

## **CONTRATTO DI SERVIZIO**

**OGGI**

Giorno 02 del mese di Aprile dell'anno 2008

**TRA**

Il Comune di FERRARA nel seguito sinteticamente definito anche "Comune", a firma del Dr. Luca Tortora nato a Ferrara il 21/09/47 nel ruolo di Dirigente Comunale che agisce in esecuzione della delibera n. 14/111159 del 03.02.2009, ed interviene nel presente atto non in proprio ma per conto e nell'esclusivo interesse dell'Amministrazione Comunale di FERRARA, Piazza Municipale Codice Fiscale e P.I. 00297110389

**E**

l'Azienda Speciale A.F.M. Farmacie Comunali, con Sede Legale in FERRARA via Foro Boario, 57 Codice Fiscale 01372010387 ed iscritta al n. 195964 Registro Imprese presso CCIAA di Ferrara nel seguito sinteticamente definita anche "Azienda", a firma del Dr. Riccardo Zavatti, nato a Ferrara il 16.1.1952, che interviene nel presente atto non in proprio ma per conto e nell'esclusivo interesse dell'A.F.M. Farmacie Comunali nel suo ruolo di Direttore Generale e agisce in esecuzione della delibera n. 2/17/26 del 23.02.2009

### **PREMESSO**

1. che con deliberazione di C.C. n.43/47079 in data 10/3/95, è stata disposta la trasformazione in Azienda Speciale dell'Azienda Municipalizzata A.F.M. Farmacie Comunali di Ferrara, ai sensi della ex L. 142/90, approvandone lo Statuto;
2. che la trasformazione effettiva è avvenuta l'1.1.1997 con l'iscrizione alla Camera di Commercio di Ferrara;
3. che lo "Statuto" dell'Azienda comprende l'esercizio di tutte le attività nel seguito trattate;
4. che il Comune in data 30.12.97 ha adottato la deliberazione n. 17/44659 in relazione al capitale in dotazione all'Azienda;
5. che il vigente "Contratto di Servizio", sottoscritto in data 04/07/2005, rappresenta, sostanzialmente e formalmente, la specifica ricognizione e costituzione degli obblighi e dei diritti delle parti in quanto conseguenti la gestione del servizio pubblico nel seguito trattato, nel rispetto del D.lgs. 267/2000 e delle altre leggi, statuti, regolamenti, disposizioni in materia;

6. che il predetto Contratto di servizio è giunto a scadenza per cui si rende necessario stipulare un nuovo Contratto di servizio.

## **TUTTO CIO' PREMESSO**

### **SI CONVIENE E SI STIPULA**

quanto segue

#### **ART. 1**

(Recepimento delle premesse)

Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente Contratto di servizio, di seguito anche solo «Contratto».

#### **ART. 2**

(Oggetto del Contratto)

1. Il presente Contratto di Servizio ha lo scopo di disciplinare, per i servizi affidati in gestione ai sensi dell'art.2 dello statuto aziendale, i rapporti tra l'Azienda e il Comune e quindi i loro reciproci doveri, diritti e obbligazioni derivanti dall'affidamento del diritto alla gestione delle farmacie di cui il Comune è titolare. Tale diritto si estende anche alle farmacie che eventualmente dovessero essere istituite nel corso della validità del presente contratto e per le quali il Comune eserciterà il diritto di prelazione ai sensi di legge. Viene garantita l'autonomia gestionale dell'Azienda e il contemporaneo perseguimento degli indirizzi fissati dall'Amministrazione Comunale.

2. L'affidamento all'Azienda di cui al comma precedente è concesso a titolo oneroso per il periodo di durata del presente contratto, di cui al successivo art.14.

#### **ART. 3**

(Prestazioni dell'Azienda, obiettivi e standard)

L'A.F.M., nell'espletamento dei servizi affidati, si attiene agli scopi definiti dall'art.2 dello statuto aziendale, perseguendo in particolare i seguenti ulteriori obiettivi all'interno del piano programma:

- tendere al raggiungimento degli standard di servizio individuati dalla carta dei servizi e della qualità delle farmacie;
- favorire la trasformazione della farmacia in centro servizi farmaceutici sanitari

- quale segmento integrante del sistema sanitario nazionale;
- promuovere l'uso corretto del farmaco;
  - consentire l'accesso e l'informazione ai farmaci omeopatici;
  - attivare politiche di contenimento dei prezzi per le fasce più bisognose della popolazione;
  - promuovere, organizzare ed attuare sistematicamente all'interno delle farmacie e sul territorio iniziative di educazione e informazione sanitaria tese a sviluppare progetti di prevenzione, anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale e Regionale;
  - effettuare consegne a domicilio dei farmaci per gli utenti non autosufficienti, portatori di handicap o non in grado di recarsi in farmacia (dietro certificazione medica) in collaborazione con l'associazionismo ed il volontariato;
  - distribuire medicinali e prodotti assimilati a favore dei cittadini indigenti secondo gli accordi assunti di volta in volta con l'Amministrazione Comunale;
  - distribuire presidi sanitari per conto del SSN.

#### **ART. 4** (Strumenti)

Per il raggiungimento degli obiettivi e degli standard previsti dall'art.3, l'Azienda prevede l'utilizzo dei seguenti strumenti:

- qualificazione e formazione delle risorse umane a disposizione promuovendone e migliorandone le professionalità;
- attivazione di tecniche di comunicazione al cliente (interviste, indagini di mercato, etc.) interno ed esterno;
- realizzazione di cicli di conferenze e dibattiti;
- realizzazione di materiale informativo sanitario e distribuzione periodica al cittadino come primo "step" di un processo di ottimizzazione della prevenzione sanitaria realizzata in farmacia;
- organizzazione stellare delle farmacie, suddivise per quartiere, in modo da diversificare la politica aziendale a seconda della diversa composizione demografica, livello economico e esigenze degli abitanti di ciascun quartiere, in una logica che ipotizza la farmacia comunale come centro di servizi sociosanitari e quindi punto di riferimento a livello di quartiere;
- agevolazioni e campagne promozionali a fasce "deboli" della popolazione;
- attivazione di rapporti di collaborazione con l'associazionismo, il volontariato, altri enti pubblici;
- supporto all'associazionismo anche attraverso la messa a disposizione di locali per l'esercizio di attività interconnesse dell'Azienda.

**ART. 5**  
(Altri servizi)

A norma dell'Art. 2 dello Statuto, l'Azienda potrà svolgere tutti gli ulteriori servizi di carattere socio-sanitario e/o esistenziale, in particolar modo destinati alle categorie deboli della cittadinanza, il cui espletamento verrà richiesto dal Comune, o approvati dallo stesso su proposta dell'Azienda, semprechè i servizi richiesti anche se temporanei, siano:

- a. accessori e connessi all'oggetto sociale dell'Azienda;
- b. compatibili con le potenzialità dell'Azienda.

Per i servizi richiesti dal Comune o rivolti a determinate categorie di cittadini per i quali il Comune stesso ritenga di accollarsene le spese verrà definita, volta per volta, l'entità dei costi sociali da porre a carico del Comune e le modalità di svolgimento del servizio.

Tali servizi saranno retribuiti sulla base dei corrispettivi stabiliti d'intesa con il Comune, garantendo la copertura dei costi, ivi compresi anche quelli finanziari, nonché la remunerazione del capitale investito e coerentemente con le prevalenti condizioni di mercato del medesimo settore.

**ART. 6**  
(Canone per diritto alla gestione delle farmacie comunali)

Il diritto alla gestione delle farmacie di cui è titolare il Comune è attribuito all'Azienda a titolo oneroso per tutto il periodo di durata del presente Contratto.

A tal fine, l'Azienda corrisponderà al Comune per il diritto alla gestione delle farmacie comunali un canone annuale pari al 3,5% dei ricavi netti da farmacia, esclusi ricavi da prestazioni CUP e prestazioni e servizi effettuati per conto della ASL.

Al termine del periodo di durata del presente Contratto detto canone verrà rideterminato previa intesa tra le Parti.

L'Azienda trasmetterà al Comune, con dichiarazione sottoscritta del suo Presidente, l'ammontare dei ricavi annui di cui al comma precedente, entro il mese di marzo dell'anno successivo a quello di riferimento.

La liquidazione del canone annuale avverrà entro il mese di giugno.

Per ogni giorno di ritardo nel pagamento, anche parziale, del canone alle scadenze pattuite si applicherà un interesse di mora del 5% su base annua.

## **ART. 7**

(Obblighi dell'Azienda)

L'Azienda si impegna ad uniformare l'erogazione del servizio ai principi generali di cui al D.P.C.M. 27.01.1994 e più esattamente:

### **a. Eguaglianza**

L'erogazione del servizio deve essere ispirata al principio di eguaglianza dei diritti degli utenti.

Le regole riguardanti i rapporti tra Utenti e Servizio e l'accesso al Servizio devono essere uguali per tutti.

Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, etnia, lingua, religione ed opinioni politiche. Va garantita la parità di trattamento, a parità di condizioni del Servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, sia fra le diverse categorie o fasce di Utenti.

### **b. Imparzialità**

L'Azienda ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli Utenti, a criteri di obiettività, giustizia od imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del Servizio e le norme regolatrici di Settore.

### **c. Continuità**

L'erogazione del Servizio deve essere nell'ambito delle modalità stabilite dalle normative che regolano il Settore.

### **d. Partecipazione**

La partecipazione del cittadino alla prestazione del Servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del Servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti dell'Azienda.

L'Utente ha diritto di accesso alle informazioni in possesso dell'Azienda che lo riguardano in quanto rientranti negli atti di natura amministrativa. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità disciplinate dalla legge 7 agosto 1990, n. 241.

L'Utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare

suggerimenti per il miglioramento del Servizio. L'Azienda dà sollecito riscontro all'Utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate.

L'Azienda acquisisce periodicamente la valutazione dell'Utente circa la qualità del Servizio reso.

L'Azienda, ai fini di tutelare i diritti degli utenti e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, si obbliga, a norma di legge, ad adottare ed emanare una "Carta della qualità dei servizi" da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le Associazioni dei consumatori e con le Associazioni imprenditoriali interessate, evidenziando in essa gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate, nonché le modalità di accesso alle informazioni aziendali, con particolare riguardo a quelle relative alle modalità di reclamo da parte dell'utenza.

L'Azienda, sempre a termini di legge, deve prevedere forme di consultazione obbligatoria delle Associazioni dei consumatori ed al tempo stesso deve prevedere, con la partecipazione delle stesse Associazioni, verifiche periodiche di adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato agli standard di qualità e quantità delle prestazioni fornite fissate nella succitata Carta della qualità dei servizi.

#### e. Efficacia. Efficienza. Economicità

Il servizio pubblico deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità.

L'Azienda adotta le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Ogni rapporto di servizio esistente tra L'Azienda e il Comune, al di fuori del presente Contratto, è regolato come ogni altro rapporto Cliente/Fornitore.

#### f. Altri obblighi

L'Azienda si obbliga a disporre di locali, attrezzature e personale per il regolare svolgimento dei Servizi.

L'Azienda si impegna a collaborare con il Comune per approntare ogni necessaria ed idonea documentazione che occorresse a quest'ultimo per acquisire eventuali finanziamenti finalizzati al miglioramento del Servizio anche attraverso investimenti, impegnandosi altresì ad assistere il Comune anche in sede di presentazione delle relative domande.

In particolare l'Azienda si obbliga a sollevare il Comune da ogni imposta, tassa, tributi, ecc. previsti per legge a carico dell'Azienda stessa.

g. Estensione dei rapporti

L'Azienda, nel rispetto delle vigenti leggi, si rende disponibile ad esaminare lo sviluppo di eventuali nuovi Servizi di settore richiesti dal Comune il quale ne trasmetterà per iscritto relativa richiesta con un preavviso di almeno 1 anno.

**ART. 8**

(Responsabilità e competenze dell'Azienda)

A partire dalla data di decorrenza del presente Contratto, l'Azienda, nell'ambito degli obblighi di cui al precedente art. 7, sarà unica responsabile del corretto ed efficiente esercizio dei servizi oggetto del Contratto medesimo.

In particolare, per effetto del presente Contratto, l'Azienda è responsabile dell'organizzazione delle attività imprenditoriali finalizzate all'erogazione dei servizi affidati e di quanto ad essi connessi sotto il profilo tecnico, economico e finanziario, e per l'intera durata dell'affidamento, l'Azienda stessa si impegna a:

- a) osservare tutte le norme ed i regolamenti comunitari e nazionali vigenti in materia di servizi farmaceutici, posto che in caso di violazione di tali norme l'Azienda sarà unico responsabile;
- b) dotarsi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento dei servizi, con particolare riferimento al rispetto delle norme vigenti in materia di sicurezza degli ambienti di lavoro;
- c) tenere sollevato e indenne il Comune da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi in dipendenza o conseguenza del presente Contratto, assumendosi ogni responsabilità civile, penale e amministrativa;
- d) garantire al Comune l'accesso ai dati e alle informazioni relativi alla gestione dei servizi affidati al fine di verificare e controllare l'attuazione del presente Contratto;
- e) fornire al Comune in via telematica o mediante report ogni utile informazione necessaria per implementare il sito web del Comune medesimo dedicato al sistema delle "Partecipate" con particolare riguardo ai Gestori di servizi pubblici locali;
- f) realizzare periodicamente indagini di tipo «customer satisfaction» comunicandone l'esito al Comune e dandone adeguata pubblicizzazione anche attraverso il sito web del Comune.

**ART. 9**

(Obblighi del Comune)

Il Comune si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare il migliore espletamento dei servizi dell'Azienda, con riferimento all'esame e all'adozione tempestiva

di tutti i provvedimenti, atti inviati dall'Azienda al Comune.

Inoltre il Comune si impegna:

- nel consentire il massimo e più agevole accesso a tutte le informazioni in possesso del Comune senza addebito di costi (dati sulla popolazione, sul territorio, sull'ambiente, etc.) nel rispetto della disciplina sulla tutela dei dati personali;
- nel permettere all'Azienda di avvalersi degli uffici e servizi comunali facendo il più possibile preventivo ricorso all'ufficio comunale competente, per un agevole e sollecito svolgimento di pratiche e/o iniziative, nonché per l'accesso a tutte le informazioni in possesso del Comune;
- nel dare collaborazione coi propri uffici amministrativi ed in particolare informare l'Azienda delle modifiche ai Regolamenti Comunali che possono, in qualsiasi modo, influire sull'attività aziendale, acquisendone parere non vincolante;
- cooperare per agevolare l'espletamento dei servizi affidati all'Azienda con particolare riferimento alla valutazione di proposte di miglioramento degli standard prestazionali dei servizi offerti quali, a titolo esemplificativo, proposte in ordine alla predisposizione di apposite aree di sosta per portatori di handicap, per il carico e scarico di merci, al miglioramento della segnaletica orizzontale per l'attraversamento pedonale in prossimità delle farmacie e della segnaletica verticale per l'indicazione della localizzazione delle stesse.

#### **ART. 10** (Controllo del servizio)

Il Comune si riserva il diritto di effettuare le verifiche che riterrà più opportune in ordine allo svolgimento del servizio, anche tramite incontri con la Commissione consiliare competente.

Il Comune si impegna a cooperare per quanto possibile per agevolare la migliore effettuazione del servizio da parte dell'Azienda, con particolare riferimento all'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti eventualmente necessari ed alla cura degli adempimenti ricompresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

#### **ART. 11** (Miglioramento del servizio)

Saranno predefinite tra le Parti eventuali iniziative tese a migliorare il servizio, concordandone le modalità, le decorrenze, i contenuti, i maggiori costi, le coperture

finanziarie dei medesimi, ecc..

L'Azienda si obbliga a farsi parte diligente nell'individuare, istruire, acquisire le provvidenze ed eventuali incentivi finanziari Comunitari, Statali, Regionali ecc.

## **ART. 12**

(Assicurazione, danno verso terzi, responsabilità e disciplina)

L'Azienda sarà responsabile dei danni comunque arrecati a terzi direttamente o indirettamente, mantenendo indenne il Comune da qualsiasi pretesa da parte degli stessi riconducibili ai rapporti inerenti all'effettuazione dell'attività aziendale, in attuazione del presente Contratto.

L'Azienda dovrà, a tal fine, provvedere alla stipula di idonee assicurazioni per la Responsabilità Civile verso Terzi oltre alle assicurazioni di legge anche per i veicoli impiegati.

E' a carico esclusivo dell'Azienda il comportamento dei dipendenti sia per l'esercizio dell'attività aziendale che per la relativa disciplina interna ed esterna con l'utenza.

Nei confronti dei dipendenti l'Azienda è tenuta alla scrupolosa osservanza delle leggi vigenti in materia di assunzione del personale, di assicurazione obbligatoria contro gli infortuni, sulla sicurezza sul lavoro ed in materia assistenziale e previdenziale; deve, inoltre, rispettare ed applicare i contratti di categoria per tutto il personale.

L'Azienda è pertanto l'unico esclusivo responsabile delle infrazioni o degli adempimenti accertati dalle competenti autorità di vigilanza.

## **ART. 13**

(Controversie e vertenze)

Ogni controversia relativa agli aspetti applicativi del presente Contratto, sarà rimessa al giudizio di un Collegio Arbitrale, composto da un Arbitro nominato da ciascuna delle Parti entro 30 giorni dalla richiesta di arbitrato, e da un terzo arbitro con funzioni di Presidente nominato dal Presidente del Tribunale di Ferrara.

## **ART. 14**

(Durata del contratto)

Il presente contratto ha durata di tre anni dalla data della sua sottoscrizione ed è

rinnovabile alla scadenza per la stessa durata, salvo disdetta anche di una sola delle Parti, da comunicare all'altra entro 60 giorni dalla scadenza.

Entro il termine di validità il presente contratto potrà essere modificato, previo accordo tra le Parti, apportando apposita appendice al contratto stesso.

Alla scadenza, nel caso di affidamento della gestione a soggetto diverso, i rapporti definiti con il presente Contratto continuano fino al compimento di tutti gli atti relativi a detto nuovo affidamento.

**ART. 15**  
(Registrazione)

Il presente Contratto, redatto in forma di scrittura privata non autenticata, sarà registrato a cura dell'Azienda.

**ART. 16**  
(Norma di rinvio)

Per quanto non previsto dal presente Contratto si rinvia alla normativa di legge e regolamentare vigente in materia.

**ART. 17**  
(Norma transitoria)

Ferma restando la durata triennale prevista nel precedente art. 14, al termine del primo anno di valenza del Contratto, le Parti si incontreranno per valutare, di comune intesa, l'entità del canone annuale così come definita al 2° comma del precedente art. 6.

Letto, accettato e sottoscritto

p. L'AZIENDA  
IL DIRETTORE GENERALE  
Dr. Riccardo Zavatti

p. IL COMUNE  
IL DIRIGENTE  
Dr. Luca Tortora