

COMUNE DI LADISPOLI

Città Metropolitana di Roma Capitale

Rep. Scritture private n. 72/2024

CONTRATTO DI SERVIZIO PER L'AFFIDAMENTO

DI SERVIZIO UFFICIO RELAZIONI CON IL PUBBLICO (URP)

Addi ventisei del mese di luglio dell'anno 2024, presso la sede del Comune di Ladispoli

TRA

II COMUNE DI LADISPOLI, di seguito per brevità "Comune", con sede in Piazza Giovanni Falcone n. 1, nella persona del Segretario generale, in qualità di Responsabile dell'Area , Dott.ssa Pamela Teresa Costantini

E

FLAVIA SERVIZI S.R.L., di seguito per brevità "Società" o "Gestore" o "Parte", con sede in Ladispoli, Piazza Giovanni Falcone n.1, nella persona del suo amministratore unico e legale rappresentante Avv. Stefano Proietti, in virtù dei poteri espressamente attribuitigli con decreto sindacale;
entrambi definiti "Parti" ai sensi del presente Contratto

Premesso

che il servizio URP rientra fra i servizi pubblici privi di rilevanza economica di cui il Comune di Ladispoli risulta titolare;

che il servizio di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) costituisce attività di interesse pubblico locale e, in quanto tale, rientra nella titolarità esclusiva del Comune;

che la gestione del servizio denominato "Ufficio Relazioni con il Pubblico" è da tempo



Stampa di autografo del Segretario Generale
Dott.ssa Pamela Teresa Costantini
Piazza Giovanni Falcone n. 1 - Ladispoli (RM) - 00147

U
CC Comune di Ladispoli
Protocollo N. 0042368/2024 del 26/07/2024

esternalizzata e si ritiene di mantenerla tale per i seguenti motivi:

riduzione dei costi di gestione attraverso una gestione diretta a mezzo di società "in house", risultante dal piano industriale e da altra documentazione relativa alla società;

strategicità di una gestione diretta – a mezzo società "in house";

Considerato

che ai sensi della normativa vigente, il rapporto concessorio fra il Comune e il Gestore viene regolato dal specifico contratto di servizio, come previsto dalla normativa vigente, ritenendo estranee al proprio ruolo le attività e le funzioni di gestione d'impresa e di organizzazione operativa del servizio attraverso la combinazione dei fattori produttivi;

che le attività gestionali ed organizzative sono di stretta pertinenza del Gestore, in quanto ente dotato di personalità giuridica, di autonomia gestionale e di capacità nello svolgimento di incombenze soggette al naturale rischio di impresa;

che si rende necessario procedere alla regolamentazione del servizio di Servizio di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) nel rispetto della normativa di settore vigente;

che la regolamentazione del servizio di Servizio di Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) deve essere conforme oltre che alle previsioni della normativa, ai regolamenti regionali e comunali in materia;

che le Parti, ai fini di una corretta applicazione della disciplina contenuta nel presente contratto, convengono per l'interpretazione più favorevole agli utenti del servizio erogato, in conformità al principio della "customer satisfaction";

Tutto ciò premesso e considerato, le parti stipulano e convengono quanto segue:

PARTE PRIMA



STRUTTURA, OGGETTO E DURATA DEL CONTRATTO

Art. 1

Struttura del contratto

1. Il presente contratto di servizio si articola in quattro parti:

- Parte prima: Struttura, oggetto e durata del presente contratto;
- Parte seconda: Obbligazioni delle parti e disciplina delle prestazioni;
- Parte terza: Monitoraggio, controversie, sanzioni e incentivi;
- Parte quarta: disposizioni finali.

2. Le premesse e gli allegati costituiscono parte integrante e sostanziale del presente contratto di servizio, di seguito per brevità definito "Contratto".

Art.2

Oggetto del Contratto

1. Il presente Contratto disciplina i rapporti fra il Comune ed il Gestore in merito all'esercizio del servizio di Servizio di Ufficio Relazioni con Il Pubblico (URP), di seguito per brevità definito "Servizio".

2. Le prestazioni oggetto del servizio consistono nella gestione ed organizzazione dell'Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP), ed in particolare dei seguenti servizi ed attività:

- a) front office e di back office.
- b) informazione sulla struttura e sulle disposizioni normative ed amministrative nonché sui servizi offerti dall'Ente.
- c) comunicazione esterna.
- d) esercizio del diritto di accesso ai documenti amministrativi ed alle informazioni ambientali;
- e) promozione delle informazioni su temi di interesse generale.



f) raccolta di segnalazioni di problemi e disservizi o suggerimenti per migliorare la qualità dei servizi resi dall'Ente.

g) implementazione ed attuazione dei processi di verifica della qualità dei servizi e della soddisfazione degli utenti, attraverso l'ascolto e indagini di customer satisfaction.

h) implementazione di sistemi di interconnessione telematica, coordinamento delle reti civiche, sviluppo della comunicazione intra-istituzionale e inter-istituzionale.

i) attività di ufficio stampa, anche in riferimento alle iniziative culturali istituzionali.

l) attività di consegna all'utenza degli atti notificati in deposito;

m) ogni altra attività atta a garantire l'efficientamento ed un progressivo miglioramento qualitativo del Servizio URP.

3. La gestione del Servizio dovrà essere assicurata dal Gestore nel rispetto delle disposizioni di legge in vigore, delle previsioni del vigente Statuto e dagli indirizzi fissati dal Consiglio Comunale.

Art. 3

Durata del Contratto

1. La durata del presente contratto, e pertanto dell'affidamento del Servizio, è fissata in anni tre, a decorrere dall' 1 gennaio 2024.

2. In caso di revoca dell'affidamento del Servizio, al fine di evitare interruzioni nella conduzione del Servizio, si conviene che, fino all'assunzione del Servizio stesso da parte del nuovo affidatario, il Gestore è tenuto ad assicurare le prestazioni oggetto del presente Contratto alle medesime condizioni e nel rispetto dei medesimi standards



PARTE SECONDA

OBBLIGAZIONI DELLE PARTI E DISCIPLINA DELLE PRESTAZIONI

Art. 4

Principi fondamentali

1. Le parti si obbligano ad uno stretto coordinamento al fine di garantire il raggiungimento degli obiettivi, l'equilibrio ottimale fra qualità, sicurezza, economicità ed efficienza di quanto è regolato dal presente contratto, nel rispetto dei ruoli stabiliti dal contratto stesso.

2. In particolare, l'erogazione del Servizio si ispira ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione, efficacia, efficienza ed economicità di cui all'All. 1 del D.P.C.M. Del 27 gennaio 1994, nonché al rispetto degli standards qualitativi quali diritti fondamentali degli utenti, ai sensi della L. n. 281 del 30 luglio 1998, e più esattamente:

a. uguaglianza: l'erogazione del Servizio deve essere ispirata al principio di uguaglianza dei diritti degli utenti. Nessuna distinzione nell'erogazione del Servizio può essere compiuta per motivi riguardanti sesso, razza, lingua, religione ed opinioni politiche. L'uguaglianza deve essere intesa come divieto di ogni ingiustificata discriminazione in quanto deve essere garantita la parità di trattamento;

b. imparzialità: il soggetto Gestore ha l'obbligo di ispirare i propri comportamenti, nei confronti degli utenti, a criteri di obiettività ed imparzialità;

c. continuità: l'erogazione del Servizio, nell'ambito delle modalità stabilite dalle norme di settore, deve essere continua, regolare e senza interruzioni. I casi di funzionamento irregolare o d'interruzione del servizio devono essere espressamente regolati dalla normativa di settore. In tali casi il Gestore deve adottare misure volte ad arrecare agli utenti il minor disagio possibile.

d. partecipazione: la partecipazione del cittadino alla prestazione del servizio deve essere sempre garantita, sia per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio, sia per favorire la collaborazione nei confronti del Gestore. L'utente ha diritto



d'accesso alle informazioni in possesso del Gestore che lo riguardano. Il diritto d'accesso ed il relativo contenuto è esercitato secondo le modalità previste dalla L. n. 241/1990, dal relativo regolamento attuativo e dal Regolamento interno del Gestore.

e. efficacia, efficienza, economicità: il servizio deve essere erogato in modo da garantire l'efficienza, l'efficacia e l'economicità propria del Comune ai sensi dell'art. 97 della Costituzione: il Gestore è tenuto ad adottare le misure idonee al raggiungimento di tali obiettivi.

Art. 5

Definizione degli impegni contrattuali

1. Le parti definiscono e quantificano gli impegni del Contratto come segue.
2. Gli impegni delle Parti rispondono ad un criterio di equilibrio contrattuale e sono articolati in:
impegni gestionali;
impegni di qualità del Servizio;
3. Le parti individuano gli obiettivi tecnici ed economici del contratto, i quali sono funzionali all'avvio di un processo di miglioramento continuo del Servizio ed al raggiungimento e mantenimento dell'equilibrio economico – finanziario dello stesso.



Art. 6

Beni, impianti ed attrezzature

1. Per la gestione del servizio in oggetto il Gestore utilizza tutti i beni e le attrezzature di sua proprietà, nonché quelli che il Gestore stesso riterrà opportuno acquisire.
2. Il Gestore si impegna a mantenere in perfetta efficienza, per l'intera durata di validità del presente contratto, tutti i beni e le attrezzature fornite dal Comune, garantendo tutti gli interventi di manutenzione nel rispetto delle vigenti norme

tecniche e di sicurezza. In relazione a ciò, il Gestore si obbliga ad apportare tutte le migliorie, le sostituzioni e i potenziamenti, senza alcun onere per il Comune, che si rendessero necessari al fine di adempiere efficacemente ai compiti di cui al presente Contratto.

3. Al termine del periodo di affidamento, in ogni altro caso di anticipazione di detto termine, di risoluzione o di decadenza previsto dal presente contratto, il Gestore è tenuto a restituire, in condizioni di efficienza ed in buono stato di conservazione, i beni ad esso affidati.

Art. 7

Obblighi del Comune

1. Il Comune è, e resta, l'unico titolare del Servizio ed esercita le funzioni ad esso conferite dalla normativa vigente, in particolare le funzioni di indirizzo, programmazione e controllo, nonché di regolamentazione ed autorizzazione necessarie ed opportune.

2. Il Comune, secondo i principi civilistici, deve adempiere al dovere di cooperazione nell'adempimento del Contratto; a tal fine, su richiesta del Gestore, quando ricorrono necessità e circostanze, rilascia gli specifici atti necessari per la completa, precisa e puntuale esecuzione del Servizio.

3. L'obbligo di cooperazione di cui al comma precedente si sostanzia in:

favorire un sistema informativo per le comunicazioni fra il Comune e il Gestore;

consentire il massimo e più agevole accesso a tutte le informazioni istituzionali in possesso del Comune;

dare collaborazione coi propri uffici amministrativi ed in particolare informare con congruo anticipo il Gestore sulle modifiche ai regolamenti comunali che possono, in qualsiasi modo, influire sul Servizio.



Art. 8

Obblighi del Gestore

1. Il Comune, data la peculiarità del servizio "ad alta intensità di manodopera", in conformità ai principi nazionali e comunitari di libera iniziativa imprenditoriale e di concorrenza, prevede l'applicazione al presente appalto di servizi della cosiddetta "clausola sociale" di cui all'art. 57 D. Lgs 36/2023, compatibilmente alle esigenze di armonizzazione con l'organizzazione del Gestore.

2. Il Servizio deve essere curato dal Gestore con la massima professionalità e diligenza, nel rispetto delle disposizioni del contratto e di quanto previsto dalle vigenti disposizioni di legge in materia nonché dai regolamenti comunali in vigore, al fine di garantire un adeguato livello dei servizi erogati.

3. Il Gestore osserva e fa osservare dai propri dipendenti, collaboratori o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività della stessa gestite, espressamente sollevando il Comune da ogni responsabilità diretta e/o indiretta al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere, giudizialmente e/o extragiudizialmente in dipendenza o in conseguenza del Servizio.

4. Il Gestore è l'unico responsabile della corretta, legale, efficiente ed efficace gestione del Servizio.

5. E' fatto divieto al Gestore di affidare a terzi il Servizio nella sua integrità.

6. Il Gestore si impegna a fornire tempestivamente al Comune i dati, le notizie, le informazioni e la documentazione che esso riterrà necessario dover acquisire nell'espletamento dell'attività di controllo, relativi alla modalità di gestione del Servizio regolato dal presente Contratto;

7. In riferimento alla garanzia della trasparenza e qualità del Servizio, il Gestore si



impegna a rafforzare gli strumenti di reclamo e tutela dei cittadini attraverso la redazione e la diffusione di una "Carta dei Servizi". In particolare saranno recepiti all'interno della Carta dei Servizi gli standards generali e gli standards specifici di qualità e quantità del Servizio e i tempi del loro raggiungimento.

8. Nell'esercizio dell'attività dedita alla gestione del Servizio, il Gestore deve avvalersi di personale a cui deve essere applicato un trattamento giuridico ed economico conforme alle disposizioni normative in vigore e, per il personale dipendente, non inferiore a quello previsto dal CCNL vigente.

9. Il Gestore assume a suo esclusivo carico tutti i relativi obblighi ed oneri di carattere fiscale, assicurativo e previdenziale, sollevando il Comune da ogni responsabilità in proposito.

Art. 9

Profili economici

L'importo economico del presente contratto di servizio è determinato in complessivi € 178.120,00 annuali.

Art. 10

Clausola di flessibilità

Al fine di consentire l'adeguamento tempestivo delle modalità di svolgimento del Servizio ai mutamenti delle condizioni del contesto di riferimento, le Parti possono, mediante apposito atto e senza necessità di modifiche contrattuali, ridefinire gli impegni formali di cui al presente Contratto.

Art. 11

Interruzione nell'erogazione del Servizio

1. L'erogazione del Servizio non può essere interrotta né sospesa dal Gestore per alcun motivo, salvo cause di forza maggiore o nei casi previsti dalla legge su



disposizioni delle autorità competenti per motivi di ordine e sicurezza pubblica. In questi casi l'erogazione del Servizio deve essere ripristinata al più presto.

2. In ogni altro caso il Comune può sostituirsi al Gestore per l'esecuzione d'ufficio del Servizio, senza ulteriori atti di diffida, fermi restando i diritti di rivalsa per le spese sostenute. Per l'esecuzione d'ufficio il Comune dovrà avvalersi di soggetti terzi, nel rispetto della vigente normativa.

3. Il Gestore garantisce, in caso di sciopero dei propri dipendenti, l'erogazione delle prestazioni ritenute indispensabili, secondo quanto disposto dall'art. 2 della L. n. 146 del 12 giugno 1990 e ss.mm.ii.

4. Il verificarsi di eventi fortuiti o accidentali, quali calamità naturali, e altri comunque non prevedibili, non comportano riduzioni del corrispettivo contrattuale.

5. Le riduzioni o sospensioni del Servizio di cui al presente articolo sono tempestivamente comunicate dal Gestore al Comune, e ove possibile, all'utenza, per consentire l'adozione di tutti gli interventi che si rendessero necessari.

Art. 12

Attività di controllo

1. Il Comune vigila costantemente sull'esecuzione del Servizio e sul rispetto delle disposizioni del presente contratto attraverso lo strumento del controllo analogo.

2. Il controllo sull'applicazione del presente Contratto si esplica attraverso i seguenti strumenti:

rapporti trimestrali sull'attività;

relazione annuale;

monitoraggio della qualità;

indagini e analisi.

3. Il rapporto trimestrale redatto dal Gestore deve essere inviato entro 60 giorni dalla



scadenza del trimestre di riferimento e deve dimostrare i risultati quali-quantitativi conseguiti e confrontarli con gli obiettivi prefissati, dando anche informazioni di natura economico-patrimoniale. In particolare il rapporto dovrà almeno contenere: i dati relativi al rispetto dei livelli di Servizio del periodo che si rendiconta, mettendo in evidenza la durata e l'entità dell'eventuale mancato rispetto; i dati tipici della gestione che si rendiconta.

4. La relazione annuale redatta dal Gestore dovrà contenere gli elementi qualitativi e quantitativi atti a valutare l'andamento del contratto e il raggiungimento degli obiettivi programmati.

5. Oltre ai poteri di controllo di cui il Comune già gode per legge sul Gestore, è previsto che il Comune, attraverso il responsabile del servizio possa accedere direttamente a dati e notizie relative al Servizio ed intervenire, tramite l'adozione di appositi provvedimenti, sulla gestione del Servizio.

6. Le verifiche interne ad hoc verranno condotte attraverso incontri fra il responsabile ed i rappresentanti aziendali allo scopo di analizzare le modalità di rilevazione e calcolo dei dati e delle informazioni che alimentano il sistema di report. Le verifiche si concluderanno con la redazione di un verbale sottoscritto dalla Parti dove vengono illustrati i riscontri effettuati, i suggerimenti e le raccomandazioni che si ritiene utile proporre.

Art. 13

Modifica, aggiornamento e rinnovo del Contratto

1. Qualora si rendesse necessario prima della scadenza, le Parti, di comune accordo, possono procedere a modifiche e aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto. In ogni caso, le Parti si impegnano ad effettuare una verifica tecnico-economica delle condizioni contrattuali alla scadenza di ogni



anno contrattuale.

2. Entro i sei mesi precedenti alla data di scadenza, le Parti provvederanno a ridefinite consensualmente le condizioni contrattuali.

In caso di mancato rinnovo, il Gestore si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo Gestore ovvero, fino al rinnovo del contratto stesso.

Qualsiasi modifica, aggiornamento o rinnovo del presente contratto deve essere redatto in forma scritta a pena di nullità e approvata dai competenti organi comunali.

PARTE TERZA

MONITORAGGIO, SANZIONI, INCENTIVI E CONTROVERSIE

Art. 14

Sistema di monitoraggio del Contratto

1. Le Parti organizzano un sistema di monitoraggio costante sull'andamento del Servizio. Tale monitoraggio riguarda:

la qualità erogata e la qualità percepita dagli utenti;

il rispetto degli obiettivi e degli impegni contrattuali.

2. Entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente contratto, le Parti si impegnano ad individuare i criteri e gli strumenti per la misurazione della qualità percepita dagli utenti al fine di procedere al miglioramento del Servizio

Art. 15

Sistema degli incentivi

1. Nel caso in cui, tramite il sistema di monitoraggio operato dal Comune, venisse accertato un significativo incremento del livello di soddisfazione dell'utenza, oppure il raggiungimento di obiettivi qualitativi significativamente superiori a quelli auspicati, il Comune potrà adottare misure incentivanti di sua proposta o su proposta del



Gestore.

2. Gli incentivi di cui al comma precedente possono avere natura economica od organizzativa, mentre non possono riguardare l'assetto delle responsabilità del Gestore in ordine all'erogazione del Servizio.

3. Le misure incentivanti eventualmente adottate in favore del Gestore non costituiscono in alcun modo il presupposto per il rinnovo del presente Contratto.

Art. 16

Sistema delle sanzioni

1. Nel caso in cui si verifichi che l'erogazione del Servizio sia effettuata con modalità diverse da quelle pattuite contrattualmente o da quelle stabilite per legge, per colpa del Gestore o gravi e reiterate infrazioni alle vigenti norme di legge da parte dello stesso, il Comune notificherà una diffida al Gestore stabilendo un congruo termine entro il quale rimuovere le irregolarità e rimediare alle infrazioni.

Il Gestore ha diritto a formulare controdeduzioni scritte entro 30 (trenta) giorni dal ricevimento della contestazione di cui al precedente comma.

3. Nel caso in cui il Gestore non provveda nel termine indicato, il Comune potrà applicare una penale



Art. 18

Risoluzione del Contratto

1. Il Comune potrà risolvere il Contratto in caso di gravi inadempienze di particolare gravità e nei casi sottoindicati:

in caso di cessazione o liquidazione del Gestore o sussistenza delle cause di decadenza previste dalla legge;

ripetute, gravi mancanze o violazioni di norme, nella gestione del Servizio;

ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni del presente Contratto.

2. Il Comune, a mezzo di regolare diffida, è tenuto a contestare per iscritto ogni addebito e concedere al Gestore un congruo termine per rimuovere le irregolarità rilevate.

3. In caso di gravi e persistenti violazioni delle norme di legge o degli obblighi sostanziali derivanti dal contratto, è facoltà del Comune disporre, con puntuale e motivato provvedimento, apposita proposta di deliberazione di revoca o decadenza del Gestore dall'incarico.

4. Il Gestore può recedere dal Contratto per motivate esigenze purché con preavviso di almeno tre mesi.

Art. 19

Controversie fra le parti

1. Nel caso in cui fra il Comune e il Gestore sorgessero controversie in ordine all'interpretazione o all'esecuzione delle disposizioni del presente Contratto, ciascuna parte può contestarle all'altra parte precisandone la natura e l'oggetto.

2. Se le parti non raggiungono un accordo bonario, eventualmente richiedendo interventi di natura tecnico-amministrativa e legale alla dirigenza del Comune, entro il termine perentorio di giorni 30 (trenta) dalla comunicazione della controversia, ogni parte sarà libera di ricorrere alle competenti Autorità giudiziarie.



PARTE QUARTA

DISPOSIZIONI FINALI

Art. 20

Controversie fra le parti

Nel caso di controversie sarà competente il Foro di Civitavecchia.

Art. 21

Norma di chiusura

1. Per tutto quanto non stabilito dal presente contratto valgono le disposizioni di cui al Libro IV del Codice Civile in materia di obbligazioni e contratti.

2. Il presente contratto entrerà in vigore alla data della sua firma e dovrà essere interpretato secondo principi di buona fede e nel rispetto delle previsioni del codice civile.

Letto, approvato e sottoscritto.

Per la Flavia Servizi

Per il Comune

Amministratore Unico

Il Segretario generale



Sezione di Assistenza Sociale - Via Roma, 101 - Ladispoli (LT) - Tel. 0773/980001

