

## *Allegato 1*

# **DOCUMENTO TECNICO AFFIDAMENTO DI SERVIZI BANCARI E FINANZIARI**

## **1. PREMESSA**

L'azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite è un'azienda con più di un secolo di vita, una realtà che ha trapiantato due Guerre Mondiali e una difficile ricostruzione post-bellica, un importante rilancio durante i decenni di boom economico e la crisi dei consumi che ancora perdura.

Un'Azienda che in tutte queste situazioni ha sempre dimostrato tenacia, concretezza, voglia di innovare, di avvicinarsi sempre più alla Comunità. Un'Azienda consapevole della sua storia, di esserne parte e pertanto, con grande emozione ed orgoglio, una realtà che ha manifestato in più occasioni la sua spinta nel guardare al futuro con rinnovato entusiasmo.

E proprio con questo entusiasmo ha continuato nel tempo a svolgere e ad ampliare i servizi a favore dei cittadini, un'azienda pubblica con il "valore" di un bene pubblico all'interno della sua comunità. Un valore che, in questi tempi difficili, deve comunque continuare a mantenere il suo prestigio, i suoi livelli di efficienza e di redditività operando in un mercato sempre più concorrenziale.

Questo trova conferma in diversi avvenimenti che si sono susseguiti in questi ultimi decenni di vita:

- l'affidamento da parte del Comune di Reggio Emilia di sempre maggiori competenze nel campo socio-assistenziale, dando ulteriore corpo alla ridefinizione della missione aziendale che trova nel campo del welfare la sua principale ragione di essere;
- l'inaugurazione di nuove farmacie (Farmacia del Centenario nel 2004, Farmacia della Roncina nel 2015, Farmacia di Rubiera in concessione nel 2016, Farmacia di Casalgrande in concessione nel 2017, Farmacia di via Gramsci nel 2018) e il trasferimento della farmacia di Viale Umberto in Viale Risorgimento, di fronte all'Ospedale cittadino, dove è stata inaugurata, a giugno 2018, la nuova farmacia dell'Ospedale H24 che garantisce, come tutte le Farmacie Comunali FCR, prodotti e servizi per soddisfare al meglio le esigenze di salute e benessere. Si presenta con un nuovo ambiente aperto, interattivo e decisamente d'avanguardia, dotato inoltre di un magazzino automatico che permette la dispensazione rapida e sicura dei farmaci ai pazienti;



- il riposizionamento e la ristrutturazione di farmacie esistenti in posizioni e con strutture che migliorano ulteriormente la qualità del servizio e la fruibilità da parte dell'utenza;
- la ricerca di una sempre migliore attenzione nella gestione dei punti di servizio, ampliando l'offerta e consolidando il rapporto con la clientela (infermiere, nutrizionista, podologo, posturologo, autotest, servizi a domicilio, prenotazione di visite specialistiche...);
- l'attivazione del Servizio di Informazione e Documentazione Scientifica (SIDS), attivo da ormai quarant'anni, che ha rappresentato un nuovo versante scientifico dell'azienda dopo la chiusura del laboratorio. La duplice natura di servizio, rivolto da un lato agli specialisti, mediante un linguaggio tecnico proprio della disciplina farmaceutica e della terapia, e dall'altro all'educazione sanitaria dei cittadini attraverso un linguaggio semplice e accessibile, ha fatto sì che il suo bacino di utenza aumentasse progressivamente nel tempo;
- l'apertura del sito di commercio elettronico SANINFORMA.IT, dedicato all'informazione di base e alla vendita diretta dei prodotti parafarmaceutici; con il recepimento delle nuove direttive europee dal 2016 è stato possibile iniziare le vendite on line di prodotti medicinali OTC e SOP. Essendo ormai il quadro normativo definito, FCR ha come obiettivo quello di estendere la propria attività di vendita on line anche in questo settore, sfruttando le esperienze maturate nella gestione del sito Saninforma, le competenze delle proprie farmacie e utilizzando tutte le professionalità aziendali a supporto di questo nuovo traguardo.

Lo stesso statuto dell'Azienda Speciale, del 1° gennaio 1994, individua tra gli scopi dell'Azienda, oltre alle attività economico-imprenditoriali indicate all'articolo 4, la funzione di promuovere la "salute" e il "benessere" dei cittadini, non solo attraverso la consolidata "attività scientifica e divulgativa su l'uso e le proprietà dei farmaci per medici e cittadini", ma anche tramite l'erogazione di servizi alla persona. L'utile economico della vendita dei farmaci viene pertanto utilizzato per finanziare proprio quei servizi che il Comune, per motivi di bilancio e di organizzazione, ha deciso di delegare.

Sempre rimanendo in tema, nel corso del 2015, un nuovo importante progetto ha visto coinvolta l'Azienda in primo piano. Nasce nel 2014 "Reggio Emilia Città Senza Barriere" che ha come obiettivo di fondo quello di ripensare la città attraverso nuove azioni e attività finalizzate al miglioramento della qualità della vita delle persone disabili. Il progetto è stato affidato dall'Amministrazione Comunale all'Azienda Speciale FCR, che da oltre vent'anni è uno degli attori principali delle politiche di welfare di Reggio Emilia.

E proprio durante il suo mandato, la Presidente di FCR allora in carica, Annalisa Rabitti, dichiarava:



**FARMACIE  
COMUNALI  
RIUNITE**

“L’idea di partenza è fare di Reggio Emilia un comune pilota a livello nazionale, una città che sorride alle differenze, che le accoglie nella convinzione che siano una risorsa culturale e etica; una città che non si chiude ma si apre, che non dimentica le persone fragili, che le rispetta e ne fa un punto di forza delle sue politiche di innovazione.”

E in quest’ottica che lo staff di FCR ha colto la sfida è ha provato ad immaginare un nuovo modo di progettare per e con la disabilità, coordinando diverse fasi di progettazione e realizzazione degli interventi che sono seguiti e che stanno proseguendo.

## **2. L’AZIENDA**

La qualificazione dell’azienda speciale quale ente strumentale dell’Ente Locale rivela l’esistenza di un collegamento inscindibile tra l’Azienda e il Comune.

L’Azienda Speciale Farmacie Comunali Riunite è un’azienda poliservizi, dotata di personalità giuridica, autonomia statutaria e autonomia imprenditoriale, che trova disciplina primaria nell’art. 114 del TUEL e di cui il Comune di Reggio Emilia detiene la totale partecipazione.

Con delibera di Consiglio Comunale n. 31161/324 del 05.11.1993 avente ad oggetto la trasformazione di FCR da Azienda Municipalizzata in Azienda Speciale, è definito il fine per cui l’Azienda speciale è costituita e l’oggetto delle attività che le sono demandate dal Comune di Reggio da esercitare in conformità alle disposizioni di legge o allo statuto medesimo, nonché nell’esercizio dell’autonomia imprenditoriale.

L’Azienda ha per fine lo svolgimento, nell’ambito degli indirizzi e linee guida fornite dell’Amministrazione comunale, delle attività indicate all’art.4 dello statuto vigente.

L’azienda speciale conforma la propria gestione ai principi contabili generali contenuti nell’allegato n. 1 al decreto legislativo 23 giugno 2011, n. 118, e successive modificazioni, ed ai principi del codice civile.

L’Ente Locale di avvale dell’Azienda Speciale per lo svolgimento di un servizio e, quindi, per soddisfare un’esigenza della collettività.

L’attribuzione della personalità giuridica, ai sensi del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 – Art. 114 del TUEL, rende l’azienda speciale un soggetto a sé stante rispetto all’Ente Locale di riferimento che l’ha costituita, un centro di imputazione di situazioni e rapporti giuridici, distinto dal Comune, con una propria autonomia decisionale.



### **3. I SERVIZI SVOLTI DALL'AZIENDA**

L'Azienda ha per oggetto le seguenti attività inerenti alla distribuzione di farmaci e prestazione di servizi:

- a. l'esercizio diretto delle farmacie comunali site nel Comune di Reggio Emilia;
- b. l'esercizio della vendita al minuto di specialità medicinali, prodotti farmaceutici, prodotti omeopatici, prodotti affini ai farmaceutici, presidi medico-chirurgici, presidi sanitari, articoli sanitari, alimenti per la prima infanzia, dietetici speciali, complementi alimentari, prodotti apistici, integratori della dieta, prodotti di erboristeria, apparecchi medicali ed elettromedicali, cosmetici, prodotti per l'igiene, giocattoli, calzature, articoli di vestiario e di profumeria, sostanze chimiche, reagenti, prodotti ad uso diagnostico per la riabilitazione personale, pile per apparecchi acustici, testi, libri e materiale editoriale inerente l'educazione sanitaria e l'informazione scientifica sui farmaci ed altri prodotti normalmente in vendita nelle farmacie;
- c. l'attività di compiti di prevenzione e l'attuazione di compiti di educazione sanitaria verso i cittadini, con particolare riferimento all'impiego del farmaco, e di informazione scientifica nei confronti degli operatori della sanità, pubblici e privati;
- d. prestazione di servizi e attività socio-assistenziali ad essa affidati dalla Amministrazione Comunale. I servizi e le attività possono essere effettuate direttamente dall'Azienda con propri mezzi oppure a mezzo di terzi soggetti pubblici o privati, a seguito di stipulazione di specifiche convenzioni;
- e. la costruzione e/o la ristrutturazione di fabbricati, compreso l'acquisto degli arredi e delle attrezzature connesse alla loro fruibilità, destinati alle attività socio-assistenziali, la loro gestione ed amministrazione, in proprio o affidate a terzi soggetti pubblici o privati a seguito di stipulazione di specifiche convenzioni;
- f. la partecipazione in qualsiasi modo alla costituzione, all'esercizio, alla trasformazione, alla fusione ed alla liquidazione di altre società aventi oggetto analogo, affine o connesso al proprio, nel rispetto della normativa vigente;
- g. il coordinamento tecnico e finanziario delle imprese di carattere commerciale, industriale e finanziario, cui partecipa;
- h. l'acquisto, la cessione, la permuta e l'affittanza di aziende commerciali aventi oggetto analogo, affine o connesso al proprio, la loro gestione ed amministrazione, in proprio o in conto terzi.

Per il raggiungimento di tale scopo, l'Azienda può, inoltre, svolgere le seguenti attività:

- a. l'esercizio della vendita all'ingrosso dei prodotti elencati nella precedente lettera b), comma 1;



- b. la fornitura di servizi inerenti alla distribuzione dei prodotti elencati alla precedente lettera b), comma I;
- c. prestazione di servizi e attività in campo socio-assistenziale di cui al precedente comma 1 lettera d), e di altri servizi e attività connessi o accessori, ad altri soggetti pubblici o privati;
- d. la fornitura di ulteriori servizi, ad operatori, enti, istituzioni o imprese, sia pubblici che privati, che agiscono nel campo farmaceutico o che svolgono prestazioni sanitarie o assistenziali a favore della collettività;
- e. l'esercizio di officine farmaceutiche o laboratori per la produzione di specialità medicinali, di preparati galenici e di altri prodotti chimici, di erboristeria, cosmetici;
- f. tutte le attività svolte dall'Azienda possono essere estese nelle farmacie di altri soggetti nei modi previsti dalle leggi e dai regolamenti vigenti.

#### **4. LA QUALITA' DEI SERVIZI**

Nell'interesse generale l'Azienda adotta tutte le misure idonee al raggiungimento degli obiettivi prestabiliti dal Comune e concordati con l'Azienda volti al miglioramento del servizio a vantaggio dell'utenza.

Nell'erogazione dei servizi l'azienda si attiene ai principi di:

- Continuità del servizio: l'erogazione del servizio, trattandosi di forniture essenziali ai bisogni della comunità, dovrà essere continuativa senza interruzioni nel rispetto della normativa di settore.
- Uguaglianza: uguaglianza di accesso al servizio da parte di tutta l'utenza.
- Efficacia: volume dei servizi forniti in relazione all'utenza, attraverso standard tecnici ed economici adeguati.
- Efficienza: da raggiungersi superando gli obblighi minimi di servizio, con capacità di miglioramento e di sviluppo del processo di erogazione dei servizi.
- Trasparenza: fruizione del servizio attraverso condizioni trasparenti con relativi prezzi e condizioni
- Partecipazione: attenzione ai bisogni espressi dall'utente favorendo l'accessibilità al servizio
- Adattabilità: il servizio dovrà evolvere seguendo gli sviluppi dei bisogni dell'utenza nonché dei mezzi tecnologici ed organizzativi necessari.

L'Azienda ha redatto una Carta dei Servizi, strumento di informazione per l'utenza, nella quale vengono descritti i livelli qualitativi e quantitativi dei servizi, i servizi di base e specialistici, i principi generali su cui si basa la gestione dei servizi, i diritti e i doveri degli utenti.



## **5. OBIETTIVI PER IL TRIENNIO 2019-2021**

### **5.1 Divisione farmacie (26 farmacie di proprietà, 2 farmacie in concessione, 11 farmacie in gestione per conto)**

Strategia di sviluppo e salvaguardia delle posizioni: nel corso del 2019 le 28 farmacie aziendali hanno registrato un aumento del fatturato del 3% del totale a valore, quasi tutto concentrato nell'ambito prettamente più commerciale; mentre la parte caratteristica legata ai ricavi dal SSN é in leggera ma continua diminuzione.

Questo in un contesto sempre più difficile e più competitivo anche a causa della liberalizzazione delle farmacie private a seguito della legge Monti (legge 122/2012), che nella sola città di Reggio Emilia raggiungerà nel 2019 undici nuove aperture e in previsione nel biennio successivo se ne aggiungeranno almeno altre tre.

### **5.2 Magazzini di distribuzione (più di 2000 clienti gestiti)**

Il **magazzino pubblico** di FCR - che ha il compito di rifornire farmacie pubbliche, private e parafarmacie - sta operando in un contesto di forte tensione dove i competitors, individuati tra cooperative e multinazionali, hanno anch'essi l'obiettivo di acquisire quote di mercato nelle vendite verso le farmacie. L'obiettivo del magazzino pubblico, dal punto di vista commerciale, rimane sempre quello di mantenere e se possibile rafforzare le posizioni conquistate durante l'ultimo triennio e contemporaneamente ristabilire i volumi delle vendite sfruttando la qualità dei servizi erogati - che il mercato ci riconosce - che sarà accompagnato da una politica di prezzi di vendita che potranno essere adeguati per contrastare la concorrenza e per conquistare nuova clientela nei territori già presidiati e nelle province confinanti.

Nel corso del 2020, la diminuzione dei ricavi e del margine di contribuzione, sarà sicuramente più evidente per la completa riduzione delle forniture al Gruppo Pharmacoop che FCR gestiva dal 2001. Nel corso degli anni successivi vedremo un incremento del volume di affari rispetto al 2020 grazie alle azioni che verranno prese all'interno delle relative divisioni clienti (divisione clienti privati, clienti pubblici e grande distribuzione).

Il magazzino ospedaliero di FCR opera in un settore che da qualche anno è attraversato da una convergenza negativa; il perdurare della crisi economica, il contenimento della spesa farmaceutica attraverso tagli e mantenimento del tetto di spesa, l'aumentato numero di brevetti scaduti che ha



portato all'utilizzo sempre maggiore dei farmaci generici a prezzo più basso, le diverse politiche sanitarie regionali, hanno contribuito pesantemente alla riduzione dei ricavi sui singoli clienti.

Il mondo della sanità privata accreditata inoltre è sempre più caratterizzato da fenomeni di concentrazione con la creazione di grandi gruppi sanitari privati; queste operazioni di aggregazione ovviamente vanno a scapito del nostro servizio in quanto il grande gruppo spesso ha la possibilità di gestire in autonomia tutte le fasi del processo di acquisto.

Questa sofferenza del settore in termini di fatturato e di marginalità non induce certo a prevedere stime ottimistiche di crescita sui clienti già acquisiti; l'impegno della Divisione sarà pertanto orientato al consolidamento degli stessi, all'acquisizione di nuovi clienti e allo sviluppo in termini di servizi offerti.

### **5.3 Saninforma B2C – e-commerce**

All'interno della divisione del magazzino pubblico è presente il sito e-commerce Saninforma che opera dal 2001 come e-commerce a livello nazionale. Il sito SANINFORMA.IT, dedicato all'informazione di base e alla vendita diretta dei prodotti parafarmaceutici, dal 2016 ha iniziato a commercializzare come da nuove direttive europee prodotti medicinali OTC e SOP. Il mercato delle vendite on-line, trainato dai grandi colossi Amazon ed Ebay, ha visto inoltre la nascita di circa 350 nuovi siti dal 2016, aumentando ulteriormente la competizione di mercato rispetto agli anni precedenti. Molti nuovi siti e-commerce specializzati si sono concentrati sul miglioramento dei servizi al cliente in termini di consulenza, puntualità e di efficienza delle piattaforme, ma oltre questo si è creata una ulteriore competizione all'ultimo prezzo.

Nel corso del triennio 2019-2021 l'obiettivo del sito Saninforma sarà quello di sfruttare le potenzialità della nuova piattaforma Magento 2.0, frutto dell'investimento che vedrà l'inizio della sua operatività in azienda nel 2019.

Inoltre, in un contesto dove stanno emergendo attori che fanno investimenti significativi in comunicazione, è da valutare un ulteriore investimento pubblicitario finalizzato ad ampliare la notorietà del marchio Saninforma.

### **5.4 Servizi socio-assistenziali**

Il programma di svolgimento delle attività socio-assistenziali e socio-educative è derivato dalla scelta del Comune di mantenere su FCR le esternalizzazioni ormai storiche dei servizi sociali le quali hanno evidenziato, in continuità con tutto il triennio precedente e con l'andamento storico dei servizi in questione, una costante crescita degli oneri netti.

Negli ultimi anni, il lavoro svolto dallo staff preposto di FCR relativo all'area in relazione con il Servizio Programmazione del Welfare afferente per il Contratto di Servizio e con gli interlocutori del Servizio Sociale, di Officina Educativa e del settore Handicap adulto di ASL, ha evidenziato la necessità di provvedere ad un aggiornamento della progettazione e gestione dei servizi, in particolare mirata ai settori Disabilità, Minorenni ed Educativi, finalizzati alla razionalizzazione della spesa in un quadro purtuttavia di erogazione di servizi adeguata a bisogni comunque crescenti per numero e per tipologia.

## 6. ANDAMENTO FATTURATO

Ricavi vendite e prestazioni

Descrizione	2019	2018	Variazioni	
<b>Attività commerciali caratteristiche:</b>				
Farmacie	37.293.772	36.129.648	1.164.123	3,2%
Magazzini	111.796.418	118.065.626	(6.269.208)	-5,3%
E-commerce	2.351.429	3.097.197	(745.768)	-24,1%
Prestazioni SIDS	235.209	280.496	(45.287)	-16,1%
Gestione farmacie per conto terzi	869.797	981.852	(112.055)	-11,4%
Altri introiti e profitti dell'attività caratteristica	87.257	123.230	(35.973)	-29,2%
	<b>152.633.882</b>	<b>158.678.050</b>	<b>(6.044.168)</b>	<b>-3,8%</b>
<b>Servizi socio assistenziali:</b>				
Servizi ai disabili adulti	1.534.490	1.558.988	(24.498)	-1,6%
Servizi agli anziani	364.554	372.185	(7.631)	-2,1%
Servizi a minori in disagio sociale	187.428	185.854	1.574	0,8%
Servizi trasversali	215.000	215.000	0	0,0%
Contributo Comune RE	3.580.518	3.099.957	480.561	15,5%
Barriere architettoniche	33.465	139.625	(106.160)	
	<b>5.915.454</b>	<b>5.571.609</b>	<b>343.844</b>	<b>6,2%</b>
<b>totale:</b>	<b>158.549.336</b>	<b>164.249.659</b>	<b>(5.700.323)</b>	<b>-3,5%</b>

Questo il valore del fatturato degli ultimi due esercizi consuntivati che hanno generato incassi per circa 170 milioni di euro/anno.

## 7. SERVIZI RICHIESTI OGGETTO DI AFFIDAMENTO

Servizi finanziari:

- Servizio di conto corrente con possibilità di eseguire operazioni allo sportello



## **FARMACIE COMUNALI RIUNITE**

- Disponibilità di strumenti di Home Banking per tutte le operazioni ordinarie
- Pagamento a favore di istituti previdenziali ed assicurativi, erario, utenze, F23/F24
- Gestione Incassi (modalità sotto elencate)
- Gestione Pagamenti (modalità sotto elencate)
- Pagamento stipendi
- Fidejussioni commerciali a favore di terzi
- Garanzie fidejussorie cauzioni appalti pubblici
- Finanziamenti a breve/medio termine sull'attività commerciale
- Finanziamenti di progetti e investimenti
- Anticipazioni effetti/fatture
- Anticipazioni di cassa
- Servizio tradizionale di incasso in farmacia (ritiro valori, sala conta, sovvenzione moneta)
- Soluzioni evolute di incasso in farmacia (cash-in, casse intelligenti, etc)
- Gestione parco POS e servizi accessori con disponibilità del portale di gestione degli incassi e analisi statistiche
- Consulenza continua relativamente a servizi e strumenti finanziari evoluti in grado di sviluppare l'operatività aziendale e di farmacia

### Modalità di incasso:

- Bonifico
- RIBA attive
- Contante
- Pagamento elettronico: bancomat, carta di credito, carta di debito
- Altri pagamenti evoluti: satispay, apple pay, etc
- Pagamenti elettronici web: carta di credito, paypal
- RID
- Assegni bancari e circolari

### Modalità di pagamento:

- Bonifico
- RIBA passive
- Carta di credito
- RID

## **8. DURATA DEL SERVIZIO**

Il servizio avrà durata di 1 anno dal momento della consegna dei servizi (indicativamente dal 1 novembre 2020 al 31 ottobre 2021).



**FARMACIE**  
**COMUNALI**  
**RIUNITE**

**9. VALORE PRESUNTO A BASE DI GARA (art. 35, c. 14, lett. b del d.lgs. 50/16 e ss.mm.ii.)**

Il valore presunto a base di gara è stimato in 210.000 euro.