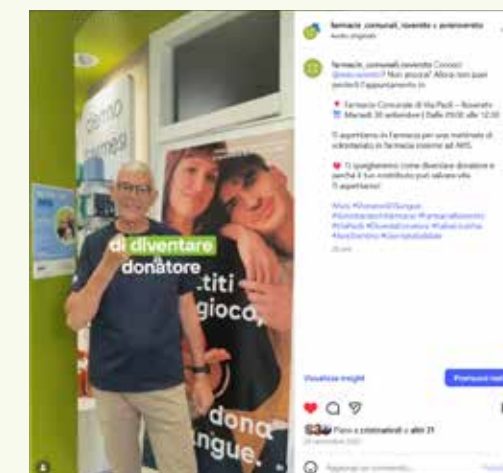
Prevenzione oncologica mese rosa e blu: presenza a rotazione nelle sedi delle farmacie comunali di Rovereto della dott.ssa Gerola e altre volontarie LILT per promuovere la campagna di prevenzione oncologica femminile e maschile.

• **“Packaging Futurista”**

Partecipazione al progetto promosso dal Distretto della Quercia, mediante la diffusione di materiali informativi finalizzati alla raccolta fondi a supporto delle attività medico-umanitarie di Medici Senza Frontiere a Gaza. L'iniziativa viene realizzata con il coinvolgimento degli studenti di UPT impegnati nella creazione di packaging natalizi ispirati al tema del futurismo.

• **“Questo Natale dona più luce alla ricerca”**

Adesione all'iniziativa promossa da AISM attraverso la distribuzione, presso ciascuna farmacia, di box contenenti spille a forma di stella, proposte al pubblico a fronte di una donazione minima di €2,00. Il ricavato dell'iniziativa è stato destinato al sostegno delle attività di ricerca scientifica sulla sclerosi multipla promosse da AISM.



PROGETTI 2025

- “Il viaggio della plastica”: progetto di educazione scolastica presso le scuole elementari di Rovereto
- Campagna di **raccolta fondi a supporto dell’azione medico sanitaria a Gaza** di Medici Senza Frontiere
- Campagna **Raccolta Banco Farmaceutico**



- **Convenzione con società sportive** per scontistica su servizio ECG
- Partecipazione al festival “EcoLogica” del 18 ottobre 2025 presso la Ex Manifattura Tabacchi a Borgo Sacco



INDICE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Il sondaggio ha coinvolto **327 utenti** distribuiti nelle 5 farmacie comunali di Rovereto e Isera.

È in fase di avvio anche presso la nuova Farmacia Comunale di Lizzana.



Il giudizio complessivo, calcolato su tutte le 10 domande di valutazione, è molto positivo: il punteggio medio si attesta all’**82%**.

Le voci meglio valutate sono la **disponibilità del personale** e la **rapidità nell’approvvigionamento dei farmaci mancanti**; la voce più critica è la competitività dei prezzi.

ESITO QUESTIONARIO FARMACIE

Come va luti...	giudizio				
	non so	scarso	discreto	buono	ottimo
La qualità dei locali della farmacia (visibilità, accessibilità, ordine, pulizia, illuminazione, ...)?	2	6	19	107	187
Disponibilità e cortesia dei farmacisti?	4	19	13	65	219
Chiarezza e completezza delle informazioni e/o consigli ricevuti?	3	14	18	79	200
Completezza dell'assortimento dei prodotti della farmacia rispetto alle tue esigenze?	10	16	29	129	135
Rapidità con cui sono procurati i farmaci/altri prodotti mancanti?	8	15	18	85	194
La trasparenza e visibilità dei prezzi dei prodotti esposti?	10	6	43	130	106
La competitività dei prezzi dei prodotti senza ricetta in confronto a quelli delle altre farmacie?	46	12	50	117	66
L'impegno della farmacia a proporre soluzioni più economiche (farmaci generici, offerte, ...)?	15	17	21	97	148
La proposta di servizi offerti da Farmacie Comunali Rovereto?	29	12	23	110	118
L'attività di comunicazione, sensibilizzazione, prevenzione sanitaria delle Farmacie Comunali di Rovereto?	26	11	33	96	124
Sai che le Farmacie Comunali Rovereto effettuano campagne di informazione e sensibilizzazione anche attraverso i canali digitali (Facebook, Instagram)?	si		no		
	137		138		

COMUNICAZIONE E MARKETING

Dal 2024 la comunicazione delle Farmacie Comunalì di Rovereto si è evoluta verso una strategia multicanale orientata al coinvolgimento attivo dei cittadini.

IL SITO WEB

Attraverso il sito web rinnovato nel 2023 e potenziato con aggiornamenti frequenti delle sezioni **news-promo**, è stata integrata la comunicazione per la **nuova Farmacia Comunale di Lizzana** (apertura settembre 2025) e per pubblicizzare nuovi servizi (come ad es. la foratura auricolare).



LOCANDINE E VOLANTINI

Ideaione e realizzazione di **materiali cartacei per la comunicazione in farmacia** (locandine A4, volantini, cartellini e brochure), a supporto della promozione dei servizi e delle offerte attive, della diffusione dei consigli del farmacista e della comunicazione di eventi e iniziative.

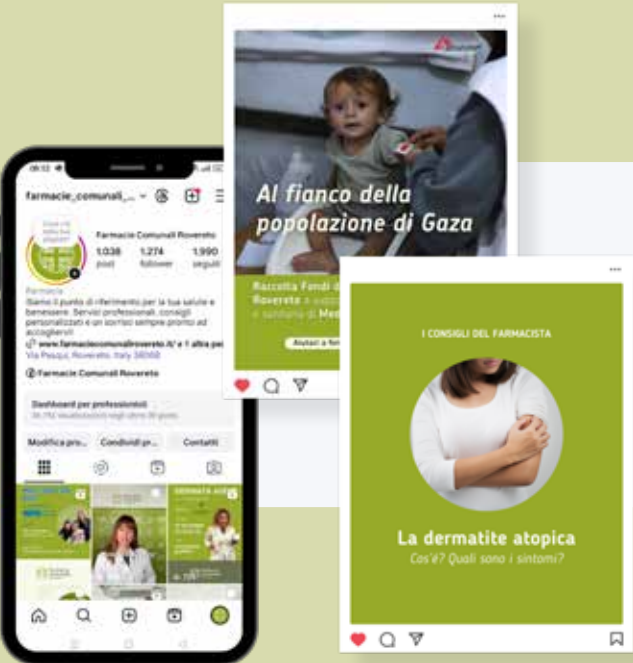


I SOCIAL MEDIA

Campagne informative su social media (Facebook, Instagram) per promozioni, consigli sanitari e campagne di sensibilizzazione come ad es. la **raccolta fondi a supporto dell'azione medico sanitaria di Medici Senza Frontiere a Gaza**.

INSTAGRAM E FACEBOOK

Instagram e Facebook sono i principali canali di coinvolgimento digitale, alimentati da un **piano editoriale mensile** che alterna contenuti informativi (ad es. il consiglio del farmacista), promozionali, educational o di intrattenimento. I formati variano da **caroselli** a **reels** dinamici, a **sondaggi** e **save-the-date** nelle storie per massimizzare visibilità e conversione da visitatore a follower.



I MONITOR DIGITALI

Presenza di **monitor digitali** in alcune farmacie per facilitare la diffusione di promo, eventi e campagne attive.



PROGETTI IN CORSO 2026

- La fidelity card – il cliente al centro!
- Aggiornamento tecnologico (etichette elettroniche/Sistemi antitaccheggio)



Sosta e mobilità

VISIONE-CONTESTO

La mobilità urbana rappresenta una delle dimensioni più delicate della vita quotidiana in città. La possibilità di raggiungere agevolmente il centro, i luoghi di lavoro, i servizi pubblici e i punti di interesse commerciale e culturale è connessa alla disponibilità di un sistema di sosta organizzato, efficiente e capace di rispondere alle esigenze di una domanda diversificata. Una gestione intelligente della sosta orienta i comportamenti degli utenti, riduce il traffico di ricerca del parcheggio, alleggerisce la pressione sulle aree più congestionate e contribuisce a migliorare la vivibilità complessiva degli spazi urbani. Il servizio di sosta a pagamento, tanto in superficie quanto nelle strutture interrate, costituisce uno strumento fondamentale per governare i flussi della mobilità cittadina. Attraverso una tariffazione

differenziata e una distribuzione ragionata dell'offerta, è possibile infatti orientare le scelte degli utenti verso le soluzioni di parcheggio più appropriate. Società Multiservizi Rovereto S.r.l. gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di sosta a pagamento, presidiando quotidianamente sia gli spazi in superficie sia le strutture di parcheggio cittadine ed analizzando i dati e proponendo soluzioni. Il personale della società garantisce il corretto funzionamento degli impianti, l'assistenza agli utenti, il controllo della regolarità della sosta e la manutenzione ordinaria delle infrastrutture. Un servizio di gestione puntuale e professionale che, pur operando spesso in modo discreto, svolge un ruolo concreto e quotidiano nell'organizzazione della mobilità roveretana, contribuendo a rendere la città più fluida, accessibile e sostenibile.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio di gestione della sosta alla società (allora AMR) risale al 2003; con la trasformazione dell'azienda municipalizzata a SMR, società *in house*, ed è stato rinnovato dal Comune di Rovereto con Contratto nr. 997 dd. 09.11.2021 per la durata di 20 anni. Il servizio riguarda la "gestione unitaria ed omnicomprensiva" del servizio relativo alla sosta, senza custodia, sui posti auto situati su piazze e strade, nelle strutture destinate ad autorimesse e parcheggi, rimessaggio di autocaravan e caravan, aree sosta, subordinato al pagamento della tariffa così come stabilita dal Piano Tariffario Sosta (PTS); in particolare di:

- manutenzione ordinaria e straordinaria delle attrezzature necessarie al controllo della sosta (parcometri e sistemi di accesso e controllo);
- manutenzione ordinaria e straordinaria di strutture, impianti, segnaletica orizzontale e verticale e apparecchiature;
- realizzazione di spazi di sosta e strutture (autorimesse e parcheggi), incluso progettazione ed esecuzione lavori;
- realizzazione e manutenzione di pannelli informativi elettronici sulle disponibilità dei parcheggi e sulle condizioni o prescrizioni relative alla mobilità (posti liberi, ordinanze, blocchi, ZTL, etc.);

- realizzazione e manutenzione di varchi elettronici, comprese le apparecchiature per la rilevazione degli accessi non autorizzati alle ZTL (e/o alle eventuali Aree Pedonali), secondo il piano di sviluppo di cui all'art. 8;
- monitoraggio dei posti auto, ai fini statistici, oltre che di rendicontazione;
- prevenzione e controllo della sosta a pagamento, accertamento delle violazioni e sanzionamento;
- rilascio, agli aventi titolo, di abbonamenti per la sosta in superficie e in struttura nelle modalità previste dal Piano Tariffario della Sosta (PTS);
- rilascio, agli aventi titolo, dei permessi per il transito e/o sosta nelle Zone a Traffico Limitato;
- realizzazione e promozione di campagne informative e/o di iniziative volte rispetto ai temi della mobilità e all'utilizzo delle aree di sosta;
- promozione ed elaborazione di studi e piani per il miglioramento della viabilità e dell'utilizzazione con i veicoli delle aree urbane;
- supporto al Comune di Rovereto ed al Corpo Intercomunale di Polizia Locale "Rovereto e Valli del Leno" per gestione della viabilità (ad esempio per gestione accessi, informazioni all'utenza ecc.);
- il Comune potrà affidare a SMR ogni altra attività affine, connessa o complementare a quelle sopra indicate.

I livelli di servizio che SMR si è impegnata a garantire sono descritti e fissati nella **"Carta dei Servizi"** pubblicata sul sito web e sempre disponibile per l'utenza.



SFIDE

1 SEMPLIFICAZIONE E DIGITALIZZAZIONE UTENTE

2 AUTOMAZIONE E CONCENTRAZIONE DATI (MONITORAGGIO IN TEMPO REALE)

3 SICUREZZA E AGGIORNAMENTO STRUTTURE

IL PIANO TARIFFARIO DELLA SOSTA (PTS)

La gestione della sosta pubblica a pagamento trova disciplina nel Piano Tariffario della Sosta (PTS), quello attuale adottato dal Comune di Rovereto è entrato in vigore il 1 gennaio 2022 per effetto della Delibera della Giunta Comunale n. 312 dd. 28.12.2021 (e seguenti) e trova fondamento nelle seguenti intenzioni strategiche principali:

- 1

Valorizzare l'ampio patrimonio di parcheggi cosiddetti "organizzati" (in superficie ed in struttura, rappresentano una quota di circa il 67% sul totale posti a pagamento), realizzati negli ultimi dieci anni, rispetto a quelli in strada.
- 2

Orientare i comportamenti dell'utente al fine di ridurre il traffico in centro storico, valorizzandone gli spazi e incentivando la sosta in struttura per il medio-lungo periodo e favorendo il turnover e la sosta breve in superficie.
- 3

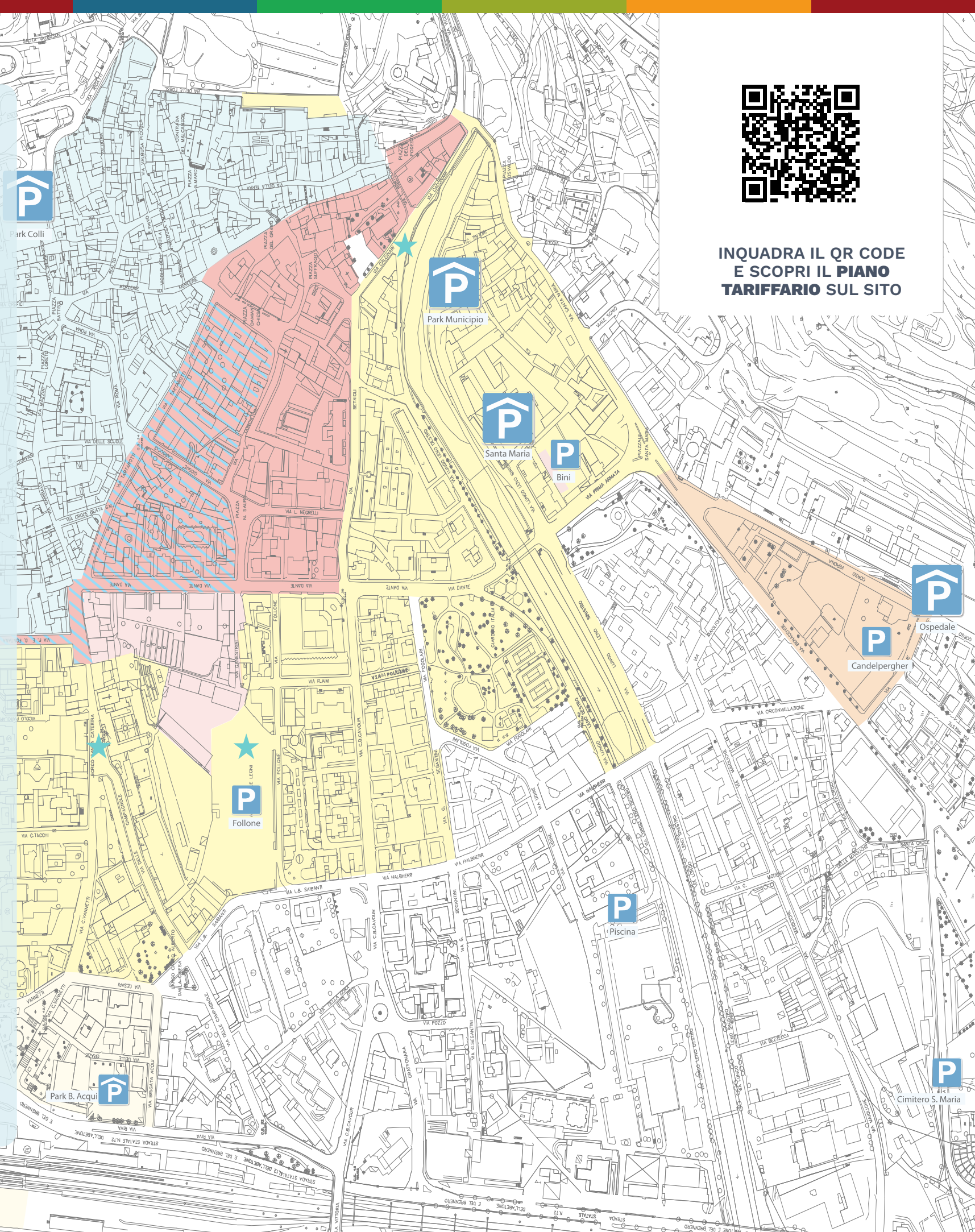
Dare risposte diversificate alle diverse esigenze dei cittadini residenti, dei lavoratori e degli studenti nelle diverse zone della città, con particolare attenzione alle aree limitrofe al centro storico e al polo ospedaliero.

Il PTS prevede la suddivisione mappale della città in quattro zone tariffarie (rossa 1, rossa 2, gialla 1, gialla 2) oltre alla presenza di una zona (arancione) dedicata al polo ospedaliero, questo per personalizzare l'offerta in base alle caratteristiche urbane ed alle funzioni insediate (commerciali, residenziali, centrali, periferiche).
Risulta inoltre più economico parcheggiare in una delle molte strutture interrate disponibili, distribuite in maniera omogenea nella realtà cittadina.
Sono previste agevolazioni (abbonamenti mensili e annuali) per la sosta in superficie nelle zone gialle, con tariffe differenziate in base al target di utenza (residenti, lavoratori, pendolari, studenti).
Per la sosta nei parcheggi in struttura vicini al centro storico vi sono differenti opzioni di abbonamento ("completo", "notte e weekend", "diurno").
Le campagne di comunicazione "la sosta che cambia" e "sosta si in centro!", insieme alle informazioni pubblicate sul sito www.smr.tn.it accompagnano l'utente verso la scelta ad esso più congeniale.

PARCHEGGI	2023	2024	2025
Numero ore lavorate da ausiliari/custodi	14.978	13.832	14.129
Numero ore pulizia parcheggi	2.101	2.461	2.456
Numero abbonati sosta superf. al 31/12	1.675	1.676	1.661
Numero abbonamenti superf. emessi	3.315	3.197	3.204
Numero abbonati sosta struttura al 31/12	441	465	439



INQUADRA IL QR CODE
E SCOPRI IL PIANO
TARIFFARIO SUL SITO



LA SOSTA IN SUPERFICIE

Numero di stalli e percentuale occupazione per zone

TARIFFA	N° STALLI	% SU TOTALE	% OCCUPAZIONE 2024	% OCCUPAZIONE 2025
ROSSA 1	182	5%	63%	58%
ROSSA 2	186	5%	57%	50%
GIALLA 1	968	26%	67%	68%
GIALLA 2	651	17%	51%	47%
ARANCIO	125	3%	83%	80%
GRATUITI	1.658	44%	87%	87%
TOTALE	3.770	100%	-	-
MEDIA	-	-	68%	65%

DI CUI A PAGAMENTO	2.112	56%
--------------------	-------	-----

Agevolazioni in corso

L'amministrazione comunale ha introdotto (Delibera n.246 dd.14.11.2023 e n. 147 dd.24.06.2025), sulla base delle analisi del gestore SMR e con l'obiettivo di incentivare un uso più razionale delle opzioni di sosta offerte, le seguenti agevolazioni temporanee, in scadenza al 30.06.2026, riguardanti la sosta in superficie:

- gratuità in “pausa pranzo” (12:00-14:00) per la sosta in zona tariffaria Rossa 1;
- agevolazione sconto 10% per utilizzo di pagamento sosta con app mobile.



Sistemi di pagamento

L'utente può pagare la sosta in superficie con diverse modalità:



parcometro, in contante (tutti i dispositivi erogano il resto in moneta) o con carta di credito; la zona tariffaria, gli orari a pagamento e le tariffe applicate sono riportati su ogni parcometro. La dotazione complessiva di parcometri ammonta a nr. 97, di cui nr. 76 di ultima generazione (modello “Strada”) alimentati a pannello solare, con pagamento carta e contactless, alert guasti e gestione in remoto dei dati

PAGAMENTI AL PARCOMETRO CON CARTE CREDITO	2023	2024	2025
	7%	11%	14%

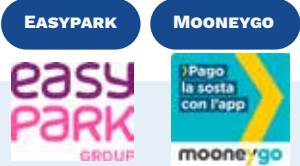


abbonamento; si tratta di agevolazioni per la sosta in zona previste per residenti, lavoratori, pendolari e studenti. Gli abbonamenti hanno una durata minima di un mese o multipli, fino ad un massimo di dodici mesi; in ogni caso la durata non potrà superare la scadenza del 31 dicembre.



App indicate sul parcometro e/o sulla segnaletica verticale (sono disponibili alcuni tra i principali operatori nazionali). Questa modalità è vantaggiosa per l'utente in quanto risparmia tempo nelle operazioni di sosta e può prolungare o interrompere anticipatamente la sosta impostata potendo in tal modo pagare per il tempo effettivo della sosta.

Gli attuali operatori accreditati sono



MEDIA INCIDENZA % PAGAMENTI TRAMITE APP	2023	2024	2025
	18%	21%	24%

LA SOSTA IN STRUTTURA

Numero di stalli e percentuale occupazione per in struttura del centro

STRUTTURA	N° STALLI	% SU TOTALE	% OCCUPAZIONE 2024	% OCCUPAZIONE 2025
P. MANZONI	194	18%	61%	59%
P. COLLI	143	14%	65%	66%
P. URBAN CITY	222	21%	49%	50%
P. MUNICIPIO	78	7%	62%	65%
P. OSPEDALE	198	19%	52%	53%
P. S MARIA (-1)	224	21%	-	40%
TOTALE	1.059	100%	-	-
MEDIA	-	-	58%	56%

Agevolazioni in corso

L'amministrazione comunale ha introdotto (Delibera n.276 dd.29.11.2022 e n. 147 dd.24.06.2025), sulla base delle analisi del gestore SMR e con l'obiettivo di incentivare un uso più razionale delle opzioni di sosta offerte, le seguenti agevolazioni temporanee, in scadenza al 30.06.2026, riguardanti la sosta in struttura:

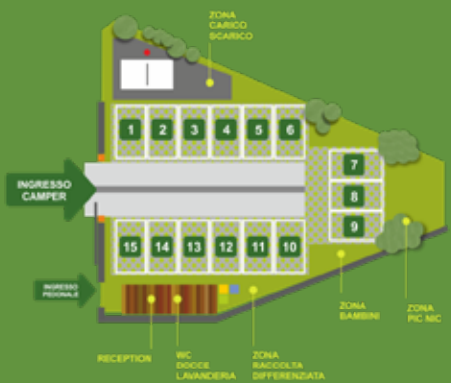
- promozione della sosta in struttura - ticket sosta gratuita di 2 ore (parcheggi Centro-Manzoni, Urban City, Centro Storico-Colli) per acquisti negli esercizi commerciali del centro;
- 2 ore sosta gratuita presso Parcheggio Ospedale in favore dei per donatori Avis.





AREA DI SOSTA ATTREZZATA “CAMPER QUERCIA”

- L'area, destinata alla esclusiva sosta dei camper è sita in Via Palestrina nr. 3 a Rovereto (TN), si sviluppa su una superficie delimitata di 1.020 mq ed è costituita da 14 piazzole (da min. 7x4,87 mt) aventi pavimentazione in grigliato erboso carrabile. Nei periodi di maggior afflusso turistico può venir impiegata, in aggiunta, come area di sosta camper anche una parte del parcheggio auto adiacente.
- L'area di sosta è presidiata nella gran parte della giornata, ed è dotata di punto informativo, servizi igienici, docce calde, lavandini per stoviglie, sistema di illuminazione, erogatore di acqua potabile, colonnine per l'allaccio dell'elettricità, contenitori per la raccolta differenziata dei rifiuti, allestimenti antincendio, sistema di videosorveglianza. Il servizio di scarico delle acque reflue nere e grigie ("Camper service") è posizionato in un'area attrezzata adiacente e dedicata, avente accesso indipendente e diretto dall'esterno ed è disponibile anche ad utenza che non gode del servizio offerto dall'area di sosta in oggetto.



AREA CAMPER QUERCIA

CARICO/SCARICO

TEMPO MAX EDONOTITO 30'

Possibilità di CAMBIO LINGUA

- Prelevare cassette chimiche o smaltire liquori nel pozzetto
- Prelevare posacenere per sfidare i rifiuti
- Prelevare "tabacchetti acqua potabile" per attivare l'irrigazione

Informazioni per il pagamento

TARIFFA UNICA €3,00

per effettuare il pagamento, Approfondisci su [www.pcs.it](#)

SERVIZIO CARICO SCARICO A PAGAMENTO

Utilizzi dell'area previo pagamento elettronico alla custodiana

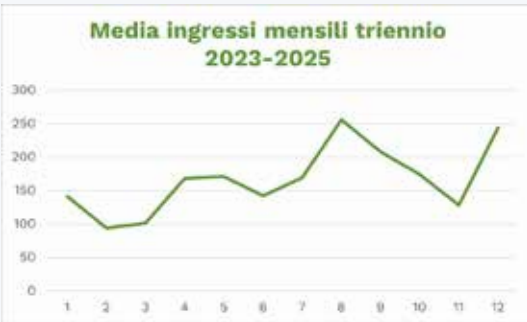
AREA VIDEOSORVEGLIATA

eventuali abusi e trasgressioni saranno sanzionati

INGRESSI UTENTI 2023 2024 2025

Numero ingressi 1974 2077 1936

Nel 2025 si registrano complessivamente nr. 1.936 ingressi, dato inferiore rispetto al 2024 (n. 2.077) ma sostanzialmente coerente con l'ordine di grandezza storica del servizio. L'andamento mensile conferma una concentrazione della domanda nei periodi di maggiore mobilità turistica, con valori più elevati nel periodo estivo e una tenuta soddisfacente anche nella parte finale dell'anno.



PROGETTI E INVESTIMENTI

Il Contratto di servizio prevede (Art. 8) che SMR predisponga il “Piano Annuale delle Attività di Sviluppo” contenente la proposta per lo sviluppo e l’implementazione del servizio ed anche l’adozione di interventi di manutenzione straordinaria delle strutture a carico del bilancio del Comune, il quale lo approva e ne programma la copertura finanziaria.

Gli investimenti a carico di SMR, realizzati e programmati, nell’arco temporale 2023/2026 ammontano a circa 723 mila euro, essi riguardano interventi sulle infrastrutture di superficie (rinnovo

parcometri, rifacimento strisce blu, segnaletica, ecc.) per circa 427 mila euro e interventi per il mantenimento e miglioramento dei parcheggi in struttura per circa 296 mila euro.

Gli investimenti di natura straordinaria, a carico del Comune, realizzati e programmati nell’arco temporale 2023/2026 ammontano a circa 2,69 milioni di euro, essi riguardano interventi sulle infrastrutture di superficie (segnaletica verticale) per circa 231 mila euro e interventi per la riqualificazione dei parcheggi in struttura per circa 2,460 milioni di euro.

PROGETTI REALIZZATI

Tra i principali progetti realizzati nel biennio 2024-2025 si citano i seguenti:

- Nuova piattaforma software per raccolta e gestione dati e statistiche occupazione sosta;
- Ticket due ore sosta gratuita;
- Bike box e Ciclobox Stazione;
- Rinnovo parcometri superficie;
- Apertura parcheggio S. Maria.



PROGETTI FUTURI

I progetti e gli investimenti principali in corso di programmazione e/o realizzazione sono:

- Riqualificazione parcheggio “Centro” via Manzoni (2026 – importo stimato 1,8 mln euro);
- Rifacimento segnaletica stradale indicazione parcheggi (2026 – importo stimato 130 mila euro);
- Riqualificazione parcheggio “Centro Storico” viale dei Colli (2027 – importo stimato 1,5 mln euro);
- Installazione e messa in funzione varchi elettronici ZTL (2026 – importo stimato 470 mila euro);
- Sistema di accesso e pagamento parcheggio S.Maria (2026 – importo stimato 140 mila euro);
- Digitalizzazione abbonamenti e permessi ZTL.

INTERVENTI DI MANUTENZIONE	2023	2024	2025
Numero di interventi	115	195	98
Tempo interventi (ore)	121	237	174

INDICE DI GRADIMENTO

Nel mese di marzo 2024 SMR ha avviato un'indagine di soddisfazione destinata agli utenti del Servizio Sosta e Mobilità.

L'analisi è stata condotta tramite questionario strutturato in sette domande su scala a 4 livelli (1 = Scarso, 2 = Discreto, 3 = Buono, 4 = Ottimo) e un campo libero per i suggerimenti.

Il sondaggio ha raccolto 47 risposte relative ai parcheggi in struttura gestiti da SMR nel territorio, con rilevazioni effettuate a partire da marzo 2024 a dicembre 2025. Il punteggio medio complessivo su tutte le domande e tutti i parcheggi si attesta a 2,94/4,00, leggermente al di sotto della soglia di “buono” (3,0).

Il dato più critico riguarda la qualità percepita delle strutture, mentre la comodità di accesso risulta l'aspetto meglio valutato.

Le aree di miglioramento prioritarie emerse dai questionari riguardano: la pulizia e la manutenzione delle strutture, la sicurezza notturna (controllo accessi e chiusura cancelli) e i sistemi di pagamento



MEDIA PER DOMANDA

Domanda	1. scarso	2. discreto	3. buono	4. ottimo	Totale
1. La comodità del parcheggio in struttura di riferimento (raggiungibilità, vicinanza, praticità, facilità d'uso, ...)?	2	4	11	30	47
2. La qualità del parcheggio in struttura di riferimento (accessibilità, viabilità interna, segnaletica, pulizia, illuminazione, ...)?	12	10	16	9	47
3. Se utente da ticket: come valuti la comodità e la facilità di utilizzo dei sistemi di pagamento?	4	5	6	12	27
4. la chiarezza e completezza delle informazioni disponibili sul sito web (location, numero stalli, tariffe, riferimenti di contatto, ...)?	3	5	18	13	39
5. Se utente abbonato: come valuta la qualità dell'ultima sua esperienza di sottoscrizione o rinnovo abbonamento (facilità ottenimento informazioni, tempo dedicato, ...)?	5	6	9	8	28
6. il comportamento degli addetti allo sportello o al centralino di SMR in quanto a cortesia, disponibilità, chiarezza nelle informazioni?	2	11	13	13	39
7. le campagne di SMR per l'informazione e la promozione delle differenti opzioni di sosta in struttura?	3	16	15	5	39
	31	57	88	90	266
	12%	21%	33%	34%	100%

CAMPAGNE DI COMUNICAZIONE

Negli ultimi due anni la comunicazione del servizio sosta di SMR si è caratterizzata per un approccio integrato e multicanale, volto a informare in modo chiaro e tempestivo la cittadinanza sulle tariffe, gli orari e le opzioni di sosta, anche in occasione delle rilevanti modifiche legate al nuovo Piano tariffario. Sono stati utilizzati strumenti digitali (sito web, social media) e canali off line (locandine, cartelli, segnaletica, comunicati stampa) per campagne ad hoc che hanno dimostrato i benefici per una vivibilità del centro sostenibile e per la gestione consapevole della sosta.



“PARCHEGGIA! SEI IN CENTRO”

Un esempio significativo è la campagna “Parcheggia! Sei in Centro”, che, nel corso del 2024/2025, è stata ulteriormente consolidata, mantenendo l'obiettivo di orientare gli utenti verso una sosta più consapevole nei parcheggi in struttura del centro cittadino. La campagna ha proseguito con la linea avviata nel 2023, confermando l'agevolazione delle due ore di sosta gratuita nei parcheggi interrati con l'intento duplice di favorire la conoscenza e l'utilizzo di questi spazi, vicini ai negozi del centro, e di sostenere gli acquisti presso gli esercizi commerciali cittadini, ampliando il



numero di attività aderenti e rafforzando la collaborazione con le categorie economiche locali. Parallelamente, la comunicazione ha mantenuto un approccio multicanale, combinando strumenti digitali (social media, sito SMR, sponsorizzazioni mirate) e supporti off line (manifesti, cartellonistica).



Impianti sportivi e sale

VISIONE-CONTESTO

La pratica sportiva e l'accesso alla cultura rappresentano due diritti fondamentali per i cittadini e due leve essenziali per la qualità della vita cittadina. Poter frequentare un impianto sportivo significa avere a disposizione spazi in cui praticare sport, sviluppare relazioni sociali, coltivare talenti e trascorrere il tempo libero in modo sano e costruttivo. Allo stesso modo, le sale culturali costituiscono luoghi preziosi di aggregazione, di partecipazione e di espressione creativa, accessibili a cittadini di ogni età e provenienza.

Perché questi spazi possano svolgere appieno la loro funzione, è necessario che siano gestiti con competenza, continuità e senso di responsabilità. La custodia di un impianto sportivo o di una sala culturale non si riduce alla semplice

apertura e chiusura dei locali: comprende la vigilanza sugli accessi, la verifica del corretto utilizzo degli spazi, il presidio della sicurezza, la cura delle dotazioni e, soprattutto, la capacità di rispondere prontamente a qualsiasi esigenza degli utenti. È un lavoro che richiede presenza costante, attenzione ai dettagli e una forte vocazione al servizio pubblico.

Società Multiservizi Rovereto S.r.l. svolge questo ruolo per conto del Comune di Rovereto, garantendo la custodia e la gestione operativa di impianti sportivi e sale culturali distribuiti sul territorio cittadino cercando di assicurare ogni giorno che questi luoghi siano accoglienti, funzionali e sicuri, accompagnando associazioni, società sportive, gruppi culturali e semplici cittadini nell'utilizzo degli spazi loro affidati.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio di custodia e pulizia degli impianti sportivi, delle sale comunali e culturali (all'allora AMR) risale al 2004; con la trasformazione dell'azienda municipalizzata a SMR, società *in house*, esso è stato rinnovato con Contratto nr. 1717 dd. 07.02.2023 per la durata di 10 anni con aggiunta dei servizi di portineria-reception delle sedi comunali.

Con il servizio sono state attribuite a SMR le seguenti attività principali:

per i servizi di gestione degli impianti sportivi di proprietà comunale o concessi in uso al Comune in orario extrascolastico e delle sale conferenze e auditorium Comunali:

- predisposizione e gestione del calendario di utilizzo degli impianti;
- gestione relazioni con richiedenti e concessionari; analisi dei titoli e delle richieste e rilascio concessioni d'uso; fatturazione e riscossione delle tariffe per conto del Comune;

- servizi di custodia, assistenza, pulizia, manutenzione ordinaria delle strutture, impianti, arredi, allestimenti, spazi esterni (gestione verde e pulizia neve inclusi);
- servizio di reperibilità e pronto intervento;
- supporto al servizio tecnico comunale per la gestione, aggiornamento e implementazione degli adempimenti documentali relativi all'agibilità strutture (sicurezza, antincendio, ecc.).



Per i servizi di custodia, front-office, controllo accessi/reception:

- attività di presidio, portineria, reception, controllo credenziali di accesso e altre attività di supporto ai servizi comunali, presso:

- **sede municipale di Rovereto "Infocomune"**
- **Civica Scuola Musicale Riccardo Zandonai**
- **portineria degli Uffici Tecnici Comunali**
- **altre strutture pubbliche di proprietà del Comune di Rovereto, che potranno essere individuate con specifico provvedimento dell'Amministrazione Comunale.**

Per il servizio di gestione delle sale circoscrizionali:

- servizio relativo alla raccolta ed alla calendarizzazione delle richieste d'uso da parte di terzi e/o dell'Amministrazione comunale, delle Sale Circoscrizionali, il rilascio delle relative concessioni, la riscossione delle tariffe d'uso, lo sportello/assistenza con la consegna e il ritiro delle chiavi delle Sale Circoscrizionali, in collaborazione con l'URP.

I livelli di servizio che SMR si è impegnata a garantire sono descritti e fissati nella **"Carta dei Servizi"** pubblicata sul sito web e sempre disponibile per l'utenza.



LE STRUTTURE GESTITE

IMPIANTI SPORTIVI

- 1

PALAZZETTO DELLO SPORT
- 2

PALESTRA FUCINE
- 3

PALESTRA “Don Milani” + PALESTRA LOTTA
- 4

PALESTRA DI MARCO
- 5

PALESTRA “HALBERR”
- 6

PALESTRA “DEGASPERI”
- 7

PALESTRA + PALESTRINA “ALIGHIERI”
- 8

PALESTRA “ORSI”
- 9

PALESTRA ELEMENTARE “FILZI”
- 10

PALESTRA “REGINA ELENA”
- 11

PALESTRA “CFP VERONESI”
- 12

PALESTRA “NORIGLIO”
- 13

PALESTRA “ITGC FONTANA”
- 14

PALESTRA “ITI MARCONI”

IMPIANTI SPORTIVI E SALE202320242025

Numero ore servizi su impianti (custodia + pulizia)			
impianti sportivi	16.029	17.267	18.077
sale culturali e auditorium	3.142	3.296	3.145
Numero concessioni rilasciate			
impianti sportivi	367	386	439
sale circoscrizionali	589	521	618
sale culturali e auditorium	251	252	277
Numero concessionari diversi	203	196	194

NB Si registra un aumento delle concessioni relative agli impianti sportive che non dipende particolarmente da un incremento del numero di associazioni coinvolte, ma dalla crescita e dallo sviluppo delle realtà sportive roveretane che comportano un maggior numero di richieste (avanzamenti di categoria, ampliamento delle squadre a sezione femminili e giovanili, diversificazione delle attività).

SALE CIRCOSCRIZIONALI

- 1

SC.01 Sala Circ 1°- Casa Adami - Rovereto Centro
- 2

SC.02 Sala Circ 2°- Centro Civico Brione - Rovereto Nord
- 3

SC.03 Sala Circ 2°- Centro Civico Mozart - Rovereto Nord
- 4

SC.04 Sala Circ 3°- Centro Civ. Fucine - Sacco S. Giorgio
- 5

SC.06 Sala Circ 3°- Chiesetta S. Nicolò - Sacco S. Giorgio
- 6

SC.07 Sala Circ 4°- Centro Civ. Lizzanella - Rovereto Sud
- 7

SC.08 Sala Circ 4°- Centro Civ. Lombardi - Rovereto Sud
- 8

SC.09 Sala Circ 5°- Centro Civico Lizzana - Seminterrato
- 9

SC.10 Sala Circ 5°- Centro Civico Lizzana - II° lato Est
- 10

SC.11 Sala Circ 5°- Centro Civico Lizzana - II° lato Ovest
- 11

SC.12 Sala Circ 6°- Centro Civico Marco - II° lato Est
- 12

SC.13 Sala Circ 6°- Centro Civico Marco - II° lato Ovest
- 13

SC.14 Sala Circ 7°- Casa Comunale Noriglio - Noriglio

SALE CULTURALI E AUDITORIUM

- 1

SALA FILARMONICA
- 2

AUDITORIUM “CENTRO CIVICO BRIONE”
- 3

AUDITORIUM “MARCO”
- 4

AUDITORIUM “NORIGLIO”
- 5

Sala URBAN CENTER
- 6

SALA KENNEDY e sala Foyer



INDICE DI GRADIMENTO DEL SERVIZIO

Nel mese di aprile 2024 SMR ha avviato un'indagine di soddisfazione destinata agli utenti del Servizio Impianti sportivi e sale. L'analisi è stata condotta tramite questionario strutturato in sette domande su scala a 4 livelli (1 = Scarso, 2 = Discreto, 3 = Buono, 4 = Ottimo) e un campo libero per i suggerimenti.

Il sondaggio ha raccolto 78 risposte relative alle 14 palestre e impianti sportivi gestiti da SMR nel territorio, con rilevazioni effettuate a partire da aprile 2024 a dicembre 2025. Il punteggio medio complessivo su tutte le

domande e tutte le strutture si attesta a 3,38/4,00, superando la soglia di soddisfazione definita a 3,0. Il dato più critico riguarda la qualità e funzionalità delle dotazioni sportive, mentre il comportamento degli addetti alla concessione risulta l'aspetto meglio valutato. Le aree di miglioramento prioritarie emerse dai questionari riguardano: lo stato delle dotazioni sportive (attrezzature obsolete o carenti), la manutenzione degli spogliatoi e degli impianti igienici, la gestione degli spazi di deposito attrezzature e la flessibilità nelle procedure di prenotazione.



MEDIA PER DOMANDA

Domanda	1. scarso	2. discreto	3. buono	4. ottimo	Totale
1. La qualità dell'impianto sportivo di riferimento rispetto all'attività svolta (adeguatezza, accessibilità, funzionalità)?	1	7	44	26	78
2. La qualità e funzionalità delle dotazioni (attrezzature sportive) dell'impianto di riferimento rispetto all'attività svolta?	10	18	33	17	78
3. La qualità del servizio di custodia di SMR (pulizia, assistenza, affidabilità)?	2	4	31	41	78
4. La qualità del servizio di custodia in riferimento al comportamento degli addetti (cortesia, disponibilità)?	2	3	21	51	77
5. La qualità del servizio di rilascio e gestione della concessione d'uso (facilità, procedure, chiarezza delle informazioni)?	1	2	19	54	76
6. Il comportamento degli addetti al servizio di rilascio e gestione della concessione d'uso in quanto a cortesia, disponibilità?	0	0	16	61	77
7. La chiarezza e completezza delle informazioni disponibili sul sito web?	1	5	41	26	73
	17	39	205	276	537
	3%	7%	38%	51%	100%
			90%		

INTERVENTI DI MANUTENZIONE 2023 2024 2025

Numero di interventi	267	358	312
Tempo interventi (ore)	283	465	271

NB: La riduzione del tempo medio di intervento è indicatore di miglioramento dell'efficienza delle attività manutentive.



PROGETTI IN CORSO 2026

- Digitalizzazione prenotazione sale:** rendere possibile la prenotazione online da parte dell'utente concessionario



Servizi cimiteriali

VISIONE-CONTESTO

I cimiteri rappresentano luoghi di profondo significato civile, spirituale e affettivo. Sono spazi in cui le comunità custodiscono la memoria dei propri cari, esprimono il rispetto per chi è venuto prima e trovano un luogo raccolto in cui elaborare il lutto e mantenere vivo il legame con le persone scomparse. La cura di questi luoghi rappresenta un atto di responsabilità collettiva che dichiara il grado di civiltà e di attenzione umana di una comunità nei confronti dei propri cittadini, in ogni fase della vita. Garantire il decoro, la funzionalità e la dignità degli spazi cimiteriali richiede un impegno quotidiano, discreto e scrupoloso. La manutenzione del verde, la pulizia dei viali e delle strutture, la cura delle cappelle e dei loculi, la realizzazione di nuove opere edilizie e lo sviluppo delle infrastrutture esistenti sono attività che devono rispondere a standard elevati, nel rispetto sia delle normative vigenti sia della sensibilità delle famiglie che frequentano questi luoghi. Altrettanto delicate sono le operazioni funerarie (inumazioni, tumulazioni, esumazioni, estumulazioni) che richiedono professionalità tecnica, riservatezza e rispetto. La cremazione rappresenta la trasformazione più significativa e strutturale nelle pratiche funerarie degli ultimi vent'anni, con impatto diretto sulla pianificazione cimiteriale. Quale dato campione, relativo alle attività svolte presso il cimitero di San Marco (il maggiore

della città), si pensi che le urne cinerarie gestite nel 2025 (113 unità) hanno superato i feretri (34 unità), con un rapporto che nella media dell'ultimo quinquennio è di circa 3 urne ogni feretro. Dal punto di vista pianificatorio, la crescita della cremazione determina due effetti opposti e complementari: da un lato riduce in modo significativo la pressione sulle superfici destinate a inumazione in campo comune, consentendo cicli di turnazione più lunghi e garantendo la sostenibilità pluriennale degli spazi esistenti, dall'altro lato, genera una domanda crescente e dinamica di spazi per urne cinerarie, ossari e cinerari, che rappresenta la componente più critica della pianificazione cimiteriale di breve e medio termine. Altro elemento da considerare nella pianificazione è rappresentato inoltre dalla, sempre maggiore, esigenza di disponibilità di campi per la sepoltura di cittadini di altra fede religiosa. Società Multiservizi Rovereto S.r.l. gestisce per conto del Comune di Rovereto l'insieme dei servizi cimiteriali cittadini, operando su tutti i fronti che compongono questo articolato ambito di attività: dalla cura ordinaria del decoro, alla manutenzione, alla progettazione e realizzazione di interventi edilizi, dalla gestione delle concessioni dei loculi e dei diritti di sepoltura all'accompagnamento dell'utenza nelle pratiche amministrative connesse.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio di gestione dei cimiteri comunali di Rovereto (all'allora AMR) risale al 2003; con la trasformazione dell'azienda municipalizzata a SMR, società *in house*, esso è stato rinnovato con Contratto nr. 1610 dd. 28.01.2022 per la durata di 20 anni.

Con il servizio sono state attribuite a SMR le seguenti attività principali:

- **custodia e gestione dei cimiteri comunali** (San Marco, Santa Maria, Borgo Sacco, Marco, Lizzana/Lizzanella e Noriglio) incluso tutte le attività connesse o affini o complementari o accessorie e l'esecuzione dei servizi di inumazione e esumazione, tumulazione ed estumulazione, traslazione, apertura, chiusura e vigilanza dei cimiteri;
- la gestione del servizio di **obitorio e di deposito di osservazione**;
- la gestione del servizio al pubblico e l'istruttoria di tutte le pratiche relative ai cimiteri comunali, incluso rilascio di concessioni in uso, revoche, rinunce, decadenze, dinieghi, sanzioni, volturazione, deroghe previste dal Regolamento comunale, ecc.;
- la gestione del servizio di **recupero salme accidentate** e l'effettuazione di funerali di persone sconosciute, indigenti;

- l'attività di cui **cura e decoro dei cimiteri comunali**, comprendente la pulizia delle strutture e delle sale, la manutenzione del verde e la potatura, la tenuta dei campi a ghiaio, la gestione dei rifiuti, lo sgombero neve;
- la **manutenzione ordinaria dei cimiteri comunali**, comprendente manutenzione accessi, pavimentazioni, rampe e scale, impianti di irrigazione, servizi igienici, illuminazione ed esecuzione di interventi funzionali sugli immobili, di carattere non strutturale;
- la gestione turni di rotazione e la bonifica terreno dei campi comuni;
- la **tenuta di tutti i registri obbligatori**, oltre all'adozione di ogni forma di pubblicità, posti in capo al Comune e previsti dalla normativa vigente, in particolare dal D.P.R. 285/90 (art. 52 e 53) e dal Regolamento comunale (art. 34). Gli stessi registri, come pure gli elenchi recanti le scadenze delle concessioni cimiteriali dovranno essere consultabili in ogni momento dal Comune tramite collegamento informatico;
- realizzazione e/o **riqualificazione di manufatti cimiteriali** (loculi);
- supporto tecnico-amministrativo e programmatico per lo **sviluppo delle aree cimiteriali**.

Il Comune ha inoltre facoltà di richiedere a SMR l'esecuzione di interventi urgenti e/o straordinari non previsti nel presente contratto. In sede di formazione del piano finanziario annuale o con provvedimento ad hoc, il Comune riconosce a SMR i costi effettivamente sostenuti e documentati dalla stessa per l'esecuzione di tali interventi.

I livelli di servizio che SMR si è impegnata a garantire sono descritti e fissati nella **"Carta dei Servizi"** pubblicata sul sito web e sempre disponibile per l'utenza.



1 TREND CREMAZIONI (GRAFICO PROIEZIONE A 5 ANNI)

2 SEPOLTURA DEFUNTI ALTRE RELIGIONI

3 VALORIZZAZIONE STORICO-CULTURALE LUOGHI

I CIMITERI GESTITI

Rovereto

CIMITERO	SUPERFICIE (MQ)	TOT. CAPACITÀ SEPOLTURE (NR)	IN CAMPO COMUNE	NR. LOCULI INDIVIDUALI	NR. LOCULI OSSARIO E TOMBE FAMIGLIA
San Marco	19.108	5.608	2.709	1.994	905
Santa Maria	6.594	2.474	1.122	480	872
Borgo Sacco	7.050	1.970	1.147	344	479
Lizzana	7.043	1.988	1.311	311	366
Marco	2.780	656	342	50	264
Noriglio	1.769	535	336	49	150

TOTALE	44.344	13.231	6.967	3.228	3.036
--------	--------	--------	-------	-------	-------

Brentonico

CIMITERO	SUPERFICIE (MQ)	TOT. CAPACITÀ SEPOLTURE (NR)	IN CAMPO COMUNE	NR. LOCULI INDIVIDUALI	NR. LOCULI OSSARIO E TOMBE FAMIGLIA
Brentonico	3.200	590	430	-	160
Crosano	980	288	180	-	108
Cazzano	460	120	100	-	20
Castione	940	220	200	-	20
Cornè	500	140	120	-	20
Prada	420	135	115	-	20
Saccone	460	100	80	-	20

TOTALE	6.960	1.593	1.225	-	368
--------	-------	-------	-------	---	-----

SERVIZI CIMITERIALI

202320242025

Numero ore servizio (decoro, manutenzione)4.0114.0734.100

Numero operazioni funerarie (inumazioni, tumulazioni)339279321

Numero operazioni cimiteriali (esumazioni, estumulazioni, altro)548*593515

Numero concessioni loculi192219330

*Dato rettificato (Bilancio Sociale 2023)

NB L'incremento delle concessioni è legato alla piena entrata in funzione dei nuovi manufatti realizzati a fine 2024, oltre che al naturale rinnovo dei loculi cinerari ventennali presso il Cimitero di San Marco, realizzati con l'ampliamento del 2005 e giunti a scadenza nel 2025. A questo si aggiunge il costante aumento del ricorso alla cremazione, tendenza che continua a consolidarsi negli ultimi anni.



PROGETTI E INVESTIMENTI

Il Contratto di servizio prevede (Art. 9) che SMR predisponga il “Piano annuale delle manutenzioni e realizzazione di nuovi manufatti” contenente la proposta di esecuzione delle manutenzioni ordinarie e straordinarie e l’eventuale realizzazione di nuovi manufatti cimiteriali per l’anno successivo. Gli interventi di natura straordinaria sulle strutture cimiteriali restano a carico del bilancio del Comune, il quale approva il piano e ne programma la copertura finanziaria.

Gli investimenti a carico di SMR realizzati e programmati nel periodo 2023/2026 ammontano a circa 330 mila euro, essi riguardano interventi in tutti i cimiteri di Rovereto per la sistemazione degli accessi, segnaletica, ripiantumazione, sistemazioni edilizie, illuminazione, ecc.

Gli investimenti di natura straordinaria, a carico del Comune, realizzati e programmati nell’arco temporale 2023/2026 ammontano a circa 1,10 milioni di euro, essi riguardano principalmente interventi di restauro e rifacimento aree storiche (cimiteri San Marco e Borgo Sacco) e la realizzazione di nuove pavimentazioni e vialetti.

Gli investimenti in nuova edilizia cimiteriale realizzati e programmati nel periodo 2023/2026, a carico di SMR, ammontano a circa 225 mila euro, essi riguardano la realizzazione di nuove batterie “loculi ossario” presso i cimiteri di San Marco, Noriglio, Marco, Borgo Sacco e la realizzazione di un “campo per inumazioni” urne cinerarie e di un “muro del ricordo” presso il cimitero di San Marco.

Realizzazione nuovi Manufatti (art.9 contratto di servizio)

PROGETTI E INVESTIMENTI 2024 - 2025

- realizzazione isole ecologiche cimiteri S.Marco, Lizzana, S. Maria, B.go Sacco
- realizzazione vialetti cimiteri Marco, S. Maria, B.go Sacco
- relamping cimiteri Marco
- nuovi loculi urne cinerarie cimiteri S.Marco, S.Maria



PROGETTI E INVESTIMENTI IN CORSO (2026)

- restauro area storica cimitero S. Marco
- illuminazione cimiteri S.Marco, S.Maria
- rifacimento copertura area storica cimitero B.go Sacco
- realizzazione campo inumazione urne cinerarie (tombe di famiglia)
- realizzazione “muro del ricordo” (defunti senza resti)
- valorizzazione verde cimiteriale area mausoleo cimitero S.Maria
- completamento vialetti cimitero B.go Sacco
- nuovi loculi ossario cimiteri S.Marco, B.go Sacco
- nuovo Piano Regolatore Cimiteriale

DETTAGLIO FUNERALI DI ROVERETO 2023 2024 2025

Inumazioni in campo comune	88	76	101
Tumulazioni in loculo	47	45	38
Tumulazioni in loculo ossario	174	129	165
Tumulazioni in tombe di famiglia	14	12	11
Altro	16	17	6
Totale funerali	339	279	321
di cui cremazioni	221	173	192
incid % cremazioni	65%	62%	60%

DETTAGLIO OPERAZIONI CIMITERIALI 2023 2024 2025

Esumazioni	297	248	217
Tumulazioni	180	249	229
Estumulazioni	55	81	67
Altre operazioni	16	15	2
Totale operazioni cimiteriali	548	593	515

INTERVENTI DI MANUTENZIONE 2023 2024 2025

Numero di interventi	21	36	31
Tempo interventi (ore)	24	56	38

Servizi Teatrali e Logistica Eventi

VISIONE-CONTESTO

La disponibilità di un importante teatro cittadino e di una rassegna di eventi e spettacoli di grande varietà e qualità rappresentano un elemento fondamentale per la vita culturale e sociale di una comunità. Poter accedere a spettacoli di musica, prosa, danza e lirica arricchisce la vita dei cittadini, favorisce la coesione sociale e contribuisce a costruire un'identità collettiva condivisa. Il teatro, come la piazza, è un luogo di incontro, di crescita e di partecipazione civica.

Il Teatro Zandonai, in particolare, con la sua storia, la sua architettura e la ricchezza della sua programmazione, rappresenta un punto di riferimento culturale imprescindibile per la città di Rovereto e per l'intero Trentino, capace di attrarre un pubblico eterogeneo e di ospitare produzioni di alto livello artistico.

La vita culturale della città di Rovereto, tuttavia, non si esaurisce con l'offerta di teatro: festival, concerti all'aperto, cerimonie istituzionali, manifestazioni e iniziative della cittadinanza animano gli spazi pubblici durante tutto l'anno, trasformando piazze, parchi e luoghi simbolici in palcoscenici diffusi a disposizione dell'intera comunità. Ogni evento, indipendentemente dalla sua natura e dimensione, richiede un'organizzazione attenta e un supporto operativo qualificato per garantire che l'esperienza del pubblico sia sicura, ordinata e pienamente soddisfacente. È in questo contesto, ampio e articolato, che si inserisce il contributo di Società Multiservizi Rovereto S.r.l.. Il personale della società opera a supporto degli eventi sia all'interno del Teatro Zandonai, occupandosi dell'accoglienza del pubblico, della custodia degli spazi, del coordinamento dei servizi e dell'assistenza tecnica durante le rappresentazioni, sia in occasione di manifestazioni esterne, garantendo in questo caso assistenza logistica, presidio degli spazi e gestione del pubblico in contesti ogni volta diversi. Un lavoro "dietro le quinte" che trasforma la buona riuscita di ogni evento da semplice auspicio a risultato concreto, contribuendo a fare di Rovereto una città capace di valorizzare e vivere appieno la propria offerta culturale.



La coppa del re, maggio 2024 Foto di: Michele Chiusole



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio (all'allora AMR) risale al 2004; con la trasformazione dell'azienda municipalizzata a SMR, società *in house*, esso è stato rinnovato con Contratto nr. 1716 dd. 07.02.2023 per la durata di 10 anni.

Con il servizio sono state attribuite a SMR le seguenti attività principali:



A Teatro! A Teatro! Foto di: Leonardo Pieropan

per i servizi di gestione delle strutture e dei servizi teatrali; attività di valorizzazione del teatro Zandonai:

- assistenza amministrativa e gestione rapporti con i concessionari (calendario, analisi requisiti e fabbisogni, reperibilità);
- gestione e presidio delle strutture teatrali e assistenza agli eventi (custodia, servizi di sala e guardaroba, servizi di palcoscenico, gestione emergenze);
- assistenza tecnico-logistica ai concessionari (dotazioni e attrezzature, servizi accessori al concessionario);
- attività di promozione e valorizzazione del Teatro Zandonai e valorizzazione del brand (supporto a comunicazione del comune, progetti di valorizzazione, promozione mostre, incontri, eventi, visite).

per i servizi di supporto logistico e organizzativo per eventi comunali:

- supporto per servizi tecnico-amministrativi (programmazione, spazi pubblicitari);
- fornitura "service audio-luci" ed assistenza tecnica;
- servizio logistico e assistenza al pubblico;
- servizio di noleggio attrezzature e impianti del comune e/o di SMR;
- organizzazione e programmazione di manifestazioni ed eventi.

I livelli di servizio che SMR si è impegnata a garantire sono descritti e fissati nella **"Carta dei Servizi"** pubblicata sul sito web e sempre disponibile per l'utenza.



SFIDE

1

VALORIZZAZIONE TEATRO ZANDONAI

2

OFFERTA NUOVI SERVIZI AI CONCESSIONARI

IL TEATRO ZANDONAI

Il Teatro Riccardo Zandonai è il primo teatro storico del Trentino. Nasce nel 1782 per iniziativa di nobili roveretani, che finanziarono la costruzione tramite la prevendita dei palchi. Progettato dall'architetto Filippo Macari sul modello del Teatro Filarmonico di Verona, fu inaugurato il 26 maggio 1784 con un'opera di Cimarosa.

Dopo i gravi danni subiti durante la Prima Guerra Mondiale, il teatro fu acquistato dal Comune e restaurato. Riaprì nel 1924 con un'opera del compositore roveretano Riccardo Zandonai — al quale era stato nel frattempo intitolato, fatto rarissimo per un artista ancora in vita.

Tra il 2002 e il 2014 un lungo restauro filologico ha riportato il teatro all'antico splendore, recuperando la facciata, il soffitto sulla platea, i quattro ordini di palchi lignei e le decorazioni del foyer. La struttura può ospitare circa 500 persone ed è concepita come una grande cassa armonica.

Oggi il Teatro Zandonai, con una capienza di circa 500 posti, è dotato di tecnologie moderne — buca per l'orchestra, torre scenica da 15 metri, illuminazione LED a risparmio energetico (installata nel 2023 con fondi PNRR) ed è considerato tra i teatri storici meglio conservati a livello nazionale. La sua gestione rappresenta la custodia di un bene che appartiene all'intera comunità: uno spazio in cui la città si riconosce e si rinnova, e che impone a chi lo gestisce una responsabilità insieme tecnica, culturale e sociale.



Il Teatro è destinato prioritariamente ad attività culturali di spettacolo (teatro, musica, danza) di particolare prestigio e rilievo artistico culturale e a manifestazioni diverse, aventi un significativo impatto sociale o ricaduta in termini di valorizzazione dell'immagine della città di Rovereto.

Nel Ridotto del Teatro (sala bar) si possono invece realizzare eventi quali conferenze, presentazione di libri, piccoli concerti o piccole rappresentazioni teatrali.

Le richieste di utilizzo del Teatro devono essere inoltrate, per valutazione e approvazione della concessione, al Servizio Sviluppo economico - Cultura e Sport nei termini previsti dal regolamento approvato con delibera della Giunta comunale dd. 24.02.2015, n. 32 che disciplina la possibilità (e la relativa tariffazione) di ottenere in concessione d'uso la struttura per l'intera giornata (9.00/24.00) o per mezza giornata (9.00/16.00), la possibilità di ottenere in concessione d'uso il "Ridotto" (sala bar) e di poter organizzare visite guidate al teatro su prenotazione (min. 15 persone). È inoltre prevista una tariffazione agevolata riservata al libero associazionismo ed in genere al volontariato, che opera senza scopo di lucro.



Foto di: Matteo Mutinelli @matthew_emme21 @Matthew Emme



Foto di: Michele Chiusole @mix_chiusole @Michele Chiusole

SERVIZI TEATRALI	2023	2024	2025
Numero ore servizio (tecnici, maschere)	10.053	10.893	12.545
Numero eventi teatro Zandonai/Cartiera	151	140	162
Numero eventi esterni	159	170	209
Numero MUE (Modulo Unico Eventi) gestiti*	60	84	110
Numero eventi esterni logistica + presidio	15	25	27
Numero concessionari diversi teatro	70	70	64

**L'aumento del numero di eventi a teatro ed esterni ha comportato un aumento delle ore di servizio.*

PROGETTI E CAMPAGNE PER LA VALORIZZAZIONE TEATRO ZANDONAI 2024-2025

- 1 **“Teatro Aperto”**: Campagna di promozione per l'evento Teatro aperto - il teatro Zandonai aperto per visita libera alla cittadinanza e turisti.



- 2 **“Segreti e sapori”**: Visita guidata comprensiva di visita al palco + brunch. Evento realizzato in collaborazione con Apt



COMUNICAZIONE SOCIAL

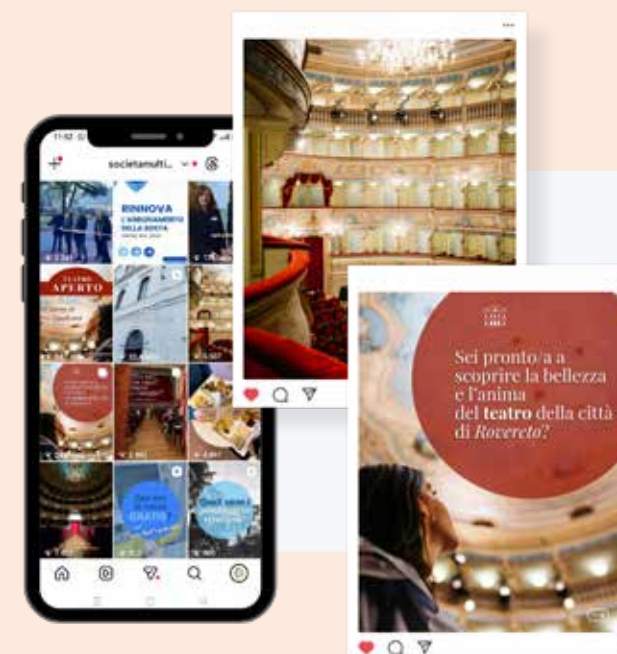
Negli ultimi due anni la comunicazione dei servizi teatrali ha affiancato i canali digitali (social media e sito web) a materiali cartacei come locandine, cartoline e roll-up.

IL TONE OF VOICE

Il tono scelto ha cercato di riflettere il carattere del Teatro: un luogo storico e culturale, radicato nella città di Rovereto, aperto a chi lo conosce da sempre e a chi lo scopre per la prima volta.



Foto di: **Michele Chiusole** @mix_chiusole @Michele Chiusole



LE CAMPAGNE

Per due edizioni consecutive è stata curata la progettazione e la realizzazione di campagne di comunicazione di Teatro Aperto, l'iniziativa che invita cittadini e turisti a visitare liberamente gli spazi del Teatro, con l'obiettivo di avvicinare la struttura ad un pubblico sempre più ampio ed eterogeneo.

PROGETTI IN CORSO 2026

- “Teatro Aperto”
- “Slow Food”



Enantio in scena Foto di: **Milena Battisti**, SlowFood

Progetto straordinario per il sostegno all'occupazione (FSO)

VISIONE-CONTESTO

Il Progetto Straordinario per il Sostegno all'Occupazione rappresenta uno degli ambiti di intervento a più alto e diretto valore sociale tra quelli gestiti da Società Multiservizi Rovereto S.r.l. per conto del Comune di Rovereto. Il progetto consiste infatti nell'offrire concrete opportunità lavorative a persone in condizione di fragilità socio-economica potendo, con il loro impiego, garantire alla comunità una serie di interventi utili alla cura e alla valorizzazione degli spazi e dei servizi pubblici cittadini.

Sul versante sociale, il progetto si rivolge a cittadini disoccupati, in difficoltà economica ed esclusi dal lavoro, individuati attraverso le liste gestite dal Servizio Politiche Sociali del Comune nell'ambito dell'intervento 3.3.d. I lavoratori vengono assunti con contratto a tempo determinato, per un periodo indicativo di sei mesi con orario di circa venti ore settimanali, organizzati in squadre coordinate da un caposquadra. Si tratta dunque di un intervento che non eroga semplicemente un sussidio, ma restituisce dignità lavorativa, struttura quotidiana e prospettiva a persone che attraversano momenti di particolare vulnerabilità.

Sul versante operativo, le squadre sono impegnate in un'ampia gamma di attività al servizio della collettività: manutenzione e valorizzazione di edifici scolastici e strutture pubbliche, cura delle aree verdi, pulizia di strade e marciapiedi, supporto alla Biblioteca Civica, presidio e controllo degli accessi in luoghi pubblici, allestimento e custodia di mostre, attività di supporto presso la Fondazione Museo Civico e interventi di spalatura neve in ambiti non raggiungibili dai mezzi meccanici comunali. L'insieme di queste attività produce un beneficio tangibile per la città, contribuendo al decoro urbano e all'efficienza dei servizi pubblici in modo flessibile e capillare.

Società Multiservizi Rovereto S.r.l. gestisce il progetto assumendo la piena responsabilità organizzativa e gestionale: coordina le squadre, garantisce la formazione e la sicurezza dei lavoratori, rendiconta puntualmente i costi al Comune e assicura l'esecuzione e la continuità degli interventi. In questo modo la società svolge un ruolo che va ben oltre la semplice esecuzione di lavori: diventa strumento attivo delle politiche sociali e del lavoro del Comune di Rovereto.



DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio, già attivo dal 2018, è stato rinnovato con Contratto nr. 2000 dd. 03.01.2025 per la durata di 3 anni.

Con il servizio sono state attribuite a SMR le seguenti attività principali:

- selezione e assunzione dei lavoratori con contratto a tempo determinato, in collaborazione con il Servizio Politiche Sociali del Comune, attingendo alle liste dell'intervento 3.3.d (ex intervento 19) e privilegiando persone in condizione di svantaggio socio-lavorativo;
- gestione operativa e coordinamento delle squadre di lavoro con organizzazione degli interventi in base alle priorità e alle esigenze dell'Amministrazione comunale;
- valorizzazione e manutenzione di luoghi ed edifici pubblici ad uso scolastico, edifici pubblici di rilevanza istituzionale, aree verdi pubbliche;
- interventi a supporto della pulizia di strade e marciapiedi; spalatura e pulizia neve con spargimento di sale (scalette, collegamenti pedonali, accessi agli istituti scolastici);
- presidio, controllo accessi e passaggi lungo le vie della città;
- presidio e attività di triage presso servizi pubblici;
- riordino e valorizzazione degli spazi, degli arredi e del materiale gestiti dalla Biblioteca Civica;
- lavori di custodia e valorizzazione degli spazi gestiti dalla Fondazione Museo Civico, compresi Palazzo Alberti e la Sperimentarea al "Bosco della città";
- lavori di allestimento, apertura al pubblico e custodia di mostre presso immobili comunali;
- ogni altra attività affine, connessa o complementare, su richiesta dell'Amministrazione comunale.

FONDO SOSTEGNO OCCUPAZIONALE	2023	2024	2025
Numero ore servizio (presidio, assistenza, manutenzione)	12.757	12.592	18.531
Numero operatori attivati*	24	16	30

*Numero contratti attivati per operatori diversi: in taluni casi il contratto può venire prorogato, per tale motivo non vi è proporzionalità tra monte ore di servizio e nr. operatori attivati.

 **SFIDE**

1

 ACCOMPAGNAMENTO PROFESSIONALE

2

 SOSTEGNO AI CITTADINI FRAGILI

Videosorveglianza

VISIONE-CONTESTO

Nel complesso contesto della gestione della sicurezza urbana, la tecnologia rappresenta oggi uno strumento indispensabile per garantire un presidio efficace del territorio e una risposta concreta alle esigenze di protezione dei cittadini. I moderni sistemi di videosorveglianza, se correttamente progettati e gestiti, consentono un monitoraggio capillare degli spazi pubblici, supportando le forze dell'ordine nella prevenzione e nel contrasto dei fenomeni illeciti. Accanto alla dimensione oggettiva della sicurezza, un ruolo sempre più rilevante è assunto dalla cosiddetta sicurezza percepita: la consapevolezza da parte dei cittadini di

vivere in un ambiente monitorato e tutelato riduce il senso di vulnerabilità, rafforza la fiducia nelle istituzioni e contribuisce a una maggiore fruizione degli spazi collettivi. La qualità del servizio e la professionalità degli operatori sono determinanti nel trasformare la tecnologia in un beneficio reale per la comunità. Società Multiservizi Rovereto S.r.l. gestisce per conto del Comune di Rovereto il servizio di videosorveglianza di sicurezza urbana operando in stretta sinergia con le strutture comunali e con le forze di polizia, con l'obiettivo di garantire un presidio continuativo e qualificato del territorio roveretano.

DESCRIZIONE DEL SERVIZIO

L'affidamento del servizio (prima rientrante in parte nel contratto di servizio sosta) è stato formalizzato con Contratto nr. 1563 dd. 09.09.2021 per la durata di 5 anni.

Con il servizio sono state attribuite a SMR le seguenti attività principali:

per l'impianto (IVST) di videosorveglianza, videoregistrazione e lettura targhe relativo al controllo della sicurezza del territorio comunale di Rovereto e dei Comuni convenzionati:

- gestione a norma, e manutenzione a fronte di guasto, correttiva ed evolutiva;
- supporto tecnico e giuridico-amministrativo al Comune per l'adeguamento, la progettazione, lo sviluppo e la gestione (GDPR Privacy – DPIA, informative, ecc.);
- gestione ed aggiornamento della documentazione tecnica degli impianti e manualistica di utilizzo;
- sviluppo ed ampliamento dei sistemi di videosorveglianza (Centrale Operativa del Corpo Intercomunale di Polizia Locale "Rovereto e Valli del Leno");
- connessione alla Centrale Operativa del Corpo Intercomunale degli impianti di videosorveglianza e videoregistrazione presenti o che saranno implementati dai Comuni convenzionati.

per gli impianti (IVPP) di videosorveglianza e videoregistrazione relativi alla sicurezza del patrimonio pubblico e dei luoghi di lavoro del Comune di Rovereto:

- gestione a norma, e manutenzione a fronte di guasto, correttiva ed evolutiva;
- supporto tecnico e giuridico-amministrativo al Comune per l'adeguamento, la progettazione, lo sviluppo e la gestione (GDPR Privacy – DPIA, informative, ecc.);
- gestione delle immagini e videoregistrazioni (visione ed individuazione con le Forze di Polizia, estrazione e riversamento su supporti opportuni);
- sviluppo ed ampliamento dei sistemi di videosorveglianza.

VIDEOSORVEGLIANZA

Numero siti VDS sicurezza urbana

2023

2024

2025

38

40

49

Numero telecamere

80

80

94

INTERVENTI DI MANUTENZIONE

2023

2024

2025

Numero di interventi

30

36

22

Tempo interventi (ore)

26

117

28

PROGETTI E INVESTIMENTI 2024-2025

Progetti e investimenti 2024-2025 - sviluppo VDS Sicurezza Urbana:

- Sviluppo siti VDS (1°/4° lotto) – nuovi siti e telecamere posizionate in zone strategiche e maggiormente frequentate e/o a rischio sicurezza – visualizzazione immagini in tempo reale presso Control Room.
- Control Room – presso Comando Polizia Locale Rovereto e Valli del Leno – sistema wall controller Full HD – operativo 7/24.
- Connessione impianti Villa Lagarina, Volano a Control Room – adeguamento impianti singoli Comuni con impiego di telecamere a tecnologia OCR, Server locale con software Avigilon, Firewall Fortigate.



PROGETTI E INVESTITI IN CORSO (2026)

- VDS su varchi elettronici ZTL - nr. 9 varchi elettronici dotati di segnaletica di avviso (ZTL attiva/non attiva) - telecamera per lettura e riconoscimento targa (confronto con banca dati veicoli autorizzati) - software di gestione e rilascio permessi.



SFIDE

1

COLLEGAMENTO A CONTROL ROOM IMPIANTI COMUNI VALLAGARINA E ALTIPIANI CIBRI

2

AGGIORNAMENTO TECNOLOGICO SISTEMI PREVENZIONE REATI

3

SVILUPPO E GESTIONE VDS PATRIMONIO COMUNALE

Il nostro impegno per la qualità dei servizi

La qualità dei servizi pubblici si misura nella **puntualità di una risposta**, nell'accessibilità di uno spazio, nella continuità di un'erogazione. SMR ha scelto di rendere questo impegno verificabile, dotandosi di strumenti concreti di **misurazione e governo della qualità**. Le Carte dei Servizi definiscono gli standard di prestazione che la Società assume come impegno verso i cittadini; il Sistema

di Gestione Integrato (SGI) traduce quegli impegni in obiettivi di miglioramento continuo, monitorati attraverso indicatori puntuali.

La società, tramite il proprio sportello utente, gestisce contatti, segnalazioni e reclami. Nel 2025 sono stati gestiti in totale 36 contatti/segnalazioni e 1 reclamo.

FARMACIE COMUNALI

Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
Disponibilità del prodotto	Adeguatezza scorte e tempo di messa a disposizione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi sul web nella sezione dedicata
Farmacovigilanza (segnalazione tempestiva delle relazioni avverse o indesiderate per tutti i prodotti acquistati in farmacia)	Tempo intercorrente fra arrivo della segnalazione e invio alle autorità competenti	Entro il giorno successivo
Consulenza e supporto sui presidi sanitari per anziani e malati cronici sia per richieste per la scelta di presidi più idonee	Personale competente	Identificazione del farmacista
Servizi di attenzione e riservatezza	Possibilità di interagire con il farmacista in un luogo separato per un confronto esauriente e riservato	Tutte le volte che si manifesta l'esigenza
Informazioni sulla disponibilità di un prodotto generico o specialità equivalente con minore onulla quota a carico del cittadinoo (medicine SSN) o disponibilità di generico di minor prezzo per medicinali a pagamento.	Facoltà di scelta	In tutte le farmacie
Attività di educazione sanitaria coinvolgendo scuole, associazioni, circoli culturali	Tempestività avviso concessionario	Almeno 1 intervento all'anno per ogni Comune sede di farmacia con comunale
Soddisfazione cliente	Indagine di soddisfazione cliente	Questionario online sul sito dedicato alle farmacie e in farmacia
Soddisfazione cliente	Gestione reclamo	moduli di reclamo presente in farmacia. Presa in carico e chiusura reclamo entro 15 giorni

SOSTA E MOBILITÀ

	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni	Fonti di informazione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi, tariffe e info pubblicati sul sito web: www.amt.tn.it nella sezione relativa al servizio
	Possibilità contatto per informazioni	Tempi di risposta/contatto	-Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero sportello utenti 04 64 630116 / centralino SMR srl 0484 630100) - Max 5 giorni lavorativi se per E-mail
	Apertura sportello via Manzoni	Disponibilità sportello aperto	Minimo 12 ore/giorno - Lun-Sab
	Prenotazione appuntamento	Tempo massimo da richiesta	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza	Disponibilità personale	- Reperibilità servizio sosta (telefonica, 24/24 ore): numero verde 800 170010 - Reperibilità manutenzione su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab-festivi 8:00-24:00): 0484/830130
GESTIONE STRUTTURE	Gestione reclami	Risposta a reclami	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrato al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi
	Interruzione del servizio	Tempestività avviso concessionario	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza)
	Rilevazione grado di soddisfazione	Frequenza	Min. 1 volta/anno
GESTIONE DEL SERVIZIO	Cura e decoro parcheggi in struttura	Frequenza controllo e verifica dello status aree (escluso park Urban City)	Manzoni, Colli, Municipio, Ospedale: tutti i giorni Altri: min. 1 volta a settimana
	Cura e decoro parcheggi in struttura	Frequenza pulizia (escluso park Urban City)	Secondo "Piano pulizia park" in struttura Min. 1 volta a settimana Min. 1 ora/giorno park ≥120 stalli Min. 0,5 ore/giorno park <120 stalli
	Manutenzione ordinaria strutture	Programmazione	Minimo 75% interventi previsti nel Piano Annuale degli interventi di manutenzione
	Attivazione nuovo abbonamento / disdetta	Tempestività	Entro 5 giorni da richiesta (su appuntamento e salvo disponibilità posti auto)
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento	Tempi di ripristino "fuori servizio" casse automatiche park in struttura	Max. 24 ore (salvo guasti gravi)
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento	Tempi di ripristino guasti parcometri di superficie	Max. 8 ore (salvo guasti gravi)
	Funzionalità attrezzature, dispositivi di accesso e pagamento	Tempi di ripristino danni a segnaletica verticale	Max. 5 giorni lavorativi

IMPIANTI SPORTIVI

	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
RAPPORTO CON L'UTENZA	Accesso alle informazioni	Fonti di informazione	Caratteristiche delle strutture, tariffe e i modelli per la prenotazione pubblicati sul sito web - www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio
	Possibilità contatto per informazioni	Tempi di risposta/contatto	- Telefonico: immediato in orario di servizio (numero referente servizio palestre e sale culturali 0464/630106 - numero servizio sale circoscrizionali = centralino SMR srl 0464/630100) - E-mail: max 5 giorni lavorativi
	Apertura ufficio referente servizio	Disponibilità sportello aperto	Minimo 4 ore/giorno
	Prenotazione appuntamento	Tempo massimo da richiesta	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza	Disponibilità personale	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130
GESTIONE STRUTTURE	Gestione reclami	Risposta a reclami	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrato al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi
	Interruzione del servizio	Tempestività avviso concessionario	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza)
	Rilevazione grado di soddisfazione	Frequenza	Min. 2 campagne/anno
GESTIONE DEL SERVIZIO	Interventi di manutenzione	Tempestività intervento	- Primo intervento: giornaliera su segnalazione di custodi e/o degli utenti - In caso di necessità di approvvigionamento materiali o componenti o intervento di ditte specializzate: entro 24 ore dalla disponibilità degli stessi
	Segnalazione a Ente proprietario e/o a sue ditte appaltatrici di guasti a impianti e strutture	Tempestività	Min 8 ore - max 48 ore
	Cura e decoro aree esterne (di competenza S.M.R.)	Frequenza sfalcio erba e potatura piante	Secondo piano di manutenzione
	Gestione concessione	Tempi di risposta/evasione pratica	- Per le concessioni soggette a autorizzazione dell'amministrazione comunale: entro 15 giorni da nulla osta - Per le altre concessioni: risposta entro 05 giorni lavorativi
	Sopralluoghi (strutture con dotazioni tecniche)	Tempi di risposta/prenotazione	fissazione sopralluogo entro dieci giorni lavorativi da richiesta
	Attività di custodia	Affidabilità	- Presenza custode entro l'orario di apertura indicato in concessione - In caso di assenza (imprevisto): entro 45 min. da chiamata numero reperibilità
	Pulizia struttura ove prevista da contratto	Frequenza	- Giornaliera nei periodi di apertura - Spogliatoi e servizi igienici: al termine di ogni concessione - Pulizie periodiche generali (vetri, deragnatura, travi e fari in altezza): min. 1 volta/anno

SERVIZI CIMITERIALI

RAPPORTO CON L'UTENZA	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
	Accesso alle informazioni	Fonti di informazione	Caratteristiche delle strutture e dei servizi, tariffe e info pubblicati sul sito web - www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio
	Possibilità contatto per informazioni	Tempi di risposta/contatto	- Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero referente servizi cimiteriali 0464/630105 / centralino SMR srl 0464/630100) - Max 5 giorni lavorativi per E-mail
	Apertura ufficio referente servizio	Disponibilità sportello aperto	Minimo 4:00 ore/giorno
	Prenotazione appuntamento	Tempo massimo da richiesta	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza	Disponibilità personale	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130
	Gestione reclami	Risposta a reclami	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi
	Interruzione del servizio	Tempestività avviso concessionario	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza)
GESTIONE STRUTTURE	Rilevazione grado di soddisfazione	Frequenza	Min. 1 campagne/anno
	Cura e decoro cimiteri	frequenza controllo e verifica dello status aree	Cimitero San Marco: min. 4 volte a settimana Cimitero Santa Maria, Borgo Sacco, Lizzana: min. 3 volte a settimana Cimitero Noriglio, Marco: 1 volta a settimana
		Frequenza pulizia e deragnatura arcate loculi	Minimo 1 volte/ogni 15 giorni durante la stagione di crescita
		Frequenza estirpazione erbe infestanti / sfalcio erba	Minimo 1 volte/ogni 15 giorni durante la stagione di crescita
		Tempestività intervento sistemazione avvallamenti in campo comune	Entro 48 ore
	Manutenzione ordinaria strutture	Frequenza smaltimento rifiuti Isole Ecologiche	Min. 2 volte a settimana
		Programmazione	Minimo 75% interventi previsti nel Piano Annuale degli Interventi di manutenzione
		Tempestività programmazione servizio (Onoranze Funebri)	Immediata in orario di ufficio
GESTIONE DEL SERVIZIO	Gestione concessione loculi	Tempestività evasione pratica	Rilascio concessione: entro 4 ore (in orario lavorativo) dalla consegna dei documenti e pagamento corrispettivo
	Disponibilità posti	Disponibilità posti salma per tumulazione e inumazione	100% delle richieste nel rispetto della normativa nazionale e locale
	Esumazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	- Affissione di avviso pubblico in bacheca dei cimiteri del Comune interessato e sito web www.smr.tn.it: entro il 31 ottobre dell'anno precedente - Tempo di preavviso a min. 1 familiare (ove individuato da ufficio anagrafe): a) in forma scritta entro min. nr.1 mesi antecedenti l'operazione; b) dettagli operazione (giorno e ora), in caso di interesse formalizzato del familiare, entro min 10 giorni
	Estumulazioni ordinarie	Modalità e tempi di avviso e informazione utenti	- Tempo di preavviso a concessionario o, in sua assenza, a min. 1 familiare (ove individuato da ufficio anagrafe): in forma scritta entro min. nr.1 mese antecedente l'operazione

SERVIZI TEATRALI

RAPPORTO CON L'UTENZA	Descrizione	Fattore di qualità	Standard di qualità
	Accesso alle informazioni.	Fonti di informazione.	- Comune (Ufficio Turismo e Grandi eventi): www.comune.rovereto.tn.it / www.teatro-zandonai.it / tel. 0464 452256 - SMR: www.smr.tn.it nella sezione relativa al servizio.
	Possibilità contatto per informazioni.	Tempi di risposta/contatto.	- Immediato se telefonico e in orario di servizio (numero referente servizi teatrali e logistica eventi 0464/630107 / centralino SMR srl 0464/630100). - Max 5 giorni lavorativi per E-mail.
	Apertura ufficio referente servizio.	Disponibilità sportello aperto.	Minimo 4 ore/giorno.
	Prenotazione appuntamento.	Tempo massimo da richiesta.	Max. 5 giorni lavorativi
	Contatto di emergenza.	Disponibilità personale.	Reperibilità su numero telefonico dedicato (feriali lun-ven 18:00-24:00 / sab- festivi 8.00-24:00): 0464/630130
	Gestione reclami.	Risposta a reclami.	Entro un limite massimo di 20 giorni. Nel caso di richieste che comportino un'analisi più approfondita, entro 20 giorni sarà inoltrata al cliente una comunicazione scritta nella quale si spiegano le ragioni della necessità di tempi più lunghi.
	Interruzione del servizio.	Tempestività avviso concessionario.	Min. 24 ore prima (salvo casi di forza maggiore - rischio incolumità - sicurezza).
GESTIONE STRUTTURE	Rilevazione grado di soddisfazione.	Frequenza.	Min. 2 campagne/anno.
	Manutenzione attrezzature.	Disponibilità/funzionalità.	Revisione periodica attrezzature del Comune: min. 2 volte/anno.
	Segnalazione a Ente proprietario e/o a sue ditte appaltatrici di guasti a impianti e strutture.	Tempestività.	Min 8 ore - max 48 ore.
	Contatto concessionari per gestione schede tecniche/MUE.	Tempi primo contatto da presa in carico concessione/MUE.	- Max. 30 giorni prima per spettacoli-eventi programmati entro 3 mesi da concessione. - Max. 15 giorni prima per spettacoli-eventi programmati entro 1 mese da concessione. - Max. 7 giorni prima per eventi programmati entro 15 giorni da concessione.
	Assistenza tecnico-logistica ai concessionari.	Disponibilità personale di servizio.	La società si impegna a comunicare preventivamente (entro min. 24 ore prima dell'evento) alla compagnia l'eventuale impossibilità di assolvere in tutto o in parte il servizio programmato per cause non dipendenti dalla propria volontà, fatti salvi i casi di forza maggiore.
	Assistenza tecnico-logistica ai concessionari.	Rispetto tempi di allestimento concordati.	min. 95% dei casi.
	Servizio maschere presso il Teatro (sbigliettamento, accompagnamento al posto ed intervento in caso di richiesta).	Tempi di attesa.	Max 15 minuti.
	Servizio di guardaroba presso il Teatro.	Tempi di attesa.	Max 15 minuti.
GESTIONE DEL SERVIZIO	Gestione delle emergenze durante spettacolo in teatro.	Disponibilità personale addetto.	presenza di min. 1 figura delegato al ruolo di Responsabile Emergenze.

SALUTE E SICUREZZA, AMBIENTE, QUALITÀ

RISORSE UMANE	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	PERIODICITA' VERIFICA	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
	Turn Over per Servizio (escluso FSO e intermittenti)	Entrati+usciti nel periodo/organico medio %	Annuale	max. 30% ricambio su totale in forza nel servizio
	Formazione personale per servizio	Nr. ore di formazione/n. tot dipendenti del servizio	Annuale	in media min. 8h x nr. Dipendenti singolo servizio (es. cimiteriali 8hx6p=48h/anno); compreso 81/2008
	% di attuazione del piano di formazione annuale	% ore formazione fatte su nr. ore previste nel piano di formazione	Annuale	min. 75%

SALUTE E SICUREZZA	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	PERIODICITÀ VERIFICA	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
	Monitoraggio infortuni (non in itinere)	Nr. infortuni > 10 giorni di assenza	Semestrale	max. 1 per servizio
	Monitoraggio ore di assenza per infortuni	% giorni di assenza per infortunio su nr. giorni lavorati nel servizio	Semestrale	max. 2% per servizio

SISTEMA DI GESTIONE INTEGRATO (SGI)	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	PERIODICITÀ VERIFICA	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
	Monitoraggio attuazione opportunità di miglioramento	Nr. Opportunità di miglioramento attuate/n. tot opportunità di miglioramento programmate nell'anno	Annuale	75% di quelle programmate
	NC rilevate in fase di audit (interni ed esterni)	Nr. non conformità per Servizio - Azioni correttive	Semestrale	max. 5/sem. x servizio - min. 90% azioni correttive avviate
	Monitoraggio NC interne sui processi	Nr. non conformità per Servizio - Azioni correttive	Semestrale	max. 5/sem. x servizio - min. 90% azioni correttive avviate

AMBIENTE	DESCRIZIONE INDICATORE	INDICATORE	PERIODICITA VERIFICA	PARAMETRO DI RIFERIMENTO - OBIETTIVO
	Gestione delle emergenze ambientali	Nr. emergenze ambientali	Semestrale	max. 1/sem. x servizio
	Applicazione dei Criteri ambientali minimi	Nr. appalti CAM / tot appalti %	Semestrale	min. 33%
	Consumo risorsa idrica per struttura	mc/anno per Utenza	Annuale	non superiore a media triennio precedente
	Consumo energia	kW/anno per Utenza	Annuale	non superiore a media triennio precedente
	Consumo gas	mc/anno per Utenza	Annuale	non superiore a media triennio precedente
	Monitoraggio produzione rifiuti speciali	kg per CER per servizio	Annuale	non superiore a media triennio precedente
	Realizzazione progetti a valenza ambientale	Nr. progetti-campagne di sensibilizzazione a valenza ambientale nell'anno	Annuale	min. 1/anno



La misurazione delle performance economiche, sociali e ambientali e l'impegno concreto nel perseguire obiettivi di crescita e miglioramento.

LE PERFORMANCE ECONOMICHE	P. 80
LE PERFORMANCE SOCIALI	P. 85
LE PERFORMANCE AMBIENTALI	P. 90

Le performance economiche

Il prospetto del **valore economico diretto generato e distribuito**, illustrato di seguito, mette in luce la ricchezza generata grazie allo svolgimento delle proprie attività, la quota distribuita e l'impatto economico e sociale complessivo.

I **ricavi per servizio** del 2025 ammontano complessivamente a 9.350,8 mila euro, registrando un incremento di 642 mila euro (+7,4%) rispetto al 2024 e di 776,4 mila euro (+9,1%) rispetto al 2023.

Il servizio **Farmacie** si conferma la voce principale con **5.105,7 mila euro (54,6% del totale)**, in crescita di 359,7 mila euro rispetto al 2024 dopo la lieve flessione registrata l'anno precedente. I Parcheggi si mantengono stabili a 2.069,8 mila euro (22,1%), sostanzialmente invariati rispetto al 2024. Le Palestre/Sale crescono progressivamente fino a 851,6 mila euro (9,1%), con un aumento di 46,1 mila euro sull'anno precedente.

RICAVI PER SERVIZIO	2023 (€ mila)	2024 (€ mila)	2025 (€ mila)	% su tot. 2025
Farmacie	4.791,2	4.746,0	5.105,7	54,6%
Parcheggi	1.977,5	2.070,5	2.069,8	22,1%
Palestre / Sale	746,6	805,5	851,6	9,1%
Teatri	322,9	344,2	383,5	4,1%
Cimiteriali	428,1	383,0	490,2	5,2%
Progetto FSO	225,0	256,0	330,0	3,5%
Videosorveglianza	83,1	103,6	120,0	1,3%
TOTALE	8.574,4	8.708,8	9.350,8	100,0%

RICAVI PER SERVIZIO 2025 (€ MILA)

- Farmacie

54.6%
- Parcheggi

22.1%
- Palestre / Sale

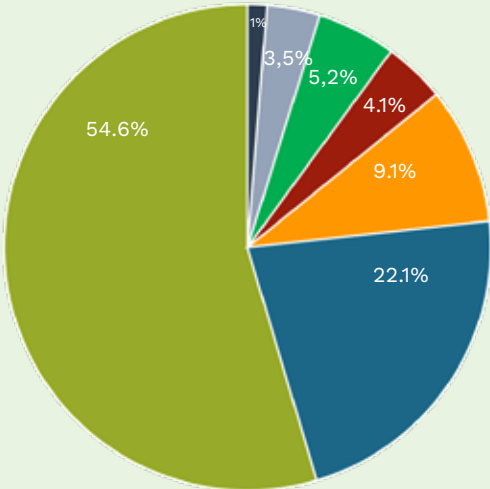
9.1%
- Teatri

4.1%
- Cimiteriali

5.2%
- Progetto FSO

3.5%
- Videosorveglianza

1.3%



VALORE ECONOMICO GENERATO

Il **valore economico diretto generato** esprime il valore della ricchezza prodotta ed è rappresentato da ricavi da vendite, da altri ricavi e dai proventi finanziari. Questo valore nel **2025** ammonta a **9.569 mila euro**, realizzando un incremento di 565 mila euro rispetto al 2024 e di 827 mila euro rispetto al 2023.

I ricavi per servizio misurano quanto SMR incassa dalle proprie attività: farmacie, parcheggi, palestre e gli altri servizi. Il valore economico diretto generato è più ampio: include anche altri proventi accessori e proventi finanziari. Questa differenza rappresenta ricchezza prodotta al di fuori dell'attività caratteristica, ma tutt'altro che marginale: è quella quota

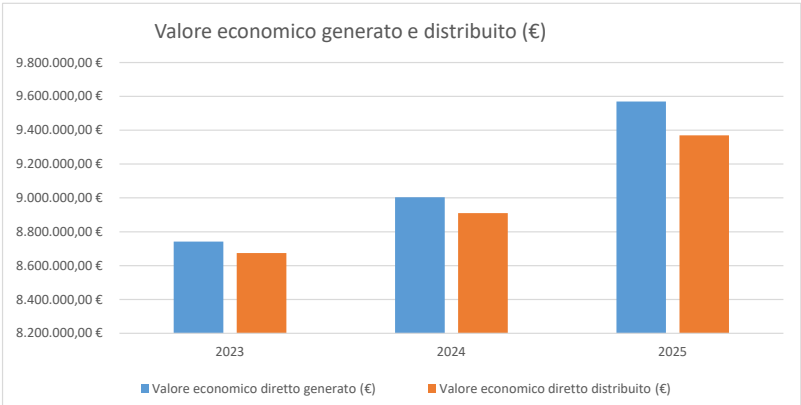
che rafforza la capacità della società di investire, di remunerare i propri stakeholder e di costruire valore nel tempo per la comunità.

VALORE ECONOMICO DIRETTO GENERATO (€ MILA)	2023	2024	2025
Ricavi da vendite e prestazioni	8.574,4	8.708,8	9.350,8
Altri ricavi e proventi	91,1	213,1	153,8
Proventi finanziari e rivalutazioni	76,6	81,9	64,3
TOTALE	8.742,1	9.003,7	9.568,9

VALORE ECONOMICO DISTRIBUITO

VALORE ECONOMICO DIRETTO DISTRIBUITO (€ MILA)	2023	2024	2025
Acquisto beni	3.162,1	3.163,9	3.352,3
Acquisto servizi	2.513,9	2.725,3	2.699,6
Azienda ¹	395,3	368,8	388,3
Collaboratori	2.436,9	2.492,9	2.785,2
Fornitori di capitale ²	0,1	0,1	0,2
Pubblica amministrazione ³	0,2	48,9	23,4
Altro ⁴	166,2	110,2	120,2
TOTALE	8.674,7	8.910,1	9.369,2

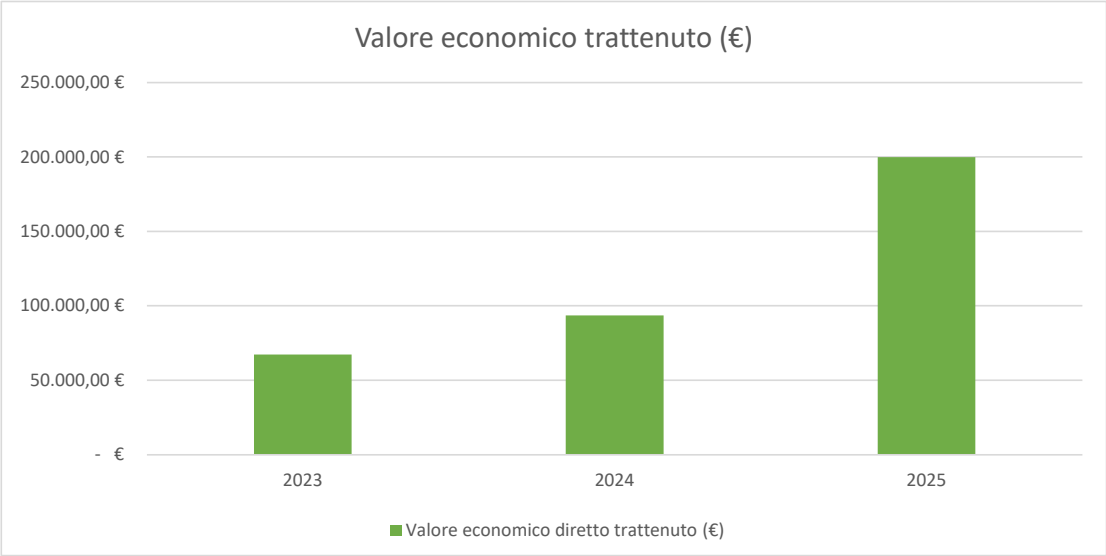
Nel 2025 aumenta il **valore economico diretto distribuito** per un ammontare pari a 459 mila euro rispetto al 2024, in gran parte corrisposto ai **fornitori** (64,59%), per l'acquisto di beni (35,78%) e servizi (28,81%) e ai **collaboratori** con un importo pari a 2.785 mila euro (29,72%). Queste voci hanno subito una crescita considerevole in linea con gli obiettivi aziendali volti all'ampliamento dei servizi offerti e la valorizzazione delle risorse umane.



¹Questa voce comprende ammortamenti e svalutazioni.
²Questa voce comprende gli oneri finanziari.
³Questa voce comprende le imposte.
⁴Questa voce comprende oneri diversi di gestione, accantonamenti e svalutazioni.

Nel 2025 il **valore economico diretto trattenuto**, ovvero la differenza tra valore economico diretto generato e distribuito, rappresenta un elemento di patrimonializzazione finalizzata al rafforzamento della Società e delle sue capacità di sostenere gli investimenti; esso è pari a **200 mila euro**, in aumento di 106 mila euro rispetto al 2024. Dal 2022 al 2025 il valore degli utili che il socio ha destinato alla patrimonializzazione della Società ammonta a totali 627 mila euro.

Nel 2025 la società ha registrato una **crescita significativa dei ricavi**, superando sia i risultati del 2024 sia gli obiettivi di budget. L'incremento è dato principalmente dalle farmacie, con l'apertura del nuovo punto vendita di Lizzana, e dalla crescita delle attività sportive, teatrali e cimiteriali. I costi sono aumentati di conseguenza, soprattutto per il personale. L'EBITDA è pari a 573,8 mila euro, in incremento di 182,6 mila euro rispetto al 2024 e di 240,9 mila euro rispetto al budget.



GLI INVESTIMENTI

Gli investimenti hanno subito una forte crescita dal 2023 al 2024 (+38,7%), seguita da un leggero incremento nel 2025 (+0,2%), pur mantenendosi su valori significativamente superiori al 2023.

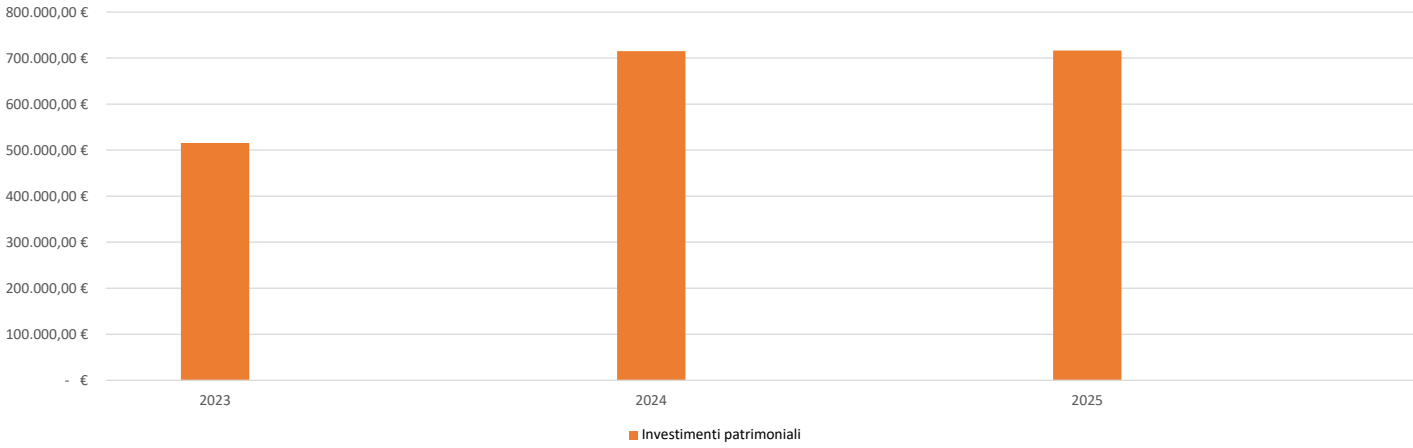
(€ MILA)	2023	2024	2025
Investimenti	515,5 €	714,9 €	716,4 €

In particolare, nel 2025, gli investimenti effettuati sono:

- investimenti per apertura nuova Farmacia Comunale di Lizzana (lavori, arredo, insegna, hardware e software);
- fornitura di nuovi parcometri per il pagamento della sosta in superficie;
- acquisto attrezzature varie;
- acquisto arredo per sede amministrativa di via Pasqui;
- spese tecniche per progetto implementazione sistema ZTL;
- interventi sul piano annuale attività di sviluppo settore parcheggi/cimiteri.



VALORE INVESTIMENTI PATRIMONIALI



I FORNITORI

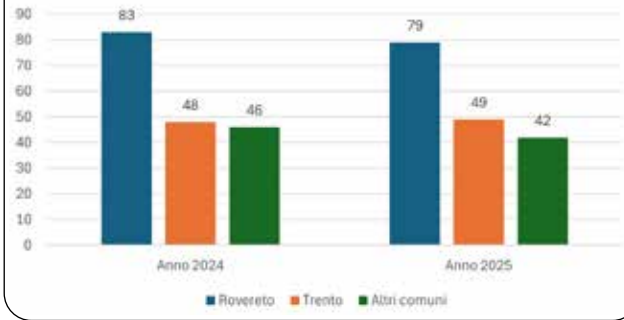
SMR si avvale di fornitori che operano in conformità alla normativa vigente e alle regole previste dal Codice etico; infatti, la selezione si basa su una valutazione obiettiva della qualità e del prezzo dei beni e dei servizi offerti.

SMR si impegna a garantire a tutti i possibili fornitori pari opportunità di partecipazione alle fasi di selezione del contraente, richiedendo strumenti e risorse adeguate al soddisfacimento delle esigenze della Società

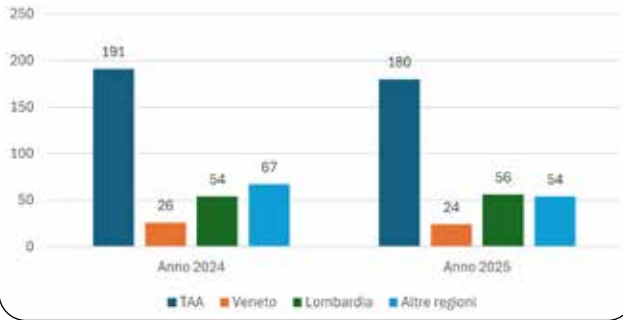
e dei suoi clienti. Al fine di assicurare la correttezza delle procedure di affidamento, i componenti degli organi di aggiudicazione devono:

- assicurare la massima trasparenza delle operazioni;
- garantire l'imparzialità in ogni fase;
- mantenere la riservatezza delle informazioni;
- denunciare ogni eventuale o potenziale conflitto di interesse.

FORNITORI PER PROVINCIA DI TRENTO (n.)



FORNITORI PER REGIONE (n.)



Le performance sociali

Le persone rappresentano il patrimonio fondamentale di SMR e il presupposto indispensabile per la qualità dei servizi erogati. I collaboratori contribuiscono ogni giorno a consolidare reputazione, credibilità e fiducia verso la Società, favorendo lo sviluppo delle attività, il miglioramento delle relazioni con gli utenti e la creazione di valore per tutti gli stakeholder.

Il rispetto dei diritti, della dignità e dell'identità di ciascuno è alla base di un ambiente di lavoro fondato su fiducia, correttezza e collaborazione, in una cultura inclusiva orientata al dialogo. Il management mantiene un confronto periodico con le **Rappresentanze Sindacali Unitarie (RSU)** e con i referenti delle organizzazioni sindacali in rappresentanza dei lavoratori, promuovendo relazioni improntate a partecipazione e responsabilità condivisa.

SMR sostiene una **cultura etica basata su professionalità, tutela dell'utente e responsabilità sociale**, garantendo la

salute e sicurezza nei luoghi di lavoro, la protezione dei dati personali e il rispetto delle normative vigenti. Nella gestione e nello sviluppo del personale, la Società si ispira ai seguenti principi:

- chiarezza organizzativa e comunicazione efficace;
- valorizzazione, ascolto e coinvolgimento delle persone;
- sviluppo e consolidamento delle competenze attraverso la formazione;
- stabilità occupazionale e selezione coerente con i valori aziendali;
- tutela della salute, sicurezza e benessere psico-fisico;
- attenzione alla conciliazione vita-lavoro;
- riconoscimento del merito e promozione delle pari opportunità.

I servizi forniti da SMR coprono un ampio spettro di attività, che esigono professionalità molto diverse tra loro. Al 31.12.2025 sono attivi **4 contratti collettivi nazionali di lavoro**: CCNL Assofarm, CCNL Terziario, CCNL Multiservizi e CCPL Intesa Prov.le Interventi 33d (FSO).

profuso **nell'occupazione**, dando opportunità di lavoro stabile e offrendo occasioni di impiego stagionale e temporaneo a nuovo personale e a chi vuole approcciarsi al mondo del lavoro.

Il totale degli occupati in SMR nel 2025 è pari a 99 addetti di cui 2 con contratto di somministrazione e 97 con contratto di lavoro diretto. In linea con la politica di sviluppo di SMR è importante sottolineare l'impegno

Considerando il **solo organico stabile** e in forza a SMR, nel 2025 il numero di persone occupate è pari a 62, con un andamento lineare rispetto agli anni precedenti. Esso include i contratti a tempo indeterminato (97%) e quelli a tempo determinato (3%).

Nelle elaborazioni del presente capitolo, al fine di effettuare raffronti omogenei e rappresentativi non vengono considerate le assunzioni a termine di durata limitata o i rapporti di lavoro con contratto intermittente di breve periodo. In tal senso non vengono conteggiate le assunzioni a termine nell'ambito del progetto di sostegno all'occupazione nonché i rapporti di lavoro con i collaboratori dei servizi "maschere di sala".

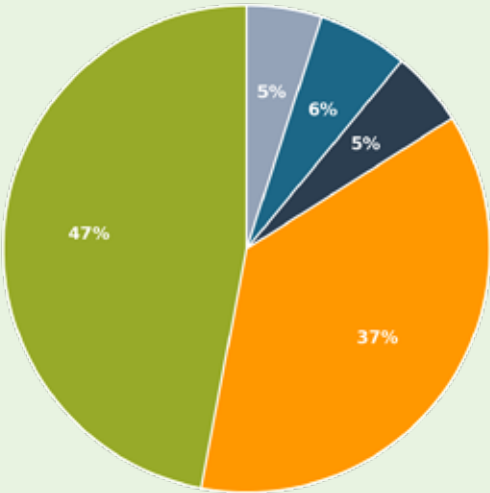
Nel **2025**, i fornitori di SMR sono **313**, pressoché stabili rispetto all'anno precedente (337). Il maggior numero di fornitori ha sede in **Trentino-Alto Adige** (180), andamento che si riscontra anche negli anni precedenti. Nello specifico, i fornitori con sede in **Provincia di Trento** sono **170**, di cui **79 operanti nel territorio del Comune di Rovereto**.
I fornitori di SMR coprono la fornitura di beni e servizi per il reperimento di:

- farmaci;
- servizi;
- manutenzioni e lavori;
- altri acquisti.

SUDDIVISIONE PER TIPOLOGIA DI ACQUISTO	2023	2024	2025
Farmaci	3.090,8 €	3.350,4 €	2.980,5 €
Servizi	1.814,1 €	1.961,7 €	2.347,6 €
Manutenzioni	247,4 €	390,7 €	299,2 €
Lavori	351,4 €	371,2 €	377,3 €
Altri acquisti	173,2 €	300,8 €	312,1 €
TOTALE	5.676,8 €	6.374,8 €	6.316,7 €

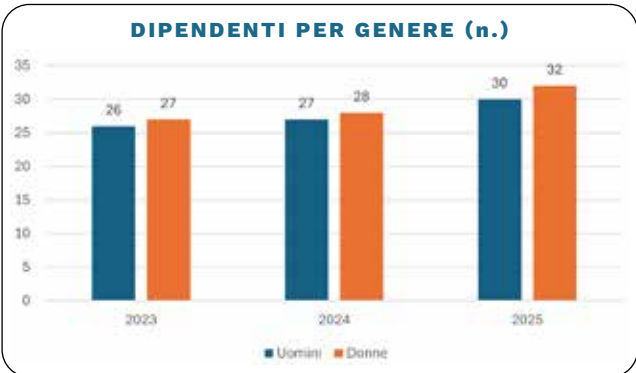
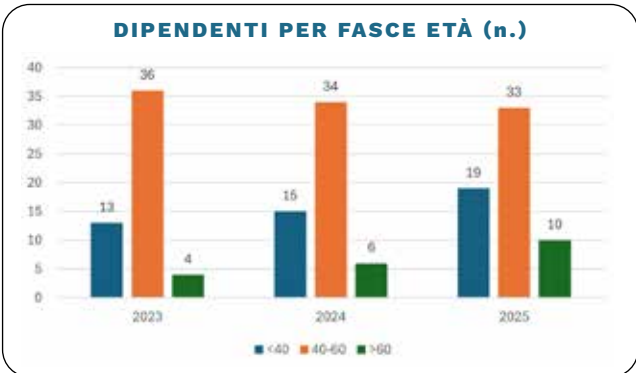
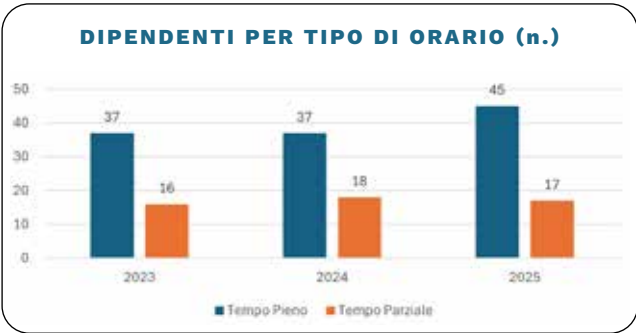
FORNITORI PER TIPOLOGIA DI ACQUISTO

Farmaci Servizi Manutenzioni
Lavori Altri acquisti

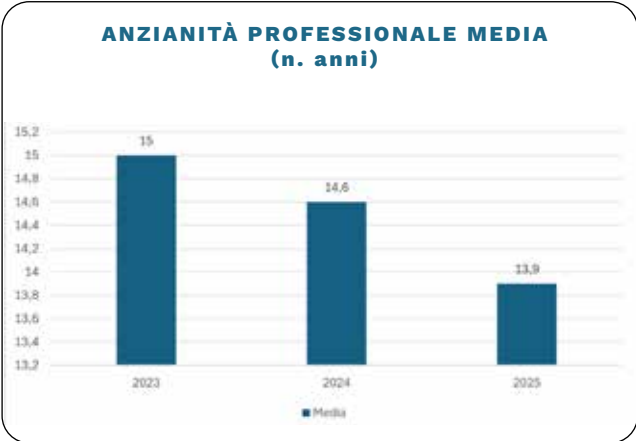
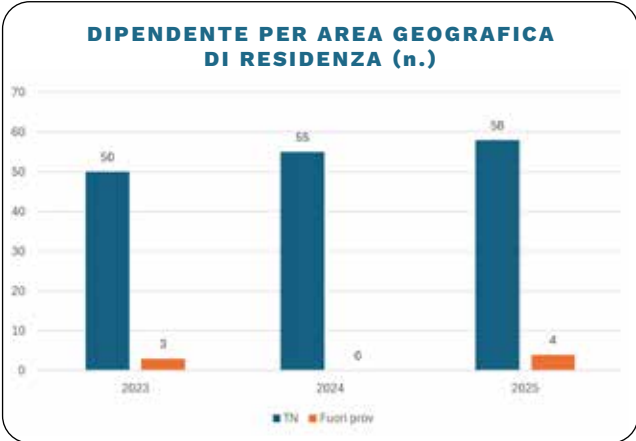


Nel 2025, la fornitura più consistente corrisponde ai **farmaci (47,2%)**, seguita dai **servizi (37,2%)**. Il maggior fornitore è Uniform S.p.A.



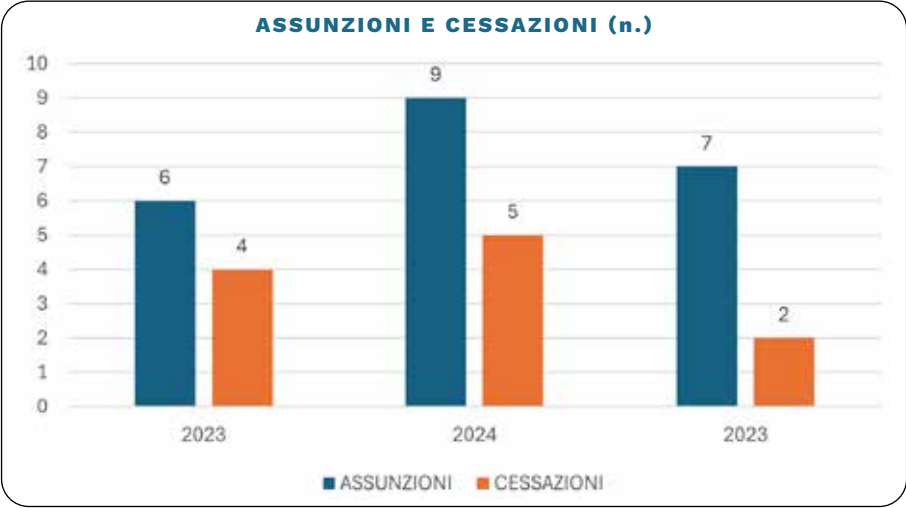


In merito all'area geografica di residenza, è rilevante notare che SMR dà lavoro per lo più a **persone residenti sul territorio locale**; il **94%** dei dipendenti **risiede nella Provincia Autonoma di Trento**, andamento che si riscontra anche negli anni precedenti.



NUOVE ASSUNZIONI E TURNOVER

Nel 2025 sono stati assunti 7 nuovi lavoratori e 2 collaboratori hanno cessato il proprio rapporto di lavoro. Il tasso di nuove assunzioni 2025 è dell'11,3 % ed il **tasso di turnover del 3,4%**. In particolare, il 2024 registra il picco di 9 assunzioni a fronte di 5 cessazioni. Complessivamente, nel triennio 2023-2025 le assunzioni hanno nettamente superato le cessazioni, con un saldo positivo di 11 unità, a testimonianza di una fase di consolidamento e rafforzamento della struttura organizzativa.



RAPPORTO DI RETRIBUZIONE (RAL)

La **retribuzione annua lorda** indica il valore totale della retribuzione che il dipendente percepisce nell'arco di un anno. Più il rapporto di retribuzione è vicino a 100, più sussiste **parità retributiva tra dipendenti uomini e dipendenti donne**. Mentre se il rapporto è maggiore di 100, significa che le donne hanno uno stipendio più alto degli uomini. Il rapporto di retribuzione è calcolato considerando la media di retribuzione delle donne e degli uomini. I dipendenti sono suddivisi per Contratto Collettivo Nazionale di riferimento.

RAPPORTO DI RETRIBUZIONE (RAL MEDIA DONNE/RAL MEDIA UOMINI)

	2023	2024	2025
CCNL Farmacia			
Direttori Farmacia	104,5%	103,8%	105,3%
Farmacisti	116,6%	110,3%	108,8%
CCNL Terziario			
Liv. 3	96,4%	98,3%	98,0%
CCNL Multiservizi			
Liv. 3	116,6%	106,3%	115,6%

Il raffronto viene effettuato solo per quei livelli contrattuali ove si registra la presenza in pianta organica sia di donne che di uomini.

LA SALUTE E LA SICUREZZA SUL LAVORO

SMR garantisce l'integrità fisica e morale dei propri collaboratori, assicurando condizioni di lavoro rispettose della dignità individuale e ambienti salubri e sicuri, nel pieno rispetto della normativa vigente. Per questo la **salute** e la **sicurezza sul lavoro** rappresentano una **priorità** per SMR, tenendo conto dei seguenti **principi e criteri** fondamentali:

- prevenire ed evitare i rischi;
- valutare i rischi inevitabili e intervenire alla fonte;
- adeguare il lavoro alla persona;
- adottare soluzioni tecniche aggiornate e sostituire ciò che risulta pericoloso.

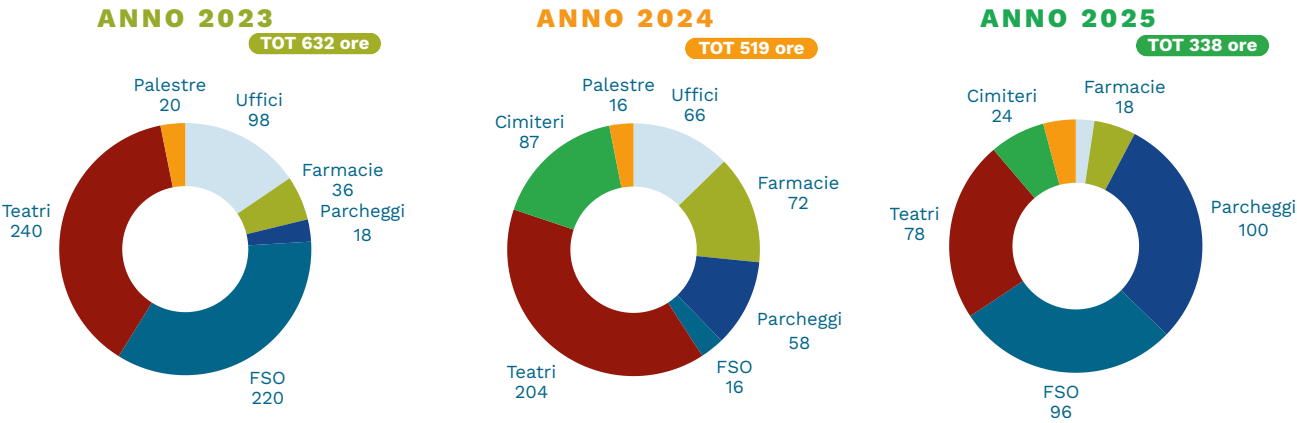
La Società **promuove una cultura della sicurezza diffusa**, rafforzando la consapevolezza dei rischi e favorendo comportamenti responsabili attraverso informazione, formazione e prevenzione

continua. **L'approccio adottato è trasversale e integrato**, con l'obiettivo di migliorare costantemente la qualità della vita lavorativa.

La gestione della salute e sicurezza è monitorata e aggiornata tramite il **Sistema di Gestione Integrato (SGI)**, conforme allo standard ISO 45001, che mira a prevenire infortuni e malattie professionali, eliminare i pericoli e ridurre i rischi, migliorando nel tempo le performance in materia.

Dal 2023 al 2025, SMR ha erogato **oltre 1.000 ore di formazione** in materia di salute e sicurezza sul lavoro, al fine di mantenere **standard elevati**, dandone grande impulso nel 2023 e negli anni a seguire, garantendo le normali attività di mantenimento dei corsi obbligatori nel 2023 attuato programma di aggiornamento per revisione mansioni DVR e sviluppo organizzativo.

CORSI PREVISTI DAL D.LGS. 81/2008



La formazione e l'adozione delle procedure di **prevenzione e controllo delle emergenze** in materia di salute e sicurezza dei lavoratori di SMR rispecchia quanto emerge dall'andamento degli infortuni nel triennio, che sono solo 5 di lieve entità (nr. 1 nel 2023, nr.4 nel 2024 e nessun infortunio nel 2025).

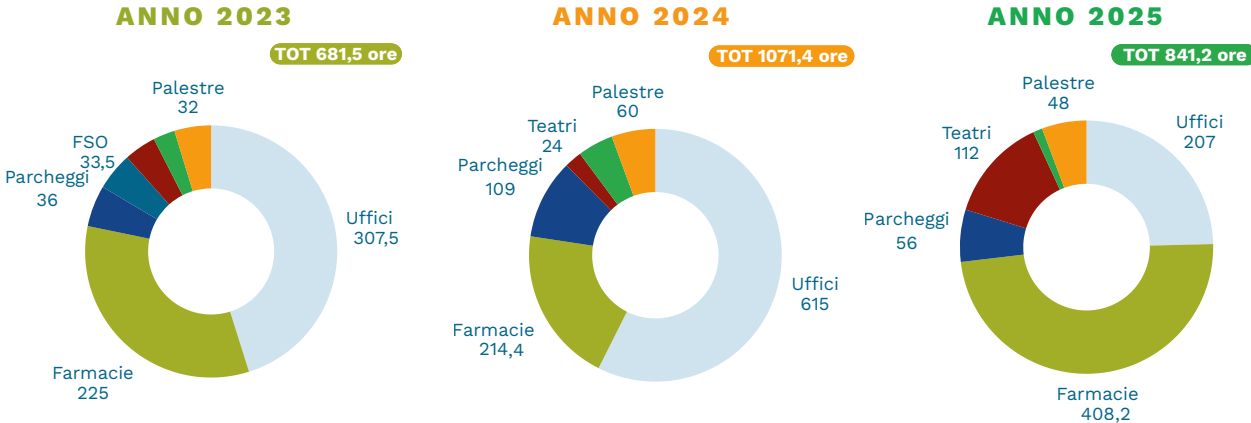
NUMERO DI INFORTUNI	2023	2024	2025
INFORTUNI (ASSENZA < 10 GIORNI)	1	2	0
INFORTUNI (ASSENZA 10-39 GIORNI)	0	2	0
INFORTUNI (ASSENZA > 40 GIORNI)	0	0	0
INFORTUNI MORTALI	0	0	0
TOT	1	4	0

LA FORMAZIONE

SMR investe nella **formazione e nello sviluppo delle competenze** dei suoi dipendenti per favorire un clima positivo, collaborativo e per aumentare quelle che sono le *soft e hard skills*, al fine di prestare in modo ottimale ed efficiente i servizi affidati dal Socio Unico, Comune di Rovereto. La formazione aziendale rappresenta uno strumento importante per la valorizzazione delle risorse umane e, allo stesso tempo, rappresenta uno degli strumenti per la realizzazione delle finalità aziendali, nella misura in cui orienta le azioni ed i comportamenti rispetto ai servizi da svolgere, agli obblighi di compliance normativa, ai processi ed alle tecniche di lavoro, alle innovazioni gestionali e organizzative. La formazione raffigura la leva del miglioramento della qualità del lavoro, sia per la singola persona che per il gruppo, e allo stesso tempo è la principale fonte di accrescimento delle competenze aziendali,

direttamente spendibili sulla qualità dei servizi offerti all'utenza. Il miglioramento continuo e progressivo attraverso la formazione programmata, progressiva e puntuale è alla base di ogni obiettivo di efficienza, produttività e sviluppo. Per tali motivi la formazione deve riguardare, oltre che le competenze tecnico-professionali, anche le competenze trasversali (*“soft skills”*) e agli aspetti comportamentali, in logica di valorizzazione e crescita delle potenzialità della risorsa umana inserita nel contesto lavorativo. Il Piano della Formazione 2025, la cui attuazione è in fase di esaurimento, ha visto il personale aziendale impegnato in ben 22 corsi, in diversi e molteplici ambiti, per un impegno totale pari a circa 300 ore di formazione in aula con il coinvolgimento di circa 80 persone. La **formazione generale**, nel **2025**, ha raggiunto **841 ore**.

FORMAZIONE PER SERVIZIO



I principali temi affrontati durante la formazione nell'ultimo triennio hanno riguardato:

- comunicazione efficace e stili comportamentali (Disc);
- sviluppo delle Competenze Collaborative;
- trattamento dei dati in tema di privacy (GDPR);
- sviluppo competenze informatiche (Excel, tecnologie AI, sicurezza, ...);
- marketing strategico e relazione per le farmacie;
- gestione del sistema di qualità – SGI.

Osservando la formazione erogata ai collaboratori, nel 2025, la maggior quota (408 ore) è stata destinata al servizio farmacie, seguiti dai collaboratori in forza presso gli uffici con un ammontare di 207 ore a coordinamento dei servizi. In generale vi è un sensibile aumento anche per il servizio teatrale.

Le performance ambientali

SMR riconosce l'ambiente come bene primario della comunità e si impegna a tutelarlo ricercando **un equilibrio tra attività economiche ed esigenze ambientali**, nel pieno rispetto delle normative applicabili. La protezione delle risorse naturali, del patrimonio culturale e paesaggistico e la prevenzione dell'inquinamento costituiscono principi guida dell'azione aziendale.

Tutti i collaboratori sono chiamati a contribuire alla **diffusione di una cultura della responsabilità ambientale**, sviluppando consapevolezza dei rischi e adottando comportamenti coerenti. SMR persegue la riduzione degli impatti ambientali integrando i principi ESG nei propri processi decisionali e operativi, a beneficio della comunità, degli utenti, dei dipendenti e dei fornitori.

Dal 2021 la Società opera attraverso un **Sistema di Gestione Integrato (SGI) Qualità-Sicurezza-Ambiente**, certificato dall'ente accreditato LRQA e costruito in coerenza con la propria organizzazione e le attività svolte. Il SGI integra in modo coordinato gli standard:

- **ISO 9001:2015 – Sistema di Gestione della Qualità**
- **ISO 14001:2015 – Sistema di Gestione Ambientale**
- **ISO 45001:2018 – Sistema di Gestione della Salute e Sicurezza sul Lavoro**

L'adozione del Sistema, su base volontaria, consente una **gestione unitaria e strutturata dei processi, orientata al miglioramento continuo** delle prestazioni aziendali, al monitoraggio dei rischi, alla riduzione degli impatti ambientali e al coinvolgimento del personale. Il SGI definisce ruoli e responsabilità, coordina la gestione documentale e supporta una visione strategica integrata.

Il Sistema è oggetto di **costante aggiornamento** tramite audit periodici e Riesame della Direzione, con monitoraggio dei fattori interni ed esterni rilevanti per il raggiungimento degli obiettivi aziendali e per garantire servizi conformi alle esigenze degli utenti.

Di seguito gli aspetti ambientali diretti e indiretti monitorati e gestiti da SMR:

ASPETTI AMBIENTALI DIRETTI	ASPETTI AMBIENTALI INDIRETTI
• consumo di energia • emissioni atmosferiche • rifiuti • scarichi idrici • consumo risorse idriche • consumo di risorse • suolo e sottosuolo • rumore • trasporto merci pericolose • sostanze pericolose e lesive per l'ozono	• emissioni da incendio • rifiuti da attività di pulizia • rifiuti da manutenzione dei mezzi • emissioni in atmosfera da riscaldamento • consumo di combustibile ed emissioni correlate • scarichi civili in pubblica fognatura • utilizzo di risorse idriche • consumo di risorse (acquisto prodotti pulizia) • rifiuti da attività di manutenzione ordinaria • rifiuti non pericolosi (isola ecologica aperta agli utenti)

I CONSUMI ENERGETICI E IDRICI

I **Criteri Ambientali Minimi (CAM)** definiscono **requisiti ambientali** volti a individuare, lungo l'intero ciclo di vita, la soluzione, il prodotto o il servizio con il minore impatto ambientale, compatibilmente con la disponibilità del mercato.

La loro applicazione consente non solo di **valorizzare la qualità ambientale e il rispetto dei criteri sociali**, ma anche di **razionalizzare i consumi e ottimizzare la spesa**. Ogni CAM si riferisce a specifiche categorie merceologiche ed è disciplinato

dalla relativa normativa ambientale di settore.

SMR applica i Criteri Ambientali Minimi dal 2021, in conformità alla normativa vigente, ed è impegnata nel rafforzamento delle competenze interne e nel miglioramento dei processi di selezione, acquisto e controllo dei prodotti e dei servizi affidati.

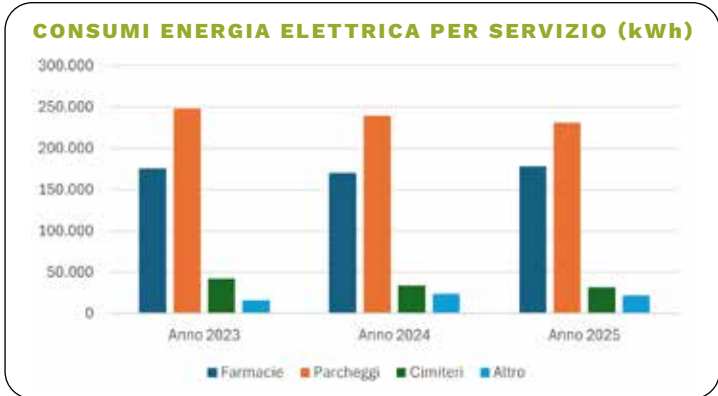
SMR tiene conto dei consumi di **energia elettrica**, di **gas** e di **acqua** monitorando utenze e strutture di sua diretta responsabilità e gestione

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA

Nel 2025 i consumi totali di energia elettrica sono **463.170 kWh**. Il servizio **parcheggi** è quello che ne consuma maggiormente (**231.175 kWh**), seguito dalle farmacie (178.055 kWh), dai cimiteri (32.059 kWh) e infine da

altri servizi (21.881 kWh). Il **settore parcheggi ha ottenuto risparmi importanti** (-8.299 kWh rispetto al 2024 e -16.742 kWh rispetto al 2023) conseguenti ai progetti e agli investimenti di efficientamento (relamping) effettuati.

CONSUMI DI ENERGIA ELETTRICA PER SERVIZIO (kWh)			
	2023	2024	2025
Farmacie	175.831	170.415	178.055
Parcheggi	247.917	239.474	231.175
Cimiteri	42.136	34.131	32.059
Altro	15.951	23.941	21.881
TOTALE	481.835	467.961	463.170



Si evidenzia che i consumi delle farmacie registrano valori più elevati, riconducibili per lo più all'apertura della nuova Farmacia Comunale di Lizzana ed ai lavori propedeutici.

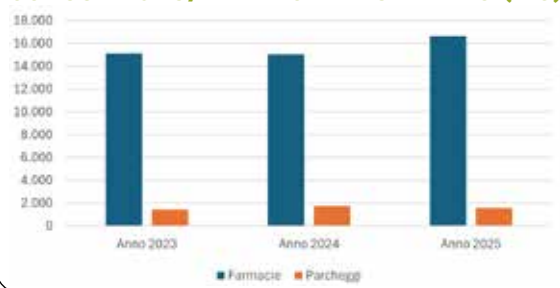


Nei prospetti del presente capitolo sono considerati i consumi relativi alle utenze gestite ed intestate alla Società; non rientrano i consumi delle utenze intestate alle Amministrazioni condominiali.

CONSUMI ENERGETICI PER IL RISCALDAMENTO DELLA SEDE E DEGLI IMPIANTI

Nel 2025, i consumi totali di **gas metano** ammontano a **18.242 mc** con aumento dell' 8,4% rispetto al 2024. Le **farmacie** sono il servizio che ne consuma di più (**16.661 mc**).

CONSUMI GAS/METANO PER SERVIZIO (MC)

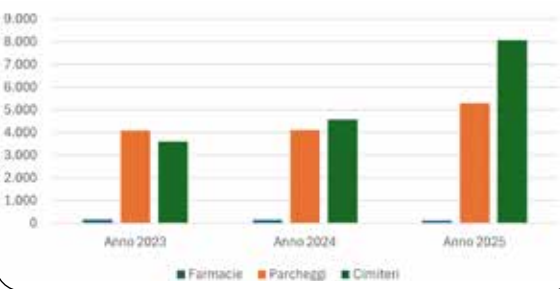


CONSUMI DI GAS METANO PER SERVIZIO (mc)			
	2023	2024	2025
Farmacie	15.122	15.063	16.661
Parcheggi	1.440	1.762	1.581
TOTALE	16.562	16.825	18.242

CONSUMI IDRICI

Nel 2025, i **consumi idrici** totali ammontano a **13.490 mc**, con un aumento di 4.671 mc rispetto al 2024. I consumi maggiori derivano dai **cimiteri (8.074 mc)** seguiti dal servizio parcheggi (5.293 mc), e in minima parte dalle farmacie (123 mc).

CONSUMI IDRICI PER SERVIZIO (MC)



CONSUMI IDRICI PER SERVIZIO (mc)			
	2023	2024	2025
Farmacie	163	145	123
Parcheggi	4.080	4.106	5.293
Cimiteri	3.602	4.568	8.074
TOTALE	7.845	8.819	13.490

Si precisa che l'aumento dei consumi registrato nel settore cimiteriale è da attribuirsi a perdite d'acqua individuate nel 2025 nelle linee di adduzione presso alcuni cimiteri, individuate ed oggetto di intervento risolutivo.

GESTIONE DEI RIFIUTI

Le strutture gestite da SMR sono dotate di sistemi dedicati alla raccolta differenziata, tra cui isole ecologiche (ad esempio presso i parcheggi Colle e Manzoni) e contenitori specifici per la separazione dei rifiuti. Presso i teatri è inoltre vietato l'utilizzo della plastica, nell'ottica di riduzione dei materiali monouso.

Raccolta dei farmaci scaduti

Le Farmacie Comunali di SMR svolgono **dal 2011 il servizio di raccolta dei farmaci scaduti**, offrendo ai cittadini uno strumento fondamentale per la tutela dell'ambiente e della salute pubblica. I farmaci, infatti, contengono sostanze chimiche che non devono essere disperse nelle acque domestiche né incenerite impropriamente, ma avviate a specifici percorsi di smaltimento. Il servizio, gestito in collaborazione con Dolomiti Ambiente, prevede la raccolta dei medicinali privi di imballaggio secondario e foglio illustrativo (flaconi, blister, bustine, spray ecc.) in appositi contenitori in acciaio dotati di sacchi interni dedicati. I contenitori vengono periodicamente ritirati e smaltiti da ditte specializzate nel rispetto della normativa vigente.

All'interno del Sistema di Gestione Integrato, SMR monitora il consumo di risorse naturali e la corretta gestione dei rifiuti prodotti, promuovendo **riduzione, riuso e corretto smaltimento** secondo la propria politica ambientale.

Il **rifiuto non differenziato e non pericoloso** derivante dai servizi di SMR è conferito tramite il sistema ordinario di raccolta del Comune di Rovereto. I rifiuti prodotti da farmacie, aree di sosta e cimiteri rientrano invece tra i **rifiuti speciali** e sono gestiti nel rispetto delle procedure e della normativa vigente. Tra i **rifiuti pericolosi** figurano, ad esempio, oli esausti, tubi fluorescenti e materiali contenenti mercurio, nonché pitture e vernici con solventi o altre sostanze pericolose, avviati a smaltimento tramite operatori autorizzati. Tutti i rifiuti prodotti sono classificati e dichiarati attraverso il **Modello Unico di Dichiarazione ambientale** (MUD).

In generale, nel 2025, i **rifiuti pericolosi prodotti** sono pari a **119 kg**. Il servizio con la maggior quantità di rifiuti è quello relativo alla **sosta e alla mobilità (85 kg)**.

RIFIUTI PERICOLOSI PER SERVIZIO (Kg)

	2023	2024	2025
Farmacie	19	15	20
Parcheggi	137	55	85
Cimiteri	112	134	14
TOT	268	204	119

CONSUMI IDRICI PER SERVIZIO (MC)



Nel 2025, la maggior parte dei rifiuti pericolosi prodotti proviene dallo **smaltimento delle batterie dei parcometri sostituiti** (65 kg), seguiti dai **rifiuti sanitari** (32 kg), dai **tubi fluorescenti** residui degli interventi di relamping ed **altri rifiuti** (22 kg).

Nell'interpretazione dei dati riportati occorre considerare la natura dei servizi gestiti, che possono comportare variazioni nella produzione di rifiuti legate a progetti temporanei o a eventi straordinari connessi all'utilizzo delle strutture da parte degli utenti.

Dichiarazioni di utilizzo: p.95 | GRI 1 usato: GRI 1 Foundation 2021 | GRI Sector Standard applicabile

INFORMAZIONI GENERALI		
Indicatore GRI	Capitolo/paragrafo	Pag.
L'organizzazione e le sue pratiche di rendicontazione		
GRI 2-1 Dettagli dell'organizzazione	Colophon / Struttura, Governance e Amministrazione	11
GRI 2-2 Entità incluse nel Bilancio sociale	Nota metodologica	95
GRI 2-3 Periodo di rendicontazione, frequenza e punto di contatto	Nota metodologica / Colophon	95
Attività e lavoratori		
GRI 2-6 Attività, catena del valore e altre relazioni commerciali	Servizi che generano valore	29
GRI 2-7 Dipendenti	Le performance sociali	85
Governance		
GRI 2-9 Struttura e composizione della governance	Struttura, Governance e Amministrazione	11
GRI 2-12 Ruolo del massimo governo nella supervisione della gestione degli impatti	Le priorità d'impatto	24
Strategia, politiche e procedure		
GRI 2-22 Dichiarazione sulla strategia di sostenibilità	Lettera agli stakeholder	4
GRI 2-23 Impegni in termini di policy	Vision, mission e valori	10
GRI 2-25 Processi per rimediare agli impatti negativi	Le priorità d'impatto	24
Coinvolgimento degli stakeholder		
GRI 2-29 Coinvolgimento degli stakeholder	Il coinvolgimento	23
Temî materiali		
GRI 3-1 Processo di determinazione dei temi materiali	Le priorità d'impatto	24

PERFORMANCE ECONOMICA		
Indicatore GRI	Capitolo/paragrafo	Pag.
GRI 201-1 Valore economico diretto generato e distribuito	Le performance economiche	80
GRI 204-1 Percentuale di spesa verso fornitori locali	Le performance economiche	80

PERFORMANCE AMBIENTALE		
Indicatore GRI	Capitolo/paragrafo	Pag.
GRI 302-1 Consumo di energia interno all'organizzazione	Le performance ambientali	90
GRI 303-5 Consumo idrico	Le performance ambientali	90
GRI 306-3 Rifiuti generati	Le performance ambientali	90

PERFORMANCE SOCIALE		
Indicatore GRI	Capitolo/paragrafo	Pag.
GRI 401-1 Nuove assunzioni e turnover	Le performance sociali	85
GRI 403-1 Sistema di gestione della salute e sicurezza sul lavoro	Le performance sociali	85
GRI 403-5 Formazione dei lavoratori in materia di salute e sicurezza sul lavoro	Le performance sociali	85
GRI 403-9 Infortuni sul lavoro	Le performance sociali	85
GRI 404-1 Ore medie di formazione annua per dipendente	Le performance sociali	85

Nota metodologica

Società Multiservizi Rovereto S.r.l. – o “SMR” – prosegue con la presente pubblicazione il proprio percorso di rendicontazione biennale delle performance economiche, sociali e ambientali.

La Società non rientra tra i soggetti obbligati alla rendicontazione di sostenibilità (né sotto il D.Lgs. 254/2016, né sotto la Direttiva EU CSRD che si applica progressivamente alle grandi imprese); il Bilancio Sociale è redatto su base volontaria, quale strumento di comunicazione e *accountability*.

Questa seconda edizione del Bilancio Sociale consolida il sistema di reporting avviato nel precedente esercizio e rafforza l’orientamento alla trasparenza, alla misurabilità dei risultati e alla programmazione di obiettivi di miglioramento.

Il documento è stato redatto secondo le linee guida adottate con Decreto del 4 luglio 2019 (GU n.186 del 9 agosto 2019) e in coerenza con gli Universal Standards GRI (versione pubblicata nell’ottobre 2021, in vigore dal 1° gennaio 2023), secondo l’opzione “*with reference to the GRI Standards*”.

In continuità con il percorso di ascolto avviato, la definizione dei contenuti ha tenuto conto degli esiti del coinvolgimento degli stakeholder, che hanno contribuito a orientare sia la rappresentazione delle performance sia l’individuazione delle priorità di miglioramento e delle prospettive future.

I dati e le informazioni riportati si riferiscono all’annata 2025 (1° gennaio – 31 dicembre). Ove possibile, i dati sono presentati in serie storica triennale per evidenziarne l’evoluzione nel tempo.

Il perimetro di rendicontazione comprende le attività svolte direttamente da SMR per il perseguimento delle finalità istituzionali del socio unico, il Comune di Rovereto, nell’ambito del modello *in house providing*. Rientrano nel perimetro i servizi affidati dal Comune a SMR, tra cui:

- gestione delle farmacie comunali;
- gestione della sosta e della mobilità (tariffazione, parcheggi in struttura e in superficie);
- gestione di impianti sportivi, sale comunali e servizi di portineria;
- gestione dei servizi teatrali e della logistica eventi;
- servizi cimiteriali;
- servizio FSO per il sostegno all’occupazione;
- servizio di videosorveglianza per la sicurezza urbana e del patrimonio comunale.

Per agevolare la consultazione degli indicatori GRI, nel documento sono riportati specifici richiami ai contenuti rendicontati, con indice di raccordo in appendice.

Il presente Bilancio Sociale è stato approvato dal Consiglio di Amministrazione di SMR in data 30 marzo 2026 ed è pubblicato in versione digitale sul sito istituzionale della Società: <https://www.smr.tn.it>

Il presente Bilancio Sociale 2025 è stato redatto da
Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
società *in house* del Comune di Rovereto
con sede legale in via Pasqui, 10, 38068 Rovereto (TN)

Questo documento è stato realizzato
con l'assistenza tecnico-metodologica di
Linfa Consulting S.a.s.
e approvato dal **CdA di SMR** in data 30/03/2026

Il documento è stato redatto secondo le linee guida
GRI Standards con riferimento al periodo
1 gennaio 2025 – 31 dicembre 2025
(presenti anche dati storici triennio 2023-2025)

Testi:
Società Multiservizi Rovereto s.r.l.
Presidente **Marco Pedri**
Responsabile Amministrativo **Claudio Bertolini**
Collaboratrice Amministrativa **Chiara Cazzanelli**

Linfa Consulting S.a.s.
Senior Sustainability Consultant **Laura Ricci**
Sustainability Consultant **Ilaria Melchiorretto**

Progetto grafico e impaginazione:
Referente Comunicazione e Marketing **Marianna Debiasi**

Pubblicato nel mese di **maggio 2026**

Versione digitale disponibile su: **www.smr.tn.it**

©societàmultiservizirovereto 2026 – Tutti i diritti sono riservati



Società Multiservizi Rovereto SRL



CONTATTI

Sede legale: Via Pasqui, 10
38068 Rovereto (TN)
☎ 0464 630100
✉ segnalazioni@smr.tn.it
PEC: smr.tn@legalmail.it



www.smr.tn.it

SEGUICI SUI NOSTRI CANALI

