

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI 2019



INDICE

PARTE I - PRESENTAZIONE

La Carta della Qualità dei Servizi	2
Un patto tra AMA, Gestore del Servizio, e i cittadini di Roma	2
Validità della Carta	3
L'impegno di AMA	3
Principi dell'Azienda	5
L'impegno dei cittadini di Roma	6
Agenti Accertatori AMA	7
Informazioni al cittadino: AMA a portata di click	8

PARTE II - SERVIZI PER LA CITTÀ

Servizi di Pulizia e Spazzamento	11
Strutture al servizio del cittadino, i Centri di Raccolta	12
Raccolta rifiuti urbani	14

PARTE III - PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

Livelli di servizio	16
Indicatori quali-quantitativi	16
Servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo	16
Servizio raccolta Rifiuti Urbani	17
Servizio informazione, comunicazione e presidio del territorio	19
Il sistema di monitoraggio dei servizi	20
La Customer Satisfaction dei servizi erogati	21
Certificazioni	21

PARTE IV - PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI

Canali di contatto	22
Modalità di reclamo e indennizzi	22
Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie	23
Riferimenti Normativi Nazionale/Comunale	24

ALLEGATO 1 - ATTIVITÀ PREVISTE AI SENSI DEL VIGENTE CONTRATTO DI SERVIZIO TRA ROMA CAPITALE E AMA (DGC N. 106/2019)	26
--	-----------

ALLEGATO 2 - GLOSSARIO	28
-------------------------------	-----------

LA CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

Il presente documento viene redatto 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. n. 150/2009 ("Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni"), dalla delibera CiViT n. 88/2010 (linee guida per la definizione degli standard di qualità), dalla delibera CiViT n. 3/2012 (linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici), dal D.Lgs. n. 33/2013 (cd. Decreto Trasparenza) e da Protocollo di Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali (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.

Un patto tra AMA, Gestore del Servizio, e i cittadini di Roma

La Carta dei Servizi è un documento nel quale vengono elencati gli impegni che l'Azienda assume nei confronti dei cittadini ed espone le attività che la stessa fornisce ai sensi del vigente Contratto di Servizio con Roma Capitale per la gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana, valevole per gli anni 2019 – 2021 (DGC n. 106 del 31 maggio 2019). È uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi AMA, sugli standard di qualità, sui criteri e i canali di accesso alle informazioni, nonché le modalità di reclamo in presenza di eventuali disservizi.

Per garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di AMA corrisponda la collaborazione dei cittadini e l'osservanza delle norme contenute nel *Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani* (DCC n. 105/2005), al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione online su: www.amaroma.it e www.comune.roma.it.

AMA si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, aggiornamenti periodici per garantire un'informazione sempre più trasparente e vicina ai cittadini.

Validità della Carta

La Carta è aggiornata al 2019 e sarà revisionata con cadenza annuale.

L'impegno di AMA

Obiettivo prioritario di AMA è la gestione dei servizi ambientali in materia di rifiuti urbani basata su criteri di sostenibilità e minimizzazione degli impatti sullo stesso ambiente urbano, sul miglioramento e la salvaguardia della qualità delle condizioni igieniche e sanitarie del territorio.

AMA si impegna pertanto a:

1	rispettare l'ambiente: la salvaguardia ambientale è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento e nella valorizzazione dei rifiuti con l'avvio alla filiera del recupero;
2	massimizzare l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti urbani;
3	ottimizzare il sistema di differenziazione dei rifiuti secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
4	adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
5	prevenire e minimizzare, dove economicamente e tecnicamente possibile, gli impatti ambientali, ottimizzando il consumo di materie prime ed energia, riducendo al minimo le emissioni di inquinanti e i rifiuti prodotti, perseguendo il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dell'Azienda;
6	promuovere l'educazione ambientale attraverso azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati, nel rispetto del vigente Regolamento Comunale;
7	riconoscere il Municipio come territorio di riferimento, attraverso l'istituzione di un servizio a misura di cittadino per la risoluzione di criticità e per nuove proposte, al fine di migliorare il rapporto tra il territorio, l'AMA, l'Amministrazione Comunale e i cittadini;
8	assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività, per salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini, per la tutela dell'ambiente;
9	garantire la ricerca della massima sicurezza dei materiali e dei processi produttivi a tutela dei dipendenti, dei clienti, dei cittadini e dell'ambiente;
10	migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente al fine di mantenere elevati standard qualitativi dei servizi e ridurre progressivamente gli impatti creati sull'ambiente.



L'Azienda, inoltre, informa e coinvolge i cittadini per migliorare il servizio, impegnandosi a:

1	comunicare ai cittadini-utenti le iniziative di tutela ambientale, di pulizia, di formazione-informazione, nonché i dati relativi alle prestazioni e servizi resi attraverso il portale www.amaroma.it ;
2	informare sull'andamento delle attività di raccolta e spazzamento comunicando ai cittadini-utenti i risultati conseguiti attraverso la loro pubblicazione sul sito www.amaroma.it ;
3	trasmettere, ai sensi dell'Anagrafe pubblica dei rifiuti (Deliberazione n. 1/2014 dall'Assemblea Capitolina) i dati relativi alla raccolta, al recupero, allo smaltimento dei rifiuti prodotti da Roma Capitale. I dati sono consultabili online sul sito di Roma Capitale www.comune.roma.it - Servizi - Ambiente - Gestione dei rifiuti;
4	verificare i risultati ottenuti, misurando continuamente le proprie prestazioni e avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie;
5	ascoltare e tutelare i cittadini-utenti rendendo disponibili: appositi canali per le comunicazioni di reclami, suggerimenti e strumenti d'informazione comprensibili ed accessibili al pubblico, nonché a garantire, nell'ambito del Tavolo di Confronto di cui al successivo punto 9, un processo volto alla definizione di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel rispetto della normativa vigente;
6	accrescere il grado di soddisfazione dei clienti attraverso una gestione analitica delle informazioni provenienti dalle indagini periodiche e dall'analisi delle informazioni di ritorno legate all'operatività. A tal fine, l'Amministrazione Capitolina effettua periodicamente - 2 volte l'anno - indagini sul grado di soddisfazione degli utenti in merito ai servizi mirate ad individuare le esigenze degli utenti sugli aspetti specifici del servizio attraverso interviste telefoniche;
7	coinvolgere cittadini, Associazioni dei Consumatori, dipendenti, fornitori e parti sociali mediante canali di comunicazione bilaterale quali consultazioni, scambi di informazioni, proposte, pareri, iniziative di interesse pubblico al fine di verificare insieme l'impegno dell'azienda per il miglioramento della qualità dei servizi e dell'ambiente;
8	conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego di tutte le risorse (umane e tecniche) dell'azienda, secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia nel rispetto dell'ambiente;
9	partecipare al Tavolo di Confronto permanente attivato, in conformità al Protocollo d'Intesa tra Amministrazione Capitolina, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali ed Associazioni dei Consumatori sottoscritto il 13 aprile 2015, nell'ambito del quale viene monitorato l'andamento della raccolta e dello spazzamento sulla base di indicatori e standard previsti ai sensi del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA.

AMA è altresì impegnata al rispetto del **Codice Etico**, il cui testo completo è disponibile sul sito aziendale www.amaroma.it - Società trasparente – Disposizioni Generali – Codice Etico, che è parte integrante del Modello ex D.Lgs. n. 231/01 della Società.

Principi dell'Azienda

I principi fondamentali che devono ispirare e guidare l'attività di AMA sono:

- **Eguaglianza e imparzialità:** AMA assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli.
- **Continuità:** AMA garantisce la continuità e la regolarità delle attività sulla base del Contratto di Servizio deliberato da Roma Capitale, fatti salvi i casi dovuti a cause di forza maggiore. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi: interruzione, sospensione o riduzione. Ogni forma di comunicazione sarà adottata da AMA nei casi di sospensione programmata.
- **Partecipazione:** AMA sostiene la centralità della comunicazione con il cittadino-utente, garantisce l'accesso alle informazioni e favorisce la collaborazione e la partecipazione del cittadino-utente, singolo o rappresentato, nella fase di valutazione del servizio.
- **Trasparenza:** L'utente ha il diritto di chiedere - e ottenere - le informazioni che lo riguardano, di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. n. 195/2005, nonché all'accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall'art. 5 del D.Lgs. n. 33/2013 e dal D.Lgs. n. 97/2016.

La richiesta di **accesso agli atti** (L. n. 241/1990) può essere inviata tramite:

1. servizio postale ad AMA S.p.A. via Calderon de la Barca 87, 00142 ROMA
2. posta elettronica certificata (PEC): amaroma@pec.amaroma.it

L'istanza per l'**accesso civico** (redatta utilizzando apposito modulo scaricabile sul sito di AMA) può essere inviata tramite:

1. servizio postale ad AMA S.p.A. via Calderon de la Barca 87, 00142 ROMA
2. posta elettronica certificata (PEC): accesso.civico@pec.amaroma.it
3. posta elettronica: accesso.civico@amaroma.it

- **Efficienza ed efficacia:** AMA si impegna ad adottare soluzioni tecnologiche più adeguate per migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai cittadini-utenti.

L'impegno dei cittadini di Roma

Resta inteso che "Roma Pulita" dipende anche dalla collaborazione e dal senso civico degli stessi cittadini ai quali l'Amministrazione chiede di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- è vietato abbandonare i rifiuti e i sacchetti di rifiuti fuori dei contenitori anche se in prossimità degli stessi;
- è vietato introdurre nei sacchetti o nei contenitori per i rifiuti urbani: rifiuti speciali non conferibili insieme ai rifiuti urbani; sostanze liquide; materiale in combustione o non completamente spento; materiali (metalli e non) che possano causare danni ai mezzi meccanici di svuotamento; rifiuti urbani pericolosi, rifiuti da costruzione o demolizione, pneumatici;
- è vietato spostare i contenitori per creare lo spazio per il parcheggio o per altri motivi;
- è vietato parcheggiare veicoli davanti e al posto dei contenitori;
- è fatto obbligo agli utenti o all'amministratore del condominio di custodire, mantenere in stato decoroso e utilizzare correttamente i contenitori assegnati in comodato d'uso nell'ambito di servizi di raccolta dedicati all'utenza, come ad esempio il Porta a Porta;
- l'utenza è tenuta a conferire i rifiuti secondo le modalità di raccolta attive sul territorio di riferimento, così come definite da AMA S.p.A. e dall'Amministrazione Capitolina. Nei siti dove la raccolta è Porta a Porta i rifiuti andranno conferiti negli appositi contenitori e/o sacchi mentre dove sono presenti i cassonetti stradali dovranno esser conferiti presso gli stessi contenitori stradali;
- è fatto obbligo conferire i rifiuti in maniera correttamente differenziata negli appositi contenitori;
- è vietato lordare il suolo pubblico o di uso pubblico con deiezioni animali;
- è vietato abbandonare i beni durevoli o depositarli all'interno o a fianco dei contenitori della raccolta dei rifiuti urbani o nelle relative piazzole;
- sono vietati l'abbandono e il deposito incontrollato dei rifiuti sul suolo, è vietato gettare, spandere, lasciare cadere o deporre qualsiasi rifiuto solido o liquido sulle aree pubbliche a qualunque scopo destinate, sugli spazi privati visibili al pubblico, nonché introdurre rifiuti nelle caditoie e nei pozzetti stradali o immetterli negli scarichi fognari;
- è vietato il deposito di qualsiasi rifiuto sulle aree pubbliche, fatti salvi specifici servizi di raccolta determinati dall'Azienda che richiedono una esposizione su suolo pubblico da parte dell'utenza;
- è vietato conferire rifiuti domestici nei cestini stradali.

Il Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (Deliberazione Consiglio Comunale n. 105/2005) è un insieme di norme utili a salvaguardare il decoro di Roma e a garantire una corretta gestione dei rifiuti. Il Regolamento attualmente in vigore è oggetto di revisione ed è consultabile su sito di AMA, www.amaroma.it nella sezione Normativa – Roma Capitale, e sul sito di Roma Capitale. Prossima l'approvazione di una nuova versione aggiornata da parte dell'Amministrazione Capitolina.

Agenti Accertatori AMA

L'articolo 62 del vigente Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani ed assimilati, approvato con Deliberazione Comunale n. 105/2005, stabilisce che le violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dal Corpo di Polizia Locale, dagli Operatori del Nucleo Decoro Urbano, dagli Agenti Accertatori e dai funzionari espressamente incaricati dal Sindaco.

Con Deliberazione n. 169/2007 della Giunta Comunale, vengono inoltre affidate ad AMA le funzioni di accertamento e contestazione immediata delle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti. Gli Agenti Accertatori AMA, anche con il supporto della Polizia Locale, operano per i controlli che riguardano principalmente i conferimenti non corretti (stabiliti dal Regolamento Comunale) e il rispetto del decoro urbano (corrette modalità di differenziazione dei rifiuti, scarico abusivo di rifiuti su suolo pubblico, ecc.). Comportamenti scorretti in violazione al Regolamento, vengono sanzionati attraverso dei verbali di accertamento - elevati da parte dei pubblici ufficiali incaricati alla sorveglianza - con importi stabiliti in base al tipo di infrazione accertata.



INFORMAZIONI AL CITTADINO: AMA A PORTATA DI CLICK

Attraverso l'accesso al sito aziendale www.amaroma.it l'utente ha subito a disposizione nella homepage le iniziative di particolare importanza sul banner principale e tutti i servizi territoriali di prossimità. In particolare, inserendo il nome della strada di interesse, può visualizzare in modo immediato la tipologia di servizio di raccolta dedicato, il relativo calendario di raccolta se si tratta di una strada servita con raccolta Porta a Porta, o le frequenze di svuotamento dei cassonetti se la raccolta è di tipo stradale.

Accanto al tipo di raccolta è possibile consultare tutti i servizi territoriali di prossimità, che AMA organizza per offrire un servizio quanto più vicino agli utenti, vengono indicati i 5 punti più vicini alla strada indicata, tra Centri di Raccolta, le postazioni delle raccolte domenicali degli ingombranti, i contenitori di pile e di batterie scariche, dei farmaci scaduti, degli abiti usati e i punti dove portare sfalci e potature. Tutto disponibile anche con la visualizzazione completa su mappa.

A completamento dei principali servizi svolti da AMA, è possibile visualizzare anche le frequenze di pulizia della strada indicata.

Gli utenti registrati, inoltre, hanno a disposizione un portale personalizzato, realizzato su misura dove, direttamente dalla homepage, possono gestire il contratto Ta.Ri., visualizzare immediatamente l'archivio dei pagamenti effettuati e da effettuare, utilizzare la modulistica online per richiedere eventuali variazioni, iscrizioni e cancellazioni, o prenotare un appuntamento allo sportello.

Tutto realizzato per essere semplice da utilizzare da ogni dispositivo, sia fisso che portatile, grazie alla capacità dei contenuti di adattarsi alle dimensioni e alla tipologia dello schermo.

Dalla homepage è inoltre possibile accedere ai *Servizi on-line*:

DOVE LO BUTTO

Si tratta di una guida interattiva che indica all'utente le corrette modalità di conferimento dei rifiuti. Si presenta come una barra di ricerca dove l'utente ha l'opportunità di inserire il nome del materiale che intende buttare, ed il motore di ricerca indica il corretto contenitore per il conferimento.

DILLO AD AMA

È l'applicativo attraverso il quale è possibile inviare segnalazioni e comunicare con l'Azienda.

A portata di click anche tutto il programma **AMAPERLASCUOLA**, il progetto di educazione ambientale che AMA svolge presso le scuole comunali di ogni ordine e grado e le "News" per essere sempre aggiornati su iniziative, eventi e campagne di comunicazione.

Infine, nella sezione "**Azienda**" sono inoltre disponibili tutte le informazioni su AMA, la sua organizzazione, il Codice Etico, il Modello di Organizzazione, Gestione e Controllo, le Società partecipate e altre sezioni in continuo aggiornamento.

PARTE II

SERVIZI PER LA CITTÀ

AMA opera su tutto il territorio di Roma Capitale, servendo un bacino di 2.860.009 abitanti (Elaborazioni dell'Ufficio di Statistica di Roma Capitale su dati di Fonte Anagrafica - Dati al 31.12.2018), e su una superficie di 1.192,2 kmq assicurando una presenza capillare su tutto il territorio di Roma Capitale, con circa 7.400 dipendenti dislocati in oltre 70 sedi operative AMA decentrate, atte ad assicurare uguaglianza, regolarità e continuità, nonché efficienza nella gestione del servizio.

Tali strutture territoriali svolgono un ruolo di interfaccia e coordinamento tra AMA e Municipi, con l'obiettivo di presidiare territorialmente specifici ambiti di intervento riducendo le distanze tra l'Azienda ed il territorio, ottimizzando i processi logistici, la rapidità dei flussi informativi e la capacità di gestione delle criticità e delle urgenze.

L'Azienda fornisce – attraverso i Municipi – supporto alle iniziative organizzate dalle Associazioni di volontariato finalizzate al rafforzamento del senso civico, dell'educazione ambientale, dell'igiene urbana e volte all'implementazione della raccolta differenziata, al recupero e al riciclo dei rifiuti. Una specifica procedura disciplinerà il coinvolgimento dei Municipi nella gestione di tali attività e nella fornitura una tantum delle attrezzature (pale, scope, rastrelli e sacchi) che AMA cede, a titolo gratuito e definitivo, all'ente locale che, a sua volta, si occuperà del loro impiego sul territorio. Tale procedura sarà approvata nel corso del primo trimestre del 2020.

I Municipi e le Associazioni dei Consumatori saranno inoltre coinvolti nell'ambito della Commissione Tecnica di Controllo nelle attività di monitoraggio previsto dallo stesso Contratto di Servizio.

I servizi svolti in virtù del Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA, sono riconducibili alle seguenti macro - categorie:

SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

RACCOLTA RIFIUTI URBANI

L'Azienda si occupa altresì dell'avvio al trattamento dei rifiuti urbani, raccolti in maniera differenziata, presso impianti di proprietà di AMA o in impianti terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

In allegato (Allegato 1) la Tabella riepilogativa dei servizi che AMA effettua ai sensi del vigente Contratto di Servizio con Roma Capitale.

SERVIZI DI PULIZIA E SPAZZAMENTO

AMA svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di Roma Capitale.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (fascia verde di camminamento bordo strada laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

Nello specifico, le principali attività di pulizia svolte da AMA sono le seguenti:

PRESIDIO DELLE AREE ELEMENTARI TERRITORIALI

Il servizio consiste nella raccolta dei rifiuti depositati in prossimità delle postazioni di raccolta stradale (cassonetti e campane per la raccolta del vetro) e pulizia delle aree immediatamente circostanti, nonché nella pulizia di alcuni punti specifici caratterizzati da un'elevata frequentazione (fermate autobus, scuole, ecc.). Il servizio prevede inoltre la vuotatura dei cestini gettacarte e pulizia intorno agli stessi.

SPAZZAMENTO MECCANIZZATO

Il servizio viene svolto da uno o due operatori con l'ausilio di una spazzatrice che consente la pulizia/lavaggio dei marciapiedi e della pavimentazione stradale.

SPAZZAMENTO MANUALE

Il servizio prevede la pulizia manuale, di itinerari definiti, da parte di un operatore dotato di scopa e carretto.

La frequenza degli interventi di pulizia e spazzamento sopra descritti è variabile in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) e sulla base della specifica domanda di servizio. Le frequenze dei servizi di pulizia sono consultabili sul sito aziendale www.amaroma.it.

Diserbo: il servizio consiste nell'eliminazione delle erbe infestanti in prossimità di marciapiedi e bordo stradale immediatamente adiacente ad essi, franchi laterali e lungo le piste ciclabili e tazze alberate

con l'utilizzo di prodotto fitoregolatore o con l'ausilio di attrezzature per la rimozione "meccanica".
La frequenza complessiva di tali servizi è di 4 interventi all'anno.

Strutture al servizio del cittadino, i Centri di Raccolta

Su tutto il territorio di Roma Capitale sono attivi n. 13 Centri di Raccolta, aree presidiate e allestite, per il conferimento gratuito di tipologie di rifiuti urbani (per le utenze domestiche) e assimilati (per le utenze non domestiche). In tali aree si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici ed elettronici (RAEE) e quelle tipologie di rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.

Le informazioni relative a frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili, da parte delle utenze domestiche e non domestiche, saranno consultabili sul sito www.amaroma.it. È possibile inoltre consultare su “Dove si butta” la corretta modalità di conferimento dei rifiuti.

I CENTRI ATTUALMENTE OSSERVANO I SEGUENTI ORARI

Eventuali aggiornamenti verranno pubblicati sul sito www.amaroma.it.

Orario feriale

07.00-12.00/14.00-19.00

Domenica

07.00-13.00*

(*) Tranne La Storta che la domenica effettua orario 07.00-12.00.



		MATERIALI ACCETTATI															
		Ingombranti	Inerti/calcinacci	Grandi elettrodomestici	Apparati elettronici	Batterie al piombo	Metalli	Legno	Carta e cartone	Consumabili da stampa	Sfalci e potature	Vernici e solventi	Oli vegetali	Oli lubrificanti	Farmaci scaduti	Pile	Neon
MUNICIPIO	CENTRO RACCOLTA AMA																
II	Acqua Acetosa	●		●	●	●		●		●		●	●		●	●	●
III	Bufalotta	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●			●	●	●
III	Vigne Nuove	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
IV	Tiburtina	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●			●	●	●
V	Villa Gordiani	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
VII	Cinecittà	●	●	●	●	●	●		●		●	●	●	●	●	●	●
IX	Mostacciano	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●		●	●	●
IX	Laurentina	●		●	●	●		●	●	●		●	●	●	●	●	●
X	Acilia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●
X	Lido di Ostia	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
XI	Corviale	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
XIV	Battistini	●	●	●	●	●	●	●	●	●		●	●	●	●	●	●
MUNICIPIO	RACCOLTA SFALCI E POTATURE																
XV	La Storta										●						



RACCOLTA RIFIUTI URBANI

L'AMA svolge il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani al fine del loro avvio al recupero nonché dei rifiuti urbani pericolosi (farmaci, pile, e altre sostanze pericolose).

Nel territorio viene adottato un modello di raccolta a 5 frazioni, costituite da:

- **frazione umida** (Rifiuto Urbano Biodegradabile – RUB)
- **frazione secca riciclabile** ovvero
 - **multimateriale leggero** costituito dagli imballaggi in plastica e in metallo
 - **frazione cellulosica** (carta, cartone e cartoncino)
- **vetro monomateriale**
- **frazione secca residua** (Rifiuto Urbano Residuo - RUR) ovvero rifiuto che residua dopo aver attivato la raccolta separata delle frazioni di cui sopra.

I servizi di raccolta sono progettati in funzione delle specificità territoriali di ogni Municipio. Le modalità di raccolta possono essere ricondotte a due macro-categorie:

RACCOLTA PORTA A PORTA

Il servizio prevede la raccolta dei rifiuti presso le utenze domestiche e non domestiche, nel rispetto del calendario di ritiro definito da AMA. Per questa tipologia di raccolta, vengono consegnati alle utenze dei contenitori dedicati. Il vetro viene raccolto mediante campane stradali per le utenze domestiche. È inoltre attivo un servizio di raccolta Porta a Porta presso le Utenze non Domestiche, erogato con modalità diversificata a seconda della tipologia dell'Utenza (Categoria Ta.Ri. di appartenenza) e dell'ambito territoriale nel quale insiste in applicazione della Determinazione Dirigenziale n. 920/2018.

RACCOLTA STRADALE

Il servizio è effettuato con l'utilizzo di cassonetti e campane stradali. Viene svolto da AMA secondo le frequenze indicate nelle Carte Municipali, allegate al Contratto di Servizio, declinate per Municipio e per frazione intercettata. Le stesse sono consultabili sul sito www.amaroma.it.

Il servizio ordinario è affiancato da ulteriori servizi ed iniziative per favorire il corretto conferimento ed incrementare la raccolta differenziata:

RITIRO A DOMICILIO RIFIUTI INGOMBRANTI

Il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) o presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche):

- **servizio gratuito** - Per le utenze domestiche, in regola con il pagamento della Ta.Ri., per i ritiri al piano stradale di rifiuti aventi un volume equivalente fino a 2 metri cubi, fino ad un massimo di 12 ritiri gratuiti in un anno (al massimo 2 ritiri al mese). Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro è possibile utilizzare il modulo online oppure il numero *ChiamaRoma* 060606. È richiesto il codice utente Ta.Ri.;
- **servizio a pagamento** - Per ritiri al piano abitazione, per le utenze non domestiche (negozi, uffici, ecc.), box e cantine e per materiali oltre i 2 metri cubi. È possibile prenotare il ritiro attraverso il modulo online oppure chiamando il *ChiamaRoma* 060606.

L'Azienda, per tale tipologia di servizi, effettuati su appuntamento, si impegna a rispettare quanto concordato con l'utente, in considerazione di un intervallo orario massimo di un'ora e mezza.

RACCOLTA GRATUITA MEDIANTE POSTAZIONI MOBILI E GIORNATE ECOLOGICHE

AMA organizza nei vari Municipi iniziative finalizzate a incentivare la raccolta differenziata dei materiali ingombranti, elettrici, elettronici e altre tipologie di rifiuti. Il calendario delle iniziative è consultabile sul sito www.amaroma.it.

RACCOLTA INDUMENTI USATI

Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, ecc.) all'interno di appositi contenitori stradali gialli, collocati sul territorio di Roma Capitale. Gli indumenti raccolti, una volta igienizzati e trattati, saranno avviati a commercializzazione e vendita, quelli in buono stato, alla valorizzazione quelli recuperabili, e a smaltimento in impianti autorizzati, quelli non recuperabili. La geolocalizzazione dei contenitori sarà consultabile sul sito www.amaroma.it.

PILE E FARMACI SCADUTI

I contenitori per la raccolta delle pile esauste sono installati presso le scuole elementari e medie, le sedi municipali, le sedi AMA territoriali nonché alcuni negozi di vendita pile e nei Centri di Raccolta; quelli per i farmaci scaduti, presso le farmacie (comunali e private), alcuni centri ASL, nelle sedi di Zona Aziendali e nei Centri di Raccolta (per l'elenco completo consultare www.amaroma.it). Gli interventi di raccolta possono esser richiesti al numero verde AMA 800 867 035.

SIRINGHE

Il servizio consiste nella raccolta di siringhe abbandonate su suolo pubblico e nel conferimento presso impianti dedicati. Il servizio è attivo da lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00. Gli interventi sono effettuati a seguito di segnalazione al numero verde AMA 800 867 035.

RACCOLTA AMIANTO

Il servizio consiste nella raccolta di materiale contenente amianto, abbandonato su suolo pubblico. Tale servizio viene espletato su richiesta, anche a seguito di segnalazione al numero verde AMA 800 867 035.

PARTE III

PARAMETRI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

LIVELLI DI SERVIZIO

Indicatori quali-quantitativi

AMA, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

Il livello di servizio viene definito attraverso specifici indicatori di risultato. I risultati raggiunti scaturiscono da indici specifici di servizio calcolati attraverso algoritmi derivanti dalle rilevazioni del sistema di monitoraggio dei servizi. Nello specifico lo standard qualitativo è rappresentato dalla percentuale di giudizi positivi valutati su una scala di giudizio on/off (SI/NO).

Di seguito gli indicatori quali-quantitativi definiti dal Contratto, sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica nei termini previsti dal Contratto di Servizio.

I risultati di tale verifica saranno resi disponibili e pubblicati in forma sintetica sul sito di Roma Capitale.

Servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo

INDICATORI QUANTITATIVI	STANDARD 2020
Regolarità dei servizi (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	100%
Numero cestini posizionati	13.600

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2020
Pulizia strade	92%
Pulizia intorno ai cassonetti/campane	88%
Fruibilità cestini (disponibilità spazio residuo cestini stradali)	94%
Decoro dei cestini	80%



Servizio raccolta Rifiuti Urbani

Servizio Porta a Porta (PAP)

INDICATORI QUANTITATIVI	STANDARD 2020
Regolarità del servizio PAP (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	100%

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2020
Ritiro PAP declinato per frazione	95%

Servizio Raccolta Stradale

INDICATORI QUANTITATIVI	STANDARD 2020
Regolarità dei servizi raccolta ST CSL/CP declinato per frazione (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	100%
Tempo max per la sostituzione dei cassonetti danneggiati	6 gg
Tempo max per interventi di sollevamento dei cassonetti ribaltati	48 h
Frequenza igienizzazione cassonetti organico e secco residuo (periodo mag./set.)	4vv/anno
Frequenza igienizzazione cassonetti carta e multi leggero	1v/anno
Tempo max svuotamento contenitori pile/farmaci su chiamata	72 h
Installazioni di nuovi contenitori pile esauste	
Installazioni di nuovi contenitori farmaci scaduti	

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2020
Fruibilità cassonetti frazione organica, carta e cartone, multi leggero, vetro e secco residuo	92%
Decoro cassonetti frazione organica, carta e cartone, multi leggero, vetro e secco residuo	87%
Funzionamento cassonetti frazione organica, carta e cartone, multi leggero e secco residuo	90%
Fruibilità contenitori indumenti usati	90%

Centri di Raccolta

La “fruibilità dei cassoni/contenitori” nei Centri di Raccolta è definita come la disponibilità residua di volume utile per il conferimento delle diverse tipologie di rifiuto.

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD 2020
Fruibilità cassoni Centri di Raccolta	95%



Servizio informazione, comunicazione e presidio del territorio

AMA individua e condivide con Roma Capitale un sistema di indicatori rappresentativi delle performance aziendali, definiti valutando puntualmente le esigenze dei singoli territori, con particolare attenzione all'offerta e alla centralità della comunicazione con il cittadino. Effettua monitoraggi periodici per verificare il rispetto degli standard fissati e per assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

INDICATORI QUALITATIVI	STANDARD
Campagne di comunicazione: numero di campagne annue realizzate, sia periodiche che a sostegno di nuove iniziative, anche nella loro declinazione online	6
Istanze lavorate: numero delle istanze annue trattate dalle Relazioni Istituzionali	100
Studenti/Cittadini coinvolti in iniziative di educazione ambientale	15.000
Comunicati/Note stampa: numero dei contenuti testuali che vengono realizzati in occasione di eventi, approfondimenti o novità in ambito aziendale	50
Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB e sui canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti ordinari)	48 ore lavorative
Tempo di aggiornamento sito WEB e canali social delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti straordinari)	15 gg lavorativi
Tempo medio di intervento a chiusura della pratica di assistenza tecnica per la registrazione al sito (es. iscrizione, modifica dati o cancellazione)	7 gg lavorativi
Tempo medio di risoluzione dei reclami	7 gg
Tempo medio di attesa risposta in linea	90% delle chiamate entro 120 secondi
Tempo medio per il primo tentativo di ricontatto del cittadino che ne facesse esplicita richiesta	7 gg
Numero di ricontatti senza risposta necessari per chiudere il ticket (cd. "risolto da sospeso")	3 contatti in giorni e orari differenti
Tempo medio per la risoluzione del ticket sui sistemi	15 gg

Il sistema di monitoraggio dei servizi

L'attività di monitoraggio dei servizi, nell'ambito del Contratto di Servizio, verrà svolta sul campo, da soggetti terzi incaricati dall'Amministrazione Capitolina, attraverso il controllo sul territorio. Il monitoraggio della qualità del servizio erogato consiste in quattro campagne di rilevazione – con cadenza trimestrale – per stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio sull'intero territorio di Roma Capitale e in ciascuno dei 15 Municipi.

La tecnica di rilevazione si basa su un campione casuale per il monitoraggio di ogni servizio. I dati raccolti sono utilizzati per elaborare dei risultati, sia a livello di territorio comunale che di singolo Municipio, per il periodo di riferimento.

Il monitoraggio della qualità erogata del servizio di raccolta Porta a Porta sarà effettuato direttamente dai cittadini fruitori del servizio. Il campione rappresentativo sarà individuato da un elenco di utenti selezionati fra gli iscritti al portale di Roma Capitale e fra quelli individuati dalle Associazioni dei Consumatori (DGC 67/2015), sarà composto fino ad un massimo di 100 utenti per ciascun Municipio servito con la modalità di raccolta sopra individuata. I cittadini/rilevatori si impegnano a conferire correttamente le frazioni dei rifiuti e a rendere comunicazioni veritiere rispetto al servizio effettuato dall'azienda, sulle quali verranno effettuati controlli a campione. Verranno effettuate quattro indagini in 12 mesi, una per trimestre. L'utente/rilevatore potrà comunicare sull'applicazione l'avvenuto ritiro per le frazioni esposte nel rispetto del calendario utilizzando una scala di giudizio a 2 valori (ON/OFF). La suddetta attività verrà avviata sperimentalmente nel corso del primo semestre dell'anno 2020.

I dati raccolti nei vari monitoraggi della qualità erogata e percepita vengono utilizzati da AMA anche al fine di migliorare gli standard di servizio.

L'Amministrazione Capitolina utilizza i risultati del monitoraggio come strumento di verifica del rispetto del Contratto di Servizio, applicando le sanzioni previste nel caso di accertato disservizio.



La Customer Satisfaction dei servizi erogati

L'Agenzia svolge, con cadenza semestrale, periodiche valutazioni dei livelli dei servizi percepiti dai cittadini-utenti, indagini di Customer Satisfaction. Le procedure adottate prevedono l'analisi e la verifica della soddisfazione percepita dai clienti in merito all'importanza che attribuiscono alle caratteristiche principali dei differenti servizi.

Grazie allo strumento della Customer Satisfaction è possibile mettere in evidenza il trend della qualità percepita dagli utenti e individuare azioni di miglioramento qualora le prestazioni dell'Azienda risultino inferiori alle aspettative degli utenti.

Le Associazioni dei Consumatori verranno direttamente coinvolte nell'ambito del monitoraggio della qualità percepita nella definizione degli indicatori e del set di domande da sottoporre.

Certificazioni

AMA ha conseguito la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (SGQ), in accordo allo standard internazionale UNI EN ISO 9001, per la prima volta nel 2003 ed ha progressivamente esteso l'oggetto della certificazione acquisita. AMA a settembre 2018 ha superato positivamente la visita di rinnovo e adeguamento all'edizione 2015 della norma.

Oggetto della certificazione, che al momento interessa un bacino di circa 1.240.000 abitanti, sono le attività di progettazione ed erogazione del servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo delle strade, di raccolta e trasporto di rifiuti urbani, di gestione dei Centri di Raccolta, nell'ambito dei Municipi di Roma Capitale, di seguito elencati:

- Municipio I (per la sede operativa AMA 17a);
- Municipio II (per la sede operativa AMA 3a);
- Municipio V (per la sede operativa AMA 6a);
- Municipio VII (per le sedi operative AMA 9a, 9b);
- Municipio VIII (per le sedi operative AMA 11a, 11b);
- Municipio IX (per le sedi operative AMA 12a, 12b, 12c, 12d);
- Municipio X (per le sedi operative AMA 13a, 13b, 13c);
- Municipio XIII (per le sedi operative AMA 18a, 18b);
- Municipio XIV (per le sedi operative AMA 19b, 19c).

Nel prossimo triennio 2020-2022, AMA ha in programma di estendere il SGQ e la relativa certificazione agli altri municipi della città di Roma, sino al completamento della stessa su tutti i municipi.



CANALI DI CONTATTO

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi il cittadino ha a disposizione i seguenti strumenti:

PORTALE WEB DI AMA (WWW.AMAROMA.IT)

I canali di segnalazione sono strutturati su due livelli di autenticazione, uno “soft” con registrazione rapida e uno con registrazione completa, con codice utente, che permette di accedere a più servizi.

LINEA VERDE 800 867 035

Dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 – il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 (esclusi i festivi) – per informazioni e segnalazioni sul servizio di pulizia delle strade e di raccolta differenziata dei rifiuti, preventivi per i servizi a pagamento, segnalazioni su discariche abusive, informazioni sul corretto conferimento di rifiuti ingombranti e particolari. Alla ricezione della chiamata, viene aperto un ticket, il cui numero sarà di riferimento per il cittadino-utente per ulteriori future comunicazioni relative alla segnalazione.

CHIAMA ROMA 060606

Attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 per informazioni sulla Tariffa Rifiuti, prenotazioni del ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti, supporto negli orari di chiusura della Linea Verde. Il personale incaricato provvede alla registrazione della segnalazione nel Sistema ed entro 48 ore viene girata all'AMA per la relativa istruttoria.

DILLO AD AMA

Segnalazioni tramite sito web o APP vengono acquisite automaticamente dal sistema informatico gestionale dell'Azienda. Il sistema genera una notifica di conferma dell'acquisizione con numero di ticket e la invia all'indirizzo email del proponente il reclamo.

La sede legale, direzionale e amministrativa è in via Calderon de la Barca, 87 – 00142 ROMA.

Modalità di reclamo e indennizzi

AMA si impegna a rispettare le clausole fissate nel Contratto di Servizio, 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 dei servizi resi.

Le procedure di apertura di un reclamo, accessibili, di semplice comprensione e utilizzazione, assicu-

rano un'indagine completa e imparziale su quanto segnalato, garantendo una risposta adeguata. Gli Uffici competenti, infatti, ai sensi della Deliberazione n. 136/2005 del Comune di Roma, debbono entro 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione aprire l'istruttoria relativa al caso e fornire una risposta – semplice e chiara – entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo.

Ai sensi del D.Lgs. n. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della segnalazione e/o gestione del reclamo.

Per il mancato raggiungimento degli standard quali-quantitativi previsti dal vigente Contratto di Servizio e riportati nella presente Carta, AMA è sottoposta all'applicazione di sanzioni da parte di Roma Capitale, come previsto dallo stesso Contratto di Servizio approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 106 del 31 maggio 2019 (art.20).

Il vigente Contratto di Servizio prevede anche delle trattenute economiche all'Azienda per il mancato rispetto della regolarità dei servizi (art.11). Roma Capitale utilizza le trattenute relative per ridurre ai cittadini l'importo della Ta.Ri.

Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto potrà accedere, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, ad una procedura conciliativa, nel rispetto della normativa vigente, da definirsi nell'ambito del Tavolo di Confronto permanente tra Roma Capitale, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e le Associazioni dei Consumatori, ferma restando la facoltà degli interessati di procedere in ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Di seguito sono indicate le Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto in data 13 aprile 2015, unitamente a Roma Capitale e all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, un Protocollo d'Intesa (il cui schema è stato approvato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 67/2015) per l'istituzione di un Tavolo permanente di confronto su temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti dei servizi pubblici locali. L'impegno del Tavolo è rivolto in via prioritaria alla piena, concreta ed effettiva attuazione delle prescrizioni della Finanziaria 2008 (legge n. 244/2007) in tema di partecipazione nel processo di definizione degli standard di qualità e nella successiva fase di controllo.

LE ASSOCIAZIONI



ACU - Associazione Consumatori Utenti

Indirizzo: via di Vigna Fabbri, 5 - 00179 ROMA
Telefono: 800009955 - Indirizzo E-mail: associazione@acu.it
Sito Web: <https://www.associazioneacu.org>

Sede regionale Lazio

Indirizzo E-mail: aculazio@sediassociazioneacu.org
Telefono: 06/90211867



ADICONSUM Nazionale

Indirizzo: largo Alessandro Vessella, 31 - 00199 Roma
Telefono: 06/4417021 - Indirizzo E-mail: comunicazioni@adiconsum.it
Sito Web: <https://www.adiconsum.it>

ADICONSUM Lazio - Roma / Sede regionale Lazio

Indirizzo: via Baldo degli Ubaldi, 378 - 00136 ROMA
Telefono: 06-45674300 - Indirizzo E-mail: lazio@adiconsum.it



Adoc

Indirizzo: via Castelfidardo, 43/45 - 00185 ROMA - Telefono: 06/45420928
06/86398975 - Indirizzo E-mail: romalazio@adocnazionale.it
Sito Web: <https://www.adocnazionale.it>

Sede regionale Lazio

Indirizzo: via dei Quattro Cantoni, 3 - 00184 Roma - Telefono: 06/48166301



Adusbef

Indirizzo: via Bachelet, 12 - 00185 Roma
Telefono: 06/4818632
Indirizzo E-mail: info@adusbef.it
Sito Web: <https://www.adusbef.it>



Altroconsumo

Indirizzo: via Valassina, 22 - 20159 Milano
Telefono: 02/668901
Indirizzo E-mail: pr@altroconsumo.it - Sito Web: <http://www.altroconsumo.it>

Rappresentante Regionale Lazio

Indirizzo E-mail: rappresentantelazio@altroconsumo.it



Associazione Consumatori e Famiglie Aps (Assoconfam aps)

Indirizzo: via Cutilia, 17 - 00183 Roma
Telefono: 06/5122630
Indirizzo E-mail: segreteria@assoconfam.it - info@assoconfam.it
Sito Web: <http://www.assoconfam.it>



Asso-Consum

Indirizzo: via Nizza, 51 - 00198 Roma
Telefono: 06/42990978
Indirizzo E-mail: info@asso-consum.it - assoconsum@gmail.com
Sito Web: <https://www.asso-consum.com>



Cittadinanzattiva

Indirizzo: via Cereate, 6 - 00183 Roma - Telefono: 06/367181
Indirizzo E-mail: mail@cittadinanzattiva.it
Sito Web: <https://www.cittadinanzattiva.it>

Sede regionale Lazio

Indirizzo: via Ariosto, 3 - 00185 Roma - Telefono: 06/80307021
Indirizzo E-mail: cittadinanzattiva.lazio@gmail.com



Codacons

Indirizzo: viale Mazzini, 73 - 00195 Roma
Telefono: 06/37513978 - 06/3728667
Indirizzo E-mail: codacons.info@tiscali.it
ufficiocodale@codacons.org
Sito Web: <http://www.codacons.it>



Confconsumatori

Sede Regionale e di Roma

Indirizzo: via Spalato, 11 - 00198 Roma - Telefono: 06/86326449
Indirizzo E-mail: confconsumatorilazio@libero.it
confconsumatori.roma@gmail.com
Sito Web: <http://confconsumatorilazio.jimdo.com>



Federconsumatori Lazio

Indirizzo: via Antonio Gallonio, 23 - 00161 Roma
Telefono: 06/44340366/80
Indirizzo E-mail: romalazio@federconsumatori.lazio.it
Sito Web: <http://www.federconsumatori.lazio.it/>



Movimento Consumatori Roma Capitale

Indirizzo: via Pietro Pomponazzi, 10 - 00192 Roma
Telefono: 06/39735013
Indirizzo E-mail: romacapitale@movimentoconsumatori.it
Sito Web: <http://www.movimentoconsumatoriromacapitale.it>



Movimento Difesa del Cittadino

Indirizzo: via Casilina, 3/T - 00182 Roma - Telefono: 06/4881891
Sito Web: <http://www.difesadelcittadino.it/>

Sede Regionale Lazio

Via Federigo Verdinois n. 6 - 00159 ROMA
Telefono: 06/94539869
Sito Web: <http://www.mdclazio.org> - Indirizzo E-mail: info@mdclazio.org



Unione Nazionale Consumatori

Indirizzo: via Duilio, 13 - 00192 Roma
Telefono: 06/32600239
Indirizzo E-mail: info@consumatori.it
Sito Web: <http://www.consumatori.it>

RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALE/COMUNALE

D.P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;

Legge 11/07/1995 n. 273 che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento;

D.P.C.M. 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici;

D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (art.11), che prevede l'obbligo di utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi;

D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 “Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati”;

Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art. 2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le

vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza;

D.Lgs. n. 150/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;

Deliberazione del Consiglio Comunale n. 57/2006 “Regolamento per l'attivazione del processo di partecipazione dei cittadini alla trasformazione urbana”;

Del. CIVIT n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;

Del. CIVIT n. 3/2012 “Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici”;

Protocollo d'Intesa 13/04/2015 tra Roma Capitale e le Associazioni dei Consumatori;

D.Lgs. n. 206/2005 “Codice del Consumo”;

Deliberazione C.C. n. 105 del 12 maggio 2005 “Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani”;

Deliberazione C.C. n. 136 del 16 giugno 2005 “Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”;

Deliberazione A.C. n. 11 dell'11 marzo 2013 “Delimitazione territoriale dei Municipi di Roma Capitale”;

Deliberazione A.C. n. 51 del 23 settembre 2015 “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.”;

Deliberazione A.C. n. 52 del 25/26 settembre 2015 “Affidamento del servizio di gestione rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.”;

Deliberazione G.C. n. 47 del 30 marzo 2017 “Approvazione del Piano Operativo per la riduzione e la gestione dei materiali post – consumo”;

Deliberazione A.C. n. 73 del 31 maggio 2018 “Istituzione dell'obbligo di pubblicazione sul Portale Amaroma dei turni di spazzamento con raccolta rifiuti su strada delle vie cittadine”;

Deliberazione n. 106 G.C. del 31 maggio 2019 “Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana anni 2019-2021”.



ALLEGATO 1

ATTIVITÀ PREVISTE AI SENSI DEL VIGENTE

CONTRATTO DI SERVIZIO TRA ROMA CAPITALE E AMA

(DGC N. 106/2019)

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DI COMPETENZA AMA	COPERTURA COSTI
Raccolta dei rifiuti urbani e altri rifiuti urbani pericolosi (farmaci, pile, e altre sostanze pericolose). La raccolta di tali rifiuti viene effettuata con cassonetti stradali, con un servizio di tipo porta a porta o con raccolte dedicate e attraverso Centri di Raccolta.	SI	Ta.Ri.
Servizio di pulizia e spazzamento in aree pubbliche e di uso pubblico: il servizio prevede la pulizia manuale e/o meccanizzata su suolo pubblico su aree pavimentate, ivi inclusa la rimozione dei rifiuti abbandonati fino ad un massimo di 5 mc.	SI	Ta.Ri.
Attività di diserbo: il servizio prevede l'eliminazione delle erbe infestanti in prossimità dei marciapiedi e bordo stradale immediatamente adiacente ad essi, franchi laterali e le tazze alberate.*	SI	Ta.Ri.
Raccolta rifiuti ingombranti a domicilio: il servizio prevede il ritiro, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini o presso le sedi di attività economiche.	SI	per Utenze Domestiche: in Ta.Ri. su piano stradale e a pagamento al piano abitazione per le Utenze non domestiche: sempre a pagamento
Centri Raccolta: aree presidiate e allestite ove è possibile conferire gratuitamente i rifiuti ingombranti, elettrici, elettronici (RAEE) e tutti quei rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.	SI	Ta.Ri.

>> segue a pagina successiva

<< segue da pagina precedente

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	DI COMPETENZA AMA	COPERTURA COSTI
Rimozione rifiuti urbani in aree pubbliche e ad uso pubblico per quantitativi superiori a 5 mc: il servizio viene svolto nell'ambito di interventi specifici con l'utilizzo di mezzi dedicati. Tale servizio è a pagamento da parte di Roma Capitale da attivarsi a seguito di segnalazione al Municipio territorialmente competente.	SI	extra Ta.Ri.
Pulizia piste ciclabili su banchine pavimentate del Tevere: il servizio viene svolto nell'ambito di interventi ordinari e programmati.	SI	Ta.Ri.

(*) Il servizio verrà espletato fino al termine previsto da Contratto di Servizio 2019/2021 (data prevista 31.12.2020).

Servizi non svolti da AMA:

TIPOLOGIA DI SERVIZIO	STRUTTURA COMPETENTE
Pulizia delle aree verdi pubbliche	Dipartimento Tutela Ambientale/Municipio
Operazioni di diserbo lungo la Grande Viabilità	Dipartimento SIMU
Pulizia interna delle caditoie e delle griglie stradali	Dipartimento SIMU/Municipio
Disinfestazione aree pubbliche	Dipartimento Tutela Ambientale
Derattizzazione	Dipartimento Tutela Ambientale/Municipio
Rimozione affissioni abusive da luoghi pubblici	Roma Capitale/Ufficio Decoro
Rimozione scritte murarie da luoghi pubblici	Roma Capitale/Ufficio Decoro
Gestione bagni pubblici	Dipartimento Tutela Ambientale

A

Aree Elementari Territoriali (AET)

Suddivisione territoriale adottata da AMA al fine di organizzare i servizi secondo aree circoscritte e ben definite.

C

Conferimento

Le modalità secondo le quali i rifiuti vengono consegnati al servizio di raccolta da parte del produttore o del detentore.

Contratto di servizio

Atto che regola i rapporti tra Roma Capitale ed il gestore del servizio affidatogli.

F

Franchi laterali

Elemento marginale, "orizzontale", per consentire il passaggio pedonale in assenza di marciapiede, facente parte della fascia di rispetto della strada fino ad una larghezza massima di 1,20 m.

Frazione cellulosa

Carta e cartone conferiti negli appositi contenitori dalle famiglie, dai negozi, dalla grande distribuzione, dagli uffici, dalle utenze collettive come scuole, ospedali, caserme, collegi, ecc.

Frazione secca residua

La parte dei rifiuti urbani domestici a cui è stata sottratta la frazione umida e la frazione secca riciclabile, ossia quella parte di rifiuti non pericolosi, non putrescibili e non riciclabili.

Frazione secca riciclabile

La frazione del rifiuto non pericolosa, non putrescibile, passibile di recupero, riciclaggio e riutilizzo, composta prevalentemente da vetro, lattine, barattoli, carta, plastica.

Frazione umida

Rifiuto organico putrescibile ad alto tenore di umidità.

M

Multimateriale leggero

Imballaggi e contenitori di metallo e plastica (frazione secca riciclabile). È una tipologia di raccolta differenziata di rifiuti di diversa composizione, da conferire in un unico tipo di contenitore, per essere poi separati nelle successive fasi di recupero.

R

Raccolta

L'operazione di prelievo, di cernita e di raggruppamento dei rifiuti per il loro trasporto.

Raccolta differenziata

La raccolta idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata monomateriale

La raccolta di rifiuti aventi la medesima natura merceologica, effettuata con modalità specifiche, che permettono di avviare al recupero i rifiuti senza operazioni di separazione.

Raccolta differenziata multimateriale

La raccolta differenziata di rifiuti di diversa composizione (ad esempio la raccolta congiunta di vetro, lattine, barattoli e plastica oppure di lattine, barattoli e plastica) i quali possono essere raccolti in un unico tipo di contenitore, ovvero con modalità specifiche, per essere poi separati nelle successive fasi di recupero.

Raccolta porta a porta

La raccolta dei rifiuti urbani domestici effettuata in corrispondenza del limite del confine di pertinenza dell'utente o presso punti individuati dal soggetto gestore, secondo modalità e tempi prefissati.

Raccolta stradale

La raccolta dei rifiuti urbani domestici effettuata mediante l'utilizzo di cassonetti stradali.

RAEE - Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche

Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Rifiuti ingombranti

I rifiuti derivanti dalla sostituzione dei beni di impiego domestico, di uso comune che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori, quali ad esempio arredi (materassi, armadi, ecc.), beni durevoli, materiali ferrosi ingombranti, ecc.

Rifiuto

Qualsiasi sostanza od oggetto che rientra nelle categorie elencate nell'allegato A del D.Lgs. n. 152/2006 e di cui il detentore si disfi o abbia deciso o abbia l'obbligo di disfarsi.

Rifiuti urbani

Sono rifiuti urbani i rifiuti domestici, anche ingombranti, adibiti ad uso di civile abitazione; i rifiuti non pericolosi provenienti da locali e luoghi adibiti ad usi diversi da quello domestico, assimilati ai rifiuti urbani per qualità e quantità; i rifiuti provenienti dallo spazzamento delle strade; i rifiuti di qualunque natura e provenienza sulle strade ed aree pubbliche o comunque soggette ad uso pubblico; i rifiuti vegetali provenienti da aree verdi.

Rifiuti urbani pericolosi

I rifiuti pericolosi provenienti da attività domestiche, quali pile, batterie al piombo, lampade alogene, tubi catodici, lampade fluorescenti, farmaci, prodotti T (tossici) e/o F (infiammabili) che comprendono prodotti per giardinaggio, per piccoli lavori domestici, per hobbistica, per

pulizia di indumenti e della casa (detergenti, candeggina, acido muriatico, solforico, ecc.), disinfestanti e insetticidi, combustibili solidi e liquidi, vernici, ecc.

S

Servizi

Le attività necessarie alla gestione dei rifiuti urbani.

Sfalci e potature

Gli sfalci, le potature e le foglie derivanti dalle operazioni di manutenzione del verde pubblico e privato.

Soggetto gestore

Il soggetto a cui è affidata la gestione dei rifiuti urbani e assimilati in regime di privativa, ovvero l'Amministrazione Comunale ove operi in gestione diretta.

Standard di servizio

Valore attribuito ai parametri qualitativi o quantitativi in grado di rappresentare i livelli di efficienza ed efficacia del servizio erogato, che il gestore è tenuto a rispettare ai sensi del Contratto di Servizio in essere. Lo standard può essere di tipo quantitativo o qualitativo.

U

Utenze domestiche

Unità e immobili abitativi adibiti a civile abitazione.

Utenze non domestiche

Unità o immobili non adibiti a civile abitazione.

Tali categorie non abitative sono individuate con Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 34 del 30 marzo 2018.

V

Vetro monomateriale

I contenitori di vetro colorato ed incolore, completamente vuoti e non contaminati da sostanze pericolose, utilizzati per il contenimento di sostanze alimentari e non, conferiti a raccolta differenziata.



ROMA 

amaroma.it

numero verde AMA
800 867 035