

Ricerca-azione sulle forme di partecipazione civica
nella definizione e nell'attuazione degli appalti nei servizi

ATTO DI INDIRIZZO, LINEE GUIDA E PROPOSTE
DI NORME SULLA PARTECIPAZIONE CIVICA
NEGLI APPALTI DEI SERVIZI

(Roma, 11 febbraio 1999)

Introduzione

La proposta di atto d'indirizzo, le linee guida e le proposte di norme sulla partecipazione civica negli appalti dei servizi con il testo proposto di clausole tipo da inserire negli atti di gara (bando, contratto e capitolato di appalto), costituiscono una proposta unitaria. L'intento dell'insieme di queste proposte è quello di estendere al massimo il grado di partecipazione dei cittadini, dal momento della valutazione del fabbisogno di servizi, alla loro configurazione, al momento del controllo sulla esecuzione delle prestazioni messe in appalto.

Le proposte che vengono avanzate possono essere applicate anche in fasi distinte (purché non si perda il loro quadro d'insieme): è augurabile, ad esempio, che le amministrazioni aggiudicatrici, in particolare quelle locali, provvedano intanto ad adottare apposite carte dei servizi attraverso il coinvolgimento dei cittadini, o ad inserire clausole nei contratti e nei capitolati del tipo qui proposto.

Sui contenuti di queste proposte l'ANCST e Cittadinanza Attiva - MFD, hanno comunque l'intenzione di avviare una sperimentazione sul campo, allo scopo di pervenire ad una loro prima verifica in ordine al raggiungimento di una duplice finalità:

- a. superare le affermazioni di principio "sulla centralità dell'utente o del cliente", attribuendo al cittadino strumenti attraverso i quali esercitare poteri e responsabilità, oltre che diritti e doveri, in ordine al miglioramento della qualità dei servizi di cui usufruisce;
- b. contribuire, dal lato delle imprese di servizio e del loro orientamento all'esercizio di proprie responsabilità sociali, al perseguimento della maggior soddisfazione delle esigenze del cittadino consumatore come criterio guida attorno al quale sviluppare una corretta competizione in

un mercato sempre più orientato alla libera concorrenza e sottratto a ogni forma di monopolio.

A questi stessi soggetti non sfugge, peraltro, l'esigenza di assicurare un pieno coinvolgimento dei cittadini sul complesso del servizio pubblico erogato, non solo sulla parte appaltata all'esterno, ma anche su quella gestita direttamente dal personale dell'ente aggiudicatore e non solo sui servizi di supporto, quali la ristorazione e le pulizie, ma anche sui servizi "primari", quali le prestazioni sanitarie negli ospedali e le prestazioni didattiche nelle scuole. Si colloca in questo contesto l'auspicio della prossima adozione di un disegno di legge organico sulla partecipazione civica negli appalti pubblici di servizi che possa assumere questi orientamenti ed indicare gli obiettivi generali e i compiti che ciascun ente e ogni soggetto coinvolto, deve produrre per dare piena applicazione a questi principi. Resta il fatto che gli enti aggiudicatari più solleciti possono, anche in mancanza di un quadro normativo di riferimento, recepire tutti o parte degli strumenti di partecipazione civica indicati nell'atto di indirizzo qui proposto e messi a punto sulla base del repertorio dell'esperienze censite in Italia e all'estero nell'ambito di questa ricerca-azione.

La cornice in cui s'inserisce la proposta qui illustrata è costituita dall'adozione di una propria Carta dei servizi da parte delle imprese erogatrici. L'innovazione che verrebbe introdotta in questo sistema di imprese sarebbe dunque costituita dal recepimento effettivo della Direttiva sulle Carte dei servizi, emanata nel febbraio 1994 dal Presidente del Consiglio Carlo Azeglio Ciampi, su iniziativa del Ministro della Funzione Pubblica, Sabino Cassese. Nella sostanza, tenendo conto anche dei molteplici limiti manifestatisi nella prima stagione di attuazione di questa politica, le imprese erogatrici di servizi avvierebbero, con il concorso della cittadinanza attiva, la messa a punto delle loro Carte intese come veri e propri contratti con i propri utenti, individuando, specifici indicatori e standard di qualità e introducendo innovativi istituti di partecipazione civica e di tutela dei diritti dei cittadini che vadano al di là del semplice reclamo per i disservizi.

Il documento si articola in tre parti: l'atto d'indirizzo sulla partecipazione civica, al cui interno vengono distinte le fasi della progettazione e della definizione dei capitolati d'appalto e quella del monitoraggio sulla loro attuazione e la valutazione per la revisione delle prestazioni; delle linee guida per la stesura e l'attuazione della carta dei servizi e la proposta di una traccia di norma quadro da inserire nei capitolato di appalto.

PARTE I

ATTO D'INDIRIZZO SULLA PARTECIPAZIONE CIVICA

Premessa

L'atto d'indirizzo di carattere generale sulla partecipazione civica che viene di seguito illustrato può essere considerato un primo contributo, riguardante un ambito specifico, quello dei servizi gestiti in appalto, per la messa a punto di un vero e proprio Statuto dei diritti della cittadinanza attiva. Esso è suddiviso in due sezioni riguardanti fasi ben distinte: quella della progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto e quella del monitoraggio dell'attuazione dei contratti di appalto e della valutazione per la ridefinizione dei contratti e dei capitolati.

La definizione puntuale degli istituti e delle procedure di partecipazione civica verrà effettuata favorendo il massimo raccordo con quelli già previsti ed esistenti in base alla normativa vigente (con particolare riferimento a quelli inseriti negli statuti degli enti locali adottati in base alla legge n. 142/1990 o all'applicazione dell'art. 14 del DL 502/93 in ambito sanitario) e tenendo conto delle caratteristiche dei servizi presi in considerazione (es. caratteristiche del territorio e del bacino di utenza, dimensione dei servizi, ecc.) e della necessaria interlocuzione tra i diversi soggetti coinvolti (ente appaltante e appaltatore; utenti e organizzazioni della cittadinanza attiva, ecc.).

I Sezione

Fasi della progettazione dei servizi e della definizione dei capitolati d'appalto

1. Informazione

1.1. L'ente pubblico o privato appaltante, con un adeguato margine di tempo di preavviso, assicura un'adeguata informazione alla popolazione e alle organizzazioni della cittadinanza attiva operanti sul proprio territorio, sulla propria intenzione o decisione di:

- a. avviare o riorganizzare una serie di servizi;
- b. affidare in appalto la gestione di uno o più di essi.

1.2. L'azione informativa dovrà contenere anche l'indicazione delle principali caratteristiche di merito dei servizi presi in considerazione.

1.3. Per garantire tale informazione l'azienda appaltante si avvale degli strumenti più adeguati (es. manifesti/locandine da affiggere nei luoghi pubblici; avvisi sui diversi organi d'informazione; invio di lettere informative ad un indirizzario qualificato di soggetti interessati, ivi comprese le organizzazioni dei consumatori; distribuzione di fogli informativi ai pubblici destinatari dei servizi di cui trattasi, ecc.) dal punto di vista del corretto rapporto costi/efficacia.

1.4. L'ente pubblico o privato appaltante è tenuto, in ogni caso, al pieno rispetto dei principi stabiliti dalla Legge n. 241/90, con particolare riferimento al rispetto del principio della motivazione delle scelte (anche nei casi di rifiuto della proposta o della richiesta); alla nomina del responsabile del procedimento; alla indicazione dei termini per lo svolgimento del procedimento; all'accesso agli atti; alla partecipazione degli utenti. Per l'accesso agli atti da parte di singoli cittadini, l'ente pubblico o privato appaltante, farà particolare riferimento ai propri servizi, uffici e/o alle figure professionali preposte alle relazioni con il pubblico e alla collaborazione delle organizzazioni della cittadinanza attiva impegnate nel campo della tutela dei diritti dei consumatori.

2. Formazione della cittadinanza attiva

L'ente appaltante, avvalendosi delle eventuali competenze maturate all'interno delle organizzazioni civiche, allo scopo di favorire la produttività e quindi l'utilità della fase di consultazione, promuove un'azione propedeutica di informazione e di formazione dei cittadini e delle loro forme di autorganizzazione, riguardo alle caratteristiche principali che dovranno avere i servizi in esame e all'esatto funzionamento (fasi e tempi) delle modalità di affidamento in appalto della loro gestione. Tale azione consisterà come minimo nella presentazione e/o consegna di una relazione illustrativa redatta in un linguaggio coinciso e comprensibile anche per i non addetti ai lavori.

3. Consultazione

3.1. La consultazione va considerata una procedura obbligatoria ma non vincolante per l'ente appaltante.

3.2. Contestualmente e/o successivamente all'azione informativa, l'ente appaltante invita i cittadini e le organizzazioni

civiche effettivamente presenti e operanti da almeno due anni nel territorio interessato ai servizi; aventi tra le principali finalità quella della tutela dei consumatori e dei diritti dei cittadini e iscritte in apposito elenco di disponibilità istituito presso il comune capoluogo e comunque non collegate a formazioni partitiche, sindacali o imprenditoriali, a fornire proposte, suggerimenti, indicazioni utili, riguardanti:

- a. l'istituzione o la riprogettazione dei servizi nel loro complesso;
- b. la definizione del bando di gara e del successivo capitolato per l'assegnazione di uno o più servizi.

3.3. Ai soggetti interessati alla consultazione dovranno essere messi a disposizione da parte dell'ente appaltante (con l'eventuale coinvolgimento delle stesse ditte o cooperative interessate a partecipare alle gare di appalto), idonei strumenti di interlocuzione e di concertazione.

Per quanto riguarda la consultazione attiva dei cittadini, possono essere considerati esempi di tali strumenti:

- a. l'effettuazione di interviste ad un campione mirato di utenti;
- b. la consultazione mirata dei cittadini, in un arco di tempo prestabilito, utilizzando gli eventuali servizi di sportello a disposizione.

Per quanto riguarda la consultazione delle organizzazioni civiche, possono essere considerati esempi di tali strumenti:

- a. la convocazione di un'apposita conferenza dei servizi;
- b. la costituzione di un tavolo di interlocuzione e di concertazione;
- c. la messa a disposizione di un apposito recapito (postale, telefonico o telematico) o la costituzione di un'apposita commissione, o la nomina di un apposito incaricato - in ogni caso adeguatamente pubblicizzato - a cui poter far avere, entro un determinato e congruo termine, recapitare o presentare, osservazioni, proposte, suggerimenti, indicazioni utili, nonché la disponibilità a collaborare per promuovere l'accessibilità e la qualità dei servizi in oggetto.

3.3. La fase della consultazione dovrebbe terminare con la stesura di un report conclusivo, da parte di un incaricato dell'ente appaltante, contenente la sintesi degli elementi più significativi scaturiti dalla consultazione stessa. Tale relazione dovrà essere allegata alla documentazione ufficiale conclusiva della procedura di appalto e messa a disposizione dei soggetti che hanno partecipato alla fase di consultazione.

4. Fase della progettazione

In determinati servizi e sulla base delle particolari competenze maturate ed espresse tra quanti hanno preso parte alla consultazione, l'ente appaltante, adottando il criterio della massima pubblicità e trasparenza, può valutare l'opportunità di coinvolgere dei rappresentanti delle organizzazioni della cittadinanza attiva particolarmente qualificati (per competenza ed esperienza), nella fase conclusiva di progettazione del servizio e di messa a punto del bando di gara e, soprattutto, del capitolato d'appalto.

Nei casi di appalti per la fornitura di particolari prodotti (es. apparecchiature elettromedicali o di progettazione di strutture specifiche per particolari categorie di cittadini utenti o di servizi indirizzati agli stessi), è obbligatoria la consultazione delle associazioni direttamente rappresentative di tali utenti sia nella fase di progettazione che di collaudo (es. in campo sanitario, servizio per handicappati fisici, servizi di dialisi).

5. Fase preliminare alla gara

Prima dello svolgimento della gara di appalto-concorso o della trattativa privata e avvenuta la selezione delle ditte partecipanti, le organizzazioni della cittadinanza attiva potrebbero essere coinvolte, mediante apposite audizioni pubbliche, in incontri tra l'ente appaltante e i possibili enti appaltatori (ammessi alla gara), per illustrare, dal punto di vista dell'utenza, particolari esigenze ed aspettative connesse alla qualità e alla sicurezza dei servizi di cui tener conto in sede di formulazione delle offerte.

II Sezione

Fasi del monitoraggio dell'attuazione dei contratti di appalti e della valutazione per la revisione delle prestazioni

Nella fase di attuazione del contratto di appalto, sulla base di quanto appositamente previsto nel rispettivo capitolato di appalto, agli utenti dei servizi e ai loro familiari e alle organizzazioni della

cittadinanza attiva vengono riconosciuti i seguenti strumenti di partecipazione civica da stabilire in base alle caratteristiche dei servizi presi in considerazione e del loro territorio di riferimento.

1. Informazione e Trasparenza

L'accesso alle informazioni e agli atti, con particolare riferimento al contenuto e al testo del capitolato di appalto, costituiscono il principio guida e il presupposto della possibilità stessa di agire in maniera efficace e pertinente gli strumenti di partecipazione civica.

2. Segnalazioni, reclami e proposte

La formulazione di segnalazioni, di reclami, di proposte, di osservazioni e di rilievi, e di citazioni di merito, in ordine al funzionamento, all'organizzazione, al personale preposto ai servizi e alle condizioni delle strutture e degli arredi, costituiscono gli strumenti minimi per il coinvolgimento attivo degli utenti nei programmi di miglioramento dell'accessibilità e della qualità dei servizi.

Gli utenti e i loro familiari, o i cittadini direttamente interessati al buon funzionamento dei servizi potranno manifestare, in modo formale o anche informale (purché attendibile), il proprio punto di vista alle organizzazioni della cittadinanza attiva operanti nella città e/o alle forme di autorganizzazione interne e/o a servizi o uffici istituiti direttamente dall'ente appaltante e/o appaltatore

3. Organismi di rappresentanza e di partecipazione

All'interno dei servizi (es. scuole, asili nido, ospedali, case di riposo per anziani, strutture di soggiorno per disabili, ecc.), in sintonia con i principi e con gli strumenti di partecipazione previsti dalle leggi vigenti, è riconosciuto il diritto della cittadinanza di promuovere e costituire propri organismi di rappresentanza, di partecipazione (es. i comitati degli utenti) e d'interlocuzione (es. incontri pubblici, conferenza dei servizi, ecc.) con l'ente appaltante e con l'ente appaltatore e di avvalersi anche di apposite sedi e/o di spazi per riunioni.

4. Monitoraggio dei servizi

Allo scopo di promuovere l'accessibilità ai servizi e una costante attività di promozione e di valutazione della loro qualità, i cittadini utenti, i loro familiari, le organizzazioni di cittadinanza attiva in genere, effettuano attività di monitoraggio (mediante apposite griglie di osservazione e/o questionari, e/o moduli di raccolta dati e informazioni) sull'accessibilità e sull'adeguatezza dei servizi, sulla base del principio della libera circolazione dei cittadini all'interno delle strutture preposte alla erogazione di servizi di pubblica utilità, fatte salve le esigenze di tutela della riservatezza del cittadino.

L'ente appaltante e l'ente appaltatore possono promuovere, con il concorso di rappresentanti di organizzazioni civiche, sopralluoghi o ispezioni congiunte per rilevare lo stato dei servizi.

5. Interlocuzione e cooperazione

Sulla base dei dati e delle informazioni raccolte dai consumatori e utenti (da riepilogare in apposite note sintetiche o relazioni), L'ente pubblico o privato appaltante sono tenuti a fornire ai cittadini le informazioni e le risposte necessarie entro il termine massimo di 30 giorni.

L'ente pubblico o privato appaltante sono tenuti a promuovere iniziative, interventi e misure organizzative conseguenti, avvalendosi anche della collaborazione della cittadinanza attiva (es. attività di formazione e aggiornamento periodico per i cittadini e per gli operatori dei servizi).

6. Carta dei diritti dei cittadini

L'ente appaltante può adottare la carta dei diritti e dei doveri, elaborata su autonoma iniziativa dei cittadini, nel corso di una seduta pubblica.

All'interno dei servizi gli utenti possono dotarsi di specifiche carte dei diritti e dei doveri, messe a punto e aggiornate periodicamente, sulla base di apposite raccolte di dati e d'informazioni, di valutazioni, di denunce e di lamentele dei cittadini utenti.

La carta dei diritti deve essere il frutto di una vasta consultazione e, con il medesimo criterio, può essere sottoposta a successive integrazioni e verifiche periodiche. La carta viene proclamata in una

pubblica assemblea e viene inviata all'ente appaltante e al consiglio regionale competente.

L'ente appaltante e l'ente appaltatore sono tenuti a darne pubblicizzazione attraverso le proprie sedi e i propri uffici e/o strumenti di comunicazione pubblica e a inserire la carta nei propri regolamenti.

7. Rimborsi o bonus

Ai cittadini utenti è riconosciuto il diritto di usufruire di rimborsi o di bonus a fronte della comprovata violazione dei termini contrattuali stabiliti nella carta dei servizi e/o nel capitolato di appalto.

8. Comunicazioni dell'ente appaltatore

A garanzia del cittadino utente, l'ente appaltatore può segnalare in via preventiva agli utenti dei servizi gestiti in appalto, le situazioni in cui maturino possibili turbative del regolare svolgimento del servizio (es. il grave ritardo del pagamento dei corrispettivi da parte dell'ente appaltante).

9. Collaudo civico

Attraverso l'istituto del collaudo civico la cittadinanza attiva contribuisce a prevenire, a rilevare o a rimuovere situazioni di inadeguatezza in ordine all'accessibilità e alla qualità dei servizi. Il collaudo civico può essere esplicito sia in fase di progettazione che di implementazione del progetto stesso, attraverso iniziative di verifica diretta, realizzabili tramite incontri, sopralluoghi e sperimentazione del funzionamento dei servizi.

Nei servizi e nelle strutture a non eccessivo contenuto tecnologico (es. mense, pulizia dei locali, vigilanza, trasporti) e nei servizi e nelle strutture (arredi, allestimenti, locali) destinate a specifiche categorie di cittadini (es. disabili, dializzati, ecc.), l'ente appaltante e l'ente appaltatore sono tenuti a coinvolgere, in fase soprattutto preventiva ma anche d'innovazione e di modifica in corso d'opera, i rappresentanti della cittadinanza attiva, per l'effettuazione del collaudo di strutture, arredi, locali, macchinari di tali servizi.

10. Valutazione dei servizi in fase di riaffidamento dell'appalto

Ai fini delle procedure di riaffidamento dell'appalto, agli utenti e alle organizzazioni della cittadinanza attiva viene riconosciuto un potere di valutazione riguardo all'appalto svoltosi, con particolare riferimento all'idoneità degli standard di servizio previsti dal capitolato d'appalto, alla struttura organizzativa e di controllo richiesta all'impresa esecutrice, al livello di qualificazione professionale e di produttività degli addetti impegnati nel servizio.

Nella fase di valutazione si terrà conto degli esiti del monitoraggio periodico condotto dalla cittadinanza attiva nel periodo di durata del contratto e delle relazioni scritte sulle proprie attività periodiche di controllo dell'andamento del contratto che l'ente appaltatore è tenuto ad effettuare e a rendere note all'ente appaltante e alle organizzazioni civiche.

PARTE II

LINEE GUIDA
PER LA STESURA E L'ATTUAZIONE
DELLA CARTA DEI SERVIZI

Premessa

Con queste linee guida s'intende formulare una proposta di metodologia per la messa a punto della Carta dei servizi delle imprese erogatrici di servizi gestiti in appalto, prevedendo una sequenza logica di fasi e strumenti di partecipazione dei diversi soggetti coinvolti: i cittadini utenti e le loro organizzazioni di tutela; gli operatori dei servizi, l'ente appaltante e l'ente appaltatore.

Fase 1: Conoscenza della domanda

a. operazioni:

* Svolgimento di una indagine conoscitiva sulle esigenze del territorio, sulle domande degli utenti

* Raccolta e analisi di precedenti esperienze di erogazione del servizio che si sono rivelate particolarmente positive (perché segnalate dagli utenti, o perché oggetto di riconoscimenti e premi attraverso l'iniziativa della pubblica amministrazione o di organizzazioni non profit).

b. strumenti:

Indagine a mezzo questionari; analisi dei reclami, ecc.

c. competenza:

ente appaltante e/o appaltatore (con la possibilità di coinvolgere organizzazioni civiche)

Fase 2: Definizione di obiettivi, indicatori, standard specifici e costi

a. operazioni:

* messa a punto, formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;

* consultazione delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;

* redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

convocazione di una conferenza dei servizi, organizzazione di un seminario o di una giornata di studio congiunta

c. competenza:

ente appaltante e/o ente appaltatore, operatori dei servizi e cittadini utenti

Fase 3: Definizione di strumenti di promozione e di tutela dei diritti da inserire nella carta (specifici per i diversi settori)

a. operazioni:

* messa a punto, formalizzazione di una proposta riguardante i servizi presi in considerazione;

* consultazione ente appaltante e/o ente appaltatore, degli operatori dei servizi, delle organizzazioni degli operatori e degli utenti;

* redazione del testo definitivo.

b. strumenti:

convocazione di una conferenza dei servizi

c. competenza:

organizzazioni della cittadinanza attiva; ente appaltante; ente appaltatore.

Fase 4: L'individuazione dei possibili istituti di partecipazione civica da recepire nella Carta dei Servizi

cfr. l'Atto d'indirizzo sulla partecipazione civica:

- 4.1. Informazione e trasparenza
- 4.2. Segnalazioni, i reclami e le proposte
- 4.3. Organismi di rappresentanza e di partecipazione
- 4.4. Monitoraggio dei servizi
- 4.5. Interlocuzione e cooperazione
- 4.6. Carta dei diritti dei cittadini
- 4.7. Rimborsi o bonus
- 4.8. Comunicazioni dell'ente appaltatore
- 4.9. Collaudo civico
- 4.10. Valutazione dei servizi in fase di rinnovo

Fase 5: Stampa, presentazione e diffusione della carta.

Principi base:

brevità; comprensibilità del linguaggio e delle immagini; accessibilità; economicità.

c. competenza:

ente appaltante, ente appaltatore (per tutte e tre le operazioni) e organizzazioni della cittadinanza attiva (per la presentazione e la diffusione).

Fase 6: La sperimentazione

In questa fase si darà attuazione alle diverse parti della Carta dei servizi

Fase 7: La revisione annuale

La revisione dovrà avvenire sulla base di un'attenta analisi degli esiti della fase di sperimentazione che dovrà essere condotta con la partecipazione di una rappresentanza dei diversi soggetti coinvolti: utenti, operatori, ente appaltante, ente appaltatore e cittadinanza attiva.

PARTE III

TRACCIA DI NORMA QUADRO DA INSERIRE NEGLI ATTI DI GARA (BANDO, CONTRATTO E CAPITOLATO DI APPALTO)

Premessa

Questa proposta, messa a punto nel quadro delle ricerche azione avviata da Cittadinanza Attiva - Movimento federativo democratico e dall'Associazione nazionale cooperative servizi e turismo, contiene i punti che si ritiene debbano essere inseriti in un'apposita norma quadro a cui dovrebbero ispirarsi i capitolati d'appalto nell'area dei servizi. L'intento, in altri termini, è quello di rendere in qualche misura non più discrezionale o troppo aleatorio l'inserimento di principi e di strumenti di partecipazione civica all'interno dei capitolati d'appalto, negli atti e nelle procedure ad essi collegati.

La proposta si articola nei seguenti sette punti.

1. L'obbligo di indicare, da parte delle Amministrazioni aggiudicatrici, sia in fase di eventuale pre-informazione sulle gare che si intendono bandire, sia negli atti con cui vengono bandite le singole gare, regole e modalità di partecipazione dell'utenza ed il rispetto del principio di rappresentanza civica.
2. La destinazione di una quota parte di risorse finanziarie per le attività di tutela e di rappresentanza degli utenti
3. L'inserimento di standard specifici di qualità dei servizi, con l'indicazione delle modalità, dei tempi, dei costi economici e dei processi di formazione del personale per raggiungerli
4. L'obbligo (nei confronti dell'ente appaltante e dell'ente appaltatore) dell'accessibilità del capitolato d'appalto per i cittadini utenti e le loro organizzazioni
5. L'adozione della carta dei servizi da parte dell'ente appaltatore
6. L'obbligo, da parte dell'ente appaltatore, di effettuare una verifica periodica sull'andamento del contratto (con l'eventuale coinvolgimento delle stesse organizzazioni della cittadinanza attiva), con la presentazione pubblica di una relazione scritta conclusiva che verrà

utilizzata anche come base di partenza per il rinnovo del contratto (cioè gli elementi irrinunciabili di cui tenere conto).

7. Atti da adeguare nelle procedure del bando di gara, della preselezione delle ditte, della messa a punto del capitolato d'appalto e della selezione delle offerte:

7.1. Quale che sia la procedura di gara decisa dall'Amministrazione aggiudicatrice, per essere ammessa a presentare offerta l'impresa dovrà dimostrare di possedere un codice di regole e modalità per l'informazione ed il coinvolgimento degli utenti durante la fase di organizzazione ed erogazione del servizio; in mancanza, potrà essere ammessa a presentare offerta qualora si obblighi ad adottare tale codice di regole e di comportamenti, assumendo tale impegno in modo circostanziato.

7.2. Qualora la procedura di gara adottata sia un pubblico incanto, l'impresa dovrà impegnarsi ad adottare regole e modalità conformi alle eventuali prescrizioni del capitolato di gara, o ad adeguare il proprio sistema, se precedentemente adottato e non adeguato.

7.3. Qualora la procedura di gara adottata dall'Amministrazione aggiudicatrice consista nel metodo dell'offerta economica più vantaggiosa, od anche in altro sistema di gara non fondato esclusivamente sull'offerta del prezzo più basso, l'Amministrazione aggiudicatrice potrà attribuire un punteggio diversificato alle diverse offerte presentate, in relazione alla qualità delle regole e delle modalità indicate di informazione e coinvolgimento degli utenti.