

ALL. B)

COMUNE DI

**SCHEMA DI CONTRATTO DI SERVIZIO TRA I COMUNI E
FARMAPIANA S.p.A.**

CONTRATTO DI SERVIZIO

TRA:

COMUNE DI, con sede in _____, codice fiscale n° _____, che interviene nella persona di _____, in forza della deliberazione del Consiglio Comunale n° __ del _____, esecutiva ai sensi di legge,

E

FARMAPIANA S.p.A. con sede legale in _____, iscritta al registro delle imprese di _____ al n° _____, codice fiscale/partita IVA _____, in persona del Presidente del Consiglio di Amministrazione e rappresentante legale Sig. _____, in forza dei poteri conferitigli dal Consiglio di Amministrazione del _____ (di seguito "Società").

Il comune di Calenzano, di Campi Bisenzio, di Signa e di Borgo San Lorenzo congiuntamente a Farmapiana S.p.A. vengono definiti le **PARTI**

PREMESSO:

- che tra il comune di Calenzano e di Campi Bisenzio è stato stipulato, in data 24/07/2003 con atto del Notaio n. 45589, l'atto costitutivo della società Farmapiana S.p.A., successivamente iscritta nel Registro delle Imprese di Firenze in data 28/07/2003 al n° 05343300488;
- che con atto di Consiglio Comunale n. .. il Comune di Campi B. ha deliberato di
- che con atto di Consiglio Comunale n. ... il Comune di Calenzano ha deliberato di
- che con atto di Consiglio Comunale n. il Comune di Borgo San Lorenzo ha deliberato di affidare a farmapiana e con atto del consiglio comunale n.....ha approvato statuto e contratto di servizio..
- che con atto di Consiglio Comunale n. il Comune di Signa ha deliberato di affidare a farmapiana e con atto del consiglio comunale n.....ha approvato statuto e contratto di servizio..
- che il presente contratto ha lo scopo di disciplinare le modalità di svolgimento del servizio farmaceutico gestito dalla società Farmapiana S.p.A., fissando gli obblighi reciproci tra le **PARTI**;
-

TUTTO CIO' PREMESSO

SI STIPULA E CONVIENE QUANTO SEGUE

1. PREMESSE

- 1.1. Le premesse che precedono formano parte integrante del presente contratto e ne guidano l'interpretazione.

2. DEFINIZIONI

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

- a) "**COMUNE**", il Comune di
- b) "**SOCIETÀ**", la società Farmapiana S.p.A.;
- c) "**SERVIZIO**", il servizio farmaceutico comunale (gestione ed esercizio delle farmacie comunali) nel comune di

- d) “**CONTRATTO**”, il presente contratto di servizio;
- e) “**PARTI**” le parti del presente contratto.

3. OGGETTO

- 3.1. Con il presente contratto il **COMUNE** ai sensi dell’art. 9 della legge n. 475 del 1968 affida alla **SOCIETÀ**, che accetta, la gestione del **SERVIZIO** farmaceutico.
- 3.2. Il presente contratto ha per oggetto la disciplina dei rapporti tra il **COMUNE** e la **SOCIETÀ**.
- 3.3. Ciascun Comune potrà affidare, anche disgiuntamente dall’altro, ulteriori servizi o funzioni, diversi da quelli previsti nel **CONTRATTO**, purché attinenti o connessi con lo scopo sociale della **SOCIETÀ**. Tali nuovi servizi saranno disciplinati organicamente in apposito contratto.

4. RAPPORTI ECONOMICI

- 4.1. La **SOCIETÀ** è proprietaria di tutti i beni mobili, immobili e terreni attualmente destinati all’esercizio delle farmacie, per essere stati conferiti all’atto della sua costituzione o con successivo conferimento o per acquisto diretto della stessa società.
- 4.2. La concessione del servizio è soggetta al pagamento di un canone annuo da parte della società ai comuni soci. Tale canone sarà determinato:

A. Una quota pari al 1% del fatturato globale della società e ripartito tra i comuni sulla base del fatturato delle singole farmacie

B. Una quota pari al 2% del fatturato di ciascuna farmacia

La sommatoria delle quote di canone sub A) e sub B) non potrà eccedere nel complesso il valore pari all’80% dell’EBIT al netto delle imposte per IRAP; nel caso in cui tale valore superi la suddetta percentuale la parte di canone sub A) sarà ridotta proporzionalmente a tale valore.

La metodologia di calcolo del canone e le relative percentuali saranno verificate con cadenza triennale tra le parti.

Il canone sarà determinato annualmente entro il 30 aprile di ciascun anno, in base ai dati di bilancio relativi all’esercizio precedente e sarà erogato al Comune entro i successivi 30 giorni.

Per il primo esercizio il canone sarà determinato sulla base del budget annuale, salvo conguaglio in base ai dati di bilancio oggettivo.

5. OBBLIGHI GENERALI DELLA SOCIETÀ

- 5.1. La **SOCIETÀ** è obbligata a prestare il **SERVIZIO** nel rispetto delle norme vigenti in materia. Dovrà dotarsi di attrezzature e beni strumentali idonei a garantire il regolare svolgimento dei servizi.
- 5.2. La **SOCIETÀ** potrà modificare la distribuzione dei punti vendita compatibilmente con la normativa regionale, ma non potrà alienare le concessioni né i locali di proprietà in cui esercita la gestione, senza la previa autorizzazione del comune. Il comune si impegna a valutare comunque le richieste di alienazione dei locali di proprietà delle sedi delle farmacie

comunali motivate da ragioni di necessità, opportunità o migliore posizionamento strategico.

5.3. Nei casi di revisione in aumento o decentramento della pianta organica delle farmacie, il comune può – in conformità e nei limiti delle disposizioni di legge – esercitare il proprio diritto di prelazione ed assegnare in gestione alla società le farmacie di nuova istituzione. In tali casi la società si obbliga ad assumere in gestione le farmacie comunali di nuova istituzione che il comune vorrà assegnarle.

5.4. La **SOCIETÀ** è tenuta a dare adeguata informazione alla collettività dell'organizzazione del **SERVIZIO** e della propria attività, nonché dei progetti di sviluppo e miglioramento del **SERVIZIO**. A tale scopo, la società è tenuta a costituire un apposito ufficio per le relazioni con il pubblico.

6. STANDARDS DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

6.1. Il **SERVIZIO** oggetto del **CONTRATTO** costituisce attività di pubblico interesse sul territorio, di cui il comune rimane titolare

6.2. La **SOCIETÀ**, senza oneri o costi aggiuntivi a carico del comune, si impegna ad ampliare la gamma dei servizi resi all'utenza oltre a quelli già descritti nella Carta dei servizi, in ragione dell'evoluzione dell'attività delle farmacie e dei mutamenti delle esigenze della collettività, con particolare riferimento alle fasce più deboli della stessa, ferma restando la facoltà per il comune di richiedere lo svolgimento di nuovi servizi da parte della **SOCIETÀ** come previsto dal **CONTRATTO**.

6.3. La **SOCIETÀ**, nello svolgimento di tutte le attività attinenti al servizio oggetto del **CONTRATTO**, è obbligata al rispetto dei principi di eguaglianza, imparzialità, continuità, diritto di scelta, partecipazione, efficienza ed efficacia ed in generale alla disciplina contenuta nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri 27 gennaio 1994 e nell'art. 11 del d. lgs. 30 luglio 1999, n. 286 e successive modificazioni ed integrazioni. In particolare, la **SOCIETÀ** assume i seguenti obblighi:

- Uguaglianza - L'erogazione del **SERVIZIO** e l'accesso ad esso devono essere ispirati ai principi di eguaglianza dei diritti di tutti gli utenti.
- Imparzialità - la **SOCIETÀ** ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti a criteri di obiettività, giustizia e imparzialità. In funzione di tale obbligo si interpretano le singole clausole delle condizioni generali e specifiche di erogazione del **SERVIZIO** e le norme regolatrice di settore.
- Continuità - l'erogazione dei servizi farmaceutici, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore deve essere continua regolare e senza interruzione. I casi di funzionamento irregolare o di interruzione del **SERVIZIO** sono espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi la **SOCIETÀ** deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti minor disagio possibile.
- Partecipazione - La società tutela il diritto del cittadino alla corretta fruizione del servizio. L'utente ha diritto di accesso, nei limiti delle disposizioni di legge e di regolamenti, alle informazioni in possesso alla società che lo riguardano. Il diritto di accesso è esercitato secondo le modalità stabilite dalla legge 241/90.

6.4. L'utente può produrre memorie e documenti, prospettare osservazioni, formulare suggerimenti per il miglioramento del servizio. La società dà immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso formulate entro 30 giorni. La società s'impegna al perseguimento dei seguenti obiettivi:

- mettere in atto politiche aziendali tese al miglioramento della qualità del servizio;
- promuovere l'uso corretto del farmaco;
- promuovere, organizzare ed attuare all'interno delle Farmacie e sul territorio iniziative d'educazione sanitaria e di informazione permanente su particolari patologie tese a sviluppare progetti di prevenzione anche nell'ambito di programmi del Servizio Sanitario Nazionale, in particolare presso scuole, centri sociali, quartieri, Aziende Sanitarie Locali;
- realizzare una politica dei prezzi al pubblico dei prodotti parafarmaceutici e, quando possibile, dei prodotti da banco coerente con il fine di agevolare le fasce più deboli della popolazione garantendo il miglior rapporto qualità-prezzo. mettere a disposizione degli utenti uno strumento di fidelizzazione denominato Famapiana, carta della salute che consente all'utente di accumulare punti che danno diritto a sconti sulle promozioni nonché alla distribuzione di premi al raggiungimento di un determinato punteggio.
- Istituire un proprio sito web sul quale oltre a costituire un presidio informativo delle attività si vuole costituire una forma di dialogo con la cittadinanza e gli utenti (facebook)
- In particolare la SOCIETÀ dovrà:
- Diventare un centro di servizi come parte integrante del sistema sanitario pubblico (prenotazioni, informazioni sociosanitarie, test di prima istanza, riferimento territoriale per le politiche del farmaco, etc), eventualmente anche attraverso un adeguamento dimensionale delle singole farmacie e compatibilmente con quanto previsto dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 57 del 10 marzo 2011 "Disciplina dei limiti e delle condizioni delle prestazioni analitiche di prima istanza, rientranti nell'ambito dell'autocontrollo ... e per le indicazioni tecniche relative ai dispositivi strumentali "e dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 90 del 19 aprile 2011 "Erogazione da parte delle farmacie di specifiche prestazioni professionali "
- Mantenere i punti vendita attuali con la possibilità di incrementarli nei limiti della normativa vigente;
- Mantenere gli attuali standard di apertura oraria delle farmacie. Le eventuali variazioni migliorative del servizio relativamente a orari e turni, come previsto dalla L.R. 16/2000, dovranno essere concertate con l'Associazione Titolari Farmacie della Provincia di Firenze in rappresentanza delle farmacie private;
- Mantenere gli ambulatori e studi medici attualmente gestiti, con la possibilità di incrementare le unità in oggetto, assicurando la prosecuzione degli interventi socio-sanitari già attivati ed incrementando l'attività mediante l'offerta di nuovi servizi quali, per esempio, l'assistenza domiciliare infermieristica d'intesa con le strutture sanitarie di diagnosi e cura pubbliche o accreditate e quelle del volontariato;
- Stipulare convenzioni con Enti, Istituzioni o Società del territorio che possono assicurare, per il tipo di attività svolta, un valido supporto all'attività promozione ed alla tutela della salute.
- Distribuire farmaci per terapie anche non convenzionali, prevedendo eventuali interventi di formazione e aggiornamento del personale adeguando la preparazione speci-

fica alle esigenze della popolazione presente sul territorio che costituisce l'area di utenza delle singole farmacie;

- Distribuire presidi sanitari per conto del SSN, previo accordo con la ASL;
- Attivare forme di aiuto alle persone assistite dal comune e ospiti nelle residenze sanitarie per l'acquisto di prodotti sanitari e parafarmaceutici non dispensati gratuitamente dal SSN.
- Supportare con la propria Struttura eventi di carattere sanitario che dovessero realizzarsi sul proprio territorio di competenza.

6.5. La **SOCIETÀ** s'impegna a realizzare quanto statuito dalla "**CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE**" che forma parte integrante del presente contratto (**ALLEGATO 1**). La Carta dei Servizi dovrà essere rivista con cadenza almeno triennale d'intesa tra la **SOCIETÀ** e il comune.

7. RESPONSABILITÀ DELLA SOCIETÀ.

7.1. La **SOCIETÀ** è l'unica responsabile della gestione del **SERVIZIO** e di quanto ad esso connesso sotto il profilo tecnico, economico e finanziario.

7.2. In particolare, per tutta la durata di efficacia del **CONTRATTO** la **SOCIETÀ** si impegna:

- a) a tenere sollevato e indenne il comune da ogni e qualsiasi danno che possa derivare a terzi in dipendenza od in occasione di attività compiute in attuazione del **CONTRATTO**, assumendosi ogni responsabilità civile, penale e amministrativa;
- b) ad approntare tutte le adeguate coperture assicurative in relazione alle attività di cui al presente contratto;
- c) ad applicare nei confronti dei lavoratori dipendenti 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.

8. CONTROLLO SULL'ANDAMENTO DEL SERVIZIO

8.1. Il comune, nell'ambito del controllo analogo previsto dallo statuto, vigila sull'andamento del **SERVIZIO** e sul rispetto delle condizioni di cui al **CONTRATTO** e agli allegati. Potrà chiedere chiarimenti alla **SOCIETÀ** su questioni, tecniche ed organizzative, attinenti al servizio e segnalare eventuali disservizi o inadempimenti. La **SOCIETÀ** è obbligata a consentire al comune l'accesso agli atti e documenti inerenti lo svolgimento di attività a qualunque titolo connessi con il **SERVIZIO**.

8.2. Il comune potrà effettuare in qualsiasi momento visite ed ispezioni nei locali delle farmacie comunali e comunque nei locali ove sarà svolto il **SERVIZIO** oggetto del **CONTRATTO**.

8.3. Il comune può eseguire indagini demoscopiche per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza sullo svolgimento del **SERVIZIO**. I risultati delle indagini demoscopiche e le eventuali irregolarità segnalate al comune a seguito delle visite conoscitive, sono trasmessi al Consiglio di Amministrazione della **SOCIETÀ** che si impegna ad adottare opportuni provvedimenti.

8.4. La società si impegna a predisporre, entro il 31 ottobre di ogni anno, un piano programmatico che contenga le linee d'indirizzo e gli obiettivi che la società intende perseguire in re-

lazione alla gestione di tutti i servizi aziendali oggetto del presente contratto. Entro 10 giorni dall' approvazione da parte del consiglio di amministrazione; , il piano è successivamente inviato al comune per eventuali osservazioni. Queste dovranno essere presentate entro 60 giorni e recepite saranno oggetto di valutazione nell'ambito della stesura definitiva del piano che ritornerà al Consiglio, salva motivata impossibilità di accoglimento.

- 8.5. Il comune periodicamente, avvalendosi dei propri organismi, verifica lo stato di realizzazione del Piano Programmatico di cui al comma precedente e può predisporre osservazioni sullo svolgimento del **SERVIZIO** che trasmettono al Consiglio di Amministrazione della **SOCIETÀ**. Le osservazioni contenute nella nota dovranno essere tenute in debita considerazione nella predisposizione e/o variazione del successivo Piano Programmatico.

9. INTERRUZIONI DEL SERVIZIO – ESECUZIONE D'UFFICIO

- 9.1. L'erogazione del **SERVIZIO** non potrà essere interrotta o sospesa dalla **SOCIETÀ** se non per ragioni di forza maggiore o *factum principis* o per necessità tecniche del **SERVIZIO**. In tutte queste ipotesi, l'interruzione o la sospensione dovranno essere limitate al tempo strettamente necessario e tempestivamente comunicate agli organi comunali competenti.

- 9.2. La **SOCIETÀ** è comunque tenuta 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.

- 9.3. La **SOCIETÀ** è obbligata a rilevare indenne il comune da ogni conseguenza pregiudizievole derivante dall'interruzione o sospensione del **SERVIZIO**.

- 9.4. Verificandosi deficienze od abusi nell'adempimento degli obblighi contrattuali, qualora la **SOCIETÀ**, regolarmente diffidata, non ottemperi ai rilievi effettuati dal comune, quest'ultimo avrà la facoltà di ordinare e di far eseguire d'ufficio, a spese della **SOCIETÀ**, tutto quanto sia necessario od opportuno per assicurare il regolare svolgimento del **SERVIZIO**.

10. OBBLIGHI DEL COMUNE

- 10.1. Il comune affida in esclusiva alla **SOCIETÀ**, per tutta la durata del presente contratto, la gestione delle farmacie di cui sono titolari.

- 10.2. Il comune, ai fini dell'adempimento da parte della **SOCIETÀ** degli obblighi assunti con il presente contratto, si impegna a:

- favorire l'attività attraverso il puntuale svolgimento delle pratiche amministrative di propria competenza inerenti la gestione dei servizi affidati alla **SOCIETÀ**;
- cooperare per agevolare l'espletamento dei servizi affidati alla **SOCIETÀ**, con particolare riferimento alla valutazione di proposte di miglioramento degli *standard* prestazionali dei servizi offerti quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, proposte in ordine alla predisposizione di apposite aree di sosta per portatori di *handicap*, per il carico e scarico delle merci, al miglioramento della segnaletica orizzontale per l'attraversamento pedonale in prossimità delle farmacie e della segnaletica verticale per l'indicazione della localizzazione delle stesse.

- Comunicare prontamente al Cda della Società informazioni e/o determini assunte e che possono avere ricadute operative sulla società stessa.

11. TUTELA DELLA RISERVATEZZA DEI DATI E DELLE INFORMAZIONI

- 11.1. Il comune si impegna a mantenere riservati i dati e le informazioni che si riferiscano all'organizzazione d'impresa della **SOCIETÀ** ovvero ai sistemi di produzione di beni e servizi, acquisiti in relazione alle attività di controllo previste dal **CONTRATTO**.
- 11.2. 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**.

12. DIVIETO DI CESSIONE DEL CONTRATTO E DELL'AZIENDA

- 12.1. E' fatto assoluto divieto alla **SOCIETÀ** di affidare a terzi, anche parzialmente, la gestione del **SERVIZIO** oggetto del presente contratto, senza preventivo consenso del comune, fatta salva in ogni caso la previsione di cui all'art. 19.
- 12.2. In nessun caso la società potrà cedere, affittare o comunque dare in godimento a terzi, a qualunque titolo, neppure parzialmente, le farmacie del comune.

13. DURATA DEL CONTRATTO

- 13.1. La durata di efficacia del **CONTRATTO** è fissata fino al 31 dicembre 2060 fatte salve le ipotesi di anticipata risoluzione di cui al successivo art.18. Il **CONTRATTO** potrà essere modificato od integrato soltanto per iscritto, con il consenso espresso di entrambe le **PARTI**. In nessun caso varrà la prova testimoniale.
- 13.2. Il **CONTRATTO** è rinnovabile soltanto per iscritto e per espressa pattuizione delle parti. Il rinnovo espresso, salve pattuizioni scritte difformi, si intende riferito all'intero contenuto del **CONTRATTO** e a tutte le sue condizioni. Il rinnovo deve essere sottoscritto almeno sei mesi prima della data di scadenza.
- 13.3. Allo scadere del termine di efficacia (anche per risoluzione) del **CONTRATTO**, la gestione delle farmacie potrà essere svolta dal comune od affidata ad altro soggetto, nel rispetto delle normative vigenti. La **SOCIETÀ** non avrà alcun diritto in ordine alla continuazione del rapporto o comunque alla gestione del **SERVIZIO**.
- 13.4. Al fine di evitare interruzioni nella conduzione del **SERVIZIO**, le **PARTI** concordano che in caso di mancato rinnovo, e fino all'assunzione del **SERVIZIO** da parte del nuovo affidatario indicato dal comune, la **SOCIETÀ** sarà comunque tenuta 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.

14. RESTITUZIONE DELLE FARMACIE

- 14.1. Al termine di efficacia, per qualsiasi ragione, del presente contratto la **SOCIETÀ** sarà tenuta a consegnare al soggetto indicato dal comune (il "Nuovo Gestore"), od al comune stesso, le farmacie.

- 14.2. Il comune avrà diritto di acquistare o far acquistare, e la **SOCIETÀ** sarà obbligata a vendere tutti i beni che, a quel momento, sono utilizzati per l'esercizio delle farmacie.
- 14.3. La vendita avrà per oggetto tutti i beni necessari ed utili all'espletamento del **SERVIZIO**, mentre sarà facoltà del comune rifiutare di acquistare i beni ulteriori.
- 14.4. Ove le **PARTI** non raggiungessero l'accordo sul prezzo di vendita, lo stesso sarà determinato da una primaria società specializzata in tal genere di valutazioni, da scegliersi di comune accordo, ovvero, mancando l'accordo, dal Presidente del Tribunale di Firenze su richiesta della parte più diligente. Nell'effettuare detta determinazione, si dovrà tenere conto:
- per i beni mobili già conferiti all'atto della costituzione della originaria FARMAPIANA S.p.A., dell'eventuale valore contabile residuo degli stessi, al netto degli ammortamenti effettuati in corretta applicazione dei normali ratei di ammortamento tecnico/economico per il loro deprezzamento;
 - per i beni mobili ed immobili acquistati dalla **SOCIETÀ**, del loro valore effettivo, da calcolarsi come la media aritmetica tra i presumibili valori di realizzo e di rimpiazzo.
 - per le scorte di magazzino, del loro costo di acquisto detratti i prodotti invendibili.
 - i soggetti che, al momento della restituzione delle farmacie, sono dipendenti a tempo indeterminato delle stesse proseguiranno il loro rapporto di lavoro con il nuovo gestore, ai sensi dell'art. 2112 cod. civ..
- 14.5. I contratti in corso di esecuzione relativi alle farmacie proseguiranno in capo al comune oppure, se del caso, al Nuovo Gestore dallo stesso designato, purché conclusi nell'effettivo interesse delle farmacie e nel rispetto dei limiti previsti dal **CONTRATTO**. In caso contrario, il comune sarà libero di accettare o di rifiutare il subentro.
- 14.6. All'atto della riconsegna delle farmacie, la **SOCIETÀ** sarà tenuta a garantire al comune, ovvero, su indicazione del comune, al Nuovo Gestore:
- che i beni aziendali sono in stato di regolare manutenzione e conservazione, tenuto conto del normale uso e della vetustà degli stessi;
 - di aver adempiuto a tutti gli obblighi di legge e di contratto che regolano il rapporto di lavoro per i dipendenti, nonché di avere regolarmente versato tutte le retribuzioni loro spettanti e tutti i contributi e gli oneri connessi maturati;
 - che i prestatori di lavoro subordinato sono solo quelli indicati come tali nei libri paga e matricola della **SOCIETÀ**.
 - che i dipendenti sono stati regolarmente retribuiti per tutte le prestazioni eseguite nel corso del rispettivo rapporto di lavoro in conformità alle applicabili disposizioni di legge e di contratto e che, relativamente agli importi o diritti maturati ma non ancora esigibili, saranno stati accantonati fondi sufficienti alla copertura degli oneri conseguenti.
 - che rispetto alle retribuzioni corrisposte ai dipendenti sono stati regolarmente effettuati tutti i versamenti dovuti in relazione alle assicurazioni sociali obbligatorie, ai contributi e alle trattenute fiscali di legge;

- che il trattamento economico complessivo dovuto a ciascun dipendente e il relativo inquadramento sono quelli che risultano dai libri paga e matricola e non vi saranno altre forme di retribuzione o particolari trattamenti pattuiti, oltre quelli così risultanti;
- che non sussistono trattamenti normativi od economici, a carattere collettivo o individuale, che prevedano una disciplina del rapporto con i dipendenti o con taluni di essi diversa da quelle risultante dalla legge e dall'applicabile contratto collettivo.

15. RISOLUZIONE E PENALI

- 15.1. Quando emerga che la **SOCIETÀ** sia venuta meno ad uno qualsiasi degli obblighi previsti dal **CONTRATTO**, il comune contesterà alla **SOCIETÀ**, per iscritto, la violazione degli obblighi contrattuali, invitandola ad eliminare l'inadempimento in un congruo termine perentorio da essi indicato, non superiore a 20 giorni. Entro tale termine, il rappresentante legale della **SOCIETÀ** ha diritto di essere sentito, anche a mezzo di procuratore speciale, ovvero di presentare deduzioni, chiarimenti e documenti.
- 15.2. Trascorso il termine fissato dal comune senza che la **SOCIETÀ** abbia provveduto ad eliminare la situazione di inadempimento, il comune potrà decidere di risolvere il **CONTRATTO** e procedere alla revoca dell'affidamento del pubblico servizio alla società. Le **PARTI** convengono espressamente di considerare inadempimento importante, ai sensi e per gli effetti dell'art. 1455 del codice civile, la mancata rimozione delle inadempienze contestate dal comune secondo le suddette modalità. La risoluzione del **CONTRATTO** ai sensi del presente articolo avrà effetto dal giorno di ricevimento da parte della **SOCIETÀ** della raccomandata a.r. all'uopo inviata dal comune.
- 15.3. La risoluzione del **CONTRATTO** comporta, oltre alla revoca dell'affidamento del **SERVIZIO** e l'estinzione del diritto alla gestione delle farmacie, l'acquisto *ipso jure* da parte del comune, ovvero del Nuovo Gestore indicato dagli stessi, dei beni mobili ed immobili di proprietà dell'azienda dietro versamento alla **SOCIETÀ** di un importo calcolato secondo quanto previsto dall'articolo 16 e la cessione al comune, ovvero al Nuovo Gestore indicato dagli stessi, dei contratti di locazione in essere a quella data, fatto in ogni caso salvo l'accertamento e la liquidazione a favore del comune del danno subito e la verifica del rispetto delle garanzie di cui all'articolo 16.6.
- 15.4. Nell'ipotesi disciplinata dal punto precedente (ed anche in alternativa alla risoluzione del **CONTRATTO**), il comune (qualora la società non abbia provveduto ad eliminare la situazione di inadempimento contestata dal comune) potrà applicare alla **SOCIETÀ** una penalità da un minimo di 1.000 € ad un massimo di 10.000 € per ciascuna infrazione riscontrata.
- 15.5. E' fatto salvo il diritto al risarcimento del maggior danno eventualmente subito dal comune, ai sensi degli articoli 1453 e ss. del codice CIVILE.

16. CLAUSOLA RISOLUTIVA ESPRESSA

- 16.1. Il comune potrà risolvere di diritto il **CONTRATTO** ai sensi dell'art. 1456 cod. civ. qualora si verifichi anche una sola delle seguenti gravi disfunzioni nell'erogazione del **SERVIZIO** quali:
- a) Sottoposizione della **SOCIETÀ** a procedure concorsuali;
 - b) Scioglimento della società, per qualsiasi causa;

- c) Chiusura di un esercizio farmaceutico per oltre 5 giorni non comunicata all'autorità sanitaria o da questa non autorizzata;
 - d) Inosservanza del divieto di cui all'articolo 14 del **CONTRATTO**;
 - e) Decadenza dell'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria;
 - f) Abituale ricorso all'abusivismo professionale;
 - g) Reiterata vendita al pubblico di farmaci vietati o scaduti;
 - h) Reiterata inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- 16.2. La decisione del comune di non avvalersi della clausola risolutiva in una o più occasioni costituirà soltanto manifestazione di tolleranza dell'inadempimento contestato e non impedirà ai medesimi di avvalersene in occasioni diverse
- 16.3. Si applicano gli art. 17.3 e 17.5 del contratto.

17. FORO COMPETENTE

- 17.1. Qualsiasi controversia che dovesse sorgere tra il comune e la **SOCIETÀ** relativa all'interpretazione e/o all'esecuzione di questo contratto sarà di competenza esclusiva del Foro di Firenze.

18. NORME FINALI

- 18.1. Per tutto quanto non espressamente disciplinato dal presente contratto si applicano le norme del codice civile.

19. ELEZIONE DI DOMICILIO

- 19.1. Il comune elegge domicilio in _____.
- 19.2. La **SOCIETÀ** elegge domicilio in _____.

20. SPESE

- 20.1. Tutte le spese relative e conseguenti al **CONTRATTO** sono a carico della **SOCIETÀ**.

ALL. 1: CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

FARMAPIANA S.p.A.

CARTA DEI SERVIZI DELLE FARMACIE

PREMESSA

La farmacia è 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.

L'esigenza di una specifica individuazione dei servizi deriva dalla constatazione che il ruolo della farmacia non debba essere disciplinato dalle sole disposizioni della legge o della convenzione con il SSN in quanto il rapporto con la cittadinanza risulta essere di gran lunga più diretto e significativo.

L'attività che si sviluppa quotidianamente in farmacia implica un rapporto di fiducia con risvolti interpersonali ed umani che trovano la loro sede naturale nello specifico strumento rappresentato dalla "Carta dei Servizi".

21. PRESENTAZIONE DELLE FARMACIE COMUNALI

Nel territorio del Comune di Calenzano è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Comunale", Via Armido Cioni, loc. Settimello, Tel. 055 8877006

Nel territorio del Comune di Campi Bisenzio sono presenti le seguenti farmacie:

- Farmacia "Centrale", Via Botticelli, n. 50, Tel. 055 8996069
- Farmacia "I Gigli", Via S. Quirico, n. 165, Tel. 055 8969667
- Farmacia "Capalle", Via Confini, n. 43/A, Tel. 055 8951443
- Farmacia "San Donnino", Via Pistoiese, n. 130, Tel. 055 8999431
- Farmacia "Indicatore", Via San Martino 208, tel. 055 8964306

Nel territorio del Comune di Signa è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Comunale", Via

Nel territorio del Comune di Borgo San Lorenzo è presente la seguente farmacia:

- Farmacia "Comunale", Via

Le farmacie assicurano ai cittadini quantomeno i seguenti servizi e prestazioni:

- dispensazione di farmaci e presidi;
- assistenza integrativa;
- servizi di base;
- informazione ed educazione sanitaria.

Le farmacie, di comune accordo con i comuni affidatari del servizio, possono offrire i servizi previsti dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 57 del 10 marzo 2011 "Disciplina dei limiti e delle condizioni delle prestazioni analitiche di prima istanza, rientranti nell'ambito dell'autocontrollo ... e per le indicazioni tecniche relative ai dispositivi strumentali "e dal Decreto 16 dicembre 2010 pubblicato nella Gazzetta Ufficiale n. 90 del 19 aprile 2011 "Erogazione da parte delle farmacie di specifiche prestazioni professionali "

Le prestazioni sono erogate nel rispetto della riservatezza e dei principi di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficienza ed efficacia.

La farmacia è 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.

Fanno parte integrante delle competenze della farmacia:

- l'approvvigionamento, la dispensazione e la conservazione dei farmaci;
- la consulenza sull'uso dei medicinali e sulla loro scelta;
- la preparazione estemporanea dei medicamenti;
- iniziative di prevenzione e di educazione alla salute
- monitoraggio sugli effetti di farmacoterapia e gli effetti collaterali
- programmi in accordo con la ASL sul monitoraggio di consumo dei farmaci e iniziative di farmacovigilanza

Le farmacie offrono altresì una serie di servizi svolti sul territorio e precisamente nei confronti di case di riposo, RSA e raggiungendo anche gli utenti più disagiati.

22. I SERVIZI OFFERTI DALLE FARMACIE COMUNALI

23. SERVIZI DI BASE

- Misurazione della pressione: è effettuata, in tutte le farmacie comunali, mediante l'utilizzo di apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge, a disposizione degli utenti.

- Controllo del peso: in tutte le farmacie, oltre alla verifica del peso, gli operatori sono disponibili a fornire consigli per una corretta alimentazione, fondamentale per la prevenzione di numerose patologie.
- Informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi: vengono forniti gli orari di accesso agli uffici dell'Azienda S.L., nonché tutte le informazioni, messe a disposizione dall'Azienda S.L. 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'Azienda S.L. medesima.
- Servizio di prenotazione dei servizi sanitari (CUP): viene fornito nell'ambito di un accordo con le Aziende Sanitarie Locali e/o i soggetti affidatari del servizio medesimo.

CONSIGLI PER LA SALUTE

Gli operatori delle farmacie comunali garantiscono la piena disponibilità nel rispondere, in maniera il più possibile esauriente e riservata, alle crescenti problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psicofisico delle persone.

Le vetrine e i banchi delle farmacie comunali sono adattati anche per la divulgazione dei servizi offerti, comprese le campagne informative.

SCHEDE INFORMATIVE

Periodicamente, vengono fornite schede informative da distribuire agli utenti in farmacia sulle malattie più diffuse, sull'igiene, sull'infanzia, sull'alimentazione, sull'accesso ai servizi e quant'altro attiene alla sfera della salute, con particolare attenzione alla prevenzione e alla farmacovigilanza.

24. STANDARDS DI QUALITÀ, IMPEGNI E PROGRAMMI

A) STANDARD DI QUALITÀ

Le farmacie comunali garantiscono:

1. che la spedizione delle ricette sia sempre effettuata da un farmacista
2. che i farmaci mancanti siano reperiti nel più breve tempo possibile e comunque entro 24 ore dalla richiesta
3. di provvedere a verificare i motivi dell'assenza dal ciclo distributivo di farmaci dandone comunicazione alla ASL ed ai medici di base.
4. che vengano fornite consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia sia di iniziativa che su richiesta dei cittadini.
5. che vengano indicati ai cittadini, per quanto riguarda i farmaci da consiglio e senza obbligo di ricetta medica, i farmaci più appropriati per il loro disturbo, ed anche i più economici
6. che siano messe a disposizione strutture minime di comfort all'interno della farmacia, segnaletica esterna leggibile, locali aerati ed illuminati

7. che vengano rispettati i turni di servizio che assicurino una reale copertura delle esigenze del territorio dove sono situate
8. che venga attivato con i medici del territorio un positivo rapporto di collaborazione al fine di evitare disagi e difficoltà per i cittadini
9. che vengano rimosse le barriere architettoniche esterne e garantita l'accessibilità ai locali per portatori di handicap compatibilmente con le necessarie autorizzazioni amministrative
10. che il comportamento degli operatori debba essere sempre improntato al rispetto, cortesia, disponibilità, dialogo e all'ascolto
11. che vengano adottate modalità e forme di erogazione del servizio di competenza, più favorevoli agli utenti previo accordo con la ASL
12. che venga effettuato un meticoloso ed adeguato controllo sui prodotti non farmaceutici venduti nelle farmacie sulla qualità ed il prezzo
13. che venga effettuata una severa selezione della pubblicità nelle vetrine ed all'interno dello spazio vendita qualificando la farmacia quale presidio socio-sanitario

B) VERIFICA DEGLI STANDARDS

L'Azienda ha individuato adeguati indicatori indispensabili per valutare la qualità dei servizi forniti; tali indicatori saranno controllati annualmente tramite un'indagine sul cittadino effettuata da società specializzata nel settore, che produrrà un report generale per l'azienda e singolarmente per ogni farmacia.

Gli indicatori individuati sono:

- professionalità nell'erogazione del servizio
- disponibilità al consiglio e consulenza
- cortesia del personale
- velocità del servizio
- assortimento e qualità dei prodotti
- lay-out e pulizia dei locali
- prezzi praticati

La pubblicazione delle valutazioni degli standard di qualità dei servizi erogati avverrà entro il 31 marzo di ogni anno e diverrà parte integrante delle relazioni sui risultati della gestione.

C) IMPEGNI E PROGRAMMI

La Società si impegna:

- ad adottare tutte le azioni idonee ad assicurare che siano rispettate le norme vigenti in materia di scioperi nei servizi pubblici;

- a non aderire ad eventuali azioni di protesta che comportino l'applicazione dell'assistenza indiretta;
- a collaborare con le Aziende S.L. 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 comunicare all'utenza, attraverso depliant, manifesti affissi nelle sedi delle farmacie, e ogni altro mezzo ritenuto opportuno, i contenuti della presente "Carta dei servizi" nonché le iniziative, i servizi e programmi assunti in attuazione della medesima;
- a proseguire il servizio di prenotazione di visite specialistiche ed esami (CUP).

D) DIRITTO DI ACCESSO E RECLAMI

- Ai sensi della legislazione vigente, il diritto di accesso di cui all'art. 22 della legge 7 agosto 1990, n. 241, si esercita anche nei confronti della Società in quanto gestore di pubblico servizio.
- Gli utenti potranno presentare ai Comuni reclami sull'andamento dei servizi e dovranno avere una risposta entro 30 giorni.

4. MECCANISMI DI INFORMAZIONE DI TUTELA E DI VERIFICA

La fase della "comunicazione" rappresenta un momento indispensabile nel processo di realizzazione della carta stessa, poiché da un lato serve per promuovere l'immagine dell'azienda, per comunicare all'utente l'identità della struttura, i suoi compiti istituzionali, le modalità operative, dall'altro per verificare se i servizi prestati sono rispondenti ai bisogni dell'utente e se la qualità e l'efficacia sono adeguati agli standard stabiliti.

Il percorso di comunicazione seguito sarà il seguente:

- informazione: per informare gli utenti sulle strutture ed i servizi offerti e le modalità di accesso ai medesimi, verrà stampato e distribuito un depliant informativo; verrà inoltre aggiornato in tempo reale il "sito" aziendale dove saranno disponibili tutte le informazioni consultabili in qualunque momento via internet
- questionario: sarà consegnato agli utenti un questionario inerente la valutazione dei servizi prestati e la richiesta di ulteriori servizi in base ai bisogni, per meglio conoscere le caratteristiche e le problematiche attuali ed evolutive della farmacia
- tutela: nell'ambito dei sistemi di tutela il cittadino può rivolgersi per i reclami che intende formulare a seguito di un disservizio, atto o comportamento che abbia negato o limitato la fruibilità e la qualità delle prestazioni, ovvero per dare suggerimenti in ordine ad eventuali mi-

glioramenti del servizio stesso, direttamente presso la farmacia o indirizzando al Responsabile Qualità presso la sede aziendale.

La presente Carta dei Servizi è parte integrante del Contratto di Servizio e sarà assoggettata a revisione almeno triennale.