

**AFFIDAMENTO DELLA CONCESSIONE PER LA GESTIONE DELLA FARMACIA COMUNALE DI NUOVA ISTITUZIONE NEL COMUNE DI CARPI SEDE N. 21 – codice farmacia N. 36005214)**

**(SCHEMA DEL CONTRATTO DI SERVIZIO)**

L'anno ....., addì .....del mese di ..... in Carpi, nella sede municipale in Corso Alberto Pio , avanti a me ....., Segretario Comunale, autorizzato a ricevere gli atti del Comune ai sensi dell'art. 97 del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i., sono personalmente comparsi i signori:

1).....(chi rappresenta il Comune di Carpi)

2) ..... (chi rappresenta il Concessionario)

comparenti della cui identità personale e capacità giuridica, io Segretario Comunale rogante, sono personalmente certo.

Di comune accordo le parti sunnomite, che hanno i requisiti di legge, rinunciano col mio assenso all'assistenza dei testimoni.

**Premesso che:**

- con delibera della Giunta Comunale n. 95 del 10/05/2016 (adottata in attuazione della L.R. 2/2016) è stata approvata la proposta di revisione della pianta organica delle farmacie, anche al fine di dare attuazione alla vigente normativa che prevede l'istituzione di una sede farmaceutica ogni 3.300 abitanti in base alla rilevazione ISTAT della popolazione residente nel Comune e si è provveduto, tra l'altro, ad istituire la nuova sede farmaceutica n. 21;

- con delibera della Giunta Comunale n.179 del 06/09/2016, in seguito all'ottenimento dei pareri previsti dalla legge, è stata approvata in via definitiva la nuova pianta organica delle farmacie ed è stata esercitata la prelazione a favore del Comune della **sede farmaceutica n. 21 di nuova istituzione ( cod farm. N. 36005214 )**

- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 147 del 15.12.2016, il Comune di Carpi ha deliberato di procedere all'affidamento in concessione della gestione della Farmacia Comunale di cui sopra, selezionando il soggetto concessionario mediante procedura ad evidenza pubblica;

- con deliberazione di Giunta Comunale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ è stato approvato lo schema di contratto di servizio;

• con determina dirigenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_ (Centrale Unica di Committenza delle Terre d'Argine) è stato approvato il bando e disciplinare di gara per l'affidamento in concessione della gestione della **Farmacia Comunale n. 21 cod farm. N. 36005214** ( Codice CIG \_\_\_\_\_ );

• a seguito dell'esperimento della suddetta procedura è risultato aggiudicatario

\_\_\_\_\_ come da determina dirigenziale n. \_\_\_\_\_ del \_\_\_\_\_

• il presente contratto ha lo scopo di disciplinare le modalità di svolgimento del servizio della Farmacia Comunale da parte del Concessionario fissando gli obblighi reciproci tra il Comune di Carpi e il Concessionario medesimo;

• che il Comune rimane titolare della Farmacia Comunale di nuova istituzione la cui gestione affida in concessione.

**TUTTO CIO' PREMESSO E CONSIDERATO**

si conviene e si stipula quanto segue

## 1. Premesse

1.1. Le premesse costituiscono parte sostanziale integrante il presente contratto.

## 2. Definizioni

2.1. Nel presente contratto, negli allegati ad esso, e comunque in tutti i documenti espressamente richiamati dal presente contratto e dagli allegati, si intendono per:

- a) "Comune", il Comune di Carpi, titolare della Farmacia Comunale di nuova istituzione;
- b) "Concessionario" o "Gestore", l'affidatario del servizio farmaceutico individuato con la procedura ad evidenza pubblica di cui alle premesse;
- c) "Servizio" o "Farmacia", il servizio farmaceutico comunale (gestione ed esercizio della Farmacia Comunale di nuova istituzione nel Comune di Carpi **n. 21 codice farmacia 36005214**);
- d) "Contratto", il presente Contratto di Concessione di Servizio;
- e) "Parti", il Comune ed il Concessionario;

## 3. Oggetto del Contratto

3.1. Con il presente contratto il Comune affida al Concessionario, che accetta, la concessione del servizio di gestione della farmacia comunale di nuova istituzione **n. 21 (codice farmacia 36005214)**.

Il Comune è e resta titolare della sede farmaceutica n. 21 mentre il Concessionario è affidatario della gestione del servizio e titolare dell'azienda commerciale connessa al servizio stesso.

Il Comune rimane inoltre estraneo a qualsiasi rapporto fra il Concessionario ed i propri dipendenti, collaboratori, fornitori nonché enti od istituti.

Il servizio sarà espletato dal Concessionario a proprio rischio e con propria autonoma organizzazione, secondo quanto previsto dalla normativa vigente in materia, dal presente contratto, dal bando e disciplinare di gara, dall'offerta presentata in sede di gara e dalla Carta dei Servizi.

Il Comune non assume alcuna responsabilità né offre garanzie o simili con riguardo all'ammontare dei ricavi e del fatturato che potrà essere sviluppato o raggiunto dalla farmacia, restando la gestione ed i risultati economici della stessa a totale rischio del Concessionario.

3.2. Il Servizio farmaceutico oggetto del Contratto costituisce servizio pubblico preordinato alla tutela della salute pubblica.

Le attività correlate al servizio farmaceutico comprendono:

- a) la produzione, compatibilmente con le norme di legge, la dispensazione ed il commercio al dettaglio di specialità medicinali, di prodotti galenici, di articoli sanitari, di profumeria ed erboristeria, di prodotti dietetici ed alimentari per patologie specifiche, di integratori alimentari e di ogni altro bene che possa essere utilmente commercializzato nell'esercizio della farmacia;
- b) le altre attività e servizi complementari come da offerta tecnica presentata dal Concessionario in sede di gara nonché le ulteriori attività e servizi complementari che il Concessionario riterrà di attivare, anche in accordo con il Comune;
- c) ogni altra attività prevista dai Decreti attuativi della cosiddetta Farmacia dei Servizi.

3.3. Il Comune potrà affidare al Concessionario ulteriori servizi o funzioni, diversi da quelli previsti nel presente Contratto, purché attinenti o connessi con il Servizio oggetto del presente contratto.

In tale eventualità i nuovi servizi saranno disciplinati organicamente con apposita appendice o atto integrativo al Contratto. Si precisa, in ogni caso, che il Comune potrà chiedere al concessionario di fornire servizi di rilascio di certificati anagrafici e di prenotazione degli appuntamenti presso i servizi demografici, secondo modalità che saranno oggetto di definizione con specifica convenzione.

## 4. Corrispettivo del Contratto

4.1. Come previsto negli atti di gara il Concessionario corrisponderà al Comune i seguenti corrispettivi:

- a) **un canone fisso "una tantum" di € 90.000,00** (euro novantamila/00) oltre ad IVA di legge, da corrispondere al Comune con le seguenti modalità:

- quanto ad € 45.000,00 ( euro quarantacinquemila/00) al momento della stipula del contratto di servizio;
- quanto ad € 15.000,00 ( euro quindicimila/00) entro 18 ( diciotto) mesi dalla stipula del contratto di servizio;
- quanto ad € 15.000,00 ( euro quindicimila/00) entro 24 ( ventiquattro) mesi dalla stipula del contratto di servizio;
- quanto ad € 15.000,00 ( euro quindicimila/00) entro 36 ( trentasei) mesi dalla stipula del contratto di servizio;

**b) un canone fisso annuale per diciotto (18) annualità di € 24.000,00** (euro ventiquattromila/00) oltre ad IVA di legge da corrispondere in due rate posticipate semestrali entro il 30 giugno ed entro il 31 dicembre di ogni anno; in caso di periodo inferiore a 12 mesi il canone fisso è rapportato ai giorni di durata.

**c) un canone aggiuntivo variabile** calcolato ogni anno applicando sul volume d'affari annuale la percentuale offerta in sede di gara (percentuale offerta in aumento rispetto alla base di gara del 3,00%), che si indica in \_\_\_\_\_ (percento) e sottraendo l'importo fisso di € 24.000,00 di cui alla precedente lettera b), oltre ad IVA di legge. Il canone variabile dovrà essere corrisposto entro quattro mesi dalla chiusura di ciascun esercizio e comunque entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento. Il canone variabile risulta così calcolabile:

V= canone annuo aggiuntivo variabile

Y= volume affari annuale

p = percentuale offerta in sede di gara ( in aumento rispetto alla percentuale base del 3%)

Z= canone fisso annuale (€ 24.000 o rapportato ai mesi di durata dell'esercizio se inferiore a 12 mesi)

$$V = (Y \times p) - Z$$

Nel caso V risulti negativo, il canone aggiuntivo non deve essere corrisposto.

Per la determinazione del canone variabile si farà riferimento al volume d'affari con riferimento all'ammontare complessivo delle cessioni di beni e delle prestazioni di servizi effettuate, registrate o soggette a registrazione con riferimento ad un anno solare a norma degli artt. 23 e 24 del DPR n. 633/72, tenendo conto delle variazioni indicate nell'articolo 26 del DPR n. 633/72.

Ai fini della quantificazione del canone annuo aggiuntivo variabile di cui al precedente punto c), il concessionario dovrà trasmettere annualmente, entro due mesi dalla chiusura dell'esercizio, anche la documentazione contabile volta ad attestare l'ammontare complessivo del fatturato relativo all'annualità cui il canone annuo si riferisce.

## **5. Obblighi del Concessionario e Standard di erogazione del Servizio**

**5.1.** Il Concessionario è obbligato a svolgere il Servizio nel rispetto delle norme vigenti in materia e delle obbligazioni assunte all'atto della presentazione dell'offerta.

**5.2.** Il Concessionario si obbliga in particolare ad avviare l'attività entro il 06.09.2017, con facoltà di scegliere la collocazione della sede della farmacia che dovrà essere costituita da locali aventi destinazione d'uso urbanistica idonea e dovrà avere ubicazione in Carpi all'interno dell'area di pertinenza così come individuata nella deliberazione della Giunta Comunale n.95 del 10.05.2016, confermata con deliberazione della Giunta Comunale n. 179 del 06.09.2016.

I locali dovranno essere dotati di impianti a norma di legge, essere a norma dal punto di vista urbanistico – edilizio e dovranno essere dotati di servizi igienici e idonei a garantire l'accessibilità alle persone diversamente abili.

I locali dovranno avere un accesso dalla pubblica via anche nelle ore notturne, al fine di permettere lo svolgimento delle normali attività della Farmacia.

Il gestore dovrà provvedere ai lavori necessari per l'adeguamento dei locali alle necessità della nuova Farmacia e si dovrà impegnare altresì ad arredarli con idonee attrezzature.

Sono a carico del gestore le eventuali spese di locazione e tutte le spese di conduzione dei locali comprese le spese di manutenzione ordinaria e straordinaria da sostenersi nel corso della concessione.

**5.3.** Il trasferimento della Farmacia in altro locale, sempre che abbia caratteristiche idonee al servizio, pur nell'ambito del perimetro di competenza della Farmacia n. 21, deve essere preventivamente concordato con il Comune ed essere richiesto agli organi e secondo le procedure di cui all'art. 1 della Legge n. 475/1968 ovvero della normativa di settore che sarà in vigore al momento in cui verrà richiesto il trasferimento della farmacia in altro locale.

**5.4.** Il Concessionario conferma la nomina a Direttore della Farmacia il dott. ...., cod. fisc. .... iscritto all'Albo dei Farmacisti di ..... al n. ... in possesso dei requisiti professionali di legge, giusta dichiarazione di accettazione del medesimo allegata al presente contratto unitamente a copia fotostatica del documento di identità dello stesso.

**5.5.** Il Concessionario, datane comunicazione al Comune, potrà procedere alla sostituzione del Direttore della Farmacia con altro farmacista in possesso dei requisiti di legge e della stessa esperienza professionale richiesta al direttore uscente al momento della sua nomina, previa accettazione dell'incarico da parte del medesimo nuovo incaricato.

**5.6.** Il Concessionario si impegna e obbliga altresì a dotarsi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento del Servizio in conformità all'offerta tecnica presentata.

**5.7.** Il Concessionario, nello svolgimento di tutte le attività attinenti al Servizio oggetto del Contratto, è obbligato al rispetto dei principi che sorreggono lo svolgimento del pubblico Servizio ivi compresi quelli, statuiti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, di uguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, trasparenza e riservatezza ed in generale al rispetto della disciplina contenuta nelle fonti di legge e di regolamento che disciplinano il Settore Farmaceutico.

**5.8.** Il Concessionario si impegna altresì a redigere, nel rispetto della normativa vigente e delle Linee Guida per la redazione della Carta dei Servizi **allegate al presente contratto**, una "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e a rispettare i contenuti della stessa.

**5.9.** La "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", redatta e pubblicizzata nelle forme previste dalle disposizioni di legge vigenti, dovrà essere predisposta entro sei mesi dalla stipula del contratto di servizio, essere sottoposta al Comune e pubblicizzata con le modalità concordate con il Comune.

**5.10.** La "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" indica i livelli qualitativi e quantitativi del servizio erogato che l'utenza può legittimamente attendersi dal Concessionario, le modalità di accesso alle informazioni garantite, le modalità per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza, in forma specifica o mediante restituzione totale o parziale del corrispettivo versato, in caso di inottemperanza.

**5.11.** Ai fini dell'emanazione della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" il Concessionario, conformemente a quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della Legge 244/2007, si obbliga ad effettuare le seguenti attività:

- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e dell'Amministrazione Comunale circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;
- sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei

consumatori.

**5.12.** Il Concessionario, conformemente a quanto disposto dall'art. 2, comma 461 della Legge 244/2007, si obbliga a partecipare alla sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini.

**5.13.** Il Concessionario è tenuto al rispetto della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", sia con riferimento alle norme di tutela degli utenti, sia con riferimento alle indicazioni sugli standard qualitativi e quantitativi dei servizi.

## **6. Responsabilità del Concessionario**

**6.1.** Il Concessionario è l'unico responsabile del servizio e di quanto ad esso connesso sotto il profilo giuridico, tecnico, economico e finanziario.

**6.2.** In particolare il Concessionario si impegna per tutta la durata di efficacia del contratto:

a) a tenere manlevato e indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi e/o da qualunque pretesa di qualsivoglia genere avanzata da terzi in dipendenza od in occasione di attività compiute in attuazione del Contratto, assumendosi ogni relativa responsabilità civile, penale e amministrativa;

b) ad approntare tutte le adeguate coperture assicurative in relazione alle attività di cui al presente Contratto ed in particolare a stipulare un contratto di assicurazione per danni derivati dalla responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente e/o collaboratore a qualsiasi titolo della stessa con massimale non inferiore a € 2.000.000,00 (euro due milioni/00) per l'intera durata del contratto, oltre alle assicurazioni di legge anche per i veicoli impiegati. Di questi adempimenti il Concessionario dà comunicazione al Comune prima dell'attivazione del servizio;

c) ad applicare, nei confronti dei lavoratori dipendenti e di tutti i collaboratori a qualsiasi titolo, condizioni normative e retribuzioni conformi ai contratti collettivi di lavoro di settore e agli accordi sindacali integrativi vigenti, a rispettare le norme di sicurezza ed igiene nei luoghi di lavoro, nonché tutti gli adempimenti di legge previsti nei confronti dei lavoratori;

d) ad osservare tutte le prescrizioni in materia di trattamento di dati personali e sensibili di cui al D.Lgs. n.196/2003 e s.m.i. di cui è titolare del trattamento.

## **7. Gestione, andamento del Servizio e controllo del Comune**

**7.1.** Il Concessionario si impegna ad erogare tutti i servizi previsti dagli atti di gara ed in particolare:

1) obbligo di offrire il servizio di base secondo le direttive fissate dall'AUSL;

2) obbligo di distribuzione di presidi sanitari in genere a nome e per conto delle AUSL secondo le norme convenzionali;

3) obbligo di aderire a tutti i servizi aggiuntivi proposti alle farmacie dall'AUSL di riferimento sia attuali che futuri;

4) obbligo di fornire i servizi complementari e/o aggiuntivi come da offerta in sede di gara;

5) obbligo di elaborare, in conformità a quanto previsto dalla normativa vigente, adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standard forniti anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti;

6) obbligo di trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza.

7) obbligo di rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, i principi di imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia, tutela, valutazione e miglioramento della qualità, trasparenza e riservatezza.

**7.2.** Il Comune potrà effettuare in qualsiasi momento, mediante un proprio rappresentante specificatamente designato, visite ed ispezioni nei locali della farmacia comunale e comunque nei

locali ove sarà svolto il Servizio oggetto del Contratto.

**7.3.** Il Concessionario, o suo delegato, hanno diritto di essere presenti all'ispezione. L'ispezione non dovrà in ogni caso comportare interruzione, disturbo o nocumento al regolare espletamento del pubblico servizio farmaceutico e, più in generale, all'attività della farmacia nei confronti del pubblico.

## **8. Interruzione del Servizio**

**8.1.** Il Concessionario si obbliga ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo, rispettando il sistema dei turni e degli orari di apertura previsti dalla normativa nazionale e regionale vigente, nonché dalle ordinanze vigenti in materia. L'erogazione del Servizio non potrà essere interrotta o sospesa dal Concessionario se non per ragioni di forza maggiore o per necessità tecniche del Servizio, ed in ogni caso nei limiti previsti dalla vigente legislazione in materia farmaceutica anche con riferimento alla fascia oraria di servizio alla popolazione.

**8.2.** In ogni caso, l'interruzione o la sospensione dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario e tempestivamente comunicate agli organi comunali e all'ASL territorialmente competente.

**8.3.** Il Concessionario è comunque tenuto ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria a prevenire la sospensione e l'interruzione del Servizio, ovvero a farvi fronte con il minor disagio per la collettività.

**8.4.** Il Concessionario è obbligato a mantenere indenne il Comune da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dall'interruzione o sospensione del Servizio.

## **9. Esecuzione d'Ufficio**

**9.1.** Verificandosi deficienze od abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali, qualora il Concessionario, regolarmente diffidato, non ottemperi ai rilievi effettuati dal Comune, quest'ultimo avrà facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, a spese del Concessionario, tutto quanto sia necessario od opportuno per assicurare il regolare svolgimento del Servizio.

## **10. Obblighi del Comune**

**10.1.** Il Comune affida in esclusiva al Concessionario, per tutta la durata del presente contratto, la gestione della Farmacia di cui è titolare.

**10.2.** Il Comune, ai fini dell'adempimento da parte del Concessionario degli obblighi assunti con il presente contratto, si impegna a cooperare per agevolare l'espletamento dei servizi affidati al Concessionario, con particolare riferimento alla valutazione di proposte di miglioramento degli standard prestazionali dei servizi offerti.

**10.3.** Il Comune si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni che si riferiscono all'organizzazione d'impresa del Concessionario ovvero ai sistemi di produzione di beni e servizi, acquisiti in relazione alle attività di controllo previste dal Contratto.

**10.4.** Il Comune adotta tutte le misure necessarie a garantire il rispetto degli obblighi di riservatezza da parte dei soggetti incaricati delle operazioni di controllo previste dal Contratto e cura che dette misure vengano rispettate.

## **11. Divieto di cessione o di sub-concessione del Contratto**

**11.1.** Per tutta la durata del rapporto regolato dal presente contratto è fatto espressamente divieto al Concessionario di cedere a terzi, ovvero altrimenti affidare a terzi, anche parzialmente, la gestione del Servizio oggetto del presente contratto.

## **12. Durata del Contratto**

**12.1.** La durata di efficacia del Contratto è fissata in anni 18 (diciotto) decorrenti dalla sua sottoscrizione, fatte salve le ipotesi di anticipata cessazione prevista dal presente contratto e dalla normativa vigente. E' espressamente escluso il tacito rinnovo della concessione alla sua scadenza.

**12.2.** Allo scadere del termine di efficacia del Contratto, il Comune assumerà le determinazioni che riterrà opportune. Il Concessionario non avrà alcun diritto in ordine alla continuazione del rapporto o comunque alla gestione del Servizio, né in ordine al riconoscimento di alcuna somma, a nessun titolo.

**12.3.** Al fine di evitare interruzioni nella conduzione del Servizio, le Parti concordano che fino all'assunzione del Servizio da parte del nuovo affidatario individuato dal Comune, il Concessionario sarà comunque tenuto ad assicurare le prestazioni oggetto del Contratto alle medesime condizioni economiche e nel rispetto dei medesimi *standards*, senza che ciò comporti alcun diritto in ordine alla ulteriore continuazione del rapporto.

**12.4.** Al termine del Contratto, anche per risoluzione, il Comune avrà la facoltà:

**a)** di acquistare o far acquistare, e il Concessionario sarà obbligato a vendere, quanto segue:

1. i beni che si trovano in regolare manutenzione e conservazione e che a quel momento sono utilizzati per l'esercizio della farmacia, previo inventario, ad un corrispettivo da concordare tra le parti;

2. le scorte dei prodotti per la vendita che si trovano in regolare conservazione presenti a magazzino al valore determinato, previo inventario, secondo il metodo F.I.F.O. (First in - First Out);

**b)** di subentrare o far subentrare nei contratti di fornitura e di locazione in corso di esecuzione sottoscritti dal Concessionario. Comunque i crediti che non siano relativi a contratti a prestazioni corrispettive, in corso di esecuzione, resteranno sulla titolarità del concessionario. Similmente i debiti non relativi a contratti a prestazioni corrispettive, in corso di esecuzione, graveranno su di esso.

### **13. Penali e Risarcimento del maggior danno**

**13.1.** Sono previste le seguenti penali, esigibili dal momento del fatto, tra esse cumulabili:

1) per la mancata redazione della Carta della qualità dei Servizi, in modo conforme al presente Contratto entro i termini di cui al precedente articolo 5: euro 2.000,00 (euro duemila/00);

2) per ogni giornata di mancata apertura non giustificata della Farmacia: euro 500,00 (euro cinquecento/00)

3) per inosservanza del turno di servizio, fatti salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia: euro 300,00 (trecento/00) per ogni giorno;

4) inosservanza dell'orario di servizio, fatti salvi i casi previsti dalla normativa vigente in materia: euro 200,00 (duecento/00) per ogni infrazione;

Qualora il concessionario non ottemperasse alle altre prescrizioni del presente contratto di servizio, il Comune potrà applicare una penale da euro 100,00 (cento/00) ad euro 500,00 (cinquecento/00) in relazione alla entità del fatto contestato.

**13.2.** Il Comune richiederà il pagamento della penale tramite raccomandata a/r o pec. Qualora il Concessionario non ottemperasse entro 15 giorni dal ricevimento, il Comune potrà rivalersi sulla cauzione definitiva.

**13.3.** Il Comune, oltre all'applicazione della penale, avrà la facoltà di esperire ogni azione utile per il risarcimento dell'eventuale maggior danno subito e delle maggiori spese sostenute in conseguenza dell'inadempimento contrattuale e potrà rivalersi sulla cauzione definitiva.

### **14. Clausola risolutiva espressa**

**14.1.** Il Comune potrà risolvere di diritto il Contratto ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. qualora si verifichi anche una sola delle seguenti fattispecie:

a) sopravvenienza di situazioni preclusive alla stipula di contratti con pubbliche amministrazioni;

b) sottoposizione del Concessionario a procedure concorsuali;

- c) scioglimento della Società (o cessazione della ditta individuale) del Concessionario, per qualsiasi causa;
- d) chiusura dell'esercizio farmaceutico per oltre 5 giorni consecutivi non comunicata all'ente competente o da questo non autorizzata;
- e) reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del Servizio;
- f) inosservanza del divieto di cessione e di subconcessione della gestione del servizio;
- g) decadenza del Comune dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria per cause imputabili al Concessionario;
- h) ricorso all'abusivismo professionale;
- i) vendita al pubblico di farmaci vietati o scaduti o di cui è stata revocata l'autorizzazione al commercio;
- j) inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- k) mancata redazione della Carta dei Servizi entro 12 mesi dalla firma del contratto;
- l) mancata ricostituzione della cauzione definitiva entro 30 giorni dall'escussione della stessa;
- m) gravi violazioni del presente contratto e della Carta dei Servizi; può costituire grave violazione anche la singola inadempienza, e nonostante il presente contratto preveda per essa in astratto la sola applicazione di una penale, se tale inadempienza si verifica in particolari circostanze o con particolari modalità tali da indurre a considerare in pericolo il corretto svolgimento del Servizio.

**14.2.** La decisione del Comune di non avvalersi della clausola risolutiva in una o più occasioni costituirà soltanto manifestazione di mera tolleranza dell'inadempimento contestato, priva di qualsiasi effetto a favore del Concessionario e non impedirà al Comune di avvalersene in altre occasioni.

## **15. Risoluzione per inadempimento previa diffida**

**15.1.** Fatti salvi i casi di cui all'art. 14 " Clausola risolutiva espressa", quando emerga che il Concessionario sia venuto meno ad uno qualsiasi degli obblighi previsti dal presente contratto, dall'offerta presentata in sede di gara e dalla Carta dei Servizi e dagli atti ad esso collegati, il Comune dovrà contestare l'inadempimento per iscritto al Concessionario e concedergli il termine di almeno 15 giorni per le giustificazioni e controdeduzioni.

Decorso infruttuosamente il termine fissato senza che il Concessionario abbia provveduto ad eliminare la situazione di inadempimento ovvero le giustificazioni pervenute non siano ritenute idonee ed esaustive in relazione all'inadempimento, il Concedente potrà risolvere il contratto di servizio.

Per la definizione dei rapporti tra il Comune ed il Concessionario si applicherà quanto previsto al precedente art. 12.4.

## **16. Cauzione definitiva**

**16.1.** A garanzia delle obbligazioni assunte con il presente contratto il Concessionario costituisce cauzione definitiva di euro 52.200,00 (cinquantaduemiladuecento/00) pari al 10% dell'importo contrattuale (esclusi i canoni non determinabili in quanto stabiliti a percentuale).

**16.2.** In caso di inadempienze od omissioni da parte del Concessionario il Comune potrà rivalersi sulla cauzione per il recupero di somme derivanti da penali, danni e spese sostenute di cui ai precedenti articoli oltre che per il recupero degli eventuali canoni di concessione non pagati.

**16.3.** Ove il Comune si avvalga della cauzione, il Concessionario è tenuto a ricostituirla entro 30 giorni.

## **17. D.u.v.r.i. e misure di sicurezza**

**17.1.** L'elaborazione del DUVRI non è ritenuta necessaria nella presente concessione in quanto, ai sensi dell'art. 26 del D.lgs. n. 81/2008, non si ravvisano rischi di interferenza tra i lavoratori del Comune e quelli del Concessionario. Pertanto l'importo per oneri della sicurezza da interferenze è pari a zero.



Resta stabilito espressamente che il Concessionario dovrà adottare tutti i provvedimenti e le cautele necessarie ad evitare infortuni e danni sia alle persone che alle cose, osservando tutte le disposizioni in materia, assumendo in proposito ogni responsabilità.

In conseguenza, il Comune e così pure il personale da esso preposto alla direzione e sorveglianza del servizio resteranno sollevati dalle medesime responsabilità.

## **18. Modifica assetto aziendale**

**18.1** Il Concessionario si impegna a comunicare tempestivamente al Comune ogni modifica intervenuta negli assetti proprietari, nella struttura dell'impresa e negli organismi tecnici ed amministrativi.

## **19. Foro competente**

**19.1.** Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Comune e il Concessionario relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione di questo Contratto sarà di competenza esclusiva del Foro di Modena.

## **20. Elezione di domicilio**

**20.1.** Con riferimento all'esecuzione del presente contratto le Parti eleggono domicilio in

.....

## **21. Spese e registrazione del contratto**

**21.1.** Tutte le spese, tasse ed imposte inerenti e conseguenti alla stipulazione del presente contratto e alla sua registrazione, nessuna esclusa, sono a carico completo ed esclusivo del concessionario.

Ai fini fiscali si dichiara che il servizio dedotto in contratto è soggetto al pagamento dell'IVA, per cui si richiede la registrazione in misura fissa, ai sensi del D.P.R. 26 aprile 1986 n. 131.

## **22. Privacy**

**22.1** Ai sensi dell'art. 13 del D.lgs. 30.06.2003 n. 196 i dati contenuti nel presente contratto verranno trattati esclusivamente per lo svolgimento delle attività e per l'assolvimento degli obblighi previsti dalle leggi, dai decreti e dai regolamenti in materia.

## **23. Pagamenti e tracciabilità dei flussi finanziari**

**23.1.** Il concessionario assume tutti gli obblighi di tracciabilità dei flussi finanziari di cui alla legge 13.8.2010 n. 136 e ss.mm.ii . Il codice identificativo di gara (CIG) è il seguente: \_\_\_\_\_

## **24. Norme finali**

**24.1.** Le disposizioni del Contratto possono essere modificate su accordo di entrambe le parti comunque nel rispetto di tutta la normativa di settore.

**24.2** Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal Contratto si rinvia alle leggi ed ai regolamenti vigenti in materia e alle norme del Codice Civile, in quanto applicabili.

## **Allegati:**

- 1) **Linee guida per la Redazione della carta dei servizi**
- 2) .....

Allegato allo schema di Contratto di Servizio

## **LINEE GUIDA PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEI SERVIZI**

### **Standards minimi di qualità e quantità delle prestazioni ai fini della predisposizione da parte del Gestore della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia"**

Il Gestore, entro sei mesi dalla sottoscrizione del Contratto, dovrà emanare una "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", nel rispetto dei parametri e degli standards di seguito illustrati, individuando adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali.

La suddetta "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", dovrà essere redatta e pubblicizzata in conformità alle disposizioni normative vigenti in materia.

### **Premessa**

La Farmacia costituisce un presidio socio-sanitario al servizio dei cittadini e costituisce uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche.

La Farmacia svolge un Servizio pubblico la cui erogazione dev'essere conforme ai principi fissati nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, recante "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici" a tutela delle esigenze dei cittadini che possono fruirne e nel rispetto delle esigenze di efficienza e di imparzialità.

La predisposizione di un documento *ad hoc* denominato "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" che individui i servizi offerti risponde all'esigenza di disciplinare compiutamente ed in modo più efficiente il rapporto tra la parte che eroga il servizio e la cittadinanza.

Detto documento costituisce un atto di impegno della Farmacia nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà esser articolato come segue:

### **Art. 1 Servizi offerti dalla Farmacia**

La Farmacia Comunale del Comune di CARPI, affidata in gestione mediante Concessione di servizi con contratto Repertorio n. .... del ..... e situata in via .....

assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, dispensazione di medicinali e farmaci di qualsiasi tipo e natura, ivi compresi medicinali generici/equivalenti, omeopatici, medicinali ad uso veterinario e quant'altro, presidi medico-chirurgici e dispositivi medici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa, articoli sanitari, prodotti di medicazione, alimenti per la prima infanzia, prodotti dietetici, prodotti di erboristeria e tutti gli altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie, quali prodotti per la persona, articoli per l'infanzia, di puericultura, di profumeria e per la cura e l'igiene della persona; articoli igienico-sanitari; accessori di abbigliamento; prodotti vari di erboristeria; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la dispensazione di tutti i prodotti ed articoli della Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la dispensazione dei prodotti alimentari e non alimentari (articolo 5, DLgs. n. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo di attività per la produzione e la dispensazione finale di beni consentite dalla concessione sanitaria e dall'autorizzazione commerciale per l'esercizio della farmacia e per la prestazione di servizi in entrambe le aree di attività.

2. La preparazione estemporanea di medicamenti e preparazioni magistrali.

3. La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla scelta dei prodotti liberamente acquistabili dagli utenti.

4. L'informazione e l'educazione sanitaria.

5. L'attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994, contenente i principi sull'erogazione dei Servizi pubblici, e di quanto disposto con la Legge Finanziaria 2008 all'art. 2, comma 461, e con l'osservanza dei seguenti principi, a cui si dovrà attenere scrupolosamente tutto il personale della Farmacia:

**eguaglianza:** a tutti i cittadini sono erogati uguali servizi a prescindere dall'età, sesso, razza, lingua, nazionalità, religione, opinione politica, condizioni fisiche ed economiche. Altresì, poiché, ogni cittadino ha una propria concezione di salute e un proprio livello di comprensione delle indicazioni ricevute, il farmacista opera affinché tutti i cittadini possano comprendere con chiarezza le indicazioni ricevute;

**imparzialità:** il farmacista opera per il paziente in accordo con le indicazioni delle autorità sanitarie, prescindendo da qualsiasi interesse diverso dal recupero e dal mantenimento della salute; a tutti i cittadini viene assicurato un comportamento obiettivo, equo e rispettoso;

**efficienza ed efficacia:** il farmacista opera per mantenere alti livelli di efficienza del servizio reso anche attraverso la partecipazione a corsi di formazione ed aggiornamento e l'adeguamento delle tecnologie utilizzate, risponde in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci con prescrizione medica avendo altresì cura di fornire al cittadino, qualora necessario, tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione. In particolare, il farmacista cura il proprio aggiornamento professionale non come mero adempimento di un obbligo legale, ma come condizione essenziale per garantire nel tempo la propria capacità di interpretare i bisogni reali dei cittadini, segnalando al medico di base dubbi o eventuali controindicazioni nell'uso dei farmaci;

**continuità:** il farmacista deve operare impegnandosi ad offrire i propri servizi in modo regolare, continuativo e senza interruzioni, nel rispetto del sistema dei turni e degli orari di apertura;

**diritto di scelta:** ogni cittadino può esercitare il diritto di libera scelta, inteso come libertà di approvvigionarsi ovunque egli lo ritenga più opportuno, senza che ciò comporti penalizzazioni rispetto al trattamento dei clienti usuali. Il farmacista fornisce altresì, a richiesta, informazioni e consigli anche rispetto a prodotti acquistati altrove;

**partecipazione:** ogni cittadino ha il diritto di partecipare e collaborare all'erogazione delle prestazioni con suggerimenti ed osservazioni; valutazione e miglioramento della qualità intesa come l'attenzione continua al servizio erogato e agli aspetti dello stesso che possono essere migliorati;

**trasparenza:** intesa come l'impegno del farmacista ad instaurare con i clienti un rapporto di fiducia, che consenta al farmacista di individuare le caratteristiche significative del cittadino, al fine di fornire, con particolare attenzione nel caso dei prodotti maggiormente vocati al consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione, dietetici ed integratori alimentari, etc.), il prodotto più consono all'esigenza del cittadino al minor costo possibile;

**riservatezza:** intesa come l'impegno del farmacista a non divulgare le notizie riguardo all'acquisto di qualsiasi tipo di prodotto, né le richieste di informazioni dei cittadini a cui egli abbia o non abbia risposto, né, tanto meno, le notizie sul tipo di servizio di cui il cittadino, eventualmente, abbia usufruito. Il Direttore della Farmacia sanziona, inoltre, in modo formale, eventuali deroghe a tale principio compiute dai collaboratori. Le suddette informazioni possono essere rese pubbliche, oltre che nei casi strettamente previsti per legge, per motivi scientifici ed in forma esclusivamente aggregata ed anonima;

**accoglienza:** intesa come l'impegno a che ogni ambiente in cui si svolge l'attività della farmacia sia mantenuto in uno stato igienicamente adeguato e sicuro, facilmente accessibile, confortevole e privo di barriere architettoniche. Il Gestore cura, nella selezione del personale, che i farmacisti acquisiscano piena e completa consapevolezza dei principi sopra enunciati e, più in generale, dei contenuti della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia", facendone sottoscrivere una copia.

Il Gestore assicura la continuità nella formazione del personale mirata a mantenere alto il livello di attenzione sui principi guida della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" e provvede, con cadenza almeno annuale, a raccogliere l'opinione dei collaboratori sulle problematiche emerse nella gestione della farmacia, promuovendo, nel rispetto delle disposizioni di legge, incontri con le rappresentanze dell'utenza.

Rientrano nell'ambito dell'attività svolta dalla farmacia anche le seguenti prestazioni:

**(NOTA BENE : Nella Carta dei Servizi saranno indicate le prestazioni offerte dall'aggiudicatario in sede di gara – di seguito si fornisce una elencazione solo esemplificativa )**

- a) Misurazione della pressione (indicare modalità e prezzo, che deve essere comunque contenuto);
- b) Controllo del peso (indicare modalità e prevedere interventi di informazione per una corretta alimentazione);
- c) Noleggio di apparecchi elettromedicali (indicare modalità e prezzo, che deve essere comunque contenuto);
- d) Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi (vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'AUSL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'AUSL per l'accesso ai servizi sanitari, garantendo una corretta informazione sui servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate sulla base della documentazione costantemente aggiornata e fornita dall'AUSL medesima);
- e) Schede informative (vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sulla gestione dei pazienti affetti da particolari patologie, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmaco vigilanza);
- f) Consegna dei farmaci a domicilio (il Gestore si impegna, a completamento e sostegno dei turni di servizio, ad aderire e promuovere progetti di consegna dei farmaci a domicilio a favore di particolari categorie di cittadini particolarmente disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo diverse statuizioni dei regolamenti di settore.
- g) .....

## **Art. 2 Standard di qualità**

Il Gestore garantisce:

- che la spedizione della ricetta e la consegna dei farmaci sia sempre effettuata da un farmacista;
- che i farmaci mancanti vengano reperiti, se richiesti, nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore feriali, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- di provvedere a verificare i motivi dell'eventuale assenza di farmaci dal ciclo distributivo, dandone comunicazione all'Azienda USL;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci e più economici;
- che il comportamento proprio e dei propri dipendenti sia improntato a trattare gli utenti con rispetto, cortesia, disponibilità al dialogo ed all'ascolto;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;

### **Art. 3 Impegni e programmi**

Il Gestore:

- rispetta la norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
- crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
- dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista; promuove o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
- assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
- espone una segnaletica esterna, facilmente leggibile, in cui siano indicati i turni di servizio propri e delle altre farmacie e che riporti i numeri di telefono;
- provvede alla rimozione della barriere architettoniche esterne;
- comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto opportuno: i contenuti della definitiva carta dei servizi, le eventuali variazioni delle modalità di erogazione del servizio, le decisioni che riguardano gli utenti e loro motivazioni, le possibilità di reclamo e gli strumenti di ricorso avverso le predette decisioni.

### **Art. 4 Procedure di attuazione del sistema qualità**

Il Gestore individuerà con cadenza annuale adeguati indicatori di attività e di misurazione dei servizi offerti, sotto forma di parametri quantitativi, qualitativi e temporali e, a fronte degli stessi, saranno perfezionati gli standards generali del servizio.

Il Gestore si impegna ad elaborare adeguate procedure per la verifica periodica e l'aggiornamento degli standards forniti, anche con la collaborazione delle associazioni di volontariato e di tutela dei cittadini.

La verifica della qualità dei servizi dovrà comunque essere effettuata anche attraverso la valutazione diretta di soddisfazione da parte dell'utenza mediante opportune indagini di *customer satisfaction*, anche al fine di raccogliere l'emergere di diverse esigenze che consentano di adeguare, sviluppare e/o diversificare i servizi offerti.

A tale scopo il Gestore predispose un modello di questionario per la verifica del livello di soddisfazione dell'utenza in cui comprendere una parte dedicata ai reclami e ai suggerimenti.

I presenti contenuti minimi della "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia" costituiscono parte integrante del Contratto da stipularsi tra il Comune di CARPI ed il Gestore.