

**Parere sulla proposta di CONTRATTO DI SERVIZIO TRA
ROMA CAPITALE E AMA SpA PER LA GESTIONE DEI RI-
FIUTI URBANI E I SERVIZI DI IGIENE URBANA (Anni
2019/2021)**

**L'AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITA'
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI ROMA CAPITALE**

VISTI:

- la DCC 39/2002, così come modificata e integrata dalla DCC 212/2007, che ha attribuito all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito, Agenzia) funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina, da esercitare in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, anche attraverso la formulazione di osservazioni e proposte;
- la DCC 20/2007 “Linee guida per la predisposizione dei Contratti di servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici” che individua, tra l'altro, la procedura di approvazione e i contenuti minimi dei contratti di servizio;
- la DAC 51/2015 “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.”, come modificata con DKC 2/2016 e integrata con DAC 73/2018;
- la DAC 52/2015 “Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.”, la cui attuazione è stata in parte (punto 2) differita con Deliberazione Commissariale n. 2/2016;
- il DPR 158/1999;
- il D.Lgs. 152/2006, parte IV;
- l'art. 1, commi da 641 a 668, della L. 147/2013 (Legge di Stabilità 2014);
- l'art. 3, comma 8, del D.Lgs. 156/2010;
- l'art. 16, comma 8, lett. g), e l'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale (DAC 8/2013);
- l'art. 42, comma 2, lett. f), del Testo Unico degli Enti Locali (TUEL);
- l'art. 2, comma 461, della L. 244/2007 (Finanziaria 2008);

- l'Accordo Conferenza Unificata del 26 settembre 2013 - Linee guida sui principi ed elementi minimi da inserire nei contratti di servizio e nelle carte di qualità dei servizi pubblici locali con particolare riferimento alle Associazioni dei consumatori ai sensi art. 2 comma 461 legge 244/2007;

PREMESSO:

- che con DCC 141/2000 è stata approvata la trasformazione dell'Azienda Speciale Ama in Società per azioni AMA S.p.A, di cui il Comune di Roma ha mantenuto e tuttora mantiene la proprietà dell'intero capitale sociale e cui è stata confermata 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 S.p.A.;
- che, sulla base degli indirizzi approvati con DAC 51/2015, il Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Capitolina ha approvato con DWC 77/2016 il Contratto di Servizio tra Roma Capitale e la Società AMA S.p.A., per gli anni 2016/2018, riguardante la regolazione dei rapporti fra le parti con riferimento alla gestione dei rifiuti urbani e i servizi di decoro ed igiene urbana;
- che con due successivi atti sono stati prorogati gli effetti del citato Contratto di Servizio, prima fino alla data del 31 marzo 2019 (DGCa 259/2018) e da ultimo al 31 maggio 2019 (DGCa 53/2019);
- che con DCC 12/2004 è stato approvato il Piano di zonizzazione acustica del Comune di Roma (oggi Roma Capitale);
- che con DCC 105/2005 è stato approvato il Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani;
- che con DCC 136/2005 è stato approvato il Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma;
- che con DAC 1/2014 (Anagrafe pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani) l'Assemblea Capitolina ha approvato la pubblicazione semestrale dell'informativa relativa ai flussi, alle quantità e ai costi di gestione dei rifiuti urbani di Roma Capitale, dalla fase di raccolta fino alla destinazione finale;
- che con DAC 129/2014 (Indirizzi per l'avvio del percorso "verso rifiuti zero") l'Assemblea capitolina ha deliberato, oltre agli obiettivi di raccolta, gestione e monitoraggio dei flussi di rifiuti, di "assumere ogni utile iniziativa nei confronti del Governo e del Parlamento per la piena attuazione di forme di gestione del servizio di igiene pubblica coerenti con gli esiti della consultazione referendaria svoltasi in data 12 e 13 giugno 2011 in materia di "Modalità di affidamento e gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica";
- che con DGCa 194/2014 la Giunta Capitolina ha approvato un "piano triennale per la riduzione del disavanzo e per il riequilibrio strutturale di bilancio di

Roma Capitale ex art. 16 del Decreto Legge 6 marzo 2014, n. 16, convertito, con modificazioni, dalla legge 2 maggio 2014, n. 68”;

- Che con DGCa 67/2015 la Giunta Capitolina ha approvato la sottoscrizione del Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente;
- che con DGCa 42/2018 la Giunta Capitolina ha disposto l'internalizzazione della gestione della tassa sui rifiuti (TARI);
- che con DAC 27/2018 l'Assemblea Capitolina ha approvato il Regolamento sull'esercizio del controllo analogo;
- che con DGCa 103/2018 la Giunta Capitolina ha approvato la Convenzione tra Roma Capitale e AMA S.p.A. per la disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tassa sui rifiuti (TARI);
- che con DAC 4/2019 sono stati approvati gli Indirizzi per l'integrazione del Regolamento Rifiuti di Roma Capitale di cui alla DCC 5/2005, che fra le altre cose prevedono il recepimento delle sanzioni fissate con L. 221/2015 per l'abbandono dei rifiuti prodotti da fumo e dei rifiuti di piccolissime dimensioni;
- che con DGCa 51/2019 la Giunta Capitolina ha adottato le modalità organizzative dell'esercizio delle funzioni di controllo analogo;

CONSIDERATI:

- i pareri espressi dall'Agenzia in merito alle proposte di Linee guida per il rinnovo del contratto di servizio degli anni 2007 (323^a Proposta di cui alla Dec. G.C. del 12/12/2007 n. 228) e 2009 (84^a Proposta di cui alla Dec. G.C. del 4/6/2009 n. 44), in seguito non approvate in Consiglio Comunale;
- il parere espresso dall'Agenzia sulla proposta n. 14/2015 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. (Dec. G.C. del 30 dicembre 2014, n. 104), in seguito approvata con DAC 51/2015;
- il parere espresso dall'Agenzia sullo schema di Contratto di Servizio tra Roma Capitale e Ama S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani e dei i servizi di igiene urbana (Anni 2016/2018), in seguito approvato con DWC 77/2016;
- il D.Lgs. 216/2010 (Disposizioni in materia di determinazione dei costi e dei fabbisogni standard di Comuni, Città metropolitane e Province);
- la Deliberazione 2/2015/PRSP adottata il 20 gennaio 2015 dalla Corte dei conti, Sezione regionale di controllo per il Lazio, in tema di affidamento in house, controllo analogo, stima e comparazione preventiva di qualità e costi offerti dal soggetto erogatore rispetto al mercato;
- il D.Lgs. 50/2016 e s.m.i (Codice degli appalti);
- la richiesta formale di espressione del parere di competenza ai sensi della DCC 20/2007 della proposta di deliberazione in oggetto, pervenuta alla scri-

vente Agenzia con nota prot. RA 20697 del 29/03/2019 da parte della Sindaca;

- la trasmissione all'Agenzia da parte del Dipartimento Tutela Ambientale (prot. QL 28357 del 12 aprile 2019) di una nota del Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità (prot. GE 1981 del 29 marzo 2019), per una valutazione tecnica nell'ambito dell'espressione del parere (Allegato A del presente parere);
- le osservazioni sulla Bozza di contratto di servizio presentate congiuntamente da Federconsumatori Lazio e Lega Consumatori Regione Lazio in occasione della riunione del 17 aprile 2019 del Tavolo tecnico di cui al Protocollo di intesa del 13 aprile 2015 (DGCa 67/2015);
- la nota di Adiconsum Lazio, Roma Capitale e Rieti di condivisione delle osservazioni di cui sopra e di formulazione di ulteriori riflessioni sullo schema di contratto di servizio, pervenuta via mail all'Agenzia in data 17 aprile 2019;
- la Relazione presentata in data 23 aprile 2019 dal Comitato Tecnico Scientifico dell'Agenzia in merito alla formulazione del presente parere (Allegato B del parere);

DELIBERA

di esprimere alla Sindaca, al Segretariato Generale e alla Giunta Capitolina, in ottemperanza ai compiti istituzionali attribuiti dal Consiglio Comunale con DCC 212/2007, il seguente parere sul contenuto dello schema di contratto di servizio inviato con nota prot. RA 20697 (in seguito, schema di contratto, contratto o CdS):

Premesso che l'articolato del contratto corrisponde formalmente e nella maggior parte dei contenuti alle indicazioni e alle finalità previste dalla DCC 20/2007 e che rispetta nella sostanza la maggior parte degli indirizzi espressi con DAC 51/2015, come modificata con Deliberazione Commissariale 2/2016 e come integrata con DAC 73/2018, l'Agenzia esprime

PARERE FAVOREVOLE

CON LE SEGUENTI OSSERVAZIONI E PROPOSTE DI MODIFICA

1. Osservazioni generali
2. Oggetto del contratto
3. Obblighi delle parti
4. Prescrizioni ambientali
5. Obiettivi generali
6. Modalità di gestione
7. Livelli di servizio
8. Risorse finanziarie – servizi coperti da TaRi

9. Carta della qualità dei servizi
10. Sistema dei reclami
11. Strumenti di monitoraggio e controllo
12. Organismo di controllo
13. Reportistica aziendale
14. Sanzioni, incentivi e controversie
15. Modifiche e aggiornamenti contrattuali
16. Trattamento dei dati
17. Allegato 1) Schede A e AA – Pulizia, spazzamento e lavaggio
18. Allegato 1) Scheda B – Raccolta rifiuti urbani
19. Allegato 1) Scheda C – Rete impiantistica
20. Allegato 1) Scheda D – Informazione, comunicazione e presidio del territorio
21. Allegato 3) Schede di definizione economica dei servizi resi
22. Allegato 4) Monitoraggio degli indicatori di qualità erogata

1. Osservazioni generali

Dal punto di vista procedurale, l'Agenzia osserva che la richiesta di parere è stata inviata dalla Sindaca, anziché dal Segretariato Generale, come da prassi amministrativa precedente.

A livello generale, l'Agenzia – sulla base dell'analisi del Comitato Tecnico Scientifico di cui si avvale – segnala all'Amministrazione Capitolina come l'impianto contrattuale in oggetto, disciplinando una serie di atti che concorrono a definire le condizioni igienico-sanitarie della città, dovrebbe essere improntato al rispetto del principio di precauzione (adottato in molti atti normativi nazionali e regionali come ad esempio il D.Lgs. sull'inquinamento elettromagnetico) ed utilizzato come strumento di prevenzione contro il rischio di focolai infettivi resistenti che possono derivare da trasmissioni di tipo animale-animale o animale-uomo.

In questo senso, nella Relazione allegata al presente parere si evidenzia che la permanenza di rifiuti a terra e le deiezioni solide e liquide degli animali domestici non rappresentano solo un degrado in termini di decoro urbano, ma determinano le condizioni per il proliferare di infezioni batteriche, a volte gravissime, fra gli animali domestici, diffuse sul territorio e veicolate anche verso l'uomo dalla crescente presenza di ratti.

La tutela delle condizioni igienico-sanitarie della città richiede quindi prioritariamente di attuare – attraverso l'intervento sul Regolamento rifiuti, come nella regolazione dei rapporti con Ama – tutte le misure possibili per evitare l'abbandono e la permanenza di rifiuti in terra (fruibilità dei cassonetti stradali, diffusione capillare di cestini sul territorio, sufficiente frequenza di svuotamento),

nonché per garantire il lavaggio dei marciapiedi e delle strade ad alta frequentazione umana ed animale, piuttosto che delle strade ad alto scorrimento veicolare che invece non comportano criticità sanitarie e che anzi rilasciano nelle acque di lavaggio idrocarburi inquinanti per il suolo.

STRUTTURA CONTRATTUALE

Nel merito si rileva inoltre, come evidenziato anche in relazione al contratto 2016/2018 attualmente in regime di proroga, che lo schema 2019/2021 rappresenta sotto molti aspetti un contratto di risultato; lascia infatti all'Azienda ampi margini di autonomia gestionale nella programmazione e nell'erogazione dei servizi, purché rispetti gli obiettivi contrattuali stabiliti per gli indicatori di regolarità e di qualità erogata (art. 6, Obblighi delle parti, pp. 12-15). A fronte di questa autonomia, il controllo analogo – presupposto dell'affidamento diretto in-house – è esercitato da Roma Capitale in forza delle disposizioni statutarie che vincolano i vertici aziendali a conformarsi alle indicazioni degli organi politici. Il testo del contratto proposto, peraltro, non tiene conto delle modalità organizzative per l'esercizio del controllo analogo approvate dalla Giunta Capitolina con DGCa 51/2019, che sono più avanti oggetto di emendamenti agli specifici punti dell'articolato.

La struttura contrattuale che risulta da questa impostazione da un lato può comportare vantaggi gestionali in termini di flessibilità e tempestività di intervento, ma dall'altro determina una poco trasparente suddivisione delle responsabilità fra Roma Capitale in qualità di socio unico/committente/soggetto regolatore e Ama come soggetto erogatore/controllato, in relazione: alla scelta degli obiettivi, alla programmazione strategica e industriale e, quindi, ai costi unitari e complessivi, negli andamenti annuali e di lungo periodo.

FABBISOGNI E COSTI STANDARD

In questo contesto contrattuale, l'obiettivo dell'efficientamento e della riduzione dei costi del servizio (art. 8, comma 3) senza alcun riferimento ai fabbisogni e ai costi standard e senza una contabilità analitica aziendale, comporta alcune incongruenze (riscontrate in vari incisi all'interno dell'articolato, che, *tenendo conto delle risorse disponibili*, sembrano attenuare le responsabilità dell'azienda circa i risultati che potrebbe conseguire) e soprattutto il rischio che il livello qualitativo del servizio effettivamente erogato sia determinato dalla quantità di risorse impiegate e non da una programmazione certa.

Nello stabilire gli obiettivi, i servizi necessari e quindi i costi, l'Agenzia ritiene che il contratto dovrebbe rappresentare la sintesi di un percorso lineare:

1. il socio unico Roma Capitale stabilisce gli obiettivi in termini di livelli qualitativi, tenendo conto dei fabbisogni standard;
2. l'Azienda definisce le linee di servizio, il personale, i mezzi e le infrastrutture che ritiene necessari al rispetto degli obiettivi e ne quantifica i costi, sulla base di una contabilità analitica indispensabile per valutare l'efficienza dei servizi rispetto ai costi standard e quindi capire se ci sono margini di efficientamento;

3. Roma Capitale può quindi valutare l'offerta rispetto ai costi standard e definire il volume dei servizi da richiedere in base ai risultati desiderati, fissando le risorse necessarie e gli obiettivi di efficientamento nel Piano Finanziario annuale;
4. a quel punto l'Azienda deve rispettare gli obiettivi economici e quali-quantitativi, rendendo conto al Socio unico/committente e ai cittadini/utenti del proprio operato.

Dal punto di vista dei criteri di quantificazione dei servizi e dei costi, lo schema di contratto non fa invece riferimento né ai fabbisogni standard, né ai costi standard, né richiede all'Azienda la contabilità analitica dei servizi. Gli obiettivi di efficientamento vengono dunque fissati senza altri parametri di riferimento che non sia l'andamento storico del costo dei servizi applicato a proiezioni sull'andamento della produzione, della raccolta e della chiusura del ciclo dei rifiuti; proiezioni che inoltre in passato si sono dimostrate poco attendibili.

Si tratta dunque di un metodo non lineare, che fissa obiettivi e risorse in modo non coerente e che lascia l'organizzazione degli interventi all'autonomia dell'Azienda senza richiedere una documentazione analitica dei costi. Partendo da un livello di servizio che non rispetta molti degli obiettivi fissati e che non soddisfa le aspettative della popolazione, tale metodo lascia ampi campi di indeterminatezza nell'individuazione delle responsabilità delle parti e soprattutto non conforta rispetto alla possibilità di ottenere risultati di qualità.

La comparazione fra fabbisogni standard e quantità dei servizi erogati a Roma, nonché fra costi standard e contabilità analitica di Ama (tenendo conto delle specificità locali), farebbe emergere i reali margini di efficientamento; oppure potrebbe avvalorare l'ipotesi dell'evasione come concausa dell'elevato livello della tariffa romana. Inoltre, sarebbe funzionale alla produzione della *Relazione di congruità economica* che il Dipartimento committente dovrebbe allegare allo schema di contratto di servizio, ai sensi dell'art. 16, comma 5, della DAC 27/2018 di approvazione del Regolamento sull'esercizio del controllo analogo di Roma Capitale.

RISPONDENZA DELLO SCHEMA DI CONTRATTO AGLI INDIRIZZI ESPRESSI NELLE LINEE GUIDA

Le Linee guida dell'Assemblea Capitolina per lo schema di contratto di servizio in oggetto sono quelle approvate con DAC 51/2015, come modificate con Deliberazione 2/2016 del Commissario Straordinario (che ha modificato le disposizioni che prevedevano la possibilità per i Municipi di ricorrere al mercato per una parte dei servizi, riconducendo di fatto il decentramento ad un aspetto organizzativo sostanzialmente interno all'Azienda) e come integrate con DAC 73/2018 (che ha previsto la pubblicazione sul sito di Ama delle frequenze di spazzamento e di pulizia delle strade).

La deliberazione 2/2016 del Commissario Straordinario è andata ad incidere su un indirizzo di decentramento che nella ratio della DCC 51/2015 trasferiva ai Municipi una parte di responsabilità circa la gestione dei servizi integrativi. La modifica del Commissario ha trasformato il concetto di decentramento della

DCC 51/2015 da amministrativo in organizzativo, passaggio con cui il ruolo dei Municipi nella gestione del servizio da parzialmente attivo è diventato prevalentemente passivo. Sebbene le strutture municipali non siano attualmente dotate degli strumenti per gestire efficacemente i servizi in questione, è però opinione dell'Agenzia che in prospettiva – tenendo conto della dimensione dei municipi romani, che equivalgono a grandi città – sia necessario avviare un adeguamento delle strutture e delle competenze municipali, e pianificare un decentramento amministrativo che, almeno in materia di pulizia della città, raggiunga il livello delle strutture metropolitane di grandi dimensioni e delle grandi capitali europee con cui Roma può essere paragonata dal punto di vista urbanistico e dimensionale.

Tornando al testo vigente delle Linee guida, l'osservazione più importante, per tutto quanto argomentato sopra, è che non sia stata recepita, né all'interno del contratto vigente, né in quello in corso di approvazione, la disposizione che faceva riferimento ai fabbisogni standard di cui al D.Lgs. 216/2010, quale criterio di base per la sostenibilità economica del servizio e della chiusura del ciclo dei rifiuti (All. A, premesse, p. 23).

Per quanto riguarda il principio, stabilito con la DAC 51/2015, del progressivo miglioramento degli obiettivi di qualità erogata, si deve osservare che è stato attuato nel corso del contratto 2016/2018, mentre per il periodo 2019/2021 il progressivo miglioramento riguarda esclusivamente la percentuale di raccolta differenziata e la dotazione di cestini gettacarte; restano invece fermi ai valori del 2018 tutti gli obiettivi degli indicatori di qualità erogata. A questo proposito, si segnala però che una parte di questi obiettivi sono lontani dall'essere raggiunti (obiettivi di pulizia delle strade, delle aree circostanti i cassonetti, fruibilità dei cassonetti stradali di raccolta della carta e del multimateriale leggero), al punto che l'Agenzia ritiene poco significativo alzare gli standard, mentre sarebbe piuttosto opportuno prevedere una programmazione di interventi condivisa fra le parti per intraprendere azioni correttive efficaci che progressivamente migliorino i risultati (vedi anche oltre, le considerazioni specifiche al paragrafo Sanzioni, incentivi e controversie).

Di seguito sono riportate le indicazioni contenute nelle Linee Guida, non attuate nel periodo 2016/2018, ma in corso di attuazione o recepite ex novo nel contratto 2019/2021:

- l'iter per l'affidamento della riscossione della tariffa a un soggetto diverso dal gestore del servizio rifiuti (DAC 51/2015, All. A, punto D, tariffa a carico dell'utenza, p. 29) è stato avviato mediante internalizzazione disposta con DGCa 42/2018 e ancora in itinere. Ama nel frattempo è incaricata della gestione della TaRi fino a tutto il 2019, con possibilità di rivedere anticipatamente la convenzione (DGCa 103/2018);
- il coinvolgimento delle associazioni di utenti e consumatori (ai sensi della L. 244/2007, Finanziaria 2008), richiamato nelle premesse della proposta in oggetto ai punti 11, 12 e 13, viene attuato sia attraverso lo strumento del tavolo tecnico di cui al Protocollo di intesa siglato con DGC 67/2015, sia – da quest'anno – nell'ambito del monitoraggio della qualità erogata

del servizio di raccolta porta a porta (Allegato 4 dello schema di contratto).

Alcune indicazioni della DAC 51/2015 erano invece state già recepite e disciplinate nel contratto 2016/2018, ma non sono mai state applicate e non sono state richiamate nello schema contrattuale 2019/2021:

- La predisposizione di una base dati consultabile da remoto (che nel precedente contratto era ravvisata nella Banca Dati Operazioni di Ama) da parte dei soggetti preposti alla vigilanza del contratto (Dipartimento Tutela Ambientale e Commissione tecnica di Controllo di cui all'art. 18 del contratto), è stata sostituita dall'obbligo per l'Azienda di tenere un sistema informativo dei servizi pianificati ex ante e di quelli rendicontati ex post, evidenziando sinteticamente gli scostamenti ed inviando al Dipartimento Tutela Ambientale e alla Commissione Tecnica di Controllo una reportistica periodica da definire d'accordo fra le parti (art. 17, Strumenti di controllo e monitoraggio, punto d);
- la tariffazione puntuale della parte variabile, che si sarebbe dovuta sperimentare entro il 2016, non rientra nello schema in oggetto e neanche nelle disposizioni della Convenzione Tari di cui alla DCGa 103/2018, richiamata all'art. 6, comma 1 dello schema.

Non è invece mai stata recepita l'indicazione delle Linee guida che prevedeva l'introduzione di obiettivi di recupero evasione e relative sanzioni a carico del soggetto gestore della TaRi.

RECEPIMENTO NEL CONTRATTO 2019/2021 DI ALCUNE OSSERVAZIONI DELL'AGENZIA ESPRESSE NEL PARERE DEL 2016

Si evidenzia infine che alcune osservazioni contenute nel parere che l'Agenzia ha espresso in relazione al contratto di servizio 2016/2018 (ancora vigente in regime di proroga), trascurate nel 2016, sono state invece recepite nello schema contrattuale in oggetto. Fra queste:

- il riferimento alle disposizioni del codice degli appalti (D.Lgs. 50/2016 e s.m.i.) quali criteri per la gestione da parte di Ama dei servizi oggetto di appalti e concessioni (art. 2);
- la previsione che i servizi gestiti da Ama attraverso appalti e concessioni debbano rispettare almeno i livelli qualitativi e prestazionali previsti nell'Allegato tecnico 1 (art. 2);
- il richiamo al principio di prossimità nella gestione dei rifiuti (art. 7);
- la possibilità che le parti rivalutino gli obiettivi degli indicatori di qualità erogata per adeguarli alle aspettative dei cittadini e degli utenti (art. 10);
- la determinazione della sanzione per i ritardi nella consegna della reportistica aziendale (art. 20);
- la previsione di legare la parte variabile della retribuzione dei dirigenti Ama ai risultati quali-qualitativi (art. 20), anche se con una formulazione

che tende ad essere sanzionatoria anziché incentivante, cosa che l'Agenzia ritiene preferibile, come argomentato al relativo paragrafo.

2. Oggetto del contratto (art. 2)

Fra i servizi coperti da TaRi (Art. 2, comma 2), al punto c) è indicata la “Rete impiantistica”, mentre sarebbe più corretto fare riferimento alla voce già prevista nel vigente contratto, “Chiusura del ciclo dei rifiuti”, ossia il servizio cui la rete impiantistica (di proprietà e/o di terzi) è funzionale.

La definizione suggerita è più coerente non solo con il servizio, ma anche con la normativa nazionale sotto due aspetti:

- obbligo di copertura integrale mediante TaRi dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio (DPR 158/1999 e L.147/2013, art. 1, c. 654);
- obiettivo di autosufficienza/prossimità per la chiusura del ciclo dei rifiuti urbani (D.Lgs. 152/2006, artt. 181, 182, 182 bis e 201), richiamato anche fra gli assi strategici dall'Assemblea Capitolina nelle Linee Guida approvate con DAC 51/2015 e s.m.i.

Si ritiene pertanto opportuno proporre il seguente emendamento al comma 2:

2. Servizi coperti da TaRi

La TaRi copre i servizi ordinari inerenti **alla** gestione dei rifiuti urbani e assimilati e ai 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**
- d) Informazione, comunicazione e presidio del territorio

adeguando di conseguenza la denominazione dell'allegato tecnico C, anche nell'elenco degli allegati e nell'elenco di cui all'Art. 1. “Struttura del contratto”, rispettivamente a pagina 4 e a pagina 9 dell'articolato.

Nello stesso Art. 2, il comma 3 descrive la modalità di finanziamento dei servizi non ordinari inerenti alla gestione dei rifiuti urbani, affidati ad Ama con DCC 52/2015 e non coperti da TaRi, a pagamento da parte di Roma Capitale tramite sottoscrizione di specifiche Convenzioni, redatte in conformità della Convenzione tipo di cui all'Allegato 5 del contratto.

Ferma restando la procedura, si suggerisce di integrare il comma 3, aggiungendo alla fine la seguente frase:

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 Ambien-

tale un piano di fattibilità in termini di risorse impiegate, che dimostri la compatibilità del servizio in questione con il regolare svolgimento del servizio TaRi.

Il comma 4 disciplina i servizi integrativi relativi alla gestione dei rifiuti, non coperti da Tari, che Ama può erogare a pagamento per utenze domestiche e non domestiche.

Anche a tale proposito, l'Agenzia ritiene opportuno prevedere nell'articolato l'obbligo di contabilizzazione analitica separata ed esplicitare che la modalità di erogazione dei suddetti servizi non possa in alcun modo pregiudicare la regolarità dei servizi coperti da TaRi e di quelli non coperti da TaRi a carico di Roma Capitale.

Si suggeriscono pertanto i seguenti emendamenti:

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~~ **previa valutazione positiva della competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale, 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; a tal fine l'Azienda 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 e di quelli a pagamento da parte di Roma Capitale.

Per quanto riguarda la possibilità di gestire i servizi tramite appalti e concessioni, l'Agenzia ritiene necessario integrare il comma 6 come segue:

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 un imprevisto intervento diretto di Ama, l'Azienda dovrà darne immediatamente comunicazione alla competente Direzione del Dipartimento Tutela Ambientale, prima di distogliere eventuali risorse dal servizio programmato.**

3. Obblighi delle parti (art. 6)

Anche in relazione alle riflessioni argomentate nelle “Osservazioni generali”, si suggerisce di definire più precisamente nel presente articolo (ma anche più avanti nel contratto) alcuni aspetti che contribuiscono alla trasparenza dei costi del servizio e delle rispettive responsabilità delle parti.

Fra gli obblighi di AMA, l'Agenzia suggerisce:

- di inserire dopo il punto i. un ulteriore punto
 - o **i/bis progettare e sottoporre al Dipartimento Tutela Ambientale nuove modalità e strategie di espletamento dei servizi di cui all'Allegato tecnico 1, Scheda A, finalizzate al superamento delle attuali criticità e a una maggiore efficacia in termini di livelli di qualità erogata**
- di inserire dopo il punto p. due ulteriori punti
 - o **p/bis tenere e presentare annualmente all'Organo di Controllo di cui al successivo Art. 18 la contabilità analitica separata dei servizi coperti da TaRi**
 - o **p/ter trasmettere tempestivamente all'Agenzia ogni documentazione e informazione necessaria all'espletamento dei suoi compiti istituzionali, così come definiti nella deliberazione istitutiva DCC 39/2002 e s.m.i.**

Fra gli obblighi di Roma Capitale, l'Agenzia suggerisce:

- modificare il punto a. come segue
 - o a. riconoscere le scelte di AMA SpA relative all'organizzazione operativa dei servizi, **qualora vengano rispettati nel rispetto de** ~~nel rispetto de~~ gli obiettivi quali-quantitativi, i livelli di servizio e i criteri stabiliti nell'Allegato 1) “Schede tecniche dei servizi resi”;
- integrare il punto e. come suggerito in modo condiviso dalle Associazioni dei consumatori di cui al Protocollo di intesa (DGCa 67/2015) e come riportato di seguito
 - o 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;**
- aggiungere dopo il punto h. il seguente
 - o **h.bis prevedere le coperture di spesa per ogni servizio aggiuntivo richiesto al di fuori di quanto previsto nel Piano Finanziario annuale, tenendo**

conto quale parametro di riferimento del Tariffario di cui all'Allegato 6 del presente contratto;

- aggiungere il punto k. seguente
 - o **k. programmare – nei limiti e nell'ambito delle proprie competenze, come definite dalla normativa di settore – con il supporto tecnico di Ama, l'impiantistica necessaria per il rispetto dei principi di autosufficienza e/o prossimità nella chiusura del ciclo dei rifiuti;**

4. Prescrizioni ambientali (art. 7)

Al fine di ottemperare alle disposizioni delle Linee Guida di cui alla DAC 51/2015 e s.m.i. circa la necessità di massimizzare l'autosufficienza impiantistica e i ricavi derivanti dal conferimento ai consorzi di recupero dei materiali differenziati, in un'ottica di sostenibilità ambientale ed economica, l'Agenzia propone i seguenti emendamenti:

All'art. 7, comma 2 (p. 16), fra gli impegni che Ama si assume, aggiungere:

- ***organizzare la chiusura del ciclo al fine di minimizzare il trasporto dei rifiuti, nel rispetto degli indirizzi impartiti da Roma Capitale;***
- ***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;***

Sostituire inoltre l'ultimo punto dell'art. 7, comma 2, p. 13 con il seguente:

- ***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.***

5. Obiettivi generali (art. 8)

Sempre tenendo conto delle indicazioni contenute nelle Linee Guida di cui alla DAC 51/2015 e s.m.i., si propongono i seguenti emendamenti all'art. 8, commi 1 e 3:

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.***

...

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.**

6. Modalità di gestione (art. 9)

Considerata la ratio della disposizione normativa che prevede la copertura integrale del costo dei servizi di igiene urbana mediante la tariffa approvata nel Piano Finanziario TaRi annuale (e non già, al contrario, la determinazione di un tetto di spesa cui conformare i livelli quali-quantitativi di servizio), l'Agenzia ritiene opportuno che il contratto – nell'attuale indisponibilità di una contabilità analitica aziendale da raffrontare ai fabbisogni e ai costi standard – segua la medesima impostazione, quotando e finanziando i servizi ritenuti necessari e sufficienti per raggiungere obiettivi effettivamente vincolanti e non solo orientativi.

All'art. 9, comma 1, si propone quindi il seguente emendamento:

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, ~~tenuto conto delle risorse disponibili esplicitate nel "Piano Finanziario TaRi annuale", nel~~ **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.~~

7. Livelli di servizio (art. 10)

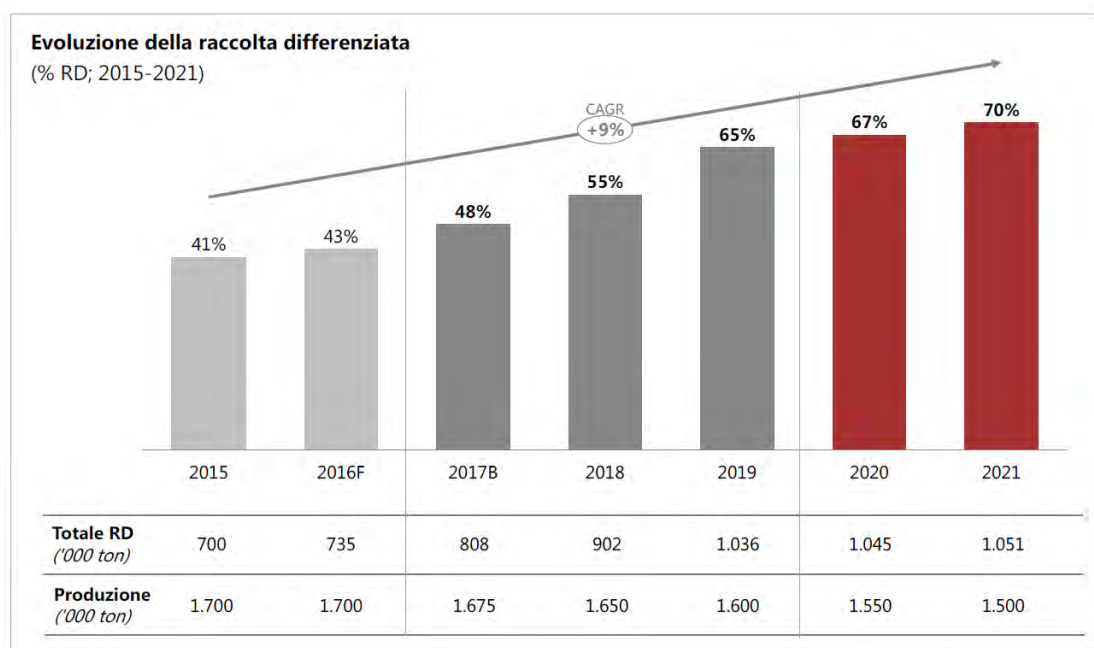
In relazione agli obiettivi quali-quantitativi annuali di miglioramento, come specificati nell'Allegato 1 "*Schede tecniche dei servizi resi*", cui rinvia l'art. 10, comma 2 del contratto, l'Agenzia segnala che gli unici indicatori per cui è previsto un miglioramento sono la dotazione dei cestini e la percentuale di raccolta differenziata e che, in entrambi i casi, si rilevano alcuni aspetti critici:

- la dotazione di cestini gettacarte, per cui la scheda A dell'Allegato 1 prevede un incremento annuale del 10% rispetto ai circa 10.300 cestini del 2018, **dovrebbe arrivare entro il 2021 a circa 13.700, a fronte di un obiettivo di 25.000 cestini previsto nel contratto 2003/2005;**

- gli obiettivi percentuali di raccolta differenziata, indicati nella scheda B dell'Allegato 1 come di seguito,
 - o 50% nel 2019,
 - o 55% nel 2020,
 - o 70% nel 2021

sono definiti “in linea con il “Piano operativo per la riduzione e la gestione dei materiali post-consumo di Roma Capitale” (DGCa n.47/2017)”, **nonostante il 2017 e 2018 abbiano già smentito le previsioni del Piano operativo stesso, sia per quanto riguarda la percentuale di differenziata (che nel 2018 non raggiunge il 45%), sia per quanto riguarda la produzione di rifiuti, il cui calo è stato meno importante del previsto nel 2017, mentre per il 2018 si è registrato un significativo aumento (circa 75.000 tonnellate in più rispetto alle previsioni).**

La figura sotto è tratta dall'Allegato 1 alla DGCa 47/2017.



Sulla base dei risultati del monitoraggio permanente dei livelli di pulizia delle strade per l'anno 2018 (che hanno riscontrato in un'alta percentuale dei casi la presenza di rifiuti minuti in terra) e considerando inoltre l'indirizzo espresso dall'Assemblea Capitolina per l'integrazione del Regolamento Rifiuti di Roma Capitale (DAC 4/2019), orientato al recepimento delle sanzioni disposte con L. 221/2015 per l'abbandono di rifiuti di piccole dimensioni, l'Agenzia suggerisce pertanto di aumentare il numero di cestini gettacarte da posizionare sul territorio, in base ad un piano di localizzazione che deve tenere conto dei risultati municipali di monitoraggio (vedi oltre, considerazioni sull'Allegato 1, Scheda A).

Si ritiene inoltre opportuno rivedere le proiezioni della produzione dei rifiuti e delle percentuali obiettivo della raccolta differenziata in base ai livelli attualmente raggiunti, in un'ottica di più attenta valutazione dell'efficacia delle linee strategiche e dei relativi costi/benefici, anche al fine di strutturare al meglio la progettazione impiantistica per la chiusura del ciclo dei rifiuti secondo i principi di autosufficienza o di prossimità raccomandati dalle disposizioni normative nazionali e dalle Linee Guida di cui alla DAC 51/2015.

8. Risorse finanziarie – servizi coperti da TaRi (art. 11)

Per quanto riguarda la quantificazione dei costi dei servizi coperti da TaRi, l'Agenzia suggerisce di integrare l'art. 11, comma 1, come di seguito:

2. 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.

Inoltre, il meccanismo di liquidazione descritto al comma 3 prevede che il Dipartimento Tutela Ambientale, ai sensi della DGCa 58/2015, proceda a liquidare ad Ama i corrispettivi previsti in due tempi:

- mediante acconti mensili da corrispondere entro 15 giorni dal ricevimento della fattura di acconto, che il contratto prevede sia emessa "15 giorni dopo l'inizio del mese di riferimento" (quindi in sostanza la fattura viene emessa prima della completa erogazione del servizio mensile, con liquidazione immediata dell'importo al termine del mese di riferimento)
- e conguagli trimestrali da corrispondere sempre entro 15 giorni dal ricevimento della fattura, che però viene emessa in seguito alla verifica delle tre rendicontazioni mensili dei servizi resi (operazione che il Dipartimento deve svolgere entro 20 giorni dalla fine del trimestre).

A questo proposito, l'Agenzia ritiene che la formula contenuta nella DGCa 58/2015, riportata di seguito:

"[...] i nuovi Contratti di Servizio e/o gli atti di affidamento con Aziende Speciali e Società controllate da Roma Capitale dovranno prevedere, a fronte di una rendicontazione mensile delle prestazioni erogate, la liquidazione dei corrispettivi previsti in contratto con cadenza mensile da parte delle strutture committenti di Roma Capitale, entro 15 gg. dal ricevimento della relativa fattura [...]"

sia da intendere nel senso che la fattura dovrebbe essere relativa a prestazioni già erogate e rendicontate e che quindi l'intervallo di 15 giorni entro cui provve-

dere alla liquidazione debba cominciare alla presentazione della rendicontazione.

Si suggerisce pertanto di modificare il comma 3 dell'articolo 11 come di seguito:

3. Il Dipartimento Tutela Ambientale, ai sensi della DGC n. 58 del 6.03.2015 ~~e della Circolare della Ragioneria Generale prot. RE 112685 dell'1.10.2015~~, 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~~ **dall'Azienda dopo la fine** del mese di riferimento, **in concomitanza con la presentazione di una rendicontazione mensile dei servizi resi (così come specificato all'art. 19 punto f)**, e la fattura dovrà essere liquidata ~~entro 15 giorni dal suo ricevimento~~ **nei termini previsti dalla DGCa 58/2015;**

Per quanto riguarda la verifica della rendicontazione e gli importi da trattenere per servizi parzialmente erogati, si evidenzia che il contratto, attraverso la formulazione

“rispetto ai costi variabili relativi ai servizi oggetto di rendicontazione mensile delle prestazioni erogate da parte di AMA SpA”

fa riferimento solamente ai servizi oggetto di obiettivi di regolarità (pulizia delle strade e raccolta dei rifiuti stradale e porta a porta, che al netto degli efficientamenti pesano per poco più del 60% sull'importo del contratto 2019 di cui all'Allegato 3) e che nella presente formulazione le eventuali trattenute si riferiscono esclusivamente alla parte dei costi variabili dei servizi programmati e non erogati per cause imputabili a responsabilità aziendale. Questa lettura non incentiva la regolarità del servizio.

Pertanto, l'Agenzia suggerisce di modificare il comma 5 come di seguito:

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~~ **in ragione dei costi variabili diretti** 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.

Rispetto al contratto vigente 2016/2018, inoltre, lo schema di contratto 2019/2021 inserisce un elemento di indeterminatezza riguardo all'eventualità che la parziale esecuzione dei servizi sia significativa. Mentre secondo il precedente articolato l'Organismo di Controllo era tenuto a “rappresentare con apposita

relazione ai vertici dell'Amministrazione Capitolina per le superiori determinazioni del caso", qualora i servizi non erogati per responsabilità dell'Azienda avessero superato la misura del 10%, la proposta in oggetto lascia allo stesso Organismo di Controllo (la cui composizione è mutata, con una maggiore rappresentanza aziendale rispetto al contratto vigente) la valutazione della percentuale di mancata erogazione dei servizi "reputata significativa".

L'Agenzia suggerisce pertanto di modificare il comma 6 come di seguito:

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 con apposita relazione ai vertici dell'Amministrazione Capitolina per le superiori determinazioni del caso.

9. Carta della qualità dei servizi (art. 13)

Il Regolamento per l'esercizio del controllo analogo (DAC 27/2018), all'art. 16, comma 3, prevede che la Carta dei servizi sia parte integrante dei contratti di servizio aventi ad oggetto servizi pubblici locali. Dato che la carta vigente è di recente approvazione, sarebbe opportuno adeguare il documento al nuovo contratto e includerlo fra gli allegati tecnici, con la previsione di condividerlo con le Associazioni di utenti ed approvarlo al più presto secondo lo schema approvato con DGCa 67/2015.

Si propone quindi il seguente emendamento all'art. 13, comma 1:

La Carta della qualità dei servizi **approvata nel 2018, opportunamente modificata e integrata per tenere conto delle disposizioni del presente contratto, è descritta nell'Allegato 8. Entro sei mesi dalla data di sottoscrizione del presente contratto**, deve essere redatta 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.

Integrare inoltre il secondo capoverso dell'art. 13, comma 2, come di seguito:

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.

10. Sistema dei reclami (art. 15)

Ai sensi dell'art. 1, comma 6, della DCC 136/2005 (Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami), l'Agenzia propone il seguente emendamento dell'art. 15, comma 2:

2. AMA SpA si impegna a fornire a Roma Capitale – Dipartimento Tutela Ambientale, **all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale** 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.

11. Strumenti di controllo e monitoraggio (art. 17)

Si propone il seguente emendamento:

Integrare l'ultimo capoverso dell'articolo 17, comma 2, come di seguito:

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.**

Modificare i punti b), d) ed e) del comma 3, come di seguito:

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. 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 DGCa 51/2019, art. 9).** ~~In tale articolo sono previsti anche report di~~ **I contenuti della reportistica possono avere natura economica, finanziaria, organizzativa ed operativa.**

...

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.

~~AMA e Roma Capitale definiscono di comune accordo~~ **La Commissione Tecnica di Controllo di cui al successivo art. 18, tenendo conto della DGCa 51/2019 e 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 di Controllo di cui al successivo art. 18, con obbligo di riservatezza sottoscritto dalle parti, fatte salve le informazioni necessarie all'Agenzia per lo svolgimento della propria attività istituzionale di controllo della qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale.**

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 30.06.2019.

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, **nonché per l'espletamento delle finalità istituzionali.**

12. Organismo di controllo (art. 18)

La DGCa 51/2019 definisce una struttura organizzativa per l'esercizio del controllo analogo da parte di Roma Capitale sulle aziende in-house. Tale struttura comprende il Gabinetto del Sindaco, il Segretariato Generale, la Ragioneria generale, il Dipartimento Partecipate, il Dipartimento per la Razionalizzazione della Spesa, il Dipartimento Risorse Umane e i Dipartimenti Committenti dei singoli servizi.

Il Direttore Generale sovrintende con poteri di indirizzo e verifica ai processi operativi delle attività per l'esercizio del controllo analogo, mentre il coordinamento fra più strutture concorrenti ad uno stesso processo operativo spetta al Dipartimento Partecipate.

Il Dipartimento Committente (in questo caso, Dipartimento Tutela Ambientale) è la struttura che acquisisce e analizza la reportistica aziendale prevista nel Contratto di servizio – come definita di concerto con il Dipartimento Partecipate e la Ragioneria Generale – e sottopone a dette strutture i risultati delle verifiche effettuate.

Basandosi su questa lettura, l'Agenzia ritiene che i membri della Commissione Tecnica di Controllo, rappresentanti di Roma Capitale, debbano appartenere al Dipartimento Tutela Ambientale e riferire al Dipartimento Partecipate e alla Ragioneria Generale gli esiti delle attività di controllo del contratto svolte in seno alla Commissione Tecnica.

Ai sensi della DGCa 51/2019, il Dipartimento Partecipate dovrebbe invece svolgere un'azione di coordinamento fra la Commissione Tecnica di Controllo di cui allo schema di contratto in oggetto e l'Organismo deputato al controllo della

Convenzione TaRi, al fine di superare le disorganicità dell'attuale sistema di controllo.

Per questi motivi, l'Agenzia suggerisce il seguente emendamento del comma 2:

2. La Commissione Tecnica di Controllo è nominata dal Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale con apposita determinazione dirigenziale ed è composta da 7 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;
 - tre (3) rappresentanti di Roma Capitale designati dal Dipartimento Tutela Ambientale ~~e dal Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale e del Dipartimento Risorse Economiche (ora, Razionalizzazione della Spesa)~~, nell'ambito **della propria Struttura delle rispettive Strutture**;
 - tre (3) rappresentanti di AMA SpA designati dall'Azienda;

Ai sensi dell'art. 9, comma 3 della DGCa 51/2019 sul controllo analogo, l'Agenzia suggerisce di modificare il comma 8, punto l., come di seguito:

- l. trasmette una relazione di fine anno **ai Municipi e** al Dipartimento Tutela Ambientale **che, ai fini dell'esercizio del controllo analogo (DGCa51/2019, art. 9, comma 3), la inoltra** al Dipartimento Partecipate - Gruppo Roma Capitale e **alla Ragioneria Generale ai Municipi**;

In continuità rispetto al precedente periodo contrattuale, si suggerisce di modificare il comma 8, punto m., come di seguito:

- 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;**

Si suggerisce inoltre di integrare il comma 8, punto r., come di seguito:

- r. formula pareri e proposte **alle competenti strutture dipartimentali** 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;

Infine, su richiesta delle Associazioni dei consumatori di cui al Protocollo di intesa (DGCa 67/2015), si suggerisce di inserire alla fine del comma 8, il punto u., come di seguito:

- u. **trasmette trimestralmente all'Agenzia i verbali delle riunioni.**

13. Reportistica aziendale (art. 19)

Ai sensi dell'art. 9, comma 1 della DGCa 51/2019, l'Agenzia ritiene opportuno integrare la prima frase dell'art. 19, come di seguito:

AMA SpA si obbliga alla presentazione di report sintetici di natura tecnica, ~~ed~~ economica, **finanziaria, organizzativa ed operativa**, previsti nel presente Contratto, nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate. Si obbliga altresì ad integrare o modificare tale reportistica secondo le indicazioni definite di concerto dal Dipartimento Partecipate, dalla Ragioneria Generale e dal Dipartimento Tutela Ambientale.

Nell'elenco dell'art. 19 mancano varie informative, fra cui particolare importanza riveste la trasmissione al Dipartimento Tutela Ambientale della programmazione puntuale dei servizi da parte di Ama, da inviare con cadenza mensile, prima della fine del mese precedente a quello di riferimento. Tale documentazione è fondamentale ai fini della verifica della regolarità dei servizi, che viene definita in base allo scostamento fra servizio erogato e servizio programmato. Trattandosi di informazioni autocertificate, è almeno opportuno che la programmazione pervenga al Dipartimento prima di conoscere eventuali scostamenti.

Tenendo conto di questo aspetto e di altre informazioni tecniche relative al servizio, importanti per l'esercizio del controllo analogo e non attualmente presenti fra la reportistica dovuta dall'azienda, l'Agenzia suggerisce di integrare l'art. 19 con i seguenti punti:

- e. bis un report mensile di trasmissione del dettaglio dei servizi programmati, da rendere disponibile entro la fine del mese precedente a quello di riferimento;**
- g. bis 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;**
- j. una reportistica dettagliata di contabilità analitica, separata per i servizi coperti da Tari e per i servizi non coperti da Tari;**

Si ritiene inoltre opportuno modificare i seguenti punti:

- 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), **evidenziando le strategie per la progettazione e la realizzazione della logistica di decentramento e degli impianti connessi alla chiusura del ciclo dei rifiuti;**

...

- e. una relazione trimestrale al Dipartimento Tutela Ambientale, **all'Agenzia (ai sensi della DCC 136/2005)** 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;

...

- g. la trasmissione annuale, al Dipartimento Tutela Ambientale **e all'Agenzia**, dei risultati di specifiche analisi merceologiche sui rifiuti raccolti (disaggregate per Municipio), entro il 31 gennaio dell'anno successivo;
- h. 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 **e all'Agenzia (ai sensi della DCC 39/2002 e s.m.i)** entro il 31 marzo di ciascun anno;
- i. 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 **e all'Agenzia (ai sensi della DCC 39/2002 e s.m.i)** entro il 30° giorno successivo all'approvazione del bilancio aziendale da parte dell'Assemblea dei Soci.

14. Sanzioni, incentivi e controversie (art. 20)

L'Agenzia ritiene che il sistema sanzionatorio debba essere in primo luogo strutturato in forma incentivante, al fine della miglior rispondenza del servizio erogato agli obiettivi.

In questo senso, trattandosi di un servizio erogato in-house e coperto integralmente dai cittadini attraverso la TaRi, l'applicazione di una sanzione all'azienda ha uno scarso effetto incentivante, andando sostanzialmente ad indebolire la situazione finanziaria e richiedendo quindi necessariamente un intervento del Socio Unico e/o un incremento della tariffa. Da tempo l'Agenzia suggerisce di applicare uno schema incentivante alla parte variabile della retribuzione dei dirigenti e dei quadri direttivi delle aziende in-house del Gruppo Roma Capitale, da correlare al raggiungimento di specifici obiettivi di natura economico-gestionale e di miglioramento della qualità erogata.

Si condivide pertanto l'impostazione che lega la parte variabile delle remunerazioni della dirigenza aziendale ai risultati contrattuali, anche se la formulazione proposta rischia di essere inapplicabile in quanto troppo estrema. Si ritiene inoltre opportuno sostituire la parola "management" con "quadri direttivi" in modo tale da estendere il sistema incentivante sia ai dirigenti che ai funzionari dell'Azienda. Da ultimo, considerato che l'istituto del premio di risultato per il personale di AMA Spa (applicato ormai da diversi anni in base ad accordi sindacali) è orientato a "favorire aumenti quantitativi e miglioramenti qualitativi del servizio", si ritiene che il sistema di valutazione volto al riconoscimento del suddetto premio debba tenere maggiormente conto dell'aspetto qualitativo del servizio erogato e non solo degli indicatori di presenza, disciplina ed operatività.

Inoltre, l'Agenzia ritiene che la regolazione incentivante applicata alla parte variabile delle remunerazioni costituisca di fatto nello stesso tempo sia una penale (per mancati premi, se non si raggiungono gli obiettivi), sia un incentivo (il premio, se invece gli obiettivi vengono raggiunti). Non è quindi opportuno inserire un paragrafo riferito agli incentivi, la cui copertura diventerebbe difficile da giustificare ai sensi del DPR 158/1999 e più in generale della normativa nazionale sul finanziamento del servizio di igiene urbana.

Tenendo infine conto del fatto che per alcuni indicatori di qualità erogata il livello raggiunto nel 2018 è molto al di sotto dell'obiettivo, si potrebbe ipotizzare un percorso triennale di avvicinamento graduale, più ragionevolmente percorribile dall'Azienda. Per aumentare l'effetto incentivante del meccanismo sanzionatorio si potrebbe inoltre differire parte dell'eventuale sanzione, consentendo all'Azienda di riallineare i risultati all'obiettivo tendenziale nell'anno successivo, annullando in quel caso la parte di penale differita. Il sistema è analogo a quello utilizzato dall'Arera per la regolazione della continuità del servizio elettrico, sistema che ha avuto effetti molto positivi sull'intero settore.

Visto e considerato quanto sopra, si propone di emendare l'art. 20, nella parte riferita alle sanzioni (comma 1), come di seguito:

1. **Sanzioni e incentivi**

- a. Il Dipartimento Tutela Ambientale, in caso di inadempienze alle previsioni contrattuali da parte di AMA SpA, potrà 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 **incentivante** 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 – **in continuità con i lavori del periodo 2016/2018** – un modello di calcolo ~~di~~ **della** valorizzazione economica degli scostamenti negativi degli indicatori quali-quantitativi dagli standard contrattualmente definiti dei servizi monitorati, **adottando un sistema incentivante che tenga conto di obiettivi intermedi di avvicinamento predefiniti, con eventuale differimento di parte delle penali;**
- ...
- d. la **parte di sanzione di competenza dell'anno** verrà applicata ~~annualmente~~ all'Azienda in unica soluzione; **la parte di sanzione eventualmente differita si intenderà annullata se nell'anno successivo l'Azienda rispetterà gli obiettivi, mentre in caso contrario verrà applicata integralmente; l'applicazione delle sanzioni** 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 **incentivante che legghi** ~~di ripartizione delle sanzioni comminate incidendo~~

~~sulle parti variabili delle retribuzioni del management dei quadri direttivi e della dirigenza~~ **all'entità delle sanzioni comminate**, ~~e tenendo conto dell'effettivo andamento dei servizi erogati e delle sanzioni applicate;~~ **L'Azienda, d'intesa con le organizzazioni sindacali, si impegna a definire un sistema di valutazione del personale non direttivo/dirigenziale finalizzato alla correlazione del premio di risultato con l'andamento degli indicatori di qualità erogata del servizio;**

e di eliminare l'intero comma 2.

15. Modifiche e aggiornamenti contrattuali (art. 21)

Si propone di modificare il comma 2 come di seguito:

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. **In caso di variazioni che comportano per l'Azienda significativi incrementi di spesa rispetto alle risorse stanziare nel Piano Finanziario annuale, le relative coperture saranno definite mediante convenzione separata, con procedura analoga a quella descritta nell'articolo 12.**

16. Trattamento dei dati - Riservatezza (art. 23)

Si propone di integrare l'art. 23 con il seguente periodo:

L'Agenzia, in continuità con il passato, utilizza i risultati dei monitoraggi e la reportistica aziendale nei limiti dei propri compiti istituzionali ai sensi della DCC 39/2002 e s.m.i.

17. Allegato 1, Schede A e AA – Pulizia, spazzamento e lavaggio

Per quanto riguarda la programmazione puntuale dei servizi, l'allegato per alcune strade individua le frequenze di spazzamento, mentre per altre dispone un servizio di presidio non meglio definito. Inoltre, l'attribuzione delle frequenze non informa circa i giorni e le fasce orarie di intervento, specialmente se si considera la previsione di recupero conforme dei servizi saltati entro una settimana dalla programmazione.

Questa mancanza di dettaglio, unita alla ampia elasticità prevista per i tempi di recupero rispetto alla programmazione originaria, non favorisce la chiarezza in merito ai servizi effettivamente resi e soprattutto rende estremamente difficoltoso qualunque controllo a campione sull'effettiva esecuzione delle prestazioni programmate nei tempi stabiliti. Questo aspetto è peraltro di grande importanza dato che la rendicontazione dei servizi resi è alla base della liquidazione dei corrispettivi mensili.

Nel merito, si segnala che per un'altissima percentuale di strade la frequenza di spazzamento è molto bassa, con frequenze medie mensili significativamente

variabili fra i vari municipi. La tavola sotto riportata sintetizza il contenuto dell'Allegato 1, Scheda AA.

MUNICIPI	SPAZZAMENTO MECCANIZZATO		SPAZZAMENTO MANUALE		PRESIDIO	TOTALE
	N. STRADE	FREQUENZA MEDIA (VV./MESE)	N. STRADE	FREQUENZA MEDIA (VV./MESE)	N. STRADE	
I	1.500	9,96	10	12,00	231	1.741
II	471	4,05	13	17,54	467	951
III	293	4,78	4	9,50	501	798
IV	423	2,66	3	16,67	156	582
V	468	2,52	22	10,91	128	618
VI	382	1,59	6	10,00	1.244	1.632
VII	579	2,27	14	5,43	447	1.040
VIII	339	3,40	16	2,63	113	468
IX	427	1,84	7	8,29	305	739
X	408	3,65	33	11,94	377	818
XI	201	2,63	12	7,00	413	626
XII	275	3,43	11	4,73	104	390
XIII	307	2,60	2	10,00	89	398
XIV	307	2,73	10	11,40	213	530
XV	360	2,79	7	12,86	159	526
Roma	6.740	4,45	170	9,80	4.947	11.857

Dalla tavola risulta che lo spazzamento meccanizzato sia prevalente rispetto a quello manuale, ma non è chiaro come questo servizio possa coprire l'intera superficie oggetto del servizio che – secondo l'Allegato 1, Scheda A, pagina 7 – corrisponde alla somma dell'intera larghezza del marciapiede (laddove presente), della carreggiata (pari a un metro) e, laddove presente, dell'area di sosta (larghezza), moltiplicata per la lunghezza delle tratte delle strade o il perimetro delle piazze.

La tavola mostra anche che una parte sostanziale del servizio di pulizia viene espletato attraverso il servizio di presidio, che però non comprende la pulizia della strada se non nelle aree circostanti le postazioni di raccolta stradale, presso altre aree frequentate (fermate autobus, scuole) e intorno ai cestini gettacarte, di cui è prevista la vuotatura, ma senza indicare una frequenza di intervento (Allegato 1, Scheda A, pagina 5, punto 1). In effetti, contrariamente a quanto affermato nell'ultimo periodo del punto 1 citato, la Scheda AA non indica affatto il numero e la frequenza degli interventi riferiti al servizio di presidio.

E tuttavia il presidio così definito rappresenta una parte importante del servizio di pulizia ed è addirittura preponderante in alcuni municipi (III, VI, XI), due dei quali caratterizzati da una dimensione media delle Aree Elementari Territoriali superiore alla media della città (in termini di estensione lineare media delle strade, come si può desumere dalla Tabella 1, pagina 7, dell'Allegato 1, Scheda A).

Sulla base di queste considerazioni si propongono i seguenti emendamenti all'Allegato 1, Scheda A:

- eliminare il penultimo capoverso di pagina 7 (ripetuto ed integrato sotto)
- integrare a pagina 8 il seguente paragrafo:

Il dettaglio giornaliero delle frequenze del servizio di spazzamento sarà riportato sul sito aziendale (www.amaroma.it) come previsto dalla DAC n. 51/2015 e s.m.i.; **in ogni caso di modifica dei servizi programmati, Ama si impegna ad aggiornare l'informazione pubblicata sul sito web www.amaroma.it nel rispetto dei tempi standard previsti nell'Allegato 1, Scheda D, subservizio d.1.**

- modificare il secondo e il terzo paragrafo di pagina 9 come di seguito:

A fronte di eventuali sfasamenti del servizio programmato, l'Azienda è tenuta a recuperare il servizio stesso entro **il giorno successivo** ~~la settimana successiva~~.

Il numero di servizi programmati, sulla base delle frequenze previste e di quanto indicato nella tabella 2, ~~sarà~~~~anno~~ ~~aggiornato~~~~i~~ e ~~comunicato~~~~i~~ mensilmente da AMA al Dipartimento Tutela Ambientale entro la fine del mese precedente a quello di riferimento, ~~tenendo conto delle~~ **evidenziando** eventuali variazioni dettate da specifiche esigenze di servizio.

- modificare l'ultima riga della Tabella 3 come di seguito:

Indicatori quantitativi	Standard 2019	Standard 2020	Standard 2021
Numero di cestini posizionati rispetto all'anno precedente (2018=10.298)	+10%	+10% +20%	+10% +30%

- dopo la Tabella 3 a pagina 9 inserire il seguente paragrafo:

La disposizione dei nuovi cestini dovrà tenere conto dei risultati municipali di monitoraggio della qualità erogata per gli indicatori di pulizia delle strade e di fruibilità dei cestini gettacarte.

Si propone inoltre il seguente emendamento all'Allegato 1, Scheda AA:

Inserire nelle schede il numero e la frequenza degli interventi oggetto di servizio di presidio per singole strade

18. Allegato 1, Scheda B – Raccolta rifiuti urbani

Per quanto riguarda la raccolta, come già anticipato, l'Agenzia segnala che gli obiettivi di raccolta differenziata percentuale per il triennio contrattuale sono fissati senza tenere conto delle tendenze effettive e senza individuare linee programmatiche significativamente diverse dal passato che dovrebbero giustificare l'ottimismo delle previsioni.

In particolare, con riferimento alla raccolta stradale, (sub-servizio b.3, che serve almeno i 2/3 delle utenze domestiche romane), si osserva che la Tabella 21 (pagina 19 dell'Allegato 1, scheda B) suggerisce che a tutto il 2018 la raccolta dei rifiuti non differenziati è più intensa rispetto a quella delle differenziate.

Tenendo fuori le campane del vetro, che seguono un altro circuito di raccolta, la volumetria complessiva dei cassonetti indifferenziati raggiunge quasi 47 milioni di litri, mentre la somma di tutti i cassonetti della carta, del multimateriale leggero e dell'organico è pari a 78,5 milioni di litri; ma la frequenza di svuotamento dell'indifferenziato (da 4 a 6 vv/settimana) è doppia rispetto a quella delle differenziate (da 2 a 3 vv/settimana), così che ogni settimana vengono raccolti da 188 a 281 milioni di litri di indifferenziato a fronte di raccolte differenziate variabili fra 157 a 236 milioni di litri.

La Tabella 22 (pagina 20) mostra anche che gli interventi settimanali di raccolta stradale meccanizzata programmati per le frazioni differenziate (carta, multimateriale leggero e organico) sono 1.127, mentre quelli dedicati al solo indifferenziato sono 1.742.

Su questi punti l'Agenzia ritiene che sarebbe necessario riprogrammare i servizi e rivedere realisticamente gli obiettivi, tenendo anche conto della qualità delle raccolte differenziate e quindi delle percentuali di scarto verificate dopo le raccolte. A questo proposito, si segnala inoltre che il cambio di colore dei contenitori riferiti alle diverse frazioni (giallo invece di blu per il multimateriale, blu invece di bianco per la carta), qualora introdotto gradualmente nelle diverse aree della città, comporterà almeno inizialmente un peggioramento della qualità delle raccolte differenziate, in termini di aumento delle frazioni estranee.

Per quanto riguarda gli emendamenti puntuali, si suggerisce quanto segue:

- dopo la Tabella 8 a pagina 9 correggere il seguente paragrafo:

Le frequenze riportate nella tabella 8 (9 passaggi/settimanali) saranno progressivamente revisionate con l'attivazione del nuovo servizio di raccolta differenziata (6 passaggi/settimanali) secondo la programmazione di cui alla di cui alla nota QL/83832 del 15.11.2018, riportata in tabella **69**.

- modificare il primo paragrafo di pagina 13 come segue:

Indicatore di regolarità di servizio: è dato dal rapporto su base mensile tra numero di servizi effettuati (lunedì – domenica) e numero di servizi ordinari programmati per ogni settimana. A fronte di eventuali sfasamenti del servizio programmato, l'Azienda – **previa informativa dettagliata all'utenza** – è tenuta a recuperare il servizio stesso entro le 24 ore.

- modificare la descrizione degli indicatori delle ultime due righe della Tabella 23 a pagina 21:

- **Lavaggio dei** cassonetti dell'organico e secco residuo (periodo maggio-settembre)
- **Lavaggio dei** cassonetti della carta e multimateriale leggero
- eliminare tutto il penultimo capoverso a pagina 23, in quanto è più opportunamente richiamato a pagina 25:

~~AMA dovrà garantire, entro il 30.06.2019, presso tutti i Centri di Raccolta un servizio di guardiania notturno e il monitoraggio h. 24 tramite un sistema di video sorveglianza.~~

- alla fine del paragrafo b.5.3) RITIRO INGOMBRANTI A DOMICILIO, a pagina 31, inserire la frase:

Le condizioni e i prezzi del servizio sono riportati sul sito Aziendale www.amaroma.it e sulla Carta della qualità dei servizi.

19. Allegato 1, Scheda C – Rete impiantistica

Per quanto argomentato al punto 2 di questo parere, si suggerisce di modificare la definizione del servizio in “Chiusura del ciclo dei rifiuti”.

Le pagine della scheda C dell'Allegato 1 vanno numerate. Dopo le AZIONI PROGRAMMATICHE, alla pagina 5 non numerata, l'Agenzia suggerisce di aggiungere il seguente paragrafo:

AZIONI A CARICO DI ROMA CAPITALE

Nei limiti e nell'ambito delle proprie competenze, come definite dalla normativa di settore, Roma Capitale si impegna a programmare la realizzazione dell'impiantistica necessaria per la chiusura del ciclo dei rifiuti, secondo i criteri di sostenibilità ambientale ed economica e nel rispetto dei principi di autosufficienza e di prossimità. Si impegna altresì a sollecitare gli adempimenti necessari da parte degli enti territoriali sovraordinati, ai fine della massima efficacia del sistema di pianificazione e realizzazione dell'impiantistica che vede coinvolti più livelli di governo.

20. Allegato 1, Scheda D – Informazione, comunicazione e presidio

Per quanto attiene alla scheda d) dell'Allegato 1, si ritengono condivisibili le osservazioni formulate dal Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità trasmesse al Dipartimento Tutela Ambientale e quindi all'Agenzia con nota citata nelle premesse di questo parere, che si allega integralmente.

Si suggeriscono inoltre le seguenti integrazioni:

- al punto d.1) Sub-servizio: informazione, comunicazione ed educazione ambientale, si propone di integrare il terzo punto di pagina 2 come di seguito:

- Gestione dei canali di comunicazione on-line mediante la creazione e l'aggiornamento dei contenuti web. **Tra gli strumenti ritenuti idonei ad assicurare una completa e corretta informazione alla cittadinanza, al fine di soddisfare le diversificate esigenze, raggiungere una più ampia porzione di utenza e agevolare da parte di quest'ultima una più diretta ed efficace interazione, rientrano i principali canali social (Twitter, Facebook), come già previsto all'art. 14, punto 3 del presente Contratto di Servizio;**
- al quinto punto, modificare come di seguito:
 - Gestione delle relazioni con tutti gli Enti Istituzionali, nonché con il mondo dell'associazionismo e del volontariato. L'Azienda sostiene iniziative di volontariato finalizzate al rafforzamento del senso civico, dell'educazione ambientale, dell'igiene urbana e volte all'implementazione della raccolta differenziata e al recupero e riciclo, promosse da Associazioni, Comitati di Quartiere, parrocchie. Al fine di supportare tali iniziative, AMA metterà a disposizione di ogni Municipio un set di attrezzature, composto da: pale, scope, rastrelli e sacchi, che verranno ceduti allo stesso a titolo gratuito e definitivo. Tali attrezzature saranno gestite dai Municipi e potranno esser utilizzate dalle realtà associative sopra menzionate. Il Municipio dovrà preavvertire con congruo anticipo AMA dell'iniziativa, onde consentirle di programmare il ritiro dei rifiuti al termine della stessa. AMA si occuperà della raccolta al termine delle iniziative stesse, **compatibilmente con i turni di lavoro previsti; per le iniziative che interessano aree non oggetto del contratto, Ama si impegna a occuparsi della raccolta fino ad un massimo di n. 5 iniziative al mese per ciascun Municipio.** Le iniziative saranno svolte attraverso modalità operative da definire nell'ambito delle specifiche procedure adottate d'intesa con Roma Capitale. Resta inteso che per iniziative organizzate da realtà non riconducibili all'ambito municipale (cittadine, regionali, nazionali o internazionali), AMA potrà stipulare specifici protocolli d'intesa o procedere con il supporto da dare alle iniziative sulla base di singoli accordi.
- a pagina 3, prima del paragrafo INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO, inserire il punto seguente:
 - **Aggiornamento delle informazioni presenti sul sito web aziendale e sui canali social in caso di variazioni della frequenza dei servizi erogati, secondo gli standard riportati nella Tabella 1.**

- nella Tabella 1, pagina 3, si propone di integrare la descrizione dei seguenti indicatori:

o Tempo medio di aggiornamento sul sito WEB **e sui canali social** delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti ordinari)

o Tempo di aggiornamento sito WEB **e canali social** delle informazioni sull'organizzazione e sull'attività aziendale (aggiornamenti straordinari)

- Al quarto capoverso del punto d.2) infine, analogamente a quanto sopra suggerito, si propone la seguente integrazione:

Dei canali a disposizione dei cittadini [per le segnalazioni e i reclami] viene prevista adeguata comunicazione anche istituzionale attraverso il sito AMA www.amaroma.it, i **canali social**, il sito di Roma Capitale e un'adeguata collaborazione con i principali organi di stampa e tv locali.

21. Allegato 3, Schede di definizione economica dei servizi resi

Nel presente allegato, sono dettagliati solamente i servizi istituzionali oggetto di obiettivi di regolarità: pulizia e spazzamento, raccolta stradale e raccolta porta a porta, che rappresentano solo il 60% delle risorse economiche necessarie stanziate nel Piano finanziario annuale.

A maggior ragione in quanto i servizi non sottoposti al vincolo di regolarità sopportano minori controlli, l'Agenzia ritiene che per ragioni di trasparenza l'Azienda dovrebbe fornire l'analisi di dettaglio di tutti i costi che concorrono alla definizione della tariffa.

22. Allegato 4, Monitoraggio degli indicatori di qualità erogata

Alla luce delle proposte di modifica distribuite in più parti dell'Allegato 4, si riporta l'intero testo con gli emendamenti evidenziati in grassetto e le eliminazioni con testo barrato.

Per quanto riguarda i descrittori su 5 livelli (ottimo, buono, sufficiente, insufficiente e pessimo) che riguardano la pulizia delle strade, la pulizia delle aree circostanti i cassonetti, il decoro dei cestini gettacarte e il decoro dei cassonetti per la raccolta stradale, l'Agenzia ritiene che sia opportuno programmare nell'ambito della prima revisione utile delle condizioni contrattuali (prevista prima della scadenza del contratto), un ripensamento delle scale di valutazione e in particolare dei livelli esplicativi delle condizioni di sufficienza.

Partendo dalle attuali scale di valutazione, l'Agenzia ha ritenuto nel frattempo utile proporre alcune lievi modifiche che non cambiano sostanzialmente la descrizione del livello, ma che diminuiscono la possibile discrezionalità della valutazione da parte dei rilevatori, in particolare eliminando l'aggettivo "pulita" dai

descrittori ottimo/buono/sufficiente e "sporca" dai descrittori insufficiente/pessimo, in relazione al livello di pulizia delle strade, in quanto crea un riferimento circolare.

Di seguito, il testo emendato.

Allegato 4) CRITERI GUIDA DELLE ATTIVITÀ DI MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA

MONITORAGGIO DEGLI INDICATORI DI QUALITÀ EROGATA

DESCRIZIONE

L'attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata verrà svolta sul campo, cioè attraverso il controllo dell'elemento da rilevare direttamente sul territorio.

Dovranno essere effettuate quattro campagne di rilevazione con cadenza trimestrale e ciascuna campagna dovrà stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio nell'intero trimestre per l'intero territorio di Roma Capitale e per ciascuno dei 15 Municipi.

La tecnica di rilevazione si dovrà basare su un campione casuale. I campioni casuali da utilizzare per il monitoraggio di ogni servizio e la loro numerosità devono rispondere ai seguenti requisiti generali:

- devono essere stratificati rispetto ai Municipi nonché ai mesi, ai giorni della settimana e alle fasce orarie;
- le unità campionarie devono essere estratte assicurando l'omogeneità spaziale sul territorio considerato;
- i valori raggiunti dagli indicatori, devono fornire a livello di territorio comunale nonché a livello di Municipio, risultati attendibili per ciascun trimestre e per il periodo di riferimento (12 mesi);
- Le unità che costituiscono la popolazione di riferimento e i descrittori degli indicatori si differenziano per tipologia di servizio. In particolare:
 - 1) servizio di Pulizia, Spazzamento e Lavaggio;
 - 2) servizio di Raccolta Stradale (RS) e ~~Centri di Raccolta (CdR)~~;
 - 3) Centri di Raccolta (CdR);**
 - 4) servizio di Raccolta Porta a Porta (PAP).

1) Servizio: PULIZIA, SPAZZAMENTO e LAVAGGIO

Indicatori:

- 1.1 Livello pulizia strade (con separata indicazione delle aree servite dalla raccolta "porta a porta");
- 1.2 Livello fruibilità dei cestini stradali;
- 1.3 Livello decoro dei cestini stradali;
- 1.4 Livello pulizia area circostante cassonetti/**campane**.

Popolazione di riferimento: **oltre 90.000 tratti di strada da 100 metri lineari oggetto del servizio di pulizia spazzamento e lavaggio** ~~l'insieme costituito da tutte le celle di territorio spazzato, corrispondenti ognuna a 10.000 mq, ottenuto sulla base della cartografia della viabilità e distinta per Municipio.~~

Campionamento: casuale stratificato.

Strati: - 15 Municipi;
- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;
- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 - 12.00; pomeriggio 12.00 - 17.00; sera 17.00 - 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento:

- Si estrae da ogni Municipio un campione casuale **di tratti stradali** ~~di celle~~, selezionando in modo casuale il toponimo e un civico ricadenti nel Municipio;
- Si dovrà effettuare il rilevamento in corrispondenza del tratto stradale estratto seguendo una stratificazione che tenga conto del giorno e dell'orario.

Modalità di rilevazione:

- il rilevatore andrà sulla tratta stradale ~~corrispondente alla cella~~ selezionata valutando le condizioni della strada, su entrambi i lati, ~~per una determinata lunghezza~~ **per una lunghezza di 100 m (da rilevare considerando quale baricentro il civico estratto)** ~~(da rilevare considerando quale baricentro il punto più prossimo all'intersezione delle diagonali della cella estratta).~~ In particolare, se la strada ha uno spartitraffico e/o è una strada a doppio senso di marcia a più corsie, si rileverà un solo lato (quello più prossimo all'intersezione della cella);
- il rilevatore, inoltre, dovrà rintracciare **in almeno 1/5 delle rilevazioni** i cestini stradali **gettacarte** procedendo alla valutazione secondo i criteri stabiliti;
- **il rilevatore dovrà anche individuare e valutare la pulizia dell'area circostante una postazione di cassonetti (zone di raccolta stradale) o una postazione per campana vetro (zone raccolta porta a porta) nel tratto di strada più prossimo a quello selezionato e valutato per la pulizia.**

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio ~~oltre alle~~ **delle** percentuali degli “almeno sufficiente” e del sottoinsieme dei “buono e ottimo”, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;
- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

Descrittori e scala di giudizi per indicatore

1.1 Livello pulizia delle strade

Definizione: una strada è pulita e decorosa quando non presenta cartacce e altri rifiuti, escrementi, foglie in quantità eccessiva ed è priva di erbacce sui bordi delle strade, nelle tazze alberate e lungo i marciapiedi.

Livello di qualità:

- | | |
|-------------------|--|
| 1. Ottimo: | strada pulita , priva di rifiuti, cartacce, escrementi, erbacce o foglie; |
| 2. Buono: | strada pulita che presenta “minime” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie; |
| 3. Sufficiente: | strada pulita che presenta “moderate” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie (si tollera al massimo la presenza di due di tali elementi); |
| 4. Insufficiente: | strada sporca che presenta “notevoli” quantità di rifiuti o cartacce o escrementi o erbacce o foglie ovvero “moderate” (da 3 elementi in su) ; |
| 5. Pessimo: | strada sporca che presenta “notevoli” quantità di rifiuti e/o cartacce e/o escrementi e/o erbacce e/o foglie; |

N.B.: la valutazione deve tenere conto delle caratteristiche della strada (presenza di uffici pubblici, di esercizi commerciali, intensità turistica o intensa alberatura (specialmente nel periodo di caduta foglie ossia novembre – febbraio) nonché del sistema di raccolta rifiuti (espressa indicazione delle aree con servizio “porta a porta”). La presenza di discariche abusive e/o cumuli di rifiuti su aree private (ossia recintate e/o non aperte al pubblico transito) non influisce sul giudizio di pulizia della strada.

1.2 Fruibilità cestini stradali

Definizione: per fruibilità dei cestini stradali si intende l'esistenza di disponibilità residua per gettare i rifiuti minuti e il posacenere può ancora essere utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone della sigaretta, qualora ne fosse dotato il cestino.

Livello di qualità:

- | | |
|-----|---------------------------------------|
| SI: | è possibile conferire il rifiuto; |
| NO: | non è possibile conferire il rifiuto. |

1.3 Decoro cestini stradali

Definizione: per decoro si intende l'aspetto del cestino che deve essere pulito, integro (quindi completo di tutte le sue parti ossia sportello e posacenere, quest'ultimo qualora ne fosse dotato).

Livello di qualità:

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Ottimo: | contenitore pulito, integro, senza scritte e pubblicità abusive; |
| 2. Buono: | contenitore abbastanza pulito ed integro, con poche scritte vandaliche e poche pubblicità abusive e con posacenere, qualora presente, non pieno di mozziconi; |
| 3. Sufficiente: | contenitore sostanzialmente pulito ed integro, sebbene in presenza di alcune scritte vandaliche e pubblicità abusive e con posacenere, qualora presente, pieno ma con possibilità di essere ancora utilizzato per spegnere e gettare il mozzicone di sigaretta; |
| 4. Insufficiente: | contenitore abbastanza sporco, oppure pulito ma non integro, oppure poco sporco ma con presenza consistente di scritte vandaliche e pubblicità abusive e/o con posacenere pieno e non utilizzabile; |
| 5. Pessimo: | contenitore molto sporco e non integro, con molte scritte vandaliche e pubblicità abusive e con posacenere pieno e non utilizzabile; |

1.4 Pulizia area circostante ai cassonetti

Definizione: la pulizia dell'area circostante i cassonetti è considerata efficace quando non si rileva la presenza di rifiuti a terra.

Livello di qualità:

- | | |
|-------------------|---|
| 1. Ottimo: | assenza di rifiuti a terra nell'area circostante i cassonetti; |
| 2. Buono: | la superficie circostante risulta pulita con pochi residui a terra; |
| 3. Sufficiente: | la superficie circostante risulta pulita con pochi residui e/o con moderate quantità di rifiuti a terra (1 max 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione) oppure superficie circostante pulita ma con presenza di ingombranti |
| 4. Insufficiente: | superficie circostante sporca e/o con presenza di significative quantità di rifiuti a terra (più di 2 sacchetti o rifiuti per ogni cassonetto che compone la postazione); |
| 5. Pessimo: | superficie circostante sporca e/o con presenza di notevoli quantità di rifiuti a terra anche ingombranti . |

N.B.: l'area circostante ai cassonetti è riferita all'intera postazione. La presenza di cartoni posizionati in modo ordinato nei pressi dei cassonetti (ossia piegati e non a ridosso del cassonetto) non influisce sul giudizio (ciò se si tratta di una prevista modalità aziendale di raccolta dei cartoni).

2) Servizio: RACCOLTA STRADALE (RS)

Indicatori:

- 3.1 Fruibilità dei contenitori stradali;
- 3.2 Decoro dei contenitori stradali;
- 3.3 Funzionamento dei contenitori stradali;

Popolazione di riferimento: numero postazioni stradali Raccolta Rifiuti Urbani: secco residuo, carta e cartone, multimateriale leggero, organico e vetro;

Campionamento: casuale stratificato.

Strati: - 15 Municipi;

- giorni settimana: 6, dal lunedì al sabato;

- fasce orarie: 3 (mattina 7.00 - 12.00; pomeriggio 12.00 - 17.00; sera 17.00 - 22.00).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento (RS): **si considerano i tratti stradali estratti da ogni Municipio per l'Indagine 1. Si individua la postazione cassonetti (zone di raccolta stradale) o la postazione campana vetro (zone raccolta porta a porta) nel tratto di strada più prossimo a quello selezionato e valutato per la pulizia, dando priorità alle postazioni complete. Il campionamento garantisce comunque il numero minimo di rilevazioni di postazioni cassonetti per la significatività statistica della rilevazione.** ~~si considerano le celle estratte per ogni Municipio attraverso l'utilizzo del database delle postazioni, individuando nella cella la postazione più prossima all'intersezione delle diagonali, dando priorità alle postazioni complete (presenza di contenitori RU indifferenziati e RD). Qualora la cella estratta sia priva di postazioni, il monitoraggio andrà effettuato nella postazione più vicina nelle celle limitrofe.~~

Modalità di rilevazione: Il rilevatore, una volta arrivato presso la postazione individuata e dando comunque priorità alle postazioni complete, dovrà effettuare la rilevazione analizzando tutti i cassonetti della postazione.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione, producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale:

- per scala di giudizio a 5 livelli: distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio ~~oltre alle~~ **delle** percentuali degli "almeno sufficiente" e del sottoinsieme dei "buono e ottimo", sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio;
- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale, sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

3.1 Fruibilità dei contenitori stradali

Definizione: per fruibilità dei contenitori si intende l'esistenza di disponibilità residua di volume utile nei cassonetti grigi (secco residuo), bianchi (carta), blu (multimateriale leggero), marroni

(organico), campane verdi (vetro), gialli (indumenti usati), in una data postazione composta da uno o più contenitori. Indica pertanto la possibilità di immettere altri rifiuti nei contenitori dedicati alle diverse frazioni merceologiche agevolmente e senza comprometterne la funzionalità.

Livello di qualità:

SI: è possibile conferire il rifiuto;

NO: non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: nell'ambito della postazione il livello di qualità è considerato uguale per tutti i contenitori presenti. Ad es. **se** in una postazione da 5 contenitori **che raccolgono la medesima frazione**, di cui 3 **sono** pieni e 2 **sono** vuoti, **la frazione andrà considerata fruibile con un'unica valutazione** ~~risulteranno 5 contenitori fruibili~~. **Analoga** Tale valutazione andrà fatta per ogni singola frazione da conferire (ossia indifferenziata, multimateriale, carta, organico e vetro, laddove presenti).

3.2 Decoro dei contenitori

Definizione: per decoro si intende l'aspetto del contenitore che deve essere pulito, senza scritte vandaliche e pubblicità non autorizzata, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e con struttura non deformata; inoltre dal contenitore non devono emanare odori sgradevoli.

Livello di qualità:

1. Ottimo: contenitore pulito, senza scritte e pubblicità abusive, con segnaletica informativa e stradale integra e corretta e che non emette odori sgradevoli
2. Buono: contenitore pulito con pochissime scritte vandaliche e pubblicità abusive che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;
3. Sufficiente: contenitore pulito con poche scritte vandaliche e pubblicità abusive che comunque garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti presenti sul cassonetto e il cui odore non è sgradevole;
4. Insufficiente: contenitore sporco con molte scritte vandaliche e pubblicità abusive che non garantiscono la leggibilità degli adesivi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, presenti sul cassonetto, con struttura deformata e/o che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;
5. Pessimo: contenitore sporco con scritte vandaliche e pubblicità abusive di vecchia realizzazione che non garantiscono la leggibilità degli adesivi

vi/pannelli aziendali, riportanti informazioni sulle modalità di conferimento dei rifiuti, presenti sul cassonetto, con struttura deformata e/o che emette odori sgradevoli percepibili a distanza;

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione

3.3 Funzionamento dei contenitori

Definizione: un contenitore è considerato funzionante quando è integro nelle sue parti meccaniche.

In particolare, dovranno funzionare perfettamente e/o essere integre le seguenti parti meccaniche:

- Sistema pedale (ove presente)
- Coperchio contenitore
- Maniglia coperchio contenitore
- Bocche conferimento contenitore

Livello di qualità:

SI: funzionante (cassonetti RI);

SI: funzionante (cassonetti RD);

NO: non funzionante (cassonetti RI - sistema pedale/coperchio non funzionante; coperchio mancante);

NO: non funzionante (cassonetti RD - coperchio mancante; bocche deformate);

N.B.: i contenitori devono essere valutati singolarmente e non a livello di postazione.

3.4 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta (CdR)

Definizione: per fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta si intende la disponibilità residua di volume utile per le diverse tipologie di rifiuti conferibili in modo differenziato.

Livello di qualità:

SI: è possibile conferire il rifiuto;

NO: non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: se nel Centro di Raccolta c'è più di un cassone destinato ad una stessa tipologia di rifiuto conferibile in modo differenziato, il livello di qualità viene determinato escludendo i cassoni eventualmente già riempiti. Il giudizio è riferito al solo cassone ricevente.

3) Servizio: CENTRI DI RACCOLTA (CdR)

Indicatori:

3.1 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta

Popolazione di riferimento: numero di cassoni per tipologia di raccolta e per Centro di Raccolta.

Campionamento (CDR): stratificato.

Strati: - giorni settimana: 2, lunedì-sabato e domenica;
- fasce orarie: 2 (mattina/pomeriggio).

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni CdR nel periodo di riferimento.

Criterio di valutazione: il rilevatore, sulla base dei descrittori attribuiti ad ogni indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà una scheda di valutazione, producendo anche documentazione fotografica digitale sul luogo (con data e orario).

Dato finale: per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale, sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

3.1 Fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta (CdR)

Definizione: per fruibilità dei cassoni/contenitori nei Centri di Raccolta si intende la disponibilità residua di volume utile per le diverse tipologie di rifiuti conferibili in modo differenziato.

Livello di qualità:

SI: è possibile conferire il rifiuto;

NO: non è possibile conferire il rifiuto.

N.B.: se nel Centro di Raccolta c'è più di un cassone destinato ad una stessa tipologia di rifiuto conferibile in modo differenziato, il livello di qualità viene determinato escludendo i cassoni eventualmente già riempiti. Il giudizio è riferito al solo cassone ricevente.

4) Servizio: RACCOLTA PORTA A PORTA (PAP)

Indicatore:

4.1 Qualità nell'erogazione del servizio di raccolta porta a porta;

Popolazione di riferimento: numero utenze servite con modalità di raccolta porta a porta domiciliare/condominiale.

Campionamento: individuazione panel di riferimento di 100 utenti per ogni municipio serviti con modalità di raccolta porta a porta.

Frequenza e numero di indagini: quattro in 12 mesi (una per trimestre).

Dimensione campione: numero di osservazioni a trimestre sufficiente a ottenere stime significative per ogni Municipio nel periodo di riferimento.

Descrizione campionamento: registrazione tramite App da parte degli utenti partecipanti al panel di riferimento estratto annualmente da un elenco di utenti selezionati fra gli iscritti al portale di Roma Capitale e fra quelli individuati dalle Associazioni dei Consumatori accreditate nell'ambito del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015. Ogni utente del panel si registra sulla App di rilevazione indicando l'indirizzo della propria utenza e il calendario di ritiro.

Modalità di rilevazione:

- Ogni giorno previsto per il ritiro, un'ora dopo la scadenza dell'orario stabilito per la movimentazione in recupero dei bidoncini, l'utente/rilevatore indica sulla App l'avvenuto ritiro per le frazioni esposte nel rispetto del calendario, secondo il modello definito dalla stessa App, utilizzando una scala di giudizio a 2 valori (ON/OFF); l'osservazione è valida se il rilevatore seleziona esplicitamente l'opzione ON/OFF (la mancata espressione di un giudizio esplicito determina la nullità della rilevazione);
- **L'utente/rilevatore** (componente del panel di riferimento), sulla base dei descrittori attribuiti all'indicatore e delle relative scale di giudizio di seguito riportate, compilerà i campi previsti dalla App dedicata alla rilevazione, provvedendo tempestivamente ad inviare la propria valutazione.

Dato finale:

- per scala di giudizio a 2 livelli (ON/OFF): distribuzioni di frequenze semplici e percentuali del livello di giudizio, sia per l'intero territorio di Roma Capitale sia per Municipio.

Descrittori e livelli di giudizio per indicatore:

Definizione: una frazione di rifiuto è correttamente ritirata quando il servizio è stato erogato entro il giorno e l'orario previsto per l'esposizione dei bidoncini domiciliari o condominiali.

Livello di qualità:

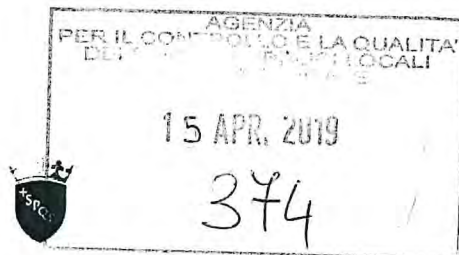
- SI: rifiuto ritirato nel giorno ed entro l'orario previsti (valutazione separata per organico, carta, multimateriale leggero, secco non riciclabile);
- NO: rifiuto NON ritirato nel giorno ed entro l'orario previsti (valutazione separata per organico, carta, multimateriale leggero, secco non riciclabile);

Il presente parere viene espresso in data 26 aprile 2019, entro i termini previsti dalla DCC 20/2007, e verrà comunicato agli organi competenti.

L'Agenzia è disponibile a confrontarsi in apposita audizione con gli organi dell'Amministrazione che ne ravvisassero l'esigenza ai fini di opportune considerazioni e chiarimenti.

ROMA

Dipartimento Tutela Ambientale
Direzione Rifiuti, Risanamenti e Inquinamenti



Dipartimento Tutela Ambientale
12 APR. 2019
Prot. QL 28357

Al Presidente dell'Agenzia per il controllo e la qualità
dei servizi pubblici locali di Roma Capitale
Carlo Sgandurra

p.c. All' Assessorato alla Sostenibilità Ambientale

Oggetto: nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA SpA in materia di gestione dei rifiuti urbani anni 2019-2021.

Con riferimento all'oggetto, si invia, in allegato, la nota del Dipartimento Partecipazione, Comunicazione e Pari Opportunità prot. GE1891 del 29.03.2019 al fine di una valutazione tecnica nell'ambito dell'espressione del parere sullo schema del nuovo Contratto di servizio

IL DIRETTORE DI DIREZIONE
LAURA D'APRILE

ALLEGATI

- nota nota GE1891 del 29.03.2019 (atti QL/23834 del 29.03.2019)

ROMA



Dipartimento Partecipazione,
Comunicazione e Pari Opportunità

Direzione

prot: GE20190001891

del: 29/03/2019

Alla Direzione Rifiuti, Risanamenti e
Inquinamenti del Dipartimento Tutela
Ambientale

Oggetto: Contratto di servizio tra Roma Capitale e Ama SPA in materia di gestione di rifiuti urbani
2019-2021- Proposta di integrazione

Con riferimento alla nota QL 22144 del 22 marzo 2019 (ns. prot. GE/1771) si trasmette in allegato il documento contenente la proposta di modifica ed integrazione del contratto di cui all'oggetto per quanto di competenza. Si resta a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Cordialmente.

Il Direttore
Firmato digitalmente da
Antonella Caprioli

Allegato 1 – scheda D

Nell'OGGETTO DEL SERVIZIO, si propone di integrare l'elenco delle attività come segue:

"Il servizio si compone delle seguenti attività:

- d.1) Informazione, comunicazione ed educazione ambientale;
- d.2) Gestione dei reclami;
- d.3) Presidio del territorio.
- d.4) Gestione della relazione con l'utenza"

Si propone, inoltre, di aggiungere ex novo il punto d.4 così come di seguito formulato:

d.4) Sub-servizio: Gestione della relazione con l'utenza

Il servizio prevede la gestione in maniera efficiente delle attività inerenti alla relazione con l'utenza in termini di ricevimento e lavorazione delle richieste di assistenza e/o di approfondimento informativo, nonché di ricezione diretta delle segnalazioni e dei reclami in linea con quanto già espresso nel punto d.2 del presente Allegato. Per quanto finora descritto AMA si avvale, come primo livello, del Contact Center ChiamaRoma 060606, che si occupa nello specifico di:

- Accoglienza e trasferimento delle richieste al call center dedicato del servizio Ricicla Casa e Lavoro;
- Ricezione delle segnalazioni riguardanti la pulizia della città, in particolare negli orari di chiusura del call center Linea Verde;
- Copertura dell'informazione di primo livello e ricezione delle richieste di assistenza di secondo livello in materia di Ta.Ri.

Per gli ambiti rappresentati, AMA svolge funzione di secondo livello, facendo uso, laddove ritenuto opportuno da Roma Capitale per assicurare una gestione ottimizzata delle richieste, dei medesimi sistemi informativi (quali il CRM) in dotazione allo 060606 o, in ogni caso, messi a disposizione dall'Ente, garantendo ed agevolando eventuali integrazioni con le proprie infrastrutture tecnologiche qualora si rendessero necessarie.

In coerenza con quanto detto, AMA chiede ed ottiene le credenziali di accesso dall'Ufficio di Roma Capitale preposto alla gestione e manutenzione dei suindicati sistemi informativi, mantenendo rapporti in merito esclusivamente con esso, anche qualora i sistemi stessi siano di proprietà di un fornitore esterno all'Amministrazione.

L'Azienda individua uno o più referenti, responsabili della comunicazione con gli Uffici dell'Ente coinvolti nelle attività indicate, al fine di ottenere una più coordinata gestione di queste ultime.

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Così come indicato per i reclami al punto d.2 del presente Allegato, anche per quanto concerne più genericamente le richieste di assistenza e/o approfondimento informativo da parte della cittadinanza, ricevute dal canale 060606 e lavorate al secondo livello dal back office di AMA, sono previsti degli specifici indicatori temporali per la gestione tempestiva degli interventi.

Tabella 4 – Indicatori per la gestione della relazione con l'utenza

Indicatori	Standard
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 ricontatti in giorni e orari differenti
Tempo medio per la risoluzione del ticket sui sistemi	15 gg

Nel punto d.2, si propone di rivedere il primo paragrafo con le aggiunte qui segnalate in rosso:

d.2) Sub-servizio: Gestione dei reclami

Il servizio prevede l'attività di ricezione delle segnalazioni e dei reclami, provenienti da cittadini/utenti, Istituzioni e Associazioni, secondo i dettami del "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma" (DCC n. 136/2005) nel rispetto degli standard qualitativi previsti in termini di accoglienza, di tempistica di risposta al cittadino e di soluzione delle non conformità.

AMA mette a disposizione, per effettuare le segnalazioni ed eventuali reclami, i seguenti canali:

- Linea Verde: call center aziendale che risponde al numero verde 800.86.70.35, attivo dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 08.00 alle 14.00

- Dillo ad AMA: servizio on line accessibile mediante registrazione semplificata (privilegiando, ove possibile, l'accesso mediante gli strumenti adottati da Roma Capitale) dal sito www.amaroma.it o dall'applicazione "AMA Roma" per dispositivi mobili previa verifica di conformità con le direttive in termini di accessibilità, look&feel e brand identity delle strutture competenti dell'Ente.

AMA, inoltre, acquisisce segnalazioni ed eventuali reclami inerenti le attività di competenza, provenienti da:

- ChiamaRoma 060606: call center di Roma Capitale;
- Sistema Unico Segnalazioni: sistema on line messo a disposizione da Roma Capitale;
- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dei Municipi e dei Dipartimenti;
- Uffici per i Rapporti con i cittadini (URC) del Gabinetto del Sindaco.

Dei canali a disposizione dei cittadini viene prevista adeguata comunicazione anche istituzionale attraverso il sito AMA www.amaroma.it, il sito di Roma Capitale e un'adeguata collaborazione con i principali organi di stampa e tv locali.

Tutte le comunicazioni pervenute tramite i canali dedicati vengono registrate sul sistema informatico gestionale dall'azienda secondo le seguenti classi:

- Reclamo: comunicazione da parte dell'utente di un servizio imputabile direttamente all'Azienda e derivante dall'interruzione o dalla parziale esecuzione dei servizi pianificati;
- Segnalazione: comunicazione da parte dell'utente relativa ad una situazione, anche causata da terzi, in grado di produrre criticità;
- Verifica: segnalazione da parte dell'utente relativa alla modalità di erogazione e/o all'attivazione di servizi che necessita di verifica da parte dell'azienda;
- Suggerimento: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino finalizzata ad elevare lo standard, qualitativo e/o quantitativo, dei servizi erogati;
- Info: qualsiasi richiesta di informazioni sui servizi erogati dall'azienda

In linea con quanto disposto nella Parte IV del Contratto di Servizio e nel successivo punto d.4 del presente Allegato, l'Azienda sviluppa il proprio sistema informatico di gestione delle segnalazioni e dei reclami in un'ottica di interoperabilità con le infrastrutture tecnologiche di Roma Capitale, garantendo e agevolando le opportune integrazioni qualora si rendessero necessarie.

Nel capitolato, parte IV art. 17.3, si propone l'aggiunta della lettera g)

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 abbiano 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 inviarsi 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.



Comitato Tecnico-Scientifico

Relazione sul Contratto di servizio tra Roma Capitale e Ama SpA per la gestione dei Rifiuti Urbani e i Servizi di Igiene Urbana

Premessa

«Nella più piccola città, ovunque vi siano magistrati intenti a verificare i pesi dei mercanti, **spazzare e illuminare le strade**, a opporsi all'anarchia, all'incuria, alle ingiustizie, alla paura, interverranno le leggi a lume della ragione, lì Roma vivrà. Roma non perirà che con l'ultima città degli uomini» (da *Memorie di Adriano* di Marguerite Yourcenar, p. 105).

Le strade sono il simbolo di Roma in tutti i territori ove Essa ha regnato e ancora oggi, nonostante gli insulti del tempo e degli uomini, ne conservano l'antico splendore. Per queste ragioni non è assolutamente possibile tollerare che le strade di Roma Capitale siano invase da rifiuti di ogni tipo e presentino condizioni offensive del suo passato prima che del presente. La corretta gestione dei rifiuti solidi urbani costituisce per Roma Capitale una priorità assoluta, anche per le possibili ripercussioni sulla salute degli abitanti, per la quale va osservato responsabilmente il **principio di precauzione**.

Il Rapporto che segue, lungi dal voler essere allarmistico, poiché tuttora non se ne ravvedono gli estremi, intende suggerire alcune misure preventive e indicare alcuni elementi da tenere in alta considerazione ai fini del rispetto di tale principio, nell'ipotesi di uno scenario futuribile, ma non improbabile, nell'interesse esclusivo degli abitanti, dei visitatori e dei fruitori della città.

L'aumento dei rifiuti può comportare fenomeni putrefattivi odorigeni, specie in relazione ai cambiamenti climatici repentini (estremizzazione del clima) e quindi riduzione dei tempi di putrefazione. Tuttavia, la permanenza per strada di rifiuti può facilitare l'alimentazione di specie murine, animali di trasmissione di numerose patologie infettive. Tra queste non possiamo trascurare la Leptospirosi Ittero-Emorragica che, alcuni anni fa, colpì alcuni residenti romani. Anche se la patologia nel nostro paese è ormai confinata a pochi casi (38 nel 2016), comunque si trasmette attraverso acque inquinate da specie murine.

Come argomentato più ampiamente nel seguito della Relazione, le principali modalità di trasmissione sono semidirette e indirette. Quelle semidirette si inscrivono nei cambiamenti climatici e nella diffusione delle zanzare; quelle indirette dipendono principalmente dai roditori e sono veicolate anche attraverso gli animali domestici. Ne seguono quindi i seguenti

Proposte e suggerimenti

1. Una campagna di sensibilizzazione della pubblica opinione potrebbe essere utile a:



Comitato Tecnico-Scientifico

i) Evitare il residuo acquoso in piante o contenitori che possano favorire lo sviluppo delle zanzare; gli stessi contenitori dei rifiuti (c.d. cassonetti) possono essere foci delle larve, specie a causa della pioggia o lavaggi poco congrui.

ii) Evitare la contaminazione delle strade e dei luoghi riservati per deiezioni liquide o urine di animali domestici, ricorrendo alla loro diluizione, senza additivi chimici, mediante acqua di fontanella o rubinetto in bottiglia, a disposizione dei padroni.

2. Lavaggi ripetuti ad opera del Servizio Preposto specie nelle ore di maggior aumento della temperatura, nei mesi estivi. Si raccomanda di esplicitare questo servizio in aree di minor traffico automobilistico (per non contaminare con acqua mista a residui oleosi delle vetture) e incrementarlo nelle aree a maggior densità urbana dove vengono portati a passeggio gli animali.

Cambiamenti climatici, rifiuti e salute

L'estremizzazione del clima, erroneamente definita tropicalizzazione, segnala l'improvviso cambiamento del clima cittadino, in termini di umidità relativa, con pioggia, e di innalzamenti bruschi delle temperature, ciò che può facilitare fermentazione dei residui e foci batterici, con accumulo di spore fungine. Non appare lontano dalla probabilità che, in queste condizioni, molti animali, anche quelli domestici, possano presentare alterazioni della flora batterica intestinale e seminare deiezioni liquide non controllabili.

All'estremizzazione del clima corrisponde anche la diffusione di alcuni stipiti di zanzare. Il loro contrasto rientra a pieno titolo nei programmi di gestione dei rifiuti urbani, per interrompere il ciclo di potenziali vettori che possono compromettere la salute dei cittadini e degli animali domestici. Come noto, la zanzara si riproduce assai rapidamente quando è in presenza di condizioni favorevoli alla deposizione delle uova e allo sviluppo delle sue larve. Il completamento del loro ciclo vitale è in stretta connessione con le condizioni meteo climatiche e proprio su questo si concentrano con attenzione i vari gruppi di studio per la prevenzione di malattie trasmesse da vettori. Si è recentemente concluso il progetto denominato *Sviluppo di piani di gestione e controllo delle specie di zanzare invasive in Europa del Sud in rapporto con il cambiamento climatico*, selezionato nell'ambito del programma LIFE + Politica e Governance ambientali (LIFE CONOPS-LIFE12 ENV/GR/000466) con il sostegno finanziario della Commissione Europea.

Nel novero dei potenziali focolai di sviluppo delle zanzare entrano a pieno titolo alcune tipologie di rifiuti, in primis, naturalmente vanno inseriti gli **pneumatici**, già impiegati come "Cavallo di Troia" dalla Zanzara Tigre (*Aedes albopictus*) per raggiungere l'Italia nel 1990. Basta qualche pioggia perché le uova, deposte al loro interno, diano luogo a colonie di insetti che ormai hanno superato la fase del puro fastidio e sono divenute accertati vettori di patologie anche molto gravi.



Comitato Tecnico-Scientifico

Molti studiosi stanno approfondendo il tema e alcuni sono giunti alla conclusione che, nei prossimi 50 anni, l'intera popolazione mondiale potrebbe essere esposta alle infezioni tropicali proprio perché il clima sta cambiando (*PLOS Neglected Tropical Diseases*).

Il fenomeno non deve essere sottovalutato in quanto il problema è concreto e verificabile, come dimostra il crescente numero di rilevamenti in diversi paesi dell'UE e per il possibile impatto sulla salute pubblica in relazione alla capacità vettoriale di alcune di queste zanzare. Un focolaio del virus *Chikungunya*, un membro della famiglia *Togaviridae* efficacemente trasmesso da *Ae. albopictus*, si è verificato nel Nord Italia nell'estate del 2007 con circa 250 persone ammalate. Uno scenario simile si è ripresentato a distanza di 10 anni nel Lazio nel 2017. La preoccupazione è ora in deciso aumento tra gli operatori del settore proprio alla luce del fatto che sia i vettori sia gli agenti patogeni stanno ricomparendo in Europa, alcuni dopo una lunga assenza.

Ad esempio, dopo decenni di assenza, *Ae. aegypti* è stata rilevata nuovamente in alcune aree europee (Russia meridionale, Abkhazia e Georgia). La preoccupazione si è innalzata in quanto essa è stata identificata come il vettore della recente epidemia di *Dengue* tipo 1 a Madeira (Portogallo), con circa 2.000 casi. Questa specie è un vettore estremamente efficiente nella trasmissione di *Dengue*, essendo stata responsabile della più grave epidemia legata a questo virus e documentata in Europa nel 1927-1928, quando circa il 90% della popolazione di Atene fu infettato e si registrarono più di 1.000 morti. I modelli attuali stimano alcuni rischi per la trasmissione di *Dengue* nel bacino del Mediterraneo e l'aumento dei rischi viene correlato agli impatti del cambiamento climatico. I paesi del bacino del Mediterraneo sono particolarmente esposti a malattie trasmesse da zanzare, a causa delle elevate densità di popolazione di zanzara e per il periodo stagionale esteso della loro attività. Per motivi socio-economici assistiamo da molti anni a spostamenti di popolazioni che coinvolgono l'Italia proprio per la sua particolare posizione geografica, ponte ideale tra l'Europa e l'Africa.

La filariosi

Senza trascurare la malaria, tipicamente africana ma con foci anche continentali, la filariosi rappresenta un problema emergente sia per l'uomo, sia per il suo animale domestico. Veicolata dalla zanzara, può manifestarsi sotto forma di patologia cardiopolmonare (causato da *Dirofilaria immitis*) oppure cutanea (causato da *Dirofilaria repens*). La Parassitosi cardio-polmonare si manifesta come sviluppo delle larve nel territorio alveolare portando all'insufficienza cardio-respiratoria. Presente fino a qualche anno fa con focolai in Sardegna, oggi appare diffusa anche in Toscana e Lazio, in virtù dei cambiamenti di clima.

La leishmaniosi

È una malattia infettiva e contagiosa causata dal parassita *Leishmania Infantum* trasmesso dalla puntura di insetti, i flebotomi (pappataci), che in Italia si riproducono da maggio a ottobre. Diffusi specie nelle aree litoranee, sono presenti in Italia nel Centro e nel Sud, ma negli ultimi dieci anni si è registrato un aumento dell'area di diffusione della malattia, al Nord soprattutto, specie per i cambiamenti climatici. È una malattia cronica, con localizzazione linfatica e alterazione del sistema immunocompetente, invalidante, con danni soprattutto per il cane ma la patologia è anche trasmissibile dall'animale all'uomo.

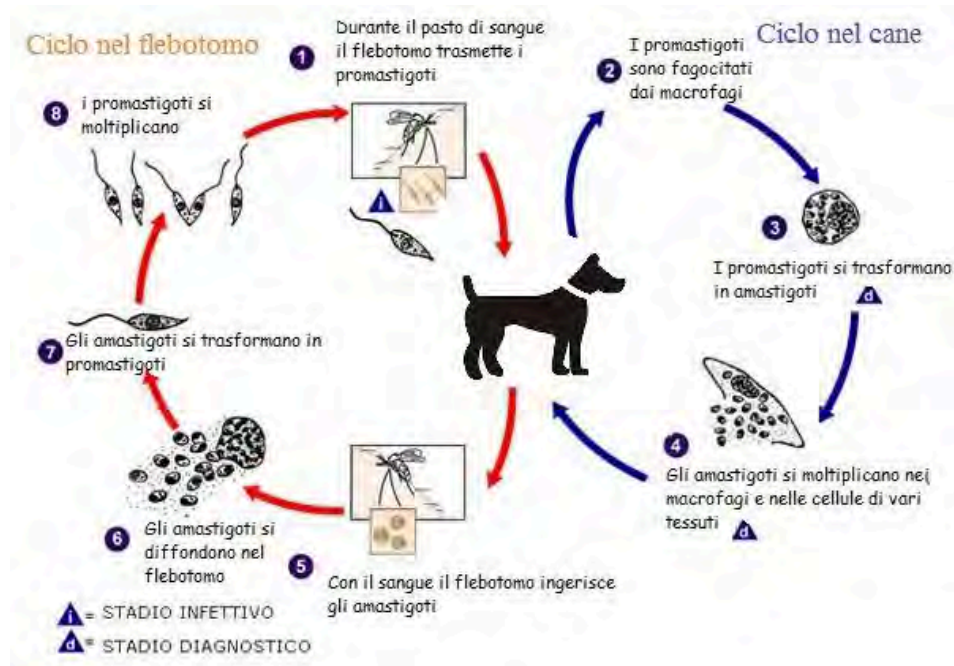


Fig. 1 Il ciclo della Leishmaniosi

Trasmissioni Indirette

Se dunque questa appare una modalità di trasmissione semidiretta, avendo il vettore nella zanzara, esistono altre possibilità indirette, specie ad opera di roditori, che causano le seguenti patologie

- **Salmonellosi**, vive nel tratto intestinale (animali e uomini). Si trasmette attraverso cibi contaminati da feci animali, specie quando essi proliferano.

Comitato Tecnico-Scientifico

- **Peste:** è causata dal batterio *Yersinia pestis*, presente nelle pulci parassite dei roditori¹.
- **Leptospirosi:** è la malattia europea più pericolosa originata dai roditori; più frequente tra gli agricoltori o coloro che lavorano in ambienti umidi. Si stima che circa il 26-30% dei topi di fogna sono portatori di Leptospirosi e le possibilità di infettare gli esseri umani aumentano, quando in una determinata zona la popolazione di ratti è molto elevata.
- **Tifo murino:** malattia causata da *Rickettsia mooseri*, trasmessa all'uomo dalla pulce di ratto (*Xenopsylla cheopis*). Causa febbre, cefalea, dolori ossei, eruzioni cutanee (esantema).
- **Colera:** malattia infettiva causata dal *Vibrio Cholerae*. Si manifesta con diarrea, perdita di liquidi, vomito e conseguentemente forte disidratazione. Trasmessa con cibi infettati da feci di Rattus e Mus o interessante gli animali domestici contaminati da deiezioni liquide.

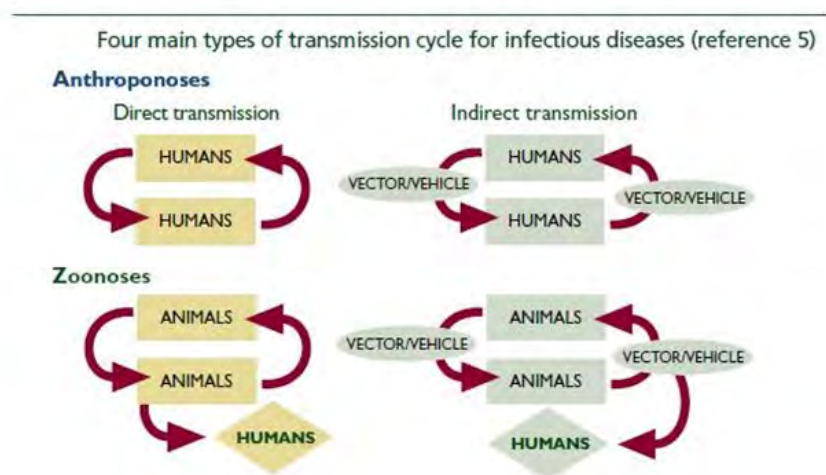


Figura 2 Zoonosi. Interazioni patogenetiche tra uomo e animale

In questo quadro è il nostro animale domestico, specie il cane, che giuoca un importante ruolo quale possibile target. Nonché fonte trasmissiva, se sue parti contaminate (area perianale) viene a contatto con le mani di bambini o per contaminazione diretta negli appartamenti. In buona sostanza si devono evitare trasmissioni animale/animale e animale/uomo. Fonte Rapporto WHO.

Al 2011, in Italia, i possessori di animali domestici, dai 18 anni in su, superavano i 21 milioni. Un italiano su tre ne risulta possessore. Per quanto riguarda i due animali domestici più diffusi nelle

¹ Quale cenno storico basti ricordare la Peste di Londra 1665 ove concomitarono vari fattori, oggi purtroppo presenti, caldo estivo eccessivo, abitudine a gettare i rifiuti per strada assieme a liquami di scarto in selciati sterrati idonei alla formazione di fanghiglie. https://www.ldncity.com/storia-londra/grande-peste-londra_1107.html, 2016

Comitato Tecnico-Scientifico

famiglie italiane, si stima che oltre 10.170.000 italiani (dai 18 anni in su) abbiano in casa uno o più cani, mentre superano i 7 milioni i possessori di gatti. Un complessivo numero che ci porta al 42% degli italiani che posseggono in casa un quadrupede. Poiché sul comprensorio della “Grande Roma” incidono 4 mln di abitanti, risulterebbe un indiretto computo che ci porta a circa a 1,5 mln di animali e nel comprensorio vero e proprio romano circa 700 mila, senza considerare il sommerso dei non registrati ufficialmente.

Il regolamento di Roma Capitale sulla Tutela e benessere degli animali appare esplicito, per quanto integrabile, circa le norme igieniche (art.27) ma naturalmente la constatazione corrente indica una notevole disattenzione delle norme.

La tesi dunque da sviluppare è se:

- esistano le premesse che il degrado e l’aumento dei rifiuti solidi urbani possano inficiare la salute degli animali per infezioni ricorrenti;
- esistano le condizioni di una possibile trasmissione animale-animale e animale-uomo di malattie infettive.

Il primo punto è sanato da quanto scrive il Prof. Luigi Gradoni dell’Istituto Superiore di Sanità:

con il termine “infezioni canina” si riferisce il rischio che una popolazione canina urbana possa infettarsi/risulti infettante in relazione all’aumento dei rifiuti solidi urbani, con particolare riferimento a zoonosi trasmesse da artropodi vettori.

Le principali zoonosi canine di tipo vettoriale sono associate a zecche dure (ehrlichiosi, babesiosi, anaplasmosi) e a flebotomi o pappataci (leishmaniosi), più raramente a zanzare (dirofilariosi). Il ciclo di sviluppo di questi artropodi è legato ad ambienti naturali di tipo rurale e periurbano o, nel caso di ambiente urbano, a parchi di una certa dimensione. Le zanzare, invece, sono legate a raccolte d’acqua avendo larve acquatiche. Non esiste quindi nessuna associazione tra infezioni canina e rifiuti solidi urbani. Comprendo che spesso viene riportato che tali rifiuti “favoriscono il proliferare di insetti”, ma si tratta di varie specie di Ditteri (mosche e simili) che non hanno alcun ruolo vettoriale in campo infettivo.

Tuttavia Gradoni non riferisce cosa possa avvenire non a causa dei rifiuti solidi urbani bensì in virtù di contaminazione per rifiuti biologici (carcasse di animali, deiezioni e urine versate).

È il secondo punto che ci preoccupa di più. Come noto, le cause di morte più frequenti degli animali domestici sono, nel comprensorio romano, “malattia infettiva” (23%) e “avvelenamento” (17%) (Eleni *et al.*, 2014). E quindi occorre la prevenzione dei foci infettivi identificabili e possibili. Carattoli *et al.* (2005) indicano nella diffusione di feci contaminate da *Escherichia Coli* resistente agli antibiotici beta-lattamasi, una delle cause più frequenti di infezioni intestinale e sistemica.

Per quanto l’art 27, Titolo IV, sia esplicito nella raccomandazione della raccolta delle deiezioni, resta da capire come si possa mantenere l’igiene delle strade circa i rifiuti liquidi (urine) e le stesse deiezioni fecali liquide. La contaminazione e diffusione di batteri similari può avvenire con tutta



Comitato Tecnico-Scientifico

facilità appunto attraverso le deiezioni liquide, cui il regolamento non fa cenno alcuno. La leggerezza con cui si lasciano per strada deiezioni liquide contaminate (fonte di infezione animale vs animale) con l'attenuante di non poterle raccogliere, benché si possano almeno diluire con acqua, e la relativa mancanza di controlli e sanzioni aggravano la possibilità di diffusione dei contagi interanimali.

Occorrerà dunque provvedere a incrementare le misure di pulizia delle aree, spesso stradali, in cui tali rifiuti liquidi biologici vengono eliminati senza protezione alcuna.

*

Bibliografia

Eleni Claudia, Panetta Valentina, Scholl Francesco, Scaramozzino Paola, *Causes of death in dogs in the province of Rome*, in "Veterinaria Italiana", 50 (2), 2014, pp. 137-143.

Venturelli Claudio in Ferrara Aldo, Venturelli Claudio, Sgandurra Carlo, Giambartolomei Stefania, Azzarà Vittoria, *La vita al tempo del petrolio*, Agorà & Co, Lugano 2017, cap. I, pp. 90-97.

Sauda Federica, Malandrucchio Livia, Macrì Gladia, Scarpulla Manuela, De Liberato Claudio, Terracciano Giuliana, Fichi Gianluca, Berrilli Federica, Perruccia Stefania, *Leishmania infantum, Dirofilaria spp. and other endoparasite infections in kennel dogs in central Italy*, in "Parasite", Vol. 25, 2018.

WHO, *Climate Change and Human Health – Risk and Responses*, <https://www.who.int/globalchange/climate/en/chapter6.pdf>.

*

© Agenzia per il controllo e la qualità dei SSPLL di Roma Capitale
a cura del Comitato Tecnico-Scientifico