

DOCUMENTO TECNICO

AFFERENTE

L'AVVISO PUBBLICO FINALIZZATO ALL'INDIVIDUAZIONE DI ORGANIZZAZIONI DI VOLONTARIATO E/O ASSOCIAZIONI DI PROMOZIONE SOCIALE A CUI AFFIDARE LA GESTIONE DEL SERVIZIO DI ACCOMPAGNAMENTO E TRASPORTO DI PERSONE CON DISABILITÀ E ANZIANE RESIDENTI NEL COMUNE DI REGGIO NELL'EMILIA DA/A I SERVIZI ACCREDITATI DIURNI A GESTIONE PUBBLICA SECONDO LE LINEE GUIDA DI CUI ALLA DGR 21 DICEMBRE 2016, N. 2230 IN MATERIA DI "ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE".

Servizio a valenza comunale.

Comune di Riferimento: REGGIO EMILIA

L'avviso ha per oggetto il rimborso alla realizzazione di attività di accompagnamento sociale e trasporto a favore di persone non autosufficienti in carico ai servizi sociali del Comune di Reggio Emilia poiché ivi residenti e dirette verso luoghi di servizio.

Il rimborso è finalizzato a sostenere l'organizzazione di attività mirate all'accompagnamento sociale di:

- persone maggiorenni con disabilità, frequentanti il centro socio-riabilitativo semi-residenziale (CSR) "Busetti", sito in via Emilia All'Ospizio, 89, a Reggio Emilia, gestito da Azienda Unità Sanitaria Locale Di Reggio Emilia – Distretto Di Reggio Emilia. Ad oggi vengono accompagnate 8 persone, che fruiscono complessivamente mediamente di 160 tratte al mese;
- persone maggiorenni con disabilità, frequentanti il centro socio-riabilitativo semi-residenziale (CSR) "La Cava", sito in via Salimbene da Parma, 39 a Reggio Emilia, gestito da A.S.P. REGGIO EMILIA - Città delle Persone. Ad oggi vengono accompagnate 7 persone, che fruiscono complessivamente mediamente di 250 tratte al mese;
- persone anziane, over 65 anni o con patologie assimilabili all'età anziana, diretti ai servizi assistenziali semi-residenziali a favore di persone anziane (CSR) siti nel territorio del Comune di Reggio Emilia e gestiti da A.S.P. REGGIO EMILIA - Città delle Persone. Ad oggi vengono accompagnate circa 100 persone, che fruiscono complessivamente mediamente di 3.000 tratte al mese.

Saranno particolarmente apprezzate attività di accompagnamento sociale e trasporto che siano coerenti con le Linee Guida di seguito riportate in allegato A, volte a richiamare alla necessità e opportunità di:

- progettare, personalizzare e pianificare i servizi di accompagnamento sociale;
- prestare massima cura alla sicurezza per i fruitori;
- promuovere servizi flessibili e rispettosi delle condizioni psico-fisiche delle persone fruitrici;
- garantire servizi identificabili e riconoscibili, tracciabili e verificabili;
- mantenere un approccio di disponibilità e attenzione al dialogo, sia con i fruitori, che con le loro famiglie e la Comunità.

Inoltre, si precisa sin da ora che il soggetto che risulterà aggiudicatario all'esito della presente procedura, sarà coinvolto e quindi avrà l'obbligo di partecipare ad un tavolo di coordinamento dell'attività di accompagnamento e trasporto, complessivamente intesa, che, oltre alla procedura in oggetto, afferisce anche ad altri affidamenti.

In aggiunta, sarà ritenuto di particolare interesse la capacità da parte dei candidati di "fare rete" con i servizi e le realtà del territorio, dimostrando sinergie e abilità nel coinvolgere attori e volontari, così come nel creare un clima familiare e rassicurante.

Destinatari delle attività

Le attività che potranno essere oggetto del rimborso dovranno necessariamente essere indirizzate esclusivamente a persone in carico ai servizi sociali del Comune di Reggio Emilia, per le quali il Comune medesimo ha definito necessario e autorizzato il Servizio di accompagnamento sociale e trasporto. Inoltre, dovranno essere persone dirette nei servizi specificati sopra, o di ritorno dai medesimi. Nel dettaglio, le

persone accompagnate sono così identificate:

- persone anziane over 65 anni, dirette ai (o provenienti dai) CSRD a favore di anziani; spesso sono persone con compromissioni fisiche e/o cognitive significative;
- persone non ancora sessantacinquenni, che hanno patologie assimilabili all'età anziana e che, pertanto, frequentano i CSRD a favore di anziani; spesso sono persone con compromissioni fisiche e/o cognitive significative;
- persone adulte (maggiori di 18 anni) con disabilità, con fragilità psico-fisica-cognitiva congenita o acquisita, dirette ai (provenienti dai) CSRD Busetti o CSRD La Cava.

Personale

Sarebbe apprezzabile che i progetti candidati al contributo vedessero coinvolte, oltre a figure dedicate all'attività di accompagnamento sociale, anche figure con competenze organizzative e gestionali, per poter garantire la miglior programmazione dell'attività.

È ritenuto di particolare interesse il coinvolgimento di persone volontarie, anche in veste di accompagnatori di supporto, affinché l'attività di accompagnamento sociale e trasporto possa effettivamente costituire un momento socializzante, di dialogo e di conoscenza, uno spazio/tempo piacevole.

È ovviamente indispensabile che tutte le persone coinvolte con il ruolo di conducenti abbiano le necessarie abilitazioni e patenti per la guida di mezzi e il trasporto di persone.

Vista la natura di particolare prossimità dell'attività alle famiglie e ai fruitori, tutto il personale coinvolto a qualunque titolo deve avere buone doti comunicative per potersi adeguatamente interfacciare con i fruitori del servizio e i loro famigliari, e, al contempo, deve mantenere il doveroso riserbo sulle informazioni personali di cui viene messo a conoscenza dai medesimi.

Composizione dei costi

Il rimborso erogabile a copertura 12 mesi dalla data di effettivo avvio delle attività) è di € 495.500,00, onnicomprensivo, rinnovabili per ulteriori 12 mesi a discrezione del Committente, fino a un massimo di rimborso pari a € 991.000,00, onnicomprensivo.

Tale rimborso sarà erogato interamente dall'Azienda FCR, ma partecipano al costo del rimborso sia il Sistema Integrato dei Servizi Socio-Sanitari, mediante il Fondo Regionale per la Non Autosufficienza (FRNA) in capo all'ASL, che i cittadini fruitori del servizio medesimo, o le loro famiglie, attraverso un sistema tariffario stabilito annualmente dal Comune di Reggio Emilia.

Le voci di spesa ammissibili al rimborso sono dettagliate nell'Avviso.

Le quote di rimborso richieste dovranno essere fatturate mensilmente all'Azienda FCR, che procederà alla liquidazione delle fatture solo dopo aver ricevuto da parte dell'Aggiudicatario le pezze giustificative delle somme chieste a rimborso e un report mensile di frequenze dei fruitori al servizio, come da schema che sarà fornito dall'Azienda FCR medesima.

Verifiche e monitoraggi

L'Aggiudicatario si impegna a fornire dettagliata relazione annua delle attività realizzate, delle criticità eventualmente riscontrate e delle soluzioni messe in pratica.

ALLEGATO A

LINEE GUIDA PER I SERVIZI E LE ATTIVITA' DI ACCOMPAGNAMENTO SOCIALE E TRASPORTO

A prescindere dalle specifiche caratteristiche delle persone accompagnate, ci sono elementi che determinano una maggiore qualità dei servizi e delle attività di accompagnamento sociale e trasporto, come di seguito illustrati, ai quali è perciò necessario prestare attenzione trasversalmente.

Innanzitutto, ogni servizio e attività di accompagnamento sociale e trasporto è necessario che rientri e sia dettagliato nel progetto personalizzato dell'utente e concordato con l'utente stesso, se nella condizione di definire autonomamente le condizioni del servizio di cui necessita, ovvero con un suo familiare di riferimento o con amministratore di sostegno, oltre che con l'assistente sociale o con l'operatore sociale referente per il nucleo. La pianificazione del servizio e delle attività di accompagnamento sociale e trasporto deve prevedere il n° di tratte necessarie, gli orari di partenza e arrivo, le destinazioni, le condizioni specifiche necessarie, le attrezzature eventuali, i rischi potenziali specifici legati alla persona e le strategie per ridurre gli effetti indesiderati, i referenti/famigliari da contattare in caso di necessità, le persone a cui consegnare l'utente, se non in grado di entrare e stare in casa da solo al rientro al domicilio, oltre ad eventuali altre informazioni che si rivelassero utili/indispensabili alla miglior realizzazione del servizio a favore della persona. Il Servizio e attività di accompagnamento sociale e trasporto deve sempre essere autorizzato da F.C.R. prima di essere erogato.

Inoltre:

Il servizio/attività è opportuno che sia ben pianificato

- Il servizio/attività deve essere dettagliato *ex ante* dal Gestore/Partner secondo tre livelli di complessità (per cui ciascun livello comprende e si sostanzia di quelli precedenti):
 1. *la pianificazione individuale* del trasporto di ciascun utente che comprende ogni tratta del piano dei trasporti di un singolo utente, precedentemente definita e dettagliata dal servizio sociale competente e autorizzata da F.C.R.;
 2. *la pianificazione del tragitto*, che comprende tutte le tratte che ogni accompagnatore deve effettuare per portare a compimento un tragitto, ovvero per portare a destinazione, col medesimo viaggio, uno o più utenti. Il tragitto è composto da tante tratte quanti sono il n° di utenti da trasportare con quel singolo specifico mezzo;
 3. *la pianificazione dell'intero servizio/attività di accompagnamento sociale che si gestisce*, che richiede una visione complessiva del sistema e contempla, ovviamente, tutte le tratte da effettuare per ciascun utente e ogni tragitto definito.
- La pianificazione del servizio/attività, a ciascuno dei tre livelli identificati, può essere riferita alla settimana, nella consapevolezza che variazioni e modifiche alla pianificazione individuale di ciascun utente possono essere all'ordine del giorno e che perciò dovrà essere ridefinita/riconfermata di giorno in giorno; laddove tali modifiche riguardano più utenti di un medesimo tragitto, la pianificazione del tragitto potrà essere modificata più volte nell'arco della stessa giornata. Ne consegue che la pianificazione del servizio/attività deve essere definita a priori su un arco temporale almeno di una settimana, ma dovrà essere costantemente aggiornata a seconda delle esigenze e variazioni delle pianificazioni individuali e delle pianificazioni dei tragitti. Inoltre, non necessariamente la pianificazione del servizio/attività relativa alla settimana si ripeterà identica, anche in termini previsionali, ogni settimana (ad esempio, un utente potrebbe fruire del servizio di accompagnamento sociale ogni 15 giorni) e ogni mese nell'arco dell'anno (ad esempio, nei mesi estivi alcuni servizi/attività subiscono interruzioni).
- Tale pianificazione non può implicare soste e fermate, con utenti a bordo, durante lo svolgimento del servizio/attività, per rifornimenti di carburante, operazioni di manutenzione ordinaria o straordinaria e quant'altro comporti un tragitto o un tempo aggiuntivo, differente o immotivato rispetto all'espletamento del servizio.

Il servizio/attività deve essere effettuato garantendo la massima sicurezza per gli utenti

- Il servizio/attività deve essere effettuato nel rispetto di tutte le norme del Codice della Strada.
- Gli utenti devono essere assicurati con idonei sistemi di ritenuta, (sistemi di ritenuta delle carrozzine e cinture di sicurezza) conformemente a quanto previsto dalle normative vigenti.
- Eventuali ausili utilizzati dall'utente a causa della propria disabilità (escluso cingolati montascale) devono essere caricati sull'autoveicolo, e assicurati con appositi sistemi di ritenuta.
- Gli automezzi impiegati per il servizio/attività devono essere mantenuti con scrupolo, per garantirne la costante efficienza, con particolare riferimento alle misure di sicurezza ed alle attrezzature specifiche di sollevamento e sistemi di ritenuta delle persone che necessitano di carrozzina.
- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve provvedere affinché il personale impiegato alla guida dei mezzi mantenga un contegno tale da non mettere in pericolo gli utenti durante l'espletamento del servizio/attività nel pieno rispetto della persona nella sua interezza (fisica, psichica ed emotiva).
- Sugli automezzi non si possono caricare persone oltre il numero consentito per legge, rispetto a ciascun mezzo utilizzato per il servizio dal Gestore del servizio/Partner dell'attività.
- Non è ammesso il trasporto di passeggeri in piedi.
- Non sono ammessi animali sull'autoveicolo.
- Non sono ammesse sull'autoveicolo persone estranee al servizio/attività stesso.
- Devono essere contemplate sull'autoveicolo persone diverse dal conducente e dagli utenti trasportati, solo nel caso queste siano l'accompagnatore di un utente o di più utenti. Infatti, laddove sia ritenuto necessario per garantire una maggior sicurezza del trasporto, ovvero a scopo precauzionale (ad esempio per conoscere e verificare la fattibilità del trasporto di un nuovo utente), affiancare un accompagnatore a un utente o più, il Gestore del servizio/Partner dell'attività si dovrà rendere disponibile a:
 - conteggiare anche questa figura tra i posti necessari sull'automezzo per tutti i trasporti implicanti l'utente da accompagnare, senza alcun onere o costo aggiuntivo per F.C.R. (se non precedentemente concordati con F.C.R.);
 - qualora l'accompagnatore non sia già individuato da altra figura referente, individuare possibili collaborazioni di singoli individui e/o di associazioni di volontariato per svolgere la funzione di accompagnamento per tutti i servizi di trasporto riguardanti l'utente, senza alcun onere o costo aggiuntivo per F.C.R. (se non precedentemente concordati con F.C.R.).
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono fumare sugli autoveicoli, anche se vuoti.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono utilizzare telefoni cellulari senza l'ausilio degli appositi sistemi di sicurezza (vivavoce, Bluetooth, auricolare) e le comunicazioni effettuate devono limitarsi esclusivamente a chiamate di emergenza (112 – 113 – 115 – 118) o per motivi urgenti strettamente collegati all'esecuzione del servizio per connettersi con il proprio Servizio di Coordinamento e/o, in caso di emergenza, con le famiglie degli utenti trasportati, escludendosi tassativamente ogni telefonata personale.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono sollecitare gli utenti ad accelerare i propri movimenti oltre i propri limiti personali.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi devono aiutare gli utenti nel salire, accomodarsi e scendere dall'autoveicolo.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono abbandonare, per nessuna causa o circostanza, gli utenti all'arrivo presso le destinazioni di arrivo e/o le abitazioni di questi, ma si devono accertare che vi sia un operatore, ovvero un familiare o personale da questi autorizzato con procedura di delega a riceverli.
- Se il conducente, giunti al domicilio dell'utente, non trova alcun familiare o persona da questi delegata ad accogliere e prendere in custodia l'utente, salvo diversa indicazione precedentemente condivisa con l'utente/la famiglia, deve immediatamente avvisare il proprio Servizio di coordinamento, che dovrà provvedere a contattare i familiari e gli operatori dell'utente, se diversi dall'accompagnatore, per prendere accordi al riguardo. Fino alla ricezione di nuove indicazioni, il conducente dovrà sostare col mezzo e l'utente a bordo dello stesso presso il recapito dell'utente.

MM

- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi devono aiutare i famigliari o gli altri coadiutori (badanti, collaboratori famigliari, ecc.) ad accompagnare l'utente nel tragitto tra il luogo di partenza/arrivo e l'autoveicolo e viceversa, senza entrare in casa dell'utente o in proprietà privata.

Il servizio/attività deve essere erogato nel rispetto degli utenti e della loro specifica condizione

- La pianificazione dei tragitti deve essere definita in modo tale da non trattenere il singolo utente sul mezzo per oltre 45 minuti consecutivi, salvo casi eccezionali di volta in volta concordati con F.C.R., ovvero per ragioni contingenti e di emergenza.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono fare schiamazzi, né usare parole e gesti volgari verso gli utenti e/o verso altri.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi non devono utilizzare apparecchi audio ad alto volume che possano infastidire o disturbare l'equilibrio degli utenti trasportati.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi devono comportarsi con correttezza e senso di responsabilità, evitando discussioni dirette con l'utenza.
- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi e altro personale del Gestore del servizio/Partner dell'attività non devono divulgare informazioni relative agli utenti o ai loro famigliari.

Il servizio/attività deve essere personalizzato

- Ciascun accompagnamento sociale/trasporto deve essere realizzato nel rispetto delle condizioni e delle caratteristiche specifiche di ciascun utente, salvaguardando la miglior conciliazione con le esigenze e i tempi di vita del destinatario (e della famiglia dello stesso, laddove possibile), oltre che con l'organizzazione del servizio di destinazione.
- Il servizio/attività di accompagnamento sociale deve essere effettuato con automezzo idoneo alle specifiche caratteristiche psico-fisiche di ciascun utente.

Il servizio/attività deve essere garantito

- Il servizio/attività deve essere erogato per ogni giorno di apertura del servizio di destinazione, secondo il piano di attività di ciascun utente.
- Il servizio/attività deve essere erogato anche in caso di maltempo o di altre cause o circostanze, fatti salvi i casi di forza maggiore, da valutare e condividere, di volta in volta e, se possibile, preventivamente.
- In caso di avaria di uno o più mezzi di trasporto durante il servizio, il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve intervenire mettendo in atto procedure idonee a risolvere tempestivamente il problema e tese a ridurre al minimo il disagio per gli utenti a bordo (uscita di uno o più mezzi di riserva, deviazioni di altri mezzi già in servizio, ecc.).
- In caso di assenza degli accompagnatori/conducenti dei mezzi e/o di tutto il personale direttamente impiegato nel servizio/attività (malattia, ferie, ...), il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve immediatamente intervenire effettuando sostituzioni di personale, ovvero integrazioni all'organico tese a ridurre al minimo il disagio per gli utenti.

Il servizio/attività deve essere flessibile e quanto più possibile puntuale rispetto a quanto pianificato dal Gestore del servizio/Partner dell'attività nella pianificazione individuale di ciascun utente, così come condivisa con la famiglia dello stesso.

- Ciascun accompagnamento sociale deve essere realizzato in modo flessibile per meglio rispondere alle esigenze del singolo utente, così come del gruppo e del sistema di servizio complessivamente inteso, quanto a fascia oraria di partenza e arrivo nella tratta di andata, come in quella del ritorno.
- Il numero di viaggi e il numero di utenti possono subire una riduzione in conseguenza dei periodi di ferie degli utenti e/o dei loro famigliari, ovvero di chiusura dei servizi di destinazione.

- Nella pianificazione individuale di ciascun utente il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve tenere conto dei tempi necessari di carico/scarico degli utenti, della predisposizione di utilizzo degli ausili necessari per le specifiche condizioni dell'utente, per il fissaggio degli idonei sistemi di ritenuta delle carrozzine e degli utenti e per ogni altra condizione o fattore necessario a garantire l'accompagnamento dell'utente in sicurezza.
- È inoltre necessario tenere conto delle condizioni di traffico nei diversi orari della giornata, condizioni di percorribilità delle strade, particolari condizioni di limitazioni alla circolazione, particolari condizioni atmosferiche ed ogni altro fattore che possa influire sulla scelta del percorso e sul rispetto degli orari indicati nella pianificazione del trasporto predisposta, fatta salva l'incolumità delle persone accompagnate.
- In caso di ritardo superiore ai 15 minuti rispetto alla pianificazione individuale programmata, il Gestore del servizio/Partner dell'attività (per il tramite del proprio Servizio di coordinamento) deve intervenire mettendo in atto le procedure o modifiche più idonee ad assorbire il ritardo. Se il ritardo supera i 15 minuti, il Gestore del servizio/Partner dell'attività dovrà adottare come misura minima quella di avvisare la famiglia o il servizio di destinazione. Se il ritardo accumulato supera i 40 minuti, sarà necessario prevedere l'uscita di uno o più mezzi di riserva/deviazioni di altri mezzi già in servizio, ecc., se tale azione può essere risolutiva.

Il personale deve essere identificabile e riconoscibile

- Gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi devono essere muniti di apposito tesserino di riconoscimento per poter essere facilmente identificabili.

Il servizio/attività deve essere tracciabile e verificabile

- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve predisporre un sistema telematico di monitoraggio in itinere di ciascun mezzo utilizzato per il trasporto, per consentire la tracciabilità di ogni spostamento e avere chiarezza in diretta dei tempi di percorrenza e della collocazione geografica delle vetture utilizzate, oltre che del tipo di mezzo, della targa dello stesso e del conducente che ne è alla guida.
- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività, per il tramite del proprio Servizio di Coordinamento, deve anche provvedere a rendere il servizio verificabile ex post da F.C.R., compilando e inviando mensilmente all'Azienda un report di attività redatto secondo il form predisposto da F.C.R..

Il servizio/attività deve essere dialogante

- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve dotarsi di un sistema di gestione delle chiamate in ingresso, anche attraverso software di segreteria telefonica, che consenta di ricevere, tenere traccia e catalogare tutte le comunicazioni da parte delle famiglie, degli utenti, ovvero degli operatori delle strutture di accoglienza, con data e ora precisa di ricezione, che possano interessare la pianificazione del servizio/attività, sia nell'immediato – durante le 2 ore successive la ricezione della comunicazione, che nel tempo - a partire da 2 ore dopo la ricezione della comunicazione. Tale sistema dovrà essere attivo e funzionale anche per la raccolta delle comunicazioni che dovessero intercorrere durante l'orario di chiusura del proprio servizio di coordinamento, ovvero durante la notte.
- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve dotarsi di un sistema che consenta nel modo più efficace ed efficiente possibile, una comunicazione costante tra il proprio servizio di coordinamento e gli accompagnatori/ i conducenti dei mezzi, al fine di poter aggiornare la pianificazione dei tragitti anche in corso d'opera (variazione o sospensione durante le due ore precedenti l'orario fissato nella programmazione per il trasporto) in modo tempestivo e per qualsiasi eventuale emergenza o necessità dovesse intervenire sui mezzi.
- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve fornire a F.C.R., di volta in volta, immediata comunicazione di tutti gli incidenti in cui è incorso durante l'espletamento del servizio di

accompagnamento sociale, come sinistri, collisioni ed altro, qualunque importanza essi rivestano ed anche quando nessun danno si sia verificato.

- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività deve informare tempestivamente F.C.R., previa comunicazione alle famiglie, di qualsiasi interruzione, sospensione o variazione di servizio che dovesse verificarsi per cause di forza maggiore.
- Ogni accompagnatore/conducente si deve assumere l'onere di riferire al Gestore del servizio/Partner dell'attività eventuali problemi affinché lo stesso possa concordare con F.C.R. la posizione da tenere nei confronti degli utenti e delle famiglie e gli strumenti da usare per comunicare con gli stessi. In nessun caso le comunicazioni alle famiglie degli utenti devono essere lasciate alla sola discrezionalità dei conducenti/accompagnatori.

Il servizio/attività deve essere integrato nel territorio e rispetto all'offerta dei servizi a favore di cittadini fragili

- Il Gestore del servizio/Partner dell'attività dovrà garantire una progettazione del servizio pienamente in linea con gli indirizzi del Piano di Zona e altri documenti inerenti la programmazione dei servizi del Comune di Reggio Emilia a favore dei cittadini anziani e con disabilità, anche rendendosi disponibile a co-progettare forme di collaborazione con altri servizi, laddove fosse necessario e/o utile, ovvero attivandosi in proprio per reperire volontari per attuare parti del servizio che non richiedono la presenza di persone con qualifica specifica.

Si dà atto che il presente documento può essere modificato in accordo con il servizio Pianificazione Welfare del Comune di Reggio Emilia, in qualsiasi momento (anche prima dell'avvio della procedura, durante l'espletamento della medesima o in corso di vigenza contrattuale).

W

