



**PARERE**  
**SUL CONTRATTO DI SERVIZIO**  
**TRA COMUNE DI ROMA**  
**E**  
**FONDAZIONE MUSICA PER ROMA**  
**- anno 2007 -**

(Gennaio 2007)

Agenzia

## SOMMARIO

Premessa.....	3
1. Regolazione del servizio erogato al pubblico .....	3
a) Programmi di esercizio e dimensione offerta dei servizi .....	3
b) Definizione della struttura tariffaria a carico dell'utenza.....	4
c) Livelli qualitativi del servizio generali e specifici ed obiettivi annuali di miglioramento .....	4
d) Garanzie a tutela degli utenti .....	5
e) Obblighi informativi nei confronti degli utenti.....	6
f) Misure di semplificazione .....	6
2. Regolazione del rapporto contrattuale tra Amministrazione e gestore .....	7
a) Periodo di validità .....	7
b) Oneri finanziari a carico delle parti.....	8
c) Strumenti di controllo operativo ed economico .....	8
d) Sanzioni e penalità in caso di inadempimenti (inclusa clausola risolutiva).....	8
e) Modalità di risoluzione delle controversie .....	9
f) Misure a garanzia della continuità del servizio.....	9
g) Modalità di modificazione del contratto nel corso della sua esecuzione .....	9
h) Obblighi informativi verso organi di controllo e monitoraggio.....	10
i) Obblighi di correttezza e semplificazione.....	10
j) Modalità di partecipazione dei Municipi alla gestione del contratto .....	10
k) Qualità dell'occupazione e diritti dei lavoratori impiegati nel servizio .....	10
3. Conclusioni e Raccomandazioni .....	11

## **Premessa**

In aderenza ai compiti istituzionali che il Consiglio Comunale di Roma ha attribuito a questa Agenzia con la deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002, è stato esaminato lo schema di deliberazione prot. QD n.44580/2006 avente per oggetto: “Approvazione Contratto di servizio tra Comune di Roma e Fondazione Musica per Roma – Anno 2007”.

Il Parere preventivo è stato richiesto in data 12 gennaio 2007 dal Dipartimento IV su incarico del Segretariato Generale ai sensi della procedura stabilita nella deliberazione del Consiglio Comunale n. 159 del 14 ottobre 1999 e viene reso alla Commissione Consiliare Permanente V.

L’Agenzia ha condotto un esame generale della nuova proposta di Contratto valutandone la congruenza rispetto alla Deliberazione C.C. n. 159 del 14 ottobre 1999, nella quale erano stati espressi gli indirizzi programmatici per la gestione coordinata ed integrata del nuovo complesso “Città della musica” da parte dell’allora società Musica per Roma S.p.A.

Nell’esame dei contenuti del Contratto di Servizio si è distinto tra profili che attengono alla regolazione del servizio erogato al pubblico e quelli che riguardano il rapporto contrattuale tra Amministrazione e gestore, adottando pertanto lo schema previsto nelle emanande “Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici” di cui alla Dec. G.C. del 28 giugno 2006, n.109.

## **1. Regolazione del servizio erogato al pubblico**

### ***a) Programmi di esercizio e dimensione offerta dei servizi***

L’argomento è trattato all’art. 3 (*Oggetto*), all’art. 5 (*Prestazioni Istituzionali*), all’art. 6 (*Manutenzione Immobili ed oneri accessori*) e all’art. 10 (*Affidamenti a terzi*) della proposta e nell’Allegato al Contratto in esame.

Il programma di esercizio qualifica come Prestazioni Istituzionali la gestione dell’apertura pubblica dell’Auditorium-Parco della Musica, la gestione della Convenzione tra il Comune di Roma e l’Accademia Nazionale di Santa Cecilia nonché tutte le attività culturali e commerciali di valorizzazione dell’Auditorium stesso riconducibili alla missione della Fondazione, così come definita nello Statuto<sup>1</sup>.

Rientrano nelle Prestazioni anche attività di tipo amministrativo, come le attività accessorie e strumentali alla fornitura dei servizi (ristorazione, bookshop, ecc.), nonché l’attività di manutenzione ordinaria (art. 6) degli immobili concessi in uso (art. 4).

Per quanto riguarda la dimensione offerta dei servizi, la proposta di Contratto riporta in Allegato solo l’indicazione quantitativa dei risultati attesi, senza entrare nel dettaglio di ogni servizio offerto all’utenza.

---

<sup>1</sup> Art. 4 dello Statuto: promuovere la piena valorizzazione dell’Auditorium come sede di concerti e di altre manifestazioni d’arte e cultura; promuovere l’Auditorium quale strumento di attrazione internazionale attraverso la realizzazione di eventi culturali in sintonia con i bisogni e le istanze di sviluppo culturale, sociale ed economico dell’area metropolitana di Roma, del Lazio e dell’intero Paese.

### ***b) Definizione della struttura tariffaria a carico dell'utenza***

A differenza del precedente Contratto di Servizio, in cui si registrava la completa assenza di una indicazione sulla politica tariffaria, la proposta in esame dedica invece un apposito articolo alla definizione della politica tariffaria (art. 8), recependo quanto raccomandato dall'Agenzia nel suo correlato parere. Pertanto è da segnalare positivamente l'impegno della Fondazione a fissare il prezzo massimo tenendo conto degli standard nazionali e internazionali e "all'adozione di una politica tariffaria specifica per particolari iniziative o di interesse sociale".

### ***c) Livelli qualitativi del servizio generali e specifici ed obiettivi annuali di miglioramento***

La proposta di Contratto disciplina tali aspetti all'art. 5 "Prestazioni istituzionali", rimandando all'Allegato la loro definizione.

Nello schema di Contratto vengono correttamente individuati ed elencati i servizi oggetto del contratto, gli indicatori ed il relativo risultato atteso.

Rispetto ai risultati attesi del 2006, alcuni obiettivi sono stati rivisti al rialzo. Da notare positivamente:

- l'aumento da 2 a 3 casse aperte per la biglietteria;
- l'aumento da 40.000 a 42.000 visitatori al mese per il sito web;
- l'aumento da 700 a 750 eventi (sia culturali che commerciali);
- l'aumento del numero delle mostre (da 4 a 6) presso i Foyer dell'Auditorium;
- l'aumento della capacità di autofinanziamento dal 45% al 48% rispetto al totale dei ricavi;
- l'aumento dal 5% a 6% sia dei ricavi da biglietteria che dalle sponsorizzazioni rispetto al valore complessivo dei ricavi.

Si rileva, tuttavia, per quanto riguarda le visite guidate:

- L'assenza dell'indicatore "numero richieste esaurite/numero di richieste effettuate".
- La mancanza di reportistica su visite guidate in lingua e tecniche.

Risultano del tutto assenti, invece, indicatori e risultati attesi per le attività relative ai rapporti con il pubblico: esempio il contact center e la customer satisfaction.

Mentre per gli aspetti quantitativi del servizio l'allegato individua le prestazioni previste, manca invece nel Contratto una indicazione puntuale e misurabile degli obiettivi di miglioramento che la Fondazione dovrebbe impegnarsi a perseguire. Tale miglioramento se da un lato è deducibile solo confrontando alcuni valori degli indicatori rispetto a quelli dell'anno precedente (ovvero del Contratto per l'anno 2006), dall'altro non scaturisce da un obbligo contrattuale ovvero non deriva da un piano di miglioramento pluriennale. Gli obiettivi a medio termine dovrebbero tuttavia essere sanciti da un contratto di servizio almeno triennale.

L'assenza di tali previsioni impedisce l'introduzione di meccanismi incentivanti che prevedono premi nel caso di raggiungimento degli obiettivi annuali di miglioramento e penalità nel caso di scostamenti peggiorativi.

#### ***d) Garanzie a tutela degli utenti***

La proposta in esame affronta questa tematica all'art. 9 (Politica della qualità) e nell'Allegato.

##### **i. Carta dei servizi**

L'art. 9 prevede l'adozione della Carta dei Servizi entro e non oltre sei mesi dalla data di sottoscrizione del contratto stesso, non contemplando tuttavia delle sanzioni in caso di non adozione entro i termini stabiliti. L'Agenzia, pur evidenziando il fatto che dalla lettura delle premesse emerge che la Carta è *“attualmente al vaglio del Consiglio di Amministrazione ... [e] ... sarà approvata ed allegata al contratto con successiva Determinazione Dirigenziale del IV Dipartimento”*, richiama la opportunità che tale documento venga adottato contestualmente alla stipula del Contratto di Servizio. L'intervallo di tempo previsto (fino a sei mesi) pur risultando comprensibile e congruo in linea generale, nel caso in questione risulta *“non appropriato”* considerato che l'ente gestisce il servizio oggetto della proposta di Contratto da più di 5 anni. La mancanza di tale documento appare ancor più incomprensibile alla luce di quanto affermato nelle premesse del Contratto 2005, nel quale si affermava che *“sulla definizione della [Carta dei servizi] la Fondazione sta lavorando nella prospettiva di acquisirla e curarne l'applicazione nel prossimo esercizio [ovvero nel 2006]”*.

La proposta inoltre, nelle premesse, specifica solamente che la bozza di Carta contiene tra l'altro *“ipotesi di strumenti di indagine sul livello di gradimento del servizio da parte dell'utenza”* e che (art. 9) gli impegni successivamente alla pubblicazione costituiranno impegno contrattuale a tutti gli effetti anche quali saranno i contenuti.

L'Agenzia richiama la necessità di includere nella proposta di contratto le seguenti informazioni riguardanti la Carta dei servizi. Ovvero:

- le modalità e i tempi standard di erogazione dei servizi offerti. Tali indicazioni, essendo di natura contrattuale, dovranno riportare esattamente quanto indicato nell'Allegato al Contratto di Servizio;
- l'individuazione di strumenti a tutela dei cittadini in caso di violazione degli impegni assunti;
- le forme di ristoro in caso di violazione degli standard;
- l'indicazione delle modalità per la presentazione di reclami e per la segnalazione di disservizi.

##### **ii. Gestione dei reclami**

La proposta di Contratto demanda all'Allegato la definizione dell'attività di gestione dei reclami, prevedendo come *“risultato atteso”* l'esecuzione del Regolamento Comunale (approvato con Deliberazione del Consiglio Comunale n. 136 del 16 giugno 2005) con l'allineamento agli standard previsti.

### ***e) Obblighi informativi nei confronti degli utenti***

Oltre a quanto previsto dall'art. 9 (Politica della qualità), la proposta in questione non prevede l'impegno della Fondazione ad individuare le modalità più opportune per la pubblicizzazione della Carta dei Servizi e delle condizioni di erogazione del servizio. Nell'Allegato è descritta solamente l'attività di informazione da espletarsi attraverso almeno 20 comunicati al mese senza l'indicazione dei contenuti e degli obiettivi da raggiungere. Si rammenta che, per l'importanza che gli obblighi di informazione assumono nel rapporto con l'utenza, è opportuno prevedere e descrivere specifiche azioni nonché penali in caso di inadempienza (mancata erogazione nei termini stabiliti).

Per nessuno dei canali di contatto con il pubblico vengono previsti standard di qualità e un sistema di incentivi/penali. Poiché per due di questi, l'accesso telefonico e il sito internet, l'Agenzia ha prodotto specifici studi<sup>2</sup> sottolineando la necessità di prevedere appositi indicatori per misurare le performance, appare utile almeno per i principali suggerirne l'adozione all'interno del contratto di servizio.

Più specificatamente per quanto riguarda l'accesso telefonico:

<b>Indicatore</b>	<b>Standard tendenziale da raggiungere</b>
Accessibilità da cellulare e fuori distretto di Roma	Piena accessibilità (in caso di numero verde) sia da cellulare che da fuori distretto di Roma
Esito del tentativo di contatto telefonico	100% di contatto avvenuto (ovvero in nessun caso si deve trovare la linea occupata)
Tempi di risposta	95% entro i 20 secondi dalla chiamata
Tempi di attesa per la risposta dell'operatore	95% entro i 20 secondi dalla risposta del disco automatico

Al fine di istituire un adeguato sistema di incentivi/penali occorre prevedere l'invio da parte della Fondazione al Comune di Roma di un report trimestrale sull'andamento delle chiamate con l'indicazione puntuale dei valori per ciascun indicatore.

Per quanto riguarda i siti internet, si rimanda agli aspetti generali nel nostro studio citato relativamente alle macro aree "Trasparenza ed accesso", "Usabilità e accessibilità", "Comunicazione, partecipazione, relazionalità" e "Sviluppo tecnologico".

### ***f) Misure di semplificazione***

Non previste.

---

<sup>2</sup> "Analisi dei servizi di contact center nel Comune di Roma", Aprile 2004 e Agosto 2005; "Analisi e valutazione dei canali web delle aziende di servizio pubblico della città di Roma" Luglio 2005.

## 2. Regolazione del rapporto contrattuale tra Amministrazione e gestore

### a) *Periodo di validità*

L'argomento è trattato all'art. 2 della proposta in esame (*Durata*). Il periodo di validità è fissato ad un solo anno.

Questa Agenzia ha già osservato nella *Proposta sul contenuto minimo dei contratti di servizio* che la durata di un Contratto di servizio dovrebbe essere stabilita, con riferimento a ciascun servizio, in ragione delle esigenze organizzative e di programmazione finanziaria. La durata dovrebbe essere determinata in relazione agli obiettivi di miglioramento delle prestazioni che, in base alla prassi delle analisi economiche-finanziarie, trovano nel periodo triennale un periodo adeguato per la verifica dei risultati. Nel caso in esame la durata annuale può trovare la sua spiegazione solo se il Contratto assume una natura transitoria in vista di cambiamenti strutturali del rapporto con il Comune di Roma, come ad esempio la revisione complessiva dell'assetto proprietario e giuridico dell'ente, ovvero l'esistenza di situazioni contingenti che non sembrano riguardare la fattispecie in esame.

Sembrano, pertanto, caratterizzare l'iter di approvazione le motivazioni che furono addotte - in premessa al "Contratto di Servizio con la Fondazione Musica per Roma – anno 2005" (approvato con Deliberazione n. 701/2005) - circa la problematicità di giungere alla definizione di un Contratto di Servizio pluriennale, secondo le quali sono "*le difficoltà contingenti – che emergono ogni anno in sede di approvazione del bilancio di previsione comunale – quando si evidenzia, da prassi, uno scostamento tra gli stanziamenti finalizzati all'esternalizzazione e l'effettivo corrispettivo richiesto dal soggetto gestore per lo svolgimento delle attività*" che vanificano "*ogni sforzo compiuto in sede amministrativa per l'approvazione, nei termini, del contratto*".

Anche se nelle premesse del Contratto di Servizio 2006 appena scaduto tali motivazioni non sono riportate, è tuttavia il caso di ricordare che tale situazione si ripete fin dal 2003 (considerando il 2002 come transitorio in virtù dell'apertura dell'Auditorium il 21 aprile dello stesso anno):

- Deliberazione G.C. n. 634 del 28/10/2003 (Approvazione Contratto di Servizio tra Comune di Roma e "Musica per Roma - M.p.R. - S.p.A." - Anno 2003). Viene specificato che "*è intendimento della Amministrazione Comunale stipulare Contratti di Servizio di durata pluriennale, ma considerato tuttavia il carattere sperimentale del primo periodo di attività della società dopo l'avvio a regime della struttura, si ritiene di definire un contratto con validità al 31 dicembre 2003*". Si osserva, inoltre, come l'approvazione perviene 10 mesi dopo l'inizio del periodo di riferimento.
- Deliberazione G.C. 656 del 29/09/2004 (Approvazione Contratto di Servizio tra Comune di Roma e "Musica per Roma - M.p.R. - S.p.A." - Anno 2004). In questo caso la difficoltà di un contratto pluriennale sarebbe dovuta alla fase di transizione verso la costituzione della Fondazione Musica per Roma: "*nelle more del perfezionamento degli atti relativi alla acquisizione dello status giuridico di Fondazione si ritiene opportuno approvare un Contratto di Servizio tra il Comune di Roma e la Società*

*Musica per Roma, con efficacia fino all'avvio operativo della Fondazione stessa e comunque non oltre il 31 dicembre 2004".* Si osserva, tuttavia, che l'approvazione perviene 9 mesi dopo l'inizio del periodo di riferimento.

- Deliberazione G.C. 701 del 07/12/2005 (Approvazione Contratto di Servizio tra Comune di Roma e "Fondazione Musica per Roma" - Anno 2005). L'approvazione viene posta ben 11 mesi dopo l'inizio del periodo di riferimento.
- Deliberazione G.C. 228 del 10/05/2006 (Approvazione Contratto di Servizio tra Comune di Roma e "Fondazione Musica per Roma" - Anno 2006). L'approvazione viene posta oltre i 5 mesi l'inizio del periodo di riferimento.

E' inevitabile rimarcare che, anche se l'atto in oggetto viene posto all'approvazione nelle prime settimane dopo l'inizio del periodo di riferimento, una prassi corretta avrebbe richiesto di procedere alla sua approvazione entro la fine di quello precedente.

#### ***b) Oneri finanziari a carico delle parti***

La realizzazione delle prestazioni previste nel programma di esercizio nonché la manutenzione ordinaria degli immobili concessi in uso è coperta da un corrispettivo, disciplinato all'art. 11, il cui importo è pari a 5.000.000,00 €(IVA inclusa).

#### ***c) Strumenti di controllo operativo ed economico***

L'art. 14 disciplina l'organo di monitoraggio e controllo. È prevista una Commissione di Controllo e Monitoraggio composta da cinque membri, di cui tre rappresentanti del Comune (tra i quali il Direttore del Dipartimento IV designerà d'intesa con la Fondazione il Presidente) e due rappresentanti della Fondazione.

Sempre in base alla proposta in esame, la Commissione citata svolge compiti di controllo relativamente alla corretta esecuzione del programma di attività – sulla base degli indicatori descritti nell'Allegato -, assicura una valutazione dei *report* trimestrali redatti dalla Fondazione e predispone una relazione annuale di valutazione dello svolgimento delle attività.

#### ***d) Sanzioni e penalità in caso di inadempimenti (inclusa clausola risolutiva)***

L'argomento è trattato all'art. 12 (Penalità) in cui è prevista, per i servizi di:

- Vigilanza armata;
- Vigilanza non armata;
- Antincendio;
- Facchinaggio;
- Pulizia;
- Accoglienza;

e nel caso di non raggiungimento dei risultati attesi (con un indice di tolleranza del 5%), una penale dell'1% sull'importo relativo al singolo servizio. Tale penale è ridotta allo 0,5% per i servizi di Accesso al pubblico.

L'Agenzia pur sottolineando positivamente l'inserimento per la prima volta di un sistema di penali, rileva il fatto che non tutte le attività, nonostante siano correlate ad obiettivi, siano oggetto di penali.

Ad esempio per il servizio di biglietteria il risultato atteso è di 3 casse aperte, mentre non sono previste penali in caso di inadempienza. Analogamente per i servizi di assistenza agli eventi in cui sono riportate le risorse in funzione degli spettatori, e alla gestione dei reclami.

Infine sarebbe opportuno nella predisposizione del sistema di gestione della customer satisfaction prevedere un sistema di incentivi/penali correlato al raggiungimento o meno di un valore obiettivo di qualità percepita.

Opportunamente il Contratto prevede all'art. 13 (Risoluzione del Contratto di Servizio) la possibilità di recesso in caso di fallimento o liquidazione della "Fondazione" nonché per inadempienze di particolare gravità nello svolgimento del servizio che dovranno essere sempre precedute da un atto di messa in mora, con il quale l'ente locale contesterà alla Fondazione l'inadempienza riscontrata intimandole di rimuovere le cause dell'inadempimento entro un termine proporzionato alla gravità del medesimo.

#### ***e) Modalità di risoluzione delle controversie***

La proposta di Contratto non prevede modalità di soluzione delle controversie alternative al ricorso al giudice ordinario (art. 15 – Controversie). Come già osservato in altri pareri, l'Agenzia raccomanda il ricorso a meccanismi di conciliazione e arbitrato.

#### ***f) Misure a garanzia della continuità del servizio***

La proposta non prevede la prestazione di alcuna forma di garanzia da parte della Fondazione se non le assicurazioni relative all'immobile in uso e ai beni mobili, nonché quelle relative alla responsabilità civile verso terzi. Pur tenendo conto della natura giuridica e della minore discrezionalità che ad essa è connaturata rispetto agli indirizzi dell'Amministrazione locale, sarebbe opportuno introdurre nel Contratto la presentazione da parte della Fondazione di cauzioni dalle quali l'ente locale possa prelevare l'ammontare delle penali eventualmente dovute per le inadempienze contrattuali.

#### ***g) Modalità di modificazione del contratto nel corso della sua esecuzione***

La proposta di Contratto esaminata non contiene una elencazione sufficientemente dettagliata delle ipotesi e dei presupposti in cui è possibile modificare e integrare il Contratto senza sottoporre nuovamente la Bozza al vaglio degli organi competenti. La mancanza di tale previsione si spiega con il fatto che il Contratto non configura un

rapporto di durata, avendo durata limitata ad 1 anno. In caso di durata superiore, il Contratto dovrà invece prevedere idonei meccanismi di revisione.

***h) Obblighi informativi verso organi di controllo e monitoraggio***

L'argomento è trattato all'art. 14 (Organo di controllo), in cui opportunamente si stabilisce l'obbligo da parte della Fondazione di fornire all'Amministrazione Comunale (Dipartimento IV) e alla Commissione di Controllo e Monitoraggio una serie di report sull'attività svolta con cadenza trimestrale.

Sarebbe opportuno il richiamo a fornire all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici del Comune di Roma dei documenti ed i dati necessari allo svolgimento dei compiti d'Istituto dell'Agenzia stessa (ad esempio per l'attività di controllo della gestione dei reclami, così come stabilito dal succitato Regolamento del Comune).

***i) Obblighi di correttezza e semplificazione***

La proposta di Contratto prevede all'art. 12 (Penalità), lo svolgimento da parte della Commissione di Monitoraggio (per iniziativa propria o su incarico dell'Amministrazione comunale) di attività di analisi dei report e di eventuali indagini, sopralluoghi e/o attuazione di strumenti di verifica sui servizi erogati.

***j) Modalità di partecipazione dei Municipi alla gestione del contratto***

Non previste.

***k) Qualità dell'occupazione e diritti dei lavoratori impiegati nel servizio***

L'argomento è trattato all'art. 10 (Affidamenti a terzi) in cui viene genericamente stabilito l'obbligo di osservare e di far osservare sia ai propri dipendenti che ai soggetti terzi le leggi, i regolamenti e le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività da essa gestite. Sarebbe tuttavia appropriato prevedere uno specifico richiamo all'obbligo di fornire una adeguata formazione ed aggiornamento professionale per i lavoratori nonché all'obbligo da parte dell'ente a uniformare la propria attività alle disposizioni per la protezione e prevenzione antinfortunistica contenute nel D.Lgs. 626/1994, ed alle eventuali successive norme in materia di sicurezza.

### **3. Conclusioni e Raccomandazioni**

Alla luce, quindi, dei rilievi mossi al contenuto della proposta di Contratto nelle pagine precedenti, l'Agenzia raccomanda che nel Contratto di Servizio vengano definiti i seguenti elementi:

- a) obiettivi annuali di miglioramento espressi in termini incrementali, previa definizione pluriennale della durata del Contratto medesimo;
- b) garanzie che devono essere prestate dall'erogatore;
- c) sanzioni in caso di non adozione della Carta dei Servizi entro i termini prescritti;
- d) inclusione, nel sistema di penali in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi quali-quantitativi previsti, anche di attività relative ai rapporti con il pubblico;
- e) meccanismi di conciliazione e arbitrato per la risoluzione delle controversie;
- f) modalità di modificazione del contratto nel corso della sua esecuzione;
- g) obblighi d'informazione nei confronti degli utenti (indicatori e risultati attesi per le attività relative ai rapporti con il pubblico: es. contact center e siti web).

**Tav. 1 I contenuti minimi del Contratto di servizio fra Comune di Roma e Fondazione Musica per Roma - 2007**

<b>Contenuti minimi previsti dall'Agenzia</b>	<b>Riferimenti nel Contratto di servizio</b>	<b>Rilievi dell'Agenzia</b>
<b>Regolazione del servizio erogato al pubblico</b>		
1. Programma di esercizio e obiettivi quantitativi	Definito	
2. Definizione della struttura tariffaria	Definita nei suoi criteri generali	
3. Livelli qualitativi del servizio generali e specifici e obiettivi di miglioramento	Definiti soli i livelli qualitativi del servizio	Necessità di introdurre obiettivi di miglioramento, legati ad una durata pluriennale del contratto
4. Garanzie a tutela degli utenti (Carta dei servizi)	Prevista pubblicazione della Carta dei servizi	Opportuno adottare tale documento contestualmente al Contratto di servizio
5. Obblighi informativi verso gli utenti	Non definiti	
6. Misure di semplificazione	Non previste	
7. Qualità dell'occupazione e diritti dei lavoratori	Rimando alle leggi, i regolamenti e le prescrizioni generali e/o particolari	Opportuno prevedere l'obbligo della formazione professionale e l'osservanza delle norme di sicurezza (D.lgs. 626/94 e succ. modifiche)
<b>Regolazione del rapporto contrattuale tra Amministrazione e gestore</b>		
1. Periodo di validità	Definito	Opportuno prevedere durata pluriennale
2. Oneri finanziari a carico del Comune (o delle parti)	Definiti	
3. Strumenti di controllo operativo	Definiti	
4. Sanzioni e penalità	Definite parzialmente	Non tutte le attività, nonostante siano correlate ad obiettivi, sono oggetto di penali
5. Modalità di risoluzione delle controversie	Ricorso alla giustizia ordinaria	Non previsto il ricorso a meccanismi di conciliazione e arbitrato
6. Misure a garanzia della continuità del servizio	Non definite	Prevedere clausola cauzionale
7. Modalità di modificazione del contratto nel corso della sua esecuzione	Non definite in maniera completa	Prevedere ipotesi e presupposti in cui è possibile modificare e integrare il Contratto nel corso della sua esecuzione
8. Obblighi informativi verso organi di controllo e monitoraggio (o verso l'Amministrazione)	Definiti	Opportuno prevedere l'obbligo dell'invio della reportistica sui reclami all'Agenzia
9. Obblighi di correttezza e semplificazione	Definiti	
10. Modalità di partecipazione dei Municipi	Non prevista	
11. Previsione di revoca	Definita	

**Bernardo Pizzetti**


*Presidente*

**Federico Colosi**

*Vice Presidente*

**Sergio Migliorini**

*Consigliere*

 Via Cola di Rienzo 217 ☐ 00192 Roma  
Telefono 06.367071 Fax 06.36707212  
[www.agenzia.roma.it](http://www.agenzia.roma.it)

*L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali  
del Comune di Roma è stata istituita dal Consiglio Comunale  
con Deliberazione n. 39 del 14 marzo 2002*

Agenzia