



## Deliberazione n. 51

**ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI  
DELL'ASSEMBLEA CAPITOLINA**

Anno 2015

VERBALE N. 91

Seduta Pubblica del 23 settembre 2015

Presidenza: BAGLIO - AZUNI

L'anno duemilaquindici, il giorno di mercoledì ventitre del mese di settembre, alle ore 10,10, nel Palazzo Senatorio, in Campidoglio, si è adunata l'Assemblea Capitolina in seduta pubblica, in seconda convocazione, ai sensi dell'art. 35, comma 3, del Regolamento, per i soli oggetti già iscritti all'ordine dei lavori della seduta del 22 settembre, tolta per mancanza del numero legale, per i quali non si è fatto luogo a deliberazioni.

Partecipa alla seduta il sottoscritto Vice Segretario Generale, dott. Luigi MAGGIO.

Assume la presidenza dell'Assemblea Capitolina la Vice Presidente Maria Gemma AZUNI la quale dichiara aperta la seduta.

(O M I S S I S)

Alla ripresa dei lavori – sono le ore 10,50 – la Presidente Valeria BAGLIO, assunta la presidenza dell'Assemblea, dispone che si proceda al secondo appello.

Eseguito l'appello, la Presidente comunica che sono presenti i sottoriportati n. 22 Consiglieri:

Azuni Maria Gemma, Baglio Valeria, Battaglia Erica, Cozzoli Poli Ignazio, De Luca Athos, De Vito Marcello, Di Biase Michela, Fannunza Cecilia, Ferrari Alfredo, Giansanti Luca, Magi Riccardo, Marino Franco, Panecaldo Fabrizio, Paris Giovanni, Parrucci Daniele, Pastore Laura, Piccolo Ilaria, Policastro Maurizio, Quarzo Giovanni, Stampete Antonio, Stefano Enrico e Tempesta Giulia.

Giustificata la Consigliera Grippo Valentina, in missione.

Assenti l'on. Sindaco Ignazio Roberto Maria Marino e i seguenti Consiglieri:

Alemanno Giovanni, Barbato Francesca, Battaglia Immacolata, Belviso Sveva, Bordoni Davide, Cantiani Roberto, Celli Svetlana, Cochi Alessandro, Corsetti Orlando, Dinoi Cosimo, Frongia Daniele, Ghera Fabrizio, Mannocchi Liliana, Marchini Alfio, Mennuni Lavinia, Nanni Dario, Onorato Alessandro, Palumbo Marco, Paris Rita, Peciola Gianluca, Pomarici Marco, Proietti Cesaretti Annamaria, Raggi Virginia, Rossin Dario e Tiburzi Daniela.

La PRESIDENTE constata che il numero degli intervenuti è sufficiente per la validità della seduta agli effetti deliberativi.

Partecipano alla seduta, ai sensi dell'art. 46 del Regolamento, il Vice Sindaco Causi Marco e gli Assessori Caudo Giovanni e Marino Estella.

(O M I S S I S)

La PRESIDENTE pone quindi in votazione, con procedimento elettronico, la 14<sup>a</sup> proposta nel sotto riportato testo risultante dall'accoglimento, da parte della Giunta Capitolina, di alcune delle richieste formulate dai Municipi e dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, nonché dall'approvazione di emendamenti:

14<sup>a</sup> Proposta (Dec. G.C. del 30 dicembre 2014 n. 104)

**Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.**

Premesso che il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per azioni AMA S.p.A., ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, detenendone il Comune di Roma, allora così come oggi, l'intero capitale sociale, approvandone contestualmente lo Statuto e confermando la gestione dei servizi pubblici locali già affidati all'Azienda Speciale AMA nonché la gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti per quindici anni, a far data dalla trasformazione dell'Azienda in S.p.A.;

Che la Giunta Comunale, sulla base degli indirizzi approvati dall'allora Consiglio Comunale con provvedimento n. 159 del 14 ottobre 1999, ha conseguentemente approvato – con deliberazione n. 33 del 28 gennaio 2004 – il Contratto di Servizio tra l'allora Comune di Roma, oggi Roma Capitale, e la Società AMA S.p.A., contratto riguardante la regolazione dei rapporti fra le parti con riferimento alla gestione dei rifiuti urbani e i servizi di decoro ed igiene urbana;

Che, con successivi e distinti provvedimenti della medesima Giunta Comunale, sono stati poi prorogati nel tempo gli effetti del citato Contratto di Servizio, da ultimo, fino alla data del 31 dicembre 2014, giusta deliberazione della Giunta Capitolina n. 438 del 18 dicembre 2013;

Che, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 3 marzo 2003, è stato stabilito di adottare, in armonia con quanto stabilito ai sensi dell'art. 49, comma 2, del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22, il sistema tariffario per la copertura dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani con decorrenza dal 1° gennaio 2003 e con la conseguente soppressione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti urbani (Tarsu), di cui al D.Lgs. n. 507/1993 e s.m.i.;

Che, pertanto, a far data dal 2003, i costi per i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani e ai servizi di igiene urbana sono stati determinati nell'ambito del Piano Finanziario elaborato da AMA S.p.A. e dal Comune di Roma, oggi Roma Capitale, e coperti integralmente dalla tariffa rifiuti, riscossa direttamente da AMA S.p.A.;

Che, successivamente, in ottemperanza alle intervenute disposizioni normative l'Assemblea Capitolina, con deliberazione n. 33 del 18 luglio 2014, ha approvato il nuovo Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti Ta.Ri.;

Che l'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, ha istituito, a decorrere dal 1° gennaio 2014, l'Imposta Unica Comunale (IUC) che, a sua volta, si articola nel tributo per i servizi indivisibili (Tasi), oggetto di apposito regolamento, e nella tassa sui rifiuti (Ta.Ri.) destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore;

Che, pertanto, a decorrere dal 1° gennaio 2014, anche nell'ambito territoriale di competenza di Roma Capitale, è stata istituita la tassa sui rifiuti (Ta.Ri.), a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica ai sensi del vigente Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (c.d. "Testo Unico Ambiente");

Che il citato D.Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii., recante "Norme in materia ambientale", fissa, a sua volta, gli obiettivi di raccolta differenziata;

Che, al fine del rispetto del sopradescritto dettato normativo e, in particolare, degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di raccolta differenziata, in data 28 ottobre 2011, è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, AMA S.p.A. e CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi), finalizzato alla redazione di un progetto di fattibilità per la raccolta e valorizzazione dei rifiuti di imballaggio relativo al territorio di Roma Capitale;

Che, inoltre, al fine di implementare e dettagliare ulteriormente i passaggi in cui si articola l'intero ciclo dei rifiuti della città di Roma, l'Amministrazione Capitolina, in data 4 agosto 2012, ha siglato un Protocollo di Intesa, cd. "Patto per Roma", con il Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, il Commissario Delegato per il superamento dell'emergenza ambientale nel territorio della Provincia di Roma, la Regione Lazio e la Provincia di Roma, per promuovere un sistema di raccolta differenziata in grado di raggiungere il valore del 30% dei rifiuti urbani entro la fine del 2012, del 40% entro il 2013, del 50% entro il 2014, del 60% entro il 2015 ed, infine, del 65% entro il 2016;

Che il competente Assessorato all'Ambiente, Agroalimentare e Rifiuti, insediatosi con l'avvio della consiliatura 2013-2018, ha evidenziato, sotto un profilo politico generale, l'opportunità di procedere alla predisposizione di un nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A., al fine di disporre di un testo convenzionale aggiornato ed aderente alle esigenze dell'Amministrazione Capitolina in materia di gestione del ciclo dei rifiuti urbani, con ciò corrispondendo alle esigenze dell'utenza e della cittadinanza in generale;

Che l'esigenza di procedere alla stesura di un nuovo schema di Contratto di Servizio si impone, oltreché per l'avvenuto decorso ormai di un periodo di pressoché dieci anni dall'elaborazione e perfezionamento del precedente testo, anche al fine di adeguare il citato strumento convenzionale al mutato e rinnovato scenario che caratterizza l'attività di gestione del ciclo dei rifiuti urbani nella città di Roma a seguito anche della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, utilizzata quale sito di conferimento, dapprima, dei rifiuti urbani indifferenziati e, a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, data di definitiva chiusura, quale sito di conferimento esclusivamente degli scarti e della Frazione Organica Stabilizzata (FOS) prodotti dagli impianti di Trattamento Meccanico Biologico (TMB) dedicati al trattamento dei medesimi rifiuti urbani indifferenziati raccolti nella città di Roma;

Che, nel quadro degli adempimenti istruttori finalizzati all'elaborazione delle nuove linee guida del citato Contratto di Servizio, occorre conformarsi a quanto previsto nella deliberazione n. 20 del 15 febbraio 2007, con la quale l'allora Consiglio Comunale, oggi Assemblea Capitolina, ha approvato il documento recante le "Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici", intervenendo in maniera organica sulla disciplina dei Contratti di Servizio e apportando numerose novità rispetto al precedente ordinamento, soprattutto in tema di tutela dell'utenza;

Che nella citata deliberazione n. 20/2007 è previsto che, nell'ambito del procedimento preordinato alla stipula dei singoli Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici, sia predisposto un documento

propedeutico che indichi le informazioni essenziali circa lo stipulando Contratto di Servizio sulla base di quanto puntualmente previsto nella medesima deliberazione, documento da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea Capitolina, e che trova odierna corrispondenza nell'elaborato allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale, sotto la lett. A) e che è denominato "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.";

Che, in tale documento, si è tenuto conto, tra l'altro, delle disposizioni previste dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244 (Finanziaria 2008), in materia di tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di cui all'art. 2, comma 461, da applicare da parte degli enti locali in sede di stipula dei Contratti di Servizio;

Che, in tale documento, si è tenuto conto dei criteri generali previsti dalla deliberazione di Assemblea Capitolina n. 129, approvata il 16 dicembre 2014 – Indirizzi per l'avvio del percorso "verso rifiuti zero" attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata "porta a porta spinta" dei rifiuti urbani;

Che, in considerazione del già riferito carattere risalente del Contratto di Servizio in essere tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. e per il perseguimento di tutte le finalità sopradescritte, si è proceduto – in esecuzione di specifica direttiva politica diramata dal competente Assessore con delega all'Ambiente, Agroalimentare e Rifiuti con prot. n. QLO/73660/2013 – dapprima, con determinazione dirigenziale n. 2019 del 27 novembre 2013, alla costituzione di un gruppo di lavoro deputato alla formulazione di un documento recante gli "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A." e, nelle more dello svolgimento di detti articolati incombeni, alla proroga, da ultimo fino alla data del 31 dicembre 2014, del Contratto di Servizio in parola, giusta deliberazione della Giunta Capitolina n. 438 del 18 dicembre 2013;

Che, a seguito dei lavori istruttori e di analisi, il citato gruppo di lavoro ha elaborato il documento recante gli "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.", che, come detto, fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento di cui costituisce allegato sotto la lett. A), giusta nota n. QL23324 del 4 aprile 2014;

Che con nota n. QL/35711 del 28 maggio 2014 è stata predisposta la proposta dello schema di deliberazione di che trattasi corredato degli allegati:

- A) "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.";
- B) "Relazione ex art. 34, co. 20, D.L. n. 179/2012, in merito all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.";

Che con deliberazione n. 194 del 3 luglio 2014 la Giunta Capitolina ha proceduto all'approvazione del piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di bilancio di Roma Capitale ex art. 16 del Decreto Legge 6 marzo 2014, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 maggio 2014, n. 68;

Che, pertanto, si è reso necessario procedere ad un'armonizzazione/adeguamento del citato documento di indirizzi e contestuale affidamento del servizio, elaborato nel mese di maggio, con le nuove disposizioni del piano di rientro di cui alla D.G.C. n. 194/2014;

Che lo schema di deliberazione è stato inoltrato con prot. n. QL/63036 del 25 settembre 2014, per il prosieguo dell'iter amministrativo;

Che il Segretariato – Direzione Generale, con nota prot. n. RC/22185 del 27 ottobre 2014, ha comunicato che la Giunta Capitolina, nella seduta del 24 ottobre 2014, in sede di esame della citata proposta di deliberazione, ha stabilito la restituzione dell'atto per consentire ulteriori approfondimenti;

Che con nota prot. n. RE/140879 del 19 dicembre 2014 l'Assessorato al Bilancio ha trasmesso all'Assessore all'Ambiente e Rifiuti le osservazioni e integrazioni di competenza;

Che, a seguito di tale inoltro, sono stati condotti, unitamente all'Assessorato al Bilancio, ulteriori approfondimenti per le integrazioni all'allegato A) recante "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.";

Che l'affidamento ad oggi in essere dei servizi di igiene urbana nonché della gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti, stabilito per un periodo di quindici anni con la già citata deliberazione di Consiglio Comunale n. 141 del 2 agosto 2000, risulta quindi ormai prossimo alla scadenza, vieppiù se si considera la data di avvio del periodo di validità del nuovo stipulando Contratto di Servizio, collocabile verosimilmente al luglio 2015, e come tale proietterebbe il periodo di efficacia di detto futuro contratto in un orizzonte temporale di limitata portata infra annuale che non ne consentirebbe l'esplicitazione di tutte le potenzialità di rimodulazione del servizio così come ideate, programmate e pianificate su uno scenario temporale di più ampia portata, anche alla luce della politica di investimenti che AMA è tenuta a portare avanti per l'ottimizzazione del ciclo di gestione dei rifiuti;

Che la sopra richiamata deliberazione del Consiglio Comunale n. 20/2007 prevede, tra l'altro, che la durata dei contratti, in ragione delle esigenze organizzative e di programmazione finanziaria, debba essere necessariamente pluriennale;

Che con successivo separato provvedimento si procederà all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di igiene urbana della Città di Roma, per un periodo pluriennale, nei limiti autorizzativi dei Bilanci vigenti;

Che, ai sensi dell'articolo 177, comma 2, del Decreto Legislativo n. 152/2006 e ss.mm.ii., i servizi pubblici locali di natura ambientale e, in particolare, i servizi attinenti alla gestione dei rifiuti costituiscono attività di pubblico interesse;

Preso atto che, in data 30 dicembre 2014, il Dirigente della U.O. Rifiuti e Risanamenti del Dipartimento Tutela Ambientale – Protezione Civile ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: "Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Dirigente

F.to: L. Massimiani";

Che, in data 30 dicembre 2014, il Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale – Protezione Civile ha attestato, ai sensi dell'art. 28, comma 1, lett. i) e j), del Regolamento degli Uffici e Servizi – come da dichiarazione in atti –, la coerenza della proposta di deliberazione in oggetto con i documenti di programmazione dell'Amministrazione, approvandola in ordine alle scelte aventi rilevanti ambiti di discrezionalità tecnica con impatto generale sulla funzione dipartimentale e sull'impiego delle risorse che essa comporta.

Il Direttore

F.to: G. Altamura;

Che, in data 30 dicembre 2014, il Ragioniere Generale ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: “Ai sensi e per gli effetti dell’art. 49 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione indicata in oggetto, tenuto conto del parere favorevole di regolarità tecnica e della coerenza con i documenti di programmazione espressi dai competenti Uffici Capitolini.

Ai fini della salvaguardia degli equilibri complessivi di bilancio dell’Ente, in applicazione della disciplina di cui all’articolo 147-quinques del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, e in coerenza con gli interventi previsti dal Piano di Rientro approvato con deliberazione di Giunta Capitolina n. 194/2014, si prende atto delle indicazioni espresse nel presente provvedimento, avuto riguardo alle entità delle risorse assegnate da Roma Capitale per il triennio 2014-2016 e alle normative previste per il finanziamento dei costi di servizio della gestione dei rifiuti urbani.

Il presente parere favorevole è reso tenuto, altresì, conto della necessità che l’Azienda proceda a formulare un piano industriale completo di tutte le azioni di efficientamento per il periodo 2015-2017 e degli investimenti necessari ai fini della realizzazione degli obiettivi previsti dal Patto per Roma.

Il Ragioniere Generale

F.to: S. Fermante”;

Che sul testo originario della proposta in esame è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa di cui all’art. 97, comma 2, del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (T.U.E.L.);

Che la proposta, in data 16 gennaio 2015, è stata trasmessa ai Municipi per l’espressione del parere da parte del relativo Consiglio;

Che i Consigli dei Municipi I, IV, V, X, XI e XV, con deliberazioni in atti, hanno espresso parere favorevole;

Che i Consigli dei Municipi II, III, VI, VII, VIII, IX, XII, XIII e XIV hanno espresso parere favorevole, con le seguenti richieste e/o osservazioni:

Municipio II:

#### ALLEGATO A

1. Nel corpo della deliberazione alla fine del secondo capoverso, dopo le parole “in sede di stipula dei Contratti di Servizio” aggiungere “Che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 129 del 16 dicembre 2014, su proposta di Giunta Capitolina del 1° agosto 2014, si è approvato il percorso “verso rifiuti zero” che pone a carico di AMA S.p.A. specifici obiettivi di raccolta differenziata e di riciclaggio, introduce norme generali sia per l’estensione generalizzata del sistema domiciliare che per l’introduzione della tariffazione puntuale, stabilisce la riconversione del ciclo di trattamento dei rifiuti urbani verso il recupero di materia con l’azzeramento progressivo del ricorso all’incenerimento ed alla discarica, fissa le regole di partecipazione di AMA S.p.A. negli Osservatori rifiuti zero sia municipali che centrale sia ai fini del monitoraggio territoriale e della verifica dell’attuazione dei principi che dell’introduzione di soluzioni innovative con il consenso partecipato della cittadinanza.”;
2. nelle “Premesse” dopo “La chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. “tal quale”) e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al

30 settembre 2013, – dei residui derivanti dal trattamento, delinea uno scenario profondamente mutato nella gestione dei rifiuti.” inserire “La deliberazione di Consiglio Comunale n. 129 del 16 dicembre 2014, presentata dalla Giunta Capitolina con la proposta 147 del 1° agosto 2014, approva il percorso “verso rifiuti zero” che pone a carico di AMA S.p.A. specifici obiettivi di raccolta differenziata e di riciclaggio, introduce norme generali sia per l’estensione generalizzata del sistema domiciliare che per l’introduzione della tariffazione puntuale, stabilisce la riconversione del ciclo di trattamento dei rifiuti urbani verso il recupero di materia con l’azzeramento progressivo del ricorso all’incenerimento ed alla discarica, fissa le regole di partecipazione di AMA S.p.A. negli Osservatori rifiuti zero sia municipali che centrale sia ai fini del monitoraggio territoriale e dalla verifica dell’attuazione dei principi che dell’introduzione di soluzioni innovative con il consenso partecipato della cittadinanza.”;

3. nelle “Premesse” modificare l’elenco puntato relativo agli “assi strategici” inserendo al punto 1, dopo “lo sviluppo di una raccolta differenziata” le seguenti parole: “per la massimizzazione e l’estensione mirata della modalità di raccolta “porta a porta” quale sistema adottato, efficace, economicamente sostenibile e coerente con le soluzioni industriali di chiusura”;
4. nelle “Premesse” nell’elenco puntato relativo agli “assi strategici”, aggiungere dopo il punto 3, il seguente punto: “4. l’avvio di un processo di effettiva partecipazione della cittadinanza attraverso gli Osservatori rifiuti zero municipali e comunale nel monitoraggio delle criticità e nella verifica congiunta dell’attuazione da parte di AMA S.p.A. dei principi contenuti nella deliberazione di C.C. n. 129/2014”;
5. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Oggetto, dopo il 4° capoverso, inserire: “AMA S.p.A. si impegna a massimizzare gli introiti derivanti dal conferimento delle frazioni differenziate presso CONAI o altri consorzi della filiera di recupero, puntando all’ottenimento del massimo standard di qualità (Classe A) e a tenere una contabilità separata sia rispetto ai costi di gestione che alle altre attività di igiene urbana.”;
6. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Oggetto (pag. 3), alla fine dell’ultimo punto dell’elenco puntato (“trattamento/recupero”), dopo le parole “compost di qualità” aggiungere: “con esclusione di processi di combustione del biogas per la produzione di energia, ma con la espressa previsione del recupero di biometano da biogas per l’immissione in rete o la vendita per autotrazione.”;
7. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Oggetto, a inizio pagina modificare il punto “selezione/trattamento dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta indifferenziata per il recupero di materia e di energia” con la seguente frase: “selezione/trattamento dei rifiuti provenienti dalla raccolta indifferenziata per massimizzare il recupero di materia ed escludere il recupero di energia dai rifiuti indifferenziati”;
8. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi (pag. 4), nel 3° capoverso, dopo le parole “Il perseguimento degli obiettivi dovrà pertanto realizzarsi attraverso l’assunzione di tale ambito territoriale” aggiungere le seguenti parole “prevedendo anche la costituzione di sub-ambiti corrispondenti al territorio dei Municipi attuali, nonché attraverso la pianificazione (...)”;
9. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi, nel 4° capoverso, dopo le parole “In considerazione dell’impegno dell’Amministrazione di Roma Capitale nel ripristinare condizioni di equilibrio strutturale dei conti, nonché di garantire processi di riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale” aggiungere le

- seguenti parole “con l’introduzione graduale del sistema di tariffa puntuale, il servizio di gestione (...)”;
10. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta Rifiuti urbani, dopo le parole “Al fine del raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata stabiliti dalla normativa vigente” aggiungere “e della deliberazione C.C. n. 129/2014, il Contratto (...)”;
  11. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta Rifiuti urbani, modificare nell’elenco il punto «:estensione della modalità “porta a porta” in tutte le zone del territorio comunale con idonee caratteristiche in termini di densità abitativa e urbanistico-territoriali” nel seguente modo: “estensione della modalità “porta a porta” e progressiva eliminazione della modalità stradale in tutte le zone del territorio comunale”;
  12. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza, alla fine del primo punto “In linea con il servizio, anche la gestione dei reclami e delle segnalazioni, da parte di AMA S.p.A., dovrà essere declinata a livello municipale prevedendo strumenti dedicati, quali ad es. l’attivazione di un numero verde per ogni Municipio” aggiungere “e la realizzazione di una piattaforma web che sia in grado di raccogliere segnalazioni inviate dai cittadini mediante strumenti “social” e fornire risposte e feedback in tempi rapidi”;
  13. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi, Informazione, comunicazione e, alla fine dell’elenco puntato aggiungere il seguente punto “realizzazione di un censimento generale delle utenze domestiche ed assimilate in concomitanza con l’introduzione del sistema di raccolta differenziata porta a porta, in funzione del recupero dell’eventuale evasione ed elusione contributiva e della riduzione dei costi generali del servizio in funzione delle risorse recuperate”;
  14. nel paragrafo E) Sviluppo delle infrastrutture / Impianti, dopo le parole “(...) il Contratto dovrà indicare” aggiungere “attraverso un nuovo piano industriale, approvato dal CdA di AMA S.p.A. e dalla Giunta Comunale e coerente con i principi generali della deliberazione C.C. n. 129/2014,” e dopo le parole “il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale” aggiungere “sulla base di impianti di trattamento di capacità limitata e localizzati in aree idonee e in tutti i Municipi esterni al Centro storico necessario per la messa a regime (...)”;
  15. nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo modificare il primo punto dell’elenco puntato “Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica istituita dall’Amministrazione Capitolina, composta da personale interno e con incarico di durata non superiore a quella prevista per il contratto,” nel seguente modo “Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica individuata nell’Osservatorio rifiuti zero comunale, in cui l’Amministrazione Capitolina ed AMA S.p.A. sono pienamente rappresentate insieme alla rete degli Osservatori rifiuti zero municipali, e che sarà supportato da un Comitato tecnico-scientifico di alto profilo”;
  16. nel paragrafo H) Incentivi, sanzioni, controversie / Incentivi, alla fine del capoverso “Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto deve regolare in modo graduale il sistema incentivante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, in armonia con il sistema e i livelli vigenti all’interno dell’Amministrazione Capitolina” aggiungere “L’incentivo dovrà essere legato al raggiungimento degli



standard di qualità per la raccolta differenziata porta a porta in proporzione al risultato raggiunto e agli obiettivi di riduzione contenuti nella deliberazione C.C. n. 129/2014”;

17. nel paragrafo I) Partecipazione dei Municipi nel primo capoverso, dopo le parole “Contratto dovrà indicare precise modalità di coinvolgimento dei Municipi sia in termini di gestione del Contratto che di monitoraggio dello stesso,” aggiungere “attraverso la costituzione della rete degli Osservatori rifiuti zero in ogni Municipio secondo quanto stabilito nella deliberazione C.C. n. 129/2014,”.

## ALLEGATO B

1. Nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Spazzamento, pulizia e igiene urbana inserire a fine paragrafo il seguente capoverso “Prevedere che tra i servizi coperti dalla tassa rifiuti ci siano le deaffissioni e la cancellazione delle scritte vandaliche, da effettuarsi anche su semplice segnalazione e richiesta dei cittadini”;
2. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta rifiuti urbani nell’elenco, dopo il punto “estensione dei servizi dedicati a particolari categorie di utenze non domestiche;” inserire i seguenti punti –, installazione sistematica di contenitori per pile elettriche in luoghi centrali e facilmente raggiungibili nel territorio e gettacarte davanti agli ingressi esterni della metropolitana; – mappatura dei cassonetti con indicazione del tipo di raccolta; – installazione di appositi contenitori per la raccolta dell’olio di cucina esausto;”;
3. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza alla fine dell’elenco puntato inserire le seguenti parole “L’Azienda dovrà definire le competenze tra AMA e Servizio Giardini in zone ad incerta attribuzione; il personale AMA deve operare in trasparenza rendendo pubblico il N. di matricola di chi è responsabile per ogni settore.”;
4. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta rifiuti urbani al 3° punto dell’elenco “massimizzazione dell’intercettazione dei rifiuti ingombranti e di altre tipologie di rifiuti, mediante l’aumento dei Centri di Raccolta (CdR), l’introduzione di isole ecologiche mobili e l’ottimizzazione del ritiro presso le abitazioni, rendendo il servizio più fruibile per il cittadino.”, aggiungere alla fine “Le isole ecologiche dovranno contemplare un’area destinata al riuso;”;
5. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza al 1° punto dell’elenco “garantire la massima trasparenza in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del Contratto di Servizio, in conformità con quanto previsto dalla deliberazione Assemblea Capitolina n. 1 dell’11 febbraio 2014 – Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani”, inserire alla fine “Periodicamente garantire l’informazione sulla raccolta differenziata e sui proventi della vendita dei materiali riciclabili e delle sanzioni erogate.”;
6. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza al 3° punto dell’elenco “ottimizzazione dell’attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (deliberazione Consiglio Comunale n. 105 del 12 maggio 2005) attraverso la Polizia Locale di Roma Capitale, gli Agenti Accertatori AMA e altri soggetti previsti nello stesso Regolamento. Tali attività dovranno essere declinate a livello territoriale anche con il diretto coinvolgimento dei Municipi, inserire alla fine “aumentando la presenza sul territorio del Municipio degli agenti accertatori, secondo le disposizioni del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani.”;

7. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza aggiungere, alla fine dell'elenco i seguenti punti –, Promozione presso le attività commerciali del Municipio di una campagna di informazione sulla raccolta differenziata, inerente ai rifiuti speciali prodotti da utenze commerciali specifiche, come da regolamento del Comune di Roma; – impegno nel comunicare agli esercizi commerciali dei tempi in cui deve avvenire la regolarizzazione degli stessi e provvedere successivamente alle verifiche ed accertamenti previsti; – pubblicazione sul sito del Municipio e dell'AMA di una sezione dedicata all'informazione sul servizio di pulizia della città. Le informazioni riguarderanno i turni, i passaggi e le zone di competenza dell'AMA.”;
8. nel paragrafo F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti / Carta dei Servizi a fine elenco puntato, dopo “L'Azienda dovrà rendersi disponibile alla distribuzione/divulgazione della stessa nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili, inserire la frase “L'azienda dovrà prevedere che la Carta dei Servizi faccia parte integrante del contratto e che venga annualmente inviata a tutti gli utenti con la prima bolletta della tassa dei rifiuti oltre che aggiornata nel sito dell'AMA.”;
9. nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo nel primo punto dell'elenco, dopo le parole “Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica istituita dall'Amministrazione Capitolina, composta da personale interno”, inserire “con rappresentanti dei Municipi e/o delegati, indicati dal Municipio e con incarico di durata non superiore a quella prevista per il contratto.”;
10. nel paragrafo H) Incentivi, sanzioni, controversie / Sanzioni alla fine della sezione, inserire la frase “Il mancato raggiungimento degli obiettivi di soddisfacimento del servizio ricadranno nella retribuzione di risultato dei dirigenti, funzionari, ecc. e negli incentivi ed indennità distribuiti.”;
11. nel paragrafo I) Partecipazione dei Municipi alla fine del primo capoverso, dopo la frase “In coerenza, anche AMA S.p.A. dovrà riorganizzare i propri servizi su base municipale”, inserire “Ogni Municipio dovrà verificare ogni anno il grado di soddisfazione del servizio erogato tramite monitoraggi e pronunciamenti della cittadinanza (referendum, questionari ecc.) da consegnarsi agli organi di controllo, istituiti dentro e fuori l'Azienda, obbligati a tenerne conto.”.

#### Municipio III:

1. Nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta Rifiuti Urbani alla fine del primo punto dell'elenco “– estensione della modalità “porta a porta” in tutte le zone del territorio comunale con idonee caratteristiche in termini di densità abitativa e urbanistico-territoriali”, inserire “la progettualità prima dell'attuazione dovrà essere concordata con i Municipi.”;
2. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Smaltimento alla fine del capoverso inserire “e chiusura, riconversione e adeguamento degli attuali lì dove sussistono particolari criticità legate alla presenza di un impianto in prossimità di abitazioni o luoghi di lavoro come nel caso dell'impianto TMB di Via Salaria.”;
3. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza alla fine del primo punto, dopo le parole “(...) In linea con il servizio, anche la gestione dei reclami e delle segnalazioni, da parte di AMA S.p.A., dovrà essere declinata a livello municipale prevedendo strumenti dedicati, quali ad es. l'attivazione di un numero verde per ogni Municipio” inserire “e favorendo la tracciabilità

dell'intervento con riscontro in modo da rendere quanto più trasparente l'efficacia del servizio.”;

4. nel paragrafo E) Sviluppo delle infrastrutture / Impianti dopo le parole “(...) il Contratto dovrà indicare il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale necessario per la messa a regime dell'intero sistema, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o il ricorso a impianti terzi”, inserire “ambientalmente compatibili. Chiusura, riconversione e adeguamento degli attuali lì dove sussistono particolari criticità legate alla presenza di un impianto in prossimità di abitazioni o luoghi di lavoro come nel caso dell'impianto TMB di Via Salaria.”;
5. nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo dopo il primo punto dell'elenco “Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica istituita dall'Amministrazione Capitolina, composta da personale interno e con incarico di durata non superiore a quella prevista per il contratto.” inserire “La commissione si dovrà coordinare con l'Ufficio municipale AMA (da istituire in ogni Municipio e che si relazioni con l'istituzione Municipale) in modo assiduo e continuativo per verificare congiuntamente il rispetto del contratto in essere tra Roma Capitale e AMA S.p.A.”;

#### Municipio VI:

1. Nel paragrafo A) Servizi Offerti / Oggetto nel 3° capoverso, dopo le parole “(...) sulla base delle suddette convenzioni standard.” inserire la parole “destinando ai Municipi le risorse necessarie per le attività di espletamento delle gare ed i relativi servizi ispettivi e di controllo. Tali risorse dovranno tener conto dell'estensione territoriale e del numero degli abitanti del Municipio.”;
2. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Spazzamento, pulizia e igiene urbana nel 5° capoverso, dopo le parole “(...) compiti e responsabilità di risultato certi e controllabili a livello territoriale.” inserire la parole “a tale scopo verranno specificate tutte le strade, le piazze, le aree a verde pubbliche, le aree di pertinenza ERP, vie private aperte al pubblico transito, aree di pertinenza Metro o altri Enti e Società pubbliche.”;

#### Municipio VII:

1. Si chiede che in sede di approvazione, l'Assemblea Capitolina richiami, integri e coordini il testo della presente deliberazione con i criteri generali già fissati dalla precedente DAC n. 129 del 16 dicembre 2014;
2. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza, alla fine del primo punto, dopo “(...) dalla deliberazione Assemblea Capitolina n. 1 dell'11 febbraio 2014 – Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani inserire le seguenti parole “come, ad esempio, attraverso apposizione di segnaletica verticale, quando possibile, nel segmento della raccolta e dello spazzamento nonché con l'inserimento sul sito internet istituzionale di un avviso generale contenente le indicazioni dei giorni e degli orari di spazzatura di ogni strada, secondo il Contratto di Servizio.”;
3. nel paragrafo H) Incentivi, sanzioni, controversie / Sanzioni alla fine del capoverso, aggiungere “Roma Capitale dovrà prevedere la sospensione del pagamento della tassa sui rifiuti in specifici quadranti del territorio qualora il servizio offerto da AMA S.p.A. non rispecchi il Contratto di Servizio.”;

## Municipio VIII:

Osservazioni, sia nell'ordine che nei contenuti, identiche a quelle formulate dal Municipio II;

## Municipio IX:

1. Nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi 1 Raccolta rifiuti urbani nel primo punto "estensione della modalità "porta a porta" in tutte le zone del territorio comunale con idonee caratteristiche in termini di densità abitativa e urbanistico-territoriali;" eliminare le parole "con idonee caratteristiche";
2. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza nel terzo punto dell'elenco "ottimizzazione dell'attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (deliberazione Consiglio Comunale n. 105 del 12 maggio 2005) attraverso la Polizia Locale di Roma Capitale, gli Agenti Accertatori AMA e altri soggetti previsti nello stesso Regolamento. Tali attività dovranno essere declinate a livello territoriale anche con il diretto coinvolgimento dei Municipi" eliminare la parola "anche";
3. Nel corpo della deliberazione alla fine del secondo capoverso, dopo le parole "in sede di stipula dei Contratti di Servizio" aggiungere "Che con deliberazione di Consiglio Comunale n. 129 del 16 dicembre 2014, è stato deliberato di intraprendere il percorso "verso rifiuti zero" che pone a carico di AMA S.p.A. specifici obiettivi di raccolta differenziata e di riciclaggio, di introdurre norme generali sia, per l'estensione generalizzata del sistema domiciliare che per l'introduzione della tariffazione puntuale, di stabilire la riconversione del ciclo di trattamento dei rifiuti urbani verso il recupero di materia con l'azzeramento progressivo del ricorso all'incenerimento ed alla discarica, di fissare le regole di partecipazione di AMA S.p.A. negli Osservatori rifiuti zero sia municipali che centrale sia ai fini del monitoraggio territoriale e della verifica dell'attuazione dei principi che dell'introduzione di soluzioni innovative con il consenso partecipato della cittadinanza;
4. richiesta identica all'osservazione n. 2 del Municipio II;
5. nelle "Premesse" nell'elenco puntato relativo agli "assi strategici" al punto 2, dopo le parole "una maggiore pulizia della città" aggiungere "specialmente della sua periferia (...)";
6. richiesta identica all'osservazione n. 4 del Municipio II;
7. nelle "Premesse" al punto 1 dell'elenco puntato a fine pagina, dopo le parole "pianificazione di tutti servizi in un'ottica di decentramento territoriale" aggiungere "da attivarsi di concerto con il Municipio territorialmente competente";
8. nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi nel 2° capoverso, dopo le parole "ambito territoriale di riferimento" aggiungere "con conseguente pieno coinvolgimento del Municipio nelle decisioni di gestione";
9. richiesta identica all'osservazione n. 9 del Municipio II;
10. richiesta identica all'osservazione n. 11 del Municipio II;
11. richiesta identica all'osservazione n. 12 del Municipio II;
12. richiesta identica all'osservazione n. 13 del Municipio II;

13. nel paragrafo E) Sviluppo delle infrastrutture / Impianti dopo le parole “(...) il Contratto dovrà indicare” aggiungere le parole “, in coerenza con i principi generali della deliberazione Assemblea Capitolina n. 129/2014, il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale necessario per la messa a regime dell’intero sistema, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o il ricorso a impianti terzi.”;
14. nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo alla fine del 3° capoverso, dopo le parole “(...) singolo Municipio” aggiungere le parole “che in ogni caso dovrà essere compartecipe delle attività di monitoraggio e controllo.”;
15. richiesta identica all’osservazione n. 15 del Municipio II;
16. richiesta identica all’osservazione n. 16 del Municipio II;
17. richiesta identica all’osservazione n. 17 del Municipio II;
18. nel paragrafo I) Partecipazione dei Municipi dopo le parole “(...) interfaccia tecnica dei Municipi (...)” aggiungere le parole “previa definizione dell’indirizzo politico (...)”;

#### Municipio XII:

1. Prevedere un costante coinvolgimento del Municipio:
  - nella pianificazione dei servizi, come ad esempio l’estensione del porta a porta o l’estensione dei servizi dedicati alle utenze non domestiche;
  - nella suddivisione del servizio in aree omogenee sempre all’interno del perimetro municipale, relativamente al diserbo, spazzamento, pulizia, igiene urbana, nonché prevedendo specifiche soluzioni per quanto riguarda la soluzione delle deiezioni;
  - nel miglioramento dell’informazione, comunicazione e vigilanza;
  - nella previsione di un back office municipale con dotazione di risorse umane e patrimoniali per l’accoglienza dei reclami e delle segnalazioni e per la tracciabilità delle risposte AMA sugli interventi effettuati;
  - nella trasmissione dei report di monitoraggio del funzionamento del servizio in capo alla Commissione di Controllo, affinché il contributo del Municipio permetta un controllo più efficace sia in ordine al rispetto degli adempimenti del Contratto di Servizio, sia in ordine alla capillarità del controllo stesso;
2. Prevedere il parere formale del Municipio:
  - per l’installazione e per la riconversione di impianti relativi al ciclo dei rifiuti;
  - nella previsione di installazione di impianti leggeri come le isole ecologiche e comunque sempre compatibili con l’ambiente;

#### Municipio XIII:

1. Nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi, Informazione, comunicazione e vigilanza alla fine dell’elenco aggiungere il seguente punto “prevedere la pubblicazione on-line sul sito del Comune di Roma i giorni e gli orari di spazzamento delle strade suddivise per Municipi.”;
2. nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo aggiungere “prevedere la possibilità di installare sulle vetture adibite alla raccolta dei rifiuti un sistema GPS, consultabile

on-line, per garantire la trasparenza ed efficienza del servizio, sfruttando la nuova capacità economica.”;

Municipio XIV:

Osservazioni, sia nell'ordine che nei contenuti, identiche a quelle formulate dal Municipio II;

Che l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale ha espresso parere favorevole, con le seguenti osservazioni:

1. Novità e variazioni rispetto al contratto vigente:

si prende atto e si evidenzia le principali novità che la proposta in oggetto inserisce nelle linee guida rispetto al Contratto di Servizio vigente;

2. Affidamento del servizio:

desta qualche perplessità la decisione di differire l'affidamento pluriennale del servizio per la gestione dei rifiuti e i servizi di igiene urbana (di competenza dell'Assemblea Capitolina, come le linee guida) ad altro provvedimento separato. Al riguardo “raccomanda di avviare al più presto l'approvazione consiliare dell'affidamento stesso” e sottolinea l'opportunità di “approvare l'affidamento contestualmente alle linee guida”;

3. Sostenibilità economica del servizio

A. Piano pluriennale dei costi di gestione dei servizi oggetto del contratto

si ritiene opportuno che il soggetto erogatore presenti una stima dei costi del servizio nei vari anni di transizione e a regime;

B. Pulizia per manifestazioni ed eventi che Roma ospita in quanto Capitale

si sottolinea l'opportunità di enucleare esplicitamente dalla tariffa e dal piano finanziario tutti i costi per la pulizia in seguito alle manifestazioni e agli eventi pubblici che Roma ospita in virtù del suo ruolo di Capitale. Al riguardo suggerisce le seguenti due integrazioni:

B1) aggiungere al punto A – Servizi Offerti / Oggetto al termine del periodo riferito a spazzamento, pulizia e igiene urbana, la frase: “Non rientrano nei servizi coperti da tariffa le attività di pulizia in occasioni di manifestazioni pubbliche, di cortei, di visite ufficiali di delegazioni straniere e Capi di Stato riconducibili al ruolo di Roma in quanto capitale della Repubblica;

B2) aggiungere al punto C – Oneri a carico dell'Amministrazione al termine del periodo, la frase: “Roma Capitale copre inoltre le spese per le attività di pulizia in occasioni di manifestazioni pubbliche, di cortei, di visite ufficiali di delegazioni straniere e Capi di Stato riconducibili al ruolo di capitale della Repubblica, facendo ricorso al contributo annuo che lo Stato riconosce a tale scopo (art. 1, comma 531, L. n. 190/2014 – Legge di Stabilità 2015);

4. Durata e rinnovo del Contratto di Servizio

si evidenzia che per quanto riguarda la durata del contratto (...), la proposta in oggetto sembra eccessivamente vaga, facendo riferimento solamente alla generica durata pluriennale del contratto e non già alla durata massima;

## 5. Incentivi e sanzioni

si ritiene che l'obbligo di prestazione dei servizi aggiuntivi in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi contrattuali rappresenta più un dovuto ristoro per gli utenti, che una penalità per il soggetto erogatore, stante la previsione ex lege di copertura integrale dei costi sostenuti per il servizio, (...). In generale, le sanzioni applicate alle aziende sono scarsamente efficaci in caso di aziende pubbliche, tanto più se monopoliste;

## 6. Durata e rinnovo del Contratto di Servizio

in relazione all'organismo di controllo che la proposta in esame prevede composto da personale interno all'Amministrazione, si mette in evidenza che il D.Lgs. n. 156/2010, art. 3, c. 8 recita "lo Statuto e i Regolamenti di Roma Capitale dovranno prevedere forme di monitoraggio e controllo, da affidare a organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta Capitolina (...)".

Inoltre, nel richiamare funzioni e compiti alla stessa affidati (DAC n. 212/2007), ritiene opportuno che la proposta in esame affidi all'Agenzia:

- i rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite;
- le periodiche valutazioni del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi customer satisfaction);
- le attività di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nel Contratto di Servizio;

Che la Giunta Capitolina, nella seduta del 30 giugno 2015, in merito alle richieste e/o osservazioni formulate dai Municipi, ha rappresentato quanto segue:

Municipio II:

### ALLEGATO A

1. La richiesta viene parzialmente accolta, nelle premesse dopo il secondo capoverso aggiungere la seguente frase "che in tale documento si è tenuto conto dei criteri generali previsti dalla deliberazione di Assemblea Capitolina n. 129, approvata il 16 dicembre 2014 – "Indirizzi per l'avvio del percorso "verso rifiuti zero" attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata "porta a porta spinta" dei rifiuti urbani";
2. la richiesta viene parzialmente accolta, nelle "Premesse, alla fine del capoverso "Roma Capitale, nel confermare l'assunzione della centralità della sostenibilità ambientale di tutte le attività connesse alla gestione integrata dei rifiuti urbani, ritiene, pertanto, prioritario e indispensabile mettere in atto, nonché accelerare, tutti gli interventi utili alla realizzazione di un adeguato e virtuoso sistema di gestione." aggiungere la seguente frase: "L'Assemblea Capitolina, con deliberazione n. 129 del 16 dicembre 2014, ha approvato gli "Indirizzi per l'avvio del percorso "verso rifiuti zero" attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata "porta a porta spinta" dei rifiuti urbani", con cui l'Amministrazione si impegna, compatibilmente con le risorse tecniche, economiche e strumentali a disposizione, al raggiungimento di specifici obiettivi in materia di gestione del ciclo dei rifiuti urbani";

3. la richiesta viene parzialmente accolta, sostituire nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta Rifiuti, nell'elenco, il punto -: estensione della modalità "porta a porta" in tutte le zone del territorio comunale con idonee caratteristiche in termini di densità abitativa e urbanistico-territoriali con la seguente riformulazione "massimizzazione e estensione mirata della modalità "porta a porta", con il coinvolgimento del maggior numero possibile di utenze in termini di densità abitativa e configurazione urbanistico territoriale, secondo la programmazione di bilancio delle risorse economiche destinate;";
4. la richiesta non viene accolta in quanto il provvedimento, come indirizzo generale, già prevede modalità di partecipazione (nel paragrafo L – Modalità di informazione e di partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori). Inoltre, gli "Osservatori verso rifiuti zero", previsti dalla DAC n. 129/2014, hanno il compito di monitorare l'attuazione delle disposizioni generali contenute nella stessa deliberazione e non specificatamente il monitoraggio della qualità dei servizi e il controllo delle inadempienze al Contratto di Servizio;
5. la richiesta non viene accolta in quanto il provvedimento, come indirizzo generale, già stabilisce che il sistema impiantistico connesso alla gestione dei rifiuti urbani dovrà prevedere livelli di efficienza comparabili con i più elevati livelli di carattere qualitativi e quantitativi, con l'obiettivo della massimizzazione del recupero di materia. La declinazione di carattere puntuale sarà eventualmente oggetto in fase di predisposizione del Contratto di Servizio. Si rappresenta, inoltre, che relativamente alla richiesta di una "contabilità separata", essa è già prevista ai sensi del D.P.R. n. 158/1999 e contenuta nel documento di Piano Finanziario Tariffa, approvato dall'Assemblea Capitolina;
6. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale e non specificatamente oggetto del provvedimento, la cui declinazione è oggetto di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura;
7. la richiesta viene parzialmente accolta, inserire nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Trattamento/recupero, alla fine del capoverso inserire le parole "al fine di pervenire, tra l'altro, alla progressiva riconversione dell'impiantistica aziendale connessa al trattamento dei rifiuti indifferenziati e l'eliminazione progressiva del ricorso all'incenerimento.";
8. la richiesta non viene accolta in quanto il documento già prevede il Municipio quale ambito territoriale di riferimento;
9. la richiesta non viene accolta in quanto già previsto nel paragrafo D) Tariffa a carico dell'utenza / Sostenibilità ambientale;
10. la richiesta non viene accolta in quanto la DAC n. 129/2014 è un atto di indirizzi con cui l'Amministrazione si impegna al raggiungimento di obiettivi in materia di gestione del ciclo dei rifiuti urbani compatibilmente con le risorse tecniche, economiche e strumentali a disposizione, pertanto, nel documento si ritiene di fare riferimento al carattere cogente degli obiettivi stabiliti dalla normativa di settore;
11. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni osservazione n. 3 Municipio II);
12. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
13. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale e non oggetto del provvedimento che, comunque, negli indirizzi generali prevede nel



paragrafo D) Tariffa Sostenibilità economica l'obiettivo primario della lotta all'evasione ed elusione, la cui declinazione è oggetto di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura;

14. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale e comunque eventualmente oggetto di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura;
15. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la struttura dell'Organismo di controllo sarà oggetto del Contratto di Servizio ed inoltre, nello specifico gli "Osservatori verso rifiuti zero", previsti dalla DAC n. 129/2014, hanno il compito di monitorare l'attuazione delle disposizioni generali contenute nella citata deliberazione e non specificatamente il monitoraggio della qualità dei servizi e il controllo delle inadempienze al Contratto di Servizio e sono pertanto oggetto di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura;
16. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
17. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale; si rappresenta comunque che gli "Osservatori verso rifiuti zero", previsti dalla DAC n. 129/2014, hanno il compito di monitorare l'attuazione delle disposizioni generali contenute nella citata deliberazione e non specificatamente il monitoraggio della qualità dei servizi e il controllo delle inadempienze al Contratto di Servizio e sono pertanto oggetto di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura.

#### ALLEGATO B

1. La richiesta non viene accolta in quanto tale tipologia di servizi non è oggetto del Contratto di Servizio e dunque, del documento in esame. Il D.P.R. n. 158/1999 ("Regolamento recante norme per la elaborazione del metodo normalizzato per definire la tariffa del servizio di gestione del ciclo dei rifiuti urbani"), prevede infatti che i servizi coperti da Ta.Ri. e, pertanto, disciplinati dal Contratto di Servizio, sono esclusivamente i servizi afferenti alla gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati;
2. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale: la declinazione del servizio è oggetto del CdS;
3. la richiesta non viene accolta in quanto la definizione delle competenze tra AMA S.p.A. e Servizio Giardini non spetta all'Azienda ma piuttosto all'Amministrazione. In ogni caso, si tratta di una richiesta di carattere puntuale la cui declinazione è eventualmente oggetto del CdS;
4. la richiesta viene parzialmente accolta, nel paragrafo A) Servizi Offerti / Obiettivi / Raccolta rifiuti urbani, al punto dell'elenco "massimizzazione dell'intercettazione dei rifiuti ingombranti e di altre tipologie di rifiuti, mediante l'aumento dei Centri di Raccolta (CdR), l'introduzione di isole ecologiche mobili e l'ottimizzazione del ritiro presso le abitazioni, rendendo il servizio più fruibile per il cittadino.", aggiungere alla fine la seguente frase: "I Centri di Raccolta dovranno contemplare, ove possibile da un punto di vista normativo e logistico, un'area destinata al riuso";
5. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale e in parte oggetto della citata DAC n. 1/2014. Per gli aspetti inerenti il CdS, si rimanda in sede di predisposizione dello stesso;
6. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere gestionale la cui declinazione è oggetto del CdS;

7. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale la cui declinazione è oggetto del CdS e di provvedimenti dell'Amministrazione di diversa natura;
8. la richiesta non viene accolta in quanto il documento di indirizzi, in quanto tale, non esclude quanto proposto: la declinazione di dettaglio è oggetto del CdS;
9. la richiesta non viene accolta in quanto il documento di indirizzi, in quanto tale, non esclude quanto proposto. La struttura dell'Organismo di controllo sarà oggetto del Contratto di Servizio;
10. la richiesta non viene accolta perché così come formulata, risulta non perseguibile sia dal punto di vista tecnico (in quanto il mancato raggiungimento degli obiettivi deve riferirsi ai servizi erogati oltre che alla soddisfazione dell'utenza) che giuridico-amministrativo;
11. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale: la declinazione di dettaglio delle attività di controllo del Contratto è oggetto del medesimo.

#### Municipio III:

1. La richiesta non viene accolta in quanto il coinvolgimento dei Municipi è già previsto come principio generale (sia in termini di gestione che di monitoraggio del CdS) nella proposta in argomento (paragrafo I – Partecipazione dei Municipi); la declinazione di carattere puntuale, sarà oggetto di valutazione in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
2. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni all'osservazione n. 7 del Municipio II);
3. la richiesta non viene accolta in quanto fa riferimento a principi già contenuti nel documento di indirizzi, in particolare, nel medesimo punto viene richiamato il rispetto degli standard di cui alla DCC n. 136/2005 – “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”;
4. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni all'osservazione n. 7 del Municipio II);
5. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;

#### Municipio VI:

1. la richiesta non viene accolta in quanto relativa a servizi extra tariffa e, pertanto, non disciplinati dal CdS ma oggetto di altri provvedimenti dell'Amministrazione;
2. la richiesta non viene accolta in quanto i contenuti sono già previsti, come principio generale nella proposta di indirizzi in argomento; per la declinazione di carattere puntuale, si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;

#### Municipio VII:

1. l'osservazione viene accolta (vedi controdeduzioni all'osservazioni n. 1 e n. 2 del Municipio II (allegato A) accolte parzialmente).
2. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
3. la richiesta non viene accolta in quanto non perseguibile sotto l'aspetto giuridico-amministrativo;

## Municipio VIII:

vedere controdeduzioni Municipio II;

## Municipio IX:

1. la richiesta non viene accolta in quanto non modifica il senso della frase, rendendone meno comprensibile il significato;
2. la richiesta viene accolta di conseguenza all'allegato A punto A) Servizi Offerti / Obiettivi / Informazione, comunicazione e vigilanza il terzo punto dell'elenco viene così modificato "ottimizzazione dell'attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (deliberazione Consiglio Comunale n. 105 del 12 maggio 2005) attraverso la Polizia Locale di Roma Capitale, gli Agenti Accertatori AMA e altri soggetti previsti nello stesso Regolamento. Tali attività dovranno essere declinate a livello territoriale con il diretto coinvolgimento dei Municipi;"
3. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni all'osservazione n. 1 del Municipio II (allegato A) in quella sede parzialmente accolta);
4. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni all'osservazione n. 2 del Municipio II (allegato A) in quella sede parzialmente accolta);
5. la richiesta non viene accolta in quanto la declinazione del servizio sarà oggetto di valutazione in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
6. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 4. del Municipio II);
7. richiesta non viene accolta in quanto il provvedimento, in quel capoverso, fa espresso riferimento all'organizzazione interna dell'Azienda. La proposta, come indirizzo generale, già prevede modalità di partecipazione (nel paragrafo I) Partecipazione dei Municipi);
8. la richiesta non viene accolta in quanto non è chiaro a quali decisioni di gestione ci si riferisce se alla gestione del Contratto di Servizio o alla gestione dei rifiuti;
9. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 9. del Municipio II);
10. la richiesta viene parzialmente accolta (vedi controdeduzioni al punto 3. del Municipio II);
11. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 12. del Municipio II);
12. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 13. del Municipio II);
13. la richiesta viene accolta all'allegato A punto E) Sviluppo delle infrastrutture / il punto Impianti viene così modificato "In considerazione dell'attuale assetto impiantistico dedicato alla gestione dei rifiuti di Roma Capitale, alla luce del mutato scenario delineatosi a seguito della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. "tal quale") e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, – dei residui derivanti dagli impianti di trattamento meccanico biologico (TMB), nonché degli obiettivi di raccolta differenziata fissati dalla normativa vigente e del c.d. "Patto per Roma", il Contratto dovrà indicare, in coerenza con i principi generali della deliberazione Assemblea Capitolina n. 129/2014, il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale necessario per la messa a regime dell'intero

sistema, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o il ricorso a impianti terzi”;

14. la richiesta non viene accolta in quanto il coinvolgimento dei Municipi è già previsto come principio generale nella proposta in argomento (paragrafo I – Partecipazione dei Municipi), la declinazione di carattere puntuale, sarà oggetto di valutazione in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
15. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 15. del Municipio II);
16. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 16. del Municipio II);
17. la richiesta non viene accolta (vedi controdeduzioni al punto 17. del Municipio II);
18. la richiesta non viene accolta in quanto il Contratto di Servizio disciplina esclusivamente i rapporti tra l'Amministrazione e AMA S.p.A. e non quelli relativi ai rapporti tra organi tecnici e politici interni ai Municipi;

#### Municipio XII:

1. la richiesta non viene accolta in quanto il coinvolgimento dei Municipi è già previsto, come principio generale, nella proposta in argomento (paragrafo I – Partecipazione dei Municipi), la declinazione di carattere puntuale, sarà oggetto di valutazione in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
2. la richiesta non viene accolta in quanto, fermo restando che il coinvolgimento dei Municipi, è già previsto come principio generale nella proposta in argomento (paragrafo I – Partecipazione dei Municipi), gli aspetti rilevati sono oggetto di specifici procedimenti dettati dalla normativa di riferimento;

#### Municipio XIII:

1. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;
2. la richiesta non viene accolta in quanto di carattere puntuale, la cui valutazione si rimanda in sede di predisposizione del Contratto di Servizio;

#### Municipio XIV:

vedi controdeduzioni Municipio II;

In merito alle osservazioni formulate dall'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale, la Giunta Capitolina ha rappresentato quanto segue:

1. l'osservazione non prevede esplicitamente una modifica del testo;
2. l'osservazione non prevede esplicitamente una modifica del testo;
3. l'osservazione non prevede esplicitamente una modifica del testo; si ritiene, comunque, che il richiesto piano pluriennale dei costi di gestione dei servizi sia previsto, in sede di affidamento del servizio, nel piano economico-finanziario asseverato, della durata dello stesso affidamento (art. 3-bis, c. 1-bis D.L. n. 138/2011, come modificato dall'art. 1, c. 609, lett. a) della L. n. 190/2014 – Legge di Stabilità 2015). Un piano di più breve periodo potrebbe essere rappresentato dai Piani Finanziari Tariffa;

le osservazioni ai punti B1 e B2 non vengono accolte in quanto esistono anche altri servizi extra Ta.Ri.;

4. l'osservazione viene accolta, di conseguenza sostituire nel paragrafo B) Durata massima, il capoverso "Premesso che con DCC n. 141/2000 il servizio è stato affidato ad AMA S.p.A. fino al 2015, la durata del Contratto, in linea con quanto previsto dalla DCC n. 20/2007, avrà durata pluriennale e verrà fissata in conformità con le vigenti norme in materia" con la seguente frase "In linea con quanto previsto dalla DCC n. 20/2007, il Contratto potrà avere durata massima quinquennale";
5. l'osservazione non prevede esplicitamente una modifica del testo;
6. l'osservazione non prevede esplicitamente una modifica del testo, si rappresenta, comunque, che relativamente al principio generale di autonomia dell'Organismo di controllo si ritiene di modificare la proposta come segue:

sostituire nel paragrafo G) Monitoraggio e controllo (pag. 9), le parole "personale interno e" con la parola "membri";

Si rappresenta, infine, che la proposta già prevede la possibilità di affidare all'Agenzia i rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite e le analisi di customer satisfaction;

Atteso che le Commissioni IV e I, nella seduta congiunta del 5 maggio 2015, hanno espresso parere favorevole a maggioranza;

Visti i pareri del Dirigente responsabile del Servizio, espressi, ai sensi dell'art. 49 del T.U.E.L., in ordine agli emendamenti approvati;

#### L'ASSEMBLEA CAPITOLINA

per quanto esposto in narrativa

#### DELIBERA

di approvare il documento relativo agli "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.", allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale, sotto la lett. A);

di stabilire che, con separato provvedimento, si procederà all'affidamento del servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana, di durata pluriennale.

## **INDIRIZZI PROGRAMMATICI E LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI E I SERVIZI DI IGIENE URBANA TRA ROMA CAPITALE E AMA S.p.A.**

### Premesse

L'evoluzione della normativa in materia di gestione rifiuti ha portato alla definizione di obiettivi sempre più rivolti al conseguimento di una sostenibilità ambientale dell'intero ciclo dei rifiuti urbani.

Le azioni individuate come prioritarie per perseguire tale finalità generale sono:

1. la prevenzione e la riduzione della produzione dei rifiuti;
2. la preparazione per il riutilizzo;
3. il riciclaggio;
4. il recupero.

Lo smaltimento in discarica è relegato esclusivamente alla fase residuale.

Tali azioni vanno ad inserirsi in un contesto di notevoli cambiamenti, mirati alla realizzazione di un sistema integrato di gestione del ciclo dei rifiuti.

In coerenza con tale obiettivo, l'Amministrazione Comunale, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per Azioni AMA S.p.A. ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, confermando la gestione dei servizi pubblici locali già affidati all'azienda Speciale AMA, nonché la gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti, per un periodo di 15 anni.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 3 marzo 2003 è stato stabilito di adottare, con effetto dal 1° gennaio 2003, il sistema tariffario per la copertura dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 49, comma 2, del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22 (cd. TIA1; la TIA2, disciplinata dall'art. 238 del Codice Ambientale – D.Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii., non è mai entrata in vigore), con conseguente soppressione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti urbani, di cui al D.Lgs. n. 507/1993.

A far data dal 2003, pertanto, i costi per i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani e ai servizi di igiene urbana sono determinati nel Piano Finanziario elaborato da AMA S.p.A. e dal Comune di Roma, oggi Roma Capitale, coperti integralmente dalla tariffa rifiuti, riscossa direttamente da AMA S.p.A.

Al fine del rispetto dei dettati normativi e, in particolare, degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di raccolta differenziata, l'Amministrazione Capitolina, in data 4 agosto 2012, ha siglato un Protocollo di Intesa, cd. "Patto per Roma", con il Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, il Commissario Delegato per il superamento dell'emergenza ambientale nel territorio della Provincia di Roma, la Regione Lazio e la Provincia di Roma, per promuovere un sistema di raccolta differenziata in grado di raggiungere il valore del 30% dei rifiuti urbani entro la fine del 2012, del 40% entro il 2013, del 50% entro il 2014, del 60% entro il 2015 ed, infine, del 65% entro il 2016.

La chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. "tal quale") e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, – dei residui derivanti dal trattamento, delinea uno scenario profondamente mutato nella gestione dei rifiuti.

Roma Capitale, nel confermare l'assunzione della centralità della sostenibilità ambientale di tutte le attività connesse alla gestione integrata dei rifiuti urbani, ritiene, pertanto, prioritario e indispensabile mettere in atto, nonché accelerare, tutti gli interventi utili alla realizzazione di un adeguato e virtuoso sistema di gestione. L'Assemblea Capitolina, con deliberazione n. 129 del 16 dicembre 2014, ha approvato gli "Indirizzi per l'avvio del percorso "verso rifiuti zero" attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata "porta a porta spinta" dei rifiuti urbani", con cui l'Amministrazione si impegna, compatibilmente con le risorse tecniche, economiche e strumentali a disposizione, al raggiungimento di specifici obiettivi in materia di gestione del ciclo dei rifiuti urbani.

L'effettivo conseguimento della sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti non può prescindere dall'individuazione di forti elementi innovativi, per la definizione di specifici assi strategici sui quali sviluppare un'Azienda in grado di assicurare il presidio tecnico del sistema di gestione integrato.

Tali assi strategici sono:

1. lo sviluppo di una raccolta differenziata, efficace, economicamente sostenibile e coerente con le soluzioni industriali di chiusura del ciclo dei rifiuti così come previsto anche dalla Direttiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio;
2. una maggiore pulizia della città e una maggiore soddisfazione del cittadino-utente attraverso il miglioramento continuo del servizio;
3. la chiusura del ciclo dei rifiuti urbani anche attraverso la massimizzazione dell'autosufficienza impiantistica a livello territoriale in un'ottica di sostenibilità ambientale ed economica.

La sostenibilità economica di cui al punto 3 viene parametrata sui valori di fabbisogno standard determinati secondo quanto disposto dal Decreto Legislativo 26 novembre 2010, n. 216, e comunque in ossequio al rispetto degli equilibri di bilancio del Comune di Roma Capitale.

La realizzazione degli assi strategici appena evidenziati deve essere accompagnata da una generale crescita dell'ingegneria di processo, anche attraverso l'informatizzazione spinta dei servizi e la pianificazione "industriale" delle procedure e da una radicale riorganizzazione dei servizi articolata su tre leve principali:

1. pianificazione di tutti i servizi in un'ottica di decentramento territoriale;
2. aumento della produttività, tramite la riorganizzazione della raccolta dei rifiuti e della pulizia e igiene urbana;
3. sviluppo e consolidamento della logistica aziendale di supporto ai servizi per la realizzazione di una rete territoriale dell'Azienda efficace ed efficiente.

L'effettuazione sistematica dell'attività di audit consentirà la continua verifica del miglioramento dei processi aziendali.

## A) Servizi Offerti

### Oggetto

Il Contratto provvede a disciplinare i rapporti in merito ai servizi istituzionali riconducibili alla gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani così come definiti all'art. 184 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 e ss.mm.ii. (Norme in materia ambientale – Parte quarta) e disciplinati ai sensi della deliberazione Consiglio Comunale n. 105/2005 (Regolamento Comunale per la Gestione dei rifiuti urbani), che rientrano nella tariffa rifiuti, quest'ultima determinata ai sensi della normativa vigente.

L'ambito territoriale, l'organizzazione e le caratteristiche prestazionali dei servizi coperti da tariffa saranno dettagliati in allegati tecnici riferiti agli specifici servizi nei quali saranno definiti i principali parametri quantitativi e qualitativi degli stessi e stabiliti i criteri di determinazione dei costi. Tali parametri saranno definiti tenendo conto sia dell'interesse pubblico da perseguire, rappresentato dai bisogni dei cittadini-utenti, sia degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di gestione rifiuti, nonché degli obiettivi di risanamento finanziario e di riduzione della pressione fiscale a carico dei cittadini.

I servizi integrativi al di fuori del regime tariffario relativi all'igiene urbana, potranno essere formalizzati tramite specifiche Convenzioni di durata non inferiore ad un anno redatte secondo uno schema tipo riportato in allegato al Contratto indicante i parametri di costo analiticamente determinati e le tipologie e quantità di servizio erogate. Le suddette Convenzioni dovranno essere utilizzate come riferimento per garantire e regolamentare l'eventuale ricorso al mercato per l'espletamento dei summenzionati servizi. A tal fine, una quota dei predetti servizi dovrà intendersi come eventuale, in modo da consentire a ciascun Municipio di esperire apposite gare ad evidenza pubblica migliorative rispetto alle condizioni offerte da AMA S.p.A. sulla base delle suddette convenzioni standard.

Il principio generale alla base del Contratto è l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani.

L'insieme dei servizi coperti da tariffa disciplinati dal Contratto si declina su tale principio e si riferisce alle seguenti macroattività:

- spazzamento pulizia e igiene urbana: oggetto di tale categoria è la pulizia delle aree di uso pubblico, di proprietà pubblica e privata, aperte al pubblico transito, nell'ambito dell'intero territorio comunale, come definite negli allegati tecnici al Contratto;
- raccolta rifiuti urbani: oggetto di tale categoria sono tutte le attività connesse alla raccolta differenziata e alla raccolta indifferenziata dei rifiuti urbani, prodotti dalle utenze domestiche e non domestiche, la cui organizzazione deve essere impostata tenendo conto degli obiettivi normativi e del loro raggiungimento, attraverso la realizzazione di modelli organizzativi integrati, flessibili e adeguati alle specifiche caratteristiche territoriali;
- trattamento/recupero: oggetto di tale categoria sono le attività connesse al sistema impiantistico di:
  - selezione-trattamento/recupero dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta differenziata, massimizzando il recupero del secco riciclabile ed eventualmente trattando l'umido in impianti di digestione aerobica e/o anaerobica e produzione successiva di compost di qualità;
  - selezione/trattamento dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta indifferenziata per il recupero di materia e di energia;
- smaltimento: oggetto di tale categoria sono le attività connesse allo smaltimento in discarica dei rifiuti derivanti dal trattamento non suscettibili di recupero di materia e/o di energia (smaltimento in discarica esclusivamente della fase residuale);



- informazione, comunicazione e vigilanza: oggetto di tale categoria sono tutte le attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (deliberazione Consiglio Comunale n. 105 del 12 maggio 2005), nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per il Comune di Roma (oggi Roma Capitale) di cui alla deliberazione Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005 – “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”.

## Obiettivi

L'organizzazione del sistema di gestione dei rifiuti nelle sue diverse fasi dovrà orientarsi verso l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti e la massimizzazione della sostenibilità ambientale dell'intero ciclo, attraverso idonee misure gestionali e tecniche volte alla mitigazione degli impatti connessi e al perseguimento della sostenibilità economica delle azioni necessarie.

Alla luce della complessità e peculiarità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nella città di Roma, il Contratto dovrà essere strutturato in un'ottica di decentramento che riconosca il Municipio quale ambito territoriale di riferimento.

Il perseguimento degli obiettivi dovrà pertanto realizzarsi attraverso l'assunzione di tale ambito territoriale nonché attraverso la pianificazione industriale dei servizi e la loro profonda informatizzazione.

In considerazione dell'impegno dell'Amministrazione di Roma Capitale nel ripristinare condizioni di equilibrio strutturale dei conti, nonché di garantire processi di riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale, il servizio di gestione dei rifiuti urbani dovrà contemplare e specificare gli interventi di efficientamento necessari a garantire le suesposte economie.

## Spazzamento, pulizia e igiene urbana

Il Contratto procede alla ridefinizione del servizio di spazzamento individuando una scala territoriale ottimale e integrandolo con il servizio di raccolta rifiuti, con finalità di miglioramento della qualità anche attraverso l'attribuzione di compiti e responsabilità di risultato certi e controllabili a livello territoriale.

La modalità per l'individuazione degli ambiti territoriali ottimali deve fare riferimento sia all'organizzazione aziendale del servizio che alle peculiarità urbanistiche in modo tale da suddividere anche i Municipi in diverse aree omogenee.

L'Azienda provvede ad individuare gli itinerari di spazzamento meccanizzato, in modo da garantire un adeguato ed efficiente livello di pulizia, in accordo con i Municipi e i Gruppi di Polizia Locale di Roma Capitale, per predisporre le relative ordinanze che prevedono l'installazione della segnaletica indicante il periodo di inibizione della sosta e di rimozione in caso di inadempienza.

I frontisti stradali, siano essi utenti domestici o non domestici assoggettati al pagamento della Ta.Ri., possono contribuire alla pulizia del suolo pubblico antistante, compresi i marciapiedi fino alla congiunzione con la sede stradale, anche con attività di spazzamento e dilavamento. Le proposte dovranno essere inviate al Municipio di appartenenza. Alla verifica del buon esito dell'iniziativa approvata, monitorata dal Municipio con il concorso

di AMA S.p.A., potrà essere riconosciuto ai soggetti proponenti e realizzatori un premio da erogarsi nelle forme consentite dalla legge.

### Raccolta Rifiuti Urbani

Al fine del raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata stabiliti dalla normativa vigente e dalla deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 129 del 16 dicembre 2014, il Contratto individua le principali azioni programmatiche e organizzative. Tali azioni, formulate in funzione della durata massima del Contratto e dei dettati normativi, dovranno comprendere necessariamente:

- semplificazione delle modalità di raccolta differenziata (stradale e porta a porta) con l'intercettazione strategica di tutte le principali frazioni (organica, carta e cartone, vetro e multimateriale) su tutto il territorio comunale;
- massimizzazione e estensione mirata della modalità porta a porta, con il coinvolgimento del maggior numero possibile di utenze in termini di densità abitativa e configurazione urbanistico territoriale, secondo la programmazione di bilancio delle risorse economiche destinate;
- massimizzazione dell'intercettazione dei rifiuti ingombranti e di altre tipologie di rifiuti, mediante l'aumento dei Centri di Raccolta (CdR) portandoli ad almeno uno per Municipio entro un anno dalla sottoscrizione del Contratto, l'introduzione di isole ecologiche mobili e l'ottimizzazione del ritiro presso le abitazioni, rendendo il servizio più fruibile per il cittadino. I Centri di Raccolta dovranno contemplare, ove possibile da un punto di vista normativo e logistico, un'area destinata al riuso;
- estensione dei servizi dedicati a particolari categorie di utenze non domestiche;
- un migliore bilanciamento dei cassonetti stradali sul territorio, con l'obiettivo di garantire il decoro e l'igiene e di fornire un servizio di raccolta adeguato all'effettiva produzione dei rifiuti;
- ridefinizione degli itinerari di raccolta stradale volta ad un miglioramento in termini di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

### Trattamento/recupero

Riguardo al sistema impiantistico connesso alla gestione del ciclo dei rifiuti, il Contratto dovrà prevedere il raggiungimento di livelli di efficienza comparabili con i più elevati livelli di carattere qualitativi e quantitativi. Ogni tipologia di trattamento dovrà avere come obiettivo la massimizzazione del recupero di materia al fine di pervenire, tra l'altro, alla progressiva riconversione dell'impiantistica aziendale connessa al trattamento dei rifiuti indifferenziati e l'eliminazione progressiva del ricorso all'incenerimento.

L'AMA S.p.A. si impegna a massimizzare gli introiti ed a rendicontare periodicamente l'importo dei contributi riconosciuti e la classe di qualità dei lotti di materiali differenziati ritirati dai Consorzi convenzionati CONAI o altri consorzi della filiera di recupero, puntando all'ottenimento del massimo standard di qualità (Classe A).

### Smaltimento

Alla luce del mutato scenario delineatosi a seguito della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, il Contratto dovrà indicare il fabbisogno impiantistico funzionale alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma

Capitale. Lo smaltimento dei residui derivanti dal trattamento, non suscettibili di recupero di materia e/o di energia, dovrà essere improntato in un'ottica di sostenibilità ambientale ed economica, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o ricorso a impianti terzi.

#### Informazione, comunicazione e vigilanza

Il Contratto dovrà prevedere un piano organico di informazione e comunicazione, calibrato dal punto di vista dell'impegno finanziario sulla base di obiettivi quantitativi predeterminati e misurabili, rivolto ai cittadini al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- garantire la massima trasparenza in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del Contratto di Servizio, in conformità con quanto previsto dalla deliberazione Assemblea Capitolina n. 1 dell'11 febbraio 2014 – Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani;
- diffusione della conoscenza del ciclo dei rifiuti, al fine di accrescere il grado di consapevolezza dell'utente circa l'utilità e/o la necessità delle scelte ambientali connesse alla gestione dei rifiuti, prevedendo anche iniziative per la riduzione degli imballaggi nonché la realizzazione di programmi di educazione ambientale nelle scuole, organizzati da AMA S.p.A. e dall'Amministrazione Capitolina;
- ottimizzazione dell'attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (deliberazione Consiglio Comunale n. 105 del 12 maggio 2005) attraverso la Polizia Locale di Roma Capitale, gli Agenti Accertatori AMA e altri soggetti previsti nello stesso Regolamento. Tali attività dovranno essere declinate a livello territoriale con il diretto coinvolgimento dei Municipi;
- miglioramento della capillarità dell'informazione e comunicazione con particolare riguardo alle zone oggetto di riorganizzazione dei servizi;
- miglioramento di tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per il Comune di Roma (oggi Roma Capitale) di cui alla deliberazione Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005 – “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”. In linea con il servizio, anche la gestione dei reclami e delle segnalazioni, da parte di AMA S.p.A., dovrà essere declinata a livello municipale prevedendo strumenti dedicati, quali ad esempio una sezione dedicata sui singoli portali e siti web dei rispettivi Municipi;
- costituzione e mantenimento di un'accurata base dati liberamente interrogabile da remoto dai soggetti preposti alla vigilanza del Contratto;
- formazione interna degli operatori AMA e promozione tra i dipendenti della cultura della relazione e del servizio al cittadino rafforzando il loro senso di appartenenza all'Azienda (condivisione degli obiettivi, coinvolgimento e responsabilizzazione del personale, ecc.).

### Livelli minimi da garantire

Per livello di servizio si intende la relazione tra entità delle prestazioni rese e il livello quali-quantitativo dei risultati ottenuti in ragione degli obiettivi prefissati. Tale relazione sarà definita attraverso specifici indicatori stabiliti nel Contratto ed esplicitamente indicati.

Il Contratto dovrà stabilire obiettivi quali-quantitativi del servizio e misurazione dei risultati a livello territoriale.

Gli indicatori dovranno essere costruiti su standard tecnici dei livelli di servizio tali da consentire la definizione di modalità operative tese a promuovere l'efficienza gestionale, la qualità del servizio, l'omogeneità sul territorio e l'efficacia delle diverse attività ai fini del raggiungimento degli obiettivi di sistema della normativa vigente.

Il Contratto dovrà puntare ad indicatori di risultato quanto più possibile aderenti alla qualità attesa nelle sue diverse componenti, dai cittadini e utenti, riducendo al minimo la disciplina degli aspetti specifici di organizzazione dei servizi, la cui responsabilità resta in capo all'Azienda.

Il Contratto, infine, dovrà prevedere specifici obiettivi annuali di miglioramento.

### Universalità del servizio

I servizi oggetto del Contratto sono rivolti alla cittadinanza nel suo complesso con modalità atte a garantire i medesimi risultati di servizio per tutti gli utenti.

### B) Durata Massima

In linea con quanto previsto dalla DCC n. 20/2007, il Contratto potrà avere durata massima quinquennale.

### C) Onere a carico dell'Amministrazione

La determinazione della tassa sui rifiuti dovrà essere orientata al perseguimento dell'equità sociale, in merito alla quale Roma Capitale è da sempre sensibile, mantenendo l'intento di garantire le fasce sociali più deboli attraverso l'introduzione di apposite agevolazioni ed esenzioni mirate all'effettiva condizione di bisogno, nel rispetto dei limiti normativi fissati al 7 per cento del costo complessivo del servizio.

### D) Tariffa a carico dell'utenza

La tariffa, quale componente dell'imposta unica comunale, costituisce un'entrata di competenza del Comune ed è destinata a finanziare i costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani, compresi quelli della relativa evasione, elusione, morosità, recupero, che dovranno essere accertati dal soggetto responsabile della gestione, anche coattiva, del tributo. Quest'ultimo, entro l'anno successivo dall'entrata in vigore del contratto, dovrà essere individuato, da parte dell'Amministrazione, in un soggetto diverso dal gestore del servizio dei rifiuti urbani. Nella determinazione della tariffa annuale si terrà conto dei criteri previsti dal metodo normalizzato di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, sulla base

dei seguenti principi:

- **Sostenibilità economica:** l'integrale copertura dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani deve essere assicurata dall'entrata derivante dalla tariffa. La copertura integrale dei costi deve costituire un elemento di trasparenza nella gestione consentendo al cittadino, attraverso il piano finanziario annuale, di confrontare il servizio reso con quanto pagato a titolo di tariffa. La modulazione della tariffa deve altresì perseguire obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito dal soggetto gestore che deve orientarsi verso politiche di efficientamento dei costi. Come fattore calmierante della tariffa costituisce obiettivo primario la lotta all'evasione ed all'elusione nonché il recupero delle morosità, che gravano sulla tariffa medesima. La tariffa, pertanto, deve incorporare gli incentivi o le penalità necessarie a garantire in capo al gestore del servizio dei rifiuti, nelle more del trasferimento ad apposito soggetto dell'attività di gestione del tributo, il mantenimento e l'aggiornamento di un'accurata base dati funzionale all'attività di accertamento e riscossione del tributo.
- **Sostenibilità ambientale:** la determinazione tariffaria deve assumere valenza di strumento di politica ambientale che indirizzi le scelte degli utenti ad assumere un ruolo attivo, volto ad un miglioramento continuo per il recupero, il riciclo e la raccolta differenziata e contemporaneamente deve dare maggiore implementazione ad un sistema ispirato al principio di chiara derivazione comunitaria del payt (pay as you throw – “chi inquina paga”). A tal proposito, il Contratto dovrà prevedere l'introduzione, entro la fine del 2016, di sistemi sperimentali di tariffazione puntuale, basati sulla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, con modalità di rilevazione e sistemi tecnologici avanzati, finalizzati alla successiva applicazione generalizzata.
- **Semplificazione amministrativa:** i procedimenti collegati alla gestione della tassa sui rifiuti devono essere improntati ai principi di semplificazione degli adempimenti a carico degli utenti, con particolare riferimento agli obblighi dichiarativi, ai sistemi di pagamento ed all'introduzione di strumenti deflattivi del contenzioso, anche al fine di instaurare e mantenere la massima collaborazione nella azione amministrativa. Tale aspetto si collega strettamente con la trasparenza dell'informazione fornita e l'impegno alla massima chiarezza nei rapporti.
- **Sviluppo della banca dati delle utenze:** la banca dati delle utenze deve consentire altresì di adottare la disciplina relativa alle superfici non assoggettabili alla tassa, in conformità con le disposizioni normative nazionali, e di valutare le possibili riduzioni, agevolazioni ed esenzioni della tassa per particolari categorie di utenti, attraverso una stima accurata degli effetti delle misure programmate.

## E) Sviluppo delle infrastrutture

### Infrastrutture/Strutture fisiche

Il Contratto dovrà prevedere un'adeguata dotazione delle strutture fisiche funzionali alla gestione del ciclo dei rifiuti (Centri di Raccolta Comunali, Aree Intermedie Attrezzate, Sedi di zona, Stabilimenti aziendali, etc) per l'ottimizzazione di tutte le attività ad esso connesse ed il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla normativa vigente. In particolare, il raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata rende

indispensabile, contestualmente all'attivazione di nuove modalità di raccolta, una capillare distribuzione delle strutture fisiche sul territorio a servizio del cittadino/utente (Centri di Raccolta), un'estensione degli attuali orari di apertura delle stesse, nonché l'utilizzo di personale formato sotto il profilo della accoglienza/informazione al cittadino utente.

A tal fine il Contratto dovrà prevedere il potenziamento dell'attuale dotazione di queste strutture fino a raggiungere l'obiettivo minimo di almeno un Centro di Raccolta e/o interventi simili per ogni Municipio, in considerazione di eventuali vincoli derivanti dalle specifiche caratteristiche territoriali.

Analogamente, al fine di perseguire un miglioramento in termini di efficienza, efficacia ed economicità, nonché di sostenibilità ambientale, è necessario potenziare la logistica di supporto allo svolgimento dei servizi (sedi di zona, stabilimenti, depositi e trasporto su ferro).

A tal proposito, sarà compito dei Municipi concorrere all'individuazione delle aree necessarie per le strutture fisiche funzionali alla gestione del ciclo dei rifiuti urbani nel proprio territorio, al fine di permettere l'ottimizzazione dei relativi livelli di servizio, ferma restando la cornice finanziaria di riduzione dei costi complessivi, determinata dall'esigenza di contenere la pressione fiscale comunale esercitata sui cittadini.

## Impianti

In considerazione dell'attuale assetto impiantistico dedicato alla gestione dei rifiuti di Roma Capitale, alla luce del mutato scenario delineatosi a seguito della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. "tal quale") e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, – dei residui derivanti dagli impianti di trattamento meccanico biologico (TMB), nonché degli obiettivi di raccolta differenziata fissati dalla normativa vigente e del c.d. "Patto per Roma", il Contratto dovrà indicare, in coerenza con i principi generali della deliberazione Assemblea Capitolina n. 129/2014, il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale necessario per la messa a regime dell'intero sistema, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o il ricorso a impianti terzi.

## F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti

### – Carta dei Servizi

Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), comprensiva di una sezione specifica relativa alla gestione della tariffa rifiuti.

La Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, dovrà prevedere:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di Servizio, nonché la predisposizione periodica di indicatori sintetici in grado di consentire un accurato monitoraggio;

- le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
- le modalità di ristoro dell'utenza.

L'Azienda dovrà rendersi disponibile alla distribuzione/divulgazione della stessa nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili.

Il Contratto dovrà inoltre prevedere il rinnovo annuale della Carta della qualità dei servizi, nonché eventuali adeguamenti in caso di aggiornamento dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

- Obblighi di informazione e Gestione dei reclami

Il Contratto dovrà prevedere una coerente attività di comunicazione e informazione verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri, attraverso l'attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini-utenti.

Con riferimento alla gestione dei reclami, nel Contratto dovranno essere inserite specifiche clausole che impongano l'adozione di standard di qualità, in termini di accoglienza e di tempistica di risposta al cittadino e soluzione delle non conformità, almeno pari a quelli previsti per il Comune di Roma, oggi Roma Capitale (D.C.C. n. 136 del 16 giugno 2005 "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami"). Il Contratto dovrà prevedere il contenuto della reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata deliberazione Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005.

#### G) Monitoraggio e controllo

Il Contratto regola specifici servizi e relative modalità di erogazione, definiti tenendo conto delle risorse finanziarie dedicate al servizio di gestione dei rifiuti urbani e nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del livello di servizio da conseguire, stabilendo indici di miglioramento sia complessivi che per ciascun servizio.

Il Contratto dovrà prevedere che qualora dovessero intervenire disposizioni normative che incidano su punti qualificanti del Contratto, le parti si incontrino per adeguare il Contratto stesso alle nuove disposizioni normative.

Il Contratto dovrà prevedere un adeguato sistema di valutazione, monitoraggio e controllo delle prestazioni rese, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali, nonché l'analisi delle eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Il monitoraggio dovrà avere cadenza trimestrale e risultati aventi significatività statistica a livello territoriale di singolo Municipio.

Il Contratto dovrà contenere appositi indicatori e criteri di rilevazione e misurazione dei medesimi, al fine del monitoraggio del rispetto degli standard di servizio e dell'analisi degli scostamenti rispetto a valori benchmark.

A tal fine il Contratto dovrà prevedere:

- Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica istituita dall'Amministrazione Capitolina, composta da membri con incarico di durata non superiore a quella prevista per il contratto.

Tale organismo sarà preposto:

- alla definizione delle modalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogato (come da specifici indicatori di risultato fissati dal Contratto stesso);
- alla vigilanza sul corretto svolgimento delle attività regolate dal Contratto;
- alla verifica dei risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati;

- alla definizione di interventi correttivi in merito a eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;
- alla definizione delle eventuali sanzioni.

I risultati delle analisi della commissione sono trasmessi al Dipartimento vigilante e al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale, nonché ai Municipi, per i rispettivi adempimenti in materia di controllo e vigilanza sull'esecuzione del contratto e sul rispetto degli atti di indirizzo emanati dall'Amministrazione Capitolina.

- Strumenti di controllo diversificati (di carattere qualitativo, quantitativo ed anche economico), individuando tra questi attività di monitoraggio dei servizi resi, indagini a campione e tematiche, report aziendali periodici, valutazione del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi di customer satisfaction), benchmarking con altre realtà operanti sul territorio nazionale e europeo, con particolare riferimento all'analisi dei costi e ai livelli di efficientamento.
- Strumenti di comunicazione/informazione in merito alle attività di controllo dei servizi, specificamente rivolti ai Municipi.

Il Contratto dovrà prevedere le modalità di coinvolgimento dei Municipi nelle attività di monitoraggio a livello territoriale, nonché quelle di diffusione dei risultati nei confronti dei cittadini.

I rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite, anche in merito al loro ruolo nell'attività di monitoraggio, dovranno essere demandati ad un soggetto specificamente preposto dall'Amministrazione e, nelle more della sua costituzione, all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

Alla stessa Agenzia potranno essere affidate periodiche valutazioni del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi di customer satisfaction).

## H) Incentivi, sanzioni, controversie

### Incentivi

Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto deve regolare in modo graduale il sistema incentivante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, in armonia con il sistema e i livelli vigenti all'interno dell'Amministrazione Capitolina.

### Sanzioni

In relazione al mancato raggiungimento degli obiettivi contrattuali, il Contratto dovrà prevedere un sistema sanzionatorio in ragione delle inadempienze.

Il Contratto dovrà indicare esplicitamente le modalità di definizione del sistema sanzionatorio. Una volta determinato l'importo della sanzione, è fatta salva la possibilità di prevedere sia sanzioni pecuniarie che sanzioni di carattere non pecuniario consistenti in servizi supplementari a ristoro di quei Municipi nei quali non sono stati raggiunti gli standard contrattuali. Nelle more del trasferimento ad apposito soggetto dell'attività di gestione del tributo, il contratto dovrà prevedere sanzioni al soggetto gestore e ristori in tariffa in caso di livelli di evasione o comunque mancato incasso superiori alla media del triennio precedente ridotta del 30%.



## Controversie

Il Contratto conterrà un elenco di infrazioni alle norme contrattuali ordinato per gravità. A tali infrazioni sarà collegato un sistema di penali pecuniarie parimenti ordinato per dimensione. Il Contratto dovrà prevedere anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda. Tale colpa dovrà essere descritta e individuata dettagliatamente così come i passaggi formali per la sua contestazione.

### I) Partecipazione dei Municipi

Il Contratto dovrà indicare precise modalità di coinvolgimento dei Municipi sia in termini di gestione del Contratto che di monitoraggio dello stesso. Al fine di garantire che tale partecipazione sia effettivamente espletata, il Contratto dovrà assicurare che la valutazione degli obiettivi quali-quantitativi del servizio, l'assegnazione delle risorse umane, strumentali e la misurazione dei risultati, abbiano riferimento territoriale. In coerenza, anche AMA S.p.A. dovrà riorganizzare i propri servizi su base municipale. Nell'ottica generale di decentramento, e al fine di garantire un concreto coordinamento tra le attività previste dal contratto e quelle che ciascun Municipio vorrà intraprendere rivolgendosi direttamente al mercato, sarà necessario, pertanto, che si stabilisca un rapporto diretto tra l'interfaccia tecnica dei Municipi e un'interfaccia dirigenziale dell'Azienda con competenze territoriali specifiche.

### L) Modalità di informazione e di partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori

I rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti, legalmente costituite, dovranno essere demandati ad un soggetto specificamente preposto interno all'Amministrazione e, nelle more della sua costituzione, all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.

Nel rispetto della legge n. 224 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), il Contratto dovrà prevedere il ruolo di tale soggetto nelle modalità di coinvolgimento e partecipazione delle associazioni in merito alla predisposizione del Contratto stesso, alla qualità dei servizi e alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza e alle attività di controllo delle inadempienze da parte del soggetto gestore.

Procedutosi alla votazione nella forma come sopra indicata, la Presidente, con l'assistenza dei Consiglieri Segretari, dichiara che la proposta risulta approvata con 19 voti favorevoli, 7 contrari e l'astensione delle Consigliere Azuni e Proietti Cesaretti.

Hanno votato a favore i Consiglieri Baglio, Battaglia E., Celli, De Luca, Fannunza, Ferrari, Giansanti, Mannocchi, Marino, Nanni, Palumbo, Panecaldo, Parrucci, Pastore, Piccolo, Policastro, Stampete, Tempesta e Tiburzi.

Hanno votato contro i Consiglieri Battaglia I., Cantiani, Frongia, Ghera, Magi, Rossin e Stefano.

La presente deliberazione assume il n. 51.

(O M I S S I S)

LA PRESIDENTE  
V. BAGLIO – M.G. AZUNI

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
L. MAGGIO

La deliberazione è stata pubblicata all'Albo Pretorio dal .....  
al ..... e non sono state prodotte opposizioni.

La presente deliberazione è stata adottata dall'Assemblea Capitolina nella seduta  
del **23 settembre 2015**.

*Dal Campidoglio, li .....*

p. IL SEGRETARIO GENERALE

.....