

1. I servizi pubblici locali e l’Agenzia: possibili sviluppi

Nel corso del presente capitolo saranno trattati i seguenti argomenti:

- 1.1 Breve ricognizione sulla disciplina nazionale di gestione e di affidamento dei servizi pubblici locali
- 1.2 Società a controllo pubblico: obbligo di adozione di un sistema di separazione contabile
- 1.3 Il ruolo dell’Agenzia, la sua trasformazione e possibili linee di sviluppo

Appendice: Monitoraggio dei contratti di servizio

1.1 Breve ricognizione sulla disciplina nazionale di gestione e di affidamento dei servizi pubblici locali

Nel nostro ordinamento la disciplina sui servizi pubblici locali ha subito numerose modifiche dovute anche alla necessità di armonizzare la normativa nazionale con i principi comunitari.

Nell’ambito di tale paragrafo si intende fare un breve excursus sugli interventi normativi che hanno interessato la normativa sui servizi pubblici locali.

Attualmente con il recepimento della Direttiva 2014/23/UE nell’ambito del Codice degli Appalti, si attende che il Governo emani un decreto attuativo sui servizi pubblici locali come indicato dalla Legge Madia.

Nelle more dell’attuazione della disciplina di dettaglio, l’ordinamento nazionale, in linea con la disciplina comunitaria, prevede tre modalità di gestione ed affidamento:

- 1)esternalizzazione (o outsourcing): affidamento di prestazioni e servizi a soggetti selezionati con gara;
- 2)internalizzazione (o insourcing): produzione interamente in proprio, da parte della PA, delle prestazioni e dei servizi, anche attraverso lo strumento dell’in house providing, quale longa manus dell’amministrazione, a seguito di opportuna motivazione a monte di tale scelta;
- 3)partenariato pubblico-privato vale a dire affidamento a società a capitale misto attraverso lo strumento della gara a doppio oggetto ¹.

¹ Si tratta di un modello di affidamento dapprima previsto in ambito giurisprudenziale europeo. Infatti nella pronuncia della CGUE, in causa Acoset S.p.A. (2009) si legge che le norme comunitarie “non ostano all’affidamento diretto di un servizio pubblico che preveda l’esecuzione preventiva di determinati lavori a una società a capitale misto, pubblico e privato, costituita specificamente al fine della fornitura di detto servizio e con oggetto sociale esclusivo, nella quale il socio privato sia selezionato mediante una procedura ad evidenza pubblica, previa verifica dei requisiti finanziari, tecnici, operativi e di gestione riferiti al servizio da svolgere e delle caratteristiche dell’offerta in considerazione delle prestazioni da fornire, a condizione che detta procedura di gara rispetti i principi di libera concorrenza, di trasparenza e di parità di trattamento imposti dal Trattato CE per le concessioni”. Si è, poi, espressa anche la giurisprudenza interna. Sul punto, Consiglio di Stato (sez. VI, 16 marzo 2009, n. 1555), ha precisato che “Le condizioni che devono sussistere affinché il ricorso ad una società mista, sia legittimo sono: 1) che esista una norma di legge che autorizzi l’amministrazione ad avvalersi di tale “strumento”; 2) che il partner privato sia scelto con gara; 3) che l’attività della costituenda società mista sia resa, almeno in via prevalente, in favore dell’autorità pubblica che ha proceduto alla costituzione della medesima; 4) che la gara (unica) per la scelta del partner e l’affidamento dei servizi definisca esattamente l’oggetto dei servizi medesimi (deve trattarsi di servizi “determinati”); 5) che la selezione della offerta migliore sia rapportata non alla solidità finanziaria dell’offerente, ma alla capacità di svolgere le prestazioni specifiche oggetto del contratto; 6) che il rapporto instaurando abbia durata predeterminata”. Il principio della gara a doppio oggetto ha trovato codificazione, nel comma 12 dell’art. 4 del DL 138 del 2011, convertito, con modificazioni, dalla legge n. 148 del 2011, fino, poi, ad essere trasfuso nella disciplina di cui al D.Lgs.175/2016.



La disciplina dei servizi pubblici ha visto, nel corso degli anni, il susseguirsi di diversi sistemi di gestione e affidamento dei servizi pubblici.

L'evoluzione normativa in tal senso può essere riassunta nelle seguenti 5 fasi:

1°FASE: legge Giolitti (legge 19 marzo 1903 n. 103, abrogata dal [DL 112/2008](#)): la prima normativa "sull'assunzione diretta dei pubblici servizi da parte dei comuni", nata dall'esigenza di perseguire, mediante la municipalizzazione dei pubblici servizi, una risposta efficace alla moltiplicazione dei bisogni collettivi a cui occorreva dare riscontro con mezzi sociali e di frenare la tendenza dei Comuni a concedere indiscriminatamente gli impianti e l'esercizio dei servizi municipali ad imprenditori privati.

I servizi pubblici erano sottratti alla gestione dei privati e trasferiti progressivamente ai Comuni. Si trattava di un modello di imprenditorialità pubblica che privilegiava il soggetto pubblico nei suoi rapporti con la comunità.

2° FASE: [T.U. 15 ottobre 1925, n. 2578](#):

Considerando la difficoltà degli enti locali di gestire i servizi pubblici più complessi, il modello scelto dal legislatore del 1925 prevede la nazionalizzazione di alcuni servizi (telefonico, di fornitura di energia elettrica, ferroviario), fermo restando che, per tutti gli altri, restano le formule gestionali di cui sopra, per cui i servizi municipalizzati potevano essere amministrati o in regime di "gestione diretta", vale a dire a cura degli stessi organi del comune, ovvero dandoli in concessione a privati. La gestione diretta poteva svolgersi "in economia" o con la costituzione di "aziende speciali".

3° FASE: legge 8 giugno 1990, n. 142 (abrogata dal [D.Lgs. 18 267/2000](#))

Al fine di sopperire ai deficit finanziari accumulati dal dopoguerra sino agli anni '90 del secolo scorso, nasce l'esigenza di rompere la dimensione eminentemente pubblicistica, all'interno della quale venivano gestiti i servizi pubblici locali, aprendo verso modelli aziendalistici di efficienza.

In particolare, con l'abrogato art. 22 L. 142/1990 (confluito nell'art. [113 TUEL](#)) si operavano due importanti rivoluzioni: in primo luogo, mutava la forma dell'azienda speciale, definita all'art. 23, L. 142/90 come: "ente strumentale dell'ente locale dotato di personalità giuridica, di autonomia imprenditoriale e di proprio statuto"; in secondo luogo, veniva introdotto lo strumento privatistico della società per azioni o a responsabilità limitata a prevalente capitale pubblico locale, costituite o partecipate dall'ente titolare del pubblico servizio al fine di erogare il servizio in modo efficiente. Il modello scelto dal legislatore del 1990 lasciava libero l'ente pubblico nella scelta del modello di gestione del servizio pubblico, la PA, infatti, poteva disporre che i pubblici servizi potessero essere gestiti nelle seguenti forme:

–*in economia*: quando le modeste dimensioni o le caratteristiche del servizio rendevano non opportuna la costituzione di un'azienda o di un'istituzione;

–*concessione a terzi*: qualora sussistessero ragioni di carattere tecnico (per il fatto che le attrezzature tecnologiche di gestione richiedevano professionalità, esperienze o ingenti capitali di cui l'amministrazione non dispone) ovvero di natura economica (allorché il costo del servizio affidato a terzi comportava un costo di gran lunga inferiore) che non permettevano all'ente pubblico di intervenire direttamente;

–*a mezzo di azienda speciale*: quando lo svolgimento del servizio implicava un'attività imprenditoriale caratterizzata da snellezza, managerialità ed autonomia;

–*a mezzo d'istituzione*: per l'esercizio di servizi sociali che non avevano rilevanza imprenditoriale;

–*a mezzo di società per azioni a prevalente capitale pubblico*: qualora si ravvisasse l'opportunità in relazione alla natura del servizio da erogare di fare partecipare alla gestione altri soggetti pubblici o privati;



-a mezzo dell'unione fra più comuni: come fase transitoria la gestione era assicurata tramite convenzione fra comuni in vista della definitiva fusione degli stessi.

4°FASE: la disciplina contenuta nel [TUEL](#) (D.Lgs. 267/2000) e le relative modifiche.

La disciplina vigente in materia di servizi pubblici, oggi contenuta negli artt. 112 e ss. del TUEL, ha subito una serie di modifiche tali da determinare una forte difficoltà nella sua comprensione.

1°MODIFICA →In ordine cronologico è opportuno cominciare dall'art. 35 della legge n. 448/2001 che ha operato (attraverso l'introduzione dell'[art. 113-bis, D.Lgs. 267/2000](#)) una netta distinzione tra:

servizi pubblici locali rilevanti sotto il profilo industriale: per i quali si distingue tra proprietà e gestione e si prevede, per quest'ultima, l'affidamento ad operatori economici attraverso procedure di evidenza pubblica ovvero l'affidamento diretto a società maggioritarie pubbliche all'uopo costituite;

e **servizi pubblici locali privi di rilevanza industriale:** dove la gestione deve essere operata direttamente dall'ente locale o indirettamente da soggetti allo stesso riconducibili.

Essendo stata aperta una procedura di infrazione nei confronti dell'Italia, il legislatore nazionale, con l'art. [14, DL 269/2003](#) e l'art. [4, comma 234, L. 350/2003](#), torna a modificare la disciplina contenuta nell'art. 113, D.Lgs. 267/2000, così cercando di ricomporre il dialogo con le istituzioni comunitarie ².

Con il DL 269/2003, in primo luogo si supera la nozione di servizi pubblici locali rilevanti sotto il profilo industriale per accedere a quella di servizi pubblici locali di rilevanza economica (cui si affiancano quelli privi di rilevanza economica ³); in secondo luogo si ritiene necessario limitare la sopravvivenza degli affidamenti pregressi operati senza l'utilizzo di procedure di evidenza pubblica, ammettendo la possibilità di affidamenti diretti solo in due casi: ossia in presenza di una relazione cd. in house tra l'ente pubblico ed il soggetto cui viene affidata la gestione del servizio ed in presenza di società a capitale sociale misto pubblico-privato nelle quali il socio privato viene scelto attraverso l'espletamento di gare con procedure ad evidenza pubblica.

2° MODIFICA → art. 23-bis, DL 25 giugno 2008, n. 112 (abrogato a seguito di referendum popolare).

Con il decreto 112/2008 il legislatore favorisce la più ampia diffusione dei principi di concorrenza, di libertà di stabilimento e di libera prestazione dei servizi di tutti gli operatori economici interessati alla gestione di servizi di interesse generale in ambito locale; e, in virtù di quanto prescritto ai sensi dell'art. 117 co. 2, lettere e) ed m), della Cost., garantisce il diritto di tutti gli utenti alla universalità ed accessibilità dei servizi pubblici locali ed al livello essenziale delle prestazioni, assicurando, allo stesso tempo, un adeguato livello di tutela degli utenti, secondo principi di sussidiarietà, proporzionalità e leale cooperazione.

In ossequio ai principi europei, in particolare quelli di economicità, efficacia, imparzialità, trasparenza, adeguata pubblicità, non discriminazione, parità di trattamento, mutuo riconoscimento, proporzionalità, si è ritenuta, quale strada più opportuna da inseguire, quella dell'affidamento della gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica ad imprenditori o società, in qualunque forma costituite, individuati mediante procedure competitive ad evidenza pubblica, lasciando la possibilità di derogare a tale regola solo laddove si verificano determinate situazioni, che, a causa di peculiari caratteristiche economiche, sociali, ambientali e geomorfologiche del contesto territoriale di riferimento, non permettono un efficace e utile ricorso al mercato ⁴.

² Nota della Commissione Europea 26 giugno 2002, C2329.

³ Questi vengono ricondotti dalla Corte Costituzionale (sent. 272/2004 e 29/2006) nella competenza legislativa residuale delle regioni.

⁴ Poco dopo il suo ingresso, l'art. 23-bis DL 25 giugno 2008, n. 112 è stato sottoposto al vaglio costituzionale. Il giudice delle leggi, con sentenza n. 325/2010, ha ritenuto che la disciplina, così come formulata dal legislatore italiano non



3°MODIFICA → consultazione referendaria del 12 e 13 giugno 2011; pronunce della Corte costituzionale.

Nel 2011 si arriva alla consultazione referendaria che abroga la normativa vigente in quanto, con la modifica intervenuta nel 2008, il legislatore era andato oltre gli obblighi comunitari; infatti, anche se, secondo quanto previsto dalla disciplina comunitaria, l'amministrazione può scegliere o di esternalizzare il servizio nel rispetto del principio di concorrenza o di svolgere direttamente anche affidando ad un soggetto in house, nel qual caso non si applica la disciplina prevista in materia di contratti pubblici (artt. 11 e 12, dir. 2014/24), con l'art. 23 bis DL 112/2008 era stato previsto che nell'affidamento del servizio pubblico la regola fosse il ricorso al mercato e l'eccezione fosse affidamento in house.

In virtù del vuoto lasciato dall'abrogazione referendaria il legislatore è intervenuto con l'[art. 4, DL 138/2011](#) che ha riprodotto pedissequamente l'abrogato art. 23-bis, accentuando la drastica riduzione degli affidamenti diretti. Chiaramente tale normativa è stata subito oggetto di questione di legittimità e con sent. n. 199/2012 è stata dichiarata incostituzionale per contrasto con l'art. 75 Cost.5.

5°FASE: la disciplina contenuta nel [D.Lgs. 50/2016](#).

Il **Nuovo Codice dei Contratti Pubblici** (D. Lgs. 50/2016), in recepimento della Direttiva 2014/23/UE, ha introdotto una disciplina giuridica comune a livello europeo per i contratti di concessione, anche quelli relativi ai servizi pubblici.

La nuova normativa, con la formulazione dell'[art. 166](#), mutua dalla direttiva europea il principio di autorganizzazione delle Pubbliche Amministrazioni, riconoscendo alle stesse il diritto di decidere le modalità di gestione ritenute più appropriate per l'esecuzione di lavori e la fornitura di servizi, potendo le dette Amministrazioni decidere di eseguire i lavori, le forniture o i servizi "in house", ovvero invece di esternalizzare tali prestazioni affidandole in concessione a terzi⁶.

È in questo scenario normativo che si inserisce la riforma Madia.

In particolare, la legge conferisce delega ⁷ al Governo affinché introduca un testo, ispirato al principio di semplificazione, che persegua il fine di promuovere il ruolo dei Comuni e delle città metropolitane nell'individuazione dei servizi economici di interesse generale necessari per il soddisfacimento dei bisogni della collettività, attraverso strumenti che promuovano la concorrenza nel rispetto del perseguimento dell'interesse pubblico.

La riforma, ancora non attuata, deve tener conto soprattutto degli interventi legislativi, nonché di quelli operati dalla Corte costituzionale, cercando di fornire, alle amministrazioni ed agli operatori del settore, le regole applicabili in materia di servizi pubblici locali, senza tralasciare la necessità di assicurare una gestione più efficiente dei servizi locali di interesse economico generale a vantaggio degli utenti del servizio, degli operatori economici e degli stessi enti locali.

comportava una irragionevolezza e sproporzione, in quanto nel restringere gli affidamenti diretti realizzava una tutela più intensa della regola della concorrenza.

⁵ Secondo quanto emerge dalla sentenza, l'intento referendario era quello "di escludere l'applicazione delle norme contenute nell'art. 23-bis DL 112/2008 che limitano, rispetto al diritto comunitario, le ipotesi di affidamento diretto e, in particolare, quelle di gestione in house di pressoché tutti i servizi pubblici locali di rilevanza economica (ivi compreso il servizio idrico) e di consentire, conseguentemente, l'applicazione diretta della normativa comunitaria conferente. L'art. 4 del decreto Sviluppo è contraddistinto dalla medesima ratio di quella abrogata, in quanto opera una drastica riduzione delle ipotesi di affidamenti in house, al di là di quanto prescritto dalla normativa comunitaria, ma è anche letteralmente riprodotto, in buona parte, di svariate disposizioni dell'abrogato art. 23-bis e di molte disposizioni del regolamento attuativo del medesimo art. 23-bis contenuto nel DPR 168 del 2010".

⁶ Dir. 2014/23/UE: Considerando nn. 5, 6 e 46 e art. 2.

⁷ [Art. 19 L. 124/2015](#) Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di interesse economico generale.



In tema di servizi pubblici locali, la disciplina resta ancorata ai principi europei, pertanto l'affidamento dei servizi pubblici deve avvenire con procedura di evidenza pubblica, salvo che l'amministrazione preferisca provvedere in proprio all'erogazione del servizio o allo svolgimento dell'attività (attraverso società in house), opportunamente motivando tale scelta.

Qualora, invece, voglia servirsi dello strumento della società mista, resta ferma la necessità di effettuare la c.d. gara a doppio oggetto.

È consentita, inoltre, la gestione in economia quando, per le modeste dimensioni o per le caratteristiche del servizio, non sia possibile ricorrere ad una delle altre forme di gestione. In quest'ipotesi si può procedere ad assunzione diretta di spese e di personale da parte dell'ente locale e all'assorbimento del servizio nella sua amministrazione.

1.2 Società a controllo pubblico: obbligo di adozione di un sistema di separazione contabile

Il **9 settembre 2019**, al fine di dare concreta attuazione a quanto previsto dall'[art. 6, comma 1, del D.Lgs. 175/2016](#) (Testo Unico in materia di società a partecipazione pubblica, cd. TUSP) il Ministero dell'Economia e delle Finanze ha adottato una direttiva rivolta alle società a controllo pubblico e relativa alla separazione contabile. Ferma restando la obbligatorietà della separazione contabile di cui al citato art. 6, comma 1, D.Lgs. 175/2016, la direttiva definisce le regole per un sistema di rendicontazione delle voci economiche e patrimoniali al fine di evitare possibili trasferimenti incrociati di risorse tra attività protette da diritti speciali o esclusivi e attività svolte in regime di economia di mercato.

La sua finalità è quella di "promuovere la concorrenza, l'efficienza ed adeguati livelli di qualità nell'erogazione dei servizi" assicurando un flusso informativo certo e di dettaglio sulla situazione economica e patrimoniale della società ed impedendo discriminazioni e trasferimenti incrociati.

Tali società sono tenute, infatti, a adottare e mantenere un sistema di contabilità analitica - su cui è chiamato ad esprimere un giudizio di conformità il soggetto incaricato della revisione legale dei conti - idoneo a rilevare le poste patrimoniali ed economiche, in maniera separata e distinta, per singole attività economiche e comparti (quello della produzione protetta e quello della produzione in economia di mercato). Esse dovranno anche rendere pubbliche le risultanze relative al comparto della produzione protetta da diritti speciali o esclusivi, contestualmente ai documenti e agli allegati dei bilanci.

Si tratta, come si può comprendere, di uno strumento utile tanto agli Enti pubblici soci delle società di cui al citato art. 6, comma 1, del TUSP, sia ai soggetti istituzionalmente deputati a vigilare sulla osservanza dei principi di concorrenza.

A questo punto è opportuno precisare l'ambito soggettivo della citata direttiva rivolta, come detto, alle società a controllo pubblico. A tale scopo ci viene in aiuto l'orientamento pubblicato dal [MEF in data 15 febbraio 2018](#) secondo cui la corretta individuazione della nozione di "società a controllo pubblico" di cui al TUSP, risulta dall'esame del combinato disposto delle lettere b) ed m) del comma 1 dell'[articolo 2](#) del medesimo testo legislativo.

Si evidenzia, infine, che ai sensi dell'articolo 14 la direttiva si applica con riferimento agli elementi contabili dei bilanci relati agli esercizi successivi a quello in corso al 31 dicembre 2019.



1.3 Il ruolo dell'Agenzia, la sua trasformazione e le possibili linee di sviluppo

L'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale è stata istituita nel 2002 ([DCC 39/2002](#)) allo scopo di svolgere in posizione di autonomia rispetto all'amministrazione e alle aziende partecipate due funzioni principali: verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali, supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell'Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta.

Inoltre, svolge altre funzioni tra cui l'espressione di pareri preventivi obbligatori e non vincolanti su tutti i contratti di servizio stipulati tra Roma Capitale e i soggetti erogatori di servizi pubblici, la partecipazione ai tavoli tecnici dei cittadini-utenti e l'attività di monitoraggio sull'andamento dei reclami relativi alle aziende.

Il quadro normativo di riferimento

L'importanza di un organismo autonomo che si occupi di monitorare la qualità dei servizi pubblici locali della città di Roma e di tutelare gli utenti-fruitori è stata evidenziata per la prima volta dal legislatore nazionale con il D.Lgs. 156/2010 (Disposizioni in materia di ordinamento transitorio di Roma Capitale) che, all'[art. 3 comma 8](#), prevede 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 la [deliberazione dell'Assemblea Capitolina del 7 marzo 2013, n. 8](#), ha espressamente previsto, all'art. 36 "Modalità di gestione [dei servizi pubblici locali]", 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."

La combinata lettura della norma nazionale e di quella statutaria non lasciano dubbi sulla circostanza che questo organismo debba essere in posizione autonoma rispetto alla Amministrazione. Infatti, solo attraverso il controllo ed il monitoraggio svolto da un soggetto diverso dalle parti contraenti (Amministrazione capitolina ed ente gestore del servizio che sottoscrivono il contratto di servizio) è possibile garantire ai cittadini utenti una vera imparzialità ed assenza di conflitti di interesse.

Le considerazioni sopra esposte evidenziano come il citato decreto su Roma Capitale nonché il suo Statuto codifichino, di fatto, il ruolo e le funzioni attualmente attribuite e svolte dall'Agenzia pur in assenza di un formale e diretto conferimento.

Attuali compiti e funzioni

Il Consiglio Comunale, con l'istituzione dell'Agenzia, ha inteso attribuire alla stessa due funzioni principali, poi meglio dettagliate all'art. 4 dell'atto istitutivo:

- Verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali;
- Supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti del Consiglio Comunale, del Sindaco e della Giunta.



L'Agenzia, oltre a formulare osservazioni e proposte, ai sensi dell'art. [111 del vigente Regolamento del Consiglio Comunale](#), relaziona annualmente al Consiglio Comunale sullo "stato dei servizi pubblici locali" e sull' "attività svolta".

In aggiunta alle funzioni attribuite dall'atto istitutivo, l'Amministrazione capitolina ha conferito all'Agenzia diversi compiti istituzionali in materia di servizi pubblici locali che riguardano la "governance" ed i rapporti con le aziende erogatrici dei medesimi servizi oltre che l'esercizio del controllo interno.

In particolare, i settori nei quali sono stati adottati provvedimenti che comunque riguardano le competenze e le funzioni dell'Agenzia sono i seguenti:

Procedura di adozione dei contratti di servizio

Con [DCC 20/2007](#) "**Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici**", il Consiglio Comunale ha approvato gli indirizzi per la predisposizione e l'approvazione dei contratti di servizio da stipularsi con i soggetti erogatori dei servizi pubblici locali. Per quanto concerne in particolare l'iter procedurale da seguire per l'approvazione dei contratti di servizio viene stabilito (pag. 33) che "il Consiglio Comunale formula gli indirizzi programmatici e le linee guida per la definizione di ciascun contratto di servizio, approvando la disciplina di massima dei contenuti essenziali del rapporto contrattuale.....". Si stabilisce, inoltre che "lo schema di provvedimento di indirizzo del Consiglio Comunale" debba essere sottoposto "al preventivo parere obbligatorio e non vincolante dell'Agenzia e dei Consigli Municipali..."

Una volta approvati gli indirizzi generali compete alla Giunta deliberare il contratto di servizio che dovrà essere "sottoposto al parere preventivo, obbligatorio e non vincolante dei Consigli Municipali e dell'Agenzia che si esprimono entro il tempo massimo di 30 giorni" (pag. 34).

Monitoraggio e controllo dei servizi pubblici locali

Come sopra evidenziato, in attuazione dell'art. 3, comma 8, del D.Lgs. 156/2010, lo Statuto di Roma Capitale, ha espressamente previsto, all'art. 36 "Modalità di gestione", 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".

In tale ottica, Roma Capitale, con l'adozione del **Regolamento del sistema integrato dei controlli interni** da parte del Commissario Straordinario-[\(DCS AC 37/2016\)](#), si è occupata espressamente del controllo sulla qualità dei servizi erogati; l'art. 11 stabilisce infatti che "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". A tale proposito occorre segnalare che nonostante l'esplicito "mandato alle competenti strutture dell'Amministrazione di provvedere alla disciplina di dettaglio al fine di assicurare effettività ed efficacia alle funzioni di controllo" fino ad oggi non sono rinvenibili atti o provvedimenti che abbiano indicato le procedure da seguire per l'esercizio di tale controllo. Come pure non è stata finora individuata formalmente la "struttura di coordinamento dei controlli sulla qualità dei servizi erogati" (prevista dall'art. 11, comma 4, del citato Regolamento) nonostante le successive modifiche del Regolamento sull'Ordinamento degli Uffici e dei Servizi ([DGCa 222/2017](#) e [DGCa 152/2018](#)).



Successivamente, con l'approvazione del **Documento Unico di Programmazione 2017-2019** ([DAC 6/2017](#)) l'Assemblea Capitolina ha espressamente evidenziato 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 (Agazia 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".

Questo primo indirizzo formulato dall'Assemblea Capitolina in documento programmatico è stato successivamente ripreso ed esplicitato con il **Regolamento sull'esercizio del controllo analogo**, approvato con [DAC 27/ 2018](#).

Al fine, infatti, di esercitare la funzioni di supervisione e controllo sull'adozione, da parte delle società, degli indirizzi forniti e delle relative modalità di attuazione, Roma Capitale deve "adottare un Sistema di monitoraggio periodico delle Società che consenta di rilevare gli scostamenti rispetto agli obiettivi assegnati ed individuare le opportune azioni correttive". Inoltre, nella Sezione del Controllo concomitante, all'art. 17, comma 3, è espressamente previsto che "Gli adempimenti ed i livelli prestazionali, qualitativi e quantitativi, previsti nei contratti di servizio e/o affidamento sono sottoposti al costante controllo e monitoraggio da parte dell'Amministrazione Capitolina, con modalità dalla medesima individuate, e dettagliatamente riportate nel contratto, al fine di rilevare gli eventuali scostamenti tra le prestazioni eseguite e gli obiettivi prefissati. Infine, l'art. 24, comma 2, precisa che con riferimento ai servizi affidati alle Società, "il controllo successivo ha ad oggetto il rispetto degli standard qualitativi e quantitativi previsti nel contratto di servizio/affidamento, il grado di soddisfazione dell'utenza e la misurazione del risultato rispetto ai bisogni ed alle aspettative della collettività".

Successivamente la Giunta Capitolina, al fine di stabilire le modalità organizzative per l'esercizio del controllo analogo e attribuire le funzioni a ciascuna Struttura per quanto di rispettiva competenza, ha adottato con [DGCa 51/2019](#) le "**Modalità organizzative dell'esercizio delle funzioni di controllo analogo**".

Dalla lettura di questo provvedimento emerge che, ai sensi dell'art. 10 "Qualità dei servizi erogati" che è compito del Dipartimento Committente monitorare con cadenza trimestrale il raggiungimento degli standard qualitativi di servizio e di stabilire eventuali azioni correttive. Lo stesso Dipartimento dovrà inoltre, ai sensi del successivo art. 17 "Qualità e quantità servizi erogati", procedere alla verifica annuale degli obiettivi quali-quantitativi programmati, adottando le conseguenti azioni e tenendone informati il Dipartimento Partecipate, il Gabinetto del Sindaco e la Ragioneria Generale.

Come si può notare sia il *Regolamento sull'esercizio del controllo analogo* che le *Modalità organizzative dell'esercizio delle funzioni di controllo analogo* non citano mai espressamente l'Agazia. Tuttavia, se si considera che il controllo sulle società partecipate (controllo analogo) ed il controllo sulla qualità dei servizi erogati costituiscono due delle tipologie di controllo interno (così come individuate dal vigente art. 147 del TUEL) per le quali il Commissario Straordinario, al momento dell'adozione del Regolamento del sistema integrato dei controlli interni, ha ritenuto opportuno riservarne la disciplina di dettaglio a specifici atti regolamentari, appare chiaro che la disciplina generale ed i principi in esso contenuti debbano trovare applicazione anche in tema di controllo analogo. Pertanto, anche in questo ambito l'Agazia è chiamata a svolgere la sua funzione di supporto ai Dipartimenti competenti nel monitorare il raggiungimento degli standard qualitativi di servizio contrattualmente definiti. Cosa che infatti sta accadendo nella prassi: diversi Dipartimenti, non essendo dotati delle necessarie competenze, professionalità e dotazioni di personale, hanno stipulato delle Convenzioni con l'Agazia per lo svolgimento del previsto monitoraggio della qualità erogata e percepita, con la richiesta di produzione di report trimestrali e annuali.



Linee di sviluppo

L'Amministrazione capitolina ha già avviato nel corso della precedente consiliatura una riflessione in merito al ruolo ed alle funzioni dell'Agenzia giungendo alla redazione di una specifica proposta di iniziativa consiliare⁸ con cui si tentava di dare una prima attuazione alle previsioni normative e statutarie, cercando contestualmente di mettere a sistema i vari provvedimenti deliberativi che nel corso degli anni hanno interessato il settore dei servizi pubblici locali. L'interruzione della consiliatura non ha tuttavia consentito all'Assemblea di esaminare il testo del provvedimento così che il processo di cambiamento, a seguito anche del commissariamento, si è temporaneamente arenato.

Con l'attuale consiliatura sono maturate le condizioni per un cambiamento di passo. Le linee programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale affermano che "il benessere delle persone è al centro dell'azione dell'Amministrazione capitolina, un benessere declinato non soltanto in termini economici, ma di qualità della vita...". In tale ottica è stata prevista l'introduzione di "un sistema di misurazione della qualità dei livelli di vita dei cittadini romani e del loro benessere percepito, come strumento che consenta, da un lato di evidenziare carenze e possibili aree di intervento, dall'altro di verificare l'operato dell'Amministrazione". La spending review, l'efficientamento della spesa delle società partecipate, l'ascolto e la partecipazione attraverso adeguate forme di consultazione della cittadinanza, sono tutti obiettivi al cui raggiungimento l'Agenzia può concorrere in vario modo:

- **Realizzazione di un "cruscotto di indicatori" finalizzato a misurare l'efficienza e l'efficacia della gestione dei singoli servizi pubblici** per agevolare l'Amministrazione capitolina nel ruolo, rilevante ed impegnativo, di programmazione, regolazione, monitoraggio e controllo della qualità dei servizi pubblici forniti. L'Agenzia, in relazione a ciascun servizio, può offrire il suo supporto attraverso:
 - rilevazione ed analisi dell'andamento nel tempo dei livelli di qualità erogata e di quella percepita;
 - verifica degli eventuali scostamenti tra gli standard di qualità previsti nel contratto di servizio e quelli effettivamente rilevati, nonché la corretta applicazione della penale (laddove prevista) da parte del Dipartimento competente;
 - analisi dell'andamento della qualità dell'offerta a confronto con quello del corrispettivo riconosciuto dall'Amministrazione;
 - analisi dei costi sostenuti e dei ricavi realizzati in relazione a quanto preventivato (piano finanziario, piano industriale, bilancio di previsione);
 - confronto delle prestazioni di servizio con gli eventuali fabbisogni e costi standard;
 - valutazione dell'andamento dei reclami anche in relazione al corrispettivo e ai livelli qualitativi;
 - benchmarking nazionale (e se rilevante internazionale) di indicatori dimensionali, strutturali, economici e di qualità erogata;
 - simulazione della spesa per determinate tipologie di famiglie con confronti a livello nazionale.

⁸ Proposta RC n. 9048/14, ordine del giorno n. 29: "Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma". Modifica della denominazione e degli articoli 1 e 4 dell'Atto Costitutivo approvato con la deliberazione del Consiglio Comunale n. 39 del 14 marzo 2002 e ss.mm.ii.



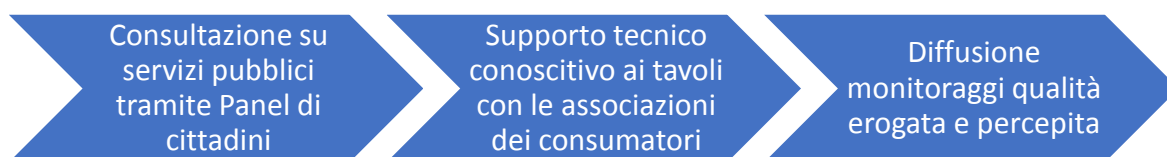
ELEMENTI DEL CRUSCOTTO



- **Sistema integrato di monitoraggio e certificazione di qualità**
 - Sviluppo di un progetto di monitoraggio intensivo per i settori igiene urbana, servizi funebri e cimiteriali, servizi culturali, implementando una piattaforma di rilevazione che può essere adattata anche ad altri ambiti di servizio, consentendo di estendere il monitoraggio permanente del rispetto dei parametri contrattuali (qualità erogata e percepita) a tutti i principali servizi erogati dall'Amministrazione Capitolina;
 - Adozione di tutte le opportune azioni al fine di ottenere la certificazione di qualità in conformità ai requisiti della norma UNI EN ISO 9001:2008;
 - Realizzazione dei monitoraggi in conformità ai suddetti requisiti e alle norme UNI EN ISO 9001 2008 attraverso la certificazione dei processi, nonché delle attività ad essi complementari.
- **Mediazione e supporto tecnico per la gestione dei rapporti con utenti e consumatori:**
 - favorire la partecipazione dei cittadini-utenti attraverso la consultazione periodica su tematiche connesse ai servizi pubblici locali da attuarsi tramite la costituzione di un panel;
 - facilitare il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori nelle attività finalizzate alla definizione degli standard di qualità ed al controllo sul loro rispetto tramite il supporto tecnico-conoscitivo ai lavori dei Tavoli tecnici tematici previsti dal Protocollo di intesa del 13 aprile 2015;
 - assicurare la diffusione dei risultati dei monitoraggi della qualità erogata e percepita, nonché di tutti gli obblighi informativi previsti nei vari contratti di servizio, al fine di garantire la massima trasparenza ed un controllo diffuso da parte degli stessi cittadini.



PARTECIPAZIONE E TRASPARENZA



L’Agenzia, sotto il profilo politico–istituzionale, come ente terzo, indipendente ed imparziale, può contribuire alla trasparenza dei rapporti amministrativi:

- ✓ Aggiornando periodicamente la Sindaca sullo stato di attuazione da parte dell’Amministrazione capitolina delle Linee programmatiche 2016-2021 per il Governo di Roma Capitale;
- ✓ Fornendo alla Giunta una visione interdisciplinare dei vari ambiti di servizio che fanno capo a Dipartimenti diversi, consentendo così di evitare duplicazioni di funzioni e relativi costi;
- ✓ Consentendo alla Giunta di verificare la rispondenza dell’azione amministrativa rispetto ai documenti di programmazione dell’ente;
- ✓ Fornendo all’Assemblea Capitolina una verifica ed un monitoraggio continuo sul rispetto da parte della Giunta Capitolina degli indirizzi e delle scelte operate in materia di servizi pubblici locali.

Le possibili economie

Attraverso le attività indicate, l’Agenzia potrà contribuire ad individuare eventuali opportunità per realizzare economie di spesa, sia dirette che indirette, in vari ambiti:

- Corrispettivi e contributi relativi ai contratti di servizio - opportunità di rinegoziazione economica eventualmente evidenziate grazie a:
 - analisi della congruità dei corrispettivi a carico dell’Amministrazione per i servizi erogati parametrando i costi sostenuti ai costi standard (laddove disponibili) e/o ai risultati di benchmarking nazionali;
 - monitoraggio degli indicatori di efficienza ed efficacia (sia già esistenti che appositamente definiti) per la verifica del grado di efficientamento raggiunto.
- Incremento dell’efficacia dei sistemi di incentivi e penali previsti nei contratti di servizio, in coerenza con la necessità di razionalizzare la spesa di Roma Capitale per servizi efficienti, attraverso la partecipazione dell’Agenzia agli organismi di controllo dei contratti di servizio, in qualità di organo terzo:
 - ottimizzazione del sistema sanzionatorio ai fini della qualità erogata del servizio reso in fase di approvazione del contratto;
 - controllo dell’effettiva e corretta applicazione di eventuali penali ai soggetti erogatori in base ai servizi resi e ai risultati dei monitoraggi;
 - in caso di servizi erogati da aziende controllate o partecipate dall’Amministrazione, sostituzione almeno parziale delle penali aziendali con forme di responsabilizzazione dei dirigenti nella forma di retribuzione variabile effettivamente legata agli obiettivi di qualità.
- Opportunità di rimodulazione dei servizi da erogare in base a:



- analisi incrociate delle caratteristiche della domanda dei singoli servizi, dei risultati delle indagini di qualità percepita e dei reclami pervenuti;
 - confronti con i fabbisogni standard (se disponibili) e/o con i risultati di benchmarking nazionali.
- Sistematizzazione ed estensione a tutti i principali servizi locali di un sistema di monitoraggi che incentivi processi di miglioramento progressivo della qualità erogata e percepita, attraverso la partecipazione dell'Agenzia agli organismi di controllo dei contratti di servizio, in qualità di organo terzo:
 - individuazione di indicatori significativi;
 - valutazione di livelli obiettivo sostenibili e condivisi;
 - certificazione di qualità, terzietà e trasparenza dei monitoraggi.
 - Semplificazione dei rapporti con le associazioni di utenti e consumatori e contributo alla partecipazione grazie alla mediazione svolta dall'Agenzia in vari ambiti:
 - partecipazione e coinvolgimento degli utenti nel processo di approvazione dei contratti di servizio e di livelli condivisi di qualità (Finanziaria 2008);
 - utilizzo di panel per indagini di qualità percepita.

AMBITI PER POSSIBILI ECONOMIE E VANTAGGI



Appendice: monitoraggio dei contratti di servizio

L'esercizio da parte dell'Agenda delle funzioni di "verifica e monitoraggio della qualità dei servizi pubblici locali" e di garanzia della "più ampia pubblicità delle condizioni dei servizi" avviene anche attraverso il costante e sistematico aggiornamento della situazione contrattuale delle società, enti e organismi partecipati da Roma Capitale, che erogano servizi pubblici o di interesse generale. Tale attività, si ricorda, è stata inoltre estesa con la [DAC 77/2011](#) anche alle società strumentali che, nell'erogare servizi a favore dell'Amministrazione, svolgono attività di contatto diretto con i cittadini/utenti. Si tratta di un quadro di insieme che fornisce all'Amministrazione capitolina uno strumento per valutare le proprie politiche sulla gestione dei servizi pubblici, oltre che sulla gestione dei rapporti con le società partecipate direttamente e indirettamente, e per individuare eventuali misure e indirizzi da impartire. Considerato l'obiettivo si precisa che l'elenco delle aziende e dei contratti non è esaustivo, in quanto sono stati esaminati solo i rapporti per i quali Roma Capitale risulta essere il committente o svolge un rilevante ruolo di indirizzo nell'organismo di governo.

DIPARTIMENTO MOBILITA' E TRASPORTI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggi o qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Scaduto									
Atac s.p.a.	Mobilità privata (parcheggi di scambio e sosta tariffata)	Spl	AC 34/2015	Affidamento AC 47/2012 Contratto GCa 184/2017	03/12/2019	-	-	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Vigente									
Atac s.p.a.	Tpl di superficie e metropolitana e servizi accessori	Spl	AC 34/2015	Affidamento AC 47/2012 Contratto GCa 273/2015	03/12/2019	AC 2/2018	03/12/2021	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Rimozione e custodia veicoli	Str	AC 70/2012						
Roma Tpl s.c.a r.l.	Tpl di superficie	Spl	CC 125/2009	GC 96/2010	31/05/2018	DD 1070/2018	31/10/2020	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Servizi di Agenzia per la mobilità e supporto alla gestione del servizio di trasporto persone con disabilità	Str		GCa 119/2019	03/12/2019			Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.
Roma Metropolitane s.r.l.	Attività di stazione appaltante per opere pubbliche relative alla mobilità	Str		AC 148/2018	31/12/2020				



DIPARTIMENTO TUTELA AMBIENTALE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Areti s.p.a. (ex Acea Distribuzione s.p.a.)	Illuminazione votiva	Spl	-	Decr. Gov. 2264/1943	a revoca	-	-		
Ama s.p.a.	Rifiuti urbani e servizi di decoro e igiene urbana	Spl	AC 51/2015	Affidamento AC 52/2015	25/09/2029	-	-		
				Contratto GCa 106/2019	31/12/2021	-	-	Agenzia	Agenzia
Ama s.p.a.	Servizi funebri e cimiteriali	Spl	AC 77/2017	Affidamento AC 53/2015	27/09/2024	-	-		
				Contratto GCa 99/2018	16/05/2023	-	-	Agenzia	Agenzia
Scaduto/da stipulare									
Fondazione Bioparco	Bioparco	Spl	CC 141/2004	da stipulare	-	-	-		

DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Acea Illuminazione Pubblica s.p.a.	Illuminazione pubblica Roma Capitale	Spl	-	GC 3/2007	31/05/2015	GCa 130/2010	15/05/2027	SIMU	
Acea Ato 2 s.p.a.	SII - servizio idrico integrato	Spl	-	CC 6/2004	31/12/2033	-	-		
Italgas s.p.a.	Distribuzione del gas	Spl	GCa 286/2011	DD 1406/2012	20/11/2024	-	-		

DIPARTIMENTO POLITICHE SOCIALI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Scaduto/da stipulare									
Azienda Speciale Farmacap	Farmacie comunali	Spl	-	GC 453/2000	01/05/2005	-	-		



DIPARTIMENTO ATTIVITA' CULTURALI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Casa della Memoria, Ufficio Toponomastica, Archivio storico capitolino, servizi di supporto alle attività culturali	Str	CC 273/2007 da aggiornare	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia
Azienda Speciale Palaexpo	Palazzo delle Esposizioni, MACRO, Mattatoio	Spl	CC 273/2007 da aggiornare	GCa 130/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia
Fondazione Musica per Roma	Auditorium Parco della Musica	Spl	CC 273/2007 da aggiornare	GCa 261/2017	31/12/2019	-	-		Agenzia

DIPARTIMENTO TURISMO

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Rete dei PIT, Call center 060608, sito web www.turismoroma.it , promozione turistica, gestione attività commerciali	Str	CC 273/2007 da aggiornare	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia

DIPARTIMENTO SPORT E POLITICHE GIOVANILI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Servizio Informagiovani	Str	-	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia



DIPARTIMENTO SVILUPPO ECONOMICO E ATTIVITÀ PRODUTTIVE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a.	Supporto Servizio Affissioni e pubblicità	Str	-	GCa 132/2018	31/12/2020	-	-		

SOVRINTENDENZA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Ludoteche «Casina di Raffaello» e «Technotown», servizi di ristoro e catering presso «Limonaia», Progetto ABC, supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia
Roma Multiservizi s.p.a.	"Global Service" per il settore scolastico	Str	GCa 220/14	DD 1953/2008	31/07/2013	DD 1419/2019	31/12/2019		
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Trasporto riservato scolastico: supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 114/2019	03/12/2019	-	-	-	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.

DIPARTIMENTO SERVIZI EDUCATIVI E SCOLASTICI

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Ludoteche «Casina di Raffaello» e «Technotown», servizi di ristoro e catering presso «Limonaia», Progetto ABC, supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-	Agenzia	Agenzia
Roma Multiservizi s.p.a.	"Global Service" per il settore scolastico	Str	GCa 220/14	DD 1953/2008	31/07/2013	DD 1419/2019	31/12/2019		
Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.	Trasporto riservato scolastico: supporto all'Amministrazione	Str	-	GCa 114/2019	03/12/2019	-	-	-	Roma Servizi per la Mobilità s.r.l.



DIPARTIMENTO RISORSE ECONOMICHE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a.	Supp. Gestione entrate	Str	-	GCa 132/2018	31/12/2020	-	-		
Aequa Roma s.p.a.	Supporto gestione Contravvenzioni e contenzioso Giudice di Pace	Str		GCa 50/2019	31/12/2020				
Ama s.p.a.	Applicazione e riscossione Ta.Ri.	Str	-	GCa 103/2018	31/12/2019	-	-		

DIPARTIMENTO PROGRAMMAZIONE E ATTUAZIONE URBANISTICA

DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE, DIPARTIMENTO SVILUPPO INFRASTRUTTURE E MANUTENZIONE URBANA

RAGIONERIA GENERALE

MUNICIPIO X

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Risorse per Roma s.p.a.	Supporto tecnico-amministrativo, servizio di portierato e accoglienza	Str	-	GCa 193/2018	31/12/2020	-	-		



GABINETTO DELLA SINDACA

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Zetema Progetto Cultura s.r.l.	Organizzazione e gestione di spazi culturali ed eventi	Str	-	GCa 90/2017	31/12/2019	-	-		

DIPARTIMENTO PATRIMONIO E POLITICHE ABITATIVE

Azienda	Contratto / Affidamento di servizi	Nat. Ser.	Linee guida	Contratto/Affidamento		Ultima proroga CdS		Monitoraggio qualità erogata	Indagine qualità percepita
			delibera	delibera	scadenza	delibera	scadenza		
Vigente									
Aequa Roma s.p.a	Servizio di gestione amministrativo e contabile dell'utenza del patrimonio immobiliare di Roma Capitale	Str	-	GCa 6/2018	31/12/2020	-	-		

