



Comune di Casalgrande
Piazza Martiri della Libertà, 1 – 42013 Casalgrande (RE)

RELAZIONE RICOGNIZIONE ANNUALE DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI DI RILEVANZA ECONOMICA AI SENSI DELL'ART. 30 D.LGS. N. 201/2022

PREMESSA

La presente relazione è elaborata ai sensi dell'art. 30 del D.lgs n. 201/2022 ed ai fini della ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica affidati dall'Ente.

La stessa norma stabilisce inoltre che “tale ricognizione rileva, per ogni servizio affidato, il concreto andamento dal punto di vista economico, dell'efficienza e della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio, in modo analitico”.

Ai sensi dell'articolo 2 co. 1 lett. d) del D. Lgs. n. 201/2022 sono “servizi di interesse economico generale di livello locale” o “servizi pubblici locali di rilevanza economica”, “i servizi erogati o suscettibili di essere erogati dietro corrispettivo economico su un mercato, che non sarebbero svolti senza un intervento pubblico o sarebbero svolti a condizioni differenti in termini di accessibilità fisica ed economica, continuità, non discriminazione, qualità e sicurezza, che sono previsti dalla legge o che gli enti locali, nell'ambito delle proprie competenze, ritengono necessari per assicurare la soddisfazione dei bisogni delle comunità locali, così da garantire l'omogeneità dello sviluppo e la coesione sociale”.

La presente verifica, in coerenza con le previsioni di cui all'art.20 del TUSP relative alla razionalizzazione delle partecipazioni pubbliche, è stata elaborata sulla situazione al 31/12/2022.

Per quanto attiene ai Servizi non a rete, l'Allegato 2 al decreto 31 agosto 2023 del Direttore del Ministero delle Imprese e del Made in Italy indica i seguenti servizi:

- impianti sportivi (fatta eccezione per gli impianti a fune espressamente esclusi dall'articolo 36 del D.lgs. n. 201/2022);
- parcheggi;
- servizi cimiteriali;
- luci votive;
- trasporto scolastico.

L'individuazione del perimetro dei servizi inclusi nella ricognizione avviene alla data del 31 dicembre anno corrente, mentre per l'analisi vengono utilizzati gli ultimi dati ufficiali disponibili.

Sulla scorta di queste indicazioni viene quindi redatta una relazione che circoscrive il perimetro della ricognizione ai seguenti servizi:

- trasporto scolastico
- servizi cimiteriali e illuminazione votiva
- farmacia comunale



Comune di Casalgrande (RE)

SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO DEDICATO

RELAZIONE 2022

EX ART. 30 D.LGS. N. 201/2022

1. PREMESSA

La presente relazione è elaborata ai sensi dell'art. 30 del Dlgs n. 201/2022 ed ai fini della ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica. Nella relazione sono riportati l'andamento del servizio dal punto di vista economico, della qualità e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio.

2. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

Il Servizio di trasporto scolastico dedicato è un servizio strettamente connesso all'assolvimento dell'obbligo d'istruzione obbligatoria e supporto per l'esercizio del diritto allo studio. Per sua natura è un servizio fortemente influenzato dal continuo e naturale avvicendamento del ciclo didattico-scolastico, a causa dei frequenti cambiamenti del numero e della tipologia di utenza (per fasce di età), con ricadute sensibili sul numero e la lunghezza delle corse, sugli orari, sulle percorrenze, sui tempi di percorrenza e sul numero dei posti dei veicoli all'uso adibiti e quindi anche sul personale da impiegare. Al Servizio di trasporto scolastico dedicato è abbinato il "servizio di accompagnamento a bordo", obbligatorio ai sensi del DM 31 gennaio 1997 con annessa Circolare Ministeriale n. 23 del 11 marzo 1997, per cui autobus, minibus, scuolabus e mini-scuolabus *"possono essere utilizzati anche dai bambini frequentanti la scuola materna a condizione che in tal caso sia presente nel veicolo almeno un accompagnatore"*. Per quanto inteso il servizio comprende le seguenti tipologie:

1. Servizio di trasporto casa-scuola-casa;
2. Servizio di accompagnamento;
3. Servizio di trasporto presso strutture distaccate per fini scolastici;
4. Servizio disponibilità mezzi per attività curriculari e uscite didattiche;
5. Servizio accompagnamento studenti certificati L. 104/92.

Il Servizio di trasporto scolastico dedicato è rivolto agli studenti della fascia 3-14 anni residenti nel Comune di Casalgrande, e frequentanti le scuole dell'infanzia comunali e statali, le scuole primarie statali e la scuola secondaria di primo grado statale dell'Istituto comprensivo.

Il Servizio è gestito in appalto, a seguito di procedura aperta per l'acquisizione del servizio di trasporto scolastico per comuni della Regione Emilia-Romagna da parte dell'agenzia regionale Intercent-ER.

Il Servizio è stato affidato a seguito di adesione a Convenzione/Accordo quadro Intercent-ER a Paolo Scoppio e Figlio Autolinee S.r.l. con sede legale in Gioia del Colle (BA) Piazza Cesare Battisti n. 8 iscritta al Registro delle Imprese presso la C.C.I.A.A. di Bari al n. 00296600729 REA BA-20271, P. IVA 00296600729 con Determinazione n. 468 del 30/08/2019 per gli anni scolastici 2019/2020, 2020/2021, 2021/2022, 2022/2023 e 2023/2024, e con scadenza 30 giugno 2024.

Il valore complessivo è pari a euro 567.407,00 (Iva esclusa) e pari a euro 113.481,4 (Iva esclusa) su base annua.

3. ANDAMENTO ECONOMICO

Il Servizio prevede una tariffa di frequenza da parte degli utenti, per l'a.s. 2021/2022 il Piano tariffario è stato approvato con Delibera di Giunta comunale n. 8 del 21/01/2021. Le tariffe sono pari a euro 10,50 per il tragitto di andata o ritorno e di euro 21,00 per il tragitto di A/R.

Con dichiarazione ISEE pari o inferiore a euro 11.360,00 è prevista una agevolazione/riduzione del 30% per il secondo figlio ed una riduzione del 50% a partire dal terzo figlio, se iscritti ai servizi scolastici ed educativi del Comune di Casalgrande.

Per l'a.s. 2021/2022 gli iscritti al servizio sono stati pari a n. 257.

Le entrate derivanti dagli utenti per l'a.s. 2021/2022 sono pari a euro 35.572,98.

La spesa complessiva è pari ad euro 116.522,95.

Il grado di copertura è pari al 30,5%.

4. QUALITÀ DEL SERVIZIO

Il Servizio è oggetto di rilevazione periodica del livello di gradimento da parte dell'utenza, tramite la somministrazione di un questionario strutturato.

Descrizione	Tipologia indicatore	Trasporto scolastico
Qualità contrattuale		
Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	qualitativo	sì
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio (con Piano trasporto annuale (PTA) redatto)	quantitativo	Entro 5 giorni
Tempo di risposta alle richieste di variazione e cessazione del servizio	quantitativo	Entro 5 giorni
Tempo di attivazione del servizio a seguito di ammissione	quantitativo	Entro 2/3 giorni
Tempo di risposta motivata a reclami	quantitativo	Entro 5 giorni
Tempi di risposta motivata a richieste di rettifica degli importi addebitati	quantitativo	Entro 1/2 giorni
Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	quantitativo	Immediata
Cicli di pulizia programmata	quantitativo	- interna: giornaliera; - esterna: settimanale; - igienizzazione profonda: bisettimanale.
Carta dei servizi	qualitativo	no
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	qualitativo	sì
Qualità tecnica		
Mappatura delle attività relative al servizio	qualitativo	sì
Mappatura delle attrezzature e dei mezzi	qualitativo	sì
Predisposizione di un piano di controlli periodici	qualitativo	sì
Obblighi in materia di sicurezza del servizio	qualitativo	sì
Accessibilità utenti disabili	qualitativo	sì
Qualità connessa agli obblighi di servizio pubblico		
Agevolazioni tariffarie	quantitativo	sì
Accessi riservati	quantitativo	sì

Dall'1/05 al 31/05 di ogni anno è prevista la raccolta delle iscrizioni al servizio di trasporto scolastico per l'anno scolastico successivo. Trattandosi di un servizio che prevede la definizione di fermate/punti di raccolta in prossimità delle residenze dei fruitori iscritti nei termini, entro il 31 luglio è prevista la predisposizione del Piano del Trasporto Annuale (PTA) indicante fermate e orari per ciascuna Linea del trasporto. Conclusa la predisposizione del PTA si procede all'ammissione al servizio, con decorrenza di attivazione dal primo giorno di scuola definito dai calendari scolastici.

In corso d'anno scolastico, in presenza del PTA elaborato, è possibile valutare tempestivamente ogni richiesta di attivazione del servizio pervenuta al di fuori del periodo d'iscrizione.

Pertanto, i tempi di risposta per tali richieste si attestano effettivamente, nella maggior parte dei casi, entro 1 o 2 giorni dalla presentazione dell'iscrizione, mentre l'attivazione del servizio è nella maggior parte dei casi effettuata a partire dal giorno successivo alla comunicazione di ammissione o comunque per il primo giorno utile in cui il servizio è previsto.

5. OBBLIGHI CONTRATTUALI

Gli obblighi contrattuali sono contenuti nella Convenzione/Accordo Quadro di Intercent-ER denominata: “CONVENZIONE PER L’AFFIDAMENTO DEL SERVIZIO DI TRASPORTO SCOLASTICO PER COMUNI DELLA REGIONE EMILIA-ROMAGNA LOTTO 2 - CIG 7679785710 COMUNE DI RAVENNA LOTTO 6 CIG 7543345537 COMUNE DI BAISO, COMUNE DI CASALGRANDE, COMUNE DI CASTELLARANO, COMUNE DI RUBIERA, COMUNE DI SCANDIANO, COMUNE DI VIANO” e nell'Allegato 6 “CAPITOLATO TECNICO”.

Nel corso dell'a.s. 2021/2022 sono state effettuate le seguenti segnalazioni:

- mancata sanificazione mezzi di trasporto scolastico dedicato di cui alla comunicazione 17007 del 24/09/2021;
- mancato svolgimento del servizio di cui alla comunicazione prot. n. 19355 del 27/10/2021;
- mancato svolgimento servizio tragitto di ritorno di cui alla comunicazione prot. n. 5888 del 05/04/2022;
- mancato svolgimento servizio tragitto di ritorno di cui alla comunicazione prot. n. 7112 del 26/04/2022;
- mancato svolgimento servizio tragitto di andata di cui alla comunicazione prot. n. 7671 del 03/05/2022;
- mancato svolgimento servizio tragitto ritorno di cui alla comunicazione prot. n. 11662 del 02/07/2022.



COMUNE DI CASALGRANDE

Provincia di Reggio Emilia

SERVIZI CIMITERIALI E LUCI VOTIVE

RELAZIONE 2022

ex Art. 30 D.Lgs. n. 201/2022

1. PREMESSA

La presente relazione è elaborata ai sensi dell'art. 30 del D.Lgs. n. 201/2022 ed ai fini della ricognizione periodica della situazione gestionale dei servizi pubblici locali di rilevanza economica.

Nella relazione sono riportati l'andamento del servizio dal punto di vista economico, della qualità e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto per l'esecuzione del project financing relativo alla concessione per la progettazione e costruzione degli interventi di ampliamento delle aree cimiteriali e la gestione dei servizi annessi relativamente ai sei cimiteri comunali.

2. NATURA E DESCRIZIONE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE

A far data dal 01/10/2013 e con durata di 11 anni e 10 mesi e quindi fino al 31/07/2025, il Comune di Casalgrande ha dato corso all'esecuzione del Project financing relativo alla gestione dei servizi cimiteriali relativi ai sei cimiteri comunali e alla concessione per la progettazione e costruzione degli interventi di ampliamento delle aree cimiteriali site nel comune di Casalgrande.

Con determinazione n. 338 del 30/06/2012, ai sensi dell'art. 153 del D.Lgs. 163/2006 e s.m.i. veniva indetta la gara con procedura aperta per l'affidamento in project financing della concessione per la progettazione e costruzione degli interventi di ampliamento delle aree cimiteriali site nel comune di Casalgrande e gestione dei servizi annessi.

Con determinazione n. 121 del 05/04/2014, veniva approvata l'aggiudicazione definitiva all'A.T.I. composta dalla Società Amga Energia Servizi srl (capogruppo/mandataria) con la percentuale del 52,73 % e il Consorzio Stabile C.I.T.E.A. (mandante) con la percentuale del 47,27 %; A.T.I. costituitasi poi con scrittura privata autenticata in data 23 aprile 2014, notaio Vincenzo Minichini del collegio notarile di Forlì e Rimini.

Contratto d'Appalto sottoscritto nella residenza comunale in data 23/05/2014, con Repertorio n. 9792. Il Comune di Casalgrande ha affidato in concessione la progettazione e la realizzazione dell'ampliamento delle aree cimiteriali del comune e la gestione dei servizi annessi così come disposto nel bando di gara e relativi allegati e negli elaborati costituenti l'offerta per l'importo di € 3.114.938,00 di cui € 1.920.384,00 per costo di costruzione ed € 1.194.554,00 per costi di gestione e manutenzione.

La realizzazione delle opere avvengono con le risorse previste dal piano economico-finanziario, interamente a spese della concessionaria e senza oneri e anticipazioni a carico del comune.

In riferimento ai servizi cimiteriali la concessionaria:

- gestisce la concessione in uso a terzi dei loculi, delle aree, delle cellette ossario, delle cappelle di famiglia presenti nei cimiteri facendo riferimento al relativo "Regolamento Comunale" ed espleta la relativa attività di incasso dei corrispettivi in acconto e dei successivi saldi.
- si occupa di tutti i servizi alla salma (inumazioni, esumazioni, tumulazioni, estumulazioni, allacciamenti luci votive, sostituzione apparecchi non funzionanti) ;
- si occupa delle pulizie e cura delle aree e del verde;
- si occupa delle manutenzione edile ed impiantistica.

Il servizio complessivo relativo alla gestione dei Servizi Cimiteriali è un "Servizio Pubblico" o di "Pubblica utilità" e per nessuna ragione può essere sospeso, interrotto o abbandonato.

Data la natura del servizio la ditta concessionaria deve garantire la rintracciabilità telefonica di un operatore 24 ore su 24 tutti i giorni dell'anno.

3. DATI ECONOMICI

L'Amministrazione versa alla concessionaria, entro il mese di aprile di ogni anno, la somma di € 19.800,00, quale contributo sulle spese di gestione, come previsto del bando di gara, già al netto del ribasso offerto in sede di offerta dell'1%.

Per l'anno 2022 è stata versata la quota di contributo annuale con mandato 1066/2022 del 13/04/2022.

Con corrispondenza agli atti al prot. n. 1217 del 22.01.2022, Amga Energia S.R.L. ha comunicato l'aggiornamento prezzi per adeguamento Istat e trasmesso la tabella delle tariffe revisionate per il periodo 01.01.2022 - 31.12.2022.

4. INDICATORI QUANTITATIVI E QUALITATIVI DEL SERVIZIO

Principali indicatori quantitativi del servizio luci votive

Descrizione indicatore	Quantità
numero complessivo luci votive	4.939
numero nuovi allacci luci votive	67
numero sostituzioni lampade luci votive	120

Principali indicatori quantitativi dei servizi alla salma

Descrizione indicatore	Quantità
numero tumulazioni	54
numero aperture loculi per immissione cassette/ urne cinerarie	65
numero inumazioni	24
numero estumulazioni	10
numero esumazioni	6

Principali indicatori qualitativi dei servizi cimiteriali

Descrizione indicatore	Servizio luci votive	Servizi alla salma
informazioni in merito ai servizi	sono disponibili sul sito istituzionale dell'ente informazioni e modulistiche vengono gestite da Amga Energia Servizi	sono disponibili sul sito istituzionale dell'ente è istituito il servizio di front-office presso la sede del comune una mattina a settimana informazioni e modulistiche vengono gestite da CITEA
Tempo di risposta alle richieste di attivazione del servizio e reclami	Gli operatori telefonici rispondono durante l'orario di servizio, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30; per eventuali urgenze esistono dei numeri di reperibilità H24.	Gli operatori telefonici rispondono durante l'orario di servizio, dalle 8,30 alle 12,30 e dalle 14,30 alle 18,30; per eventuali urgenze esistono dei numeri di reperibilità H24

Tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi	Massimo 48 ore Per urgenze l'intervento viene eseguito nel giro di poche alcune ore	Massimo 48 ore Per urgenze l'intervento viene eseguito nel giro di poche alcune ore
Tempo di attivazione del servizio	immediata qualora l'attivazione preveda nuovo allacciamento entro 7 gg lavorativi.	Le tempistiche sono concordate con le imprese di pompe funebri
Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Emissione di bollettino postale o tramite RID	Emissione di bollettino postale o tramite RID

Cicli di pulizia programmata	frequenza
Pulizia dei bagni	Quindicinale (con maggior frequenza in caso di necessità)
Svuotamento dei cestini	Due volte a settimana
Pulizia dei vialetti	Due volte a settimana
Spazzolamento manuale dei pavimenti	Quindicinale
Deragnatura	trimestrale
Pulizia sala commiato	Quindicinale
Pulizia degli ascensori	Quindicinale

5. CONSIDERAZIONI FINALI

Monitoraggio e verifiche:

Tipologia: controlli su base annuale

Esiti: positivi

Le verifiche effettuate sulla situazione gestionale del servizio pubblico locale in oggetto hanno evidenziato una situazione conforme al capitolato speciale di appalto e al contratto di appalto sottoscritto con la ditta concessionaria.

Si attesta che la gestione dei servizi cimiteriali e luce votive è compatibile con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa.

La gestione dei servizi mediante concessione di project financing non ha ingenerato situazioni di mancato equilibrio del bilancio comunale.

SITUAZIONE GESTIONALE DEL SERVIZIO PUBBLICO LOCALE A RILEVANZA ECONOMICA AFFIDATO CON MODALITA' CONCESSIONARIA

FARMACIA COMUNALE

Natura e descrizione del servizio

La gestione del servizio di farmacia comunale del Comune di Casalgrande è stata affidata, in adempimento alla DCC n. 23 del 30/03/2017 e conseguente DGC n. 30 del 06/04/2017, mezzo rilascio di "Concessione per la gestione della farmacia comunale di nuova istituzione nel comune di Casalgrande sede n. 6" - numero di repertorio 9945 del 05/09/2017, a "Farmacie Comunale Riunite" con sede legale a Reggio Emilia (CF: 91018750355 – P.IVA: 00761840354), a seguito di Gara redatta dalla Centrale Unica di Committenza Unione Tesinaro Secchia.

Il servizio affidato prevede le seguenti attività (art. 3.2 lettera a), b), c), d) della Concessione citata):

- la dispensazione finale di medicinali confezionati di origine industriale (specialità medicinali, galenici industriale, medicinali generici) per uso umano e per uso veterinario;
- l'allestimento e la dispensazione finale di preparazioni galeniche estemporanee e multiple per uso umano e per uso veterinario;
- la preparazione e e/o dispensazione finale dei prodotti affini ai medicinali, dei presidi medico-chirurgici (chimici e biocidi), dei dispositivi medici, dei diagnostici in vitro e dei prodotti di fitoterapia e d'erboristeria nei limiti attualmente fissati dall'art. 100 del D.Lgs 24 aprile 2006, n. 219 come modificato dall'art. 96 bis del D.Lgs 27 dicembre 2007, n. 274;
- l'effettuazione di test autodiagnostici di prima istanza;
- le altre attività complementari quali, a titolo esemplificativo ma non esaustivo: le rilevazioni del peso, la misurazione della pressione arteriosa, servizio di prenotazione esami e visite, noleggio strumenti ed apparecchi medicinali;
- ogni altra attività prevista dai decreti attuativi in relazione ai nuovi servizi erogati dalle farmacie nell'ambito del Servizio sanitario nazionale ex D.Lgs 3 ottobre 2009, n. 153.

Titolarità

Come da Provvedimento di autorizzazione all'apertura di farmacia avente prot. n. 15233 del 06/09/2017 si autorizza ai sensi dell'art. 10 della L.R. n. 2/2016 l'apertura e l'esercizio della

FARMACIA COMUNALE DI NUOVA ISTITUZIONE N. 6 (CODICE IDENTIFICATIVO N. 30112234)

denominata "FARMACIA COMUNALE CASALGRANDE"
ubicata in VIA CANALE, N. 29/G a CASALGRANDE (RE)

gestione "FARMACIE COMUNALI RIUNITE"

sede legale a REGGIO EMILIA, in VIA DOBERDO', N.9

CF: 91018750355

P.IVA: 00761840354

iscritto alla C.C.I.A.A. di REGGIO EMILIA, REA N. RE-1593.

Regolazione del servizio

Tale descrizione viene riscontrata nell'art. 5) della Concessione menzionata avente oggetto: Obblighi in capo al Concessionario e standard di erogazione del Servizio.

"5.1. Il Concessionario è obbligato a svolgere il Servizio nel rispetto delle norme vigenti in materia e delle obbligazioni assunte in sede di gara mediante la presentazione dell'offerta"

tecnica, che si allega quale parte sostanziale ed integrante del presente contratto (Allegato A)

5.2. Il Concessionario si obbliga in particolare ad avviare l'attività entro il termine fissato del giorno 8 settembre 2017, coede collocata in Casalgrande, via Canale n. 29/G.

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

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

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

5.3. Il trasferimento della Farmacia in altro locale, sempre che abbia caratteristiche idonee al servizio, pur nell'ambito della medesima zona per la quale è stata concessa l'autorizzazione iniziale, deve essere preventivamente concordato con il Comune ed essere richiesto agli organi e secondo le procedure di cui all'art. 1 della Legge n. 475/1968 ovvero della normativa di settore che sarà in vigore al momento in cui verrà richiesto il trasferimento della farmacia in altro locale.

5.4. Il Concessionario conferma la nomina a Direttore della Farmacia la Dott.ssa Alberta Burani cod. fisc. BRNLRT54B43I496O iscritta all'Albo dei Farmacisti di Reggio Emilia al n. 812, in possesso dei requisiti professionali di legge, giusta dichiarazione di accettazione della medesima allegata al presente contratto unitamente a copia fotostatica del documento di identità dello stesso.(Allegato B)

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

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

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

5.8. Il Concessionario si impegna a rispettare i contenuti della "Carta dei Servizi della Farmacia" (Allegato C) redatta ai sensi della normativa vigente e pubblicizzata secondo le modalità concordate dal Comune.

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

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

- verifica periodica, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e dell'Amministrazione Comunale circa l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio

stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito;

- sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi svolto sotto la diretta responsabilità del Comune, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori e aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori.

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

5.12. Il Concessionario è tenuto al rispetto della "Carta 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."

Affidamento e valore economico

Come si evince dall'art.4) Corrispettivo contrattuale, la Concessione in essere prevede un canone annuo rivalutabile per 20 annualità pari ad euro 48.109,00 oltre a Iva di legge da corrispondere con rate semestrali entro il 30/06 e il 31/12/ di ogni anno.

Alla lettera c9 dello stesso articolo, si prevede un ulteriore canone variabile aggiuntivo pari al 4%, calcolato sulla quota di fatturato eccedente la soglia minima di € 1.000.000,00 annui, oltre a Iva di legge, da corrispondere entro tre mesi dalla chiusura di ciascun esercizio e comunque entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di riferimento.

Per la determinazione di tale canone aggiuntivo variabile sul volume d'affari annuale si farà riferimento all'ammontare complessivo delle cessioni di beni e delle prestazioni di servizi effettuate, registrate o soggette a registrazione con riferimento ad anno solare. Ai fini di questa quantificazione il concessionario dovrà trasmettere annualmente, entro 2 mesi dalla chiusura dell'esercizio anche la documentazione contabile volta ad attestare l'ammontare complessivo di ricavi relativi all'annualità cui il canone si riferisce.

Sistema di monitoraggio e controllo e andamento economico

Nella Concessione avente repertorio n. 9945 del 05/09/2017, all'articolo 7) vengono meglio definiti la tipologia di gestione, l'andamento del servizio erogato, e la tipologia di controllo esercitato da parte dell'ente:

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

a) erogare i servizi minimi:

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

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

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

4. obbligo di 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;

5. obbligo di trasmettere al Comune, con cadenza annuale, una relazione informativa sul grado di soddisfazione dell'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 e miglioramento della qualità trasparenza e riservatezza;

d) promuovere l'uso corretto del farmaco, l'organizzazione e l'attuazione sistematica all'interno della farmacia e sul territorio di iniziative atte a favorire l'educazione sanitaria attraverso lo sviluppo di progetti di prevenzione nell'ambito di programmi promossi dal servizio sanitario nazionale;

e) valutare l'adesione e la promozione di progetti di consegna dei farmaci a domicilio, nonché progetti integrati di assistenza domiciliare in favore di particolari categorie di cittadini, disagiati e privi di assistenza familiare, senza oneri diretti per il paziente, salvo quanto previsto dalla vigente normativa di settore.

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

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

A tale proposito si specifica che in adempimento a quanto previsto nella concessione rilasciata la rendicontazione riferita all'annualità 2022 è stato inviato in data 22/02/2023 e percepito al nostro protocollo generale n. 3873.

Andamento della qualità del servizio

I dati riportati fanno riferimento ai risultati prodotti della FARMACIA COMUNALE DI CASALGRANDE dal 01/01/2022 al 31/12/2022.

Nr. prodotti e servizi venduti	67.229	pezzi
Sconti ai cittadini	28.991	euro
Nr. prestazioni ASL (Farmacup, test, tamponi, Spid-FSE)	1.284	pezzi
Nr. transazioni	31.070	pezzi
Nr. ricette ASL	7.507	pezzi
Giorni di apertura al pubblico	296	giorni
Fatturato totale	559.706	euro
di cui: vendita da banco di farmaci e parafarmaci	476.546	euro
vendite ASL	75.179	euro
vendite con fattura	857	euro
servizi (comprese le prestazioni ASL)	7.124	euro