



A.S.L. BI
Azienda Sanitaria Locale
di Biella



AZIENDA SANITARIA LOCALE BI
Regione Piemonte
Via dei Ponderanesi, 2
13875 PONDERANO (BI)

DOCUMENTO UNICO DI VALUTAZIONE DEL RISCHIO PER LAVORAZIONI IN APPALTO

(D. Lgs. 81/2008 art. 26, comma 3)

Biella, 05/04/2018

Codice documento: 704

Denominazione appalto: **Affidamento del servizio di bassa soglia Drop-in per il Ser.D dell'ASL BI**

Ditta/e appaltatrice/i:

1. INTRODUZIONE

1.1 Contenuto del documento

Questo documento contiene la valutazione dei rischi per la lavorazione in appalto sopra denominata. Com'è noto, infatti, l'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/2008 impone al datore di lavoro committente di elaborare un unico documento di valutazione dei rischi che indichi le misura da adottare per l'eliminazione dei rischi di interferenza. Tale documento sarà allegato al contratto di appalto e andrà a far parte integrante del documento generale di valutazione dei rischi. Il documento si articola nei seguenti punti:

- Introduzione
- Soggetti dell'appalto
- Oggetto e descrizione dei lavori
- Rischi di interferenza e misure di prevenzione e protezione.

Si precisa sin da ora che l'attivazione di lavorazioni non previste e l'insorgenza di eventuali situazioni di rischio specifico non individuate in questo documento dovranno essere prontamente segnalate e saranno oggetto di successive integrazioni.

Il documento viene trasmesso a tutti i soggetti responsabili interessati, interni od esterni all'ASL BI, ai fini di una capillare diffusione delle informazioni contenute tra tutti i propri lavoratori coinvolti a vario titolo nell'appalto ivi compresi eventuali subappaltatori.

1.2 Riferimenti normativi

Il presente documento è redatto in ottemperanza all'art. 26 comma 3 del D.Lgs. 81/2008.

1.3 Criteri di valutazione

L'affidamento di lavorazioni in appalto costituisce un noto elemento di criticità per la sicurezza e l'igiene del lavoro e richiede attenzioni particolari. Infatti, la presenza di un appaltatore che opera all'interno di ambienti su cui insiste il ciclo lavorativo della committenza, può determinare:

- l'esposizione dei lavoratori dell'appaltatore ai rischi ambientali e residui presenti nell'ambiente di lavoro del committente;
- l'esposizione dei lavoratori e delle altre persone presenti nell'ambiente di lavoro del committente ai rischi indotti dalle lavorazioni dell'appaltatore.

I rischi così definiti sono normalmente chiamati 'rischi di interferenza' in quanto nascono solo nel momento in cui si avvia una attività affidata ad un soggetto esterno alla committenza (ditta appaltatrice o lavoratore autonomo).

Il processo di valutazione dei rischi descritto in questo documento mira pertanto ad individuare i rischi di interferenza e le conseguenti misure di prevenzione e protezione per la loro eliminazione o, in subordine, alla loro riduzione al

minimo grado possibile.

Come espressamente previsto dalla norma, la valutazione non si estende ai rischi specifici propri dell'appaltatore a cui ovviamente restano in carico le obbligazioni previste dalle norme sulla sicurezza del lavoro nei confronti dei propri lavoratori.

La valutazione dei rischi è stata condotta attraverso i seguenti passaggi:

- sono state reperite informazioni sul tipo di lavorazioni dalla documentazione di appalto disponibile nonché dai servizi aziendali incaricati di istruire la pratica di appalto e di seguirne i lavori;
- congiuntamente con l'appaltatore si sono analizzati gli elementi rilevanti ai fini dell'individuazione dei pericoli, dei rischi da essi derivanti e delle persone potenzialmente esposte;
- sono stati individuati i fattori di rischio di interferenza a partire dalle informazioni sopra riportate e si sono individuate le misure di prevenzione e protezione da adottare per ogni singolo fattore di rischio.

2. SOGGETTI DELL'APPALTO

Questa sezione del documento individua i soggetti coinvolti, per le aree di rispettiva competenza, nell'appalto oggetto del presente documento.

2.1 Ditte appaltatrici

2.2 Servizi ASL BI incaricati di istruire l'appalto

L'elenco dei servizi dell'ASL BI incaricati di istruire la pratica oggetto di questo documento è il seguente:

- S.S. Logistica e Acquisti

2.3 Servizi ASL BI incaricati di seguire i lavori

2.4 Altri soggetti coinvolti a vario titolo nell'appalto

3. OGGETTO E DESCRIZIONE DEI LAVORI

Questa sezione del documento analizza le attività oggetto dell'appalto ai fini di individuare i rischi di interferenza e le relative misure di prevenzione e protezione.

3.1 Tipo e caratteristiche dell'intervento

Il servizio ha per oggetto l'espletamento delle attività del Centro Drop in, in struttura a carattere di centro diurno. La gestione del servizio di riduzione del danno "a bassa soglia" denominato DROP – IN è rivolto a quella popolazione di consumatori di sostanze psicoattive illegali o legali o di altri oggetti potenzialmente additivi (dipendenze sine substantia), laddove dall'uso siano o non siano ancora derivati disturbi significativi per la salute globalmente intesa, nell'ottica di attenuare il processo di problematizzazione somatica, psicologica, familiare, sociale e normativa, e favorire l'invio precoce ai servizi di cura per le Dipendenze (SER.D).

In particolare le prestazioni da garantire nell'ambito dell'attività di Drop-in si dovranno sviluppare attraverso tre tipologie di attività:

1)Attività interna al Drop-in:

- distribuzione di materiale sanitario fornito dalla ditta aggiudicataria (es. guanti, siringhe, garze, escluso farmaci,

eccetto i farmaci salvavita quali il Narcan);

- distribuzione di generi alimentari di conforto forniti a carico della ditta aggiudicataria (es. the, caffè, biscotti, marmellate, fette biscottate);
- distribuzione di opuscoli informativi;
- ascolto attivo e counselling;
- accompagnamento ai Servizi del territorio;
- informazioni circa le droghe, i loro effetti e i loro rischi;
- sviluppo di comportamenti efficaci per ridurre il rischio legato all'uso di droghe;
- informazione sulle leggi e i diritti legali, i Servizi sanitari, i centri a bassa soglia, i Servizi Sociali a cui rivolgersi in caso di necessità;
- attività di empowerment individuale e di gruppo per la promozione della salute e le competenze sociali;
- ospitalità diurna.

2) Attività esterna al Drop- in:

- sensibilizzazione dell'opinione pubblica verso i consumatori di sostanze;
- organizzazione di eventi mirati alla sensibilizzazione sui temi del consumo di sostanze.

3) Attività presso il SER.D:

- Attività a favore degli utenti afferenti ai Servizi Territoriali SER.D. In particolare per la gestione di coloro che, pur soggiornando nelle prossimità delle sedi dei SER.D., temporaneamente non acconsentono/intendono intraprendere progetti terapeutici riabilitativi e di reinserimento sociale.

Per il dettaglio delle attività si rimanda al capitolato speciale.

Il presente documento si riferisce solamente alle attività svolte presso il SER.D dell'ASL BI, di cui al punto 3 in quanto tutte le altre attività vengono svolte in strutture non di pertinenza dell'ASL BI e pertanto non si individuano specifici rischi di interferenza.

3.2 Ambienti interessati dai lavori e dalle attività accessorie

Il contratto avrà esecuzione presso:

1) STRUTTURA MESSA A DISPOSIZIONE DALLA DITTA AGGIUDICATARIA:

la struttura dovrà essere ubicata in un contesto urbano che possa agevolare l'accesso e il contenimento di situazioni di degrado sociale, previa autorizzazione da parte dell'ASL BI.

Nella struttura dovranno essere presenti i seguenti locali:

- cucina attrezzata per la preparazione di bevande calde e piccoli pasti;
- n. 2 bagni con docce;
- locale lavanderia con lavatrici e asciugatrici;
- spazi riabilitativi (sala lettura, sala tv/proiezione film, laboratorio per attività di bricolage, ect);
- spazio per lo stoccaggio e la distribuzione dei presidi sanitari legati all'attività;
- spazio esterno per attività all'aria aperta.

Per lo specifico si rimanda al capitolato.

La struttura dovrà essere idonea secondo la normativa vigente, all'uso dei locali cui sarà destinata.

2) SER.D Biella e Cossato:

Le attività si svolgeranno all'interno della S.C. SER.D dell'ASL BI presso le strutture ubicate a Biella e Cossato.

E' previsto inoltre che gli operatori transitino lungo i percorsi esterni (cortili, parcheggi, ...) ed interni alla struttura (corridoi, scale, altre aree comuni) per raggiungere la zona di lavoro.

Il personale della ditta appaltatrice potrà fruire dei servizi igienici a disposizione per gli operatori dell'ASL BI.

3.3 Ditte e lavoratori autonomi che partecipano ai lavori

Nell'attività oggetto del presente appalto è previsto l'utilizzo di solo personale alle dipendenze della ditta affidataria. L'eventuale intenzione di ricorrere a subappalti dovrà essere tempestivamente comunicata al servizio istruttore nonché al servizio responsabile dell'esecuzione dell'appalto secondo le prescrizioni della normativa vigente e del capitolato di appalto.

Si ricorda che in caso di affidamento di subappalti o comunque di attività a soggetti terzi (a cui l'appaltatore dovrà trasmettere il presente documento ed ogni futura eventuale integrazione), si applica la normativa vigente in proposito e si richiamano qui le specifiche responsabilità dell'appaltatore in merito.

3.4 Pianificazione e durata temporale dell'intervento

Il servizio avrà durata di 36 mesi.

Per la realizzazione delle attività di Drop-in la ditta aggiudicataria fornirà il seguente personale:

- n. 4 Educatori Professionali con esperienza maturata nelle attività di "bassa soglia" (Drop in, Unità di Strada) che si articoleranno in turno come di seguito specificato:
- n. 2 Educatori dalle ore 09:00 alle ore 11:00 dal lunedì al venerdì;
- n. 2 Educatori dalle ore 12:30 alle ore 17:00 dal martedì al venerdì.

Tutte le attività del mattino e del pomeriggio verranno svolte sia al DROP-IN ma anche presso le sedi del SER.D di Biella e Cossato.

3.5 Attrezzature utilizzate

La Ditta aggiudicataria, oltre alla struttura in cui dovrà espletare parte del servizio, dovrà mettere a disposizione anche tutte le attrezzature utili per lo svolgimento delle relative attività.

Sono a carico della Ditta aggiudicataria:

- spese di gestione per la manutenzione ordinaria e straordinaria compreso il servizio di pulizia della struttura messa a disposizione;
- utenze (luce, gas, riscaldamento ecc.)
- acquisto di tutti gli arredi, le attrezzature, gli elettrodomestici e tutto quanto si ritiene utile allo svolgimento delle attività di DROP-IN;
- acquisto di generi alimentari di conforto, e beni di consumo;
- acquisto di materiale sanitario.

Sono a carico dell'ASL BI:

- eventuale erogazione di farmaci da concordare con la S.C. SER.D.

Per il servizio di cui il presente documento, svolto presso la S.C. SER.D, l'ASL BI metterà a disposizione della ditta aggiudicataria:

- arredi;
- eventuali attrezzature informatiche;
- materiale di consumo necessario.

La ditta esecutrice dovrà utilizzare le attrezzature nel rispetto delle vigenti norme di sicurezza.

3.6 Prodotti chimici utilizzati

Per l'espletamento del servizio saranno utilizzati prodotti per la sanificazione di arredi ed indumenti a carico della ditta appaltatrice.

3.7 Individuazione delle fasi più critiche

L'intervento è caratterizzato da continuità e, pertanto, non si individuano particolari fasi critiche.

Si ribadisce che l'insorgenza di eventuali situazioni di rischio specifico non individuate in questo documento dovranno essere prontamente segnalate e saranno oggetto di successive integrazioni.

4. RISCHI DI INTERFERENZA E MISURE DI PREVENZIONE E PROTEZIONE

Questa sezione del documento elenca i rischi di interferenza individuati nella valutazione, ne stabilisce le relative misure di prevenzione e protezione ed individua la strategia di verifica e controllo sulla corretta applicazione delle misure. Apre la sezione un'elenco di importanti misure di carattere generale valide a prescindere dalla specifica attività oggetto del presente appalto.

4.1 Misure di carattere generale

Una generale esposizione dei rischi ambientali e residui presenti nell'ambito dell'ASL BI è riportata nella documentazione informativa consegnata all'appaltatore. L'appaltatore è tenuto a rendere edotti tutti i propri lavoratori nonché eventuali ditte subappaltatrici dei contenuti di tali documenti verificandone l'avvenuto apprendimento.

Le Ditte esterne operanti all'interno delle Strutture dell'ASL BI dovranno attenersi alle seguenti indicazioni:

- L'accesso alle Strutture dell'ASL BI, reparti/servizi, deve essere preliminarmente autorizzato dall'ASL BI.
- Prima dell'inizio dei lavori, che dovrà essere esplicitamente autorizzato, deve essere data comunicazione all'incaricato che ha istruito l'appalto e/o all'incaricato di seguire i lavori che a loro volta avvertiranno i dirigenti e/o i

preposti del reparto o del servizio interessato dei lavori.

- Ai sensi del D.Lgs. 81/2008, i lavoratori esterni che accedono alle strutture dell'ASL BI devono esibire un cartellino di riconoscimento corredato di fotografia, contenente le generalità del lavoratore e l'indicazione del datore di lavoro.
- Le zone interessate ai lavori devono essere ben delimitate e segnalate.
- Ogni anomalia, situazione di pericolo, infortunio che dovesse verificarsi deve essere immediatamente segnalata al dirigente/preposto di area o all'incaricato ASL BI di seguire i lavori.
- In generale, attenersi alle indicazioni di comportamento fornite dall'incaricato di seguire i lavori.
- Non utilizzare gli ascensori dedicati al trasporto di utenza / degenza per il trasporto di materiale, se non con esplicita autorizzazione dell'incaricato di seguire i lavori.
- Al termine dei lavori l'appaltatore deve:
 - > Informare l'incaricato di seguire i lavori sull'esito dell'intervento eseguito.
 - > Ripristinare la funzionalità dell'ambiente e/o della zona di intervento e/o dell'attrezzatura oggetto dell'intervento.
 - > Rimuovere i residui delle lavorazioni e allontanarli del reparto/servizio

4.2 Individuazione dei rischi e delle relative misure di prevenzione e protezione

L'analisi sopra riportata ha condotto all'individuazione dei fattori di rischio che si riportano nella tabella sottostante in cui ad ogni singolo fattore di rischio sono associate le relative misure di prevenzione e protezione da adottare.

Fattore di rischio: **Agenti biologici**

Analisi del rischio

Per rischio biologico si intende la potenziale esposizione (per ingestione, contatto cutaneo e percutaneo, inalazione) ad agenti biologici (microorganismi, colture cellulari, ed endoparassiti umani) che potrebbero provocare infezioni, allergie o intossicazioni.

Al fine di poter garantire il più elevato livello di sicurezza per gli addetti, il rischio biologico si deve considerare potenzialmente presente in tutti i reparti e servizi dell'azienda ed in ogni caso là dove possa avvenire una contaminazione accidentale direttamente mediante materiale infetto o potenzialmente infetto (es. sangue, feci, urine, ed altri agenti biologici) o indirettamente entrando in contatto con materiali, attrezzature, apparecchiature, strumentario, dispositivi medici, piani di lavoro, ecc. Il rischio biologico da aerodispersione è da considerarsi generalmente presente in tutte le strutture comunitarie.

Misure di prevenzione e protezione

E' necessario che i lavoratori partecipino a corsi di formazione specifica e che vengano attuate tutte le misure di prevenzione e protezione previste dalla normativa vigente (informazione e formazione, protocolli, DPI, ecc...).

In caso di ferita anche lieve con aghi o taglienti infetti o in caso di contaminazione attenersi alle seguenti disposizioni:

- recarsi al Pronto Soccorso dell'Ospedale e segnalare l'accaduto.
- rispettare le regole interne che scattano in tale caso e sottoporsi alla conseguente sorveglianza sanitaria.

Fattore di rischio: **Agenti chimici**

Analisi del rischio

All'interno del SER.D vengono utilizzate sostanze chimiche pertinenti alle operazioni da effettuare: si tratta in alcuni casi di prodotti infiammabili (disinfettanti), irritanti, corrosivi, nocivi e tossici. Essendo tali prodotti depositati in armadi, ed in genere utilizzati esclusivamente per la medicazione del paziente o per la pulizia dei locali, il rischio da esposizione per le persone esterne è assai remoto tranne in caso di incidente. In caso di esposizione seguire le istruzioni dettate dalla scheda di sicurezza del prodotto.

Misure di prevenzione e protezione

Durante l'utilizzo dei prodotti chimici pericolosi devono essere adottate tutte le misure di prevenzione e protezione previste dalla normativa vigente (informazione e formazione, protocolli, DPI, ecc...); è necessario inoltre attenersi a quanto riportato sulle schede di sicurezza dei prodotti.

Si richiama in particolare l'importanza di non lasciare prodotti chimici, anche non pericolosi, incustoditi. E' stata consegnata una documentazione informativa che riporta i reparti/servizi ove è presente un rischio da agenti chimici e le necessarie precauzioni da adottare prima di intervenire in una zona a rischio, tali informazioni dovranno essere prese in visione dal singolo lavoratore di

questa Ditta che opererà all'interno dell'A.S.L. BI.

Fattore di rischio: Aggressioni

Analisi del rischio

Una possibile esposizione al rischio di aggressioni verbali e, al limite, fisiche si può verificare nel rapporto con l'utenza in situazioni particolarmente delicate ovvero in caso di reazioni improvvise ed incontrollate da parte di taluni utenti.

Misure di prevenzione e protezione

Il rischio di subire aggressioni è un rischio specifico inerente l'attività affidata all'appaltatore. Si richiama tuttavia l'importanza di un dialogo costante con il personale del SER.D dell' ASL BI per una più agevole individuazione nell'utenza delle situazioni più delicate sotto questo profilo. Prevedere inoltre specifiche procedure di sicurezza interne per il personale presente.

Fattore di rischio: Elettrocuzione

Analisi del rischio

Si individua un generico rischio di elettrocuzione limitatamente ai casi di utilizzo scorretto di attrezzature di lavoro alimentate elettricamente. In particolare si richiama il rischio per l'utenza dei servizi, che non ha conoscenza neppure generica sul rischio elettrico.

Misure di prevenzione e protezione

Gli impianti e le apparecchiature elettriche esistenti devono rispettare tutte le norme di sicurezza stabilite dalla legislazione vigente. E' necessario che i lavoratori partecipino a corsi di formazione specifica in cui vengono illustrate le misure di tutela per prevenire il rischio di elettrocuzione (prevedere procedure interne a carico della ditta appaltatrice).

Fattore di rischio: Incendio

Analisi del rischio

L'incendio in una struttura pubblica è un evento particolarmente pericoloso. A ciò va aggiunta la difficoltà di controllare il panico in presenza di individui in condizioni psicofisiche alterate.

Le cause principali in strutture di questo tipo sono imputabili a:

- disattenzione degli utenti;
- utilizzo scorretto di apparecchi elettrici;
- inneschi di sigarette e fiammiferi;
- negligenza durante le operazioni di manutenzione.

Misure di prevenzione e protezione

La prevenzione rappresenta l'arma più efficace per controllare il rischio incendio. Solo la formazione del personale e la sua attenzione costante nei confronti del pericolo d'incendio, l'idoneità strutturale dell'edificio, la presenza di squadre addestrate alla gestione dell'emergenza stessa, la presenza e l'efficienza dei presidi antincendio ed un costante controllo dei locali e degli impianti, riducono la probabilità di avere un incendio nella struttura sanitaria ed in ogni caso ne limitano le conseguenze dannose.

Si elencano alcune elementari prescrizioni:

- Osservare scrupolosamente i divieti di fumare ed usare fiamme libere all'interno dei locali di lavoro.
 - Non utilizzare, se possibile, prodotti infiammabili.
 - Non rimuovere o danneggiare i mezzi di estinzione incendi (estintori, idranti).
 - Effettuare la pulizia giornaliera del posto di lavoro. La mancanza di ordine e di pulizia dei locali favorisce il propagarsi dell'incendio.
 - Evitare accumulo di materiale combustibile in prossimità delle macchine.
 - Evitare accumulo di materiale combustibile in aree non frequentate (cantine, solai).
- Come è noto, molti incendi hanno origine dall'impianto elettrico. E' dunque necessario:
- Non danneggiare i cavi e le apparecchiature elettriche
 - Prestare particolare attenzione nell'uso di attrezzature

elettriche portatili :
non utilizzare attrezzature danneggiate.
- Comunicare tempestivamente irregolarità di funzionamento degli impianti elettrici.
- Non effettuare interventi di modifica degli impianti elettrici se non espressamente autorizzati e in possesso di abilitazione.
- Non ostruire le aperture di ventilazione delle apparecchiature elettriche.
- Non ostruire il passaggio lungo le vie di esodo o ostacolare l'apertura o la chiusura delle porte antincendio.

La ditta appaltatrice che gestirà la struttura avrà l'incombenza di effettuare la Valutazione del rischio incendio e di adottare le relative misure di prevenzione e protezione previste (predisposizione e gestione del piano di emergenza della struttura nonché la formazione del personale ed in particolare degli addetti alla gestione dell'emergenza).

Dovrà inoltre comunicare al committente le modalità di gestione dell'emergenza ai fini della informazione del personale ASL eventualmente impiegato presso la struttura.

Devono essere disponibili all'interno delle strutture estintori portatili o carrellati nonché altri eventuali dispositivi di protezione attiva che dovranno essere mantenuti in efficienza con le regolari verifiche periodiche.

Fattore di rischio: Investimento da parte di attrezzature in movimento

Analisi del rischio

Le aree esterne sono zone di passaggio di numerose autovetture e automezzi.

Misure di prevenzione e protezione

Nelle zone dove è previsto il passaggio di carrelli, di mezzi motorizzati, di autoveicoli si raccomanda di prestare tutta la necessaria attenzione.

All'interno dell'Azienda la circolazione con mezzi motorizzati deve avvenire a bassissima velocità onde scongiurare incidenti.

La conduzione manuale di carrelli per il trasporto di materiale vario dovrà avvenire con la massima cautela al fine di evitare investimenti di dipendenti, pazienti o visitatori. Nelle zone dove è previsto il passaggio di attrezzature in movimento, es. di carrelli, di mezzi motorizzati, di autoveicoli, ecc... si raccomanda di prestare tutta la necessaria attenzione.

Fattore di rischio: Limitazione delle vie di transito e fuga

Analisi del rischio

I passaggi, le vie di transito e le uscite di sicurezza devono sempre essere mantenute libere da ogni tipo di ostacolo.

Misure di prevenzione e protezione

In caso di chiusura parziale o totale delle vie di fuga o di esodo dovrà essere disposta una segnaletica supplementare e non definitiva che indicherà le vie di fuga e/o l'uscita di sicurezza alternativave opportunamente individuate prima dell'inizio dei lavori.

Le aree di lavoro, per evitare il verificarsi di infortuni, devono essere mantenute in condizioni di ordine ed organizzate in modo razionale; merci, attrezzi, imballi, o altro non devono creare intralcio al passaggio.

Le vie di esodo non devono essere intralciate da ostacoli

che ne riducano in modo sensibile il passaggio o che costituiscano impedimento anormale del flusso delle persone in caso di emergenza.

Fattore di rischio: Scivolamento e caduta

Analisi del rischio

Il rischio di scivolamento può essere presente in ambienti ove il pavimento può risultare umido o bagnato (es. dopo il lavaggio o a causa delle condizioni atmosferiche esterne). Inoltre un generico rischio di caduta è dovuto alla presenza di scale.

Misure di prevenzione e protezione

Attenersi alla segnaletica di sicurezza adottata per la segnalazione di pavimenti bagnati. Adottare le usuali misure di prevenzione contro il rischio di caduta e scivolamento (ad es. calzature idonee). Tutte le scale utilizzate dovranno essere a norma di legge (vedi UNI EN 131) e dovranno essere utilizzate con la massima attenzione e precauzione da parte di personale idoneo.

4.3 Individuazione delle misure di verifica e controllo

E' previsto che l'incaricato ASL BI di seguire i lavori provvederà ad effettuare controlli durante l'asecuzione degli stessi, al fine di verificare il rispetto di quanto concordato da entrambe le parti.

Tra gli elementi oggetto dell'azione di controllo si richiama in particolare la pronta individuazione di lavorazioni non previste al momento della stesura di questo documento e che possono introdurre ulteriori rischi di interferenza; in tali situazioni, prima di dar corso all'intervento, si dovrà procedere a integrare il presente documento.

Qualora non venissero rispettate le indicazioni e le misure di tutela individuate, si provvederà a formali contestazioni a norma di contratto.