

CONTRATTO DI SERVIZIO
TRA
ROMA CAPITALE E AMA SpA
PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI
E I SERVIZI DI IGIENE URBANA

Anni 2019/2021

CONTRATTO DI SERVIZIO

TRA

ROMA CAPITALE E AMA SpA

INDICE

PREMESSE

PARTE I – INDICAZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO	8
Art. 1 - Struttura del Contratto	8
Art. 2 - Oggetto del Contratto	9
Art. 3 - Durata del contratto	12
Art. 4 - Principi fondamentali.....	12
Art. 5 - Osservanza delle disposizioni comunali in materia di gestione Rifiuti Urbani	12
Art. 6 - Obblighi delle parti.....	12
Art. 7 – Prescrizioni ambientali	17
PARTE II – OBIETTIVI E MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI	18
Art. 8 - Obiettivi generali	18
Art. 9 - Modalità di gestione.....	18
Art. 10 - Livelli di Servizio	19
PARTE III – RISORSE FINANZIARIE	20
Art. 11–Servizi coperti da TaRi e modalità di liquidazione.....	20
Art. 12 – Copertura servizi extra-TaRi definiti con specifica convenzione.....	22
PARTE IV – STRUMENTI DI GARANZIA A TUTELA DEGLI UTENTI	23
Art. 13 – Carta della Qualità dei servizi	23
Art. 14 – Informazione, comunicazione e partecipazione.....	24

Art. 15 – Sistema dei reclami	25
Art. 16 – Verifica soddisfazione dell’utenza	25

PARTE V – SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DI CONFORMITA’ DEL SERVIZIO SVOLTO E ATTIVITA’ SANZIONATORIA	26
Art. 17 – Strumenti di controllo e monitoraggio	26
Art. 18 – Organismo di Controllo	28
Art. 19 – Reportistica Aziendale	31
Art. 20 – Sanzioni, incentivi e controversie	32

PARTE VI – NORME VARIE CORRELATE ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZIO	34
Art. 21 – Modifiche e aggiornamenti contrattuali	34
Art. 22 – Responsabilità	35
Art. 23 – Trattamento dati - Riservatezza	35
Art. 24 – Trasparenza e Anticorruzione	35
Art. 25 – Disposizioni finali e transitorie	36

ALLEGATI AL CONTRATTO

Allegato 1): “Schede tecniche dei servizi resi”

A. Servizio: Pulizia, Spazzamento e lavaggio;

Sub-servizi:

- a.1) *Diserbo e piano foglie (servizio svolto fino ad esaurimento dell'appalto AMA in corso - 31.12.2020)*
- a.2) *Grandi Arterie*
- a.3) *Piste ciclabili*
- a.4) *Raccolta siringhe*
- a.5) *Raccolta amianto*
- a.6) *Pulizia aree mercatali*

A.A *Elenco strade e frequenze di spazzamento (su supporto informatico)*

B. Servizio: Raccolta rifiuti urbani

Sub-servizi:

- b.1) *Raccolta porta a porta (PAP)*
- b.2) *Raccolta porta a porta Utenze Non Domestiche (UND)*
- b.3) *Raccolta Stradale*
- b.4) *Centri di Raccolta (CdR)*
- b.5) *Raccolte dedicate:*
 - b.5.1) *Raccolta Pile e Farmaci*
 - b.5.2) *Raccolta Indumenti usati*
 - b.5.3) *Ritiro Ingombranti a domicilio*

- b.5.4) Giornate ecologiche
- b.6) Centri di Riuso Creativo (CRIC)
- b.7) Compostaggio di comunità
- b.8) AMA di Municipio

B.B Frequenze raccolta per Aree Elementari Territoriali (AET)

C. Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani

D. Informazione, comunicazione e presidio del territorio

Sub-servizi:

- d.1) *Informazione, comunicazione ed educazione ambientale*
- d.2) *Gestione dei reclami;*
- d.3) *Presidio del territorio*

Allegato 2) *“Dotazioni, attrezzature, mezzi e personale”*

Allegato 3): *“Schede di definizione economica dei servizi resi”;*

Allegato 4): *“Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata”;*

Allegato 5): *“Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi”*

Allegato 6): *“Tariffario generale AMA SpA”*

Allegato 7): *“Carte Municipali”*

Contratto di servizio - Anni 2019- 2021

Tra

ROMA CAPITALE– Dipartimento Tutela Ambientale, P.IVA 01057861005, nella persona di **Marcello Visca**, in qualità di Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, per la carica domiciliato in Roma, Piazzale di Porta Metronia, 2 – 00182 ROMA

e

AMA SpA– Azienda Municipale Ambiente SpA, d'ora in avanti per brevità AMA SpA, con sede in Roma, in Via Calderon de la Barca 87, P.IVA 05445891004, nella persona di **Massimo Bagatti** in qualità di Amministratore Unico e legale rappresentante, per la carica come sopra.

Premesso che:

1. ai sensi dell'articolo 177, comma 2, del Decreto Legislativo 152/2006 e ss.mm.ii. i servizi pubblici locali di natura ambientale e, in particolare, i servizi attinenti la gestione dei rifiuti urbani costituiscono attività di pubblico interesse;
2. il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per azioni AMA SpA, 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 della Società in SpA;
3. ai sensi dell'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale, approvato con deliberazione n. 8 del 7 marzo 2013, la scelta delle forme di gestione dei servizi pubblici è effettuata con provvedimento motivato, dall'Assemblea Capitolina, sulla base di valutazioni di opportunità, di convenienza economica e di efficienza, avuto riguardo alla natura dei servizi da erogare e ai concreti interessi pubblici da perseguire;
4. lo Statuto di AMA S.p.A., all'art. 4 individua, quale oggetto sociale della società, *“lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti in materia ambientale, funeraria, di*

servizi urbani e territoriali, di servizi industriali al territorio e delle pulizie in genere per conto di Roma Capitale”;

5. 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 comprende una componente riferita ai servizi che si articola, nel tributo per i servizi indivisibili (Tasi) oggetto di apposito regolamento e nella tassa sui rifiuti (TaRi) destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore;
6. pertanto, a decorrere dal 1° gennaio 2014, nel territorio di Roma Capitale, è istituita la tassa sui rifiuti (TaRi), 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 della vigente normativa ambientale;
7. con deliberazione n. 194 del 3 luglio 2014 la Giunta Capitolina, in esecuzione degli obiettivi triennali di riduzione del disavanzo e di riequilibrio strutturale del bilancio di Roma Capitale di cui all'articolo 16 del decreto legge 6 marzo 2014, n. 16 (convertito, con modificazioni, dalla Legge. n. 68 del 2 maggio 2014), ha individuato le azioni finalizzate all'efficientamento finanziario, attraverso dismissioni di partecipazioni e/o fusioni e incorporazioni societarie con conseguente rimodulazione dei servizi offerti (cd. Piano di riequilibrio di Roma Capitale);
8. con deliberazione n. 52 del 25/26 settembre 2015 l'Assemblea Capitolina ha approvato l'“*Affidamento del servizio di gestione rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA SpA*”, sulla base di un Piano Economico Finanziario pluriennale (PEF) allo stesso allegato, per un periodo di 15 anni e nei limiti autorizzativi degli strumenti di programmazione economico-finanziari di Roma Capitale;
9. con deliberazione n. 20 del 15 febbraio 2007 il Consiglio Comunale (oggi Assemblea Capitolina) ha approvato 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;
10. con deliberazione n. 51 del 23 settembre 2015, l'Assemblea Capitolina ha approvato il documento relativo agli “*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 SpA.*”;
11. la succitata DAC n. 51/2015 tiene 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, nonché dei criteri generali previsti dalla deliberazione di

Assemblea Capitolina n. 129 del 16 dicembre 2014 recante “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 e igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata porta a porta spinta dei rifiuti urbani”.

12. con deliberazione n. 67 del 13 marzo 2015 La Giunta Capitolina ha approvato lo “schema di protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall'altra” e che tale protocollo è stato successivamente sottoscritto in data 13 aprile 2015;
13. ai sensi della succitata DAC n. 51/2015, nelle more che venga costituito uno specifico organismo deputato ad assicurare l'informazione e la partecipazione delle Associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite in merito ai servizi previsti nel presente Contratto, le attività di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite vengono garantite, ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale;
14. con la deliberazione n. 2/2016 il Commissario Straordinario, con i poteri dell'Assemblea Capitolina, ha, tra l'altro, modificato in parte l'Allegato A della DAC n. 51/2015 *“Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici”*, al fine di armonizzarne i contenuti con la sopracitata DAC n. 52/2015;
15. con deliberazione n. 73 del 31 maggio 2018 di iniziativa consiliare, l'Assemblea Capitolina ha approvato una modifica puntuale alla citata DAC n. 51/2015, inserendo l'obbligo di pubblicazione sul Portale "Amaroma" dei giorni dei turni di spazzamento;
16. il Piano Industriale di AMA per gli anni 2017-2021 si pone, tra gli altri, l'obiettivo principale di sviluppare iniziative orientate alla massimizzazione dei livelli di recupero e riciclo di materia sul territorio comunale, compatibilmente con l'effettiva disponibilità delle risorse finanziarie previste dal piano;
17. con deliberazione n. 47 del 30 marzo 2017, la Giunta Capitolina ha approvato il “Piano operativo per la riduzione e la gestione dei materiali post-consumo di Roma Capitale”;
18. con deliberazione n. 140 del 19 dicembre 2018 l'Assemblea Capitolina, ha approvato il Piano Finanziario del Servizio di gestione dei rifiuti urbani di Roma Capitale per l'anno 2019;

e tenuto conto che:

19. i Contratti di Servizio che regolano i rapporti tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento sul Decentramento Amministrativo, approvato con DCC n. 10 dell'8.02.1999 (modificato con DCC n. 30 del 24.01.2001 e DCC n. 201 dell'11.12.2006) e della DCC n. 20/2007, sono sottoposti al parere preventivo, obbligatorio e

non vincolante dei Consigli Municipali e dell'Agencia per il Controllo e qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale.

20. con deliberazione n. 105 del 12 maggio 2005 il Consiglio Comunale ha approvato il "Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani";
21. con deliberazione n. 1 dell'11 febbraio 2014 l'Assemblea Capitolina ha approvato gli indirizzi per la predisposizione dell'"Anagrafe Pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani";
22. con deliberazione n. 129 del 16 dicembre 2014 l'Assemblea Capitolina ha adottato 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";
23. con deliberazione n. 40 del 27 febbraio 2015 la Giunta Capitolina ha approvato il "Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati";
24. con deliberazione n. 27 del 22 marzo 2018 l'Assemblea Capitolina ha approvato il "Regolamento sull'esercizio del Controllo Analogo";
25. con deliberazione n. 51 del 19 marzo 2019 la Giunta Capitolina ha approvato le "Modalità organizzative per l'esercizio del controllo analogo";

Tutto ciò premesso, le parti stipulano e convengono quanto segue

PARTE I – INDICAZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO

Art. 1 - Struttura del Contratto

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto di Servizio.

Fanno altresì parte integrante del presente Contratto gli allegati sotto specificati:

Allegato 1): "Schede tecniche dei servizi resi"

A. *Servizio: Pulizia, Spazzamento e lavaggio:*

Sub-servizi:

- a.1) *Diserbo e piano foglie (servizio svolto fino ad esaurimento dell'appalto AMA in corso - 31.12.2020)*
- a.2) *Grandi Arterie*
- a.3) *Piste ciclabili*
- a.4) *Raccolta siringhe*
- a.5) *Raccolta amianto*
- a.6) *Pulizia aree mercatali*

A.A *Elenco strade e frequenze di spazzamento (su supporto informatico)*

B. Servizio: Raccolta rifiuti urbani

Sub-servizi:

- b.1) Raccolta porta a porta (PAP)*
- b.2) Raccolta porta a porta Utenze Non Domestiche (UND)*
- b.3) Raccolta Stradale*
- b.4) Centri di Raccolta (CdR)*
- b.5) Raccolte dedicate:*
 - b.5.1) Raccolta Pile e Farmaci*
 - b.5.2) Raccolta Indumenti usati*
 - b.5.3) Ritiro Ingombranti a domicilio*
 - b.5.4) Giornate ecologiche*
- b.6) Centri di Riuso Creativo (CRIC)*
- b.7) Compostaggio di comunità*
- b.8) AMA di Municipio*

B.B Frequenze raccolta per Aree Elementari Territoriali (AET)

C. Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani

D. Informazione, comunicazione e presidio del territorio

Sub-servizi:

- d.1) Informazione, comunicazione ed educazione ambientale*
- d.2) Gestione dei reclami;*
- d.3) Presidio del territorio*

Allegato 2) *“Dotazioni attrezzature, mezzi e personale”*

Allegato 3): *“Schede di definizione economica dei servizi resi”;*

Allegato 4): *“Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata”;*

Allegato 5): *“Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi”*

Allegato 6): *“Tariffario generale AMA SpA”*

Allegato 7): *“Carte Municipali”*

Art. 2 - Oggetto del Contratto

1. Il contratto provvede a disciplinare i rapporti tra Roma Capitale ed AMA SpA in merito alle modalità di erogazione dei 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., e disciplinati ai sensi della Delibera C.C. n.105/2005 (Regolamento Comunale per la Gestione dei rifiuti urbani), i cui costi sono computati annualmente nel Piano Finanziario e coperti dalla tassa rifiuti (di seguito TaRi), quest'ultima determinata ai sensi del D.P.R. 158/1999 ed esplicitati al comma 2.
La gestione, così come definita ai sensi dell'art. 183 del citato D.Lgs. n.152/2006 e ss.mm.ii., è realizzata attraverso diverse modalità di intercettazione, ivi compresa quella di spazzamento, delle differenti frazioni di rifiuti urbani e assimilati prodotti nella città di Roma al fine della valorizzazione delle stesse.

Ai sensi della DAC n. 52/2015, non rientrano tra i servizi coperti da TaRi quelli elencati al comma 3 del presente articolo, oggetto di specifiche Convenzioni da parte delle Strutture (Centrali e Territoriali) dell'Amministrazione Capitolina ed AMA SpA, finanziate con risorse dedicate.

Sono, invece, esclusi dal presente Contratto tutti i servizi non afferenti alla gestione dei rifiuti urbani e non ricompresi nel perimetro dell'affidamento di cui alla DAC n. 52/2015 (es. derattizzazioni, disinfezioni e disinfestazioni; defissione manifesti; cancellazione scritte vandaliche; gestione servizi igienici, quali bagni fissi in muratura, Servizi Igienici Automatizzati - SIA e bagni chimici, Piano neve).

2. Servizi coperti da TaRi

La TaRi copre i servizi ordinari inerenti la gestione dei rifiuti urbani e assimilati e i servizi di igiene urbana connessi alla gestione dei rifiuti urbani, di seguito riportati.

- a) Pulizia, spazzamento e lavaggio
- b) Raccolta rifiuti urbani
- c) Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani
- d) Informazione, comunicazione e presidio del territorio

L'ambito territoriale, l'organizzazione e le caratteristiche prestazionali di tali servizi sono dettagliati nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*".

3. Servizi non coperti da TaRi, a pagamento da parte di Roma Capitale

Comprendono i servizi non ordinari, inerenti la gestione dei rifiuti urbani, non coperti da TaRi, affidati ad AMA SpA dall'Amministrazione Capitolina, sulla base della DAC n. 52/2015, mediante sottoscrizione di specifiche Convenzioni, redatte conformemente alla "Convenzione Tipo" di cui all'Allegato 5) al presente Contratto, previa validazione preventiva dello schema di Convenzione da parte della competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale ed a seguito di stanziamento ed impegno fondi da parte delle richiedenti Strutture dell'Amministrazione Capitolina (Centrali, Territoriali e Polizia Locale di Roma Capitale).

Si intendono ricompresi in tali servizi le seguenti attività:

- a. Servizi di pulizia "straordinaria" per manifestazioni ed eventi pubblici;
- b. Interventi urgenti inerenti la gestione dei rifiuti urbani a seguito di calamità e/o eventi atmosferici straordinari;
- c. Servizi di raccolta rifiuti dedicati presso i villaggi Rom, Sinti e Caminanti;
- d. Rimozione di rifiuti abbandonati per quantitativi superiori al limite di 5 mc (corrispondente a quello di un mezzo a vasca tipologia CR), su aree pubbliche ad uso pubblico e su aree private (in esecuzione ai sensi dell'art. 192, comma 3 del D.Lgs. 152/06);
- e. Ritiro arredi e RAEE dismessi delle scuole e strutture comunali;
- f. Pronto Intervento per l'attuazione di servizi inclusi nel perimetro di affidamento *in house*, anche a supporto delle Forze dell'Ordine.

L'elenco dei servizi potrà essere ridefinito tramite accordo tra le parti nel corso della durata del Contratto.

L'Azienda tiene la contabilità analitica separata dei servizi di cui al presente comma, la cui erogazione non dovrà comportare pregiudizio alcuno alla regolarità dei servizi istituzionali coperti da TaRi; a tal fine l'Azienda, unitamente alla convenzione, presenta alla valutazione della competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale, un piano di fattibilità in termini di risorse impiegate, che dimostri la compatibilità del servizio in questione con il regolare svolgimento del servizio TaRi.

A tal fine la competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale istituisce una commissione di valutazione alla quale partecipano anche rappresentanti del Dipartimento Partecipate Gruppo Roma Capitale, del Dipartimento Risorse Economiche e della struttura proponente la convenzione.

4. servizi integrativi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani non coperti da TaRi a pagamento per utenze domestiche e utenze non domestiche

AMA può provvedere ad attivare, dandone comunicazione preventiva all'Amministrazione Capitolina, e senza oneri aggiuntivi per Roma Capitale, e tenendone contabilità analitica separata dal perimetro TaRi, servizi integrativi non compresi tra quelli coperti da TaRi, rivolti alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche per la personalizzazione di alcuni servizi, quali a titolo non esaustivo:

- a. Servizi di pulizia per manifestazioni/eventi privati
- b. Servizi specifici personalizzati presso le Grandi Utenze
- c. Ritiro rifiuti ingombranti con prelievo al piano abitazione.

La modalità di erogazione dei servizi di cui al presente comma non dovrà comportare pregiudizio alcuno alla regolarità dei servizi di cui ai commi 2 e 3 del presente articolo.

5. I servizi di cui ai commi 2, 3 e 4, sono svolti da AMA direttamente e/o attraverso appalti e concessioni ai sensi del Decreto Legislativo n. 50/2016 e s.m.i.
6. I servizi oggetto di appalti e concessioni dovranno garantire il rispetto almeno dei livelli qualitativi e prestazionali previsti nelle relative "Schede tecniche dei servizi resi" (Allegato 1).

Qualora la gestione da parte dei soggetti terzi appaltatori o concessionari non rispetti gli impegni presi e richieda uno straordinario intervento diretto di AMA S.p.A., l'Azienda dovrà darne immediatamente comunicazione alla competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale, prima di modificare l'organizzazione del servizio programmato.

Art. 3 - Durata del contratto

1. In conformità con quanto previsto dalla deliberazione di Assemblea Capitolina n. 51 del 23/09/2015, inerente gli "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.", il presente Contratto ha durata di anni 3 a decorrere dalla sua sottoscrizione. AMA SpA si obbliga a garantire il servizio fino alla definizione del nuovo Contratto di Servizio, previo provvedimento di proroga di Roma Capitale.
2. Con riferimento alle modifiche e aggiornamenti al presente contratto si rimanda a quanto riportato al successivo art. 21.

Art. 4 - Principi fondamentali

Le modalità di erogazione del servizio si ispirano ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione efficace ed efficienza ed economicità, di cui al DPCM 27 gennaio 1994, ed al rispetto degli standard qualitativi quali diritti fondamentali degli utenti, ai sensi dell'art. 2 D.Lgs. 206/2005. I servizi oggetto del presente Contratto sono quindi rivolti alla cittadinanza nel suo complesso con modalità atte a garantire i medesimi risultati di servizio per tutti gli utenti.

Art. 5 - Osservanza delle disposizioni comunali in materia di gestione Rifiuti Urbani

1. Le prestazioni del presente contratto devono essere effettuate nel rispetto del vigente Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e di tutti i provvedimenti dell'Amministrazione Capitolina che abbiano ricadute sui servizi oggetto del medesimo contratto.
2. Roma Capitale procederà alla definizione di sistemi sperimentali di determinazione delle quantità di rifiuti prodotti dalle utenze al fine della tariffazione puntuale, con modalità di rilevazione e sistemi tecnologici avanzati.
3. AMA è tenuta, nell'espletamento delle attività di cui al presente Contratto di Servizio, ad attenersi alle disposizioni dei Regolamenti di gestione rifiuti urbani, di Polizia urbana, della Comunicazione e di ogni ulteriore regolamentazione che abbia ricadute sul servizio medesimo.

Art. 6 - Obblighi delle parti

1. AMA è tenuta a:
 - a. rispettare la normativa nazionale e regionale in materia, oltre ai regolamenti comunali, per quanto attiene la progettazione e l'esecuzione dei servizi e la realizzazione e gestione degli impianti;

- b. rispettare gli obblighi in materia di TaRi previsti nella relativa Convenzione tra il competente Dipartimento Risorse Economiche e AMA SpA - "Convenzione tra Roma Capitale ed AMA SpA per la disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tassa sui rifiuti (TARI);
- c. rispettare il "*Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati*"; approvato dalla Giunta Capitolina con deliberazione n. 40 del 27 febbraio 2015;
- d. osservare le condizioni specifiche, gli impegni gestionali e le modalità di erogazione dei servizi, nonché i livelli di servizio previsti nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*"; in modo omogeneo su tutto il territorio;
- e. massimizzare l'efficacia della gestione ottimizzando l'organizzazione del lavoro e assicurando l'efficienza delle flotte e delle infrastrutture, adeguando le stesse alle reali esigenze del territorio tramite opportune campagne di mappatura delle utenze servite;
- f. organizzare i propri servizi su base municipale, rispettando i livelli di servizio riportati nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*" e gli standard qualitativi minimi indicati nella Carta dei Servizi;
- g. assicurare la sinergia tra le strutture tecniche dell'Azienda e di Roma Capitale (Strutture tecniche centrali e territoriali), identificando specifici responsabili AMA territoriali;
- h. garantire l'erogazione delle prestazioni ritenute essenziali ai sensi della Legge 146/1990, trattandosi di servizio pubblico essenziale;
- i. progettare e realizzare i servizi e le infrastrutture, coerentemente con gli obiettivi, le iniziative e le risorse indicati Piano Economico Finanziario pluriennale di cui alla DAC n. 52/2015 e nel Piano Finanziario TaRi annuale;
- j. progettare e sottoporre al Dipartimento Tutela Ambientale nuove modalità e strategie di espletamento dei servizi di cui all'Allegato tecnico 1, finalizzate al superamento di eventuali criticità e a una maggiore efficacia in termini di livelli di qualità erogata.
- k. relazionare periodicamente al Dipartimento Tutela Ambientale le strategie per la progettazione e la realizzazione, nell'ambito del territorio del Comune di Roma Capitale, della logistica di decentramento e degli impianti connessi alla chiusura del ciclo di rifiuti urbani;
- l. segnalare tempestivamente al Dipartimento Tutela Ambientale e ai Municipi competenti gli eventuali disservizi e/o danni alle strutture fisiche funzionali all'espletamento dei servizi disciplinate dal Contratto, che possano inficiare il regolare svolgimento delle attività, nonché predisporre, su richiesta del Dipartimento Tutela Ambientale, relazioni tecniche dettagliate su eventuali disservizi o eventi di rilievo che dovessero verificarsi durante lo svolgimento delle attività;
- m. trasmettere al Dipartimento Tutela Ambientale, a seguito di specifica richiesta, le modalità di erogazione dei servizi relative allo svolgimento delle attività disciplinate dal Contratto e i relativi responsabili;

- n. attivare tutte le iniziative di comunicazione e di informazione necessarie allo sviluppo dei servizi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- o. conformarsi alle finalità generali e agli obiettivi stabiliti da Roma Capitale;
- p. predisporre ogni documentazione necessaria all'acquisizione di eventuali finanziamenti pubblici connessi all'attività oggetto del presente Contratto;
- q. tenere e presentare annualmente all'Organismo di Controllo di cui al successivo Art. 18 la contabilità analitica separata dei servizi coperti da TaRi;
- r. trasmettere all'Agenzia la documentazione e le informazioni necessarie all'espletamento dei suoi compiti istituzionali, così come definiti nella deliberazione istitutiva DCC 39/2002 e s.m.i.;
- s. costituire e mantenere un'accurata reportistica dei dati di servizio da fornire al Dipartimento Tutela Ambientale a seguito di ogni specifica richiesta;
- t. effettuare analisi merceologiche annuali sui rifiuti raccolti (disaggregate per Municipio) per tipologia di servizio di raccolta (Porta a Porta e stradale) e frazione merceologica;
- u. predisporre e presentare, per conto di Roma Capitale, la comunicazione relativa alla legge n. 70 del 25 gennaio 1994 e ss.mm.ii., il cosiddetto MUD "Modello Unico di Dichiarazione Ambientale", entro i termini fissati per legge, esclusivamente per i rifiuti urbani e assimilati;
- v. assumere ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni, diretti e indiretti imputabili alla medesima, arrecati alle persone e alle cose che si dovessero verificare nel corso di espletamento del servizio, qualunque ne sia la natura o la causa, manlevando l'Amministrazione Capitolina da ogni pretesa. AMA si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa;
- w. rispettare le norme inerenti il contratto CCNL di categoria/settore dei dipendenti, le norme di infortuni e sicurezza sul lavoro, di igiene e di previdenza sociale e le norme sui contratti di appalto pubblici, per quanto di competenza, e a perseguire il rispetto di tutte le suddette norme anche da parte delle ditte, cooperative comprese, che cooperano con la stessa nella gestione dei servizi oggetto del presente contratto;
- x. esercitare le attività oggetto del presente Contratto disponendo di personale professionalmente idoneo;
- y. acquisire tutte le autorizzazioni necessarie alla realizzazione delle attività oggetto del presente Contratto;
- z. predisporre e trasmettere annualmente al Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale, in base agli indirizzi espressi dall'Amministrazione Capitolina, il piano di assunzione dell'anno successivo e il meccanismo del sistema di incentivazione del personale dirigenziale;
- aa. improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti ai sensi del D.lgs. 196 del 30/06/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" già modificato dal D.lgs 101 del 10/08/2018 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del

27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE. In particolare, l'AMA si impegna, su richiesta di Roma Capitale, e conformemente alla nomina di AMA quale responsabile del trattamento dei dati personali per il Contratto in questione, a tenere gli archivi secondo i termini di legge, nonché al rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, applicando le procedure e le pratiche operative che hanno recepito le misure di sicurezza correlate alla corretta gestione del sistema informativo ed alla adeguata conservazione dei dati. Tali procedure devono riguardare la gestione della protezione dei dati personali, la gestione del sistema informativo, i servizi generali, le modalità di gestione della documentazione cartacea e delle informazioni richieste telefonicamente;

- bb. ottemperare agli obblighi di trasparenza e anticorruzione secondo quanto meglio esplicitato al successivo articolo 24;
- cc. ottemperare agli obblighi della normativa antiriciclaggio;
- dd. non interrompere né sospendere i servizi, salvo cause di forza maggiore. Non sono imputabili ad AMA SpA eventuali interruzioni/sospensioni dei servizi causate da azioni poste in essere dall'Amministrazione Capitolina o da terzi da questa autorizzati, che non siano state comunicate ad AMA SpA con un anticipo di almeno 8 giorni;
- ee. svolgere attività di supporto a iniziative svolte da Associazioni e Comitati aventi come obiettivo la collaborazione nella pulizia e rimozione dei rifiuti urbani, secondo modalità operative da definire nell'ambito di specifiche procedure definite dal Dipartimento Tutela Ambientale di Roma Capitale. A tal fine i Municipi istituiscono appositi albi pubblici delle Associazioni e dei Comitati riconosciuti;

2. Roma Capitale è tenuta a:

- a. riconoscere le scelte di AMA SpA relative all'organizzazione operativa dei servizi, nel rispetto degli obiettivi quali-quantitativi, dei livelli di servizio e dei criteri stabiliti nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*";
- b. improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti, ai sensi del D.lgs. n. 196 del 30/6/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali" già modificato dal D.lgs 101 del 10/08/2018 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE. Roma Capitale, titolare del trattamento dei dati, conferisce autorizzazione generale ad Ama, responsabile del trattamento dei dati, nei termini e con le modalità previste dalla legge;

- c. adottare tutte le misure idonee a consentire e regolare l'efficace svolgimento dei servizi oggetto del presente Contratto e che possano determinare una maggiore efficienza ed efficacia delle attività espletate da AMA SpA, nel rispetto delle normative vigenti (presidio e/o intervento della Polizia Locale di Roma Capitale), ivi compresi gli obblighi in materia di cooperazione e coordinamento previsti dall'art. 26 del D.lgs 81/08 e smi per attività da svolgersi in luoghi per i quali Roma Capitale detiene la titolarità giuridica dei luoghi di esecuzione di tali attività ovvero per soggetti terzi presso i quali "deve essere eseguito il contratto" (DUVRI);
- d. assicurare ad AMA SpA il necessario supporto operativo e amministrativo per l'erogazione dei servizi, per la realizzazione delle strutture fisiche funzionali all'espletamento dei servizi e per la realizzazione dei progetti infrastrutturali, rilasciando con tempestività autorizzazioni, nulla osta e ogni atto di assenso necessari allo svolgimento dei servizi e alla realizzazione degli interventi, nel rispetto delle normative vigenti;
- e. concorrere, anche tramite i Municipi, all'individuazione delle aree necessarie per la realizzazione delle strutture fisiche funzionali all'espletamento dei servizi (es.: Centri di Raccolta, Centri del Riuso, AMA di Municipio, Domus Ecologiche, sedi di zona, stazioni di trasferimento, impianti di trattamento dei rifiuti differenziati), determinando le condizioni amministrative favorevoli per assicurare ad Ama la tempestiva disponibilità delle aree e degli immobili individuati, nel rispetto delle norme vigenti;
- f. comunicare tempestivamente ad AMA SpA le modifiche ai regolamenti di Roma Capitale intervenute successivamente alla sottoscrizione del presente Contratto o l'adozione di ordinanze che abbiano un impatto sull'esecuzione dei servizi oggetto del Contratto stesso;
- g. trasmettere ad AMA SpA i piani e i programmi di sviluppo urbanistico relativi a nuovi insediamenti abitativi e produttivi, nuove urbanizzazioni, finalizzate a consentire al gestore la progettazione tecnico finanziaria degli investimenti necessari per il potenziamento e l'estensione dei servizi e il conseguente impatto in termini di TaRi;
- h. comunicare ad AMA SpA, con un anticipo di almeno otto giorni, il programma delle manifestazioni autorizzate sul territorio comunale di Roma Capitale e di ogni altra iniziativa che comporti variazioni e/o intensificazioni dei servizi;
- i. rispettare gli obblighi in materia di TaRi previsti nella relativa Convenzione tra il competente Dipartimento Risorse Economiche e AMA SpA - "Convenzione tra Roma Capitale ed AMA SpA per la disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tassa sui rifiuti (TARI);
- j. Roma Capitale e AMA SpA si impegnano congiuntamente a favorire il reperimento di fondi comunitari nello specifico settore. AMA SpA si impegna a supportare Roma Capitale nella elaborazione di specifiche proposte tecniche;
- k. Roma Capitale si impegna a mettere in campo ogni azione utile alla lotta all'abbandono dei rifiuti anche attraverso l'utilizzo di sistemi di videosorveglianza;

- I. attivare, successivamente alla sottoscrizione del Contratto, un tavolo con i Municipi per l'aggiornamento dell'Allegato 1 - Scheda AA - Elenco strade e frequenza di spazzamento, con la partecipazione di AMA S.p.A., ai fini della revisione di cui all'art. 21 del presente Contratto.

Art. 7 – Prescrizioni ambientali

1. AMA SpA si impegna costantemente per garantire il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari per la tutela dell'ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei cittadini applicabili alle proprie attività e ad attuare le norme sul Green Public Procurement (GPP). AMA SpA si impegna altresì a migliorare i propri processi uniformandosi a standard nazionali e internazionali di riferimento, favorendo l'innovazione, la ricerca, lo sviluppo, la sperimentazione e l'utilizzo di nuove tecnologie, a tutelare l'ambiente minimizzando gli impatti e riducendo il consumo di risorse, attraverso il riuso e il recupero, coerentemente con i principi dell'economia circolare.
2. AMA SpA si impegna a:
 - a. curare con la massima attenzione la comunicazione ambientale definendo altresì un programma di formazione ed educazione ambientale del personale da inviare al Dipartimento Tutela Ambientale entro il 31 gennaio di ciascun anno;
 - b. predisporre e attuare un programma (con cadenza massimo quinquennale) di rinnovo del parco veicolare da trasmettere al Dipartimento Tutela Ambientale, che preveda un ricambio progressivo del parco attraverso l'acquisto di mezzi dotati di tecnologie più recenti, evitando, laddove le esigenze tecnico-funzionali dei mezzi lo consentano, la tecnologia diesel e privilegiando l'impiego di forme di alimentazione a basso impatto (es. elettrico, metano etc.);
 - c. predisporre e attuare un programma di razionalizzazione e riorganizzazione della logistica degli spostamenti dei mezzi di servizio tra le diverse sedi e aree operative, da trasmettere al Dipartimento Tutela Ambientale;
 - d. favorire il rispetto del principio di prossimità nella gestione dei rifiuti, tenendo conto della disponibilità impiantistica regionale e della necessità di garantire l'attuazione del servizio secondo criteri di efficienza ed economicità;
 - e. predisporre e attuare un programma di controllo periodico dei gas di scarico in funzione delle ore di esercizio (rapportate a km equivalenti) da trasmettere al Dipartimento Tutela Ambientale;
 - f. definire gli aspetti gestionali che prevedano procedure di lavoro volte a prevenire l'inquinamento del suolo, del sottosuolo e delle acque sotterranee, nonché a minimizzare le emissioni di polveri, gas, vapori e sostanze odorigene in atmosfera, individuando le tecniche e le misure gestionali più idonee volte alla mitigazione dell'impatto e tenendo conto del Piano di zonizzazione acustica di Roma Capitale di cui alla DCC 12/2004;

- g. organizzare la raccolta e la valorizzazione dei rifiuti in modo da massimizzare la qualità e le quote di raccolta differenziata effettivamente avviate a riciclo e/o a recupero, nonché i ricavi derivanti dalla valorizzazione delle stesse.

PARTE II – OBIETTIVI E MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI

Art. 8 - Obiettivi generali

1. L'organizzazione del sistema di gestione dei rifiuti urbani nelle sue diverse fasi si orienta verso:
 - l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti, con l'obiettivo di ottenere raccolte differenziate di alta qualità e di massimizzare la quota effettivamente inviata a riciclo/recupero, nonché i relativi ricavi;
 - 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.
2. Alla luce della complessità e peculiarità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nella città di Roma, il Contratto è strutturato in un'ottica di decentramento che riconosce il Municipio quale ambito territoriale di riferimento. Il perseguimento degli obiettivi deve pertanto realizzarsi attraverso l'assunzione di tale ambito territoriale nonché attraverso la pianificazione industriale dei servizi e la loro profonda informatizzazione.
3. In considerazione dell'impegno dell'Amministrazione di Roma Capitale nel ripristinare condizioni di equilibrio strutturale dei conti (DGC n. 194/2014), nonché di garantire processi di riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale, il servizio di gestione dei rifiuti urbani contempla e specifica gli interventi di efficientamento necessari a garantire le suesposte economie, tenendo conto dei fabbisogni e dei costi standard, nonché dei parametri di specificità territoriale.

Art. 9 - Modalità di gestione

1. Le modalità di erogazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, (*Servizi coperti da TaRi*), quantificati e finanziati mediante le risorse necessarie esplicitate nel "Piano Finanziario TaRi annuale", sono definite dall'Azienda, in modo da garantire il rispetto degli obiettivi quali-quantitativi, dei livelli di servizio e dei criteri stabiliti nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*".

Il dimensionamento del servizio viene effettuato sulla base dei fabbisogni standard, delle specificità territoriali e della popolazione equivalente, tenendo in tal modo conto degli effetti che tale variabile genera sulla domanda (turismo, attività commerciali, università, ecc.), fermo restando la disponibilità delle risorse economiche stabilite dai Piani Finanziari annuali.

2. Le modalità di erogazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 3, (*Servizi non coperti da TaRi*), sono definite nei disciplinari tecnici, parte integrante delle previste specifiche convenzioni, redatte sulla base della "Convenzione Tipo", Allegato 5) al medesimo Contratto.

Art. 10 - Livelli di Servizio

1. 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 viene definita attraverso specifici indicatori di risultato, disegnati sulla base degli obiettivi quali-quantitativi del servizio e misurati a livello territoriale.
2. Gli indicatori sono 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.

La batteria degli indicatori e gli obiettivi quali-quantitativi del servizio sono specificati nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*".

Nelle medesime "*Schede tecniche dei servizi resi*" sono indicati anche gli specifici obiettivi quali-quantitativi annuali di miglioramento.

Gli indicatori rappresentativi della performance aziendale sono definiti, coerentemente con quanto previsto dal D.lgs. n. 150/2009 e dalle Delibere CIVIT in materia n. 88/2010 e n. 3/2012, ponendo particolare attenzione sia all'offerta di servizi ("indicatori tecnici") che alla centralità della comunicazione con il cittadino ("indicatori di trasparenza").

Nelle suddette "*Schede tecniche dei servizi resi*" per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA si impegna a garantire sia per i previsti *indicatori di qualità erogata* che per gli *indicatori di regolarità del servizio*.

Gli *indicatori di qualità erogata*, intesi come indicatori di risultato, vengono individuati in modo da rappresentare le esigenze di cittadini e utenti, riducendo al minimo la disciplina degli aspetti specifici di organizzazione dei servizi, la cui responsabilità resta in capo ad AMA SpA.

Gli standard degli *indicatori di qualità erogata* possono essere periodicamente aggiornati, in coerenza con il Piano Finanziario TaRi annuale, in accordo tra le parti, per adeguarli a mutate esigenze del servizio o alle aspettative di cittadini e utenti.

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

La descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono definiti nell'Allegato 4) "*Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata*".

3. In ragione dell'introduzione/evoluzione di nuove modalità organizzative operative, che saranno attuate progressivamente sui territori dei singoli municipi secondo gli indirizzi di Roma Capitale (DGC 47/2017), per

la definizione degli standard di qualità dei servizi si dovrà tenere conto della coesistenza di diverse modalità di servizio fino alla raggiunta condizione di messa a regime del servizio stesso.

PARTE III – RISORSE FINANZIARIE

Art. 11–Servizi coperti da TaRi e modalità di liquidazione

1. Tutti i costi di gestione dei servizi relativi ai rifiuti urbani definiti all'art. 2, comma 2, del presente Contratto e descritti nelle relative schede tecniche dell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*", sono finanziati con le risorse ricavate dalla Tassa sui Rifiuti (TaRi), nella misura e nei termini previsti nel relativo Piano Finanziario annuale, documento propedeutico all'approvazione del bilancio di Roma Capitale, sulla base di quanto già previsto nel PEF pluriennale di cui alla DAC n. 52/2015 e tenendo conto delle variazioni intercorse circa la pianificazione industriale ed impiantistica, a seguito dei diversi indirizzi impartiti all'Azienda da parte di Roma Capitale. La determinazione della TaRi è definita nel rispetto di quanto stabilito dal DPR n. 158/1999, secondo il metodo normalizzato ad integrale copertura dei costi.
2. Gli aspetti tecnici relativi all'applicazione e alla riscossione della TaRi sono definiti dal competente Dipartimento Risorse Economiche nella relativa "Convenzione tra Roma Capitale ed AMA SpA per la disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tassa sui rifiuti (TARI)".
3. Il Dipartimento Tutela Ambientale, ai sensi della DGC n. 58 del 6.03.2015, liquiderà i corrispettivi previsti, in parte con acconti mensili, in parte con conguagli con cadenza trimestrale.
 - l'acconto, pari al 97% di 1/12 del valore annuo del Piano Finanziario annuale di AMA SpA potrà essere fatturato 15 giorni dopo l'inizio del mese di riferimento e la fattura dovrà essere liquidata entro 15 giorni dal suo ricevimento;
 - la fattura di conguaglio trimestrale (trimestre solare) potrà essere presentata dopo la verifica da parte del Dipartimento Tutela Ambientale delle prestazioni erogate sulla base di una rendicontazione mensile presentata dall'Azienda, così come specificato all'art. 19 punto f. La fattura di conguaglio trimestrale terrà conto delle eventuali trattenute da applicare nel periodo di riferimento e dovrà essere liquidata con analogo tempistica; tale verifica dovrà essere effettuata dall'Amministrazione, con il supporto dell'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, entro i 20 giorni successivi alla presentazione della rendicontazione mensile relativa all'ultimo mese del trimestre di riferimento.
4. In caso di ritardi nei pagamenti, trova applicazione il D.Lgs. 231/2002 e ss.mm.ii.
5. Il Dipartimento Tutela Ambientale, nel caso in cui gli esiti della verifica di cui al comma 3 sui conguagli relativi al 3% dell'importo di contratto, rilevino una parziale erogazione dei servizi, definisce il valore economico da non riconoscere all'Azienda, rispetto ai costi variabili relativi ai servizi oggetto di rendicontazione mensile

delle prestazioni erogate da parte di AMA SpA. Qualora sulla programmazione ed erogazione dei servizi incidessero circostanze esogene indipendenti da AMA SpA, l'Azienda produrrà una relazione al Dipartimento Tutela Ambientale e all'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, attestante la situazione contingente.

6. Ove la parziale erogazione dei servizi, non riconducibile a motivi di forza maggiore, superi una percentuale reputata significativa dall'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, tenendo conto del livello di raggiungimento degli obiettivi contrattuali, sarà compito dell'Organismo stesso rappresentare tale situazione con apposita relazione alle competenti Strutture dipartimentali di Roma Capitale nonché ai vertici dell'Amministrazione Capitolina per le iniziative di competenza.
7. La TaRi, quale componente dell'imposta unica comunale, costituisce un'entrata di competenza dell'Amministrazione Capitolina 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.
8. Nell'Allegato 3) "*Schede di definizione economica dei servizi resi*", sono riportati i costi di ciascun servizio che concorre alla definizione della TaRi, aggregati secondo quanto definito dal DPR n. 158/1999. Tali schede vengono definite sulla base del Piano Economico Finanziario Pluriennale allegato alla DAC n. 52/2015 e si intendono aggiornate dall'approvazione del relativo Piano Finanziario TaRi annuale. Quest'ultimo considera annualmente, quale voce di ricavo in detrazione ai costi relativi alla raccolta differenziata, i contributi CONAI, in considerazione del relativo vigente Accordo Quadro ANCI-CONAI, e i proventi in genere ottenuti dalla cessione dei materiali raccolti in modo differenziato. A tale scopo Roma Capitale rilascia apposita delega ad AMA SpA che a sua volta potrà subdelegare a terzi al fine di ottimizzare la valorizzazione dei materiali. Rispetto a quanto previsto dal citato accordo ANCI-CONAI, AMA SpA si impegna a cercare sul mercato ogni condizione migliorativa dei proventi derivanti dalla vendita dei materiali da raccolta differenziata.
9. Relativamente ai servizi coperti da TaRi di cui al presente articolo, AMA SpA si obbliga a mantenere una contabilità gestionale separata con effettiva attribuzione dei costi comuni e di gestione in coerenza con quanto stabilito nel Piano Finanziario annuale e nel rispetto del DPR 158/99.
10. AMA si impegna a presentare al Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, entro il 30 marzo di ciascun anno, un report riguardante il pre-consuntivo dello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell'Allegato 3) al presente Contratto: "*Schede di definizione economica dei servizi resi*".
AMA si impegna, inoltre, a presentare al Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, il consuntivo del medesimo report entro 30 giorni dopo l'approvazione del bilancio aziendale da parte dell'Assemblea dei Soci.

Eventuali modifiche sostanziali derivanti da autonome determinazioni dell'Amministrazione Capitolina, di altri soggetti titolari di poteri di regolazione della gestione dei rifiuti o dall'entrata in vigore di nuove norme che incidano sui costi dei servizi, possono determinare una revisione del Piano Finanziario annuale e, se necessario, del presente Contratto, al fine di garantire integrale copertura dei costi.

Art. 12 – Copertura servizi extra-TaRi definiti con specifica convenzione

1. I servizi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani non coperti da TaRi, di cui all'art. 2, comma 3, del presente Contratto, a pagamento da parte di Roma Capitale, sono affidati dalle diverse Strutture dell'Amministrazione Capitolina (Centrali, Territoriali e Polizia Locale di Roma Capitale), direttamente ad AMA SpA, ai sensi della DAC n. 52/2015, mediante la sottoscrizione di specifiche convenzioni, redatte conformemente alla "Convenzione Tipo" di cui all'Allegato 5) "*Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi*", previa validazione preventiva dello schema di Convenzione da parte della competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale ed a seguito del perfezionamento della seguente procedura:
 - a) approvazione dello schema di Convenzione quadro, redatto secondo lo schema tipo allegato al Contratto di Servizio, e del relativo disciplinare tecnico, tramite apposita determinazione dirigenziale da parte della Struttura dell'Amministrazione richiedente i servizi;
 - b) sottoscrizione della Convenzione quadro da parte della medesima Struttura dell'Amministrazione Capitolina e AMA SpA;
 - c) trasmissione ufficiale della Convenzione quadro da parte della Struttura proponente al Dipartimento Tutela Ambientale, ai soli fini ricognitivi, entro 30 giorni dalla sua sottoscrizione;
 - d) successivo atto di impegno fondi per la copertura dei costi dei servizi oggetto della Convenzione;
 - e) liquidazione delle fatture ad AMA SpA, da parte della Struttura dell'Amministrazione richiedente i servizi, a seguito di una relazione dettagliata ex post del servizio reso e dell'esito dei controlli effettuati dalla stessa Struttura. Il pagamento dei corrispettivi dovuti verrà effettuato nei termini previsti dalla DGC n. 58 del 6.03.2015.
2. Nell'ambito della Convenzione, Roma Capitale dovrà assolvere tutti gli obblighi in materia di cooperazione e coordinamento ai sensi dell'art. 26 del D.Lgs 81/08 e s.m.i. in qualità di committente per servizi da compiersi presso terzi e/o soggetti diversi che detengono la titolarità giuridica dei luoghi di esecuzione di tali attività (DUVRI).
3. Il computo dei costi per lo svolgimento dei servizi a pagamento affidati tramite convenzione, è eseguito secondo il tariffario aziendale allegato al presente Contratto (Allegato 6: "*Tariffario generale AMA S.p.A.*", approvato, in ultimo, con Del CdA n. 22/2016), aggiornato annualmente in base alla variazione dell'indice Istat. Detto tariffario riporta per ogni voce la determinazione puntuale per la sua quantificazione.
4. Per i prezzi applicati all'Amministrazione Capitolina nell'ambito delle convenzioni per l'affidamento dei servizi extra TaRi di cui al presente articolo, non si applica l'utile di impresa e convenzionalmente le spese generali

sono computate al 10%, salvo diverso riconoscimento in caso di servizi particolarmente e motivatamente complessi.

Limitatamente alle spese relative all'esecuzione delle ordinanze in danno, le spese generali sono computate al 10% ed è riconosciuto anche un utile di impresa pari al 7%.

5. Per la definizione dei costi non contemplati nel tariffario, AMA dovrà produrre preliminarmente alle Strutture richiedenti i servizi e p.c. al Dipartimento Tutela Ambientale, le relative analisi dei costi unitari, computati in analogia a quanto previsto al presente articolo.

PARTE IV – STRUMENTI DI GARANZIA A TUTELA DEGLI UTENTI

Art. 13 – Carta della Qualità dei servizi

1. AMA SpA si obbliga ad emanare, la Carta della qualità dei servizi resi, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (*"Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"*), dalla Legge n. 244 del 24/12/2007 (*Finanziaria 2008*, art. 2, c. 461), dal D.lgs. 150/2009 (*"Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"*), dalla delibera CiVIT 88/2010 (linee guida per la definizione degli standard di qualità), dalla delibera CiVIT 3/2012 (linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) e dal D.Lgs n. 33/2013 (cd. Decreto Trasparenza).

AMA SPA, previo accordo con l'Amministrazione Capitolina, potrà modificare la Carta dei Servizi ai fini dell'ottimizzazione del servizio e comunque nel rispetto degli obiettivi previsti dalla normativa vigente, ed in particolare dalla direttiva di cui all'art. 8 D.L. 1/12 (convertito con Legge 24/03/2012, n. 27) e linee guida di cui all'accordo 26 settembre 2013 (*"Linee guida relative ai criteri da applicare per individuare i principi e gli elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali, con particolare riferimento al ruolo delle Associazioni dei consumatori, ai sensi dell'art. 2, c. 461 della legge 24 dicembre 2007, n. 244"*)

Entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente contratto la Carta della qualità dei servizi deve essere aggiornata e pubblicizzata in conformità a quanto previsto nel protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici (di seguito denominata Agenzia), da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall'altra, sottoscritto in data 13 aprile 2015, secondo lo schema approvato con DGC n. 67 del 13 marzo 2015.

La Carta della qualità dei servizi dovrà essere aggiornata ogni qualvolta ne ricorra la necessità e/o opportunità in relazione a sostanziali modifiche da apportare ai servizi da erogare alla cittadinanza.

La Carta della qualità dei servizi dovrà riportare:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel presente Contratto, (Allegato 1) “*Schede tecniche dei servizi resi*” e Allegato 7) “*Carte municipali*”), nonché l’aggiornamento periodico di indicatori sintetici in grado di consentire un accurato monitoraggio. In particolare la carta dovrà garantire la massima informazione all’utenza finale circa i parametri più rappresentativi del livello di servizio;
 - le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo, segnalazioni, e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
 - le modalità di ristoro dell’utenza.
2. L’Azienda dovrà rendersi disponibile alla distribuzione/divulgazione della Carta dei Servizi nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili, anche attraverso la pubblicazione on line della medesima sul sito AMA SpA e sul sito istituzionale di Roma Capitale.

AMA SpA si obbliga a comunicare e pubblicare annualmente i risultati in termini di raccolta differenziata, di regolarità del servizio e di qualità erogata ottenuti nelle annualità precedenti favorendo la comparazione nel tempo e, quindi, la valutazione, sull’attività generale dell’AMA SpA.

AMA SpA attiva i necessari sistemi di monitoraggio per assicurare il mantenimento della qualità dei servizi erogati e fornisce tutte le informazioni e le notizie nell’ambito dei controlli e delle verifiche ritenute opportune o necessarie circa l’effettiva applicazione della Carta dei Servizi.

Art. 14 – Informazione, comunicazione e partecipazione

1. AMA SpA assume l’obbligo di fornire una completa e coerente attività di comunicazione e informazione verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri in ottemperanza al Regolamento comunale sulla Gestione dei Rifiuti Urbani, attraverso l’attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini-utenti, nelle modalità definite nell’Allegato 1) “*Schede tecniche dei servizi resi*”..
2. AMA SpA fornisce tutte le informazioni in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del presente Contratto, in conformità con quanto previsto dalla DAC n. 1 dell’11 febbraio 2014 (“*Anagrafe Pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani*”) ai fini della pubblicazione da parte di Roma Capitale.
3. AMA SpA è responsabile, in via esclusiva, di tutte le attività di comunicazione istituzionale per Roma Capitale nell’espletamento dei servizi per la gestione dei rifiuti urbani e i connessi servizi di igiene urbana di cui al presente Contratto. AMA SpA cura anche l’informazione e la comunicazione all’utenza su tali servizi mediante strutture dedicate, che si declineranno sul territorio secondo le modalità previste dall’organizzazione aziendale, con l’utilizzo di tutti gli strumenti idonei a raggiungere l’obiettivo (siti web e eventuali altri strumenti di comunicazione interattiva quali ad esempio, i social network, ideazione e realizzazione di materiali informativi, campagne pubblicitarie multicanale, ecc).

4. Le attività di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite vengono garantite dall'Amministrazione ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell'Agenzia. In tal modo viene assicurato il coinvolgimento e la partecipazione delle Associazioni, anche in merito alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza così come previsto dalla *Legge n.244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461)*.

Art. 15 – Sistema dei reclami

1. Con riferimento alla gestione dei reclami, AMA SpA si impegna a rispettare le clausole fissate nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*", le quali impongono 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 Roma Capitale, (DCC n. 136 del 16.06.05 - "*Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami*").

AMA SpA si obbliga ad utilizzare la reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata DCC n. 136/2005.

AMA SpA prevede, quindi, specifiche procedure di segnalazioni e reclami dell'utente circa la violazione dei principi contenuti nella carta dei servizi e prevede canali diversificati attraverso i quali inoltrare segnalazioni e reclami. Tali procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione e dovranno svolgersi in tempi rapidi predeterminati e pubblicizzate dalla Società, assicurando un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantendo all'utente che ha presentato reclamo, una risposta adeguata, entro e non oltre i termini previsti dalla Carta dei Servizi, e le eventuali forme di ristoro.

2. AMA SpA si impegna a fornire a Roma Capitale – Dipartimento Tutela Ambientale, all'Agenzia e ai Municipi territorialmente competenti una relazione trimestrale sulla quantità e il tipo di reclami/segnalazioni/esposti ricevuti e sul seguito dato ad essi dalla Società stessa.

Nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard quali-quantitativi, AMA SpA deve tenere conto dei reclami/segnalazioni ricevuti.

3. Al fine di garantire una gestione tempestiva e trasparente del reclamo, AMA SpA si impegna a rispettare gli standard dello specifico indicatore relativo ai tempi di chiusura dei reclami di cui all'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*".

Art. 16 – Verifica soddisfazione dell'utenza

1. Nel rispetto della Legge n. 244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), il coinvolgimento e la partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite, al fine della verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza, vengono garantite, ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell'Agenzia.

2. L'Agenzia svolge, con cadenza semestrale, periodiche valutazioni dei livelli dei servizi percepiti dai cittadini-utenti (indagini di *customer satisfaction*). Le specifiche tecniche e la copertura economiche delle suddette indagini di *customer satisfaction* sono dettagliati nella specifica convenzione tra Dipartimento Tutela Ambientale e Agenzia di cui all'art. 18, c. 6 del presente contratto.

PARTE V – SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO SVOLTO E ATTIVITA' SANZIONATORIA

Art. 17 – Strumenti di controllo e monitoraggio

1. Le parti concordano circa l'attivazione di 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.

Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione Capitolina di effettuare controlli in qualsiasi momento, e con le modalità che riterrà opportune, al fine di verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali.

2. Al fine di strutturare l'attività di monitoraggio e controllo il presente Contratto stabilisce una serie di indicatori qualitativi di risultato (cd. "*indicatori di qualità erogata*") e indicatori quantitativi e di regolarità, specificati nell'Allegato 1) "*Schede tecniche dei servizi resi*".

Nello stesso allegato, per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA SpA si impegna a garantire sia per i previsti indicatori di qualità erogata che per gli indicatori quantitativi e di regolarità del servizio. In particolare, la descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono dettagliati nell'Allegato 4) "*Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata*". Il monitoraggio dovrà comparare il livello degli indicatori del servizio reso con gli obiettivi prefissati, quantificando gli eventuali scostamenti.

AMA SpA, entro il primo anno di vigenza del presente Contratto, si impegna a realizzare uno studio industriale basato su parametri tecnico-scientifici, finalizzato all'eventuale revisione degli indicatori di qualità erogata e degli standard, da proporre alla Commissione Tecnica di Controllo di cui all'art. 18.

3. I monitoraggi e controlli si esplicano attraverso:

- a) Organismo di Controllo

I compiti di controllo sulla funzionalità del presente Contratto e sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati, sono assicurati attraverso uno specifico Organismo di Controllo (cd. "Commissione Tecnica di Controllo"), nominato dal Dipartimento Tutela Ambientale entro 30 giorni dalla sottoscrizione del Contratto. Il successivo art. 18 definisce la composizione, gli strumenti e le modalità di funzionamento di tale Organismo.

b) sistema di reportistica aziendale

Per quanto riguarda gli indicatori quantitativi e di regolarità del servizio, Roma Capitale ed AMA SpA condividono un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance. Tale reportistica è dettagliata nell'art. 18 del presente Contratto. In tale articolo sono previsti anche report di natura economica.

Per quanto riguarda gli indicatori quantitativi e di regolarità del servizio, Roma Capitale ed AMA SpA condividono un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance. Tale reportistica è dettagliata nell'art. 19 del presente Contratto e, dietro istanza del Direttore Generale di Roma Capitale, può essere integrata per corrispondere alle necessità del controllo analogo (come organizzato con DGC 51/2019, art. 9). I contenuti della reportistica possono avere natura economica, finanziaria, organizzativa ed operativa.

c) Indagini ed analisi specifiche

Roma Capitale si riserva di effettuare controlli a campione, con verifiche ad hoc effettuate anche mediante la possibilità di ricorrere all'Organismo di Controllo di cui al seguente art. 18 o ad un soggetto esterno, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei succitati report.

d) sistema informativo gestionale dei servizi erogati

AMA SpA è tenuta a costruire, gestire e tenere aggiornato un sistema informativo gestionale che riporti tutti i dati operativi dei servizi erogati sia in termini di pianificazione *ex-ante* che di rendicontazione *ex-post* e che evidenzi anche in forma sintetica eventuali scostamenti.

La Commissione Tecnica di Controllo di cui al successivo art. 18, nel rispetto della DGC 51/2019 e tenendo conto del lavoro svolto dall'Organismo di controllo relativo al contratto 2016/2018, definisce entro 90 giorni i contenuti minimi della reportistica aziendale da fornire al Dipartimento Tutela Ambientale ed alla stessa Commissione Tecnica, con obbligo di riservatezza sottoscritto dalle parti.

La reportistica da produrre verrà fornita compatibilmente con i tempi di adeguamento dei sistemi e delle analisi delle informazioni richieste e comunque non oltre il 31.12.2019.

e) monitoraggio del servizio da parte dell'Agenzia

Ai sensi di quanto espressamente previsto dall'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale e in conformità al Documento Unico di Programmazione, approvato ex art. 174 del T.U.E.L., l'Amministrazione Capitolina al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dal soggetto gestore, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati dal presente Contratto. All'interno del quadro normativo individuato, l'Agenzia è tenuta ad esercitare il monitoraggio della qualità erogata e percepita sulla base delle modalità disciplinate da apposita convenzione tra Agenzia e Dipartimento Tutela Ambientale, da stipulare entro il termine di 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto. Al fine del monitoraggio del Contratto di Servizio, AMA SpA si

impegna a fornire alla suddetta Agenzia, dati, documenti e informazioni in merito allo svolgimento del servizio ai soli fini del monitoraggio svolto nell'ambito della Commissione Tecnica di Controllo.

f) sistema integrato di monitoraggio dei servizi e tracciabilità dei flussi

Le parti concordano che per le attività di monitoraggio dei servizi regolati dal presente Contratto, si farà ricorso ad un sistema automatizzato, basato su tracciamento GPS, per la localizzazione e il monitoraggio di specifiche tipologie di veicoli operativi aziendali, nonché per la rilevazione degli svuotamenti dei contenitori attraverso la lettura di Tag presenti sugli stessi mediante tecnologia RFID.

AMA SpA, a partire dal 30.06.2019, al fine di garantire la tracciabilità dei dati di servizio fornisce specifica reportistica di sintesi, relativa ai singoli municipi, al Dipartimento Tutela Ambientale e all'Organismo di Controllo di cui al successivo art. 18, nel rispetto delle normative del D.lgs. 196 del 30/06/2003 e s.m.i. "Codice in materia di protezione dei dati personali" già modificato dal D.lgs 101 del 10/08/2018 recante disposizioni per l'adeguamento dell'ordinamento nazionale al regolamento (UE) 2016/679 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 aprile 2016, relativo alla protezione delle persone fisiche con riguardo al trattamento dei dati personali, nonché alla libera circolazione di tali dati e che abroga la direttiva 95/46/CE.

g) Report dei sistemi informativi messi a disposizione da Roma Capitale

Qualora AMA, in linea con quanto indicato nell'Allegato 1) "Schede tecniche dei servizi resi", gestisca la relazione con l'utenza facendo uso di sistemi informativi messi a tal fine a disposizione da Roma Capitale, gli Uffici dell'Ente che hanno in carico la gestione e manutenzione di detti sistemi provvederanno a relazionare in merito allo svolgimento delle attività e alle modalità di utilizzo da parte dell'Azienda attraverso report periodici da inviare al Dipartimento Tutela Ambientale, nel rispetto delle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali già riportate nel punto f) del presente articolo.

Con le stesse modalità, su richiesta del Dipartimento Tutela Ambientale o dell'organismo di controllo di cui al successivo art. 18, nonché di iniziativa da parte dell'Ufficio responsabile della loro gestione e manutenzione, sono sempre possibili controlli a campione sui citati sistemi informativi in merito alle modalità d'uso da parte di AMA per i servizi eventualmente espletati per mezzo degli stessi.

Art. 18 – Organismo di Controllo

1. I compiti di controllo sulla funzionalità del presente Contratto e sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati, sono assicurati attraverso il supporto tecnico di un Organismo di Controllo paritetico ai sensi della DCC 20/2007. (cd. "Commissione Tecnica di Controllo").
2. La Commissione Tecnica di Controllo è nominata dal Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale con apposita determinazione dirigenziale ed è composta da 5 membri, designati nel modo seguente:
 - un (1) rappresentante, in qualità di Presidente, da individuarsi anche all'esterno delle strutture di Roma Capitale e designato di comune accordo tra le parti;

- due (2) rappresentanti di Roma Capitale designati dal Dipartimento Tutela Ambientale, nell'ambito della propria struttura;
 - due (2) rappresentanti di AMA SpA designati dall'Azienda;
3. La Commissione Tecnica di Controllo rimane in carica per un periodo non superiore a quello della durata del contratto.
 4. Ciascun componente della Commissione Tecnica di Controllo, in caso di rinuncia, cessazione, impedimento, dovrà essere sostituito nei 30 giorni successivi per garantire carattere di continuità all'attività dell'organo di vigilanza.
 5. La partecipazione alla Commissione Tecnica di Controllo è a titolo gratuito
 6. La Commissione Tecnica di Controllo si avvarrà, per l'espletamento delle attività di controllo e vigilanza sul Contratto di Servizio, dei seguenti supporti tecnici:
 - l'Agenzia, al fine del controllo sull'applicazione del Contratto attraverso il monitoraggio degli indicatori quali-quantitativi e le indagini di qualità percepita (customer satisfaction), mediante sottoscrizione di apposita convenzione con il Dipartimento Tutela Ambientale;
 - una segreteria tecnica composta al massimo da 10 unità, appositamente istituita dal Dipartimento Tutela Ambientale, contestualmente alla nomina della Commissione stessa;
 7. Le spese relative ai supporti tecnici (supporti specialistici, monitoraggi degli indicatori quantitativi e qualitativi) sono valutate in € 500.000 IVA esclusa per ogni singola annualità di durata del Contratto (2019-2020-2021). Tali spese sono ricomprese nel Piano Finanziario TaRi annuale 2019, nell'ambito dei Costi Comuni. Per gli anni 2020, 2021 tale cifra sarà trattenuta, nell'ambito della determinazione della TaRi, direttamente dall'Amministrazione Capitolina.
 8. La Commissione Tecnica di Controllo, nell'ambito delle sue funzioni:
 - a. ha l'obbligo di dotarsi di un disciplinare di funzionamento della stessa da condividere con la competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale.
 - b. prevede le modalità di coinvolgimento dei Municipi nelle attività di vigilanza e controllo del Contratto;
 - c. prevede il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite nelle attività di monitoraggio del servizio;
 - d. determina autonomamente un proprio programma di attività nell'ambito dei controlli previsti dal presente Contratto;
 - e. definisce un modello di report trimestrale aziendale che contenga informazioni sintetiche di natura tecnica alimentate dal sistema informativo-gestionale;
 - f. assicura una valutazione dei report trimestrali redigendo conseguenti rapporti di analisi;
 - g. assicura la valutazione della rendicontazione mensile, ai sensi della DGC n. 58/2015, delle prestazioni erogate che l'Azienda presenta al fine della liquidazione dei corrispettivi previsti, con le modalità di cui all'art. 11, comma 3;

- h. predisporre le specifiche tecniche per il monitoraggio dei livelli di servizio basandosi, per quanto riguarda gli indicatori qualitativi, su quanto definito nell'Allegato 4) "*Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata*";
- i. effettua, qualora lo ritenga necessario, o lo richieda espressamente Roma Capitale, controlli a campione, con verifiche ad hoc, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei report aziendali di cui al successivo art. 19;
- j. effettua l'analisi dei dati prodotti dal sistema integrato AMA di monitoraggio dei servizi di cui al punto f) del precedente art.17 e propone eventuali suggerimenti e implementazioni;
- k. formula pareri e osservazioni su eventuali modifiche di organizzazione dei servizi che l'Azienda è tenuta a comunicare al Dipartimento Tutela Ambientale, ai Municipi competenti e alla stessa Commissione Tecnica di Controllo;
- l. trasmette una relazione di fine anno ai Municipi e al Dipartimento Tutela Ambientale, che, ai fini dell'esercizio del controllo analogo (DGC 51/2019, art. 9, comma 3), la inoltra al Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale e alla Ragioneria Generale;
- m. individua, preliminarmente e comunque entro 90 giorni dalla sottoscrizione del Contratto, nel rispetto di quanto stabilito all'art. 20, un modello di calcolo e i relativi parametri di valorizzazione economica degli scostamenti negativi degli indicatori quali-quantitativi dagli standard contrattualmente stabiliti dei servizi monitorati, basandosi sul modello di calcolo approvato in seno alla Commissione Tecnica di Controllo 2016/2018;
- n. contestualmente alla relazione di fine anno di cui sopra, propone al Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, sulla base delle valutazioni effettuate, l'eventuale sanzione da comminare ad AMA SpA, unitamente al relativo modello di calcolo, in caso di accertamento di inadempienze colpose rispetto alle previsioni contrattuali, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 del presente Contratto;
- o. esprime parere preventivo sulla Carta dei Servizi, di cui al precedente art. 13;
- p. analizza eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, fornendo il proprio parere al Dipartimento Tutela Ambientale;
- q. interviene, su richiesta di una delle Parti, per proporre soluzioni alle eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'attuazione delle disposizioni contrattuali;
- r. formula pareri e proposte per il miglioramento delle attività oggetto del presente contratto, con particolare riferimento agli obiettivi quali-quantitativi dei servizi e dei correlati indicatori. Inoltre, segnala eventuali incongruenze nell'esecuzione del presente contratto;
- s. sulla base delle verifiche effettuate, formula le proprie osservazioni, riscontri e suggerimenti al Dipartimento Tutela Ambientale e ad AMA SpA, anche in merito alla proposta di eventuali interventi correttivi di eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;

- t. propone eventuali aggiornamenti degli standard degli indicatori di qualità erogata per mutate esigenze del servizio e per tenere conto delle aspettative degli utenti qualora i risultati delle analisi di customer satisfaction di cui all'art. 16 risultino manifestamente e stabilmente negativi ed incoerenti rispetto ai risultati di monitoraggio.
9. In ogni caso, i compiti attribuiti alla Commissione Tecnica di Controllo non assorbono quelli relativi alla definizione degli indirizzi gestionali ed alla verifica delle funzioni esercitate e dei risultati raggiunti da AMA, posti in capo ai competenti uffici del Dipartimento Tutela Ambientale.

Art. 19 – Reportistica Aziendale

AMA SpA si obbliga alla presentazione di report sintetici di natura tecnica, economica, finanziaria, organizzativa ed operativa, previsti nel presente Contratto, nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate. Ogni giorno di ritardo sarà oggetto di attività sanzionatoria, come previsto nel successivo art. 20. Nello specifico, AMA deve presentare:

- a. un report trimestrale aziendale che contenga informazioni sintetiche di natura tecnica atte a consentire la verifica periodica sull'evoluzione del Contratto nel corso dell'esercizio; tale report, definito dalla Commissione Tecnica di Controllo di cui al precedente art.18, deve essere presentato alla stessa Commissione e al Dipartimento Tutela Ambientale **entro il 45° giorno successivo alla scadenza trimestrale**;
- b. un report di trasmissione dei dati relativi alla gestione e ai flussi dei rifiuti urbani nei tempi e nei modi previsti dalla DAC n. 1 del 11 febbraio 2014 "*Anagrafe pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani*";
- c. un report riguardante lo stato di attuazione degli investimenti programmati nel Piano Finanziario TaRi annuale da presentare al Dipartimento Tutela Ambientale e al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale, **entro il 31 marzo di ciascun anno** (preconsuntivo);
- d. una relazione trimestrale al Dipartimento Tutela Ambientale e ai Municipi territorialmente competenti, relativa a quantità e tipologia di reclami/segnalazioni/esposti (disaggregate per Municipio) ricevuti da AMA attraverso i suoi diversi canali, e sull'esito delle stesse; tale report deve essere presentato **entro il 45° giorno successivo alla scadenza trimestrale**;
- e. un report mensile di trasmissione del dettaglio dei servizi programmati, da rendere disponibile **entro la fine del mese precedente a quello di riferimento**;
- f. una rendicontazione mensile delle prestazioni erogate, ai sensi della DGC n. 58 del 6 marzo 2015, finalizzata, a fronte della relativa fattura, alla liquidazione dei corrispettivi previsti all'Azienda; tale rendicontazione deve contenere il dettaglio degli indicatori di regolarità dei servizi resi (indicatori definiti nell'Allegato 1) al presente Contratto: "*Schede tecniche dei servizi resi*") e deve essere

- presentata al Dipartimento Tutela Ambientale e alla Commissione Tecnica di Controllo di cui al precedente art.18, **entro il 20° giorno successivo al mese di riferimento**;
- g. la trasmissione annuale, al Dipartimento Tutela Ambientale e ai Municipi, dei risultati di specifiche analisi merceologiche sui rifiuti raccolti (disaggregate per Municipio), **entro il 31 gennaio dell'anno successivo**;
 - h. una rendicontazione annuale dell'importo dei contributi riconosciuti e della classe di qualità dei lotti dei materiali ritirati da consorzi o da impianti terzi, differenziata per tipologia di materiale;
 - i. un report riguardante il pre-consuntivo del bilancio-TaRi nello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell'Allegato 3) al presente Contratto: "*Schede di definizione economica dei servizi resi*"; tale report deve essere presentato al Dipartimento Tutela Ambientale **entro il 31 marzo di ciascun anno**;
 - j. un report consuntivo del bilancio-TaRi nello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell'Allegato 3) al presente Contratto: "*Schede di definizione economica dei servizi resi*"; tale report deve essere presentato al Dipartimento Tutela Ambientale **entro il 30° giorno successivo all'approvazione del bilancio aziendale** da parte dell'Assemblea dei Soci;
 - k. una reportistica dettagliata di contabilità analitica, separata per i servizi coperti da Tari e per i servizi non coperti da Tari;

Art. 20 – Sanzioni, incentivi e controversie

1. Sanzioni

- a. Il Dipartimento Tutela Ambientale, in caso di inadempienze alle previsioni contrattuali da parte di AMA SpA, dovrà applicare, su proposta dell'Organismo di Controllo previsto dall'art. 18 del presente Contratto, specifiche sanzioni. L'entità delle sanzioni è stabilita in misura proporzionale allo scostamento negativo degli indicatori quali-quantitativi dagli standard contrattualmente stabiliti, sulla base di un sistema sanzionatorio e di una specifica analisi elaborata dall'Organismo di Controllo, fino ad un massimo del 3% del valore complessivo del Contratto;
- b. l'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, dovrà elaborare un modello di calcolo di valorizzazione economica degli scostamenti negativi degli indicatori quali-quantitativi dagli standard contrattualmente definiti dei servizi monitorati;
- c. qualora lo scostamento negativo degli indicatori quali-quantitativi dagli standard contrattualmente definiti superi il 20%, l'Organismo di Controllo di cui all'art. 18 ne da comunicazione alle Strutture Capitoline competenti, al fine della valutazione di quanto previsto al successivo comma 4 del presente articolo;
- d. la sanzione verrà applicato annualmente all'Azienda in unica soluzione, non potrà corrispondere a maggiori servizi extra TARI e non potrà comunque incidere in alcun modo sul bilancio capitolino;

- e. AMA SpA, nella sua autonomia aziendale, dovrà determinare un meccanismo di ripartizione delle sanzioni comminate incidendo sulle parti variabili delle retribuzioni del management e della dirigenza e tenendo conto dell'effettivo andamento dei servizi erogati e delle sanzioni applicate;
- f. nelle more della piena attuazione di un sistema sanzionatorio collegato alla parte variabile delle retribuzioni, le penali comminate dovranno essere tradotte in efficientamenti rispetto ai costi effettivamente consuntivati su base annua;
- g. nel caso di inadempienze relative alle previsioni contrattuali riguardanti la consegna all'Amministrazione Capitolina dei documenti prescritti dal presente Contratto (report, rapporti periodici, analisi merceologiche, etc), l'Amministrazione applicherà una penale di €250 per ogni giorno di ritardo dopo il quinto rispetto alla scadenza fissata dal presente Contratto.

2. Incentivi

In caso di scostamenti positivi rispetto agli standard obiettivo è previsto un incentivo per l'Azienda. La Commissione Tecnica di Controllo di cui all'art. 18 dovrà elaborare uno specifico sistema di incentivi in analogia a quanto previsto per il sistema sanzionatorio di cui sopra.

3. Controversie

- a. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e sulla applicazione del Contratto, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati e alla determinazione delle penalità applicabili, ed in ogni altro caso previsto nel presente Contratto, ciascun sottoscrittore del presente Contratto comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le Parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione **entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi** dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
- b. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di conciliazione, fermo restando quanto previsto al successivo comma 4, la parte che ha sollevato la contestazione richiede la convocazione della Commissione Tecnica di Controllo di cui all'art. 18. Il Presidente, previa valutazione della documentazione ricevuta dalle Parti, convoca la Commissione Tecnica di Controllo **entro 15 giorni lavorativi** dal ricevimento della stessa, al fine di verificare, congiuntamente agli altri membri della Commissione Tecnica di Controllo, la presenza dei presupposti per una possibile conciliazione.
- c. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano, in alcun modo, la regolare prosecuzione delle attività previste dal Contratto, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni e degli obblighi contrattualmente previsti per l'una e per l'altra parte. Per le questioni in contestazione, qualora se ne verificasse la necessità, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dei servizi affidati.

- d. Per tutte le vertenze e controversie, non composte altrimenti, in ordine all'esecuzione del presente Contratto è competente il Foro di Roma.

4. Risoluzione e recesso.

- a. In caso di inadempienze di particolare gravità nell'erogazione del servizio o di interruzione totale o parziale del servizio medesimo, non dipendente da cause di forza maggiore, Roma Capitale ha facoltà di recesso, anche unilaterale, dal Contratto, previa messa in mora rimasta senza effetto, per inadempimento entro 30 gg dalla notifica.
- b. AMA SpA si impegna in ogni caso ad assicurare l'erogazione del servizio alle condizioni economiche stabilite dal presente contratto fino a quando Roma Capitale non individui il nuovo gestore, compresa la facoltà di affidare il contratto a terzi in danno di AMA SpA e salva l'applicazione delle penali previste.

PARTE VI – NORME VARIE CORRELATE ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZIO

Art. 21 – Modifiche e aggiornamenti contrattuali

1. Roma Capitale procede, almeno annualmente, ad una verifica delle disposizioni di cui al presente contratto e, in caso di variazioni significative del contesto di applicazione o di necessità di aggiornamento e/o ottimizzazione delle procedure indicate, propone modifiche e aggiornamenti del contratto, motivandole adeguatamente sotto il profilo tecnico e amministrativo. Dette proposte vengono esaminate in contraddittorio con AMA S.p.A. ai fini del perfezionamento dell'atto.
2. Roma Capitale potrà richiedere ad AMA SpA l'introduzione di variazioni nell'esecuzione dei servizi, anche in relazione ad eventi non previsti e non prevedibili, in sede di esecuzione del presente contratto.
3. AMA potrà richiedere l'attivazione del processo di revisione di cui al comma 1, per sopravvenute necessità organizzative dovute all'efficientamento dei servizi.
4. Il presente Contratto sarà comunque oggetto di adeguamento con le modalità di cui al comma 1, nel caso di sopravvenute variazioni alla normativa vigente di settore ovvero nel caso siano apportate integrazioni o modifiche al vigente Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, che incidano sulle modalità operative delle prestazioni di servizio e sui relativi costi. In tal caso AMA SpA provvederà, entro 30 giorni dalla comunicazione delle variazioni sopradefinite, a redigere apposita relazione contenente la variazione dei costi d'erogazione del servizio derivanti dalle modifiche regolamentari introdotte.

Art. 22 – Responsabilità

1. Ogni responsabilità, sia civile che penale, per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione Capitolina, a terzi, cose e persone, si intenderà senza riserve od eccezioni, a totale carico di AMA SpA.
2. Salvo l'esclusiva responsabilità di AMA SpA nei confronti di Roma Capitale, la stessa potrà, per l'espletamento delle attività, di cui al presente contratto, stipulare contratti di appalto, conferire incarichi, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs.n. 50/2016 e s.m.i.
3. AMA SpA assume, inoltre, l'obbligo di osservare e far osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi, utenti o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività dalla stessa gestite, espressamente manlevando Roma Capitale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere giudizialmente e/o extra giudizialmente.
4. AMA SpA si obbliga, dunque, a sollevare Roma Capitale da qualsiasi e qualsivoglia richiesta risarcitoria da parte di terzi, per responsabilità proprie dell'attività aziendale.

Art. 23 – Trattamento dati - Riservatezza

1. Le parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento del servizio oggetto del presente contratto, di non divulgarli in alcun modo e in alcuna forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.
2. Le parti sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori, nonché eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.
3. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, le parti saranno tenute a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Art. 24 – Trasparenza e Anticorruzione

1. AMA è obbligata, nello svolgimento del rapporto contrattuale, ad attenersi rigorosamente alle disposizioni ed agli adempimenti contenuti nella legge 6 novembre 2012, n. 190 (cd. Legge Anticorruzione) e nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e s.m.i., anche in relazione alle direttive formulate, di volta in volta, dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Roma Capitale.

2. AMA è tenuta, altresì, all'osservanza delle disposizioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T.) per il triennio 2018-2019-2020 di cui alla deliberazione della Giunta Capitolina n. 18 del 31 gennaio 2018 ed eventuali ss.mm.ii, e sulla base degli indirizzi formulati dall'Amministrazione Capitolina in materia.
3. AMA si impegna a predisporre/aggiornare il proprio P.T.P.C.T. e, per il tramite del Responsabile della trasparenza e dell'anticorruzione, a tenere costantemente aggiornata la sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale, pubblicando tutti i dati ai sensi delle vigenti normative in materia, impegnandosi ad adeguare le informazioni pubblicate al format stabilito da Roma Capitale.
4. AMA si impegna a nominare un responsabile per l'attuazione dei propri piani di prevenzione della corruzione;
5. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi contenuti nel "Protocollo d'intesa" ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture - sottoscritto in data 21 luglio 2011 tra la Prefettura U.T.G. di Roma e Roma Capitale – che dichiara di ben conoscere e accettare e che viene conservato in atti presso l'Amministrazione.
6. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi previsti dal "Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati" - approvato con deliberazione della Giunta Capitolina n. 40 del 27 febbraio 2015 e modificato con deliberazione della Giunta Capitolina n. 10 del 31 gennaio 2017 - che dichiara di ben conoscere e accettare e che viene conservato in atti presso l'Amministrazione.
7. In ottemperanza al "Protocollo di azione" sottoscritto in data 19 luglio 2017 con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, che AMA dichiara di ben conoscere e accettare, parimenti conservato in atti presso l'Amministrazione, Roma Capitale si impegna ad avvalersi della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 del Codice civile ogni qualvolta nei confronti dell'Amministratore Delegato o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti della Società con funzioni specifiche relative all'affidamento, alla stipula e all'esecuzione del presente atto sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p., 353 bis c.p..

Art. 25 – Disposizioni finali e transitorie

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente contratto, si rinvia alla normativa vigente, ed in particolare alla legislazione in materia, nonché alle disposizioni del Codice Civile e quelle che eventualmente interverranno a modifica e integrazione delle normative richiamate.