



# Parere sulla proposta Dec. G.C. 74/2022

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

(dicembre 2022)

Parere sulla proposta di deliberazione RC/34589/2022: “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 24 novembre 2022, n. 74)

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 da ultimo dalla DAC 76/2022 – 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”;
- l’art. 42, comma 2, lett. e), f), g), del Testo Unico degli Enti Locali (TUEL);
- il D.Lgs. 152/2006 e ss.mm.ii.;
- l’art. 2, comma 461, della L. 244/2007;
- l’art. 3, comma 8, del D.Lgs. 156/2010;
- il D.Lgs. 216/2010 “Disposizioni in materia di determinazione dei costi e dei fabbisogni standard di Comuni, Città metropolitane e Province”;
- l’art. 1, comma 654, della L. 147/2013;
- l’articolo 1, comma 527, della legge 205/2017;
- la DCC 136/2005 “Interventi di semplificazione amministrativa per il miglioramento della qualità dei servizi ai cittadini - Approvazione del Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami nel Comune di Roma”;
- l’art. 16, comma 8, lett. g), e l’art. 36 dello Statuto di Roma Capitale (DAC 8/2013);
- la DGCa 67/2015 “Approvazione dello Schema di Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte, e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall'altra. Autorizzazione alla sottoscrizione”;
- l’art. 11 della DCS-AC 37/2016 “Regolamento del sistema integrato dei controlli interni” (come modificata con DAC 83/2019);
- la DAC 8/2022, “Approvazione del DUP 2022-2024” e la variazione adottata con DAC 47/2022;
- la DAC 19/2022, “Regolamento sulla Governance delle Società e degli Organismi partecipati e sul controllo analogo”;
- l’art. 13 del DL 50/2022, convertito con modifiche in L. 91/2022;



## 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 con DAC 1/2014 l’Assemblea Capitolina ha istituito l’“Anagrafe pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani”, canale informativo pubblicato sul sito istituzionale dell’Ente, da alimentare con cadenza semestrale;
- che, l’Assemblea Capitolina con DAC 51/2015 ha approvato “Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.”, il cui contenuto è stato successivamente in parte modificato dal Commissario Straordinario con i poteri dell’Assemblea Capitolina (DCS-AC 2/2016) e integrato con DAC 73/2018;
- Che l’Assemblea Capitolina con DAC 52/2015 ha approvato l’atto di “Affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.”;
- sulla base degli indirizzi e delle linee guida approvate con DAC 51/2015 e ss.mm.ii., il Commissario Straordinario con DCS-GCa 77/2016 ha approvato 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), prorogato al 31 marzo 2019 con DGCa 259/2018 e poi al 31 maggio 2019 con DGCa 53/2019;
- che in data 31 luglio 2017 il Dipartimento Tutela Ambientale (oggi Dipartimento Ciclo dei Rifiuti) ha siglato con l’Agenzia una Convenzione per l’esecuzione delle attività di monitoraggio permanente della qualità erogata del servizio di igiene urbana e di indagine semestrale della qualità percepita previste nel Contratto di servizio e che la Convenzione, successivamente rinnovata in data 20 marzo 2020, è tutt’ora vigente in regime di proroga;
- che con DGCa 42/2018 è stata approvata la gestione diretta della TaRi e l’iter di internalizzazione fino alla riscossione diretta a partire dal 2020;
- Che con DGCa 132/2018 è stato approvato il Contratto di servizio con Aequa Roma, relativo – tra le altre cose – all’attività di supporto nella gestione della TaRi;
- che in seguito, con DGCa 106/2019, la Giunta Capitolina ha approvato il vigente Contratto di Servizio tra Roma Capitale e la Società AMA S.p.A. per gli anni 2019/2022, prorogato con DGCa 195/2022 fino al 31/12/2022;
- che con DGCa 180/2020 è stata approvata la Convenzione tra Roma Capitale ed Ama S.p.A. per la gestione della TaRi 2020-2022;
- che con DAC 116/2020 è stata approvata l’ultima modifica del Regolamento per la disciplina della TaRi, ripubblicato in versione integrale;
- che con DAC 19/2021, sono state individuate le aree per la realizzazione di 7 nuovi Centri di Raccolta AMA, in funzione di supporto al servizio di gestione dei rifiuti urbani;
- che con DAC 22/2021 è stato approvato il Piano di risanamento di AMA, contenente linee di intervento di carattere strategico/gestionale, impiantistico ed economico/finanziario;
- che con DAC 44/2021 è stato approvato il nuovo Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani;
- che, ai sensi della L. 205/2017, le funzioni di controllo e regolazione del ciclo dei rifiuti sono state attribuite ad ARERA e che di conseguenza il settore è stato regolamentato dapprima sotto l’aspetto tariffario (ARERA



443/2019/R/RIF e 363/2021/R/RIF) e quindi anche sotto l'aspetto della qualità commerciale e tecnica dei servizi (ARERA 15/2022/R/RIF);

- che in data 14 dicembre 2021 l'Agenzia ha ottenuto dall'Ente Accredia la certificazione quale Organismo di Ispezione di tipo B ai sensi della norma UNI CEI EN ISO/IEC 17020:2012;
- che con DAC 22/2022 "Individuazione dello schema regolatorio per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani per Roma Capitale per il periodo 2022-2025 ai sensi dell'art. 3 del TQRIF, Allegato A alla Deliberazione ARERA n. 15/2022/R/RIF", Roma Capitale ha adottato lo Schema I "livello qualitativo minimo", approvano contestualmente alcuni standard migliorativi e riservandosi di valutare in seguito il passaggio a schemi regolatori superiori;
- che con DAC 23/2022 "Approvazione del Piano Economico Finanziario del Servizio di gestione dei rifiuti urbani di Roma Capitale per il periodo 2022-2025" è stato approvato il PEF secondo i criteri indicati da ARERA per il secondo periodo regolatorio (ARERA 363/2021/R/RIF);
- che con Ordinanza del Commissario Straordinario di Governo per il Giubileo della Chiesa cattolica 2025, n. 3 del 4 agosto 2022, è stato adottato il Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale;

#### CONSIDERATI:

- il parere espresso dall'Agenzia in merito alla proposta di Linee guida per il rinnovo del contratto di servizio dell'anno 2015 (Proposta 14/2015 di cui alla Dec. G.C. del 30/12/2014 n. 104), approvata dall'Assemblea Capitolina con DAC 51/2015;
- la richiesta formale di espressione del parere di competenza ai sensi della DCC 20/2007 della proposta di deliberazione in oggetto, pervenuta alla scrivente Agenzia con nota prot. RC 35839 del 2 dicembre 2022 del Segretariato Generale;

#### DELIBERA

di esprimere all'Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina – in ottemperanza ai compiti istituzionali attribuiti dal Consiglio Comunale con la DCC 39/2002 (così come modificata e integrata da ultimo dalla DAC 76/2022) e con la DCC 20/2007 – il seguente parere sul contenuto della Proposta della Giunta Capitolina (Dec. G.C. del 24 novembre 2022, n. 74) "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." (in seguito, proposta):

Premesso che l'Allegato A – recante "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e Ama S.p.A." – corrisponde formalmente e nella maggior parte dei contenuti alle indicazioni e alle finalità previste dalla DCC 20/2007, l'Agenzia esprime

#### PARERE FAVOREVOLE

#### CON RILIEVI

I rilievi e le raccomandazioni riguardano i seguenti punti:

1. Premesse: sostenibilità ambientale, assi strategici e principali leve di riorganizzazione dei servizi
2. Ripristino del decoro
3. Aumento differenziata, diminuzione TaRi e tariffa puntuale



4. Evasione tariffaria
5. Monitoraggio e controllo
6. Coinvolgimento delle Associazioni di utenti e consumatori, manca 67/2015, emendamento
7. Refusi, modifiche e integrazioni

## 1. PREMESSE: SOSTENIBILITÀ AMBIENTALE, ASSI STRATEGICI E PRINCIPALI LEVE DI RIORGANIZZAZIONE DEI SERVIZI

In merito al conseguimento della sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti urbani, di cui si tratta nella parte finale delle “Premesse” alle pp. 3 e 4 dell’Allegato A, si evidenzia che – malgrado quanto affermato in merito all’*individuazione di forti elementi innovativi* – gli ultimi due paragrafi di p. 3 e il contenuto della p. 4, inclusi i tre assi strategici e tre delle quattro leve principali per la radicale riorganizzazione dei servizi, riprendono fedelmente il testo a chiusura delle Premesse nelle Linee Guida approvate a suo tempo con DAC 51/2015.

L’unico elemento innovativo nella parte conclusiva delle Premesse riguarda l’introduzione di una quarta leva di riorganizzazione dei servizi, che si riferisce a:

4. *sviluppo dell’impiantistica a supporto della raccolta differenziata e della chiusura del ciclo dei rifiuti.*

A tale proposito, dal punto di vista meramente formale, si suggerisce il seguente:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 4, paragrafo precedente all’elenco numerato di chiusura delle Premesse, modificare come indicato di seguito:

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

Dal punto di vista sostanziale, si osserva ad ogni modo che, nonostante la quarta leva sia l’unica novità rispetto agli indirizzi espressi nel 2015 dall’Assemblea Capitolina, la realizzazione dell’impiantistica di chiusura dei rifiuti costituisce un elemento fortemente innovativo con effetti positivi su tutto il servizio.

Inoltre, sempre dal punto di vista dei contenuti, tanto gli assi strategici quanto le leve di riorganizzazione sono compatibili con le Linee programmatiche del Sindaco e con gli obiettivi strategici e operativi adottati nel DUP (DAC 8/2022 e DAC 47/2022).

Tuttavia, a distanza di sette anni dalle precedenti Linee Guida e dalla data di affidamento del servizio (arrivato a metà della sua durata complessiva), l’indirizzo strategico generale, reiteratamente espresso nelle Premesse delle Linee guida 2015 ed in quelle attuali, andrebbe rafforzato con la raccomandazione di recepire effettivamente ed efficacemente nello stipulando Contratto adeguati elementi di novità, imprescindibili per l’*effettivo conseguimento della sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti urbani*.

A tale proposito, si suggerisce il seguente:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 3, ultimo paragrafo, modificare come di seguito:

*L’effettivo conseguimento della sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti urbani non può prescindere dall’individuazione e dall’**effettiva** adozione di forti elementi innovativi **rispetto al recente passato**, per la definizione di specifici assi strategici sui quali sviluppare un’Azienda in grado di assicurare un **adeguato** presidio tecnico del sistema di gestione integrato.*



Infine, allo scopo di dare un contenuto realmente innovativo agli assi strategici e alle leve di riorganizzazione indicati nelle Premesse, si suggerisce di inserire nel testo dell'Allegato A espliciti riferimenti a tutti gli obiettivi approvati nelle Linee programmatiche del Sindaco (DAC 106/2021, paragrafo 2.4, Una città pulita) e declinati nella variazione al DUP (DAC 47/2022).

Dal momento che alcuni di questi obiettivi non emergono chiaramente dal testo della proposta, i punti seguenti suggeriscono in proposito alcuni emendamenti.

## 2. RIPRISTINO DEL DECORO

Su questo punto, le Linee programmatiche del Sindaco affermano che *“Già prima della presentazione di queste linee programmatiche, è partito un Piano straordinario di pulizia della città di tipo “integrato”, i cui capisaldi (aumento delle risorse dedicate, sinergia tra differenti interventi anche sulle caditoie, sulla potatura delle alberature e sull’illuminazione pubblica, accelerazione delle procedure e coordinamento permanente dei soggetti coinvolti) saranno successivamente messi a regime nella gestione ordinaria attraverso il coordinamento di più Assessorati.”*

La necessità di mettere a regime nella gestione ordinaria l’approccio “integrato” alla pulizia della città con l’aumento delle risorse dedicate e il coordinamento fra i diversi soggetti che a vario titolo incidono sulle condizioni di decoro, trova un sintetico riscontro nell’obiettivo operativo 2.4.1.03 del DUP *“Riorganizzazione del servizio di igiene urbana e Pulizia straordinaria di tutto il territorio per ripristinare il decoro urbano”*.

A tale proposito, sembra parziale il solo riferimento alla necessità di una maggiore sinergia con altre strutture, presente negli obiettivi della proposta: *“Inoltre, in considerazione della frammentazione delle competenze di gestione del territorio comunale, il Contratto dovrà prevedere, ove possibile, strumenti volti all’ottimizzazione del servizio, attraverso una maggiore sinergia, con altre Strutture/Enti, al fine di una semplificazione amministrativa, nonché operativa”*.

Si suggeriscono quindi, espressamente con riferimento al servizio di *Spazzamento e pulizia*, i seguenti emendamenti:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 7, paragrafo *Spazzamento e pulizia*, primo periodo, integrare come di seguito:

*Il Contratto procede alla ridefinizione del servizio di spazzamento, **umentando le risorse dedicate agli interventi di gestione ordinaria**, individuando una scala territoriale ottimale e integrandolo con il servizio di raccolta rifiuti per elevare la RD e l’avvio a recupero di materia, con finalità di miglioramento della qualità anche attraverso l’attribuzione di compiti e responsabilità di risultato certi e controllabili a livello territoriale.*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 7, paragrafo *Spazzamento e pulizia*, ultimo periodo, modificare come di seguito:

*Il Contratto dovrà prevedere, altresì, interventi periodici massivi dedicati, ad integrazione dei servizi ordinari di pulizia, realizzati con il coordinamento delle competenti Strutture dell’A.C. (Municipi e Polizia Locale di Roma Capitale), in modo da garantire un adeguato **ed efficiente** livello di pulizia.*

## 3. AUMENTO DIFFERENZIATA, RIDUZIONE TARI E TARIFFA PUNTUALE

Per quanto riguarda gli obiettivi ambientali di aumento della differenziata, ma anche di riduzione della tariffa ai cittadini, le Linee programmatiche del Sindaco affermano: *“I risultati che intendiamo conseguire, anche*



grazie alle risorse del PNRR, sono un tangibile aumento della raccolta differenziata, la realizzazione di impianti all'avanguardia e la riduzione della TARI, che a Roma è tra le più alte del Paese”.

Gli obiettivi strategici del DUP connessi a questi punti sono il 2.4.2 (“Potenziamento della Raccolta Differenziata nel rispetto degli obiettivi Regionali”) e il 2.4.3 (“Portare Roma in 5 anni all'autonomia industriale e alla chiusura del ciclo dei rifiuti al 95%”). Quest'ultimo si articola in diversi obiettivi operativi relativi alla realizzazione di impianti di trattamento e valorizzazione delle raccolte differenziate umide e secche, nonché di impianti di chiusura del ciclo dei rifiuti, che fanno parte del più ampio Piano di Gestione dei Rifiuti di Roma Capitale (Ordinanza del Commissario Straordinario 3/2022), richiamato alle pp. 8 e 11 della proposta.

Il 2.4.2 si articola in obiettivi operativi diversi e solo in parte rappresentati nel testo della proposta:

- 2.4.2.02 Aumentare i Centri di Raccolta all'interno della Città - Realizzando almeno 1 centro di raccolta ogni 100.000 abitanti (pp. 7 e 11 della proposta)
- 2.4.2.05 Ottimizzazione della logistica per la movimentazione dei rifiuti (pp. 7 e 11 della proposta)
- 2.4.2.06 Costruzione di una metodologia per l'introduzione della tariffazione puntuale
- 2.4.2.07 Riduzione graduale della Ta.Ri. (p. 6 della proposta)

Si suggeriscono quindi, espressamente con riferimento agli ultimi due obiettivi operativi citati, i seguenti emendamenti:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 4, Premesse, asse strategico n. 1, integrare come di seguito:

*1. lo sviluppo di una raccolta differenziata **innovativa**, efficace, economicamente sostenibile e coerente con le soluzioni industriali di chiusura del ciclo dei rifiuti così come previsto anche dalle citate Direttive Europee;*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 6, paragrafo *Obiettivi*, secondo punto dell'elenco puntato, integrare come di seguito:

*- massimizzazione quantità e qualità della raccolta differenziata, ponendo obiettivi in linea con le disposizioni normative sull'economia circolare, **programmando l'applicazione della tariffa puntuale riferita alla produzione di rifiuto indifferenziato, nel rispetto del principio “pay as you throw”;***

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 6, paragrafo *Obiettivi*, ultimo periodo, modificare come di seguito:

*Al fine della riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale così come determinata in ragione dell'applicazione del Piano Economico Finanziario TaRi vigente, il **Contratto di servizio** dovrà contemplare e specificare gli interventi di efficientamento **del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani** necessari a garantire le susesposte economie, all'interno delle disposizioni ARERA.*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 7, paragrafo *Raccolta Rifiuti Urbani*, elenco puntato, secondo punto, integrare come di seguito:

*- razionalizzazione delle postazioni stradali sul territorio, con l'obiettivo di garantire il decoro e l'igiene, di fornire un servizio di raccolta adeguato all'effettiva produzione dei rifiuti **e di adeguare le attrezzature di raccolta all'introduzione della tariffazione puntuale;***

#### 4. EVASIONE TARIFFARIA

Nel paragrafo D dell'Allegato A della proposta, *Tariffa a carico dell'utenza*, si tratta ampiamente il problema dell'evasione tariffaria ai fini della sostenibilità economica, limitando però le considerazioni a generiche raccomandazioni e indicando nell'ANPR uno strumento utile al controllo.



La genericità probabilmente deriva dal fatto che la riscossione della TaRi e la gestione dell'evasione per conto di Roma Capitale sono servizi strumentali definiti in documenti contrattuali separati, seppur collegati al Contratto di igiene urbana cui si riferisce la proposta in oggetto (fra Dipartimento Gestione Rifiuti e Ama S.p.A.), che prevede la gestione della tariffa in capo ad Ama. Per quanto riguarda la riscossione della tariffa, gli impegni fra le parti (Dipartimento Risorse Economiche di Roma Capitale e Ama S.p.A.) sono trattati in un atto convenzionale (da ultimo, DGCa 180/2020 per il periodo 2020-2022, in scadenza la 31/12); il contrasto all'evasione TaRi rientra anche nel Contratto di servizio fra il Dipartimento Risorse Economiche di Roma Capitale ed Aequa Roma S.p.A, nella parte che disciplina le attività di supporto alla gestione della TaRi (approvato con DGCa 132/2018, scaduto il 31 dicembre 2020 e oggetto delle Linee Guida di cui alla Dec. G.C. n. 76 del 1° dicembre 2022, in corso di approvazione).

Il corrispettivo per l'applicazione e la riscossione della TaRi e quello per le attività di contrasto all'evasione rientrano entrambi nel Piano Finanziario per il servizio di igiene urbana, in quanto le attività sono comprese nel perimetro del servizio, i cui costi devono essere integralmente coperti in tariffa.

In tale contesto, ai fini di una maggiore trasparenza e completezza dell'attività di controllo analogo preventivo (ai sensi dell'art. 14 della DAC 19/2022), sembrerebbe opportuno che le Linee guida e gli indirizzi dell'Assemblea Capitolina contenuti nella proposta in oggetto siano estesi a tutti gli aspetti di regolamentazione contrattuale del servizio di igiene urbana e quindi – per quanto concerne l'applicazione e la riscossione della TaRi – anche al rinnovo dell'atto convenzionale (in scadenza il 31 dicembre 2022), trasformando le generiche raccomandazioni in indicazioni precise.

Diversamente, l'attività strumentale di applicazione e riscossione della TaRi svolta da Ama rimarrebbe priva di precisi indirizzi da parte dell'Assemblea Capitolina, in quanto non è compresa neppure fra i servizi strumentali cui si riferisce la Proposta di cui alla Dec. G.C. del 1° dicembre 2022, n. 76 (RC/34593/2022 "Linee guida per la redazione dei Contratti di Servizio tra Roma Capitale e le società Aequa Roma S.p.A., [...], quali soggetti affidatari in house di servizi strumentali, ai sensi dell'art. 14, della DAC n. 19 del 05/04/2022 [...]).

Dal momento che l'art. 14 della DAC 19/2022 prevede che i rapporti tra Roma Capitale e le società controllate siano regolati da Contratto di servizio/affidamento anche nel caso dei servizi strumentali e che tali Contratti devono tenere conto delle linee guida approvate dall'Assemblea Capitolina, ai fini della completezza degli indirizzi sul servizio di igiene urbana, nonché della trasparenza del procedimento, si propone il seguente:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 10, paragrafo D) *Tariffa a carico dell'utenza*, penultimo periodo, modificare come di seguito:

*L'entrata in esercizio dell'ANPR (Anagrafe Nazionale della Popolazione Residente, che contiene le informazioni in tempo reale sui movimenti dei residenti in entrata e in uscita dai comuni), dovrebbe migliorare la velocità di aggiornamento della banca dati degli utenti TaRi e conseguentemente rendere disponibili in maniera immediata i dati utili al controllo di sacche di evasione. Si auspica che l'estrazione delle informazioni possa avvenire in maniera massiva.*

***La disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la riscossione della tassa sui rifiuti (TaRi) dovrà essere definita all'interno di un Contratto di servizio e dovrà prevedere la periodicità dell'attività di aggiornamento della banca dati, utilizzando informazioni provenienti da tutte le fonti disponibili, ~~dovrà essere eseguita con costanza da parte degli uffici e contribuirà certamente~~ onde contribuire a migliorare sia la riscossione spontanea che la qualità degli avvisi di accertamento, con riduzione di annullamenti di atti in autotutela e di contenzioso successivo agli invii.***



## 5. MONITORAGGIO E CONTROLLO

Il paragrafo G) della proposta, intitolato *Monitoraggio e controllo*, esprime indicazioni su diverse tipologie di monitoraggio, non sempre chiaramente individuate in modo univoco proprio a causa del termine “monitoraggio” che ricorre rispetto a tipologie di controllo e vigilanza differenti.

In particolare, i primi due capoversi sembrano essere riferiti al monitoraggio della qualità erogata (inteso come la verifica della conformità del servizio erogato rispetto agli obiettivi contrattuali), mentre il riferimento ai CAM relativi al servizio di igiene urbana nel paragrafo subito successivo (impostato come conseguente) non può che riguardare la reportistica periodica aziendale sui servizi resi.

Per chiarezza, sembra pertanto opportuno definire diversamente nel testo della proposta i differenti tipi di monitoraggio. Si suggeriscono i seguenti emendamenti:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 12, paragrafo G) *Monitoraggio e controllo*, sotto il titolo, inserire:

***Il sistema di monitoraggio e controllo del Contratto di servizio dovrà essere coerente con le disposizioni normative di ARERA e rispettare quanto previsto nella DAC n. 19 del 5 aprile 2022, “Regolamento sulla Governance delle Società e degli Organismi partecipati e sul controllo analogo”. Il Contratto dovrà prevedere le seguenti linee di monitoraggio:***

- ***monitoraggio dei servizi resi (reportistica periodica aziendale, nel rispetto di quanto previsto nei CAM relativi al servizio di igiene urbana, criteri 4.2.16 e 4.2.17);***
- ***monitoraggio della qualità erogata (verifica della conformità del servizio erogato rispetto agli obiettivi contrattuali);***
- ***monitoraggio della qualità percepita (verifica periodica del grado di soddisfazione dell’utenza)***
- ***monitoraggio economico-finanziario e patrimoniale (valutazione della performance aziendale in termini di efficienza: produttività delle diverse fasi del ciclo e congruità dei costi).***

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 13, primo periodo della pagina, eliminare:

~~***Le modalità e l’espletamento del monitoraggio del Contratto dovrà essere coerente con le disposizioni normative di ARERA e con quanto previsto dai CAM relativi al servizio di igiene urbana (criterio 4.2.16 Sistema informativo di monitoraggio), nonché nel rispetto della DAC n. 19 del 5 aprile 2022, “Regolamento sulla Governance delle Società e degli Organismi partecipati e sul controllo analogo”.***~~

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 13, secondo periodo della pagina, integrare come di seguito:

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

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 13, Frase di introduzione dell’elenco puntato, modificare come di seguito:

***A tal fine il Il Contratto dovrà prevedere:***

Con riferimento, invece, al “soggetto indipendente, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali”, si evidenzia che il legislatore nazionale con il D.Lgs. 156/2010 (Disposizioni in materia di ordinamento transitorio di Roma Capitale), all’art. 3 comma 8, ha espressamente previsto che “*lo Statuto e i Regolamenti di Roma Capitale dovranno prevedere forme di monitoraggio e controllo, da affidare a organismi posti in posizione di autonomia rispetto alla Giunta Capitolina, finalizzate a garantire il rispetto degli standard e degli obiettivi di servizio, nonché l’efficace tutela dei diritti dei cittadini*”.



In attuazione della sopra citata norma, lo Statuto di Roma Capitale, adottato con DAC 8/2013, all'art. 36 (*"Modalità di gestione [dei servizi pubblici locali]"*) ha stabilito che *"Al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dai soggetti gestori, Roma Capitale, attraverso un apposito organismo, anche esterno alla struttura dell'Amministrazione, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi indicati nei contratti di servizio."*

Alla luce del combinato disposto delle summenzionate norme nazionali e statutarie, è possibile riconoscere nella scrivente Agenzia l'organismo adatto a svolgere le attività di controllo e monitoraggio, garantendo ai cittadini utenti una effettiva imparzialità ed assenza di conflitti di interesse. Al riguardo, giova peraltro considerare che, dal dicembre 2021, l'Agenzia risulta accreditata, a livello nazionale (con certificato di accreditamento n. 442E REV. 00), quale Organismo di ispezione di tipo "B" da parte di ACCREDIA, l'Ente Unico nazionale di accreditamento designato dal Governo italiano, in applicazione del Regolamento Europeo 765/2008. L'accREDITamento attesta la competenza, l'imparzialità ed il costante e coerente funzionamento dell'Organismo (quindi nello specifico, dell'Agenzia) relativamente allo svolgimento dei monitoraggi accreditati che, allo stato attuale, sono quelli dell'igiene urbana e dei servizi funebri e cimiteriali.

Si ricorda, infine, che già in occasione dell'approvazione del Documento Unico di Programmazione 2017-2019 (DAC 6/2017), l'Assemblea Capitolina ha espressamente segnalato la necessità di prevedere nei contratti di servizio, a partire da quelli in scadenza, una specifica *"attività di monitoraggio e controllo della qualità percepita dai cittadini, che verrà svolta direttamente dall'Organismo indipendente dell'Amministrazione (Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale) che si occupa di rilevare i livelli dei servizi erogati rispetto agli standard contrattualmente definiti"*.

Le Linee programmatiche 2021-2026 per il governo di Roma Capitale (DAC 106/2021), al punto 2.2, descrivendo le azioni finalizzate a conseguire *"una rinnovata governance societaria"*, stabiliscono che: *"I risultati in termini di erogazione, efficienza e qualità dei servizi delle società partecipate saranno verificati periodicamente attraverso indicatori appositi, condivisi con i cittadini e oggetto di un rapporto sintetico che consenta di giudicarne l'operato, in collaborazione con l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali"*.

Da ultimo si rappresenta che l'Agenzia, a seguito della sottoscrizione di specifica Convenzione con l'allora Dipartimento Tutela Ambientale avvenuta in data 31 luglio 2017 e successivamente rinnovata il 20 marzo 2020, ha svolto, e sta ancora svolgendo, le attività di monitoraggio permanente della qualità erogata e percepita del servizio di igiene ed ha pertanto consolidato e perfezionato la collaborazione avviata in tale settore.

Per consolidare ulteriormente quanto sopra illustrato, sarebbe necessario che l'Assemblea Capitolina fornisca adeguati indirizzi alla Giunta ed alle strutture capitoline al fine disciplinare, in via generale ed organica, i rapporti tra l'Agenzia e l'Amministrazione Capitolina relativamente alle attività di verifica della conformità dei servizi erogati rispetto agli standard qualitativi e quantitativi stabiliti nei contratti di servizio, anche attraverso la stipula di una CONVENZIONE QUADRO (o ACCORDO QUADRO) da sottoscrivere tra l'Agenzia e la Direzione Generale di Roma Capitale, con la finalità di instaurare una forma stabile di collaborazione per la realizzazione di un sistema permanente di monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali e di quelli strumentali per la parte che comporta rapporti con l'utenza.

Inoltre, ciò consentirebbe di dare una migliore attuazione all'art. 11 del Regolamento del sistema integrato dei controlli interni (DCS AC 37/2016 e smi) – secondo cui *"il controllo della qualità dei servizi erogati è un processo di rilevazione svolto da struttura dell'Amministrazione, appositamente preposta a tale attività, così come individuata dal Regolamento sull'ordinamento degli Uffici e dei Servizi di Roma Capitale, con l'ausilio dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale"*. Si rende pertanto quanto mai opportuno identificare nell'Agenzia il soggetto indipendente chiamato a svolgere il monitoraggio della qualità erogata e percepita del servizio di gestione dei rifiuti urbani.



In coerenza con le considerazioni sopra esposte, si suggeriscono i seguenti emendamenti:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 12, ultimo periodo della pagina, modificare come di seguito:

*Il Contratto dovrà prevedere un adeguato sistema di **monitoraggio della qualità erogata (monitoraggio, valutazione, e controllo delle prestazioni rese)**, svolto **dall’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali**, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali, nonché l’analisi delle eventuali problematiche inerenti all’interpretazione e l’esecuzione del Contratto. Il monitoraggio dovrà avere cadenza trimestrale e i risultati dovranno avere significatività statistica a livello territoriale di singolo Municipio.*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 13, terzo punto dell’elenco, modificare come di seguito:

• Strumenti di monitoraggio e controllo: della qualità dei servizi erogati, in termini di rilevazione degli scostamenti eventualmente **riscontrati** rispetto agli obiettivi prefissati e della conseguente definizione di interventi correttivi, nonché del monitoraggio del risultato atteso dai destinatari del servizio cittadini/utenti (analisi di customer satisfaction). La misurazione del grado di soddisfazione dell’utenza deve essere condotta con strumenti di natura quantitativa e qualitativa e con una cadenza temporale idonea a verificarne i risultati in funzione di efficaci azioni di miglioramento. **L’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale** dovrà assicurare un’adeguata attività di monitoraggio della qualità erogata e percepita, in coordinamento con il Dipartimento Monitoraggio Qualità del servizio e Customer Care e con il Dipartimento vigilante, svolgendo in particolare:

- **il monitoraggio permanente della qualità erogata, la verifica di conformità dei servizi resi rispetto agli obiettivi contrattuali e la misurazione degli eventuali scostamenti;**

- indagini di customer satisfaction condotte con cadenza semestrale e svolte in conformità al Regolamento UE 2016/679 in materia di protezione di dati personali;

- attività di benchmarking nazionale e internazionale condotte sulla base di indicatori dimensionali, strutturali e di qualità erogata.

## 6. COINVOLGIMENTO DELLE ASSOCIAZIONI DI UTENTI E CONSUMATORI

Per quanto riguarda le “Modalità di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori” si evidenzia che ai sensi dell’art. 2, comma 461, della legge finanziaria 2008 (L. 244/2007) gli enti locali sono tenuti ad applicare le disposizioni sulla consultazione obbligatoria della associazioni, sulla verifica periodica dell’adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi dei parametri del servizio erogato e, più in generale, sul coinvolgimento degli utenti, associati e no.

Appare pertanto evidente che tale attività non potrà essere semplicemente e genericamente “delegata” all’Agenzia. Quest’ultima potrà sicuramente continuare ad assicurare il suo supporto, come peraltro avviene da diversi anni, anche attraverso la sua partecipazione al Tavolo permanente di confronto di cui alla DGCa 67/2015 (Protocollo di intesa tra Roma Capitale, l’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte, e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall’altra), che rappresenta il canale istituzionale per il coinvolgimento delle Associazioni ai fini di quanto stabilito nella Legge Finanziaria 2008.

Si propone pertanto il seguente:



EMENDAMENTO: Allegato A), p. 15, primo paragrafo, modificare come di seguito:

~~La gestione dei rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite saranno gestiti mediante il Tavolo permanente di confronto di cui alla DGCa 67/2015 (Protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte, e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall'altra), con il supporto dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei Servizi pubblici locali di Roma Capitale (ACoS). , potrà essere demandata all' "Agenzia per il controllo e la qualità dei Servizi pubblici locali di Roma Capitale" (ACoS), ai sensi dell'atto istitutivo della medesima, DCC n. n. 39 del 14.03.2002 e ss.mm.ii., previa quantificazione delle risorse finanziarie richieste dalla predetta Agenzia ai sensi dell'art. 3, comma 3 della citata DCC n. 39/2002 e ss.mm.ii.~~

## 7. REFUSI, MODIFICHE E INTEGRAZIONI

Si suggeriscono le seguenti modifiche:

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 6, elenco puntato con rientro, primo in alto, integrare come di seguito:

- *selezione/trattamento dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta indifferenziata e degli scarti della raccolta differenziata per il recupero di materia e di energia;*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 6, elenco puntato, terzo in alto, modificare come di seguito:

- *Informazione, comunicazione e vigilanza: oggetto di tale categoria sono tutte le attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, **attività di educazione ambientale e vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DAC n. 44 del 13/05/2021), nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per Roma Capitale di cui alla DCC n. 136 del 16/06/05 – "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami" e alla DAC n. 22 del 26/04/2022.***

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 7, ultima riga, modificare come di seguito:

*Riguardo al sistema impiantistico connesso alla gestione del ciclo dei rifiuti urbani, il Contratto dovrà prevedere il raggiungimento di livelli di efficienza comparabili con i più elevati livelli di carattere **qualitativo e quantitativo** in grado di contribuire a raggiungere a scala nazionale l'obiettivo del recupero di materia del 65% in termini di peso al 2035 e pervenire, tra l'altro, alla progressiva riconversione dell'impiantistica aziendale connessa al trattamento dei rifiuti indifferenziati.*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 8, elenco puntato, primo punto; dal momento che l'aggiornamento dell'Anagrafe dei rifiuti è fermo al 2020, integrare come di seguito:

- *garantire la massima trasparenza in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del Contratto di servizio, **impegnando le parti all'aggiornamento delle informazioni da pubblicare** in conformità con quanto previsto dalla deliberazione Assemblea Capitolina n.1 dell'11 febbraio 2014 – Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani;*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 9, elenco puntato, primo punto, integrare come di seguito:

- *miglioramento della capillarità dell'informazione e comunicazione con particolare riguardo alle zone oggetto di riorganizzazione dei servizi. In linea con tale obiettivo, AMA SpA dovrà provvedere alla pubblicazione sul proprio sito internet, dei giorni **e degli orari** in cui si svolgono i turni di spazzamento;*



EMENDAMENTO: Allegato A), p. 9, paragrafo *Livelli minimi da garantire*, terzo periodo, modificare come di seguito:

*Gli indicatori dovranno inoltre essere coerenti con quanto previsto dai CAM relativi al servizio di igiene urbana, **rispettando almeno gli indicatori minimi previsti e la frequenza minima di rendicontazione** (criterio 4.2.16 Sistema informativo di monitoraggio e 4.2.17 Rapporto Annuale).*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 12, elenco puntato, terzo e quinto punto, integrare come di seguito:

- *gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di servizio, nonché la predisposizione e l'aggiornamento periodici di indicatori sintetici in grado di consentire un accurato monitoraggio;*

- ....

- *le modalità di ristoro dell'utenza per servizi **individuali** dedicati;*

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 12, ultimo capoverso prima del paragrafo *Obblighi di informazione e gestione dei reclami*, modificare come di seguito:

*La Carta dei Servizi **avrà durata pluriennale. I contenuti della carta dovranno essere aggiornati o revisionati in relazione a modifiche normative o contrattuali, anche su base annuale; gli indicatori sintetici saranno aggiornati con cadenza annuale.***

EMENDAMENTO: Allegato A), p. 15, ultimo paragrafo, integrare come di seguito:

*Nel rispetto della Legge n.224 del 24/12/2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), il Contratto dovrà prevedere le modalità di coinvolgimento e partecipazione delle associazioni in merito alla predisposizione del Contratto stesso, **della Carta della qualità dei servizi e alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza e alle attività di controllo delle inadempienze da parte del soggetto gestore.***

Il presente parere verrà comunicato agli interessati e pubblicato sul sito web dell'Agenzia.

