



CITTÀ DI DARFO BOARIO TERME

Piazza Col. Lorenzini n. 4 - 25047 Darfo Boario Terme (BS)

Centralino: +39 0364 541100

Fax: +39 0364 541199

Partita IVA: 00550530984

Codice Fiscale: 00290170174

PEC: comune.darfoboarioterme@pec.regione.lombardia.it

AII. 3.3 AL CAPITOLATO PRESTAZIONALE PROTOCOLLO SOCIALE INSERIMENTI LAVORATIVI

SERVIZIO RISTORAZIONE SCOLASTICA A BASSO IMPATTO AMBIENTALE E SERVIZIO DI RISTORAZIONE DOMICILIARE CIG 9990257CDE

Art. 1.	Oggetto, beneficiari e finalità dell'inserimento lavorativo	2
Art. 2.	Adempimenti a carico del Concessionario	2
Art. 3.	Progetto personalizzato di inserimento, servizi di supporto all'inserimento, inquadramento contrattuale e procedure esecutive	3
Art. 4.	Piano di gestione delle emergenze connesse con l'inserimento lavorativo	4
Art. 5.	Figure professionali e prestazioni richieste per garantire il percorso e le finalità dell'inserimento lavorativo	4
Art. 6.	Titoli di studio, requisiti professionali e prestazioni in capo al personale impiegato dal Concessionario a supporto dell'inserimento lavorativo	5
Art. 7.	Metodologia, sinergie e collaborazione con l'ufficio di riferimento della Stazione Appaltante e con i servizi inviati	6
Art. 8.	Adempimenti in ordine a rendicontazione, monitoraggio e valutazione delle azioni poste in essere per favorire l'inserimento lavorativo	7
Art. 9.	Controlli e adempimenti in capo alla Stazione Appaltante	7

Art. 1. Oggetto, beneficiari e finalità dell'inserimento lavorativo

- i. Il presente Protocollo Sociale Operativo è parte integrante del Capitolato Prestazionale per l'affidamento dei servizi, finalizzato alla tutela e alla promozione dell'inserimento lavorativo - ex artt. 57 e 61 del D. Lgs. 36/2023 (Codice).
- ii. Nella fattispecie il percorso di inserimento lavorativo è riservato a persone che rientrino in una delle categorie previste dall'art. 61, c. 4 del Codice.
- iii. Per il personale inserito in eccesso rispetto alla quota minima nel prosieguo indicata, oltre che alle tipologie elencate al comma precedente, i principi, le finalità, gli adempimenti e le azioni contemplati nel presente protocollo si applicano, altresì, anche alle seguenti ulteriori categorie di soggetti svantaggiati eventualmente inseriti:
 - a) persone in condizioni di svantaggio individuate dal combinato disposto di Reg. UE 651 del 17 giugno 2014, art. 2, c. 1, punti 3, 4 e 99, DM 17 ottobre 2017 del Ministro del Lavoro e delle politiche sociali;
 - b) ai «soggetti deboli» di cui all'art. 7 della L.R. 6 novembre 2015, n. 36, ivi comprese, quindi quelle con disagio sociale segnalate dai servizi competenti della Stazione Appaltante.
- iv. Riconoscendo il lavoro quale strumento fondamentale di costruzione del diritto di cittadinanza, oltre che elemento cardine dell'identità di ogni soggetto e fattore indispensabile di socializzazione e di integrazione, si individua come finalità generale di ogni processo di inserimento rivolto a persone svantaggiate e disabili la loro collocazione o ri-collocazione lavorativa attraverso un percorso personalizzato, ove possibile garantendo stabilità alla collocazione.

Art. 2. Adempimenti a carico del Concessionario

- i. Nel garantire il percorso di inserimento finalizzato all'integrazione dei beneficiari di cui all'art. 1, il soggetto aggiudicatario deve attenersi alle prescrizioni contenute nei documenti di gara, ivi compreso il presente protocollo, fatte salve, ovviamente, eventuali ulteriori migliorie e progettualità descritte nella parte sociale della propria offerta tecnica.
- ii. Sul piano organizzativo-gestionale, deve:
 - a) inserire al lavoro, entro 30 giorni dall'avvio dei servizi, un numero di persone svantaggiate così come definite al precedente art. 1, pari almeno al 30% del monte ore lavorato presso il centro di produzione dei pasti (ivi compresi i soggetti adibiti al trasporto). In tale percentuale rientra il personale disabile/svantaggiato attualmente impiegato nei servizi, se oggetto di riassorbimento (o di prosecuzione) da parte del soggetto aggiudicatario;
 - b) garantire il rispetto di tale percentuale, o di quella eventualmente superiore offerta dall'aggiudicatario che sarà valutata, in sede di esecuzione del Contratto, effettuando il calcolo sul rapporto tra le ore lavoro delle persone svantaggiate e le ore lavoro del personale complessivamente impiegato nel centro cottura. I soggetti inseriti possono essere impiegati a tempo pieno o a tempo parziale, fatto salvo il rispetto della percentuale minima suindicata;
 - c) entro 20 giorni lavorativi dalla sua individuazione, definire, per ogni persona inserita, un progetto personalizzato di inserimento lavorativo dove siano esplicitati gli aspetti descritti al successivo art. 3;
 - d) garantire un contratto di lavoro coerente con la durata dell'affidamento dei servizi, del progetto personalizzato e con gli obiettivi dell'inserimento lavorativo, tenendo conto di quanto previsto ai commi 3 e 4 del successivo art. 3;
 - e) nominare, contestualmente all'avvio dei servizi, comunicandone i dati di contatto alla Stazione Appaltante, un Responsabile Sociale in possesso dei titoli ed esperienza professionali precisati al successivo art. 6, cui competono le funzioni esplicitate all'art. 5;
 - f) nominare, entro 10 giorni lavorativi dall'avvio dei servizi, comunicandone i dati di contatto alla Stazione Appaltante, un tutor dell'inserimento lavorativo per ciascun beneficiario del percorso, in possesso di titoli ed esperienza professionali precisati al successivo art. 6, cui competono le funzioni esplicitate nell'art. 5;

- g) promuovere, al termine del progetto di inserimento lavorativo, la stabilizzazione del personale svantaggiato o la collaborazione con servizi di mediazione lavorativa per la sua ri-collocazione in altre imprese. Di tale operazione deve essere prodotta traccia documentale;
 - h) offrire eventuali possibilità di percorsi di formazione/lavoro (tirocini) all'interno della propria organizzazione, con l'obiettivo di accrescere le capacità personali ed il grado di occupabilità della persona. Eventuali avvisi di tirocini saranno definiti sulla base della vigente normativa regionale.
- iii. Sul piano amministrativo, deve:
- a) trasmettere, entro i cinque giorni lavorativi successivi alla stipula, copia del contratto di assunzione, ovvero copia dei contratti del personale già assunto e/o riassorbito per effetto della clausola sociale;
 - b) inviare comunicazione di dimissione/cessazione del lavoratore entro cinque giorni lavorativi dal suo verificarsi;
 - c) reclutare e assumere, entro 30 giorni lavorativi dal verificarsi di una cessazione, un'altra persona svantaggiata, fatti salvi gli obblighi di tempestiva sostituzione per garantire la continuità dei servizi;
 - d) farsi carico delle azioni previste dalla normativa per quanto attiene alla sicurezza sul luogo di lavoro;
 - e) comunicare, entro cinque giorni lavorativi, al Settore competente della Stazione Appaltante, o al soggetto incaricato dalla stessa, ogni variazione del progetto;
 - f) comunicare tempestivamente e, comunque, non oltre tre giorni lavorativi dal suo verificarsi, eventuali assenze prolungate non giustificate da parte del lavoratore svantaggiato, precisando contestualmente le strategie atte ad affrontare il problema;
 - g) rendicontare con la frequenza e nei termini indicati al successivo art. 8 le informazioni ivi elencate, indispensabili per la verifica degli adempimenti e per il monitoraggio dell'andamento dell'inserimento;
 - h) fornire, a semplice richiesta della Stazione Appaltante, copia, anche a campione, del Libro Unico del Lavoro (L.U.L.) relativo ai lavoratori impiegati.

Art. 3. Progetto personalizzato di inserimento, servizi di supporto all'inserimento, inquadramento contrattuale e procedure esecutive

- i. Per ogni soggetto rientrante nelle condizioni di cui all'art. 1, il Concessionario dovrà redigere, tramite il proprio Responsabile, il progetto personalizzato di inserimento al lavoro, definendo almeno i seguenti aspetti:
 - a) dati informativi (individuali e familiari) sulla persona, compresi quelli di natura professionale;
 - b) servizio inviante, operatore di riferimento dello stesso nonché strumenti e modalità di raccordo;
 - c) gli obiettivi perseguibili relativi all'ambito professionale, relazionale e a quello di sviluppo delle autonomie, le modalità di verifica dei risultati;
 - d) le mansioni prevalenti;
 - e) le fasi, le modalità, i tempi e la durata del percorso di inserimento;
 - f) il nome del Responsabile sociale e del tutor dell'inserimento che presidieranno il percorso garantendo il necessario supporto;
 - g) eventuali altri soggetti che interverranno durante il percorso lavorativo e il loro ruolo (ad es., operatori della mediazione, gruppi di lavoro, psicologi, in aggiunta alle figure obbligatorie indicate alla lettera precedente);
 - h) la periodicità delle azioni di verifica, oltre che gli strumenti e le modalità di valutazione e monitoraggio dell'andamento del percorso (ad esempio, schede di valutazione, griglie di rilevazione, verbali, cartelle personali);
 - i) tipologia di contratto (tempo determinato o indeterminato), qualifica, orario di lavoro (part-time o tempo pieno) CCNL applicato, e salario riconosciuto, nonché eventuali altre forme, ancorché consentite dalla normativa vigente, di accompagnamento al lavoro, ritenute necessarie in fase di primo inserimento per garantire una maggiore efficacia in termini di raggiungimento degli obiettivi di integrazione lavorativa;
 - j) la modalità di promozione del reinserimento lavorativo della persona nel mercato del lavoro al termine del progetto personalizzato sottoscritto;

- k) la data di avvio e termine del progetto.
- ii. Il progetto di inserimento lavorativo, condiviso e sottoscritto dal candidato e dal Responsabile Sociale e, eventualmente, del servizio inviante, sarà validato dal competente ufficio della Stazione Appaltante o dal soggetto incaricato dalla stessa.
- iii. Il percorso di inserimento, completo di servizi di accompagnamento, formazione e supporto, dovrà realizzarsi entro un lasso di tempo il più possibile contenuto, che ragionevolmente può stimarsi in sei mesi o, al massimo, in dodici mesi, in casi debitamente motivati. Durante tale fase è indispensabile garantire contratti di lavoro, così come altre forme legittime di inquadramento, la cui durata sia compatibile con l'obiettivo sostanziale connesso con la riserva di esecuzione, ovvero la piena integrazione lavorativa dei soggetti svantaggiati. Sono ipotizzabili contratti di durata inferiore a quella del contratto soltanto nella fase iniziale dell'inserimento che, di norma, non può andare oltre l'anno, decorso il quale le persone svantaggiate devono beneficiare di una stabilizzazione, almeno con contratti a tempo determinato di durata pari a quella residua del contratto, fermo restando in ogni caso il rispetto dei vincoli normativi in materia di contratti a tempo determinato.
- iv. La presenza di eventuali difficoltà a garantire quanto previsto al precedente comma deve essere documentata con report che attestino il percorso fatto e prevedano un nuovo progetto, eventualmente, condiviso con il servizio inviante, capace di garantire l'efficacia dell'inserimento o, eventualmente, il ri-orientamento della persona, con conseguente individuazione di risorse sostitutive. Nel caso di ri-progettazione, è ragionevole ipotizzare un nuovo percorso di inserimento non superiore ai dodici mesi, decorsi i quali si procede con la stabilizzazione nei termini descritti.

Art. 4. Piano di gestione delle emergenze connesse con l'inserimento lavorativo

- i. Considerata la tipologia di svantaggio che caratterizza molti dei possibili beneficiari del percorso di inserimento che evidenzia la presenza di fragilità particolari e complesse ¹, è necessario che l'operatore economico possieda, nella propria organizzazione del lavoro, adeguati strumenti professionali di natura metodologica, organizzativa e strategica, per affrontare, gestire e risolvere eventuali emergenze che possono insorgere nella gestione delle squadre di lavoro composte anche da persone svantaggiate.
- ii. Tali strumenti devono risultare codificati all'interno di un preciso piano di gestione delle emergenze che deve prevedere almeno i seguenti elementi:
 - a) strategie per la gestione delle singole tipologie di svantaggio elencate all'art. 1 del presente Protocollo;
 - b) strumenti di sostegno, accompagnamento, progettazione, verifica, monitoraggio e ri-progettazione dell'intervento in grado di garantire l'attuazione di tali strategie;
 - c) passaggi procedurali, completi di contenuti, metodologia, tempistica e risorse impiegate (non solo professionali), per la gestione di eventuali emergenze (ad esempio, che cosa si fa in presenza di una persona che dovesse presentarsi al mattino sotto l'effetto di alcool o di sostanze).

Art. 5. Figure professionali e prestazioni richieste per garantire il percorso e le finalità dell'inserimento lavorativo

- i. Affinché il processo di inserimento lavorativo si verifichi con efficacia, è necessario che il Concessionario disponga di risorse umane idonee e adeguate, in numero e professionalità, in grado di assicurare l'esecuzione delle attività a regola d'arte. In particolare, per il conseguimento dei risultati richiesti dal Committente, devono essere garantite almeno le figure professionali elencate di seguito, in possesso dei requisiti esplicitati nella tabella di cui al comma 3 del successivo art. 6, cui competono le prestazioni di fianco a ciascuna esplicitate.

N.	FIGURA PROFESSIONALE	PRESTAZIONI RICHIESTE
a.	Responsabile sociale	a. Coordinamento dell'intero processo di inserimento: programmazione, gestione e verifica degli interventi posti in

¹ Si pensi, ad esempio, a persone con problemi di dipendenze da sostanze (alcool o droghe), così come soggetti con problemi psichiatrici

		essere in modo integrato, affinché tutti i soggetti coinvolti possano concorrere, ciascuno con la propria funzione, a raggiungere gli obiettivi
		b. Raccolta segnalazioni/selezione del personale svantaggiato
		c. Definizione progetto personalizzato e aggiornamento dello stesso in corso d'opera
		d. Mediazione fra lavoratore svantaggiato, organizzazione interna dell'operatore economico aggiudicatario e i diversi interlocutori territoriali a vario titolo coinvolti nel processo
		e. Supporto all'inserimento lavorativo quale riferimento strategico, oggettivamente presente ed attento, per la persona svantaggiata, per i tutor dell'inserimento, per i servizi inviati e la Stazione Appaltante
		f. Valutazione complessiva del percorso di inserimento ed eventuale ri-progettazione
		g. Stesura report attestanti l'andamento e il monitoraggio dell'inserimento da trasmettere al Stazione Appaltante con la periodicità indicata al successivo art. 8
b.	Tutor dell'inserimento	a. Affiancamento del lavoratore svantaggiato nello svolgimento dell'attività lavorativa
		b. Monitoraggio dell'apprendimento di abilità professionali e relazionali della persona inserita all'interno della squadra di lavoro
		c. Raccordo con il responsabile sociale per la valutazione delle attività lavorative nel percorso di inserimento

- ii. Tutto il personale impiegato nel percorso di inserimento deve essere professionalmente qualificato, secondo quanto prescritto al successivo art. 6, già dal primo giorno di servizio e costantemente aggiornato sulle tecniche e modalità di esecuzione del processo di inserimento, sull'igiene, sulla sicurezza e sulla prevenzione, nel rispetto di quanto previsto dal Contratto Collettivo Nazionale di Lavoro, dalle normative di riferimento, nonché delle indicazioni dei documenti di gara, ivi compreso il presente Protocollo Sociale Operativo.

Art. 6. Titoli di studio, requisiti professionali e prestazioni in capo al personale impiegato dal Concessionario a supporto dell'inserimento lavorativo

- i. Le prestazioni necessarie alla realizzazione dell'inserimento lavorativo, nell'ambito dell'erogazione dei servizi oggetto di Concessione, descritte nel presente protocollo, saranno svolte dal soggetto aggiudicatario attraverso propri operatori, adeguatamente preparati e formati dal punto di vista tecnico.
- ii. Sono richieste al Concessionario le tipologie di figure professionali indicate nella tabella del precedente articolo, in possesso dei requisiti ivi elencati.
- iii. Il personale, oltre che fisicamente idoneo ai sensi del D. Lgs. n. 81/08, dovrà essere in possesso, alla fine del mese precedente alla scadenza per la presentazione delle offerte, dei requisiti indicati nella seguente tabella ²:

FIGURE PROFESSIONALI RICHIESTE	TITOLI DI STUDIO IDONEI E ALTRI REQUISITI	TITOLI PROFESSIONALI E DI ESPERIENZA
1. Responsabile sociale	Laurea, almeno triennale, o titolo di studio equivalente, in discipline afferenti alle seguenti scienze umane: indirizzi sociale, educativo-formativo, psicologico	Tre anni di comprovata esperienza nell'ambito dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ex L. 381/1991, ex Reg. UE 651/2014, ex L. 68/1999

² Con riferimento alle figure professionali, gli anni di esperienza richiesti sono da leggersi collegati a ciascuno dei diversi titoli di studio contemplati nella tabella, leggendo in modo sinottico le due colonne interessate.

	Diploma di scuola secondaria di secondo grado ad indirizzo afferente le medesime scienze umane	Cinque anni di comprovata esperienza nell'ambito dell'inserimento lavorativo di persone svantaggiate ex L. 381/1991, reg. UE 651/2014, L. 68/1999
2. Tutor dell'inserimento (può anche coincidere con i capi squadra)	Operatori tecnici in possesso dei requisiti previsti dai documenti di gara per l'esecuzione dei servizi, cui deve aggiungersi l'esperienza di fianco descritta	Documentate competenze acquisite ed esperienze maturate di due anni nelle mansioni connesse con l'inserimento lavorativo sinteticamente elencate all'art. 5, in grado di dimostrare la capacità di seguire le diverse attività costituenti i progetti individualizzati di inserimento delle persone svantaggiate

Art. 7. Metodologia, sinergie e collaborazione con l'ufficio di riferimento della Stazione Appaltante e con i servizi inviati

- i. Considerata la particolare condizione di fragilità in cui versano le persone svantaggiate, l'efficacia dell'inserimento presuppone metodologie di lavoro basate su collaborazione e sinergia con tutti gli attori del processo, istituzionali e non, ivi compresi i servizi inviati.
- ii. Al fine di creare i presupposti per l'efficacia dell'inserimento, è dunque fondamentale che il Concessionario ponga in essere, a favore del singolo svantaggiato, una metodologia adeguata a garantire il necessario supporto, affiancamento e monitoraggio del processo. La metodologia, ancorché definita in modo autonomo dall'operatore economico, deve contemplare alcuni passaggi essenziali, gestiti e coordinati, ciascuno per la propria competenza e funzione, dalle diverse figure professionali coinvolte nella definizione e nella realizzazione del progetto personalizzato. A titolo esemplificativo, si indicano come irrinunciabili fasi operative le seguenti:
 - a) individuazione e selezione dei soggetti svantaggiati da inserire nelle squadre di lavoro attraverso proprie banche dati, segnalazioni dei servizi territoriali di base e/o specialistici, auto-candidature;
 - b) definizione e condivisione del progetto personalizzato di inserimento completo delle informazioni elencate al precedente art. 3;
 - c) assunzione dello svantaggiato con un contratto di lavoro coerente con la durata del contratto o, qualora sia stato valutato necessario nelle fasi descritte alle lettere a) e b), con un'altra forma di inquadramento legittima in grado di garantire un efficace e graduale processo di inserimento, passando, per esempio, attraverso percorsi formativi e/o di tirocinio specifici;
 - d) messa in atto di un'articolata e attenta attività di affiancamento intesa sia come supporto al lavoratore svantaggiato, sia come sostegno ai tutor dell'inserimento. Si concretizza, in particolare, in azioni quali:
 - supporto al lavoratore sia nell'esecuzione delle mansioni, sia nell'acquisizione di una necessaria consapevolezza di sé, delle proprie capacità, dei propri limiti, sia nella gestione delle relazioni con i colleghi;
 - condivisione degli obiettivi del progetto di inserimento lavorativo con i referenti organizzativi delle attività oggetto del contratto;
 - costante collaborazione con i tutor dell'inserimento che, lavorando a contatto con le persone svantaggiate, rappresentano gli attori principali della formazione sul campo, coloro che aiutano le persone svantaggiate nell'esecuzione dei loro compiti rinforzandole e motivandole continuamente;
 - e) definizione di un piano formativo a supporto del processo di inserimento rivolto a tutti gli attori coinvolti;
 - f) organizzazione strutturata di momenti di monitoraggio e verifica tesi a valutare l'andamento del progetto di inserimento, a rilevare i risultati raggiunti (livello di autonomia e di precisione, qualità delle relazioni con i colleghi), a cogliere eventuali criticità e opportunità di eventuale ri-progettazione dell'intervento. Tali momenti di verifica coinvolgono, a vari livelli, tutti gli attori in campo: persona svantaggiata, servizi inviati di base e specialistici, Tutor, Responsabile sociale, Stazione Appaltante;

- g) organizzazione strutturata della documentazione attestante le attività poste in essere per garantire l'intero processo di inserimento: schede individuali, verbali, relazioni, report, ecc.

Art. 8. Adempimenti in ordine a rendicontazione, monitoraggio e valutazione delle azioni poste in essere per favorire l'inserimento lavorativo

- i. Al fine di garantire una verifica sostanziale dell'andamento del processo di inserimento, l'operatore aggiudicatario è tenuto, entro la fine di ogni anno scolastico e a semplice richiesta della Stazione Appaltante, ai seguenti adempimenti:
 - a. Trasmettere un **report quantitativo riepilogativo** contenente i seguenti dati riferiti all'anno scolastico concluso:
 - a.1. elenco del personale impiegato e ore giornaliere lavorate;
 - a.2. elenco del personale svantaggiato inserito e ore giornaliere lavorate;
 - a.3. ore lavorate totali;
 - a.4. indicazione dell'orario di impiego del personale svantaggiato (tempo pieno/part time).
 - b. Redigere, per ciascuno degli svantaggiati inseriti, un **report sintetico qualitativo** che, a partire dal progetto personalizzato e tenendo conto delle verifiche periodiche, descriva l'andamento del percorso di inserimento, con riferimento ai seguenti aspetti:
 - b.1. stato dell'arte del raggiungimento degli obiettivi;
 - b.2. problematiche incontrate con l'indicazione delle soluzioni attuate;
 - b.3. problematiche aperte;
 - b.4. qualità della relazione con i servizi inviati;
 - b.5. prospettive future.
- ii. L'operatore aggiudicatario si impegna, altresì, a partecipare a periodici incontri di verifica e di monitoraggio convocati dalla Stazione Appaltante per valutare l'evoluzione complessiva dell'accordo ed affrontare eventuali criticità, oltre che per definire la tempistica dell'avvio dei progetti di inserimento concordati in base al numero di posti di lavoro previsti per l'inserimento.
- iii. È facoltà della Stazione Appaltante richiedere i report di cui al presente articolo con una cadenza più dilatata, allorquando non siano intercorse significative modifiche rispetto all'anno scolastico precedente, ovvero più ravvicinata, allorquando rilevi la necessità di intensificare l'attività di monitoraggio in virtù di modifiche intercorse in itinere.

Art. 9. Controlli e adempimenti in capo alla Stazione Appaltante

- i. La Stazione Appaltante, attraverso l'ufficio competente a monitorare gli inserimenti lavorativi, o il soggetto incaricato dalla stessa, provvede a:
 - a. effettuare, nei luoghi di esecuzione dei servizi, verifiche periodiche, anche non concordate, volte a verificare la rispondenza delle attività alle prescrizioni del presente protocollo. Nel corso delle verifiche si constaterà il regolare funzionamento delle attività, nonché l'efficienza e l'efficacia degli interventi;
 - b. verificare i dati e le relazioni ricevuti e a comunicarne le risultanze al RUP competente;
 - c. a fronte di eventuali incongruenze o inadempienze relative agli obblighi previsti nei documenti di gara e nel presente protocollo in ordine all'inserimento degli svantaggiati, segnalare la situazione al RUP competente, perché valuti l'applicazione delle penali all'uopo previste;
 - d. verificare la coerenza tra le azioni poste in essere dall'operatore aggiudicatario e le migliori e gli impegni offerti in sede di gara per promuovere l'inserimento lavorativo, comunicandone le risultanze al RUP competente.
- ii. La Stazione Appaltante, attraverso l'ufficio competente a monitorare gli inserimenti lavorativi, o il soggetto incaricato dalla stessa, potrà richiedere in qualsiasi momento informazioni sul regolare svolgimento delle attività ed attuare controlli a campione. Potrà inoltre somministrare questionari di gradimento, al fine di valutare la soddisfazione degli utenti per i servizi resi dal Concessionario, così come quella dei servizi inviati.