

**REPUBBLICA ITALIANA**

**COMUNE DI MONTEVARCHI**

(Provincia di AREZZO)

**REP. N. 741/2019**

**CONTRATTO DI SERVIZIO TRA IL COMUNE DI  
MONTEVARCHI E LA SOCIETÀ A.F. MONTEVARCHI S.P.A.  
PER LA GESTIONE DELLE FARMACIE COMUNALI**

L'anno **2019** addì **20** (venti) del mese di **dicembre**, nel Palazzo Comunale di Montevarchi, dinanzi a me Avv. Angelo Capalbo (codice fiscale CPLNGL62M18D086P), Segretario Generale del Comune di **MONTEVARCHI** (avente codice fiscale 00177290517), munito di firma digitale cod. id. 16100269 - N. seriale 6970B66C7C6CE417BAE39CC1DAD2EBD2, rilasciata l'08/11/2016 da ArubaPEC S.P.A. - NG CA 3 - valida sino al 12/09/2022 e non revocata, in tale qualità autorizzato a ricevere atti in forma pubblica amministrativa nell'interesse del Comune stesso, ai sensi dell'art. 97 comma 4, lett. c) del D.Lgs. 18/08/2000, n. 267 e s.m.i., senza l'assistenza dei testimoni per avervi i comparenti di comune accordo rinunciato, sono personalmente comparsi:

**COMUNE DI MONTEVARCHI**, con sede in Montevarchi, Piazza Varchi n. 5, codice fiscale n. 00177290517, che interviene nella persona di Gabriele Deventi, in forza della deliberazione del Consiglio Comunale n. 113 del 19/12/2019, esecutiva ai sensi di legge (di seguito denominato "Comune");

**A.F. MONTEVARCHI S.P.A.**, con sede legale in Montevarchi, Via

Francesco Cataliotti n. 28, iscritta al Registro delle Imprese di Arezzo al n. REA 81551, codice fiscale/partita iva n. 00368270518, rappresentata da Alberto Cristofani, in qualità di Amministratore Unico (di seguito la “Società”).

Il Comune di Montevarchi e A.F. Montevarchi S.p.A. vengono definiti le “Parti”;

PREMESSO CHE:

- con atto di Consiglio Comunale n. 113 del 18/12/2000, il Comune di Montevarchi ha deliberato di promuovere la costituzione di una società per azioni a capitale pubblico maggioritario per la gestione delle farmacie comunali;
- conseguentemente è stata costituita, a norma dell’allora vigente lett. e) del comma 1 dell’art. 113 del D.Lgs. n. 267/2000, una società per azioni denominata A.F. Montevarchi S.p.A., a seguito di trasformazione della precedente azienda speciale A.F.M.;
- il servizio pubblico costituito dalla gestione delle farmacie comunali prosegue senza soluzione di continuità dall’Azienda Speciale A.F.M. alla Società A.F. Montevarchi S.p.A., ai sensi dell’art. 115 comma 1 del D.Lgs. n. 267/2000;
- la Società A.F. Montevarchi S.p.A. risulta una società *in house*, detenuta al 99% dal Comune di Montevarchi, che soddisfa tutti i requisiti previsti all’art. 16 del D.Lgs. n. 175/2016 e s.m.i.;
- lo statuto della Società, approvato dall’assemblea in data 28 dicembre 2016, prevede all’art. 2 che la Società A.F. Montevarchi S.p.A. abbia come oggetto sociale, tra l’altro, la

gestione di farmacie;

- la Società A.F. Montevarchi S.p.A. costituisce il mezzo per il tramite del quale il Comune di Montevarchi provvede alla gestione delle farmacie comunali presenti sul territorio;
- è stato sottoscritto in data 30 dicembre 2004 (Rep. 396) tra il Comune di Montevarchi e la Società A.F. Montevarchi S.p.A. un contratto di servizio per l'affidamento della gestione delle farmacie, fino al 29 dicembre 2019;
- il Comune di Montevarchi, in qualità di socio di A.F. Montevarchi S.p.A., ha provveduto alla presentazione della domanda di iscrizione all'elenco delle amministrazioni aggiudicatrici e degli enti aggiudicatori che operano mediante affidamenti diretti nei confronti di proprie società *in house* – come previsto dall'art. 192 del D.Lgs. n. 50/2016 – in data 24/09/2019 prot. ANAC n. 74382;
- la Società è in regola con le disposizioni e con i versamenti in materia previdenziale ed assicurativa, così come attestato dal DURC rilasciato da INPS 16832928 in data 19/08/2019;
- che lo Statuto della Società A.F. Montevarchi S.p.A. prevede che oltre l'ottanta per cento del fatturato è effettuato nello svolgimento dei compiti a essa affidati dal Comune di Montevarchi;
- che la società *in house* riceve gli affidamenti diretti di cui al presente contratto dal Comune di Montevarchi che esercita su di essa il controllo analogo;

- con deliberazione n. 113 del 19/12/2019, il Consiglio Comunale ha disposto di confermare l'affidamento della gestione delle farmacie comunali presenti sul territorio alla Società A.F. Montevarchi S.p.A. e ha approvato lo schema del presente contratto di servizio, autorizzando il Dirigente del Settore Economico-Finanziario, Dott. Gabriele Deventi, alla stipula dello stesso;

VISTO il decreto legislativo 18 aprile 2016, n. 50 “Codice dei contratti pubblici” ed in particolare gli articoli:

art. 4 (Principi relativi all'affidamento di contratti pubblici esclusi);

art. 5 (Principi comuni in materia di esclusione per concessioni, appalti pubblici e accordi tra enti e amministrazioni aggiudicatrici nell'ambito del settore pubblico);

art. 192 (Regime speciale degli affidamenti in house);

VISTO il decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175 “Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica” ed in particolare gli articoli:

Art. 4 (Finalità perseguibili mediante l'acquisizione e la gestione di partecipazioni pubbliche);

Art. 16 (Società *in house*);

Tutto ciò premesso, considerato e ritenuto

**SI CONVIENE E SI STIPULA**

quanto segue:

**Art. 1 – Premesse**

Le premesse di cui sopra costituiscono parti integranti del presente

contratto.

## **Art. 2 – Oggetto**

Il presente contratto disciplina i rapporti tra il Comune di Montevarchi e la Società A.F. Montevarchi S.p.A. relativamente all'affidamento diretto, a quest'ultima, ai sensi e per gli effetti di cui al combinato disposto degli artt. 4, 5 e 192 del D.Lgs. n. 50/2016, 4 e 16 del D.Lgs. n. 175/2016, del servizio di gestione delle farmacie comunali presenti sul territorio di Montevarchi.

L'affidamento si estenderà 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.

Il servizio ha per oggetto la gestione delle farmacie comunali, la distribuzione finale ed intermedia di prodotti farmaceutici, parafarmaceutici, sanitari e similari, come previsto dall'art. 2 dello Statuto della Società, approvato con deliberazione dell'assemblea in data 28 dicembre 2016 e precisamente:

- la dispensazione e la distribuzione delle specialità medicinali, anche veterinarie, e dei preparati galenici, officinali e magistrali omeopatici, di erboristeria e dei prodotti consentiti dalla normativa vigente ai titolari di farmacie, o comunque dei prodotti similari previsti dalla normativa vigente;
- la vendita di materiali di medicazione, articoli sanitari e protesici, presidi medico chirurgici, reattivi, diagnostici, siringhe, parafarmaci, prodotti dietetici, prodotti cosmetici per l'igiene personale e tutti gli altri prodotti caratteristici rientranti

nell'ambito dell'esercizio farmaceutico;

- la promozione, la partecipazione e la collaborazione ai programmi di medicina preventiva, di informazione ed educazione sanitaria e di aggiornamento professionale;
- le prestazioni di servizi socio-sanitari ad essa affidati, nonché la spedizione ricette, assistenza integrativa, dispensazione diretta farmaci terapie croniche, distribuzione per conto ASL di alcuni farmaci DPC e prenotazioni CUP;
- l'esercizio di officine e laboratori farmaceutici per la produzione di specialità medicinali, di preparati galenici e di altri prodotti chimici, di erboristeria e di cosmesi;
- la gestione di ambulatori, poliambulatori medici, laboratori di analisi e diagnostici in genere.

Il Comune potrà affidare alla Società ulteriori servizi, connessi o complementari all'oggetto del presente contratto, anche temporanei, alle condizioni che saranno definite dalle Parti con apposite integrazioni al presente contratto.

### **Art. 3 – Principi generali e obiettivi nell'erogazione del servizio**

Nel rispetto dei principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27 gennaio 1994 (Carta dei Servizi) e dell'art. 11 del D.Lgs. n. 286/1999 (in materia di qualità della prestazione), sulla base dell'interesse generale rivestito dal servizio farmaceutico pubblico, fermi gli indirizzi già vigenti impartiti dalle Autorità Sanitarie nella gestione di detto servizio oltre a quelli che verranno impartiti in futuro, la Società dovrà attenersi ai seguenti principi fondamentali da assumersi

per l'erogazione del servizio:

- Continuità del servizio. Trattandosi di forniture essenziali ai bisogni umani, gli utenti detengono un diritto all'uso del servizio senza interruzioni e la Società è quindi tenuta ad organizzare l'erogazione del servizio in modo da rispettare tali vincoli, compatibilmente con la normativa di settore.
- Uguaglianza. Tale principio implica, oltre alla neutralità di tutte le differenze tra gli utenti, anche la necessità di uguaglianza nell'accesso al servizio da parte di tutti gli utenti.
- Efficacia. Viene definita in termini di soddisfazione dei volumi del servizio fruito in relazione ai bisogni dell'utenza, attraverso adeguati standard tecnici (intesi come rendimento migliore per unità di mezzo impiegata) ed economici (intesi come minor costo sociale per unità di servizio prodotta).
- Efficienza. Deve essere determinata in modo tale da superare i meri obblighi collegati all'erogazione del servizio essenziale, riferendosi alla capacità di adeguamento ai diversi bisogni, alle aspettative ed alle relative richieste dell'utenza, in tutte le fasi del processo di erogazione del servizio.
- Trasparenza. Da realizzarsi nell'applicazione delle condizioni di fruizione del servizio, dei relativi prezzi dei prodotti e delle prestazioni.
- Partecipazione. La Società dovrà porre la massima attenzione all'utente nelle diverse fasi del servizio, favorendone l'accessibilità al servizio e migliorando la capacità di ascolto dei

bisogni espressi ed inespressi dell'utenza.

- Adattabilità. Il servizio si dovrà evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari.

La Società dovrà adottare tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti dal Comune e concordati con la Società nell'erogazione del servizio.

In particolare la Società dovrà:

- promuovere ed incentivare l'uso corretto del farmaco, mediante attività di consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- promuovere ed incentivare la vendita di prodotti, diversi dai farmaci, connessi alla salute ed al benessere individuale (prodotti omeopatici, di prima infanzia, integratori alimentari, dermocosmetici);
- attuare una politica dei prezzi al pubblico attenta a tutelare l'interesse dei consumatori;
- aderire a progetti di prevenzione e ad iniziative di educazione sanitaria anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- mettere in atto politiche aziendali tese al continuo miglioramento degli standard di qualità del servizio e del livello di soddisfazione dei clienti;
- dare la propria disponibilità a realizzare, in accordo con le Aziende sanitarie locali e/o i loro affidatari, un servizio di

prenotazione dei servizi sanitari, qualora la farmacia venga individuata come idonea per collocazione territoriale e logistica.

#### **Art. 4 – Carta della qualità dei servizi**

Al fine di tutelare i diritti dei consumatori e garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, la Società ha approvato una Carta della qualità dei servizi in conformità a quanto previsto dall'art. 2 comma 461 della L. n. 244 del 2007 e dall'art. 30 della L. n. 69 del 2009.

Le Parti prendono atto che la Carta della qualità dei servizi, allegata al presente atto sotto la lett. "A", definisce gli obblighi cui è tenuta la Società ed indica in modo specifico i diritti, anche di natura risarcitoria, che gli utenti possono esigere nei confronti del gestore del servizio (art. 8 del D.L. n. 1/2012, come modificato dalla L. di conversione n. 27/2012).

I principi previsti dall'art. 3 saranno espressamente dettagliati e specificati, in quanto a contenuto e modalità di rilevazione, nella Carta della qualità dei servizi di cui al precedente comma 1.

#### **Art. 5 – Continuità del servizio**

Il servizio oggetto del presente contratto è da considerarsi ad ogni effetto pubblico e costituisce attività di pubblico interesse, essendo la farmacia uno dei centri preposti all'assistenza sanitaria di base con specifico riferimento alle prestazioni farmaceutiche e, pertanto, per nessuna ragione potrà essere interrotto o sospeso.

La Società è tenuta ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria per prevenire l'interruzione o sospensione del servizio,

ovvero a farvi fronte con il minor disagio per la collettività.

La Società solleva il Comune da ogni conseguenza pregiudizievole o dannosa derivante dall'interruzione o sospensione del servizio.

#### **Art. 6 – Durata**

Il contratto di servizio ha durata di anni 15 decorrenti dal 30 dicembre 2019.

È data facoltà al Comune di recedere anticipatamente dal contratto, con preavviso di almeno 6 mesi da comunicarsi con posta elettronica certificata (P.E.C.), qualora, a seguito di una eventuale modifica delle vigenti disposizioni di legge, venga a mutare il quadro normativo di riferimento ovvero proceda a individuare nuove modalità di gestione delle farmacie o a cederne la titolarità a terzi.

Alla scadenza il contratto è rinnovabile per iscritto e per espressa pattuizione delle Parti. Il rinnovo espresso, salve pattuizioni scritte difformi, si intende riferito all'intero contenuto del presente contratto e a tutte le sue condizioni, nessuna esclusa ed eccettuata. È escluso il tacito rinnovo.

Alla scadenza il Comune, qualora non intenda rinnovare l'affidamento della gestione del servizio pubblico alla Società, potrà richiedere la restituzione, ovvero il trasferimento al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili ed immobili necessari e utili all'espletamento del servizio, dei relativi rapporti di lavoro, se consentito dalla legge, nonché dei contratti per i servizi necessari all'espletamento dell'attività. Il Comune corrisponderà alla Società una somma, equivalente al valore dei beni e diritti in restituzione, da determinarsi in contraddittorio

ovvero attraverso un esperto, nominato dal Tribunale, su richiesta della parte più diligente, il quale determinerà anche, in caso di disaccordo tra le Parti, quali siano i beni e i diritti oggetto della restituzione.

Al fine di evitare interruzioni nella prestazione del servizio farmaceutico, in caso di recesso o di mancato rinnovo del presente contratto, la Società è tenuta, qualora richiesto dal Comune, ad assicurare le prestazioni oggetto del presente contratto alle medesime condizioni economiche e nel rispetto dei medesimi standards fino all'assunzione del servizio da parte del nuovo affidatario indicato dal Comune.

#### **Art. 7 – Quadro delle relazioni con il Comune**

Il quadro delle relazioni tra le Parti è fondato su un'interazione nell'ambito della quale il Comune mantiene la titolarità e la responsabilità della gestione strategica complessiva delle farmacie comunali, nel rispetto del principio dell'*in house providing*.

La Società affidataria è tenuta a fornire al Comune tutti gli elementi utili per la programmazione e per la verifica delle attività delle farmacie, come espressamente previsto dagli articoli successivi.

#### **Art. 8 – Obblighi del Comune**

Il Comune si impegna ad agevolare il migliore espletamento del servizio farmaceutico da parte della Società con particolare riferimento all'adozione di tutti i provvedimenti ed alla cura degli adempimenti ricompresi nell'ambito delle proprie competenze istituzionali. Il Comune consentirà, inoltre, l'accesso a tutte le informazioni in suo possesso, compatibilmente con le disposizioni del Regolamento UE n.

2016/679 (DGPR), del Codice in materia di protezione dei dati personali di cui al D.Lgs. n. 196/2003 e s.m.i. nonché del D.Lgs. n. 101/2018.

### **Art. 9 – Obblighi della Società**

La Società si obbliga ad assumere tutte le iniziative utili o necessarie al raggiungimento degli obiettivi previsti in relazione alla conduzione delle farmacie comunali e dei servizi da queste garantiti ed al mantenimento in perfetta efficienza, per l'intera durata dell'affidamento, di tutti gli immobili e gli impianti destinati alla loro attività, assicurando il rispetto delle norme vigenti e delle tecniche di sicurezza ed apportando eventuali migliorie.

La Società assume tutti gli obblighi finanziari, previdenziali, assicurativi, fiscali, per la protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, per la sicurezza nel luogo di lavoro, per la prevenzione della corruzione, inerenti alla gestione delle farmacie comunali ed allo svolgimento dei servizi da queste garantiti.

La Società si obbliga a garantire la qualità del servizio e di tutte le attività prestate. Il servizio dovrà essere gestito dalla Società attraverso il ricorso a risorse umane e materiali reperite attraverso contratti ai sensi di legge.

La Società provvederà alla stipula di contratti di assicurazione per la copertura dei danni derivanti dalla responsabilità civile verso terzi e verso il personale dipendente e/o collaboratore della stessa, oltre alle assicurazioni di legge anche per veicoli impiegati, dando comunicazione al Comune dei relativi estremi di polizza nonché dei

massimali assicurati e delle successive variazioni.

La Società dovrà altresì acquisire tutte le autorizzazioni necessarie all'esercizio dell'attività, fatto salvo quelle direttamente detenute dal Comune.

La Società è tenuta a rilevare separatamente i costi e ricavi riferibili alla singola gestione di ciascuna farmacia comunale ed allo svolgimento dei servizi da queste garantiti ai fini della dimostrazione del risultato economico di esercizio di ciascuna gestione.

La Società, senza oneri o costi aggiuntivi a carico del Comune, si impegna ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza, in ragione dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti delle esigenze della collettività, ferma restando la facoltà del Comune di richiedere lo svolgimento di nuovi servizi da parte della Società, come previsto dall'art. 2 comma 3.

#### **Art. 10 – Aspetti strategici del rapporto tra il Comune e la Società**

Nel rispetto dei propri equilibri economici, i rapporti fra Comune e Società nella gestione strategica delle farmacie attengono alla definizione concordata degli obiettivi gestionali e degli standard qualitativi del servizio e dei rapporti con gli utenti che la Società deve realizzare, secondo quanto previsto dal Titolo VI dello Statuto della Società in materia di controllo analogo, dal presente contratto di servizio e dalla Carta della qualità dei servizi.

#### **Art. 11 – Divieto di cessione**

È fatto divieto alla Società cedere o trasferire a terzi i diritti o gli obblighi derivanti dal presente contratto, salvo quanto pattuito all'art.

12.

Non configurano cessione del contratto le operazioni di fusione, incorporazione o scorporo.

#### **Art. 12 – Affidamento a terzi di parti o segmenti del servizio**

Per consentire alla Società di gestire al meglio le attività oggetto del presente contratto, si prevede espressamente la possibilità, da parte della stessa, di affidare a terzi parti o segmenti del servizio affidato, previa comunicazione scritta al Comune.

L'assegnazione di cui al comma precedente dovrà avvenire nel rispetto delle norme di legge, ferma restando la responsabilità diretta della Società per tutte le prestazioni erogate.

#### **Art. 13 – Responsabilità**

La Società è la sola ed unica responsabile della corretta, economica ed efficiente gestione delle farmacie comunali e dello svolgimento dei servizi da queste garantiti, nell'osservanza delle normative vigenti in materia e delle disposizioni del presente contratto di servizio.

La Società si impegna ad osservare tutte le norme che disciplinano la gestione delle farmacie comunali e/o che abbiano comunque attinenza con lo svolgimento dei servizi da queste garantiti. La Società solleva il Comune da qualsiasi responsabilità derivante dalla gestione delle farmacie comunali e dallo svolgimento dei servizi affidati, per tutti i danni che dovessero derivare a persone, dipendenti, utenti e cose.

#### **Art. 14 – Rapporti economici con il Comune**

Il corrispettivo per la gestione del servizio è costituito da :

- un canone annuo fisso di € 50.000,00;

- un canone annuo variabile pari al 3% del fatturato annuo.

Entrambi gli importi saranno assoggettati ad IVA.

Il canone di cui al comma precedente dovrà essere versato al Comune, previa emissione di fattura e salvo diversi accordi tra le Parti, in acconto, pari all'80% del canone dell'anno precedente, entro il 30 giugno dell'esercizio di riferimento e, a saldo, entro il 30 giugno dell'esercizio successivo a quello di riferimento.

#### **Art. 15 – Vigilanza e controllo del Comune**

Il Comune si riserva il diritto di verificare, in qualsiasi momento e tramite gli uffici competenti, che la gestione del servizio avvenga nel pieno rispetto delle condizioni fissate dal presente contratto.

Al fine di consentire al Comune di esercitare l'attività di cui al comma precedente, nonché per la verifica dell'adempimento degli obblighi previsti dalla normativa vigente, la Società si impegna a fornire tutte le informazioni dallo stesso richieste ed a consentire visite ed ispezioni ed ogni altra operazione conoscitiva di carattere tecnico.

Il Comune può eseguire autonomamente indagini di mercato per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza sullo svolgimento del servizio.

#### **Art. 16 – Inadempimento – Risoluzione del contratto**

Qualsiasi atto o fatto costituente inadempimento, sia che comporti l'applicazione di una penale, sia che possa determinare la risoluzione del contratto, dovrà essere contestato alla Società entro il termine perentorio di sessanta giorni, decorrenti dall'avvenuta conoscenza da parte del Comune. La Società avrà la facoltà di produrre deduzioni e

giustificazioni, nel termine perentorio di trenta giorni, decorrenti dal ricevimento del provvedimento di addebito.

Nel caso di violazione anche di uno solo degli obblighi previsti dal presente contratto, il Comune si riserva la facoltà di applicare una penale, il cui ammontare verrà fissato entro il minimo di 1.000 euro e il massimo di 10.000 euro in relazione alla gravità del fatto ed all'eventuale ripetersi degli inadempimenti. Il provvedimento motivato di applicazione della penale è notificato alla Società in via amministrativa, restando, quindi, escluso qualsiasi avviso di costituzione in mora ed ogni atto o provvedimento giudiziale.

Il Comune potrà richiedere la risoluzione del presente contratto, ai sensi dell'art. 1456 c.c., quando, per comportamenti imputabili alla Società, siano accertate:

- gravi inadempienze rispetto agli impegni assunti con il presente contratto;
- gravi disfunzioni nella erogazione delle prestazioni farmaceutiche;
- decadenza dell'esercizio della farmacia, dichiarata dall'Autorità Sanitaria;
- chiusura di un esercizio per oltre 5 giorni non comunicata all'Autorità Sanitaria e/o da questa non autorizzata;
- reiterata vendita al pubblico di farmaci scaduti o vietati o di cui sia stata revocata l'autorizzazione al commercio, ovvero reiterata inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- mancato rispetto di quanto previsto dall'art. 10 del presente

contratto.

La risoluzione del contratto, fatto salvo il diritto del Comune al risarcimento del danno subito, comporta, oltre che la revoca dall'affidamento del servizio e l'estinzione del diritto alla gestione delle farmacie di titolarità del Comune, la facoltà per il Comune di richiedere la restituzione, ovvero il trasferimento al soggetto indicato dallo stesso, dei beni mobili ed immobili necessari e utili all'espletamento del servizio, dei relativi rapporti di lavoro, se consentito dalla legge, nonché dei contratti per i servizi necessari all'espletamento dell'attività. Il Comune corrisponderà alla Società una somma, equivalente al valore dei beni e diritti in restituzione, da determinarsi in contraddittorio ovvero attraverso un esperto, nominato dal Tribunale, su richiesta della parte più diligente, il quale determinerà anche, in caso di disaccordo tra le Parti, quali siano i beni e i diritti oggetto della restituzione.

In caso di risoluzione del contratto la Società dovrà comunque assicurare la continuità nella gestione delle farmacie comunali e/o nello svolgimento dei servizi ad esse affidati, alle condizioni di cui al presente contratto, dandovi adempimento fino alla stipula dell'eventuale nuovo contratto di servizio o fino al momento in cui la gestione delle farmacie comunali venga svolta secondo una diversa modalità di gestione deliberata dal Comune.

#### **Art. 17 – Revoca del contratto**

Qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse il Comune può revocare alla Società la gestione e/o lo svolgimento di uno o più servizi garantiti dalla farmacia comunale, fatte salve le modalità per il rispetto

degli impegni assunti nei confronti del personale e dei terzi precedentemente assunti.

#### **Art. 18 – Controversie**

Qualsiasi controversia che dovesse insorgere tra le Parti relativamente alla validità, interpretazione, esecuzione, efficacia o risoluzione del presente contratto di servizio sarà devoluta in via esclusiva alla competenza del Foro di Arezzo.

#### **Art. 19 – Norme conclusive e finali**

Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si richiamano le norme legislative e le altre disposizioni vigenti in materia.

Le parti prendono atto degli impegni e dei vincoli sottoscritti con il Protocollo d'intesa per la legalità e la prevenzione dei tentativi di infiltrazione criminale nell'economia legale del 31/10/2015, allegato sotto la lettera "B".

Tutte le spese inerenti e pertinenti, antecedenti e susseguenti il presente contratto, ivi comprese quelle di bollo, tasse, imposte e diritti, nessuna esclusa od eccettuata, sono a carico della Società affidataria.

Qualsiasi comunicazione relativa al presente contratto dovrà avvenire per iscritto e, preferibilmente, mediante invio di lettera tramite posta elettronica certificata (P.E.C.). A tal fine, le Parti eleggono come domicili contrattuali i seguenti indirizzi:

Comune di Montevarchi P.E.C.:

[comune.montevarchi@postacert.toscana.it](mailto:comune.montevarchi@postacert.toscana.it)

AF Montevarchi S.p.A. P.E.C.: [afm@boxpec.it](mailto:afm@boxpec.it)

## **CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE COMUNALI DI MONTEVARCHI**

### **Premessa**

Le Farmacie Comunali fanno parte integrante del Sistema Sanitario Nazionale alle quali è affidata la funzione di erogare un servizio pubblico essenziale sul territorio.

Le Farmacie Comunali di Montevarchi hanno deciso di rivolgersi direttamente agli utenti per informarli sui servizi che possono erogare e sugli standard di qualità che si impegnano a garantire per ciascuno di tali servizi ed i mezzi a disposizione dei cittadini per rivendicarne il rispetto.

Lo strumento scelto dalla Farmacia Comunale di Montevarchi per rivolgersi ai cittadini con le predette finalità è la “Carta dei servizi”.

Nella nostra legislazione la normativa di riferimento e il primo atto rilevante è costituito dalla Direttiva del Presidente del Consiglio 27 gennaio 1994 (cosiddetta direttiva Ciampi), con cui sono state dettate regole e principi, in seguito richiamati dall’Art. 11 del D.lgs. n.286 del 1999, che rappresenta il fondamento legislativo delle carte dei servizi.

Un documento, dunque, con il quale si vuole concorrere ad un patto sulla qualità per migliorare la fiducia dei cittadini nei confronti delle proprie Farmacie Comunali.

### **Identità del Soggetto erogatore**

Le Farmacie Comunali di Montevarchi sono gestite dalla società “A.F. Montevarchi S.p.A.” (d’ora in avanti “la Società”), società per azioni con il Comune socio unico, con sede legale in Montevarchi (Ar) Via F.

Cataliotti n. 28.

Le tre farmacie comunali garantiscono una presenza efficace sul territorio ponendosi come veri e propri “presidi socio sanitari e centri di servizi sanitari” nei quali, accanto alla tradizionale attività di distribuzione di farmaci, è possibile anche usufruire di una pluralità di servizi, (alcuni all’interno del S.S.N.), essenziali per i cittadini.

### Principi Fondamentali

La Società si impegna ad attenersi ai seguenti principi fondamentali per l’erogazione del servizio:

#### **1. Continuità**

L’erogazione del servizio, nell’ambito delle modalità stabilite dalle normative regolatrici di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla Normativa di Settore. In tali casi, la Società deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

#### **2. Uguaglianza**

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, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Ogni utente, italiano o straniero, giovane o anziano, ha la sua dignità e diritto di essere informato in maniera semplice e comprensiva, anche in relazione al suo

livello di cultura, su quanto concerne la sua esigenza di salute.

### **3. Efficacia**

Il farmacista opera in maniera precisa e tempestiva alla richiesta di farmaci avendo cura di fornire al cittadino tutte le informazioni sulle modalità corrette di assunzione.

### **4. Efficienza**

Il farmacista mette a disposizione dell'utente la propria competenza professionale costantemente rinnovata attraverso la partecipazione a corsi di formazione e aggiornamento.

### **5. Trasparenza**

Trasparenza e riservatezza rappresentano insieme lo sforzo che i nostri operatori compiono di instaurare con il cittadino un rapporto di fiducia al fine di fornire, in particolare nel caso dei farmaci di libera vendita, il prodotto più consono alle esigenze, al minor costo possibile, senza venir mai meno all'impegno di non divulgare notizie riguardo all'acquisto.

### **6. Partecipazione**

La Società ritiene indispensabile il coinvolgimento dei cittadini, facendo tesoro dei loro suggerimenti e indicazioni finalizzati al miglioramento della qualità del servizio. Le Farmacie Comunali per quanto possibile, garantisce l'attuazione di quanto proposto dai cittadini.

Ogni cittadino che usufruisce dei servizi delle Farmacie Comunali ha diritto di esigere il rispetto degli impegni contenuti nella presente carta dei servizi ed in particolare l'osservanza dei principi fondamentali e dei servizi offerti, in essa elencati.

## **7. Adattabilità**

Perseguire la propria missione sociale potenziando i collegamenti tra i vari punti vendita tramite investimenti in tecnologie di rete e strumenti di comunicazione.

Valutazione costante della qualità di tutti i servizi adottando metodologie comuni a tutte e tre le farmacie ed un sistema rapido ed efficiente di trasferimento delle innovazioni che sono state considerate positive.

### **Servizi di base**

- L'approvvigionamento e la dispensazione, secondo le vigenti disposizioni di legge, di farmaci, presidi medico – chirurgici, prodotti rientranti nel campo dell'assistenza integrativa e prodotti senza glutine (vasto assortimento presso la Farmacia Comunale 1);

- La preparazione estemporanea di prodotti galenici e magistrali e di altri prodotti di cui è consentita la preparazione in farmacia secondo le vigenti disposizioni di legge;

- La dispensazione di prodotti omeopatici, fitofarmaci e specialità per uso veterinario;

- La consulenza sull'uso dei farmaci e sulla ragione della loro scelta;

- L'informazione e l'educazione sanitaria;

- Servizio di prenotazione delle analisi e visite specialistiche CUP: viene fornito nelle farmacie individuate come più idonee per la loro collocazione territoriale e logistica nell'ambito di un accordo con l'ASL e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;

• Misurazione della pressione: viene effettuata, nelle Farmacie Comunali 1 e 2, tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione dell'utente;

• Noleggio di articoli sanitari (deambulatori, carrozzine, bilancia elettronica pesa-neonati, compressore per materasso anti- decupido, rollator, stampelle, etc..). Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1;

• Servizio di consulenza ortopedica e controllo dell'udito affidati a personale esterno che collabora con la Società. Tale servizio è svolto presso la Farmacia Comunale 1 e 2.

### **Angolo della Salute**

“L'angolo della salute”, che nelle farmacie di modeste dimensioni può essere anche virtuale, è un servizio offerto dalla farmacia, per rispondere in maniera esauriente e riservata alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nell'effettuare il servizio stesso.

### **Vetrine**

I banchi e le vetrine delle farmacie, siano esterne che interne ai locali, sono sempre realizzati con temi e strumenti che riflettono la valenza del servizio offerto, riservano uno spazio alla valorizzazione professionale della farmacia e sono adattate anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

### **Schede informative**

Vengono fornite schede informative da distribuire in farmacia sulle malattie in genere, 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 farmacovigilanza.

### **Educazione alla salute ed informazione sanitaria**

La Società collabora con gli enti pubblici presenti sul territorio per interventi di informazione, prevenzione, educazione sanitaria ed educazione alla salute dei cittadini.

### **Farmacovigilanza**

La Società collabora con le Aziende Sanitarie Locali a programmi di farmaco farmacovigilanza.

### **Bancomat**

In tutte le farmacie è possibile effettuare pagamenti a mezzo bancomat o carta di credito.

Tutte le farmacie comunali rilasciano scontrino fiscale descrittivo dei singoli beni acquistati, utile anche per eventuali detrazioni qualora la normativa fiscale lo consenta.

### **Standard e garanzie di qualità**

La Società 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;

- che venga fornita una consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica (SOP/OTC), i medicinali più efficaci per il loro disturbo e tra essi i più economici;
- che siano messe a disposizione strutture minime quali sedute, cestini, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati;
- il rispetto delle norme igieniche e la buona manutenzione dei locali;
- una chiara suddivisione dei settori merceologici, diversi dal farmaco;
- che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per le sedie a rotelle, compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative;
- che vengano rispettati i turni di servizio che assicurano un'adeguata copertura delle esigenze del territorio in cui la farmacia è situata;
- che venga attivata una collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- al cittadino che, in caso di emergenza, saranno fornite le informazioni e il supporto necessari a superare la situazione di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie deputate all'urgenza;
- che tutto il personale di farmacia venga dotato di cartellino di

riconoscimento e che sia ben identificabile la figura del farmacista;

- che il comportamento degli operatori sia improntato al rispetto, cortesia, riservatezza e disponibilità al dialogo ed all'ascolto secondo le loro specifiche competenze;
- che i prodotti parafarmaceutici venduti in Farmacia vengano selezionati in base soprattutto alla loro qualità ed efficacia;
- che venga effettuato un adeguato controllo della data di scadenza di tutti i prodotti venduti in farmacia;
- che venga effettuata una severa selezione della pubblicità in vetrina ed all'interno della Farmacia.

### **Impegni e programmi**

Nell'ambito della propria programmazione generale e nell'ottica di avviare un processo di miglioramento continuo dell'efficacia dei servizi offerti, la Società si impegna, anche sulla base degli obiettivi contenuti nel contratto di servizio con il Comune di Montevarchi, a porre in essere le attività necessarie che consentano di perseguire le seguenti finalità e realizzare i programmi di seguito elencati:

- promuovere ed incentivare l'uso corretto del farmaco, mediante attività di consulenza sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia;
- promuovere ed incentivare la vendita di prodotti, diversi dai farmaci, connessi alla salute ed al benessere individuale (prodotti omeopatici, di prima infanzia, integratori alimentari, dermocosmetici);

- attuare una politica dei prezzi al pubblico attenta a tutelare l'interesse dei consumatori;
- aderire a progetti di prevenzione e ad iniziative di educazione sanitaria anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale;
- mettere in atto politiche aziendali tese al continuo miglioramento degli standard di qualità del servizio e del livello di soddisfazione dei clienti;
- dare la propria disponibilità a realizzare, in accordo con le Aziende sanitarie locali e/o i loro affidatari, un servizio di prenotazione dei servizi sanitari, qualora la farmacia venga individuata come idonea per collocazione territoriale e logistica;
- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme in materia di scioperi nei servizi pubblici di cui alla L. 146/1990;
- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con la ASL ad eventuali iniziative di monitoraggio sugli effetti della farmacoterapia e sugli effetti collaterali e di monitoraggio dei consumi farmaceutici, nonché all'effettuazione di screening di massa;
- a promuovere in modo razionale e compatibile con le risorse aziendali, nonché nel rispetto della normativa vigente, la costituzione di farmacie di turno continuato (dalle ore 9.00 alle ore 20.00, dal lunedì al sabato, svolto presso la Comunale 3);

- garantire la distribuzione dei prodotti per assistenza integrativa in convenzione con l'A.S.L. (il servizio viene svolto presso le Comunalì 1 e 2);
- rispettare quanto previsto dall'ordinanza comunale in materia di turnazione;
- a dare diffusione della Carta dei Servizi e dei suoi aggiornamenti nei confronti della clientela mettendola a disposizione presso le farmacie e sul sito della Società.

### **Procedura per l'inoltro dei reclami**

Il reclamo può essere inoltrato in forma scritta, tramite fax o posta elettronica entro 5 giorni lavorativi dal momento del verificarsi dell'evento che ha costituito motivo dello stesso.

La Società si impegna a fornire una risposta scritta interlocutoria entro 10 gg. lavorativi e definitiva entro 30 gg. lavorativi.

La risposta interlocutoria conterrà i seguenti elementi: comunicazione del dipendente responsabile dell'indagine, dei tempi di espletamento della stessa, gli eventuali motivi del superamento dei termini previsti per la risposta scritta definitiva e la quantificazione dei medesimi, i mezzi di tutela di cui l'utente può disporre in caso di risposta sfavorevole.

### **Farmacie Comunalì**

➤ Comunale 1 Via F. Cataliotti n. 28 – Montevarchi (Ar)

Tel. 055980300 Fax 0559101919 e- mail: farmaunomtv@virgilio.it

➤ Comunale 2 Via N. Traquandi n. 8/10 – Montevarchi (Ar)

Tel. 055981167 Fax 0559850098 e- mail: farmaduemtv@virgilio.it

➤ Comunale 3 Via dell'Oleandro n. 37 – Montevarchi (Ar)

Tel. 0550166618 Fax 0550166619 e- mail: farmatremtv@virgilio.it

Uffici Amministrativi

Via F. Cataliotti n. 10 – Montevarchi (Ar)

Tel. 0559105502 Fax 0559101919 e-mail: info@farmaciemontevarchi.it

Il Comune

Deventi Gabriele

La Società AF Montevarchi S.p.A

Alberto Cristofani

Il Segretario Comunale

Capalbo Avv. Angelo