

REPUBBLICA ITALIANA
COMUNE DI VALDOBBIADENE
Provincia di Treviso
Rep. 1883

**Contratto di concessione del servizio di farmacia comunale per
le sedi farmaceutiche n. 1 e n. 3 di Valdobbiadene per il periodo
2023-2027 - Contratto di servizio**

L'anno duemilaventiquattro, addì quattro del mese di giugno (4 giugno 2024), alle ore 11:30, in Valdobbiadene, nella sede comunale, avanti a me, dr. _____, segretario del Comune di Valdobbiadene, autorizzato ai sensi di legge a rogare i contratti in forma pubblica amministrativa nei quali il Comune è parte, senza assistenza di testimoni per avervi le parti concordemente e con il mio assenso rinunciato, sono comparsi personalmente:

- _____, nat a _____ il _____, domiciliat _____ per la funzione presso la sede comunale di Valdobbiadene, piazza Guglielmo Marconi n. 1, il quale agisce in nome, per conto e nell'esclusivo interesse del **Comune di Valdobbiadene** (C.F. 83004910267) ai sensi dell'art. 107, comma 3, lett c), del decreto legislativo 267/2000, nella sua qualità di responsabile della 2^a Unità organizzativa *Servizi finanziari* del predetto ente ed in forza del decreto del Sindaco pro-tempore n. 9 del 28 luglio 2023;

- _____, nat a _____ il _____, amministratore unico e legale rappresentante della società a responsabilità limitata unipersonale **Farmacia Comunale Dalla Costa s.r.l.**, interamente partecipata dal Comune di Valdobbiadene, avente sede in Valdobbiadene (TV), Piazza Guglielmo Marconi n. 1, iscritta nel Registro delle Imprese della C.C.I.A.A. di Treviso (cod. fisc. e numero di iscrizione 03747010266).

Il *Comune di Valdobbiadene* e la società *Farmacia comunale Dalla Costa S.r.l.* saranno anche indicati, nel prosieguo del presente atto, rispettivamente *Comune o concedente e concessionario o società*'.

PREMESSO

- che il Comune di Valdobbiadene è titolare delle sedi farmaceutiche di Valdobbiadene:
 - > n. 1 ubicata nel capoluogo comunale, giusta deliberazione del

Consiglio comunale n. 50 dell'8 aprile 1983 di esercizio del diritto di prelazione ex art. 9, comma 1, e 10, comma 3, della legge 2 aprile 1968, n. 475, sulla sede dichiarata vacante dalla Giunta regionale del Veneto con deliberazione n. 438 del 25 gennaio 1983;

> n. 3 (farmacia rurale) situata nella frazione di Bigolino, giusta deliberazione del Consiglio comunale n. 28 del 16 aprile 2007, di esercizio del diritto di prelazione in forza delle norme citate, sulla sede dichiarata vacante con decreto del Dirigente regionale del Veneto – Direzione piani e programmi socio sanitari – n. 21 dell'8 marzo 2007;

- che la società *Farmacia comunale Dalla Costa s.r.l.* e' stata costituita con atto a rogito del dr. _____, notaio in Valdobbiadene, il 13 settembre 2002, rep. 75641, registrato a Montebelluna il 18 settembre 2002 al n. 2253, a seguito della deliberazione del Consiglio comunale di Valdobbiadene n. 59 del 9 settembre 2002, con la quale sono stati approvati l'atto costitutivo e lo statuto della società';

- che lo statuto della società e' stato modificato, da ultimo, con verbale di assemblea del 30 agosto 2017, rep. 16031 degli atti del dr. _____, notaio in Montebelluna, registrata a Montebelluna il 1 settembre 2017, n. 6676, serie 1T, in conformita' a quanto stabilito dal Consiglio comunale di Valdobbiadene con deliberazione n. 38 del 31 luglio 2017 ai sensi del decreto legislativo 175/2016, come modificato dal decreto legislativo 100/2017;

- che il Consiglio comunale di Valdobbiadene, con deliberazione n. 79 del 30 dicembre 2022, ha stabilito di affidare *in house* la concessione del servizio di gestione delle farmacie comunali alla società *Farmacia comunale Dalla Costa s.r.l.* per cinque anni a decorrere dal 1° gennaio 2023.

Tutto ciò premesso, ritenuto e considerato quale parte integrante e sostanziale del presente atto, i signori comparenti, della cui identità personale e rappresentanza io, segretario rogante, sono certo, convengono e stipulano quanto segue:

Art. 1 – Oggetto

1. Il Comune di Valdobbiadene, a mezzo del costituito suo rappresentante, in esecuzione dei citati provvedimenti, affida alla società "Farmacia comunale Dalla Costa s.r.l." di Valdobbiadene che, nella persona del legale rappresentante, accetta, la concessione del

servizio di farmacia comunale, avente ad oggetto la gestione delle sedi farmaceutiche n. 1 sita a Valdobbiadene e della sede farmaceutica n. 3 sita a Bigolino, consistente principalmente nell'erogazione dei seguenti servizi al pubblico:

- a) la vendita al dettaglio di articoli farmaceutici e parafarmaceutici ad uso umano e veterinario, di prodotti galenici, omeopatici, erboristici e cosmetici, di strumenti e articoli igienico-sanitari, di articoli sanitari, apparecchi e protesi ortopedici, ottici e acustici, prodotti per l'enologia, liquori, spiriti ed essenze, e dei presidi medico-chirurgici in genere;
- b) la vendita al dettaglio di articoli e prodotti per l'alimentazione umana e alimenti dietetici per uso umano e animale, articoli e prodotti aventi comunque attinenza con quelli specificati;
- c) il noleggio di apparecchi sanitari in genere;
- d) l'effettuazione di autotest diagnostici di prima istanza tramite strumenti dedicati all'autoanalisi del sangue capillare e delle urine, misurazione della pressione, controllo del peso e altri servizi similari.
- e) il commercio di articoli per la puericultura e per l'infanzia, per gli anziani e gli ammalati, di calzature fisiologiche, ortopediche e correttive;
- f) il commercio di articoli per la cura, l'igiene e la bellezza della persona, di profumeria e cosmesi,
- g) l'esecuzione degli ulteriori servizi eventualmente attivati dall'Azienda ULSS tramite la rete delle farmacie, connessi o complementari all'oggetto del presente atto quali, a titolo esemplificativo, prenotazione e pagamento del ticket per analisi ospedaliere o visite specialistiche, consegna di referti.

Art. 2 – Durata

1. La concessione ha durata di anni 5 (cinque) decorrenti dal 1° gennaio 2023 sino al 31 dicembre 2027.

Art. 3 – Rapporti economico - finanziari

1. Il concessionario si assume il rischio di gestione dell'attività, per cui nessun corrispettivo è dovuto dal Comune al concessionario, il quale riceverà la propria remunerazione dai ricavi derivanti dall'esercizio dell'attività concessa, assumendo a proprio carico tutti i costi a questa connessi, compreso il canone di concessione che viene stabilito nella misura di 85.000,00 (ottantacinquemila/00) euro

annui, oltre all'IVA, da versare in due rate semestrali posticipate su fattura emessa dal Comune.

Art. 4 – Obblighi del concessionario

1. La società, nella gestione della sede farmaceutica concessa, si obbliga:

- a) al rispetto delle norme di buona conservazione dei farmaci e, in caso di naturale scadenza degli stessi, al relativo smaltimento nel rispetto delle disposizioni vigenti in materia;
- b) alla consegna dei farmaci e alla spedizione della ricetta esclusivamente da parte di un soggetto in possesso della qualifica di farmacista;
- c) a che sia fornita agli utenti una adeguata consulenza sull'uso corretto dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia, sempre da parte di un farmacista laureato;
- d) alla consegna dei farmaci richiesti dagli utenti, se non presenti in magazzino, entro 24 ore feriali e comunque nel più breve tempo possibile, purché reperibili nel normale ciclo distributivo;
- e) a instaurare un rapporto di collaborazione con i medici prescrittori al fine di evitare disagi o potenziali danni ai cittadini;
- f) a che siano indicati agli utenti, nella vendita di farmaci da automedicazione, i medicinali più utili al caso e più convenienti nel rapporto qualità - prezzo;
- g) a vigilare che il comportamento degli operatori sia sempre improntato alla cortesia, alla disponibilità all'ascolto e al rispetto della riservatezza;
- h) a dotare il personale di cartellino di riconoscimento e vigilare che questo sia sempre indossato da tutti negli orari di apertura al pubblico;
- i) a garantire che i locali adibiti all'esercizio commerciale, ivi compresi quelli destinati alla vendita, siano accessibili ai disabili, ben segnalati all'esterno e facilmente raggiungibili, con spazi adeguati, ben aerati, illuminati e liberi da barriere architettoniche. La pubblicità in vetrina e all'interno dei locali deve essere attentamente selezionata e non recare turbamento a nessuna categoria di utenti;
- j) al rispetto dei turni di apertura festiva stabiliti dall'Azienda ULSS competente per territorio, garantendo la consegna dei farmaci e di altri presidi medico-chirurgici urgenti durante le ore notturne e di

ordinaria chiusura, nonché ad assicurare una adeguata informazione sui turni delle farmacie operanti nell'area dell'ULSS di riferimento;

k) a far sì che, in caso di emergenza, al cliente vengano fornite le informazioni e il supporto necessario a superare eventuali situazioni di pericolo, tramite il collegamento con le strutture sanitarie d'emergenza;

2. Il concessionario si impegna altresì ad osservare la *Carta dei servizi della farmacia comunale* (Allegato A). Eventuali modifiche alla Carta stessa, anche se conseguenti alla emanazione di uno schema generale di riferimento da parte di autorità statali o regionali o a sollecitazioni e/o richieste provenienti dalla competente Azienda U.L.S.S. o dalle associazioni degli utenti, dovranno essere concordate con il Comune.

3. Il concessionario dovrà anche mantenere aggiornato il proprio sito web, nel quale saranno riportate le informazioni utili per l'utenza, compresa la Carta dei servizi della Farmacia, e illustrati i servizi disponibili, aggiuntivi rispetto alla vendita di farmaci. Una apposita sezione del sito denominata "Società trasparente" dovrà essere dedicata alla pubblicazione delle informazioni previste dal D.Lgs. 33/2013, ai sensi dell'art. 2-bis, comma 2, lett. b) del medesimo decreto legislativo; tale sezione dovrà essere articolata in conformità allo schema di cui all'allegato A dello stesso decreto, e alla tabella di dettaglio allegata alla deliberazione dell'Autorità nazionale anticorruzione (Anac) n. 1310 del 28 dicembre 2016, e tenuta costantemente aggiornata in conformità alle disposizioni legislative richiamate anche nella tabella dell'Anac. Nella home page del sito dovrà essere riportato l'indirizzo di posta elettronica certificata della società e pubblicato con adeguata evidenza un richiamo, con il relativo collegamento ipertestuale, alla sezione *Società trasparente* e alla pagina contenente la *Carta dei servizi*.

4. I servizi oggetto del presente atto sono da considerarsi ad ogni effetto di carattere pubblico e non potranno essere sospesi o abbandonati, ai sensi e per gli effetti della legge 12 giugno 1990, n. 146, e successive modificazioni. Qualora il concessionario, per gravi motivi, fosse temporaneamente impossibilitato a svolgere regolarmente il servizio, dovrà provvedere, a propria cura e spese, ad avvisare tempestivamente gli utenti con idonei avvisi, anche a mezzo stampa, e a darne immediata comunicazione al Comune.

Art. 5 – Modalita' di espletamento del servizio

1. Il concessionario dovra' gestire l'erogazione del servizio di farmacia con proprio personale dipendente o con l'utilizzo di eventuali altre prestazioni professionali nel rispetto della normativa vigente.
2. Si da atto che il concessionario non e' soggetto agli obblighi in materia di assunzioni obbligatorie di cui alla legge 12 marzo 1999, n. 68, avendo alle proprie dipendenze un numero di lavoratori inferiore a 15. Lo stesso si obbliga ad applicare integralmente il trattamento economico e normativo stabilito nel contratto collettivo nazionale di lavoro per i dipendenti delle aziende del proprio comparto e negli accordi integrativi dello stesso, nonche' ad accettare tutti gli obblighi assicurativi e previdenziali previsti dagli stessi, anche dopo la scadenza e fino alla loro sostituzione.
3. Il concessionario si obbliga altresì a rispettare le disposizioni legislative, regolamentari e contrattuali in materia di prevenzione e protezione dai rischi lavorativi, di assicurazione contro gli infortuni e le malattie, di previdenze varie, nei confronti di dipendenti e collaboratori professionali.
4. Per l'erogazione dei servizi di cui all'art. 1 la societa' procedera' alle necessarie forniture mediante contratti di appalto o altre fattispecie contrattuali consentite dalla normativa vigente. Ciò non esonera la societa' dai suoi obblighi, oneri e responsabilita' derivanti dal presente atto, rimanendo la stessa unica responsabile, nei confronti del Comune, per l'esatta e puntuale esecuzione dell'attivita' affidata.
5. Il Comune resta completamente estraneo ai rapporti tra la societa' e i suoi fornitori; pertanto la societa' si obbliga fin d'ora a tenere sollevato il Comune da qualsivoglia ragione o pretesa di terzi.
6. Tutti i rapporti con i fruitori del servizio sono demandati alla societa', che li affrontera' e li risolvera' autonomamente.
7. In occasione dell'approvazione del rendiconto della gestione del Comune la societa' dovra' presentare una relazione sull'attivita' svolta nel corso dell'esercizio precedente, evidenziando in maniera sintetica eventuali reclami, osservazioni o proposte avanzate dall'utenza e le conseguenti azioni adottate.

Art. 6 - Responsabilita'

1. Durante la vigenza della presente concessione la societa' sara' il

solo e unico responsabile della corretta, economica ed efficiente gestione dell'attività e dell'osservanza della norme vigenti. La stessa sarà l'unica obbligata al pagamento delle sanzioni irrogate dalle autorità competenti per la loro violazione e terra' sollevato il Comune da qualsiasi responsabilità'.

2. La società' e' altresì l'unica responsabile, sia civilmente che penalmente, dei danni eventualmente arrecati a persone, siano esse operatori o utenti, nonché animali o cose, nell'esercizio dell'attività', e sarà tenuta al risarcimento dei danni, sollevando il Comune da qualsiasi responsabilità' o azione possa essere intentata da terzi in dipendenza dell'esecuzione dei servizi anzidetti. A tal fine la stessa e' tenuta a munirsi di idonee coperture assicurative.

Art. 7 – Obblighi del Comune

1. Il Comune si impegna ad agevolare il migliore espletamento del servizio farmaceutico da parte della società', anche attraverso l'adozione tempestiva di tutti i provvedimenti e la cura degli adempimenti utili e necessari allo svolgimento del servizio, nell'ambito delle proprie competenze istituzionali.

Art. 8 – Vigilanza e controllo

1. Il Comune potrà verificare in qualsiasi momento che il servizio sia eseguito con diligenza e qualità' e che siano rispettati gli obblighi assunti dal concessionario con il presente contratto, anche effettuando visite nelle sedi commerciali e nell'orario di apertura degli esercizi al pubblico, avendo comunque cura di non recare pregiudizio al regolare svolgimento dei servizi. La società', tramite l'amministratore e il personale preposto, dovrà collaborare fornendo tutte le informazioni necessarie agli incaricati del Comune.

2. Il Comune potrà inoltre adottare ogni azione per verificare il grado di soddisfazione dell'utenza in merito alla gestione del servizio.

3. I risultati dei controlli di cui ai precedenti commi saranno segnalati all'organo di amministrazione della società', per l'adozione dei provvedimenti più' opportuni a risolvere eventuali carenze o a rimediare alle carenze segnalate.

Art. 9 - Divieto di subaffitto e di cessione

1. E' vietata la sub-concessione, totale o parziale, dei servizi affidati nonché la cessione, sotto qualsiasi forma, della presente concessione.

Art. 10 – Casi di risoluzione

1. Il Comune si riserva la facoltà di risolvere il contratto ai sensi dell'art. 1454 del codice civile, previa messa in mora mediante lettera raccomandata e trascorsi 90 giorni dalla medesima, nei seguenti casi:

- 1) gravi disfunzioni nella erogazione delle prestazioni farmaceutiche;
- 2) chiusura dell'esercizio farmaceutico per oltre 2 giorni non comunicata all'autorità sanitaria o da questa non autorizzata;
- 3) decadenza dall'esercizio della farmacia dichiarata dall'autorità sanitaria;
- 4) vendita al pubblico di farmaci vietati;
- 5) inosservanza delle disposizioni sulle sostanze stupefacenti;
- 6) gravi e comprovate inadempienze nell'esecuzione del servizio affidato in concessione.

2. In caso di risoluzione ai sensi del comma 1, la società sarà tenuta al risarcimento dei danni a lei imputabili, senza pregiudizio dell'azione penale.

3. Qualora sopravvengano motivi di pubblico interesse o la cessione della titolarità delle sedi farmaceutiche o una diversa modalità di gestione della stessa imposta da norme imperative o dalle Autorità preposte, il Comune potrà risolvere anticipatamente la concessione dandone preavviso scritto da inviare alla società per posta elettronica certificata almeno sei mesi prima.

3. Alla società è riconosciuto il diritto di risolvere il contratto per fatti gravi ed eccezionali che rendano impossibile proseguire la gestione del servizio.

Art. 11 - Controversie

1. Per qualsiasi controversia che dovesse insorgere nell'interpretazione o nell'esecuzione del presente atto, il foro competente è esclusivamente quello del Tribunale di Treviso.

Art. 12 - Trattamento dei dati personali

1. Le parti si danno reciprocamente atto che tratteranno i dati personali delle persone fisiche riportati nel presente contratto esclusivamente per finalità connesse alla stipula ed esecuzione del contratto stesso, nel rispetto della disciplina del Regolamento (UE) 679/2016 (cd. GDPR). Le stesse consentono alla comunicazione dei propri dati personali a terzi esclusivamente per le finalità predette e

per l'assolvimento dei connessi obblighi di legge o di regolamento, senza necessita' di preventiva informazione ai sensi degli artt. 13 e 14 del citato Regolamento. La base giuridica del trattamento è pertanto quella prevista dall'art. 6, lett. b) e c), del medesimo Regolamento.

2. Relativamente ai dati personali e sensibili degli utenti del servizio trattati nel corso dell'esecuzione del contratto, la Societa' assume la qualita' di titolare del trattamento, di cui all'art. 24 del GDPR e a tal fine e' tenuta a rispettare le disposizioni del Regolamento stesso e assume a proprio carico ogni eventuale responsabilita' connessa alla violazione di tali disposizioni.

Art. 13 – Spese, imposte e tasse

Tutte le spese, imposte e tasse inerenti e conseguenti alla stipula e all'esecuzione della presente convenzione sono a carico della societa'.

Art. 14 - Norme di rinvio - Allegati

Per quanto non espressamente previsto nel presente contratto si fara' riferimento e si intenderanno applicabili le norme del codice civile in materia di obbligazioni e contratti, in quanto compatibili, e quelle disciplinanti la gestione e l'erogazione di servizi farmaceutici, nonche' le disposizioni di legge e di regolamento in materia di ordinamento delle autonomie locali e alla gestione dei pubblici servizi.

Il presente atto non in contrasto con l'ordinamento giuridico, redatto in modalita' elettronica ai sensi dell'art. 32, co. 14 del D.Lgs. 50/2016 da persona di mia fiducia su 316 righe fino alla presente, e' stato letto alle parti da me, segretario rogante, a voce alta e intelligibile, ed esse lo hanno dichiarato conforme alla loro volonta' e con me lo sottoscrivono con firma digitale ai sensi del D.Lgs. 82/2005, codice dell'amministrazione digitale.

Si chiede la registrazione a imposta fissa, ai sensi dell'art. 40 del D.P.R. 26 aprile 1986, n. 131, trattandosi di prestazioni soggette ad I.V.A.

Imposta di bollo corrisposta in modo virtuale ai sensi dell'art. 1, comma 1-bis, n. 4), del D.P.R. 642/1972, in base alla disposizione dell'art. 226, comma 2, lett. a) del d.lgs. 36/2023 ed alla risoluzione dell'Agenzia delle Entrate 22/E del 28 luglio 2023, trattandosi di contratto la cui procedura di affidamento è stata espletata prima della data di efficacia del d.lgs. 36/2023.

Letto, confermato e sottoscritto con firma digitale.

Per il Comune concedente: f.to

Per la Societa' concessionaria: f.to

Io sottoscritto, segretario generale del Comune di Valdobbiadene, ai sensi dell'art. 47-ter della legge 89/1913 e dell'art. 25 del D.Lgs. 82/2005 e s.m.i., attesto che la firma digitale dei componenti e' stata apposta in mia presenza sul presente atto e sull'allegato, previo mio accertamento della loro identita' personale e della titolarita' del dispositivo di firma da questi utilizzato nonche' della validita' del relativo certificato.

Firmato digitalmente.

Il segretario rogante: f.ot dr.

21/Affari legali/2024/2144-013

CARTA DEL SERVIZIO DI FARMACIA COMUNALE

La presente Carta del Servizio di Farmacia comunale stabilisce i diritti dei clienti del Servizio Farmaceutico erogato dalla Farmacia comunale gestita in concessione dalla "Farmacia comunale Dalla Costa S.r.l.", società unipersonale (in seguito indicata concessionario), in attuazione D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, dell'art. 11 del D.Lgs. 30 luglio 1999, n. 286, e del D.P.C.M. 27 gennaio 1994, recante "Principi sull'erogazione di servizi pubblici".

In essa sono riassunte le principali caratteristiche del servizio, sono richiamati i principi generali ai quali il concessionario deve ispirarsi e le modalità di erogazione del servizio stesso. Sono altresì precisati i diritti dei clienti e vengono definiti gli indicatori di qualità del servizio e le modalità di valutazione.

La presente Carta avrà validità sino al 31 dicembre 2027, fatto salvo quanto previsto nel successivo capoverso.

La carta potrà essere aggiornata sulla base delle indicazioni derivanti dalla sua applicazione o sulla base di variazioni del quadro normativo di riferimento del settore o a seguito dell'ampliamento dei servizi offerti in aderenza a iniziative dell'Azienda ULSS che coinvolgono le farmacie della circoscrizione, previa approvazione del Comune di Valdobbiadene nella sua qualità di titolare della sede farmaceutica. Le eventuali variazioni apportate alla Carta saranno portate a conoscenza dei clienti tramite i medesimi strumenti informativi individuati nel capitolo 5) "Consulenza e informazione".

1) CARATTERISTICHE PRINCIPALI DEL SERVIZIO

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.

Le competenze della farmacia comprendono:

l'approvvigionamento, la conservazione e la distribuzione di farmaci, prodotti parafarmaceutici e dietetici, di presidi medico-chirurgici in genere;
la consulenza sull'uso dei suddetti prodotti e sulla loro scelta;
la preparazione di medicinali;
iniziative di prevenzione e di educazione alla salute.

Il concessionario si impegna ad assicurare il rispetto delle norme di legge vigenti in materia sanitaria riferite alle prestazioni farmaceutiche. In particolare tutti i prodotti parafarmaceutici oggetto di commercializzazione sono conformi alle vigenti normative U.E. e italiane.

La farmacia offre:

a) Servizi di base

- misurazione della pressione, effettuata tramite apparecchi elettronici rispondenti ai requisiti di legge;
- controllo del peso: consistente nella verifica del peso dei clienti che lo richiedono e in interventi di informazione per una corretta alimentazione finalizzata alla prevenzione dell'insorgere di patologie;
- autotest diagnostici di prima istanza, effettuati con l'ausilio di apparecchi automatici dedicati all'autoanalisi sul sangue capillare e delle urine, omologati e periodicamente tarati a cura delle case produttrici o di soggetti pubblici preposti;

b) Informazioni

- vengono fornite informazioni sulle problematiche relative al mantenimento della salute e del benessere psico-fisico delle persone, rese in maniera esauriente e riservata;
- a) vengono fornite informazioni sull'accesso alla specialistica e ai servizi resi dalle strutture pubbliche e private accreditate, rese sulla base della documentazione fornita dall'Azienda U.S.S.L.;

- b) vengono messe a disposizione dei clienti schede informative ed opuscoli sulle malattie più diffuse, 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 farmaco vigilanza.

2) PRINCIPI GENERALI

Il servizio di farmacia comunale è gestito dal concessionario nel rispetto dei seguenti principi generali previsti dalla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27.1.1994 in materia di erogazione dei servizi pubblici:

2.1 Eguaglianza e imparzialità di trattamento

Il concessionario ispira il proprio operato ai principi di eguaglianza dei diritti dei propri clienti e di parità di trattamento fra le diverse categorie di clienti, eroga il servizio in modo imparziale, evitando ogni tipo di discriminazione dovuta a sesso, razza, lingua o altro.

Il concessionario adotta le iniziative necessarie per adeguare le modalità di prestazione del servizio alle esigenze dei clienti più deboli, quali anziani o diversamente abili.

2.2 Continuità

Il concessionario si impegna a garantire continuità e regolarità del servizio e a predisporre tutte le azioni necessarie a evitarne la sospensione. Qualora, per cause di forza maggiore, non potesse evitarle, si impegna a ridurre al minimo la durata, attuando misure volte ad arrecare il minor disagio possibile ai clienti della farmacia. Fra tali misure sarà compresa una tempestiva informazione al pubblico diffusa con mezzi idonei (avvisi pubblici, sito web della farmacia, organi di stampa).

2.3 Partecipazione

Il cliente ha diritto di richiedere al concessionario qualsiasi informazione relativa al servizio, di avanzare osservazioni, proposte e suggerimenti per il miglioramento del servizio, di inoltrare reclami, anche per il tramite delle associazioni dei consumatori riconosciute nella legge, e di ottenere un tempestivo riscontro.

3) MODALITA' DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO

3.1 Rapporto con gli utenti

Il concessionario si impegna a trattare tutti i clienti con rispetto e cortesia, agevolandoli nella fruizione del servizio e ponendo la massima attenzione alla chiarezza e alla comprensibilità della comunicazione.

Il concessionario garantisce la identificabilità del personale dotandolo di cartellino identificativo. Nelle conversazioni telefoniche il personale è tenuto a indicare le proprie generalità.

3.2 Trasparenza

Il concessionario rende noti ai clienti i servizi offerti e le condizioni economiche e tecniche di erogazione, tramite appositi avvisi e opuscoli chiari e facilmente leggibili, ed espone i prezzi dei prodotti liberamente accessibili dai clienti.

Il concessionario predispone appositi strumenti di informazione, anche tramite strumenti telematici, verificando periodicamente il corretto funzionamento e assicurando l'aggiornamento delle informazioni fornite tramite tali strumenti.

3.3 Valutazione del servizio

Il concessionario valuta il livello di servizio percepito dal cliente e verifica l'esito delle azioni intraprese per migliorare il servizio stesso; acquisisce periodicamente, e comunque almeno una volta l'anno, le valutazioni dei clienti sulle modalità di erogazione del servizio.

3.4 Efficacia ed efficienza

Il concessionario persegue l'obiettivo del continuo miglioramento dell'efficienza e dell'efficacia del servizio erogato e adotta le soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali più funzionali allo scopo. Esso si rende disponibile a collaborare con le competenti autorità e associazioni nelle

iniziative volte al miglioramento dei servizi forniti al cittadino-cliente.

4) PARAMETRI DI VALUTAZIONE DEL SERVIZIO

I parametri di qualità del servizio, dichiarati e sottoscritti dal concessionario, sono corredati da un insieme di indicatori quantitativi e qualitativi suddivisi in generali, ossia riferiti al complesso delle prestazioni rese dal concessionario, e specifici, in quanto verificabili direttamente da ciascun cliente, che ne precisano il contenuto e ne definiscono in sintesi le caratteristiche. Tali indicatori da considerarsi validi in condizioni normali di esercizio, escluse pertanto situazioni straordinarie dovute a eventi di natura eccezionale, causati da terzi, da scioperi (diretti o indiretti) o da atti dell'autorità pubblica.

Standard generali

1. *Spedizione della ricetta*
Il concessionario assicura che la spedizione delle ricette sia sempre effettuata da un farmacista entro 30 giorni o nel minor termine stabilito dall'autorità sanitaria;
2. *Contatto con i medici*
Il concessionario assicura l'attivazione di opportuni contatti con i medici per la risoluzione di eventuali problematiche che dovessero insorgere nell'utilizzo dei farmaci.
3. *Servizio di supporto e di intervento*
Il concessionario assicura un servizio di supporto nei casi di emergenza sanitaria, con modalità da stabilire con le competenti autorità.
4. *Tempi di attesa*
Il concessionario garantisce che il tempo medio di attesa presso la farmacia in condizioni di normale affluenza non sia superiore a 5 minuti, fatta eccezione per i casi in cui viene fornita una consulenza al cliente.
5. *Facilitazioni per clienti disagiati*
Il concessionario si impegna ad assicurare una attenzione specifica nei confronti dei clienti disabili, degli anziani e degli stranieri con difficoltà di comprensione linguistica.
6. *Caratteristiche dell'esercizio commerciale*
Il concessionario garantisce che la farmacia posseda idoneo arredo interno e locali opportunamente illuminati ed aerati. La farmacia è inoltre dotata di segnaletica esterna leggibile e di ingressi comodamente accessibili anche da parte di disabili.
7. *Turni di servizio*
Il concessionario assicura il rispetto dei giorni e degli orari di apertura, nonché dei turni di servizio stabiliti dall'Azienda ULSS.

Standard specifici

1. *Reperimento farmaci mancanti*
Nel caso il cliente richiedesse medicinali non presenti tra le scorte a magazzino, il concessionario si impegna a reperirli nel più breve tempo possibile, e comunque entro 24 ore feriali, salvo situazioni oggettive e indipendenti dalla volontà del concessionario, che rendano impossibile il rispetto del tale termine. Nel caso il concessionario constatasse l'assenza del farmaco richiesto dal ciclo distributivo, ne verificherà il motivo e ne informerà il cliente interessato.
2. *Consulenze sull'uso dei farmaci e degli altri prodotti trattati in farmacia*
Il concessionario fornisce, presso la farmacia, consulenze sull'uso dei farmaci, sia su richiesta del cliente sia di propria iniziativa.
3. *Indicazione dei medicinali più utili e più economici*
Per quanto riguarda i farmaci di autoprescrizione, vengono indicati i prodotti che presentano il miglior rapporto tra utilità per lo specifico problema espresso dal cliente ed economicità.
4. *Riconoscibilità del personale*
Il personale della farmacia è dotato di cartellino di riconoscimento. Il personale farmacista

indossa un camice bianco con il distintivo dell'Ordine professionale.

5. *Informazioni ai clienti*

La richiesta di informazioni e chiarimenti può essere fatta da parte dei clienti:

- telefonicamente componendo il numero della farmacia indicato sull'elenco telefonico e nel sito web della farmacia stessa;
- di persona presso la farmacia;
- per iscritto, utilizzando la posta elettronica.

Le risposte alle richieste scritte di informazioni vengono inviate entro 10 giorni lavorativi dalla data di ricevimento della richiesta stessa, salvo che la natura della richiesta non richieda un termine di risposta più breve, nel qual caso la risposta avviene nel tempo utile (e comunque in giorno lavorativo). Se la particolare complessità della richiesta del cliente non consente il rispetto del termine di cui sopra, il concessionario informa tempestivamente il cliente stesso sullo stato di avanzamento della risposta.

6. *Ricezione dei reclami e risposta agli stessi*

Ogni tipo di reclamo inerente il servizio fornito può essere inoltrato al concessionario. Le risposte ai reclami dei clienti vengono inviate direttamente all'indirizzo degli stessi entro un massimo di 10 giorni lavorativi, salvi casi di particolare complessità che richiedessero approfondimenti tali da non permettere di inviare la risposta entro il termine prefissato, dei quali il cliente verrà informato tempestivamente.

5) CONSULENZA E INFORMAZIONE

Il concessionario offre un costante ed aggiornato servizio di consulenza relativo ai farmaci nonché ai prodotti parafarmaceutici e dietetici in commercio.

Il concessionario garantisce al cliente una adeguata informazione sulle procedure e le iniziative che possono interessarlo, nonché sui principali aspetti normativi che caratterizzano il servizio, attraverso i seguenti strumenti:

- stampati, opuscoli e materiale illustrativo;
- organi di informazione locali;
- sito web
- comunicazioni dirette in casi particolari.

6) VALUTAZIONE DEL SERVIZIO OFFERTO

La valutazione dei servizi offerti e il grado di soddisfazione della clientela in merito alla qualità del servizio reso vengono rilevati attraverso apposite indagini condotte con periodicità almeno annuale tramite la distribuzione di questionari, e la relativa raccolta presso la sede commerciale della farmacia. Il questionario contiene anche uno spazio riservato a suggerimenti e proposte.

Sulla base delle rilevazioni effettuate, il concessionario si impegna a redigere un rapporto sul grado di soddisfazione espresso, nonché proposte per la soluzione di eventuali problematiche emerse e una valutazione sulla opportunità e realizzabilità di suggerimenti e proposte.

Il resoconto è trasmesso al Comune e pubblicato nel sito web della farmacia.

7) TUTELA

Ogni tipo di violazione ai principi e ai parametri di qualità fissati dalla presente Carta può essere segnalata all'amministrazione comunale di Valdobbiate.

Alla segnalazione viene data risposta nel termine massimo di 30 giorni di calendario.

Sia per i reclami pervenuti che per le risposte inviate fa fede la data di protocollo del Comune.