



Piano di Zona Sociale Ambito A04

Comune di Avellino
Piazza del Popolo, 1
Tel. 0825 200 316
pec: ufficioprotocollo@cert.comune.avellino.it



Capitolato Speciale d'Appalto mediante Trattativa Diretta su MePA per l'Affidamento del servizio "CENTRI SOCIALI POLIFUNZIONALI PER DISABILI"

Articolo 1 – Oggetto dell'appalto

Il servizio che si intende appaltare è quello di n. 2 "CENTRI SOCIALI POLIFUNZIONALI PER DISABILI" ubicati in Avellino e San Martino Valle caudina

Cod. nomenclatore Linee guida regionali – D.D. n 764 del 05.08.2014 dell'AGC n. 18 cod. D2

Il servizio ha la seguente codifica: CIG Z2837DD1 - CPV 85312100-0 - ISTAT-064008- CUP: G61E17000470007

Esso dovrà essere eseguito in maniera conforme alla specifica tecnica del presente capitolato, nonché della documentazione di cui alla RDO n. 1367143.

L'impresa aggiudicataria, all'avvio del servizio, dovrà avere perfetta conoscenza dei luoghi, delle specifiche e delle modalità indicate nel presente Capitolato.

L'affidamento in oggetto avverrà mediante trattativa diretta d'offerta (TD) ai sensi dell'articolo 36 comma 2 punto a) del Codice dei contratti pubblici, trattandosi di un importo complessivo fino alla soglia di cui all'articolo 35 e nel rispetto dei principi enunciati dall'articolo 30 del Codice in parola, e in particolare nel rispetto dei principi di economicità, efficacia, tempestività e correttezza dell'azione amministrativa, garantendo altresì la continuità del servizio in parola. L'importo a base d'appalto, ai fini dell'offerta economica, è pari ad euro **32.274,97** iva 5% esclusa per numero 12 settimane. L'importo di cui sopra è dettagliato nel modo seguente:

Descrizione	n.	€/ora	ore	Prodotto	Totale	
OSA	2	€ 17,61	208	€ 7.314,92		
ESPERTO LABORATORIO	2	€ 17,61	62	€ 2.194,48		
OPERATORE AUSILIARIO	2	€ 16,00	104	€ 3.323,08		
Psicologo / educatore	2	€ 19,00	208	€ 7.892,31		
Coordinatore	1	€ 21,00	208	€ 4.361,54		
					€ 25.086,32	
Sicurezza sul lavoro					€ 300,00	
Oneri di gestione e spese generali					€ 4.350,18	
Beni strumentali messi a disposizione, materiali di consumo					€ 2.538,46	
					€ 32.274,97	
Iva 5%					€ 1.613,75	
				TOTALE IVA COMPRESA	€ 33.888,72	

Non sono consentite offerte in aumento a pena di esclusione. Il prezzo è comprensivo di tutti gli oneri a carico dell'impresa per l'esecuzione, a perfetta regola d'arte, del servizio dato in appalto ed

effettivamente attivato e svolto secondo le modalità e le specifiche indicate nel presente capitolato. Lo stesso, si intende, pertanto, remunerativo per tutte le prestazioni previste per implicita ammissione dell'impresa aggiudicataria.

Per il finanziamento del presente Servizio sono utilizzate le risorse afferenti al Fondo Unico d'Ambito (FUA) previsto dall'art. 10 c. 2 della L.R. 11/2007.

La Stazione appaltante, inoltre, si riserva la facoltà di non procedere alla stipula del contratto con la ditta aggiudicataria della gara nel caso in cui venissero a mancare i presupposti economici per la copertura del servizio.

Articolo 2 – Durata dell'affidamento

Il servizio oggetto del presente capitolato ha durata di 12 settimane a decorrere dalla data di approvazione della Determina di affidamento e contestuale sottoscrizione del contratto su MePA.

La Stazione appaltante nel caso che gli attuali criteri e presupposti legislativi, normativi o amministrativi, in base ai quali si è provveduto all'affidamento del servizio, con particolare riferimento alle forme di finanziamento, dovessero subire variazioni, gravemente incidenti sul servizio/intervento stesso, si riserva la facoltà, previa assunzione di provvedimento motivato, di recedere o rimodulare il contratto, con preavviso di giorni 15, senza che la ditta aggiudicataria possa pretendere risarcimento danni o compensazioni di sorta, ai quali esso dichiara fin d'ora di rinunciare. Restano salvi tutti i poteri di autotutela decisoria per motivi di legittimità o di opportunità sopravvenuti e di autotutela sanzionatoria in caso di inadempienze, dopo opportuna verifica in punto di interesse pubblico concreto ed attuale e in attuazione dei principi di continuità, inesauribilità, di accelerazione e di buon andamento dell'azione amministrativa.

Si intenderà risolto alla scadenza del termine stabilito, senza necessità di preventiva disdetta. E' esclusa la possibilità di rinnovo tacito.

Articolo 3 – Modalità di esecuzione delle prestazioni

I Centri sociali polifunzionali per disabili – Aggregazione e Socializzazione sono riconducibili alla tipologia denominata “Centri Sociali Polifunzionali per Disabili” di cui al codice D2 del nomenclatore D.D.R.C. n. 764 del 05.08.2014 per alcune caratteristiche organizzative, di contenuti e strutturali.

Requisito essenziale per poter svolgere il servizio da parte dei concorrenti è il possesso dell'esperienza nella gestione di strutture diurne, semi residenziali e socio educative per disabili.

OBIETTIVI DELL'INTERVENTO

Gli obiettivi del progetto risiedono nel raggiungimento da parte dei beneficiari di adeguati **standard di autonomia personale** attraverso le attività educative che consistono, prevalentemente, nel facilitare la comprensione dei vari momenti funzionali della giornata.

Le attività del centro Polifunzionale saranno incentrate, in prevalenza, su azioni a carattere **ricreativo-occupazionali** che verranno articolate attraverso l'attivazione di **appositi laboratori socio-educativi** per il recupero delle autonomie di base, la socializzazione e l'integrazione sociale.

Gli obiettivi specifici sono:

- Miglioramento delle relazioni e potenziamento delle capacità espressive e di comunicazione, finalizzate a favorire un aumento della qualità di vita negli utenti e nelle loro famiglie;
- Promozione di occasioni pubbliche che possano creare comunicazione e scambi socializzanti nel contesto ambientale;
- Sviluppo e tutela dell'autostima;
- Acquisizione di maggiori competenze atte a favorire l'inserimento sociale e socio-lavorativo;
- Miglioramento delle capacità di autogestione e autonomia personale.

METODOLOGIA DI INTERVENTO

Il Servizio dovrà essere articolato in attività individuali e di gruppo strutturate in relazione ai bisogni dei singoli destinatari e a un **programma mensile** predefinito, che deve essere inviato preventivamente all'Ufficio di Piano Ambito A04 e ai Servizi Sociali del Comune di residenza dell'utente.

Il programma dovrà comprendere l'indicazione del piano orario e i contenuti degli interventi.

Pertanto, dovranno essere descritte analiticamente le azioni che si intendono svolgere per l'esecuzione del Servizio. Per ciascun utente dei Centri verrà redatto una proposta di **Piano Educativo - Assistenziale Individuale** dal Coordinatore della struttura, in relazione e alle sue potenzialità e ai suoi bisogni che sarà valutata dalla responsabile del servizio sociale professionale del Comune di residenza dell'utente e dal Responsabile dell'UDP Ambito A04.

Preliminarmente si dovranno definire gli aspetti organizzativi e le modalità di attuazione, i livelli di coordinamento, il lavoro d'equipe e le metodologie specifiche di riferimento, compresa la eventuale formazione del personale. Gli Operatori dei Centri dovranno provvedere alla realizzazione delle azioni previste dal piano individuale, e dovranno utilizzare tecniche e strumenti innovativi con cui si intende realizzare e gestire il Servizio/Intervento e promuovere la partecipazione attiva degli utenti e delle loro famiglie al processo socio-educativo.

Destinatari

Ogni centro accoglierà fino a un **massimo 20 utenti** in situazione di disabilità **di grado medio e medio/lieve di intensità assistenziale** (psicofisico e sensoriale e intellettuale), in età compresa tra i 18 anni (se di 17 anni autorizzati dal genitore/tutore con relazione del servizio inviante) ed i 64 anni, residenti nei Comuni dell'Ambito A04.

Saranno ammesse in via prioritaria le persone disabili che abbiano esaurito il percorso riabilitativo e in particolare situazione di bisogno compatibile con le attività previste nei centri. L'inserimento degli utenti è preceduto dall'individuazione del tipo di disabilità e dalla valutazione globale delle condizioni psico-fisiche dell'utente, affinché quest'ultimo risulti capace di partecipare alle attività previste dal Centro e sia così possibile costruire su di lui un percorso migliorativo e/o di mantenimento delle capacità residue possedute.

Le famiglie degli utenti dovranno essere adeguatamente e costantemente informate sul fine e sulla tipologia degli interventi adottati e sui piani di lavoro personalizzati con incontri periodici per la verifica dei risultati raggiunti favorendo una maggiore consapevolezza dei problemi relativi alla gestione del disabile

Attività prevalenti da assicurare

Laboratori polivalenti suddivisi in 6 percorsi modulari, di cui:

- educazione all'autonomia personale (abilità di base);
- educazione espressiva (musica, pittura, teatro);
- educazione psicomotoria (esercizi di autonomia motoria e sport);
- ergoterapia;
- attività gestione del tempo libero e degli spazi di vita quotidiani - visite vacanze;
- attività varie con l'ausilio di strumenti multimediali (Computer, videocamere, fotocamere, ecc.);
- Mensa: è previsto il servizio mensa.

All'interno dei laboratori inoltre, si devono prevedere:

- Attività ludico-ricreative con escursioni, visite guidate e vacanze con la partecipazione economica degli utenti (**almeno 5 in un anno**);
- Eventi espositivi esterni utilizzando risorse del territorio (**almeno 5 in un anno**);
- Collegamenti e scambi tra i 3 centri socio-educativi presenti sul territorio

LABORATORI DI AUTONOMIA PERSONALE E DOMESTICA

Educare o rieducare all'igiene personale e alla cura del proprio corpo e dell'ambiente di vita.

LABORATORIO CERAMICA-GRAFICO-PITTORICO

Per lo sviluppo e mantenimento delle capacità creative attraverso la realizzazione di opere con le tecniche degli acquerelli, tempere, oli.

LABORATORIO di ANIMAZIONE TEATRALE-MUSICALE

Quale strumento per lo sviluppo delle abilità relazionali ed espressive.

LABORATORIO PSICOMOTORIO

Esercizi per la corretta gestione del proprio corpo.

ERGOTERAPIA

Terapia occupazionale per potenziare le personali capacità manuali, organizzative, lavorative sperimentate in un ambiente protetto indirizzato a percorsi di inserimento lavorativo.

LABORATORIO di INFORMATICA

Familiarizzazione e alfabetizzazione dell'uso di tale importante tecnologia.

FUNZIONE DEL COORDINATORE DEI CENTRI POLIFUNZIONALI

Il Coordinatore dei tre centri Polifunzionali è tenuto:

- a redigere mensilmente i vari report di tutte le attività svolte, con apposite schede predisposte a cura dell'aggiudicataria e che siano in formato elettronico (Excel, Access o simili);
- a verificare che le attività dei centri siano in linea con quanto predisposto nei progetti individuali;
- Ad assicurare la sua presenza all'interno dei tre centri in maniera uniforme;
- a supervisionare il lavoro degli operatori;
- a comunicare qualsiasi variazione intervenga all'interno dei centri informando, oltre che l'Ambito A04 anche i servizi Sociali dei Comuni.

MODALITÀ DI SVOLGIMENTO DEL SERVIZIO E FIGURE PROFESSIONALI

Ogni utente dovrà usufruire del servizio in base al progetto educativo – assistenziale personalizzato.

La documentazione dovrà essere trasmessa all'Ufficio di Piano e ai servizi sociali di competenza.

Trattandosi di un servizio di pubblico interesse, la ditta aggiudicataria assicura e garantisce l'erogazione delle prestazioni sempre e in ogni caso, anche in presenza di agitazioni sindacali, vertenze aziendali, ecc.

FIGURE PROFESSIONALI

Le figure professionali minime da assicurare dovranno possedere adeguata esperienza documentata in servizi simili a quelli oggetto della gara, con le specifiche professionalità.

Dovranno partecipare ad incontri di formazione e di supervisione certificati a cura della ditta aggiudicataria:

Coordinatore: Psicologo/Assistente Sociale/ Educatore-professionale/Psicoterapeuta/musicista terapeuta (requisito richiesto laurea specialistica ed esperienza di almeno un anno nel settore dei servizi sociali);

Psicologi ed Educatore-professionale: (requisito richiesto: Laurea);

Esperti Laboratorio: esperto musicale, esperto d'arte; ceramista (requisito richiesto: laurea e per ceramista diploma scuola belle arti);

Operatori Socio Assistenziali: (requisito richiesto: attestato OSA);

Operatori ausiliari (con compiti di autista dei pulmini e di collaboratore domestico)

Al fine di poter assicurare l'apertura di ogni singolo Centro per 5 giorni a settimana dal lunedì al venerdì dalle ore 10:00 alle 15:00, dovranno essere presenti non meno di 3 operatori.

Il servizio deve essere garantito per 12 mesi escluse le festività in rosso del calendario, la festa patronale e 15 giorni di ferie ad agosto che la Stazione Appaltante fissa nelle due settimane centrali.

La ditta dovrà garantire un rapporto minimo nei gruppi di lavoro di n. 1 a 10 / ovvero 1 Operatore ogni 10 utenti anche con figure esperte (mai con solo personale OSA).

La ditta potrà avvalersi di volontari e/o tirocinanti che dovranno affiancare gli operatori e gli esperti in tutte le attività dei Centri solo su autorizzazione dell'UDP Ambito A04 che dovrà accertare il calendario delle attività, le presenze e la regolare attuazione dei piani del volontariato e/o tirocinio.

RISULTATI ATTESI

- Livello di partecipazione per almeno l'90% degli utenti previsti;
- Realizzazione per almeno il 90% delle attività programmate;
- Attivazione dei medesimi laboratori nelle tre sedi, attivandoli con progettazione specifica, calendari delle attività, verifiche dei piani di intervento individualizzati e monitoraggio;
- Acquisizione di capacità, competenze e abilità riferite all'autonomia personale dei partecipanti, con verifiche da dettagliare con schede apposite o SVAMADI;
- Grado di partecipazione delle famiglie per almeno l' 80%;
- Organizzazione di momenti di sensibilizzazione finalizzati a favorire la crescita comunitaria e la maggiore sensibilizzazione rispetto al problema dei diversamente abili (attraverso incontri pubblici, newsletter, manifestazioni, ecc.).

ATTIVITÀ DI TRASPORTO DISABILI DA REALIZZARSI PRESSO I CENTRI SOCIALI POLIFUNZIONALI PER DISABILI UBICATI NEI COMUNI DI AVELLINO E SAN MARTINO VALLE CAUDINA.

Il servizio di trasporto abituale dovrà essere svolto, andata e ritorno, con idonei automezzi, per permettere l'accompagnamento dell'utente da casa verso il centro e viceversa compresi tutti gli spostamenti legati alle attività dei centri. Le prestazioni di trasporto devono essere legate agli orari di apertura e di chiusura del centro per cui la mattina dalle 09:00 alle 16:00 dal lunedì al venerdì.

DIRITTI DELL'UTENTE E DELLA FAMIGLIA

- L'utente ha il diritto di essere supportato con professionalità ed attenzione, nel rispetto della
- dignità umana e delle proprie convinzioni religiose e culturali;
- l'utente ha il diritto di essere informato anticipatamente degli orari del servizio nonché delle
- eventuali variazioni che si dovessero verificare;
- l'utente ha il diritto ad essere coinvolto nella programmazione del servizio e nella
- definizione
- degli obiettivi progettuali;
- l'utente ha il diritto di ottenere la riservatezza dei propri dati e il rispetto della privacy;
- l'utente ha il diritto di prospettare osservazioni e formulare suggerimenti utili al
- miglioramento del servizio;
- l'utente ha diritto di proporre e presentare reclami.

AMMISSIONE, PRESA IN CARICO E DIMISSIONE

La procedura di ammissione, presa in carico e dimissione dai Centri Polifunzionali avviene secondo la seguente modalità:

- la richiesta di inserimento è formulata dalla famiglia/tutore del disabile, attraverso la
- mediazione dei servizi sociali territoriali e/o la P. U. A. (Porta Unitaria di Accesso);
- i servizi territoriali valutano la situazione clinica e sociale del soggetto, elaborano una
- proposta progettuale in collaborazione con la famiglia/tutore e inviano la richiesta
- all'Ufficio di Piano per l'inserimento al Centri Polifunzionali;
- dimissione dal servizio può essere richiesta dall'utente o dalla famiglia.
- Le dimissioni dal Centro possono avvenire per i seguenti motivi :
- Su Richiesta dell'utente o dei familiari;

- Dopo l'accertamento effettuato dall'equipe degli Operatori del Centro nel constatare l'inadeguatezza del Centro nel rispondere alle necessità dell'utente;
- Per l'individuazione di risorse alternative capaci di venire incontro ai bisogni del soggetto;
- L'utente potrà essere dimesso per mancata adesione al progetto educativo – riabilitativo concordato.

ELENCO DEI DOCUMENTI

I familiari dell'utente dovranno presentare al Centro i seguenti documenti personali in fotocopia :

- tessera S.S.N.
- codice fiscale
- carta d'identità
- fotocopia del verbale di invalidità civile
- fotocopia del certificato ai sensi della L.104/92
- fotocopia del decreto di interdizione e/o inabilitazione
- dati anagrafici e recapiti del tutore e/o curatore
- documentazione fiscale modello ISEE (del nucleo familiare)
- elenco dei recapiti telefonici dei familiari reperibili
- dichiarazione di consenso al trattamento dei dati.
- Documentazione sanitaria:
- eventuali fotocopie di cartelle cliniche, referti specialistici, terapie farmacologiche e relazioni
- cliniche, riguardanti lo stato di salute generale dell'ospite.

Articolo 4 – Personale impiegato per l'esecuzione dei servizi/interventi previsti dal presente Capitolato

La ditta aggiudicataria è tenuta, nei confronti del personale impiegato per l'esecuzione dei servizi/interventi, ad applicare condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai contratti collettivi di lavoro applicabili, alla data del presente atto. La stessa è tenuta al rispetto della normativa, previdenziale, assicurativa e relativa alla sicurezza, riferita al settore di impiego del personale stesso. In particolare, tutto il personale utilizzato nelle attività dovrà essere assicurato a norma di legge contro gli infortuni, le malattie, l'assistenza e quant'altro contemplato dall'applicazione del contratto collettivo di lavoro e da eventuali contratti territoriali.

Il personale dovrà essere opportunamente formato, ivi compresa la formazione sugli adempimenti del D.Lgs. 81/2008. La Ditta si obbliga quindi all'osservanza delle norme di sicurezza e tutela dei lavoratori ai sensi del D.Lgs 81/2008, rimanendo a tutti gli effetti responsabile degli adempimenti ad essi connessi.

La ditta aggiudicataria è tenuta, a richiesta della Stazione appaltante, ad esibire la documentazione che attesti e comprovi il rispetto di tutte le condizioni di legge relative ai rapporti di lavoro con il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi/interventi previsti dal presente Capitolato.

All'avvio del servizio la ditta dovrà inviare alla Stazione appaltante l'elenco del personale operante, con specificata la relativa qualifica. Ogni successiva variazione dovrà essere comunicata tempestivamente all'Amministrazione, trasmettendo il relativo curriculum professionale e formativo.

N.B. Il personale impiegato deve avere carattere di stabilità, salvo eventi imprevedibili o previsti dalla normativa vigente e/o da istituti contrattuali. L'eventuale sostituzione temporanea o definitiva di unità di personale rispetto a quello definito in sede di aggiudicazione, deve essere preventivamente autorizzata dalla Stazione appaltante, previa verifica dei requisiti.

Qualsiasi sostituzione deve essere comunicata alla Stazione appaltante entro il primo giorno lavorativo successivo a quello in cui la sostituzione ha avuto luogo ovvero ha avuto inizio.

Tutto il personale dovrà essere informato sul diritto alla riservatezza delle persone alle quali viene prestata l'assistenza, e sarà tenuto al segreto professionale. Il personale dovrà possedere i requisiti fisici sanitari che lo rendano idoneo alle prestazioni proprie del servizio. La Stazione appaltante si riserva di richiedere alla Ditta, e la medesima accetta, la sostituzione del personale di cui si verificasse l'accertata incompatibilità con l'attività svolta. Si precisa che le figure professionali indicate nell'offerta tecnica potranno essere sostituite solo con soggetti di pari qualifica professionale.

Articolo 5 – Assicurazioni

Il Soggetto aggiudicatario è tenuto a stipulare, in favore del proprio personale:

- assicurazione INAIL obbligatoria per legge;
- polizza assicurativa contro gli infortuni;
- polizza assicurativa per la responsabilità civile.

Il Soggetto aggiudicatario del servizio/intervento si obbliga ad ottemperare a tutti gli obblighi verso il personale impiegato per l'esecuzione dei servizi/interventi, in base alle disposizioni legislative e regolamentari vigenti in materia di lavoro e assicurazioni sociali, assumendo a suo carico tutti gli oneri relativi.

Lo stesso, al fine di assicurare un processo qualitativo continuo, che tiene conto anche delle condizioni di lavoro del personale, si obbliga a esibire in qualsiasi momento, e a semplice richiesta della Stazione appaltante, i riscontri sia del pagamento degli importi relativi alle prestazioni lavorative, sia dei pagamenti relativi alla copertura degli oneri assicurativi e previdenziali relativi al personale impegnato nell'esecuzione del servizio/intervento previsto dal presente Capitolato.

Nel caso di inottemperanza a tale obbligo, o qualora siano riscontrate irregolarità, la stazione appaltante si riserva la segnalazione delle eventuali incongruenze agli organi competenti.

Articolo 7 – Trasporti, locali, arredi e attrezzature

Attrezzature e materiali di consumo, descritti nella specifica tecnica, sono a totale carico della ditta aggiudicataria.

Il soggetto aggiudicatario è responsabile di qualsiasi danno procurato a persone o cose in relazione allo svolgimento del servizio affidatogli. Lo stesso deve, in ogni caso, adottare tutti gli accorgimenti tecnici procedurali, nonché quant'altro necessario, per prevenire che si verifichino danni a terzi, con particolare riferimento ai destinatari, alla stazione appaltante e al personale impiegato.

Articolo 8 – Recesso della Stazione appaltante

Resta salva la facoltà della stazione appaltante di recedere dal contratto, anche se è stata iniziata la prestazione del servizio, salvo il pagamento a favore dell'appaltatore delle spese sostenute, delle prestazioni eventualmente eseguite ed un corrispettivo pari al 10% (dieci per cento) dell'importo contrattuale annuo a titolo di mancato guadagno e di risarcimento del danno. Il recesso deve essere comunicato all'impresa appaltatrice mediante lettera raccomandata ed ha effetto decorsi quindici giorni dalla sua notificazione.

Articolo 9 – Vincolo giuridico

La Ditta aggiudicataria può ritenersi vincolata all'offerta entro 180 giorni dalla scadenza per la presentazione dell'offerta.

Articolo 10 – Liquidazione fatture

La ditta aggiudicataria deve trasmettere alla Stazione appaltante idonea rendicontazione relativa all'attuazione del servizio affidato, composta da:

- a) Modulo di rilevazione andamento progetto personalizzato degli ospiti dei centri;
- b) Calendario mensile delle attività svolte;
- c) elenco dettagliato delle presenze del personale impiegato per lo svolgimento del servizio, con specifica di competenze, orario, etc.;

La ditta aggiudicataria, al momento della sottoscrizione del contratto, deve dichiarare se l'importo delle fatture relative al servizio reso è soggetto, o meno, all'aliquota I.V.A., indicando l'eventuale normativa di esenzione.

L'impresa non potrà avanzare alcuna pretesa per eventuali ritardi (rispetto ai tempi previsti per i pagamenti) attribuibili ai tempi tecnici necessari per l'espletamento della diversa procedura di pagamento (es. bonifico) richiesta dall'impresa stessa. Eventuali variazioni delle modalità di rendicontazione potranno essere richieste dalla Stazione appaltante all'impresa la quale ne riconosce fin d'ora per ogni effetto e conseguenza la piena ed immediata efficacia e rinuncia espressamente ad ogni eccezione ed azione in qualsiasi sede.

Le modalità di pagamento saranno definite nello specifico contratto relativo all'oggetto del presente capitolato.

Si specifica, altresì, che in caso di RTI e/o di Consorzi la stazione appaltante provvederà a liquidare le fatture direttamente alla cooperativa indicata in sede di gara quale gestore del servizio.

Articolo 11 – Principi sull'erogazione dei servizi (D.P.C.M. del 27/10/94)

La ditta aggiudicataria si impegna ad uniformare l'erogazione dei servizi ai principi contenuti nella Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, che sono i seguenti: Eguaglianza, Imparzialità, Continuità, Partecipazione, Informazione agli Utenti, Rimborso.

Eguaglianza

L'erogazione del servizio pubblico deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Le regole riguardanti i rapporti tra utente e servizio pubblico e l'accesso al servizio pubblico devono essere uguali per tutti. Nessuna distinzione nell'erogazione del servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. Va, inoltre, garantita la parità di trattamento, a uguale condizione di servizio prestato, sia fra le diverse aree geografiche di utenza, anche quando le stesse non siano agevolmente raggiungibili, sia fra le diverse categorie o fasce di utenti.

Imparzialità

La ditta aggiudicataria 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 regolatrici del settore.

Continuità

L'erogazione del servizio pubblico, nell'ambito delle modalità stabilite dalla normativa regolatrice del settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. Nei casi di funzionamento irregolare o di interruzione del servizio la ditta aggiudicataria deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minore disagio possibile.

Partecipazione

La partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio pubblico deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti della ditta aggiudicataria. L'utente ha il diritto ad accedere alle informazioni che lo riguardano e che sono in possesso della ditta aggiudicataria. Detto diritto di accesso è regolato dalle modalità previste dalla Legge 7 Agosto 1990 n. 241. L'utente può produrre memorie e documenti,

nonché prospettare osservazioni e formulare suggerimenti affinché si ottenga un miglioramento del servizio reso dalla ditta aggiudicataria che dovrà fornire immediato riscontro all'utente circa le segnalazioni e le proposte da esso prodotte. La ditta aggiudicataria acquisisce periodicamente la valutazione dell'utente circa la qualità del servizio reso.

Informazione agli utenti

La ditta aggiudicataria assicura agli utenti serviti ogni informazione relativa alle modalità di esecuzione del servizio erogato, pubblica gli esiti delle verifiche eseguite sulla qualità e sull'efficacia dei servizi prestati, nel rispetto degli standards; informa tempestivamente gli utenti circa ogni variazione delle modalità di erogazione del servizio. La ditta aggiudicataria e i suoi dipendenti sono tenuti a trattare i clienti con rispetto e cortesia e ad agevolarli nell'esercizio dei diritti e nell'adempimento degli obblighi. La Carta dei Servizi costituirà lo strumento base per la gestione di questi rapporti.

Rimborso

La ditta aggiudicataria dovrà prevedere, entro 30 giorni, o diverso termine fissato dalla Stazione appaltante, dalla stipula del contratto, forme di rimborso ai clienti qualora il servizio non sia espletato come assicurato e crei danni a utenti finali. Le forme di cui sopra verranno comunicate immediatamente alla Stazione appaltante.

Standard

La ditta aggiudicataria individua i fattori determinanti gli standards di qualità e di quantità dei servizi erogati, dei quali assicura il rispetto. L'osservanza degli standard non è soggetta a condizioni. Una loro deroga è ammessa solo nei casi in cui i risultati ottenuti siano più favorevoli per i Clienti. La definizione degli standard verrà effettuata dalla ditta aggiudicataria entro 4 mesi dalla approvazione del presente contratto.

Mancata osservanza della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/10/1994

L'inosservanza da parte della ditta aggiudicataria dei principi stabiliti dalla D.P.C.M. del 27/10/94 per l'erogazione del servizio costituisce inadempimento degli obblighi assunti contrattualmente e dunque viene fatta valere in sede di penalità e di provvedimenti di autotutela decisoria e sanzionatoria e di giuste cause di risoluzione negoziale. I servizi in appalto contemplati nel presente capitolato, non possono essere sospesi, abbandonati o non eseguiti per nessun motivo. In caso di sospensione, abbandono o comunque non esecuzione, anche parziale di tali servizi, la stazione appaltante, previa diffida a mezzo fax di attivare immediatamente il servizio e salvo, in ogni caso, il risarcimento dei danni subiti, potrà rivolgersi ad altra impresa del settore, rivalendosi sull'impresa per i costi sostenuti, fatto salvo quanto disposto in materia di penalità, clausola risolutiva espressa, risoluzione, decadenza e revoca. La richiesta di eventuale sospensione del lavoro deve essere inviata almeno 30 (trenta) giorni prima alla stazione appaltante, fatto salvo l'onere di informazione ai soggetti destinatari del servizio a totale carico dell'impresa.

Articolo 12 – Sanzioni e cause di risoluzione

Nel caso in cui la ditta aggiudicataria rifiutasse di stipulare il contratto, la Stazione appaltante procederà all'incameramento della cauzione provvisoria.

Nel caso in cui la Stazione appaltante rilevasse inadempienze rispetto all'esecuzione del servizio o alle modalità di rendicontazione dello stesso, procederà all'immediata contestazione formale dei fatti rilevati, invitando la ditta aggiudicataria a formulare le proprie contro deduzioni entro termine perentorio.

Dopo tre inadempienze contestate e per le quali sono state applicate altrettante sanzioni, la Stazione appaltante procederà alla risoluzione del contratto.

Nel caso di gravi e persistenti inadempienze nella gestione del servizio, secondo quanto dispone l'art. 1662 del c.c., accertato che l'esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite rispetto a ciascuna delle modalità di gestione del progetto e dell'offerta come presentate dalla ditta aggiudicataria secondo le linee guida del capitolato, compresa l'impossibilità a garantirne il regolare e corretto svolgimento, la Stazione appaltante può fissare un congruo termine entro il quale il

Soggetto aggiudicatario si deve uniformare alle condizioni indicate, trascorso inutilmente il quale essa ha facoltà di risolvere "ipso facto e de iure" il contratto mediante semplice dichiarazione stragiudiziale intimata a mezzo raccomandata A.R. con la quale dichiara di avvalersi della clausola di cui all'art. 1456 del c.c., incamerando tutta o parte della cauzione definitiva a titolo di penale e di indennizzo, fatto salvo l'accertamento dei maggiori danni, che devono essere risarciti.

A titolo esemplificativo, è pronunciata la decadenza della gestione, previa diffida a provvedere, nei seguenti casi :

- a) *reiterata violazione degli obblighi assunti con il contratto, risultante da contestazioni della Stazione appaltante;*
- b) *mancato reintegro della cauzione nei casi di incameramento della stessa;*
- c) *per gravi ed accertate contravvenzioni degli obblighi di cui al presente capitolato o al contratto.*

L'Ufficio di Piano, inoltre, avrà la più ampia facoltà di revocare in tutto o in parte l'affidamento in concessione del servizio, senza che nulla possa pretendere o eccepire a qualsiasi titolo il Concessionario, nei seguenti casi:

- a) *per rilevanti motivi di pubblico interesse;*
- b) *per gravi motivi di ordine pubblico.*

Il Soggetto aggiudicatario, qualora non adempia agli obblighi assunti, è soggetto a tutte le ulteriori conseguenze, sia penali sia civili, previste dalla normativa vigente.

In tutti i casi di decadenza dall'affidamento, essendo il presente affidamento caratterizzato dall'interesse pubblico concreto ed attuale prevalente, la Stazione appaltante porrà in essere quanto possibile per garantire la continuità delle prestazioni e dunque, con mero atto dirigenziale può far effettuare il servizio da altro Soggetto avente i necessari requisiti giuridici e tecnici previsti dal presente Capitolato, dando priorità ad eventuale Soggetto idoneo che ha partecipato all'aggiudicazione del servizio previsto dal presente Capitolato, ovvero ricorrendo a procedura d'urgenza. A pena di nullità assoluta, ai sensi dell'art. 3 c. 8 della L. 13/08/2010 n.136, la ditta aggiudicataria assume l'obbligo di tracciabilità dei flussi finanziari. Il contratto sarà munito della clausola risolutiva espressa da attivarsi in tutti i casi in cui le transazioni sono state eseguite senza avvalersi di banche o della società Poste italiane spa.

Sanzioni:

€ 100,00	per mancato rispetto orario senza giustificato motivo
€ 150,00	per svolgimento di attività/laboratori da parte di personale privo dei requisiti richiesti
€ 200,00	per ogni mancato avvio di attività/laboratorio secondo le modalità ed i tempi concordati con la Stazione appaltante
€ 250,00	per ogni servizio erogato differentemente rispetto a quanto statuito nel PAI (piano assistenziale Individuale) senza giustificato motivo e senza preventiva comunicazione alla Stazione appaltante
€ 300,00	per mancata osservanza delle norme di legge relative al personale impiegato nell'espletamento dei servizi affidati

L'ammontare delle sanzioni è addebitato sui crediti della ditta aggiudicataria, dipendenti dal contratto cui essi si riferiscono, e viene trattenuto mediante deduzione sulle fatture emesse. Mancando crediti o essendo insufficienti, l'ammontare delle penalità viene addebitato sulla cauzione definitiva.

In tali casi, l'integrazione dell'importo della cauzione deve avvenire entro il termine perentorio di cinque giorni, a partire dal primo giorno lavorativo seguente al ricevimento della formale richiesta da parte della Stazione appaltante.

Articolo 13– Osservanza della normativa, obblighi e oneri

La ditta aggiudicataria si impegna all'osservanza della normativa, di carattere normale e/o eccezionale, vigente o emanata anche in corso di gestione del servizio da Autorità competenti e relativa ad ogni questione pertinente con il presente Capitolato; eventuali sanzioni previste dalla normativa vigente sono a carico del contravventore sollevando da ogni responsabilità la Stazione appaltante.

Nell'espletamento dei servizi contemplati nel presente capitolato, l'impresa è tenuta ad eseguire tutti gli ordini di servizio e ad osservare tutte le direttive che verranno emanate dalla Stazione appaltante. L'impresa riconosce per ogni effetto e conseguenza la piena efficacia e rinuncia espressamente ad ogni eccezione ed azione in qualsiasi sede. Resta facoltà dell'impresa presentare, anche a mezzo fax, le osservazioni che ritenesse opportune entro 3 (tre) giorni dal ricevimento di ordini di servizio e direttive.

Oltre a quanto prescritto nel presente Capitolato l'impresa si impegna a proprie cura e spese a provvedere:

- al pagamento di tutte le imposte e tasse generali e speciali senza diritto di rivalsa che colpiscono o potranno colpire in qualsiasi momento l'impresa appaltatrice per l'esercizio di tutti i servizi previsti nel presente capitolato;
- all'obbligo di comunicare alla stazione appaltante ed agli organi di controllo eventuali inconvenienti, irregolarità, disagi, rilevati nell'espletamento dei servizi, al fine di una fattiva collaborazione per il miglioramento degli stessi;
- all'obbligo di sollevare la stazione appaltante da qualunque pretesa, azione o molestia, che possa derivargli da terzi per mancato adempimento agli obblighi contrattuali, per trascuratezza o per colpa nell'assolvimento dei medesimi, con possibilità di rivalsa in caso di condanna. Le spese che la stazione appaltante dovesse eventualmente sostenere a tale titolo sono dedotte dalla cauzione definitiva.

La ditta aggiudicataria terrà sollevato il Comune di Avellino capofila e l'Ambito Sociale A04 da ogni controversia e conseguenti eventuali oneri che possano derivare da contestazioni e pretese da parte di terzi, in ordine a tutto quanto ha diretto o indiretto riferimento all'esecuzione dei servizi.

Articolo 14 – Il subappalto e le responsabilità relative

E' vietato alla ditta aggiudicataria di cedere ad altri l'esecuzione di tutta o di parte delle prestazioni relative al servizio/intervento oggetto del contratto. Le cessioni o qualsiasi atto finalizzato a nasconderle fanno sorgere nella Stazione appaltante il diritto a recedere dal contratto, senza ricorso ad atti giudiziari e con incameramento della cauzione e fatto salvo il risarcimento dei danni.

Articolo 15 – Spese contrattuali

Tutte le eventuali spese di contratto, bolli, registro, accessorie e conseguenti sono per intero a carico del Soggetto aggiudicatario. Il contratto è stipulato in forma elettronica.

Articolo 16 – Domicilio e Foro competente

La ditta aggiudicataria deve eleggere domicilio legale presso la propria sede, il Foro competente per eventuali controversie è quello di Avellino.

Articolo 17 – Documentazione del servizio e tutela della privacy

I dati raccolti per la presente procedura d'appalto sono finalizzati, esclusivamente, allo svolgimento della stessa, ai sensi del d.lgs. n. 196\2003.

I Soggetti partecipanti alla procedura d'appalto, pertanto, conferendo i dati richiesti, autorizzano l'utilizzo degli stessi per le finalità sopra definite.

Il rifiuto a fornire i dati richiesti, quindi, è causa di esclusione dalla partecipazione all'appalto.

Ogni documento relativo all'esecuzione del presente Capitolato è trattato nel rispetto del codice sulla privacy.

Articolo 18 - Rinvio

Per tutto quanto non previsto si applica la normativa vigente in materia di appalto di servizi e di somministrazione in quanto compatibili.

Responsabile del procedimento è l'ing. Luigi Angelo Maria Cicalese – Coordinatore ufficio di piano Ambito A04.

Avellino,02/02/2019

**Il Coordinatore dell'Ufficio di Piano
Ing. Luigi Angelo Maria Cicalese**