

**RELAZIONE EX ART 30 comma 2TUSPL
COMUNE DI MONDOLFO**

Servizio Farmacia Comunale

INDICE

1	Ambito oggettivo della ricognizione.....	3
2	Introduzione.....	3
3	ASET S.p.A.....	4
4	Efficienza e qualità del servizio	6
4.1	<i>Caratteristiche del servizio svolto</i>	6
4.2	<i>Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Mondolfo.....</i>	8
4.2.1	ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO	8
4.2.2	FUNZIONALITÀ	9
4.2.3	COMUNICAZIONE E TRASPARENZA	9
4.2.4	SICUREZZA E PULIZIA.....	10
4.3	<i>Indici di qualità del servizio</i>	10
5	Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo - il piano economico finanziario	11

1 Ambito oggettivo della ricognizione

Si richiama schematicamente l'assetto giuridico del servizio oggetto della presente verifica periodica

Sevizio	Modalità affidamento	Soggetto erogatore
Gestione Farmacia Comunale Marotta	Affidamento diretto <i>in house providing</i>	ASET S.p.A

2 Introduzione

L'articolo 8 del d.lgs. 201/2022, come modificato dall'articolo 1 comma 6 del d.lgs. 13/2023, ha demandato al Ministero del Made in Italy il compito di redigere *atti e indicatori di cui all'articolo 7 commi 1 e 2* per i servizi pubblici locali non a rete per i quali non opera un'autorità di regolazione, necessari a effettuare le opportune valutazioni su: costi di riferimento dei servizi, schema tipo di piano economico-finanziario, indicatori dei livelli minimi di qualità dei servizi. Il Vademecum licenziato dal succitato Ministero, con delibera dirigenziale del 31/8/2023, rappresenta lo schema in cui si incardinano le valutazioni dell'Ente Locale nella **fase di affidamento di un servizio pubblico locale non a rete** nel quale si legittima e argomenta la motivazione che ha condotto ad una scelta di gestione, come previsto dall'ordinamento eurounitario e ribadito all'art. 14 del d.lgs. 201/2022: affidamento a terzi mediante procedura di gara, affidamento a società mista, affidamento a società in house e, infine, gestione in economia o mediante aziende speciali¹.

Il focus della presente relazione **non riguarda** una procedura di affidamento in quanto si riferisce a servizi pubblici locali per i quali l'Ente ha già effettuato delle valutazioni circa la convenienza e l'opportunità di adottare una specifica modalità di affidamento. L'input normativo è quello dell'articolo 30 comma 1 nel quale il testo di riordino dei servizi pubblici locali stabilisce che siano svolte delle *verifiche periodiche sulla situazione gestionale dei servizi pubblici locali*. Nasce un obbligo -ulteriore rispetto a quelli previgenti di cui al d.lgs 175/2016- per cui i Comuni devono effettuare una *ricognizione sul concreto andamento dal punto di vista economico, della qualità del servizio e del rispetto degli obblighi indicati nel contratto di servizio*.

Le modalità ed i criteri attraverso i quali effettuare la verifica sul "concreto andamento" dei servizi affidati non sono state esplicitate attraverso Vademecum come quello validato dal MIMIT o come le linee guida² pubblicate dall'ANAC, unitamente all'apertura del portale web per la ricezione degli atti che gli Enti devono obbligatoriamente trasmettere (Comunicato del Presidente 27/06/2023, ndr).

Vi è una carenza di atti già predisposti da altri organismi che possa fornire una traccia nelle logiche generali attraverso cui sviluppare una verifica del servizio. Va però considerato che il comma 2 dell'art. 17 del TUSPL recante *Affidamento in house* richiama gli esiti della verifica periodica del comma 1 art. 30

¹ Limitatamente ai servizi diversi da quelli a rete di cui all'articolo 114 del TUEL

² *Schema di relazione illustrativa della scelta della modalità di gestione del servizio pubblico locale (d.lgs. 201/2022, art. 14, commi 2, 3 e 4; art. 31, commi 1 e 2)*

come fattori esplicativi dell'andamento pregresso di un servizio pubblico locale per il quale l'organismo deve procedere ad un affidamento. Si può, quindi, affermare che gli strumenti di analisi indicati nelle disposizioni del MIMT possono rappresentare un punto di riferimento da cui trarre una metodologia, fermo restando che non è messa in discussione la decisione in sé di aver proceduto ad un affidamento in house, mentre è oggetto di verifica che **sussistano ancora le condizioni** di efficienza, qualità, economicità e sussidiarietà del servizio pubblico locale svolto attraverso una concessione non sottoposta al vaglio del mercato.

Quanto fin qui illustrato è alla base del lavoro svolto in cui viene esaminato il servizio svolto dalla società ASET Spa relativamente alla gestione della farmacia comunale sita in Marotta di Mondolfo. Nel paragrafo 3 si propone l'inquadramento della Società nell'insieme dei servizi svolti, del sistema di governance di cui è dotata e, attraverso l'analisi per indici -quelli indicati dal MIMT- è verificata la solidità economico-finanziaria in cui si trova la Società.

Nel quarto paragrafo è presentato il grado di efficienza e qualità del servizio. L'analisi è supportata dall'esame qualitativo del servizio che viene misurato attraverso indici appositamente costruiti tenendo conto tra le altre cose delle modalità di erogazione del servizio. Ad esempio in tema di accessibilità è stato misurato l'indicatore dei canali di comunicazione messi a disposizione dalla Società che rappresenta il gradiente sulla capacità di utilizzare gli strumenti informatici per potenziare il raggio di azione del tradizionale "sportello", verso forme più avanzate.

Il legislatore ha posto un accento particolare alla valutazione prospettica del servizio affidato ragione per cui la verifica richiesta dal comma 2 dell'articolo 30 deve sviluppare un piano economico finanziario per la durata dell'affidamento che è oggetto del paragrafo 5. Più che dimostrare il mantenimento della condizione di equilibrio appare rilevante evidenziare quali sono obiettivi di miglioramento che l'Ente concedente intende perseguire attraverso l'operatore scelto e la relativa programmazione degli investimenti.

3 ASET S.p.A

ASET Spa (ASET, o la Società) è di lontana costituzione (1999), nel corso degli anni ha modificato l'assetto societario con la creazione di soggetti controllati nella logica di sviluppo di specifici mercati, l'area di consolidamento del Gruppo ASET comprende la AES Fano distribuzione gas (partecipata al 51%) e la Adriacom (partecipata al 50%) operante nel segmento delle cremazioni.

Passando alla capogruppo, l' ASET si configura come una multiutility erogando molteplici servizi in favore dei comuni soci, laddove la compagine societarie vede il Comune di Fano con una quota di controllo elevata (Tabella 1), il Comune di Mondolfo ha una quota di partecipazione minoritaria come del resto tutti i restanti 12 comuni soci.

Tabella 1 – Compagine societaria ASET Spa

Numero	Azionista	Percentuale
1	Fano	97,15%
2	Cartoceto	0.79%
3	Fossombrone	0.63%
4	San Costanzo	0.47%
5	Monte Porzio	0.45%
6	Mondavio	0.21%
7	Pergola	0.07%
8	Colli al Metauro	0.07%
9	Terre Roveresche	0.06%
10	Mondolfo	0.04%
11	Montefelcino	0.02%
12	S. Ippolito	0.02%
13	Isola del Piano	0.01%
14	Cantiano	0.01%
		100%

Rispetto al Comune di Mondolfo l'ASET eroga i seguenti servizi:

- **Servizio Idrico Integrato**
- **Farmacia Comunale**

Le altre attività sono erogate nei confronti del socio di maggioranza (Comune di Fano) e in modo residuale verso gli altri Enti soci. I servizi riguardano: Igiene urbana, SII, Illuminazione pubblica (solo Fano), manutenzione verde (solo Fano), Illuminazione Votiva (solo Fano), gestione e realizzazione parcheggi a pagamento (solo Fano), Catasto e verifica impianti termici (Jesi, Fano e Senigallia).

Lo schema della Tabella 2, tratto dalle informazioni riportate nella Relazione sulla Gestione del Bilancio d'esercizio 2022, declina il fatturato dell'attività delle farmacie per singolo "punto vendita"

Tabella 2 – Composizione del fatturato delle Farmacie per singolo sito (Bilancio 2022)

	2021	2022	Var %
FARMACIA S. ORSO	1.961.195	2.226.028	13,5%
FARMACIA MAROTTA	1.901.617	1.916.344	0,8%
FARMACIA GIMARRA	440.429	466.515	5,9%
FARMACIA PIAGGE	497.346	545.471	9,7%
FARMACIA STAZIONE	918.181	1.001.005	9,0%
FARMACIA CANTIANO	988.923	948.454	-4,1%
FARMACIA FANO CENTER	1.231.853	1.510.551	22,6%
	7.939.544	8.614.368	8,5%

L'ASET riconosce ai Comuni titolari delle Farmacie (Fano, Mondolfo, Cantiano e Terre Roveresche) canoni annui nonché l'affitto dei locali di proprietà dei Comuni stessi in cui hanno sede le farmacie. Si riscontra

che rispetto al perimetro gestito da ASET la Farmacia Comunale Marotta rappresenta il 22% dei ricavi complessivi del 2022 (24% nel 2021) con trend solido nel periodo esaminato.

Allo stato attuale si evince dalle informazioni del bilancio d'esercizio di ASET Spa che la marginalità complessiva di tutte le farmacie si attesta al 36% con un indice di rotazione pari a 10,63 ed un indice di durata di 34gg. Questi indicatori disegnano un quadro generale molto positivo, stante il volume d'affari della farmacia situata nel comune di Mondolfo, l'elevata redditività osservata per il complesso di farmacie può essere traslata alle prestazioni di questo specifico punto vendita. All'appuntamento del prossimo anno in attuazione della revisione periodica prevista dall'articolo 30 del TUSPL ci si attende, quindi, un livello di redditività simile, ovvero il mantenimento di standard di efficienza di livello pari a quelli raggiunti nel 2022.

D'altro canto con una popolazione residente di oltre 14mila abitanti, il Comune di Mondolfo vanta un bacino di utenze consistente che permette alla Farmacia Comunale di raggiungere favorevoli economie di scala. Va considerato, inoltre, il rilevante flusso turistico che interessa l'area di Marotta-Mondolfo dove mediamente si riscontrano circa 120mila arrivi l'anno tra i mesi di maggio e settembre. La vocazione turistica accresce, quindi, il bacino servito rafforzando il mercato di riferimento.

Da questo inquadramento generale della gestione delle farmacie comunali si evince che:

- Questo segmento di attività si distingue per margini di redditività molto positivi
- La Farmacia Comunale Marotta fa riferimento ad un bacino di popolazione elevato che, pur in presenza di pressione concorrenziale da parte delle farmacie private, riesce a raggiungere target di vendita adeguati al mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario

4 Efficienza e qualità del servizio

4.1 Caratteristiche del servizio svolto

Il servizio per la gestione delle farmacie comunali rappresenta per ASET S.p.A una parte considerevole del proprio business, tuttavia il trasferimento della gestione della farmacia sita a Marotta al Comune di Mondolfo determina una riduzione di ricavi (e di costi) per la Società sostenibile stante il livello complessivo di fatturato di ASET che nel 2022 si attestava a circa 60 mln/€.

Come illustrato nel paragrafo precedente ASET attualmente gestisce 7 Farmacie pubbliche di cui 4 nel Comune di Fano e 3 rispettivamente nei comuni di Mondolfo, Piagge e Cantiano. La società gestisce altresì il dispensario Farmaceutico Stagionale sito in Torrette di Fano (Tabella 3).

Tabella 3 - Distribuzione delle farmacie comunali gestite

Denominazione area / struttura	Comune	Grado di pertinenza
Farmacia di Sant'Orso	Comune di Fano	Non è oggetto della relazione
Farmacie di Gimarra	Comune di Fano	Non è oggetto della relazione

Denominazione area / struttura	Comune	Grado di pertinenza
Farmacia Stazione	Comune di Fano	Non è oggetto della relazione
Farmacia Fano Center	Comune di Fano	Non è oggetto della relazione
Farmacia di Marotta	Comune di Mondolfo	Oggetto della relazione
Farmacia di Piagge	Comune di Piagge	Non è oggetto della relazione
Farmacia di Cantiano	Comune di Cantiano	Non è oggetto della relazione
Dispensario Farmaceutico stagionale	Comune di Fano	Non è oggetto della relazione

Le farmacie comunali rappresentano un patrimonio della comunità locale e svolgono un servizio economicamente e culturalmente vicino al cittadino, da questo punto di vista vi è una responsabilità “sociale” oltre che economica nella corretta gestione di questo servizio. Affinché le farmacie comunali, inclusa la Farmacia Comunale Marotta, lavorino per raggiungere un miglioramento continuo del servizio offerto è necessario un impegno quotidiano che ponga la soddisfazione del cliente al centro dell'attenzione, così che la farmacia venga percepita come principale punto di riferimento per la promozione e la tutela della salute e del benessere.

Nella farmacia di Marotta, l'utente può trovare offerte, promozioni e iniziative legate alla vendita di farmaci. Dalle evidenze emerse nella disamina della documentazione il servizio è condotto attraverso uno staff capace, un'assistenza pronta e professionale a tutti gli utenti che hanno la garanzia di avere il miglior servizio al prezzo più conveniente.

Oltre ai servizi di vendita dei prodotti farmaceutici, la farmacia eroga altri servizi tra cui:

- **Educazione sanitaria:** viene promossa l'educazione sanitaria attraverso la consulenza sull'uso dei medicinali, la partecipazione attiva a campagne sanitarie pubbliche e la distribuzione di materiale informativo. L'impegno nell'educazione sanitaria avviene anche attraverso l'allestimento di una zona interna dedicata all'approfondimento di varie patologie al consiglio all'utenza su come evitare sprechi ed abusi del farmaco
- **Prevenzione Sanitaria:** la farmacia comunale rappresenta anche un presidio medico per i cittadini conseguito attraverso la messa a disposizione di servizi specifici per la prevenzione sanitaria come la misurazione della pressione arteriosa, il controllo del peso e la pubblicizzazione di campagne di vaccinazione. Presso la farmacia di Marotta è garantito anche il controllo dei parametri vitali a tutti gli utenti che ne hanno bisogno.
- **Supporto al paziente:** tra gli indirizzi strategici nella gestione delle farmacie, inclusa quella comunale di Marotta, vi è il supporto al paziente favorendo il noleggio apparecchi elettromedicali e bombole di ossigeno e fornendo, a tutti gli aventi diritto, prodotti integrativi ed alimenti per

patologie particolari. Rientra nella responsabilità del gestore, in ogni caso, il rispetto della privacy dell'utente.

4.2 Livelli di qualità dei servizi svolti nel Comune di Mondolfo

Il monitoraggio della qualità del servizio erogato da ASET S.p.A, che è stato ereditato dal Comune nel momento del passaggio della gestione, viene analizzato sotto 4 profili generali:

- Accessibilità al servizio
- Funzionalità
- Comunicazione e trasparenza
- Sicurezza e pulizia

4.2.1 ACCESSIBILITÀ DEL SERVIZIO

ASET S.p.A, nella farmacia di Marotta fornisce il servizio a circa 5.100 utenti all'anno.

L'erogazione del servizio è continuo e regolare, alle condizioni di orario determinate dal Concedente e secondo i dettagli pubblicati e diffusi nell'apposita sezione del sito web (Tabella 4). La farmacia assicura, inoltre, in turnazione con tutte le altre farmacie sul territorio, un servizio sempre disponibile sia nelle giornate festive che feriali.

Tabella 4 - Calendario orari di apertura delle farmacie gestite

Denominazione struttura	Periodo dell'anno	Giorno di apertura	Orario di apertura
Farmacia di Sant'Orso	Tutto l'anno	lunedì-venerdì	8:00-20:00
		Sabato	8:00 – 12.00
Farmacie di Gimarra	1° settembre – 15 Giugno	lunedì-venerdì	8.30 -12.30/ 15.30 -19.30
		Sabato	8.30 -12.30
	16 Giugno – 31 Agosto	lunedì-venerdì	8.30 -12.30/ 16.00 -20.00
		Sabato	8.30 -12.30
Farmacia Stazione	1° settembre – 15 Giugno	lunedì-venerdì	8.30 -12.30/ 15.30 -19.30
		Sabato	8.30 -12.30
	16 Giugno – 31 Agosto	lunedì-venerdì	8.30 -12.30/ 16.00 -20.00
		Sabato	8.30 -12.30
Farmacia Fano Center	Tutto l'anno	lunedì -domenica	9:00 -21:00
Farmacia di Marotta	Tutto l'anno	lunedì-venerdì	8:00-20:00
		Sabato	8:00 – 12:30
Farmacia di Piagge	Tutto l'anno	Lunedì, martedì, giovedì, venerdì	8:15 – 12:30/ 16:15 -19:30
		Mercoledì e sabato	8:15 – 12:30
Farmacia di Cantiano	Tutto l'anno	Lunedì-sabato	8:30 - 13:00 / 15:30 - 19:30
		Lunedì	Chiuso
Dispensario farmaceutico stagionale	Tutto l'anno	Martedì	9:00-12:00/16:00-19:00
		Mercoledì-sabato	8:30 – 12:30/ 16:00 -19:30
		Domenica	8.30 -12.30

Inoltre, nel periodo che va dal 15/07 al 15/08, la Farmacia Comunale Marotta effettua, analogamente alle altre farmacie del territorio, una turnazione d'appoggio per garantire il maggior servizio durante la stagionalità.

Presso la farmacia comunale di Marotta è possibile l'accesso alle persone diversamente abili e, a coloro che ne fanno richiesta, è disponibile un servizio di prenotazione dei farmaci con successivo ritiro dedicato.

4.2.2 FUNZIONALITÀ

La qualità del servizio offerto è testimoniata anche dal numero di diverse tipologie di pagamento accettate che dimostrano una sempre maggiore attenzione al consumatore e consente l'accesso al servizio di una più ampia gamma di soggetti.

Attualmente in tutte le farmacie gestite da ASET, inclusa la farmacia comunale di Marotta, diverse modalità di pagamento che sono rimaste invariate con il passaggio del servizio alla gestione diretta del Comune, in particolare sono disponibili pagamenti mediante:

- Contante
- App-mobile
- carta di credito.

4.2.3 COMUNICAZIONE E TRASPARENZA

La comunicazione trasparente e l'informazione alla clientela avviene attraverso l'istituzione di diversi strumenti di comunicazione:

- Servizio clienti
- Sito web
- Mail service

L'ASET, al fine di offrire un servizio ottimale per gli utenti, mette a disposizione nell'apposita sezione del sito web aziendale, una mappa aggiornata delle farmacie gestite con i relativi orari di apertura e i contatti telefonici e di mail service. Nel subentro della gestione diretta il Comune di Mondolfo dovrà provvedere ad aggiornare il sito web.

Il servizio clienti dedicato alla farmacia comunale Marotta è aperto dal lunedì al venerdì nell'orario di apertura della farmacia (8:00-20:00) e il sabato dalle 8:00 alle 12:30.

La qualità del servizio offerto risiede anche nella gestione delle controversie e dei reclami che possono giungere dai cittadini. Gli utenti, infatti, possono scrivere in qualsiasi momento attraverso un'apposita sezione del sito web aziendale o chiamare il numero verde dedicato alle farmacie comunali. L'azienda si impegna a prendere visione dalla segnalazione e a dare una risposta all'utente in tempi brevi.

Il personale dell'azienda è inoltre debitamente formato ed in grado di rispondere alle innumerevoli esigenze della comunità.

L'azienda non dispone al momento di una carta della qualità che è, tuttavia, in fase di redazione ne segue che l'impegno nella pubblicazione della carta della qualità viene ereditato dal Comune stesso.

4.2.4 SICUREZZA E PULIZIA

Al centro delle attività vi è la sicurezza degli spazi adibiti al servizio. E' previsto un piano di controlli di sicurezza periodico della Farmacia Comunale Marotta e di tutte le aree connesse all'erogazione del servizio. Sono effettuate, inoltre, con cadenza periodica tutte le esercitazioni e i corsi previsti dalla normativa vigente sotto la supervisione dell'ufficio di sicurezza. Vengono inoltre rispettati tutti gli obblighi in materia di sicurezza del servizio.

Per tutelare anche gli utenti che frequentano le farmacie vi è un programma di pulizia che prevede in tutte le strutture gestite un ciclo di pulizia quotidiano.

4.3 Indici di qualità del servizio

Sulla base di quanto sopra descritto è possibile affermare che il livello qualitativo del servizio offerto è molto buono. Come riportato nella Tabella 5, inoltre, è possibile osservare come i servizi svolti per conto del Comune di Mondolfo dalla società risultino avere standard e performance ottimali.

Tabella 5 - Indici di qualità del servizio

Profilo di monitoraggio	Descrizione Indicatore	Tipologia indicatore	UdM	Indice di qualità
Accessibilità del servizio	Numero di utenti serviti	Quantitativo	Numero medio/annuo	5.100
	Accessibilità utenti disabili	Qualitativo	-	Alto
	Mappatura delle attività relative al servizio	Qualitativo	-	Alto
Comunicazione e trasparenza	Definizione procedure di attivazione/variazione/cessazione del servizio (modulistica, accessibilità per l'acquisto, accessibilità alle informazioni e canali di comunicazione, etc.)	Qualitativo	-	Alto
	Modalità di pagamento e/o gestione delle rateizzazioni	Qualitativo		Alto
	Carta dei servizi	Qualitativo		Basso
Sicurezza e pulizia	Cicli di pulizia programmata	Quantitativo	Cicli (giorni/anno)	quotidiano
	Predisposizione di un piano di controlli periodici	Qualitativo		Alto
	Obblighi in materia di sicurezza del servizio	Qualitativo		Alto

5 Prospettive di miglioramento e condizioni di sviluppo - il piano economico finanziario

Le esigenze di ammodernamento e sviluppo del sito individuano nei prossimi anni alcuni investimenti condivisi con il Comune: l'ampliamento dei locali per l'avvio di nuovi servizi tra cui la telemedicina e la dermocosmesi per promuovere l'allestimento di ambulatori di telemedicina. Inoltre nel piano degli investimenti 2023-2025, si individuano le seguenti aree di miglioramento:

- Mobilio
- Attrezzature (Distributori automatici)
- Strumentazione tecnica di laboratorio

Tabella 6 - Piano degli investimenti (€) 2023 - 2025

Descrizione dell'investimento	2023	2024	2025
Mobilio	65.780	14.000	14.000
Attrezzature farmacie – distributori automatici adeguamento	25.000	10.500	35.000
Strumentazione tecnica laboratorio	7.500	6.500	6.500
Telemedicina – dermocosmesi (allestimento ambulatori telemedicina)	28.500	10.500	10.500
Hardware – pc/stampanti	14.500	10.000	10.000
SW prenotazione servizi	750	3.500	4.500
TOTALE	144.780	55.000	80.500

Come anticipato nelle pagine precedenti è necessario implementare una carta della qualità del servizio attraverso la quale dare evidenza dello stato del servizio e dei relativi obiettivi di miglioramento.