

**CONTRATTO DI CONCESSIONE DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DELLA FARMACIA
COMUNALE NEL COMUNE DI ROVATO – LOCALITÀ – (BS)**

L'anno duemila , addì del mese di _____ in Rovato, nella casa Comunale, avanti a _____, sono personalmente comparsi i signori:

1) in qualità di _____, domiciliato per effetto della sua carica in Rovato (BS), che interviene al presente atto in rappresentanza e nell'interesse del Comune stesso ex art. 107 del TUEL, C.F./P.IVA _____, di seguito per brevità Comune,
2) con sede in nella persona di nato a il residente a codice fiscale/partita IVA _____, di seguito per brevità Concessionario. Componenti della cui identità personale e capacità giuridica, io Ufficiale rogante, sono personalmente certo.

Premesso che:

- con Delibera GC n. 205 del 14.11.2016 è stata istituita la sede farmaceutica n. 6 nel Comune di Rovato (BS);
- con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 6 del 30.01.2017 il Comune di Rovato ha esercitato il diritto di prelazione per l'assunzione della gestione della sede farmaceutica n. 6 di nuova istituzione da collocare nella parte nord del territorio comunale;
- con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 04.05.2017 il Comune di Rovato ha definito il modello di gestione della farmacia comunale, individuando come modulo ottimale l'affidamento in concessione a terzi, a seguito di selezione del soggetto concessionario mediante procedura ad evidenza pubblica;
- con determinazione n. del è stata indetta la procedura di gara per l'individuazione del concessionario della farmacia comunale;
- la procedura di gara ha condotto all'individuazione del farmacista / della società quale soggetto concessionario della sede di farmacia della quale è titolare il Comune di Rovato, come definito dalla determinazione n. del con la quale è stato disposto l'affidamento;
- a seguito dell'esperimento della suddetta procedura al soggetto individuato quale concessionario viene affidata la gestione della farmacia alle condizioni di cui al presente atto e agli standard di servizio approvati, che ne fanno parte integrante, nonché alle condizioni migliorative contenute nell'offerta presentata dal concessionario stesso, i cui contenuti sono riportati nell'ambito del presente atto;
- il presente contratto ha lo scopo di disciplinare le modalità di gestione della farmacia da parte del Concessionario, fissando gli obblighi reciproci tra il Comune di Rovato e il Concessionario medesimo;
- il Comune rimane titolare della "sesta sede farmaceutica" la cui gestione viene affidata in concessione per la durata di trenta (30) anni;

Tutto ciò premesso e considerato, si conviene e si stipula quanto segue:

Art. 1

(Obiettivi e finalità della concessione - Premesse)

1. La concessione oggetto del presente contratto è finalizzata a garantire la gestione ottimale della sede farmaceutica di cui è titolare il Comune di Rovato, a vantaggio dei cittadini e delle persone frequentanti il territorio comunale necessitanti dei servizi farmaceutici e dei servizi ad essi complementari.
2. Il Comune di Rovato e il Concessionario intendono realizzare con la concessione oggetto del presente contratto l'obiettivo di fornire servizi di farmacia e complementari secondo standard di elevata qualità e in una prospettiva di innovazione rispetto ai bisogni dei potenziali utenti.
3. Le premesse costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto.

Art. 2 (Definizioni)

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

- a) **"Comune"**, il Comune di Rovato titolare della sede farmaceutica;
- b) **"Concessionario"**, 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 di nuova istituzione situata nel Comune di Rovato, a in via);
- d) **"Contratto"**, il presente Contratto di Concessione di Servizio;
- e) **"Parti"**, il Comune ed il Concessionario;

Art. 3 (Oggetto del Contratto)

1. Con il presente contratto il Comune affida al Concessionario, che accetta, la gestione della sede farmaceutica di cui è titolare lo stesso Comune di Rovato, da intendersi come gestione complessiva del servizio di farmacia e dei servizi complementari ad esso.

2. Le attività oggetto del Contratto costituiscono servizio pubblico preordinato alla tutela della salute pubblica e riguardano lo svolgimento delle prestazioni specificate nel presente contratto, nel rispetto degli standard di servizio individuati nell'allegato A e conformemente alle condizioni migliorative e integrative di cui alla proposta tecnica oggetto di valutazione in sede di gara e per la quale il Concessionario si è aggiudicato la concessione oggetto del presente contratto.

3. In relazione allo svolgimento delle attività di gestione della sede farmaceutica oggetto del presente contratto, il Concessionario è tenuto, in particolare, a realizzare in prevalenza il commercio al dettaglio e, compatibilmente con le norme di legge anche la produzione, di specialità medicinali, di prodotti galenici, di articoli sanitari, di 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.

4. In relazione allo svolgimento delle attività di gestione della sede farmaceutica oggetto del presente contratto, il Concessionario può svolgere altre attività complementari quali, a titolo di esempio: la rilevazione del peso, la misurazione della pressione arteriosa, la prenotazione dei servizi sanitari tramite il CUP e similari, per come derivanti dalle previsioni specifiche contenute nel presente contratto, nonché dalle condizioni proposte nell'offerta presentata in gara, costituenti elementi integrativi a tutti gli effetti del presente contratto e del rapporto concessorio.

5. Nell'ambito della propria autonomia gestionale, il Concessionario può, nel corso del periodo di durata della concessione della sede farmaceutica di cui è titolare il Comune di Rovato, organizzare ed erogare agli utenti servizi aggiuntivi in base a quanto previsto dal d.lgs. n. 153/2009 e dai decreti del Ministro della Salute 16 dicembre 2010 e 8 luglio 2011. Tali attività e servizi sono sotto la piena ed unica responsabilità del Concessionario, che ne assume totalmente i rischi in ordine alla gestione.

6. Il Comune resta il titolare della Sede Farmaceutica, mentre il Concessionario è titolare dell'Azienda commerciale, connessa al Servizio e che egli si impegna a creare.

7. Il Concessionario, inoltre, è proprietario/conduttore/comodatario dell'immobile da lui messo a disposizione in cui eseguirà in servizio, catastalmente individuato nel Comune di Rovato al Foglio

_____ Mappale _____

7. Il Comune potrà affidare al Concessionario ulteriori servizi, diversi da quelli previsti nel presente Contratto, purché attinenti o connessi con le attività di gestione della sede farmaceutica oggetto del presente contratto, alle condizioni stabilite dall'art. 177 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 5
(Equilibrio economico-finanziario, allocazione rischi)

1. La concessione del servizio di gestione della sede farmaceutica comunale del Comune di Rovato assume a riferimento il piano economico-finanziario predisposto dal Concessionario.
2. Il PEF evidenzia, in particolare, che:
 - a) la totalità dei ricavi di gestione del concessionario proviene dalla vendita dei servizi farmaceutici e complementari resi al mercato;
 - b) il rischio operativo è completamente trasferito in capo al concessionario.
3. Il PEF configura l'equilibrio economico-finanziario della concessione sulla base di un sistema che non prevede alcun contributo pubblico, né diretto né indiretto, da parte del Comune di Rovato al concessionario.
4. La concessione è vincolata alla piena attuazione del piano economico-finanziario e al rispetto dei tempi previsti dallo stesso per la realizzazione degli investimenti.
5. In base a quanto previsto dal piano economico-finanziario, ai sensi dell'art. 3, comma 1, lett. zz) e dell'art. 165, comma 1 de d.lgs. n. 50/2016 il concessionario assume in carico a sé, integralmente, il rischio operativo inerente la gestione delle attività oggetto della concessione

Art. 5
(Fatti non riconducibili al concessionario che possono incidere sul piano economico-finanziario e comportare la sua revisione)

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 165, comma 6 del d.lgs. n. 50/2016 si considerano fatti non riconducibili al concessionario che incidono sull'equilibrio economico-finanziario e che possono comportare la revisione del PEF da attuare mediante la rideterminazione delle condizioni di equilibrio:
 - a) la modifica della legislazione in materia di servizio farmaceutico tale da determinare maggiori vincoli, intesi o assimilabili agli obblighi di servizio pubblico, nella gestione della farmacia, produttivi di effetti condizionanti i ricavi;
 - b) cause di forza maggiore quali eventi climatici estremi o eventi calamitosi che comportino gravi danni alla sede della farmacia e ne impediscano la gestione normale per un periodo superiore ai 30 giorni.
2. Non sono considerati fatti non riconducibili al concessionario incidenti sull'equilibrio del PEF:
 - a) modifiche alla legislazione in materia di esercizio del servizio farmaceutico o alla pianta organica delle farmacie che possano comportare l'apertura di nuove farmacie nel territorio del Comune di Rovato o la liberalizzazione di attività connesse al servizio farmaceutico;
 - b) le variazioni connesse all'andamento del mercato dei farmaci e dei prodotti complementari.
3. In ogni caso la revisione del PEF non può dare luogo a forme di contribuzione al concessionario da parte del Comune di Rovato.
4. Qualora si verificano fatti riconducibili alle fattispecie previste nel precedente comma 1, il piano economico-finanziario può essere sottoposto a revisione mediante la rideterminazione delle condizioni di equilibrio.
5. In caso di eventuale revisione del piano economico-finanziario, la stessa deve avvenire assicurando la permanenza dei rischi trasferiti in capo all'operatore economico e delle condizioni di equilibrio economico finanziario relative al contratto.
6. In caso di mancato accordo sul riequilibrio del piano economico-finanziario, le parti possono recedere dal contratto. Al concessionario spetta il valore delle opere realizzate e degli oneri accessori, al netto degli ammortamenti e dei contributi pubblici.

Art. 6
(Canone per la concessione)

1. Il Concessionario corrisponderà al Comune l'importo offerto in sede di gara per il quale si è aggiudicato la concessione e qui di seguito specificato:
 - 1.1.) un canone forfetario "una tantum" pari a € 450.000,00 (=quattrocentocinquantamila/00), oltre rialzo d'asta e IVA nella misura di legge;
 - 1.2.) un canone annuo pari a € 25.000,00 (= diciottomila/00), oltre rialzo d'asta e IVA nella misura di legge (cosiddetta componente fissa),

1.3.) un canone annuo pari al 4,00%, oltre rialzo d'asta e IVA nella misura di legge, da applicarsi sulla quota di ricavi annui (da calcolarsi al netto dell'IVA) eccedenti la soglia pari a € 1.000.000,00 (cosiddetta componente variabile).

2. Il suddetto canone annuo dovrà essere versato:

- a) per la componente di cui al primo punto del precedente elenco contestualmente con la sottoscrizione del presente contratto di servizio in un'unica soluzione, nel rispetto delle disposizioni sulla tracciabilità finanziaria stabilite dall'art. 3 della legge n. 136/2010, sul conto corrente comunicato al concessionario dal Comune di Rovato al momento della stipula del contratto medesimo;
- b) per la componente di cui al secondo punto del precedente elenco, la stessa dovrà essere versata in unica rata entro il 31.01 di ogni anno ad eccezione della prima rata da versarsi in proporzione al periodo di sottoscrizione al momento della firma del presente contratto.
- c) per la quota percentuale sulla quota dei ricavi eccedenti la soglia di cui al precedente paragrafo 1, terzo punto, la stessa dovrà essere versata entro il 31 Maggio dell'anno solare successivo a quello rispetto al quale sono calcolati i ricavi su cui è applicato il calcolo del canone. Il calcolo della componente variabile del canone è da effettuarsi sulla base dei dati di bilancio del gestore relativi all'anno solare precedente e opportunamente rendicontati al Comune entro il 30 di Aprile dell'anno solare successivo

3. Nel caso di cessazione anticipata a causa del concessionario, il Comune ha diritto a trattenere o richiedere l'intero canone dell'anno in corso, sia con riferimento alla componente fissa che con riferimento alla componente percentuale sui ricavi.

4. Per la definizione del valore dei beni e delle scorte presenti alla data di cessazione del contratto si rinvia a quanto stabilito all'art. 16 del presente contratto.

Art. 7

(Obblighi del Concessionario e Standard di Erogazione del Servizio)

1. Il Concessionario è obbligato a svolgere il Servizio nel rispetto delle norme vigenti in materia e, in particolare, di quanto previsto:

- a) dalle disposizioni sul servizio farmaceutico pro tempore vigenti, attualmente regolate dagli articoli da 119 a 129 del r.d. 27 luglio 1934, n. 1265;
- b) dalle disposizioni di carattere organizzativo sul servizio di farmacia pro tempore vigenti, attualmente contenute nella legge 2 aprile 1968, n. 475, come successivamente modificata;
- c) dalle disposizioni in materia di regolazione dei rapporti economici per la vendita dei farmaci pro tempore vigenti;
- d) dalle disposizioni di leggi della Regione Lombardia sull'assistenza farmaceutica, sull'esercizio del servizio farmaceutico, nonché sugli orari e la turnistica delle farmacie pro tempore vigenti, attualmente contenute negli articoli da 84 a 97 della legge regionale Lombardia 30 dicembre 2009, n. 33.

2. Il Concessionario si obbliga in particolare ad avviare l'attività nella Farmacia nei locali di proprietà/assunti in locazione situati in via nella Località, entro NOVE mesi dalla sottoscrizione del Contratto e a mantenerla nella medesima ubicazione per tutta la durata del rapporto.

3. Il Concessionario si impegna ed obbliga, altresì, a dotarsi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento del Servizio in conformità al "Progetto Tecnico" presentato in sede di offerta e nel rispetto degli standard minimi di qualità e quantità contenuti nella "Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia".

4. 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 27/01/1994, 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. Il Concessionario, in conformità a quanto dichiarato ed allegato in sede di offerta si impegna in particolare ad erogare i seguenti servizi e a svolgere le seguenti attività:

.....
Nota bene: sono comprese in queste attività quelle offerte dal Concessionario nella parte tecnica dell'offerta presentata in gara.

6. Il Concessionario si impegna, altresì, a redigere, nel rispetto della normativa vigente e degli *standard* di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate di cui all'allegato A, la "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*" e a rispettare i contenuti della stessa.

7. La "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*", redatta e pubblicizzata nelle forme previste dalle disposizioni di legge vigenti ed in conformità a quanto indicato in sede di gara, dovrà essere predisposta **entro 120 giorni** dalla sottoscrizione del presente contratto e trasmessa al Comune.

8. 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.

9. Ai fini della stesura definitiva della "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*" il Concessionario, conformemente a quanto disposto dall'art. 2, comma 461, della legge n. 244/2007, si obbliga a mantenere gli standard minimi indicati dal Comune nel bando di gara, a dare attuazione a quanto da lui indicato nel "Progetto Tecnico" presentato in sede di gara e ad effettuare le seguenti attività:

- consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori;
- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, 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;
- monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nella Carta 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.

10. 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.

11. 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.

Art. 8

(Obblighi del Concessionario relativi all'uso dei locali)

1. Per quanto concerne le utenze necessarie per il buon funzionamento della Farmacia (luce, acqua, gas, telefono, e quant'altro risulti necessario allo svolgimento dell'attività da parte del concessionario), quest'ultimo provvederà a sua cura e spese.

2. Non competono al Comune eventuali spese che si rendessero necessarie relative all'immobile in cui si esegue il servizio, non essendo lo stesso né di proprietà né dato in locazione al Comune. Spetta al concessionario gli oneri per la realizzazione di migliorie ed attrezzature per dare la farmacia perfettamente funzionante, quali eventuali impianti segnaletici e pubblicitari, impianti di videosorveglianza ed allarme, senza nulla pretendere dal Comune.

3. Sono, in particolare, a carico del concessionario gli oneri per realizzare eventuali opere di adeguamento dell'unità immobiliare destinata allo svolgimento dell'attività commerciale quali, a titolo esemplificativo, l'installazione di impianti e strutture necessarie per l'adeguamento dei locali alle prescrizioni di legge, presenti e future, in materia igienico-sanitaria ed amministrativa.

Art. 9

(Responsabilità del Concessionario)

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

2. In particolare il Concessionario si impegna per tutta la durata del contratto:

- a) a tenere manlevato ed 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 o 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 (RCT/O) a qualsiasi titolo della stessa con adeguato massimale (minimo di € 2.500.000,00), per l'intera durata del contratto, oltre alle assicurazioni di legge anche per i veicoli e/o attrezzature 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 di cui al d.lgs. n. 196/2003.

Art. 10

(Gestione, andamento del Servizio e controllo del Comune)

1. Il Concessionario si impegna:

- a) ad erogare tutti i servizi richiesti dalla normativa vigente per la gestione della sede farmaceutica ed in particolare ad erogare i servizi minimi quali l'obbligo di offrire il servizio di base secondo le direttive fissate dall'ASL; l'obbligo di distribuzione dei presidi sanitari in genere a nome e per conto delle ASL secondo le norme convenzionali; l'obbligo di aderire a tutti i servizi aggiuntivi proposti alle farmacie dall'ASL di riferimento sia attuali che futuri; l'obbligo di trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'utenza contenente, tra l'altro, specifiche considerazioni in merito alle osservazioni e suggerimenti formulati dall'utenza;
- b) ad 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;
- c) a rispettare, nello svolgimento di tutte le attività, i principi di imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia, cortesia, tutela, valutazione, miglioramento della qualità, trasparenza e riservatezza.

2. Il Comune potrà effettuare in qualsiasi momento, mediante un proprio rappresentante, visite ed ispezioni nei locali della farmacia comunale e comunque nei locali ove sarà svolto il Servizio oggetto del Contratto.

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.

Art. 11

(Interruzione del Servizio)

1. L'erogazione del Servizio non potrà essere interrotta o sospesa dal Concessionario se non per ragioni di forza maggiore o "*factum principis*" (causa di impossibilità oggettiva ad effettuare una prestazione, derivante da ordine dell'autorità, da provvedimento autoritativo) 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.

2. In ogni caso, l'interruzione o la sospensione dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario e tempestivamente comunicate al Comune e all'A.S.L.

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.

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

Art. 12

(Esecuzione d'Ufficio)

1. Verificandosi deficienze od abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali, qualora il Concessionario, 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 delle attività e dei

servizi inerenti la gestione della sede farmaceutica di cui è titolare il Comune stesso, anche rivalendosi sulla cauzione definitiva.

Art. 13

(Modifiche del contratto di concessione durante il suo periodo di efficacia)

1. In relazione a quanto previsto dall'art. 175 del d.lgs. n. 50/2016, la concessione della gestione della sede farmaceutica comunale del Comune di Rovato può essere modificata senza una procedura di nuova aggiudicazione se le modifiche, a prescindere dal loro valore monetario, sono previste come variazioni funzionali e quantitative della gestione del servizio nell'ambito dello sviluppo dell'attività; tali variazioni non possono comunque comportare modifiche che alterino la natura generale della concessione e in ogni caso tali variazioni non consentono la proroga della durata della concessione.

2. La concessione può inoltre essere modificata nei seguenti casi:

a) per lavori o servizi supplementari da parte del concessionario originario che si sono resi necessari e non erano inclusi nella concessione iniziale, nell'ambito del piano di investimenti connesso al piano economico-finanziario, ove tali lavori e servizi supplementari siano a totale carico del concessionario e rientrino nel suo rischio operativo; tali lavori o servizi supplementari non possono comunque comportare modifiche che alterino la natura generale della concessione e in ogni caso non consentono la proroga della durata della concessione;

b) ove ricorrano, contestualmente, le seguenti condizioni:

1) la necessità di modifica derivi da circostanze che il Comune di Rovato non ha potuto prevedere utilizzando l'ordinaria diligenza;

2) la modifica non alteri la natura generale della concessione;

c) se un nuovo concessionario sostituisce quello a cui il Comune di Rovato aveva inizialmente aggiudicato la concessione a causa di una delle seguenti circostanze:

1) una clausola di revisione in conformità di quanto previsto dal comma 1;

2) al concessionario iniziale succeda, in via universale o particolare, a seguito di ristrutturazioni societarie, comprese rilevazioni, fusioni, acquisizione o insolvenza, un altro operatore economico che soddisfi i criteri di selezione qualitativa stabiliti inizialmente, purché ciò non implichi altre modifiche sostanziali al contratto e non sia finalizzato ad eludere l'applicazione del presente codice, fatta salva l'autorizzazione del concedente, ove richiesta sulla base della regolamentazione di settore;

3) nel caso in cui il Comune di Rovato si assuma gli obblighi del concessionario principale nei confronti dei suoi subappaltatori;

d) se le modifiche, a prescindere dal loro valore, non sono sostanziali ai sensi dell'art. 175, comma 7 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 14

(Obblighi del Comune di Rovato)

1. Il Comune affida in esclusiva al Concessionario, per tutta la durata del presente contratto, la gestione della Farmacia di cui il Comune di Rovato è e resta titolare.

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.

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.

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.

Art. 15

(Divieto di cessione del Contratto e riferimenti per la disciplina del subappalto)

1. Per tutta la durata del rapporto regolato dal presente contratto è fatto espressamente divieto al Concessionario di cedere a terzi o altrimenti affidare a terzi la gestione del Servizio oggetto del presente contratto.

2. In relazione alle prestazioni oggetto della concessione è ammesso il subappalto (subconcessione) solo per le attività complementari (NON, quindi, per i servizi farmaceutici) nei termini ed alle condizioni riferibili all'art. 174, per una quota non superiore al 30% dell'importo complessivo della concessione stessa.

Art. 16 (Durata del Contratto)

1. La durata di efficacia del Contratto è fissata in anni trenta (30) decorrenti dalla sua sottoscrizione, fatte salve le ipotesi di anticipata cessazione prevista dal presente contratto e dalla normativa vigente.

2. Allo scadere del termine di efficacia del Contratto, il Comune assumerà le determinazioni che riterrà opportune. Il Concessionario avrà diritto di prelazione a parità di nuova offerta. Il Concessionario non avrà invece alcun diritto di riconoscimento di alcuna somma, a nessun titolo, per la cessazione del rapporto.

3. Al fine, tuttavia, di evitare interruzioni nella conduzione del Servizio, specie nelle more di una nuova procedura di affidamento, le Parti concordano che fino all'assunzione del Servizio e comunque non oltre un anno dalla conclusione del presente contratto, 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.

4. Al termine del Contratto, il Comune avrà la facoltà:

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

- previo inventario, il valore netto contabile dei beni che si trovano in regolare manutenzione e conservazione e che a quel momento sono utilizzati per l'esercizio della farmacia, come risultano dalla documentazione contabile;
- previo inventario, il valore delle scorte che si trovano in regolare conservazione presenti a magazzino determinate 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 nella titolarità del concessionario. Similmente i debiti non relativi a contratti a prestazioni corrispettive, in corso di esecuzione, graveranno su di esso.

5. In caso di cessazione anticipata, salvo quanto disposto dal punto successivo, per cause dipendenti o imputabili al concessionario, allo stesso non sarà riconosciuta alcuna somma a nessun titolo.

Art. 17 (Penali e Risarcimento del maggior danno)

1. Sono previste le seguenti penali, esigibili dal momento del fatto, tra esse cumulabili, i cui importi saranno rivalutati ogni 5 anni in base agli indici ISTAT a far data dalla stipula del presente contratto; si precisa ovviamente che di quelle fra le seguenti penali che si riferiscono alle prestazioni oggetto di valutazione in sede di gara, si applicheranno solo le penali relative alle prestazioni effettivamente offerte dal concessionario e per le quali è avvenuta l'aggiudicazione, fermo tutto il resto:

- per il mancato avvio dell'attività entro i termini (NOVE MESI dalla stipula) previsti dal presente Contratto: € 200,00 per ogni giorno di ritardo;
- per la mancata redazione, o trasmissione, o pubblicazione della "Carta della qualità dei Servizi della Farmacia", in modo conforme al presente Contratto e agli allegati da esso richiamati, entro i termini, di cui al precedente art. 5 del presente contratto: € 2.500,00;
- in caso di perdurante mancata adozione della Carta della qualità dei Servizi di cui al precedente art. 5 oltre il termine ivi previsto si applica l'ulteriore penale pari a € 1.000,00 per ogni mese di ritardo;
- per la mancata apertura nella giornata: € 500,00 per ogni giorno;
- inosservanza dell'orario di servizio: € 200,00 per ogni infrazione;
- per la mancata presenza di unità operativa abilitata all'esercizio di farmacista: € 60,00 al giorno;
- per la mancata esecuzione di ognuno dei servizi indicati nella parte tecnica dell'offerta presentata in gara: € 200,00 per ogni evento rilevato.

2. Il Comune richiederà il pagamento della penale tramite raccomandata A/R o mediante posta elettronica certificata (pec). Qualora il Concessionario non ottemperi entro 15 giorni dal ricevimento, il Comune si rivarrà sulla cauzione definitiva.

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

Art. 18
(Clausola risolutiva espressa)

1. Il Comune potrà risolvere di diritto il presente contratto ai sensi e per gli effetti di cui all'art. 1456 codice civile qualora si verifichi anche una sola delle seguenti fattispecie:

- a) sottoposizione del Concessionario a procedure concorsuali;
- b) scioglimento della Società (o cessazione della ditta individuale) del Concessionario, per qualsiasi causa;
- c) chiusura dell'esercizio farmaceutico per oltre 5 giorni consecutivi non comunicata all'Ente competente o da questo non autorizzata;
- d) reiterati episodi di ingiustificata interruzione o sospensione del Servizio;
- e) inosservanza del divieto di cui all'art. 12 del presente contratto;
- f) decadenza del Comune dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria per cause imputabili al Concessionario;
- g) ricorso all'abusivismo professionale;
- h) vendita al pubblico di farmaci vietati o scaduti o di cui è stata revocata l'autorizzazione al commercio;
- i) inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti
- l) mancata redazione della Carta dei Servizi entro 120 giorni dalla firma del contratto e comunque prima dell'apertura della farmacia;
- m) ritardo dell'avvio dell'attività oltre i 180 giorni dalla sottoscrizione del contratto di servizio o di altro termine concordato tra le parti;
- n) mancato adempimento degli obblighi di cui al precedente art. 5, comma 6, del presente Contratto;
- o) mancata ricostituzione della cauzione definitiva entro 30 giorni dall'escussione della stessa;
- p) mancata esecuzione, entro 30 giorni dalla diffida, delle prestazioni offerte in sede di gara;
- q) 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;
- r) sopravvenuto difetto dei requisiti richiesti per la corretta esecuzione del Servizio.

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.

Art. 19
(Cessazione del rapporto contrattuale per inadempimento o comunque per causa direttamente o indirettamente imputabile al Concessionario)

1. La cessazione del rapporto contrattuale per inadempimento o comunque per causa direttamente o indirettamente imputabile al Concessionario comporta, oltre alla revoca dell'affidamento del servizio, l'estinzione del diritto alla gestione della farmacia, e l'applicazione della penale e la liquidazione a favore del Comune del maggior danno subito, calcolato ai sensi del precedente art. 14. 2. Il Comune potrà rivalersi sulla cauzione definitiva per il recupero del danno. Ove il Comune si avvalga del deposito cauzionale, il Concessionario è tenuto immediatamente a ricostituirlo.

2. Fatto salvo quanto previsto dal precedente art. 18 e dal precedente comma 1 del presente articolo, si applicano alla concessione, per quanto compatibili, le disposizioni in materia di cessazione, revoca d'ufficio e risoluzione per inadempimento previste dall'art. 176 del d.lgs. n. 50/2016.

Art. 20
(Cauzione definitiva)

1. A garanzia del corretto e puntuale adempimento delle obbligazioni assunte con il presente contratto il Concessionario si impegna a costituire a favore del Comune di Rovato una cauzione definitiva pari al 10% dell'importo contrattuale aggiudicato, da presentarsi mediante fideiussione bancaria o assicurativa o rilasciata dagli intermediari finanziari iscritti nell'elenco speciale di cui all'art. 106 del D.Lgs. 385/1993, che svolgono in via esclusiva o prevalente attività di rilascio di garanzie, a ciò autorizzati dal Ministero delle Finanze.

2. La cauzione definitiva deve avere le seguenti caratteristiche:

- contenere la rinuncia al beneficio della preventiva escussione del debitore principale;
- contenere la rinuncia all'eccezione di cui all'art. 1957, comma 2, del Codice Civile;
- contenere la clausola dell'operatività entro 15 giorni a semplice richiesta scritta della stazione appaltante. La mancata costituzione della garanzia definitiva determina la decadenza dell'aggiudicatario e l'acquisizione della cauzione provvisoria da parte della stazione appaltante che può concedere la gestione della farmacia comunale al concorrente che segue nella graduatoria.

3. In caso di inadempienze od omissioni da parte del Concessionario, il Comune potrà rivalersi su detta cauzione per il recupero di somme derivanti da penali, danni e spese sostenute di cui ai precedenti articoli.

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

Art. 21 (Foro competente)

1. Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il Comune e il Concessionario relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione del presente Contratto sarà di competenza esclusiva del Foro di Brescia.

Art. 22 (Obbligo di osservanza del codice di comportamento)

1. Il concessionario si impegna ad osservare e a far osservare ai propri collaboratori a qualsiasi titolo, per quanto compatibili con il ruolo e l'attività svolta, ai sensi dell'art. 2, comma 3, del DPR 62/2013, gli obblighi di condotta previsti dal medesimo decreto.

2. La violazione degli obblighi contenuti nel codice di comportamento può costituire causa di risoluzione del presente contratto.

3. Il Comune, verificata l'eventuale violazione, contesta per iscritto al concessionario il fatto, assegnandogli un termine non superiore a 10 (dieci) giorni per la presentazione di eventuali giustificazioni. Ove queste non fossero presentate o risultassero non accoglibili, si procederà alla risoluzione del presente contratto, salvo il risarcimento dei danni.

Art. 23 (Norme finali ed elezione di domicilio)

1. Le disposizioni del Contratto possono essere modificate su accordo di entrambe le parti e comunque nel rispetto di tutta la normativa di settore. Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto si applicano le norme del Codice civile.

2. Il Comune elegge domicilio in Via Lamarmora n. 7 a Rovato (BS).

3. Il Concessionario elegge domicilio in

Art. 24 (Tutela dei dati personali - Informativa)

1. Ai sensi dell'art. 13 del d.lgs. 196/2003, le parti si informano reciprocamente che tutti i dati di cui verranno a conoscenza nell'esecuzione del presente contratto saranno raccolti e trattati su supporti cartacei, informatici e/o telematici, nel rispetto della normativa vigente, in modo da garantirne la sicurezza e la riservatezza ed al fine esclusivo dell'adempimento del presente contratto.

Art. 25 (Spese e valore del contratto)

1. Tutte le spese inerenti e conseguenti al contratto, ivi comprese quelle per la sua redazione e stipula (imposta di bollo, di registro, diritti di rogito), sono a carico del Concessionario.

2. A tal fine, le parti si danno reciprocamente atto che il valore del presente contratto, ai fini fiscali, è di € (pari al canone annuo offerto in sede di gara moltiplicato per l'intera durata della concessione (pari a 30 anni), sommato al canone una tantum) al netto di IVA.

Art. 26
(Registrazione telematica e imposta di bollo)

1. Ai fini della registrazione in via telematica, si chiede l'applicazione della tassa fissa, trattandosi di prestazioni soggetto all'imposta sul valor aggiunto, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 131/1986.

2. L'imposta di bollo è stata assolta con le modalità telematiche (specificare se con modalità ordinarie o telematiche) per l'importo complessivo di €

E, richiesto, io Segretario ufficiale rogante ho ricevuto questo atto, redatto in forma pubblica amministrativa con modalità elettronica ai sensi dell'art. 32 comma 14 del d.lgs. n. 50/2016, creato in formato digitale da persona di mia fiducia mediante strumenti informatici su numero_____pagine a video, dandone lettura alle parti, le quali, congiuntamente all'allegato visionato a video di cui mi hanno esonerato dalla lettura, lo hanno dichiarato e riconosciuto conforme alle loro volontà, per cui a conferma lo sottoscrivono unitamente all'allegato, in mia presenza con firma digitale ai sensi del Capo II del d.lgs. n. 82/2005, di seguito verificata nella validità e mancata revoca a mia cura ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22/02/2013. *(ovvero nel caso una delle parti non disponga di firma digitale"lo sottoscrivono, unitamente agli allegati, in mia presenza, previo accertamento delle identità personali, come di seguito specificato:*

1) il dr._____mediante l'apposizione in calce al presente documento reso analogico della propria firma autografa, acquisita digitalmente ai sensi dell'art. 25, comma 2, del d.lgs. n. 82/2005 "Codice dell'Amministrazione Digitale" (CAD),

2) il dott. _____, Responsabile del Settore, mediante l'apposizione della propria firma digitale ai sensi dell'art. 24, del d.lgs. n. 82/2005 Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD), verificata a mia cura ai sensi dell'art. 14 del D.P.C.M. 22.02.2013".

Successivamente io, Segretario Comunale, ho apposto la mia firma digitale e la marca temporale, in presenza delle parti.

Comune di Rovato – dott.

Concessionario – dr.

Segretario Comunale – dott.

STANDARD MINIMI DI QUALITA' E QUANTITA' DELLE PRESTAZIONI AI FINI DELLA PREDISPOSIZIONE DA PARTE DEL CONCESSIONARIO DELLA "CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI DELLA FARMACIA", ai sensi dell'art. 2, comma 461, della legge 244/2007

Il **Concessionario**, entro 120 giorni dalla sottoscrizione del **Contratto**, dovrà trasmettere al Comune di Rovato una "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*", nel rispetto dei parametri e degli standard 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 (art. 2, comma 461, L. 244/07).

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.

L'esigenza della predisposizione di un documento *ad hoc* denominato "*Carta della Qualità dei Servizi della Farmacia*" che individui i servizi offerti risponde alla necessità 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 del farmacista nei confronti dei cittadini/utenti e dovrà esser articolato come segue.

Art. 1 – Servizi offerti dalla Farmacia

La Farmacia del Comune di Rovato, affidata in concessione con contratto Re p. n. del 00/00/0000 è situata in via _____ nella località di Rovato ed assicura ai cittadini la prestazione dei seguenti servizi essenziali:

1. Approvvigionamento, conservazione, distribuzione 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; articoli di ottica e relativi accessori compresi quelli di ottica oftalmica, nonché la produzione e/o la distribuzione di tutti i prodotti ed articoli elencati nella Tabella speciale per le farmacie (Allegato 9, decreto Ministro dell'Industria n. 375/88), nonché l'eventuale preparazione e/o la distribuzione dei prodotti alimentari e non alimentari (art. 5 D.Lgs. 114/98) compatibili con l'esercizio della farmacia, e potrà infine svolgere ogni altro tipo di attività per la produzione e la distribuzione 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. preparazione estemporanea di medicinali e preparazioni magistrali;
3. consulenza sull'uso dei farmaci e sulla loro scelta;
4. informazione ed educazione sanitaria;
5. attività di farmacovigilanza.

Le prestazioni connesse a tali servizi dovranno essere erogate nel pieno rispetto della direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27/01/1994, contenente i principi sull'erogazione dei servizi pubblici e di quanto disposto con l'art. 2, comma 461 della legge n. 244/2007 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. Poiché ogni cittadino ha una propria concezione di salute ed 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, 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 di quei prodotti che maggiormente richiedono un consiglio professionale (quali medicinali S.O.P. e di automedicazione o da banco, dietetici ed integratori alimentari, fitoterapici, 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 Concessionario 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 Concessionario 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 affidata in concessione anche le seguenti prestazioni:

Nota bene: rientrano in queste prestazioni quelle indicate nell'offerta presentata in gara dal concessionario.

A titolo di esempio:

Misurazione della pressione (indicare modalità),

Controllo del peso (indicare modalità e prevedere interventi di informazione per una corretta e sana alimentazione);

Noleggio di apparecchi elettromedicali (indicare modalità e prezzo);

Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'ASL, nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'ASL 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'ASL medesima;

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, anche rare, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza;

consegna dei farmaci a domicilio: il concessionario 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.

Art. 2. – Standard di qualità

Il concessionario 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 Sanitaria Locale;
- che vengano indicati al cittadino, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i medicinali più efficaci per il loro disturbo 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;
- attivazione del servizio di consulenza sui prodotti parafarmaceutici venduti in farmacia.

Art. 3 – Impegni e programmi

Il concessionario:

1. rispetta le norme della buona preparazione per la predisposizione e la confezione dei farmaci;
2. crea "un angolo del consiglio" adibito a fornire le consulenze in modo riservato e personalizzato;
3. dota tutto il personale di cartellino di riconoscimento rendendo ben identificabile la figura del farmacista;
4. promuove esso stesso o, comunque, partecipa a campagne informative sul tema dei diritti dei cittadini, sulla gestione della salute e sulla prevenzione delle malattie;
5. assicura un servizio di pronto intervento per le piccole medicazioni;
6. 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;
7. comunica all'utente, attraverso depliant, manifesti affissi nella sede farmaceutica e ogni altro mezzo ritenuto idoneo ed 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 concessionario 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 standard generali del servizio.

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

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 concessionario predispone 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 Rovato e il Concessionario al quale vengono allegati.