



**CAPITOLATO TECNICO  
SERVIZIO DI GESTIONE DEL NUMERO VERDE REGIONALE  
PER LA DIPENDENZA DA GIOCO  
DIPARTIMENTO DELLE DIPENDENZE  
AUSL UMBRIA 2**

### **Art. 1 – Oggetto dell'appalto**

Il presente Capitolato ha per oggetto l'affidamento a terzi, ai sensi dell'art. 50 comma 1 let b) del D.Lgs. 36/2023 (di seguito "Codice"), della gestione del Servizio Numero Verde Regionale per la dipendenza da gioco., afferente al Dipartimento delle Dipendenze della Ausl Umbria 2. Il Servizio dovrà svolgersi sotto l'osservanza delle norme contenute negli articoli che seguono. Lo stesso rientra tra i servizi ricompresi nell'allegato XIV alla direttiva 2014/24/UE del Parlamento Europeo e del Consiglio, del 26 febbraio 2014, di cui alla Parte VII, Titolo I del Codice.

### **Art. 2 – Durata dell'appalto**

La durata del servizio oggetto del presente appalto è stabilita in 12 (dodici) mesi decorrenti dalla data di attivazione dello stesso, con opzione di rinnovo per ulteriori 12 (dodici) + 12 (dodici) mesi esercitabili in presenza della relativa copertura finanziaria. Si precisa che il servizio in oggetto è finanziato con fondi regionali. Il rinnovo di cui sopra, pertanto, risulta essere necessariamente vincolato alla concessione di relativo finanziamento da parte della Regione Umbria. Lo svolgimento dello stesso potrà, pertanto, essere garantito soltanto laddove venga confermato il predetto finanziamento: gli appaltatori non potranno pertanto avere nulla a che pretendere in caso di eventuali diminuzioni nell'ammontare del servizio richiesto ovvero in caso di interruzione del servizio stesso.

### **Art. 3 – Ammontare dell'appalto**

L'importo complessivo posto a base di gara, per una durata di 12 (dodici) mesi, è pari ad €19.047,62 oltre IVA (oneri per la sicurezza non soggetti a ribasso pari ad € 0,00).

L'importo annuale presunto pari a € 19.047,62 oltre IVA è da corrispondere nella misura prevista dalla tariffa oraria di € 24,36 IVA esclusa determinata sulla base delle Tabelle Ministero del Lavoro e delle Politiche Sociali – costo del lavoro per le lavoratrici e i lavoratori delle cooperative del settore sociosanitario assistenziale – educativo (figura professionale inquadrata quale "educatore" (D1), per un totale stimato pari a n. 782 ore annue da distribuirsi su 52 settimane.

Ai sensi dell'art. 41, comma 14, del Codice, l'importo annuale della manodopera è stimato in complessivi € 18.095,24.

L'importo presunto dell'eventuale rinnovo è di € 38.095,24 oltre IVA, per una durata di 24 (12+12) mesi.

Il valore complessivo stimato dell'appalto, ai sensi dell'art. 14 comma 4 del Codice, è di € 57.142,86 oltre IVA.

### **Art. 4 – Destinatari del servizio**

Nella DGR n. 1246 del 29/10/2015 è prevista, tra le altre azioni, l'intercettazione dei bisogni dei giocatori e dei loro familiari tramite l'attivazione di uno specifico Numero Verde Regionale per le segnalazioni e le richieste di aiuto e per fornire un primo servizio di ascolto, assistenza e consulenza per l'orientamento ai servizi competenti.

Il Numero Verde Regionale rappresenta l'interfaccia tra chi opera nell'area dell'emersione e raccolta della domanda e chi, nei servizi di competenza, si occupa del trattamento. Vuole inoltre favorire la conoscenza, da parte delle persone che vi si rivolgono, di tutti quei servizi (ASL, enti locali, autorità giudiziaria, forze dell'ordine, associazioni dedicate, altri soggetti) che, a vario titolo, si occupano di questo fenomeno. I Servizi del territorio regionale, viceversa, potranno avvalersi del Numero Verde per divulgare la gamma della propria offerta.

## **Art. 5 – Organizzazione del Servizio**

Il Servizio dovrà essere effettuato presso il Centro Specifico di Foligno per il disturbo da Gioco d'Azzardo della l'Azienda USL Umbria 2 – Dipartimento delle Dipendenze.

Dovrà essere gestito da educatori già specificamente formati, che si turnificano, per una durata complessiva di 15 ore settimanali.

Il Numero Verde Regionale dovrà essere attivo dal lunedì al venerdì, secondo la programmazione condivisa con il Dipartimento delle Dipendenze, nel rispetto del monte ore settimanale.

Gli educatori devono mantenere uno stretto rapporto di collaborazione con gli operatori sanitari e sociali del Dipartimento delle Dipendenze, sulla scorta della programmazione effettuata dal Dipartimento stesso, e sono tenuti a partecipare agli incontri di verifica stabiliti e agli incontri di coordinamento tecnico previsti.

Gli educatori dovranno redigere report periodici, a cadenza trimestrale, circa l'attività svolta, la tipologia di utenza, l'analisi della domanda e relativa offerta, da inviare al Direttore del Dipartimento delle Dipendenze.

Il Dipartimento delle Dipendenze assicura il coordinamento delle attività e garantisce:

- un referente per i rapporti con gli operatori del Servizio;
- riunioni di coordinamento quale attività periodica e programmata;
- il monitoraggio sia quantitativo che qualitativo del servizio.

## **Art. 6 – Tipologia del Servizio**

Il Numero Verde Regionale ha l'obiettivo di fornire supporto e consulenza a coloro che stanno affrontando problematiche legate al disturbo da gioco d'azzardo.

Il supporto fornito durante le chiamate dovrà essere diversificato e mirato alle esigenze specifiche degli utenti secondo diverse tipologie:

1. Consulenza Individuale fornendo un "ambiente" confidenziale per esplorare le problematiche legate al gioco d'azzardo.
2. Informazioni e Risorse, riguardante la fornitura di informazioni dettagliate sui servizi di trattamento disponibili nella Regione Umbria e la condivisione di risorse utili.
3. Supporto Familiare, dedicato ai familiari e agli amici di coloro che soffrono di dipendenza da gioco d'azzardo.
4. Pianificazione di Azioni Correttive, attivazione di una pianificazione di azioni correttive e la creazione di strategie personalizzate per affrontare la dipendenza.

Il Numero verde dovrà inoltre essere utilizzato:

- Come numero di riferimento per le iniziative per il contrasto al gioco d'azzardo al fine di aumentare nella popolazione la consapevolezza dei rischi correlati al gioco d'azzardo, con particolare attenzione ai gruppi più vulnerabili.
- Per favorire la divulgazione delle informazioni sul DGA (Disturbo da Gioco d'Azzardo) e sui Servizi preposti alla prevenzione e al contenimento del problema.
- Per promuovere il marchio "Umbria no slot", istituito con la legge regionale 21/2014, cercando di rendere maggiormente visibili quegli esercizi che si caratterizzano per la scelta di non avere al proprio interno apparecchi per il gioco lecito o che abbiano riconvertito la propria attività scegliendo di eliminarli.

- Per veicolare informazioni sulla mostra "Azzardo non chiamiamolo gioco" gestita dal Centro specifico per il DGA di Foligno: calendario di attuazione, orari di apertura ed eventuali appuntamenti complementari, organizzare incontri tra i portatori di interesse e i curatori della Mostra, fornire i dati di attività del NV ai curatori della Mostra e garantirne l'aggiornamento.
- Per Veicolare le informazioni in entrata ed in uscita in merito alle varie attività in essere e programmate dal Gruppo della Associazioni coordinato dai Centri Specifici DGA di Foligno, Terni e Punto di Ascolto di Orvieto, al fine di consolidare la rete e sensibilizzare sulla tematica del disturbo da gioco d'azzardo.
- Per potenziare le attività di comunicazione e informazione sul tema del gioco d'azzardo rivolte alla fascia giovanile, in ambito extrascolastico.

Per sviluppare il lavoro di rete con i Servizi DGA, Enti, Associazioni e Istituzioni del territorio, gli Educatori dovranno realizzare una banca dati sulla dipendenza da gioco, inerente sia il fenomeno che il sistema di risposta, con particolare riferimento al contesto regionale. La banca dati dovrà includere una mappa aggiornata dei servizi (nomi, indirizzi, numeri telefonici e referenti) che si occupano della dipendenza da gioco e delle organizzazioni impegnate nel campo.

Gli educatori che rispondono alle chiamate del Numero Verde, completata la fase di ascolto e la raccolta della domanda propongono all'interlocutore, quando opportuno, la possibilità di incontri presso i Centri Specifici per la Dipendenza da Gioco della zona di riferimento dell'utente, allo scopo di fornire consulenza, orientamento ed eventuale presa in carico.

Gli Educatori del Numero Verde dovranno elaborare i dati raccolti durante l'attività di sportello telefonico; i report andranno prodotti regolarmente a cadenza trimestrale, in forma discorsiva, tabellare e grafica e successivamente inviati alla Stazione appaltante.

#### **Art. 7 – Interruzione del servizio**

Tutte le cause di interruzione del servizio che riguardano la sfera giuridica della Ditta individuata, non saranno considerate giustificative dell'interruzione del servizio.

In caso di sciopero del personale o di altri eventi che per qualsiasi motivo possano influire sul normale espletamento del servizio, la Ditta individuata dovrà di norma, quando possibile, darne avviso con anticipo di almeno 48 ore.

Non è consentita per nessun motivo la sospensione del servizio, a pena di risoluzione del contratto, salvo casi da norme vigenti di legge, ovvero da cause di forza maggiore.

Le interruzioni totali del servizio, per causa di forza maggiore, non danno luogo a responsabilità alcuna. Per forza maggiore si intende qualunque fatto eccezionale, imprevedibile e al di fuori del controllo delle parti contrattuali che le stesse non possano evitare con l'esercizio della normale diligenza; a titolo meramente esemplificativo e senza alcuna limitazione, saranno considerate cause di forza maggiore i terremoti e le altre calamità naturali di straordinaria violenza, le emergenze meteorologiche, i conflitti, le sommosse e altri disordini civili.

#### **Art. 8 – Oneri a carico dell'appaltatore**

È a carico dell'appaltatore ogni onere occorrente per l'espletamento del servizio di cui al presente capitolato, ivi inclusi gli emolumenti al personale, gli oneri assicurativi e previdenziali, infortunistici, ed ogni altro onere e responsabilità di qualsiasi tipo e natura, compresa la sostituzione del personale, assente per congedo ordinario o straordinario.

## **Art. 9 – Personale.**

Per l'espletamento del servizio oggetto dell'affidamento la Ditta affidataria s'impegna a fornire personale in possesso del titolo di educatore con comprovata esperienza e formazione in riferimento alla dipendenza da gioco e un'adeguata conoscenza delle diverse opportunità e risorse presenti nel territorio, al fine di rispondere in maniera più puntuale possibile alle richieste di chi si rivolge al Numero Verde.

I requisiti di qualificazione richiesti dovranno essere mantenuti per l'intera durata del servizio.

Al fine di garantire la continuità assistenziale ai fini dell'erogazione del servizio stesso, la Ditta affidataria deve impegnarsi ad assicurare la continuità nell'utilizzo del personale addetto al servizio ed in caso di assenze, dovute a qualsiasi causa o motivo, alle opportune sostituzioni o integrazioni con personale avente pari qualifica, senza che ciò dia diritto ad ulteriori compensi.

Le sostituzioni del personale, anche temporanee, dovranno essere comunicate alla Direzione del Dipartimento delle Dipendenze il giorno precedente la sostituzione o, in caso di forza maggiore, il giorno stesso, con ogni mezzo utile compreso quello telefonico, telematico o telegrafico.

La Ditta affidataria deve comunque dare tempestiva comunicazione della sostituzione e dei motivi che l'hanno determinata.

Il personale dovrà mantenere un contegno decoroso e corretto nei confronti degli utenti, utilizzando appropriate modalità relazionali. In caso contrario, o comunque per la mancanza di uno dei requisiti indicati nel presente capitolato, nonché in situazioni di incompatibilità lesive del buon andamento del servizio, l'Azienda potrà richiedere alla ditta affidataria, esponendo per iscritto le motivazioni, la sostituzione definitiva o momentanea di quell'operatore rilevatosi causa accertata di grave disservizio o accertato malcontento da parte degli utenti e dimostri di perseverare negli stessi comportamenti pregiudizievoli.

È fatto espresso divieto al personale impiegato nel servizio di accettare qualsiasi atto di liberalità da parte delle persone assistite.

La Ditta affidataria è tenuta ad inquadrare il personale utilizzato per le attività di cui al presente capitolato a norma del C.C.N.L. di settore vigente per tempo, nonché ad applicare integralmente il medesimo. Gli operatori saranno inquadrati nella fascia contrattuale D1 delle cooperative sociali di tipo A.

La Ditta affidataria è tenuta inoltre all'osservanza delle leggi vigenti e di ogni altra normativa in materia di assicurazioni e previdenza sociale, di igiene, di medicina del lavoro e prevenzione degli infortuni. A tale riguardo la Ditta, all'avvio del servizio, è tenuta a fornire all'Azienda la documentazione relativa al rapporto di lavoro del personale impiegato nell'espletamento delle attività di cui al presente capitolato ed a comunicare, anche senza richiesta dell'Azienda, ogni mese le eventuali variazioni.

La Ditta dovrà curare la qualificazione del proprio personale con corsi di formazione adeguati e gli operatori hanno l'obbligo di partecipare agli eventuali incontri di informazione, chiarificazione e coordinamento promossi dalla USL Umbria 2 e dalla Regione Umbria.

## **Art. 10 - Offerta Tecnica**

La Ditta partecipante dovrà proporre un Progetto Tecnico-Gestionale che contenga un'ipotesi di programma organizzativo per lo svolgimento del servizio, oggetto dell'affidamento, dal quale poter ricavare le indicazioni che seguono:

### **A) ORGANIZZAZIONE DEL SERVIZIO**

dettagliando in particolare:

1A) Modalità di coordinamento tra l'Ente committente e l'Appaltatore (n° riunioni)

2A) Ottimizzazione dei tempi di attivazione del Servizio

3A) Modalità di sostituzione/turnazione degli operatori

4A) Descrizione delle attività previste nel Servizio

5A) Proposte innovative e migliorative del Servizio

B) PERSONALE UTILIZZATO

dettagliando in particolare:

1B) Qualifiche professionali aggiuntive in possesso degli operatori

2B) Corsi di formazione e specializzazione effettuati dagli operatori oltre la qualifica richiesta (documentati da curriculum vitae)

3B) Esperienza nella materia oggetto della gara

C) STRUTTURA DI COORDINAMENTO

dettagliando in particolare:

1C) Curriculum professionale e formativo del Coordinatore

2C) Attività formative e di aggiornamento previste per il coordinatore.

### **Art. 11 – Referente dei Servizi**

La Ditta affidataria dovrà individuare, tra il proprio personale, un Referente del Servizio appaltato col quale l'Azienda possa interloquire, al quale dovrà essere affidato il preciso compito di intervenire, decidere, rispondere direttamente agli eventuali problemi che dovessero sorgere, garantendo adeguata reperibilità durante le fasce orarie di espletamento dell'attività.

Il Referente è tenuto a rapportarsi con il Direttore del Dipartimento delle Dipendenze o altri funzionari da questi individuati. A mero titolo esplicativo il Referente dovrà mantenere idonei rapporti con il Direttore del Dipartimento delle Dipendenze per tutti gli aspetti relativi al D.lgs. 81/2008, all'etica e alla deontologia professionale, alla qualità delle prestazioni, al rispetto della normativa e delle disposizioni che regolamentano i settori inerenti i servizi oggetto d'appalto ed al rispetto della normativa a tutela del diritto alla riservatezza.

### **Art. 12 – Vigilanza e controllo in corso d'esecuzione**

Nel corso dell'esecuzione del servizio, l'Azienda ha facoltà di effettuare verifiche e controlli sul mantenimento da parte della Ditta affidataria dei requisiti certificati e/o dichiarati dalla stessa ai fini della stipula del contratto, sul regolare svolgimento delle prestazioni e di chiederne il corretto adempimento per garantire il buon andamento del Servizio.

Le eventuali carenze, in riferimento alle richieste, verranno segnalate al Referente dell'Impresa affidataria che dovrà porvi prontamente rimedio, oltre a fornire adeguate motivazioni e/o giustificazioni.

### **Art. 13 – Richiami e diffide in corso di esecuzione**

La Ditta affidataria che durante l'esecuzione dei servizi dà motivo a più rilievi per negligenze ed inadempienze nell'osservanza delle clausole contrattuali, può essere soggetta a diffida e/o richiami senza pregiudizio per l'applicazione delle penali. Per l'ipotesi in cui siano state comminate due o più diffide o richiami e l'Affidatario continui nelle negligenze ed inadempienze, l'Azienda USL Umbria 2 si riserva di procedere alla risoluzione del contratto ai sensi del successivo art. 16.

### **Art. 14 – Penali pecuniarie**

In caso di inadempienza accertata e/o segnalata agli obblighi di cui al presente capitolato, fatte salve le ulteriori responsabilità, saranno applicate, previa contestazione, le seguenti penali:

1. Penale max € 200,00 qualora l'affidatario si renda responsabile di manchevolezze e deficienze nella qualità del Servizio;
2. Penale max € 100,00 qualora l'affidatario si renda responsabile di sospensione/abbandono/mancata effettuazione da parte del personale di uno o più impegni, personale insufficiente a garantire il livello di efficacia/efficienza del Servizio o

effettui il Servizio fuori dai tempi convenuti o sostituisca il personale con operatori non rispondenti alle caratteristiche richieste;

3. Penale max € 50,00 qualora l'affidatario effettui in ritardo gli adempimenti prescritti dall'Amministrazione.

Gli eventuali addebiti dovranno essere contestati alla Ditta affidataria per iscritto ed a mezzo PEC. Entro dieci giorni dalla notifica degli addebiti, la Ditta potrà presentare proprie controdeduzioni, rispetto alle quali l'Azienda adotta le determinazioni di competenza, comunicandole alla Ditta entro quindici giorni dalla loro adozione con le stesse modalità della contestazione degli addebiti. È comunque fatta salva la possibilità da parte della Ditta di richiedere un contraddittorio delle parti, in presenza dei funzionari aziendali interessati e dell'incaricato preposto dalla Ditta, anche al fine di concordare diverse modalità operative che evitino il reiterarsi della violazione addebitata. La richiesta di contraddittorio sospende i termini della procedura di irrogazione delle penali pecuniarie.

Il pagamento della penale dovrà essere effettuato entro i trenta giorni dalla comunicazione a mezzo PEC, trascorsi i quali l'Azienda si potrà rivalere sulla cauzione prestata e/o per detrazione sul pagamento immediatamente successivo. Resta ferma la risarcibilità dell'ulteriore danno subito dall'Amministrazione.

In relazione alla reiterata violazione dei medesimi obblighi contrattuali, per non meno di tre volte, l'Azienda, in considerazione della gravità della violazione stessa, ha facoltà di rescindere il contratto.

#### **Art. 15 – Garanzia definitiva**

A garanzia degli impegni assunti e dell'osservanza del presente Capitolato, l'aggiudicatario dovrà versare nelle forme stabilite dalla legge una cauzione definitiva nella misura e con le modalità definite dagli artt. 53, comma 4, e 117 del Codice.

La cauzione, che dovrà essere costituita e trasmessa alla stazione appaltante prima della stipula del contratto, viene prestata a garanzia dell'adempimento di tutte le obbligazioni del contratto e del risarcimento dei danni derivanti dall'eventuale inadempimento delle obbligazioni stesse, salva comunque la risarcibilità del maggior danno. Resta salvo per la Ausl l'esperimento di ogni altra azione nel caso in cui la cauzione risultasse insufficiente.

#### **Art. 16 – Responsabilità e Assicurazioni**

La Ditta affidataria è responsabile della sicurezza e dell'incolumità del proprio personale nonché dei danni procurati a terzi in dipendenza del servizio prestato, esonerando l'Azienda da ogni responsabilità conseguente, intendendo al riguardo che ogni eventuale onere è già compreso nel corrispettivo del contratto.

A tale scopo la Ditta affidataria dovrà provvedere, a proprie spese, prima dell'avvio del servizio, a dotarsi di adeguata copertura assicurativa mediante la stipula di una polizza, avente ad oggetto i danni, a persone o a cose, che possono derivare all'Azienda, agli utenti, a terzi, in conseguenza dell'esecuzione delle attività oggetto del servizio, con almeno i seguenti massimali:

- € 1.000.000,00 per i danni comunque derivanti all'Azienda USL;
- € 2.000.000,00 per la responsabilità civile verso terzi (massimale per sinistro € 1.000.000,00).

#### **Art. 17 – Risoluzione del contratto**

Le parti convengono che, oltre a quanto genericamente previsto dall'art.1453 del Codice Civile per i casi di inadempimento alle obbligazioni contrattuali, costituiscono motivo per la risoluzione del contratto per inadempimento, ai sensi dell'art.1456 c.c. le seguenti fattispecie:

1. Frode, grave negligenza nell'esecuzione del servizio.

2. Perdita da parte dell'affidatario dei requisiti per l'esecuzione del servizio quali il fallimento, il concordato preventivo, stato di liquidazione, ecc., la irrogazione di misure sanzionatorie o cautelari che impediscono la capacità a contrattare con la P.A.
3. Subappalto non autorizzato, cessione del contratto.
4. Contravvenzione o mancata rispondenza del servizio prestato agli obblighi e condizioni contrattuali.
5. Inadempienza accertata alle norme sulla prevenzione infortuni, sulle assicurazioni obbligatorie del personale, in materia retributiva, contributiva, previdenziale, assistenziale, assicurativa e sanitaria per il personale dipendente o soci lavoratori di cooperative.
6. Interruzione non motivata del Servizio.
7. Mancato rispetto degli obblighi di tracciabilità di cui alla Legge n. 136/2010.
8. Impiego di personale non dipendente dell'Impresa.

L'Azienda USL Umbria 2 si riserva di procedere alla risoluzione del contratto nell'ipotesi di contestazione non giustificata sufficientemente, successiva alla terza applicazione di penalità (art. 13). In ogni caso il contratto sarà risolto di diritto con effetto immediato a seguito di comunicazione all'Affidatario a mezzo PEC da parte dell'Azienda USL Umbria 2. La risoluzione del contratto non pregiudica, da parte dell'Azienda USL Umbria 2, il diritto di risarcimento per i danni subiti.

Si applica quanto previsto dall'art. 122 del Codice.



A.U.S.L. UMBRIA N.2  
DIPARTIMENTO SALUTE MENTALE E  
DIPENDENZE  
IL DIRETTORE  
Dr. ssa SONIA BISCONTINI  
PSICHIATRA - PSICOTERAPEUTA