



BOZZA DI STAMPA

Protocollo RC n. 28129/14

Anno 2015
Ordine del giorno n. 4

14^a Proposta (Dec. G.C. del 30 dicembre 2014 n. 104)

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.

Premesso che il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per azioni AMA S.p.A., ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, detenendone il Comune di Roma, allora così come oggi, l'intero capitale sociale, approvandone contestualmente lo Statuto e confermando 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 la Giunta Comunale, sulla base degli indirizzi approvati dall'allora Consiglio Comunale con provvedimento n. 159 del 14 ottobre 1999, ha conseguentemente approvato – con deliberazione n. 33 del 28 gennaio 2004 – il Contratto di Servizio tra l'allora Comune di Roma, oggi Roma Capitale, e la Società AMA S.p.A., contratto 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 successivi e distinti provvedimenti della medesima Giunta Comunale, sono stati poi prorogati nel tempo gli effetti del citato Contratto di Servizio, da ultimo, fino alla data del 31 dicembre 2014, giusta deliberazione della Giunta Capitolina n. 438 del 18 dicembre 2013;

Che, con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24, del 3 marzo 2003, è stato stabilito di adottare, in armonia con quanto stabilito ai sensi dell'art. 49, comma 2, del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n. 22, il sistema tariffario per la copertura dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani con decorrenza dal 1° gennaio 2003 e con la conseguente soppressione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti urbani (Tarsu), di cui al D.Lgs. n. 507/1993 e s.m.i.;

Che, pertanto, a far data dal 2003, i costi per i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani e ai servizi di igiene urbana sono stati determinati nell'ambito del Piano Finanziario elaborato da AMA S.p.A. e dal Comune di Roma, oggi Roma Capitale e coperti integralmente dalla tariffa rifiuti, riscossa direttamente da AMA S.p.A.;

Che, successivamente, in ottemperanza alle intervenute disposizioni normative l'Assemblea Capitolina, con deliberazione n. 33 del 18 luglio 2014, ha approvato il nuovo Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti Ta.Ri.;

Che l'articolo 1, comma 639, della legge 27 dicembre 2013, n. 147, ha istituito, a decorrere dal 1° gennaio 2014, l'Imposta Unica Comunale (IUC) che, a sua volta, si articola, nel tributo per i servizi indivisibili (Tasi), oggetto di apposito regolamento, e nella tassa sui rifiuti (Ta.Ri.) destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore;

Che, pertanto, a decorrere dal 1° gennaio 2014, anche nell'ambito territoriale di competenza di Roma Capitale, è stata istituita la tassa sui rifiuti (Ta.Ri.), a copertura dei costi relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani e dei rifiuti assimilati avviati allo smaltimento, svolto in regime di privativa pubblica ai sensi del vigente Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (c.d. "Testo Unico Ambiente");

Che il citato D.Lgs. n. 152/2006 e ss.mm.ii. recante "Norme in materia ambientale", fissa, a sua volta, gli obiettivi di raccolta differenziata;

Che, al fine del rispetto del sopradescritto dettato normativo e, in particolare, degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di raccolta differenziata, in data 28 ottobre 2011 è stato sottoscritto un Protocollo d'Intesa tra Roma Capitale, AMA S.p.A. e CONAI (Consorzio Nazionale Imballaggi), finalizzato alla redazione di un progetto di fattibilità per la raccolta e valorizzazione dei rifiuti di imballaggio relativo al territorio di Roma Capitale;

Che, inoltre, al fine di implementare e dettagliare ulteriormente i passaggi in cui si articola l'intero ciclo dei rifiuti della città di Roma, l'Amministrazione Capitolina, in data 4 agosto 2012, ha siglato un Protocollo di Intesa, cd. "Patto per Roma", con il Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, il Commissario Delegato per il superamento dell'emergenza ambientale nel territorio della Provincia di Roma, la Regione Lazio e la Provincia di Roma, per promuovere un sistema di raccolta differenziata in grado di raggiungere il valore del 30% dei rifiuti urbani entro la fine del 2012, del 40% entro il 2013, del 50% entro il 2014, del 60% entro il 2015 ed, infine, del 65% entro il 2016;

Che il competente Assessorato all'Ambiente, Agroalimentare e Rifiuti, insediatosi con l'avvio della consiliatura 2013-2018, ha evidenziato, sotto un profilo politico generale, l'opportunità di procedere alla predisposizione di un nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A., al fine di disporre di un testo convenzionale aggiornato ed aderente alle esigenze dell'Amministrazione Capitolina in materia di gestione del ciclo dei rifiuti urbani, con ciò corrispondendo alle esigenze dell'utenza e della cittadinanza in generale;

Che l'esigenza di procedere alla stesura di un nuovo schema di Contratto di Servizio si impone, oltretutto per l'avvenuto decorso ormai di un periodo di pressoché dieci anni dall'elaborazione e perfezionamento del precedente testo, anche al fine di adeguare il citato strumento convenzionale al mutato e rinnovato scenario che caratterizza l'attività di gestione del ciclo dei rifiuti urbani nella città di Roma a seguito anche della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, utilizzata quale sito di conferimento, dapprima, dei rifiuti urbani indifferenziati e, a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, data di definitiva chiusura, quale sito di conferimento esclusivamente degli scarti e della Frazione Organica Stabilizzata (FOS) prodotti dagli impianti di Trattamento Meccanico Biologico (TMB) dedicati al trattamento dei medesimi rifiuti urbani indifferenziati raccolti nella città di Roma;

Che, nel quadro degli adempimenti istruttori finalizzati all'elaborazione delle nuove linee guida del citato Contratto di Servizio, occorre conformarsi a quanto previsto nella deliberazione n. 20 del 15 febbraio 2007, con la quale l'allora Consiglio Comunale, oggi Assemblea Capitolina, ha approvato il documento recante le "Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici", intervenendo in maniera organica sulla disciplina dei Contratti di Servizio e apportando numerose novità rispetto al precedente ordinamento, soprattutto in tema di tutela dell'utenza;

Che nella citata deliberazione n. 20/2007 è previsto che, nell'ambito del procedimento preordinato alla stipula dei singoli Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici, sia predisposto un documento

propedeutico che indichi le informazioni essenziali circa lo stipulando Contratto di Servizio sulla base di quanto puntualmente previsto nella medesima deliberazione, documento da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea Capitolina, e che trova odierna corrispondenza nell'elaborato allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale, sotto la lett. A) e che è denominato "Indirizzi programmatici e le 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.";

Che, in tale documento, si è tenuto conto, tra l'altro, delle disposizioni previste dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244, (Finanziaria 2008), in materia di tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di cui all'art. 2, comma 461, da applicare da parte degli enti locali in sede di stipula dei Contratti di Servizio;

Che, in considerazione del già riferito carattere risalente del Contratto di Servizio in essere tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. e per il perseguimento di tutte le finalità sopradescritte, si è proceduto – in esecuzione di specifica direttiva politica diramata dal competente Assessore con delega all'Ambiente, Agroalimentare e Rifiuti con prot. n. QLO/73660/2013 – dapprima, con determinazione dirigenziale n. 2019 del 27 novembre 2013, alla costituzione di un gruppo di lavoro deputato alla formulazione di un documento recante gli "Indirizzi programmatici e le 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." e, nelle more dello svolgimento di detti articolati incombenzi, alla proroga, da ultimo fino alla data del 31 dicembre 2014, del Contratto di Servizio in parola, giusta deliberazione della Giunta Capitolina n. 438 del 18 dicembre 2013;

Che, a seguito dei lavori istruttori e di analisi, il citato gruppo di lavoro, ha elaborato il documento recante gli "Indirizzi programmatici e le 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.", che, come detto, fa parte integrante e sostanziale del presente provvedimento di cui costituisce allegato sotto la lett. A), giusta nota n. QL23324 del 4 aprile 2014;

Che con nota n. QL/35711 del 28 maggio 2014 è stata predisposta la proposta dello schema di deliberazione di che trattasi corredato degli allegati:

- A) – "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.";
- B) "Relazione ex art. 34, co. 20 D.L. n. 179/2012, in merito all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.";

Che con deliberazione n. 194 del 3 luglio 2014 la Giunta Capitolina ha proceduto all'approvazione del 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, pertanto, si è reso necessario procedere ad un'armonizzazione/adeguamento del citato documento di Indirizzi e contestuale affidamento del servizio, elaborato nel mese di maggio, con le nuove disposizioni del piano di rientro di cui alla D.G.C. n. 194/2014;

Che lo schema di deliberazione è stato inoltrato con prot. n. QL/63036 del 25 settembre 2014, per il prosieguo dell'iter amministrativo;

Che il Segretariato – Direzione Generale, con nota prot. n. RC/22185 del 27 ottobre 2014, ha comunicato che la Giunta Capitolina, nella seduta del 24 ottobre 2014, in sede di esame della citata proposta di deliberazione, ha stabilito la restituzione dell'atto per consentire ulteriori approfondimenti;

Che con nota prot. n. RE/140879 del 19 dicembre 2014 l'Assessorato al Bilancio ha trasmesso all'Assessore all'Ambiente e Rifiuti le osservazioni e integrazioni di competenza;

Che a seguito di tale inoltro, sono stati condotti, unitamente all'Assessorato al Bilancio, ulteriori approfondimenti per le integrazioni all'allegato A) recante "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.";

Che l'affidamento ad oggi in essere dei servizi di igiene urbana nonché della gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti, stabilito per un periodo di quindici anni con la già citata deliberazione di Consiglio Comunale n. 141 del 2 agosto 2000, risulta quindi ormai prossimo alla scadenza, vieppiù se si considera la data di avvio del periodo di validità del nuovo stipulando Contratto di Servizio, collocabile verosimilmente al luglio 2015, e come tale proietterebbe il periodo di efficacia di detto futuro contratto in un orizzonte temporale di limitata portata infra annuale che non ne consentirebbe l'esplicitazione di tutte le potenzialità di rimodulazione del servizio così come ideate, programmate e pianificate su un scenario temporale di più ampia portata, anche alla luce della politica di investimenti che AMA è tenuta a portare avanti per l'ottimizzazione del ciclo di gestione dei rifiuti;

Che la sopra richiamata deliberazione Consiglio Comunale n. 20/2007 prevede, tra l'altro, che la durata dei contratti, in ragione delle esigenze organizzative e di programmazione finanziaria, debba essere necessariamente pluriennale;

Che con successivo separato provvedimento si procederà all'affidamento del servizio di gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana della Città di Roma, per un periodo pluriennale, nei limiti autorizzativi dei Bilanci vigenti;

Che, ai sensi dell'articolo 177, comma 2, del Decreto Legislativo n. 152/2006 e ss.mm.ii. servizi pubblici locali di natura ambientale e, in particolare, i servizi attinenti la gestione dei rifiuti costituiscono attività di pubblico interesse;

Preso atto che, in data 30 dicembre 2014 il Dirigente della U.O. Rifiuti e Risanamenti del Dipartimento Tutela Ambientale – Protezione Civile ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: "Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione indicata in oggetto.

Il Dirigente

F.to: L. Massimiani";

Che sulla proposta in esame è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa di cui all'art. 97, comma 2 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (T.U.E.L.);

L'ASSEMBLEA CAPITOLINA

per quanto esposto in narrativa

DELIBERA

di approvare il documento relativo agli "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.", allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale, sotto la lett. A).

di stabilire che con separato provvedimento si procederà all'affidamento del servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana, di durata pluriennale.

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.

Premesse

L'evoluzione della normativa in materia di gestione rifiuti ha portato alla definizione di obiettivi sempre più rivolti al conseguimento di una sostenibilità ambientale dell'intero ciclo dei rifiuti urbani.

Le azioni individuate come prioritarie per perseguire tale finalità generale sono:

1. la prevenzione e la riduzione della produzione dei rifiuti;
2. la preparazione per il riutilizzo;
3. il riciclaggio;
4. il recupero

Lo smaltimento in discarica è relegato esclusivamente alla fase residuale.

Tali azioni vanno ad inserirsi in un contesto di notevoli cambiamenti, mirati alla realizzazione di un sistema integrato di gestione del ciclo dei rifiuti.

In coerenza con tale obiettivo, l'Amministrazione Comunale, con deliberazione del Consiglio Comunale n.141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per Azioni AMA S.p.A. ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, confermando la gestione dei servizi pubblici locali già affidati all'azienda Speciale AMA, nonché la gestione dell'intero ciclo integrato dei rifiuti, per un periodo di 15 anni.

Con deliberazione del Consiglio Comunale n. 24 del 3 marzo 2003 è stato stabilito di adottare, con effetto dal 1° gennaio 2003, il sistema tariffario per la copertura dei costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'art. 49, comma 2, del D.Lgs. 5 febbraio 1997, n.22 (cd. TIA1; la TIA2, disciplinata dall'art. 238 del Codice Ambientale - D.Lgs. 152/06 e ss.mm.ii., non è mai entrata in vigore), con conseguente soppressione della tassa per lo smaltimento dei rifiuti urbani, di cui al D.Lgs. n. 507/93.

A far data dal 2003, pertanto, i costi per i servizi relativi alla gestione dei rifiuti urbani e ai servizi di igiene urbana sono determinati nel Piano Finanziario elaborato da AMA S.p.A. e dal Comune di Roma, oggi Roma Capitale, coperti integralmente dalla tariffa rifiuti, riscossa direttamente da AMA S.p.A.

Al fine del rispetto dei dettati normativi e, in particolare, degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di raccolta differenziata, l'Amministrazione Capitolina, in data 4 agosto 2012, ha siglato un Protocollo di Intesa, cd. "Patto per Roma", con il Ministero dell'Ambiente, della Tutela del Territorio e del Mare, il Commissario Delegato per il superamento dell'emergenza ambientale nel territorio della Provincia di Roma, la Regione Lazio e la Provincia di Roma, per promuovere un sistema di raccolta differenziata in grado di raggiungere il valore del 30% dei rifiuti urbani entro la fine del 2012, del 40% entro il 2013, del 50% entro il 2014, del 60% entro il 2015 ed, infine, del 65% entro il 2016

La chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. "tal quale") e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, – dei residui derivanti dal trattamento, delinea uno scenario profondamente mutato nella gestione dei rifiuti.

Roma Capitale, nel confermare l'assunzione della centralità della sostenibilità ambientale di tutte le attività connesse alla gestione integrata dei rifiuti urbani, ritiene, pertanto, prioritario e indispensabile mettere in atto, nonché accelerare, tutti gli interventi utili alla realizzazione di un adeguato e virtuoso sistema di gestione. L'effettivo conseguimento della sostenibilità ambientale del ciclo dei rifiuti non può prescindere dall'individuazione di forti elementi innovativi, per la definizione di specifici assi strategici sui quali sviluppare un'Azienda in grado di assicurare il presidio tecnico del sistema di gestione integrato.

Tali assi strategici sono:

1. lo sviluppo di una raccolta differenziata, efficace, economicamente sostenibile e coerente con le soluzioni industriali di chiusura del ciclo dei rifiuti così come previsto anche dalla Direttiva 2008/98/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio;
2. una maggiore pulizia della città e una maggiore soddisfazione del cittadino-utente attraverso il miglioramento continuo del servizio;
3. la chiusura del ciclo dei rifiuti urbani anche attraverso la massimizzazione dell'autosufficienza impiantistica a livello territoriale in un'ottica di sostenibilità ambientale ed economica;

La sostenibilità economica di cui al punto 3 viene parametrata sui valori di fabbisogno standard determinati secondo quanto disposto dal decreto legislativo 26 novembre 2010, 216, e comunque in ossequio al rispetto degli equilibri di bilancio del comune di Roma Capitale.

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 tre leve principali:

1. pianificazione di tutti i servizi in un'ottica di decentramento territoriale;
2. aumento della produttività, tramite la riorganizzazione della raccolta dei rifiuti e della pulizia e igiene urbana;
3. sviluppo e consolidamento della logistica aziendale di supporto ai servizi per la realizzazione di una rete territoriale dell'Azienda efficace ed efficiente;

L'effettuazione sistematica dell'attività di audit consentirà la continua verifica del miglioramento dei processi aziendali.

A) Servizi Offerti

Oggetto

Il Contratto provvede a disciplinare i rapporti in merito ai servizi istituzionali riconducibili alla gestione integrata dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani così come definiti all'art. 184 del Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n.152 e ss.mm.ii. (Norme in materia ambientale – Parte quarta) e disciplinati ai sensi della Delibera C.C. n.105/2005 (Regolamento Comunale per la Gestione dei rifiuti urbani), che rientrano nella tariffa rifiuti, quest'ultima determinata ai sensi della normativa vigente.

L'ambito territoriale, l'organizzazione e le caratteristiche prestazionali dei servizi coperti da tariffa saranno dettagliati in allegati tecnici riferiti agli specifici servizi nei quali saranno definiti i principali parametri quantitativi e qualitativi degli stessi e stabiliti i criteri di determinazione dei costi. Tali parametri saranno definiti tenendo conto sia dell'interesse pubblico da perseguire, rappresentato dai bisogni dei cittadini-utenti, sia degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia di gestione rifiuti, nonché degli obiettivi di risanamento finanziario e di riduzione della pressione fiscale a carico dei cittadini.

I servizi integrativi al di fuori del regime tariffario relativi all'igiene urbana, potranno essere formalizzati tramite specifiche Convenzioni di durata non inferiore ad un anno redatte secondo uno schema tipo riportato in allegato al Contratto indicante i parametri di costo analiticamente determinati e le tipologie e quantità di servizio erogate. Le suddette Convenzioni dovranno essere utilizzate come riferimento per garantire e regolamentare l'eventuale ricorso al mercato per l'espletamento dei summenzionati servizi. A tal fine, una quota dei predetti servizi dovrà intendersi come eventuale, in modo da consentire a ciascun Municipio di esperire apposite gare ad evidenza pubblica migliorative rispetto alle condizioni offerte da AMA SpA sulla base delle suddette convenzioni standard.

Il principio generale alla base del Contratto è l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti urbani e assimilati agli urbani.

L'insieme dei servizi coperti da tariffa disciplinati dal Contratto si declina su tale principio e si riferisce alle seguenti macroattività:

- spazzamento pulizia e igiene urbana: oggetto di tale categoria è la pulizia delle aree di uso pubblico, di proprietà pubblica e privata, aperte al pubblico transito, nell'ambito dell'intero territorio comunale, come definite negli allegati tecnici al Contratto.
- raccolta rifiuti urbani: oggetto di tale categoria sono tutte le attività connesse alla *raccolta differenziata* e alla *raccolta indifferenziata* dei rifiuti urbani, la cui organizzazione deve essere impostata tenendo conto degli obiettivi normativi e del loro raggiungimento, attraverso la realizzazione di modelli organizzativi integrati, flessibili e adeguati alle specifiche caratteristiche territoriali;
- trattamento/recupero: oggetto di tale categoria sono le attività connesse al sistema impiantistico di:
 - selezione/trattamento/recupero dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta differenziata, massimizzando il recupero del secco riciclabile ed eventualmente trattando l'umido in impianti di digestione aerobica e/o anaerobica e produzione successiva di compost di qualità

- selezione/trattamento dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta indifferenziata per il recupero di materia e di energia;

smaltimento: oggetto di tale categoria sono le attività connesse allo smaltimento in discarica dei rifiuti derivanti dal trattamento non suscettibili di recupero di materia e/o di energia (smaltimento in discarica esclusivamente della fase residuale).

- Informazione, comunicazione e vigilanza: oggetto di tale categoria sono tutte le attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (Del. C.C. n. 105 del 12/05/2005), nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per il Comune di Roma (oggi Roma Capitale) di cui alla Del. C.C. n. 136 del 16/06/05 – "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami".

Obiettivi

L'organizzazione del sistema di gestione dei rifiuti nelle sue diverse fasi dovrà orientarsi verso l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti e 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.

Alla luce della complessità e peculiarità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nella città di Roma, il Contratto dovrà essere strutturato in un'ottica di decentramento che riconosca il Municipio quale ambito territoriale di riferimento.

Il perseguimento degli obiettivi dovrà pertanto realizzarsi attraverso l'assunzione di tale ambito territoriale nonché attraverso la pianificazione industriale dei servizi e la loro profonda informatizzazione.

In considerazione dell'impegno dell'Amministrazione di Roma Capitale nel ripristinare condizioni di equilibrio strutturale dei conti, nonché di garantire processi di riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale, il servizio di gestione dei rifiuti urbani dovrà contemplare e specificare gli interventi di efficientamento necessari a garantire le suestimate economie.

Spazzamento, pulizia e igiene urbana

Il Contratto procede alla ridefinizione del servizio di spazzamento individuando una scala territoriale ottimale e integrandolo con il servizio di raccolta rifiuti, con finalità di miglioramento della qualità anche attraverso l'attribuzione di compiti e responsabilità di risultato certi e controllabili a livello territoriale.

La modalità per l'individuazione degli ambiti territoriali ottimali deve fare riferimento sia all'organizzazione aziendale del servizio che alle peculiarità urbanistiche in modo tale da suddividere anche i municipi in diverse aree omogenee.

Raccolta Rifiuti Urbani

Al fine del raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata stabiliti dalla normativa vigente, il Contratto individua le principali azioni programmatiche e organizzative. Tali azioni, formulate in funzione della durata massima del Contratto e dei dettati normativi, dovranno comprendere necessariamente:

- semplificazione delle modalità di raccolta differenziata (stradale e porta a porta) con l'intercettazione strategica della frazione organica su tutto il territorio comunale;

ALL. A

- estensione della modalità "porta a porta" in tutte le zone del territorio comunale con idonee caratteristiche in termini di densità abitativa e urbanistico-territoriali;
- massimizzazione dell'intercettazione dei rifiuti ingombranti e di altre tipologie di rifiuti, mediante l'aumento dei Centri di Raccolta (CdR), l'introduzione di isole ecologiche mobili e l'ottimizzazione del ritiro presso le abitazioni, rendendo il servizio più fruibile per il cittadino;
- estensione dei servizi dedicati a particolari categorie di utenze non domestiche;
- un migliore bilanciamento dei cassonetti stradali sul territorio, con l'obiettivo di fornire un servizio di raccolta adeguato all'effettiva produzione di rifiuti;
- ridefinizione degli itinerari di raccolta stradale volta ad un miglioramento in termini di efficienza, efficacia e sostenibilità ambientale.

Trattamento/recupero

Riguardo al sistema impiantistico connesso alla gestione del ciclo dei rifiuti, il Contratto dovrà prevedere il raggiungimento di livelli di efficienza comparabili con i più elevati livelli di carattere qualitativi e quantitativi. Ogni tipologia di trattamento dovrà avere come obiettivo la massimizzazione del recupero di materia.

Smaltimento

Alla luce del mutato scenario delineatosi a seguito della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, il Contratto dovrà indicare il fabbisogno impiantistico funzionale alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale. Lo smaltimento dei residui derivanti dal trattamento, non suscettibili di recupero di materia e/o di energia, dovrà essere improntato in un'ottica di sostenibilità ambientale ed economica, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o ricorso a impianti terzi.

Informazione, comunicazione e vigilanza

il Contratto dovrà prevedere un piano organico di informazione e comunicazione, calibrato dal punto di vista dell'impegno finanziario sulla base di obiettivi quantitativi predeterminati e misurabili, rivolto ai cittadini al fine di perseguire i seguenti obiettivi:

- garantire la massima trasparenza in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del Contratto di servizio, in conformità con quanto previsto dalla Del. A.C. n. 1 dell' 11/02/2014 – Anagrafe Pubblica dei Rifiuti Urbani;
- diffusione della conoscenza del ciclo dei rifiuti, al fine di accrescere il grado di consapevolezza dell'utente circa l'utilità e/o la necessità delle scelte ambientali connesse alla gestione dei rifiuti, prevedendo anche iniziative per la riduzione degli imballaggi nonché la realizzazione di programmi di educazione ambientale nelle scuole, organizzati da AMA S.p.A. e dall'Amministrazione Capitolina;
- ottimizzazione dell'attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani e attività di educazione ambientale (Del. C.C. n. 105 del 12/05/2005) attraverso la Polizia Locale di Roma Capitale, gli Agenti Accertatori AMA e altri soggetti previsti nello stesso Regolamento. Tali attività dovranno essere declinate a livello territoriale anche con il diretto coinvolgimento dei Municipi;
- miglioramento della capillarità dell'informazione e comunicazione con particolare riguardo alle zone oggetto di riorganizzazione dei servizi;

ALL. A

- miglioramento di tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per il Comune di Roma (oggi Roma Capitale) di cui alla Del. C.C. n. 136 del 16/06/05 – "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami". Il linea con il servizio, anche la gestione dei reclami e delle segnalazioni, da parte di AMA S.p.A., dovrà essere declinata a livello municipale prevedendo strumenti dedicati, quali ad es. l'attivazione di un numero verde per ogni Municipio;
- costituzione e mantenimento di un'accurata base dati liberamente interrogabile da remoto dai soggetti preposti alla vigilanza del Contratto;
- formazione interna degli operatori AMA e promozione tra i dipendenti della cultura della relazione e del servizio al cittadino rafforzando il loro senso di appartenenza all'Azienda (condivisione degli obiettivi, coinvolgimento e responsabilizzazione del personale, ecc.).

Livelli minimi da garantire

Per livello di servizio si intende la relazione tra entità delle prestazioni rese e il livello quali-quantitativo dei risultati ottenuti in ragione degli obiettivi prefissati. Tale relazione sarà definita attraverso specifici indicatori stabiliti nel Contratto ed esplicitamente indicati.

Il Contratto dovrà stabilire obiettivi quali-quantitativi del servizio e misurazione dei risultati a livello territoriale.

Gli indicatori dovranno essere costruiti su standard tecnici dei livelli di servizio tali da consentire la definizione di modalità operative tese a promuovere l'efficienza gestionale, la qualità del servizio, l'omogeneità sul territorio e l'efficacia delle diverse attività ai fini del raggiungimento degli obiettivi di sistema della normativa vigente.

Il Contratto dovrà puntare ad indicatori di risultato quanto più possibile aderenti alla qualità attesa nelle sue diverse componenti, dai cittadini e utenti, riducendo al minimo la disciplina degli aspetti specifici di organizzazione dei servizi, la cui responsabilità resta in capo all'Azienda.

Il Contratto, infine, dovrà prevedere specifici obiettivi annuali di miglioramento.

Universalità del servizio

I servizi oggetto del Contratto sono rivolti alla cittadinanza nel suo complesso con modalità atte a garantire i medesimi risultati di servizio per tutti gli utenti.

B) Durata Massima

Premesso che con DCC n. 141/2000 il servizio è stato affidato ad AMA S.p.A. fino al 2015, la durata del Contratto, in linea con quanto previsto dalla DCC n. 20/2007, avrà durata pluriennale e verrà fissata in conformità con le vigenti norme in materia.

C) Onere a carico dell'Amministrazione

La determinazione della tassa sui rifiuti dovrà essere orientata al perseguimento dell'equità sociale, in merito alla quale Roma Capitale è da sempre sensibile, mantenendo l'intento di garantire le fasce sociali più deboli attraverso l'introduzione di apposite agevolazioni ed esenzioni mirate all'effettiva condizione di bisogno, nel rispetto dei limiti normativi fissati al 7 per cento del costo complessivo del servizio.

D) Tariffa a carico dell'utenza

La tariffa, quale componente dell'imposta unica comunale, costituisce un'entrata di competenza del Comune ed è destinata a finanziare i costi del servizio di gestione dei rifiuti urbani, compresi quelli della relativa evasione, elusione, morosità, recupero, che dovranno essere accertati dal soggetto responsabile della gestione, anche coattiva, del tributo. Quest'ultimo, entro l'anno successivo dall'entrata in vigore del contratto, dovrà essere individuato, da parte dell'Amministrazione, in un soggetto diverso dal gestore del servizio dei rifiuti urbani. Nella determinazione della tariffa annuale si terrà conto dei criteri previsti dal metodo normalizzato di cui al D.P.R. 27 aprile 1999, n. 158, sulla base dei seguenti principi:

- **Sostenibilità economica:** l'integrale copertura dei costi di investimento e di esercizio relativi al servizio di gestione dei rifiuti urbani deve essere assicurata dall'entrata derivante dalla tariffa. La copertura integrale dei costi deve costituire un elemento di trasparenza nella gestione consentendo al cittadino, attraverso il piano finanziario annuale, di confrontare il servizio reso con quanto pagato a titolo di tariffa. La modulazione della tariffa deve altresì perseguire obiettivi di miglioramento della produttività e della qualità del servizio fornito dal soggetto gestore che deve orientarsi verso politiche di efficientamento dei costi. Come fattore calmierante della tariffa costituisce obiettivo primario la lotta all'evasione ed all'elusione nonché il recupero delle morosità, che gravano sulla tariffa medesima. La tariffa, pertanto, deve incorporare gli incentivi o le penalità necessarie a garantire in capo al gestore del servizio dei rifiuti, nelle more del trasferimento ad apposito soggetto dell'attività di gestione del tributo, il mantenimento e l'aggiornamento di un'accurata base dati funzionale all'attività di accertamento e riscossione del tributo.
- **Sostenibilità ambientale:** la determinazione tariffaria deve assumere valenza di strumento di politica ambientale che indirizzi le scelte degli utenti ad assumere un ruolo attivo, volto ad un miglioramento continuo per il recupero, il riciclo e la raccolta differenziata e contemporaneamente deve dare maggiore implementazione ad un sistema ispirato al principio di chiara derivazione comunitaria del payt (pay as you throw – "chi inquina paga"). A tal proposito, il Contratto dovrà prevedere l'introduzione di sistemi sperimentali di tariffazione puntuale, basati sulla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, con modalità di rilevazione e sistemi tecnologici avanzati, finalizzati alla eventuale successiva applicazione generalizzata.
- **Semplificazione amministrativa:** i procedimenti collegati alla gestione della tassa sui rifiuti devono essere improntati ai principi di semplificazione degli adempimenti a carico degli utenti, con particolare riferimento agli obblighi dichiarativi, ai sistemi di pagamento ed all'introduzione di strumenti deflattivi del contenzioso, anche al fine di instaurare e mantenere la massima collaborazione nella azione amministrativa. Tale aspetto si collega strettamente con la trasparenza dell'informazione fornita e l'impegno alla massima chiarezza nei rapporti.
- **Sviluppo della banca dati delle utenze:** la banca dati delle utenze deve consentire altresì di adottare la disciplina relativa alle superfici non assoggettabili alla tassa, in conformità con le disposizioni normative nazionali, e di valutare le possibili riduzioni, agevolazioni ed esenzioni della tassa per particolari categorie di utenti, attraverso una stima accurata degli effetti delle misure programmate.

E) Sviluppo delle infrastrutture

Infrastrutture/Strutture fisiche

Il Contratto dovrà prevedere un'adeguata dotazione delle strutture fisiche funzionali alla gestione del ciclo dei rifiuti (Centri di Raccolta Comunali, Aree Intermedie Attrezzate, Sedi di zona, Stabilimenti aziendali, etc) per l'ottimizzazione di tutte le attività ad esso connesse ed il raggiungimento degli obiettivi fissati dalla normativa vigente. In particolare, il raggiungimento degli obiettivi di raccolta differenziata rende indispensabile, contestualmente all'attivazione di nuove modalità di raccolta, una capillare distribuzione delle strutture fisiche sul territorio a servizio del cittadino/utente (Centri di Raccolta), un'estensione degli attuali orari di apertura delle stesse, nonché l'utilizzo di personale formato sotto il profilo della accoglienza/informazione al cittadino utente.

A tal fine il Contratto dovrà prevedere il potenziamento dell'attuale dotazione di queste strutture fino a raggiungere l'obiettivo minimo di almeno un Centro di Raccolta e/o interventi similari per ogni Municipio, in considerazione di eventuali vincoli derivanti dalle specifiche caratteristiche territoriali.

Analogamente, al fine di perseguire un miglioramento in termini di efficienza, efficacia ed economicità, nonché di sostenibilità ambientale, è necessario potenziare la logistica di supporto allo svolgimento dei servizi (sedi di zona, stabilimenti, depositi e trasporto su ferro).

A tal proposito, sarà compito dei Municipi concorrere all'individuazione delle aree necessarie per le strutture fisiche funzionali alla gestione del ciclo dei rifiuti urbani nel proprio territorio, al fine di permettere l'ottimizzazione dei relativi livelli di servizio, ferma restando la cornice finanziaria di riduzione dei costi complessivi, determinata dall'esigenza di contenere la pressione fiscale comunale esercitata sui cittadini.

Impianti

In considerazione dell'attuale assetto impiantistico dedicato alla gestione dei rifiuti di Roma Capitale, alla luce del mutato scenario delineatosi a seguito della definitiva chiusura della discarica di Malagrotta, avvenuta il 30 settembre 2013, utilizzata quale sito di conferimento dapprima dei rifiuti urbani indifferenziati (cd. "tal quale") e – a far data dal giorno 11 aprile 2013 e fino al 30 settembre 2013, – dei residui derivanti dagli impianti di trattamento meccanico biologico (TMB), nonché degli obiettivi di raccolta differenziata fissati dalla normativa vigente e del c.d. "Patto per Roma", il Contratto dovrà indicare il fabbisogno impiantistico di supporto alla chiusura del ciclo integrato dei rifiuti urbani di Roma Capitale necessario per la messa a regime dell'intero sistema, anche attraverso la realizzazione di impianti aziendali o il ricorso a impianti terzi.

F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti

- **Carta dei Servizi**

Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), comprensiva di una sezione specifica relativa alla gestione della tariffa rifiuti.

La Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, dovrà prevedere:

ALL. A

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di servizio, nonché la predisposizione periodica di indicatori sintetici in grado di consentire un accurato monitoraggio;
- le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
- le modalità di ristoro dell'utenza;

L'Azienda dovrà rendersi disponibile alla distribuzione/divulgazione della stessa nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili.

Il Contratto dovrà inoltre prevedere il rinnovo annuale della Carta della qualità dei servizi, nonché eventuali adeguamenti in caso di aggiornamento dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

- Obblighi di informazione e Gestione dei reclami

Il Contratto dovrà prevedere una coerente attività di comunicazione e informazione verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri, attraverso l'attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini-utenti.

Con riferimento alla gestione dei reclami, nel Contratto dovranno essere inserite specifiche clausole che impongano l'adozione di standard di qualità, in termini di accoglienza e di tempistica di risposta al cittadino e soluzione delle non conformità, almeno pari a quelli previsti per il Comune di Roma, oggi Roma Capitale (D.C.C. n. 136 del 16/06/05 "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami"). Il Contratto dovrà prevedere il contenuto della reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata Del. C.C. n. 136 del 16/06/05.

G) Monitoraggio e controllo

Il Contratto regola specifici servizi e relative modalità di erogazione, definiti tenendo conto delle risorse finanziarie dedicate al servizio di gestione dei rifiuti urbani e nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del livello di servizio da conseguire, stabilendo indici di miglioramento sia complessivi che per ciascun servizio.

Il Contratto dovrà prevedere che qualora dovessero intervenire disposizioni normative che incidano su punti qualificanti del Contratto, le parti si incontrino per adeguare il Contratto stesso alle nuove disposizioni normative.

Il Contratto dovrà prevedere un adeguato sistema di valutazione, monitoraggio e controllo delle prestazioni rese, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali, nonché l'analisi delle eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Il monitoraggio dovrà avere cadenza trimestrale e risultati aventi significatività statistica a livello territoriale di singolo Municipio.

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

A tal fine il Contratto dovrà prevedere:

- Organismo di controllo costituito da una commissione tecnica istituita dall'Amministrazione Capitolina, composta da personale interno e con incarico di durata non superiore a quella prevista per il contratto.

Tale organismo sarà preposto:

- alla definizione delle modalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogato (come da specifici indicatori di risultato fissati dal Contratto stesso);
- alla vigilanza sul corretto svolgimento delle attività regolate dal Contratto;
- alla verifica dei risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati;
- alla definizione di interventi correttivi in merito a eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;
- alla definizione delle eventuali sanzioni.

I risultati delle analisi della commissione sono trasmessi al Dipartimento vigilante e al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale, nonché ai Municipi, per i rispettivi adempimenti in materia di controllo e vigilanza sull'esecuzione del contratto e sul rispetto degli atti di indirizzo emanati dall'Amministrazione Capitolina.

- Strumenti di controllo diversificati (di carattere qualitativo, quantitativo ed anche economico), individuando tra questi attività di monitoraggio dei servizi resi, indagini a campione e tematiche, report aziendali periodici, valutazione del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi di customer satisfaction), benchmarking con altre realtà operanti sul territorio nazionale e europeo, con particolare riferimento all'analisi dei costi e ai livelli di efficientamento.
- Strumenti di comunicazione/informazione in merito alle attività di controllo dei servizi, specificamente rivolti ai Municipi.

Il Contratto dovrà prevedere le modalità di coinvolgimento dei Municipi nelle attività di monitoraggio a livello territoriale, nonché quelle di diffusione dei risultati nei confronti dei cittadini.

I rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite, anche in merito al loro ruolo nell'attività di monitoraggio, dovranno essere demandati ad un soggetto specificamente preposto dall'Amministrazione e, nelle more della sua costituzione, all'"Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma".

Alla stessa Agenzia potranno essere affidate periodiche valutazioni del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (analisi di customer satisfaction).

H) Incentivi, sanzioni, controversie

Incentivi

Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto deve regolare in modo graduale il sistema incentivante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, in armonia con il sistema e i livelli vigenti all'interno dell'Amministrazione Capitolina.

Sanzioni

In relazione al mancato raggiungimento degli obiettivi contrattuali, il Contratto dovrà prevedere un sistema sanzionatorio in ragione delle inadempienze.

Il Contratto dovrà indicare esplicitamente le modalità di definizione del sistema sanzionatorio. Una volta determinato l'importo della sanzione, è fatta salva la possibilità di prevedere sia sanzioni pecuniarie che sanzioni di carattere non pecuniario consistenti in servizi supplementari a ristoro di quei Municipi nei quali non sono stati raggiunti gli standard contrattuali. Nelle more del trasferimento ad apposito soggetto dell'attività di gestione del tributo, il contratto dovrà prevedere sanzioni al soggetto gestore e ristori in tariffa

in caso di livelli di evasione o comunque mancato incasso superiori alla media del triennio precedente ridotta del 30%.

Controversie

Il Contratto conterrà un elenco di infrazioni alle norme contrattuali ordinato per gravità. A tali infrazioni sarà collegato un sistema di penali pecuniarie parimenti ordinato per dimensione. Il Contratto dovrà prevedere anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda. Tale colpa dovrà essere descritta e individuata dettagliatamente così come i passaggi formali per la sua contestazione.

I) Partecipazione dei Municipi

Il Contratto dovrà indicare precise modalità di coinvolgimento dei Municipi sia in termini di gestione del Contratto che di monitoraggio dello stesso. Al fine di garantire che tale partecipazione sia effettivamente espletata, il Contratto dovrà assicurare che la valutazione degli obiettivi quali-quantitativi del servizio, l'assegnazione delle risorse umane, strumentali e la misurazione dei risultati, abbiano riferimento territoriale. In coerenza, anche AMA S.p.A. dovrà riorganizzare i propri servizi su base municipale.

Nell'ottica generale di decentramento, e al fine di garantire un concreto coordinamento tra le attività previste dal contratto e quelle che ciascun Municipio vorrà intraprendere rivolgendosi direttamente al mercato, sarà necessario, pertanto, che si stabilisca un rapporto diretto tra l'interfaccia tecnica dei Municipi e un'interfaccia dirigenziale dell'Azienda con competenze territoriali specifiche.

L) Modalità di informazione e di partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori

I rapporti con le associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite, dovranno essere demandati ad un soggetto specificamente preposto interno all'Amministrazione e, nelle more della sua costituzione, all'"Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali del Comune di Roma".

Nel rispetto della Legge n.224 del 24/12/2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), il Contratto dovrà prevedere il ruolo di tale soggetto nelle modalità di coinvolgimento e partecipazione delle associazioni in merito alla predisposizione del Contratto stesso, alla 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.