

**CONTRATTO DI SERVIZIO  
TRA  
ROMA CAPITALE E AMA SpA  
PER LA GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI  
E I SERVIZI DI IGIENE URBANA**

**Anni 2016/2018**

---

**approvato con Deliberazione del Commissario Straordinario  
con i poteri della Giunta Capitolina n° 77 del 12/05/2016  
e con Deliberazione del Consiglio di Amministrazione AMA S.p.A. n° 22 del 20/04/2016**

# **CONTRATTO DI SERVIZIO**

## **TRA**

### **ROMA CAPITALE E AMA SpA**

#### **INDICE**

*Premesse*

#### **PARTE I –INDICAZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO**

*Art. 1 – Oggetto del Contratto*

*Art. 2 – Struttura del Contratto*

*Art. 3 – Durata del Contratto*

*Art. 4 – Principi Fondamentali*

*Art. 5 – Osservanza delle disposizioni comunali in materia di gestione dei Rifiuti Urbani*

*Art. 6 – Obblighi delle parti*

*Art. 7 – Prescrizioni Ambientali*

#### **PARTE II – OBIETTIVI E MODALITÀ DI GESTIONE DEI SERVIZI**

*Art. 8 – Obiettivi Generali*

*Art. 9 – Modalità di gestione dei servizi*

*Art. 10 – Livelli di Servizio*

#### **PARTE III – RISORSE FINANZIARIE**

*Art. 11 – Servizi coperti da TaRi e modalità di liquidazione*

*Art. 12 – Servizi Extra-TaRi con convenzione*

#### **PARTE IV – STRUMENTI DI GARANZIA A TUTELA DEGLI UTENTI**

*Art. 13– Carta della Qualità dei Servizi*

*Art. 14 – Informazione, comunicazione e partecipazione*

*Art. 15– Sistema dei reclami*

*Art. 16 – Verifica soddisfazione dell'utenza*

#### **PARTE V – SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO SVOLTO E ATTIVITA' SANZIONATORIA**

*Art. 17 – Strumenti di controllo e monitoraggio*

*Art. 18 – Organismo di Controllo*

*Art. 19 – Reportistica Aziendale*

*Art. 20 – Sanzioni, incentivi e controversie*

## **PARTE VI –NORME VARIE CORRELATE ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZIO**

*Art. 21 – Modifiche e aggiornamenti contrattuali*

*Art. 22 – Responsabilità*

*Art. 23 – Trattamento dati - Riservatezza*

*Art. 24 – Trasparenza e anticorruzione*

*Art. 25 – Disposizioni finali e transitorie*

### **ALLEGATI AL CONTRATTO**

*Allegato a): “Schede tecniche dei servizi resi”;*

*scheda a.1) Spazzamento, lavaggio e diserbo;*

*scheda a.2) Raccolta rifiuti urbani;*

*scheda a.3) Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani;*

*scheda a.4) Informazione, comunicazione e presidio del territorio;*

*Allegato b): “Carte municipali - domanda e offerta dei servizi”;*

*Allegato c): “Elenco completo strade coperte dal servizio”;*

*Allegato d): “Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata”;*

*Allegato e): “Schede di definizione economica dei servizi resi”;*

*Allegato f): “Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi”;*

*Allegato g): “Tariffario generale AMA SpA”.*

## **Contratto di servizio - Anni 2016- 2018**

### **Tra**

**ROMA CAPITALE** – Dipartimento Tutela Ambientale, P.IVA 01057861005, nella persona di Pasquale Libero Pelusi, in qualità di Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, per la carica domiciliato in Roma, Piazzale di Porta Metronia, 2 – 00182 ROMA

**e**

**AMA SpA** – Azienda Municipale Ambiente SpA, d'ora in avanti per brevità AMA SpA, con sede in Roma, in Via Calderon de la Barca 87, P.IVA 05445891004, nella persona di Daniele Fortini in qualità di Presidente e legale rappresentante, per la carica come sopra.

### **Premesso che:**

- ai sensi dell'articolo 177, comma 2, del Decreto Legislativo 152/2006 e ss.mm.ii. i servizi pubblici locali di natura ambientale e, in particolare, i servizi attinenti la gestione dei rifiuti urbani costituiscono attività di pubblico interesse;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per azioni AMA SpA, 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 SpA;
- ai sensi dell'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale, approvato con deliberazione n. 8 del 7 marzo 2013, la scelta delle forme di gestione dei servizi pubblici è effettuata con provvedimento motivato, dall'Assemblea Capitolina, sulla base di valutazioni di opportunità, di convenienza economica e di efficienza, avuto riguardo alla natura dei servizi da erogare e ai concreti interessi pubblici da perseguire;

- lo Statuto di AMA S.p.A., all'art. 4 individua, quale oggetto sociale della società, *“lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti in materia ambientale, funeraria, di servizi urbani e territoriali, di servizi industriali al territorio e delle pulizie in genere per conto di Roma Capitale”*;
- 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 comprende una componente riferita ai servizi che si articola, nel tributo per i servizi indivisibili (Tasi) oggetto di apposito regolamento e nella tassa sui rifiuti (TaRi) destinata a finanziare i costi del servizio di raccolta e smaltimento dei rifiuti a carico dell'utilizzatore;
- pertanto, a decorrere dal 1° gennaio 2014, nel territorio di Roma Capitale, è istituita la tassa sui rifiuti (TaRi), 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 della vigente normativa ambientale;
- con deliberazione n. 52 del 25/26 settembre 2015 l'Assemblea Capitolina ha approvato l'*“Affidamento del servizio di gestione rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA SpA”*, sulla base di un Piano Economico Finanziario pluriennale (PEF) allo stesso allegato, per un periodo di 15 anni e nei limiti autorizzativi degli strumenti di programmazione economico-finanziari di Roma Capitale;
- con deliberazione n. 20 del 15 febbraio 2007 il Consiglio Comunale (oggi Assemblea Capitolina) ha approvato 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;
- nel corso delle precedenti consigliature è stato più volte attivato il procedimento per l'approvazione del citato documento di Indirizzi e linee guida, fino all'approvazione da parte della Giunta (decisione n. 228/2007 - proposta n. 323/2007 e decisione n. 44/2009 - proposta n. 84/2009), ma mai definitivamente approvate da parte del Consiglio Comunale;
- in ultimo, con deliberazione n. 51 del 23 settembre 2015, l'Assemblea Capitolina ha approvato il documento relativo agli *“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 SpA.”*;
- la succitata DAC n. 51/2015 tiene 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, nonché dei criteri generali previsti dalla deliberazione di Assemblea Capitolina n. 129 del 16 dicembre 2014 recante *“Indirizzi per l'avvio del percorso “verso rifiuti zero” attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro e igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata porta a porta spinta dei rifiuti urbani”*.

- con deliberazione n. 67 del 13 marzo 2015 La Giunta Capitolina ha approvato lo “schema di protocollo di intesa tra Roma Capitale, l’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall’altra” e che tale protocollo è stato successivamente sottoscritto in data 13 aprile 2015;
- ai sensi della succitata DAC n. 51/2015, nelle more che venga costituito uno specifico organismo deputato ad assicurare l’informazione e la partecipazione delle Associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite in merito ai servizi previsti nel presente Contratto, le attività di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite vengono garantite, ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale;
- con deliberazione n. 2 del 12 febbraio 2016 il Commissario Straordinario, con i poteri dell’Assemblea Capitolina, ha differito i termini di attuazione degli indirizzi, in materia di monitoraggio, previsti al punto 2) e ai punti successivi allo stesso direttamente correlati della DAC n. 52/2015;
- con la stessa deliberazione n. 2/2016 il Commissario Straordinario, con i poteri dell’Assemblea Capitolina, ha in parte modificato l’Allegato A della DAC n. 51/2015 *“Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici”*, al fine di armonizzarne i contenuti con la sopracitata DAC n. 52/2015;
- con deliberazione n. 194 del 3 luglio 2014 la Giunta Capitolina, in esecuzione degli obiettivi triennali di riduzione del disavanzo e di riequilibrio strutturale del bilancio di Roma Capitale di cui all’articolo 16 del decreto legge 6 marzo 2014, n. 16 (convertito, con modificazioni, dalla Legge. n. 68 del 2 maggio 2014), ha individuato le azioni finalizzate all’efficientamento finanziario, attraverso dismissioni di partecipazioni e/o fusioni e incorporazioni societarie con conseguente rimodulazione dei servizi offerti (cd. Piano di riequilibrio di Roma Capitale);
- il PEF pluriennale, allegato alla DAC n. 52/2015 stabilisce il raggiungimento di obiettivi di raccolta differenziata in linea con la normativa di riferimento e linee di indirizzo di Roma Capitale;
- il Piano Industriale di AMA per gli anni 2015-2018 si pone, tra gli altri, l’obiettivo principale di sviluppare iniziative orientate alla massimizzazione dei livelli di recupero e riciclo di materia sul territorio comunale, compatibilmente con l’effettiva disponibilità delle risorse finanziarie previste dal piano;
- con deliberazione n. 7 del 19 febbraio 2016 il Commissario Straordinario, con i poteri dell’Assemblea Capitolina, ha approvato il Piano Finanziario 2016 e determinato le misure della Tassa sui Rifiuti (TaRi) per l’anno 2016;
- con deliberazione n. 105 del 12 maggio 2005 il Consiglio Comunale ha approvato il “Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani”;

- con deliberazione n. 1 dell'11 febbraio 2014 l'Assemblea Capitolina ha approvato gli indirizzi per la predisposizione dell'“Anagrafe Pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani”;
- con deliberazione n. 129 del 16 dicembre 2014 l'Assemblea Capitolina ha adottato gli “indirizzi per l'avvio del percorso verso -rifiuti zero- attraverso l'introduzione di un programma di gestione dei rifiuti urbani e dei servizi di decoro ed igiene urbana, tra cui la raccolta differenziata -porta a porta spinta- dei rifiuti urbani”;
- con deliberazione n. 40 del 27 febbraio 2015 la Giunta Capitolina ha approvato il “Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati”;
- i Contratti di Servizio che regolano i rapporti tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici, ai sensi dell'art. 4 del Regolamento sul Decentramento Amministrativo, approvato con DCC n. 10 dell'8.02.1999 (modificato con DCC n. 30 del 24.01.2001 e DCC n. 201 dell'11.12.2006) e della DCC n. 20/2007, sono sottoposti al parere preventivo, obbligatorio e non vincolante dei Consigli Municipali e dell'Agenzia per il Controllo e qualità dei Servizi Pubblici Locali di Roma Capitale.

Tutto ciò premesso, le parti stipulano e convengono quanto segue

## **PARTE I – INDICAZIONI GENERALI DEL CONTRATTO DI SERVIZIO**

### **Art. 1 - Struttura del Contratto**

Le premesse costituiscono parte integrante del presente Contratto di Servizio.

Fanno altresì parte integrante del presente Contratto gli allegati sotto specificati:

- Allegato a): “Schede tecniche dei servizi resi”;
- Allegato b): “Carte municipali - domanda e offerta dei servizi”;
- Allegato c): “Elenco completo strade coperte dal servizio”;
- Allegato d): “Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata”;
- Allegato e): “Schede di definizione economica dei servizi resi”;
- Allegato f): “Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi”;
- Allegato g): “Tariffario generale AMA SpA.”

## Art. 2 - Oggetto del Contratto

1. Il contratto provvede a disciplinare i rapporti tra Roma Capitale ed AMA SpA in merito alle modalità di erogazione dei 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., e disciplinati ai sensi della Delibera C.C. n.105/2005 (Regolamento Comunale per la Gestione dei rifiuti urbani), i cui costi sono computati annualmente nel Piano Finanziario e coperti dalla tassa rifiuti (di seguito TaRi), quest'ultima determinata ai sensi del D.P.R. 158/1999 ed esplicitati al comma 2.

La gestione, così come definita ai sensi dell'art. 183 del citato D.Lgs. n.152/2006 e ss.mm.ii., è realizzata attraverso diverse modalità di intercettazione, ivi compresa quella di spazzamento, delle differenti frazioni di rifiuti urbani e assimilati prodotti nella città di Roma al fine della valorizzazione delle stesse.

Ai sensi della DAC n. 52/2015, non rientrano tra i servizi coperti da TaRi quelli indicati al comma 3 del presente articolo, oggetto di specifiche Convenzioni tra l'Amministrazione Capitolina ed AMA SpA, finanziate con risorse dedicate.

Sono, invece, esclusi dal presente Contratto tutti i servizi non afferenti alla gestione dei rifiuti urbani e non ricompresi nel perimetro dell'affidamento di cui alla DAC n. 52/2015 (es. derattizzazioni, disinfezioni e disinfestazioni; defissione manifesti; cancellazione scritte vandaliche; gestione servizi igienici, quali bagni fissi in muratura, Servizi Igienici Automatizzati - SIA e bagni chimici).

### 2. Servizi coperti da TaRi e disciplinati dal presente Contratto

La TaRi copre i servizi inerenti la gestione dei rifiuti urbani e assimilati e i servizi di igiene urbana connessi alla gestione dei rifiuti urbani, di seguito riportati.

- a.1 Spazzamento, lavaggio e diserbo
- a.2 Raccolta rifiuti urbani
- a.3 Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani
- a.4 Informazione, comunicazione e presidio del territorio

L'ambito territoriale, l'organizzazione e le caratteristiche prestazionali di tali servizi sono dettagliati nell'Allegato a) "Schede tecniche dei servizi resi" e nell'Allegato b) "Carte municipali - domanda e offerta dei servizi". AMA svolge i suddetti servizi direttamente e/o attraverso appalti ed affidamenti ai sensi della normativa vigente.

### 3. Servizi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani non coperti da TaRi a pagamento da parte di Roma Capitale

Comprendono i servizi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani, non coperti da TaRi affidati ad AMA SpA dall'Amministrazione Capitolina, sulla base della DAC n. 52/2015, mediante sottoscrizione di specifiche Convenzioni, redatte conformemente alla "Convenzione Tipo", Allegato f) al presente Contratto, ed a seguito di stanziamento ed impegno fondi da parte delle richiedenti Strutture dell'Amministrazione (Dipartimenti, Municipi, etc.).

Si intendono ricompresi in tali servizi le seguenti attività.



- Servizi di pulizia per manifestazioni/eventi pubblici
- Attività di Pronto Intervento a seguito di eventi atmosferici rilevanti
- Servizi di raccolta rifiuti dedicati presso i villaggi Rom, Sinti e Caminanti
- Rimozione di rifiuti abbandonati (inclusi i pericolosi) e discariche abusive su aree pubbliche ad uso pubblico superiori al limite di 5 mc e su aree private (in esecuzione ai sensi dell'art. 192, comma 3 del D.Lgs. 152/06)
- Ritiro arredi e RAEE (ad es. computer e stampanti) dismessi delle scuole e strutture comunali

AMA svolge i suddetti servizi direttamente e/o attraverso appalti ed affidamenti ai sensi della normativa vigente. L'elenco dei servizi potrà essere eventualmente oggetto di rinegoziazione tra le parti nel corso della durata del Contratto.

4. Servizi integrativi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani non coperti da TaRi a pagamento per utenze domestiche e utenze non domestiche

AMA può provvedere ad attivare, dandone comunicazione preventiva all'Amministrazione Capitolina e senza oneri aggiuntivi per la stessa, servizi integrativi non compresi tra quelli coperti da TaRi, rivolti alle utenze domestiche e alle utenze non domestiche per la personalizzazione di alcuni servizi, quali a titolo non esaustivo:

- Servizi di pulizia per manifestazioni/eventi privati
- Servizi specifici personalizzati presso le Grandi Utenze
- Ritiro rifiuti ingombranti con prelievo al piano abitazione.

AMA svolge i suddetti servizi direttamente e/o attraverso appalti ed affidamenti ai sensi della normativa vigente.

### **Art. 3 - Durata del contratto**

In conformità con quanto previsto dalla deliberazione di Assemblea Capitolina n. 51 del 23/09/2015, inerente gli "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e AMA S.p.A.", il presente Contratto ha durata dal 1 aprile 2016 al 31 dicembre 2018. AMA SpA si obbliga a garantire il servizio fino alla definizione del nuovo Contratto di Servizio, previo provvedimento di proroga di Roma Capitale.

### **Art. 4 - Principi fondamentali**

Le modalità di erogazione del servizio si ispirano ai principi fondamentali di uguaglianza, imparzialità, continuità, partecipazione efficace ed efficienza ed economicità, di cui al DPCM 27 gennaio 1994, ed al rispetto degli standard qualitativi quali diritti fondamentali degli utenti, ai sensi dell'art. 1, L. 30.07.1998, n. 281. I servizi oggetto del presente Contratto sono quindi rivolti alla cittadinanza nel suo complesso con modalità atte a garantire i medesimi risultati di servizio per tutti gli utenti.

#### **Art. 5 - Osservanza delle disposizioni comunali in materia di gestione Rifiuti Urbani**

1. Le prestazioni del presente contratto devono essere effettuate nel rispetto del vigente Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani e di tutti i provvedimenti dell'Amministrazione Capitolina che abbiano ricadute sui servizi oggetto del medesimo contratto.
2. Il Dipartimento Tutela ambientale, entro 1 anno dalla sottoscrizione del presente Contratto, si impegna a predisporre apposita bozza di Deliberazione per l'aggiornamento del Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, approvato con DCC n. 105/2005, in linea con la vigente normativa di settore, da sottoporre all'approvazione degli Organi Comunali competenti.
3. AMA è tenuta, nell'espletamento delle attività di cui al presente Contratto di servizio, ad attenersi alle disposizioni dei Regolamenti di gestione rifiuti urbani, di Polizia urbana, della Comunicazione e di ogni ulteriore regolamentazione che abbia ricadute sul servizio medesimo.

#### **Art. 6 - Obblighi delle parti**

1. AMA è tenuta a:
  - rispettare tutte le leggi e norme che disciplinano i servizi del presente Contratto;
  - rispettare la normativa nazionale e regionale in materia, oltre ai regolamenti comunali, per quanto attiene la progettazione e l'esecuzione dei servizi e la realizzazione e gestione degli impianti;
  - rispettare il "*Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati*"; approvato dalla Giunta Capitolina con deliberazione n. 40 del 27 febbraio 2015;
  - osservare le condizioni specifiche, gli impegni gestionali e le modalità di erogazione dei servizi, nonché i livelli di servizio previsti nell'Allegato a) "*Schede tecniche dei servizi resi*" e nell'Allegato b) "*Carte municipali - domanda e offerta dei servizi*";
  - massimizzare l'efficienza della gestione ottimizzando l'organizzazione del lavoro e assicurando in efficienza le flotte e le infrastrutture;
  - organizzare i propri servizi su base municipale, rispettando i livelli di servizio riportati nell'Allegato b) "*Carte municipali - domanda e offerta dei servizi*" e gli standard qualitativi minimi indicati nella Carta dei Servizi;
  - garantire un rapporto diretto tra l'interfaccia tecnica municipale e l'interfaccia aziendale con responsabilità e competenze territoriali specifiche;
  - garantire l'erogazione delle prestazioni ritenute essenziali ai sensi della Legge 146/1990, trattandosi di servizio pubblico essenziale;
  - progettare e realizzare i servizi e le infrastrutture, coerentemente con gli obiettivi, le iniziative e le risorse indicati Piano Economico Finanziario pluriennale di cui alla DAC n. 52/2015 e nel Piano Finanziario TaRi annuale;

- relazionare periodicamente al Dipartimento Tutela Ambientale le strategie per la progettazione e la realizzazione, nell'ambito del territorio del Comune di Roma Capitale, degli impianti connessi alla chiusura del ciclo di rifiuti urbani;
- attivare tutte le iniziative di comunicazione e di informazione necessarie allo sviluppo dei servizi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
- conformarsi alle finalità generali e agli obiettivi stabiliti da Roma Capitale;
- predisporre ogni documentazione necessaria all'acquisizione di eventuali finanziamenti pubblici connessi all'attività oggetto del presente Contratto;
- costituire e mantenere un'accurata reportistica dei dati di servizio interrogabile da remoto dal Dipartimento Tutela Ambientale;
- effettuare analisi merceologiche annuali sui rifiuti raccolti (disaggregate per Municipio) per tipologia di servizio di raccolta (Porta a Porta e stradale) e frazione merceologica;
- predisporre e presentare, su delega di Roma Capitale, la comunicazione relativa alla legge n. 70 del 25 gennaio 1994 e ss.mm.ii., il cosiddetto MUD "Modello Unico di Dichiarazione Ambientale", entro i termini fissati per legge, esclusivamente per i rifiuti urbani e assimilati e raccolti in Convenzione, derivanti dalle attività assegnate, ad esclusione dei rifiuti pericolosi prodotti nelle attività di Roma Capitale, oggetto di separata comunicazione a responsabilità diretta di Roma Capitale;
- assumere ogni responsabilità in caso di infortuni e di danni, diretti e indiretti imputabili alla medesima, arrecati alle persone e alle cose che si dovessero verificare nel corso di espletamento del servizio, qualunque ne sia la natura o la causa, manlevando l'Amministrazione Capitolina da ogni pretesa. AMA si impegna a stipulare idonea polizza assicurativa;
- rispettare le norme inerenti il contratto CCNL di categoria/settore dei dipendenti, le norme di infortuni e sicurezza sul lavoro, di igiene e di previdenza sociale e le norme sui contratti di appalto pubblici, per quanto di competenza, e a perseguire il rispetto di tutte le suddette norme anche da parte delle ditte, cooperative comprese, che cooperano con la stessa nella gestione dei servizi oggetto del presente contratto;
- esercitare le attività oggetto del presente Contratto disponendo di personale professionalmente idoneo;
- acquisire tutte le autorizzazioni necessarie alla realizzazione delle attività oggetto del presente Contratto;
- predisporre e trasmettere annualmente al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e Dipartimento Tutela Ambientale, in base agli indirizzi espressi dall'Amministrazione Capitolina, il piano delle assunzioni per l'anno successivo e meccanismi, obiettivi, valori e valutazioni consuntive relative al sistema di incentivazione del personale dirigenziale;
- improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti ai sensi degli artt. 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), 9 (modalità di esercizio), 10 (riscontro dell'interessato), 13 (informativa) del D.lgs. 196 del 30/06/2003 e s.m.i.

“Codice in materia di protezione dei dati personali”. In particolare, l'AMA si impegna, su richiesta di Roma Capitale, in base al D.lgs. n. 196/2003 e conformemente alla nomina di AMA quale responsabile del trattamento dei dati personali per il Contratto in questione, a tenere gli archivi secondo i termini di legge, nonché al rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, applicando le procedure e le pratiche operative che hanno recepito le misure di sicurezza correlate alla corretta gestione del sistema informativo ed alla adeguata conservazione dei dati. Tali procedure devono riguardare la gestione della protezione dei dati personali, la gestione del sistema informativo, i servizi generali, le modalità di gestione della documentazione cartacea e delle informazioni richieste telefonicamente;

- ottemperare agli obblighi di trasparenza ex D.lgs. n. 33/2013;
- ottemperare agli obblighi della normativa anticorruzione e antiriciclaggio;
- non interrompere né sospendere i servizi, salvo cause di forza maggiore. Non sono imputabili ad AMA SpA eventuali interruzioni/sospensioni dei servizi causati da azioni poste in essere dall'Amministrazione Capitolina o da terzi, da questa autorizzati, che non siano stati comunicati ad AMA SpA con un congruo anticipo di almeno 3 giorni;
- avviare, entro la fine del 2016, un programma di sperimentazione di tariffazione puntuale, basato sulla quantità di rifiuti indifferenziati prodotti, con modalità di rilevazione e sistemi tecnologici avanzati, finalizzati alla eventuale successiva applicazione generalizzata, condiviso con i Municipi e il Dipartimento Tutela Ambientale;

2. Roma Capitale è tenuta a:

- riconoscere l'autonomia di AMA SpA nelle scelte relative all'organizzazione operativa dei servizi;
- promuovere tutte le azioni utili ad assicurare il migliore coordinamento tra i diversi organi capitolini competenti in materia;
- improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti, ai sensi del D.lgs. n. 196 del 30/6/2003 “Codice in materia di protezione dei dati personali”;
- adottare tutte le misure idonee a consentire l'efficace svolgimento dei servizi oggetto del presente contratto e che possano determinare una maggiore efficienza ed efficacia delle attività espletate da AMA SpA, nel rispetto delle normative vigenti;
- assicurare ad AMA SpA il necessario supporto operativo e amministrativo per l'erogazione dei servizi e per la realizzazione dei progetti infrastrutturali (es. presidio/intervento della Polizia Municipale);
- concorrere, tramite i Municipi, all'individuazione delle aree necessarie per la realizzazione delle strutture fisiche funzionali all'espletamento dei servizi (es.: Centri di Raccolta, sedi di zona, stazioni di trasferimento, impianti di trattamento dei rifiuti differenziati), determinando le condizioni amministrative favorevoli per assicurare ad AMA la tempestiva disponibilità delle aree e degli immobili individuati, nel rispetto delle normative vigenti;

- concedere ad AMA SpA il diritto di sosta e/o posa, sulle vie ed aree pubbliche delle attrezzature necessarie, ovvero il diritto per lo stazionamento delle c.d. “postazioni di prossimità”, su suolo pubblico per lo svolgimento del servizio stesso nel rispetto dei regolamenti esistenti;
- rilasciare tutte le autorizzazioni occorrenti per lo svolgimento delle attività di AMA SpA all’interno delle aree con circolazione ridotta;
- comunicare ad AMA SpA con congruo anticipo le modifiche ai regolamenti o l’adozione di ordinanze che abbiano un impatto sull’esecuzione dei servizi;
- trasmettere ad AMA SpA, i piani e i programmi di sviluppo urbanistico relativi a nuovi insediamenti abitativi e produttivi, nuove urbanizzazioni, finalizzate a consentire al gestore la progettazione tecnico finanziaria degli investimenti necessari per il potenziamento e l’estensione dei servizi e il conseguente impatto in termini di TaRi;
- comunicare ad AMA SpA, con doverosa sollecitudine, il programma delle manifestazioni autorizzate sul territorio comunale di Roma Capitale.

#### **Art. 7 – Prescrizioni ambientali**

1. AMA SpA, fermo restando il rispetto dovuto di ogni norma e regolamento ambientale ivi comprese le norme sul Green Public Procurement (GPP), si impegna a migliorare costantemente le proprie prestazioni ambientali, anche attraverso il ricorso alla certificazione ambientale, valutando ex ante ogni impatto ambientale, al fine di ridurlo/eliminarlo, nell’esercizio delle attività disciplinate dal presente contratto.
2. AMA SpA si impegna a:
  - curare con la massima attenzione la comunicazione ambientale definendo altresì un programma di formazione ed educazione ambientale del personale;
  - predisporre un programma (con cadenza massimo quinquennale) di rinnovo del parco veicolare che preveda un ricambio progressivo del parco attraverso l’acquisto di mezzi dotati di tecnologie più recenti, evitando, laddove le esigenze tecnico-funzionali dei mezzi lo consentano, la tecnologia diesel e privilegiando l’impiego di forme di alimentazione a basso impatto (es. elettrico, metano etc.);
  - avviare, d’intesa con l’Amministrazione Capitolina, un programma di razionalizzazione e riorganizzazione della logistica degli spostamenti dei mezzi di servizio;
  - predisporre un programma di controllo periodico dei gas di scarico in funzione delle ore di esercizio (rapportate a km equivalenti) da sottoporre al Dipartimento Tutela Ambientale;
  - definire gli aspetti gestionali che prevedano procedure di lavoro volte a minimizzare le emissioni di polveri, gas, vapori e sostanze odorigene in atmosfera individuando le tecniche e le misure gestionali più idonee volte alla mitigazione dell’impatto;

## PARTE II – OBIETTIVI E MODALITA' DI GESTIONE DEI SERVIZI

### Art. 8 - Obiettivi generali

1. L'organizzazione del sistema di gestione dei rifiuti nelle sue diverse fasi si orienta 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.
2. Alla luce della complessità e peculiarità del servizio di gestione dei rifiuti urbani nella città di Roma, il Contratto è strutturato in un'ottica di decentramento che riconosce il Municipio quale ambito territoriale di riferimento. Il perseguimento degli obiettivi deve pertanto realizzarsi attraverso l'assunzione di tale ambito territoriale nonché attraverso la pianificazione industriale dei servizi e la loro profonda informatizzazione.
3. In considerazione dell'impegno dell'Amministrazione di Roma Capitale nel ripristinare condizioni di equilibrio strutturale dei conti (DGC n. 194/2014), nonché di garantire processi di riduzione dei costi dei servizi, finalizzati alla riduzione della pressione fiscale, il servizio di gestione dei rifiuti urbani contempla e specifica gli interventi di efficientamento necessari a garantire le suesposte economie.

### Art. 9 - Modalità di gestione

1. Le modalità di erogazione e di realizzazione dei servizi di cui all'art. 2, comma 2, ovvero dei servizi coperti dalla TaRi, sono definiti dall'Azienda in modo autonomo, tenuto conto delle risorse disponibili esplicitate nel "Piano Finanziario TaRi annuale", nel rispetto del valore del livello di servizio e degli indirizzi così come stabiliti nell'Allegato a) "*Schede tecniche dei servizi resi*" e nell'Allegato b) "*Carte municipali - domanda e offerta dei servizi*".

Il dimensionamento del servizio viene effettuato sulla base della popolazione equivalente, tenendo in tal modo conto degli effetti che tale variabile genera sulla domanda (turismo, attività commerciali, università, ecc.).

2. Le modalità di gestione dei servizi non coperti da TaRi, di cui all'art. 2, comma 3, del presente Contratto, sono definite nelle specifiche convenzioni, redatte sulla base della "Convenzione Tipo", Allegato f) al medesimo Contratto.

### Art. 10 - Livelli di Servizio

1. 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 viene definita attraverso specifici indicatori di risultato, disegnati sulla base degli obiettivi quali-quantitativi del servizio e misurati a livello territoriale.

2. Gli indicatori sono 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.

La batteria degli indicatori e gli obiettivi quali-quantitativi del servizio sono specificati nell'Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi”* e nell'Allegato b) *“Carte municipali - domanda e offerta dei servizi”*.

Nelle medesime schede allegate sono indicati anche gli specifici obiettivi annuali di miglioramento.

Gli indicatori rappresentativi della performance aziendale sono definiti, coerentemente con quanto previsto dal D.lgs. n. 150/2009 e dalle Delibere CIVIT in materia n. 88/2010 e n. 3/2012, ponendo particolare attenzione sia all'offerta di servizi (“indicatori tecnici”) che alla centralità della comunicazione con il cittadino (“indicatori di trasparenza”).

Negli stessi allegati per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA si impegna a garantire sia per i previsti indicatori di qualità erogata che per gli indicatori di regolarità del servizio.

Gli indicatori di qualità erogata, intesi come indicatori di risultato, vengono individuati in modo da rappresentare le esigenze di cittadini e utenti, riducendo al minimo la disciplina degli aspetti specifici di organizzazione dei servizi, la cui responsabilità resta in capo ad AMA SpA.

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

In particolare, la descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono definiti nell'Allegato d) *“Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata”*.

### **PARTE III – RISORSE FINANZIARIE**

#### **Art. 11–Servizi coperti da TaRi e modalità di liquidazione**

1. Tutti i costi di gestione dei servizi relativi ai rifiuti urbani definiti all'art. 2, comma 2, del presente Contratto e descritti nelle relative schede tecniche dell'Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi”*, sono finanziati con le risorse ricavate dalla Tassa sui Rifiuti (TaRi), nella misura e nei termini previsti nel relativo Piano Finanziario annuale, documento propedeutico all'approvazione del bilancio di Roma Capitale, sulla base di quanto già previsto nel PEF pluriennale di cui alla DAC n. 52/2015. La determinazione della TaRi è definita nel rispetto di quanto stabilito dal DPR n. 158/1999, secondo il metodo normalizzato ad integrale copertura dei costi.
2. Il Dipartimento Tutela Ambientale, ai sensi della DGC n. 58 del 6.03.2015, liquiderà i corrispettivi previsti, in parte alla presentazione di una prima fattura di acconto e in parte con successivi conguagli a fronte, questi ultimi, di una rendicontazione mensile delle prestazioni erogate. Nella fattispecie, il primo acconto, pari al 97% di 1/12 del valore annuo del Piano Finanziario, dovrà essere liquidato entro 15 giorni dal ricevimento della

relativa fattura. La fattura di conguaglio, da presentare dopo la positiva verifica delle prestazioni erogate, verrà liquidata con analogia tempistica. Tale verifica dovrà essere effettuata dall'Amministrazione, con il supporto dell'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, al massimo entro i 20 giorni successivi alla presentazione della citata rendicontazione mensile.

3. Nel caso in cui gli esiti della verifica di cui al comma 2 venga riscontrata una parziale erogazione dei servizi, l'Organismo di Controllo di cui all'art. 18, comunicherà al Dipartimento Tutela Ambientale il valore economico da non riconoscere all'Azienda, nell'ambito della somma del 3%, trattenuta a garanzia, tenendo conto dei costi fissi e variabili di cui all'art 20.
4. Ove la parziale erogazione dei servizi, non riconducibile a motivi di forza maggiore, superi la percentuale del 10%, sarà compito dell'Organismo di Controllo di cui all'art. 18 rappresentare con apposita relazione ai vertici dell'Amministrazione Capitolina per le superiori determinazioni del caso.
5. La TaRi, quale componente dell'imposta unica comunale, costituisce un'entrata di competenza dell'Amministrazione Capitolina 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.
6. Nell'Allegato e) "*Schede di definizione economica dei servizi resi*", sono riportati i costi di ciascun servizio che concorre alla definizione della TaRi per ogni anno di durata del presente Contratto, aggregati secondo quanto definito dal DPR n. 158/1999. Tali schede vengono definite sulla base del Piano Economico Finanziario Pluriennale allegato alla DAC n. 52/2015 e si intendono aggiornate dall'approvazione del relativo Piano Finanziario TaRi annuale.  
Quest'ultimo considera annualmente, quale voce di ricavo in detrazione ai costi relativi alla raccolta differenziata, i contributi CONAI, in considerazione del relativo vigente Accordo Quadro ANCI-CONAI, e i proventi in genere ottenuti dalla cessione dei materiali raccolti in modo differenziato. A tale scopo Roma Capitale rilascia apposita delega ad AMA SpA che a sua volta potrà subdelegare a terzi al fine di ottimizzare la valorizzazione dei materiali, Rispetto a quanto previsto dal citato accordo ANCI-CONAI, AMA SpA si impegna a cercare sul mercato ogni condizione migliorativa dei proventi derivanti dalla vendita dei materiali da raccolta differenziata.
7. Relativamente ai servizi di cui al presente articolo, AMA SpA si obbliga a mantenere una contabilità gestionale separata con effettiva attribuzione dei costi comuni e di gestione in coerenza con quanto stabilito nel Piano Finanziario annuale e nel rispetto del DPR 158/99.
8. AMA si impegna a presentare al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, entro il 30 marzo di ciascun anno, un report riguardante il pre-consuntivo dello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell'Allegato e) al presente Contratto: "*Schede di definizione economica dei servizi resi*".



9. AMA si impegna, inoltre, a presentare al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, il consuntivo del medesimo report entro 30 giorni dopo l'approvazione del bilancio aziendale da parte dell'Assemblea dei Soci.
10. Eventuali modifiche sostanziali derivanti da autonome determinazioni dell'Amministrazione Capitolina, di altri soggetti titolari di poteri di regolazione della gestione dei rifiuti o dall'entrata in vigore di nuove norme che incidano sui costi dei servizi, possono determinare una revisione del Piano Finanziario annuale e, se necessario, del presente Contratto, al fine di garantire integrale copertura dei costi.
11. Limitatamente all'anno 2016, l'erogazione del corrispettivo previsto nel presente contratto e, in generale, i rapporti finanziari sottesi agli impegni contrattuali, sono disciplinati nell'ambito della "Convenzione per la disciplina delle attività riguardanti l'applicazione e la gestione della tassa sui rifiuti" approvata con Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Capitolina n. 76 del 12/05/2016.

#### **Art. 12 – Copertura servizi extra-TaRi definiti con specifica convenzione**

1. I servizi afferenti alla gestione dei rifiuti urbani non coperti da TaRi, di cui all'art. 2, comma 3, del presente Contratto, a pagamento da parte di Roma Capitale, sono affidati dalle diverse strutture dell'Amministrazione (Dipartimenti, Municipi, etc.) direttamente ad AMA SpA, ai sensi della DAC n. 52/2015, mediante la sottoscrizione di specifiche convenzioni, di durata non inferiore ad un anno, redatte secondo lo schema tipo definito nell'Allegato f) "*Convenzione tipo relativa a servizi di gestione dei rifiuti urbani non coperti dalla TaRi*" ed a seguito del perfezionamento della seguente procedura:
  - a) approvazione dell'impegno fondi per la copertura dei costi dei servizi oggetto della convenzione e contestuale approvazione dello schema di Convenzione, redatta sulla base della "Convenzione tipo (Allegato f) del presente Contratto) e del relativo disciplinare tecnico, tramite apposita determinazione dirigenziale da parte della struttura dell'Amministrazione richiedente i servizi;
  - b) sottoscrizione della Convenzione da parte della medesima struttura dell'Amministrazione Capitolina e AMA SpA;
  - c) trasmissione ufficiale della convenzione da parte di AMA SpA al Dipartimento Tutela Ambientale, ai soli fini ricognitivi, entro 10 giorni dalla sua sottoscrizione;
  - d) liquidazione ad AMA SpA, da parte della struttura dell'Amministrazione richiedente i servizi, a seguito di una relazione dettagliata *ex post* del servizio reso e dell'esito dei controlli effettuati dalla stessa struttura.
2. Il computo dei costi per lo svolgimento dei servizi a pagamento affidati tramite convenzione, è eseguito secondo il tariffario riportato nell'Allegato g): "*Tariffario generale AMA S.p.A.*" al presente Contratto, aggiornato annualmente in base alla variazione dell'indice Istat.
3. Per i prezzi applicati all'Amministrazione Capitolina nell'ambito delle convenzioni per l'affidamento dei servizi di cui al presente articolo, non si applica l'utile di impresa e convenzionalmente le spese generali sono computate al 10%, salvo diverso riconoscimento in caso di servizi particolarmente e motivatamente complessi. Limitatamente alle spese relative all'esecuzione delle ordinanze in danno, le spese generali sono computate al 10% ed è riconosciuto anche un utile di impresa pari al 7%.

Per la definizione dei costi non contemplati nel tariffario, AMA produrrà le relative analisi dei costi unitari, computati in analogia a quanto previsto al presente articolo.

## PARTE IV – STRUMENTI DI GARANZIA A TUTELA DEGLI UTENTI

### Art. 13 – Carta della Qualità dei servizi

1. AMA SpA si obbliga ad emanare, entro 9 mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, la Carta della qualità dei servizi resi, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 (*“Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”*), dalla Legge n. 244 del 24/12/2007 (*Finanziaria 2008*, art. 2, c. 461), dal D.lgs. 150/2009 (*“Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”*), dalla delibera CiVIT 88/2010 (linee guida per la definizione degli standard di qualità), dalla delibera CiVIT 3/2012 (linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici) e dal D.Lgs n. 33/2013 (cd. Decreto Trasparenza).

La Carta della qualità dei servizi deve essere redatta e pubblicizzata in conformità a quanto previsto nel protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici (di seguito denominata Agenzia), da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall'altra, sottoscritto in data 13 aprile 2015, secondo lo schema approvato con DGC n. 67 del 13 marzo 2015.

La Carta della qualità dei servizi dovrà riportare:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel presente Contratto, (Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi”* e Allegato b) *“Carte municipali - domanda e offerta dei servizi”*), nonché l'aggiornamento periodico di indicatori sintetici in grado di consentire un accurato monitoraggio. In particolare la carta dovrà garantire la massima informazione all'utenza finale circa i parametri più rappresentativi del livello di servizio;
  - le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo, segnalazioni, e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
  - le modalità di ristoro dell'utenza.
2. L'Azienda dovrà rendersi disponibile alla distribuzione/divulgazione della Carta dei Servizi nelle forme e modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili, anche attraverso la pubblicazione on line della medesima sul sito AMA SpA e sul sito istituzionale di Roma Capitale.

AMA SpA si obbliga a rinnovare annualmente la Carta della qualità dei servizi, sulla scorta dell'evoluzione normativa, procedendo, laddove necessario, agli eventuali adeguamenti in caso di aggiornamento dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.

AMA SpA si obbliga a comunicare e pubblicare i risultati ottenuti nelle annualità precedenti favorendo la comparazione nel tempo e, quindi, la valutazione, sull'attività generale dell'AMA SpA.

AMA SpA attiva i necessari sistemi di monitoraggio per assicurare il mantenimento della qualità dei servizi erogati e fornisce tutte le informazioni e le notizie nell'ambito dei controlli e delle verifiche ritenute opportune o necessarie circa l'effettiva applicazione della Carta dei Servizi.

#### **Art. 14 – Informazione, comunicazione e partecipazione**

1. AMA SpA assume l'obbligo di fornire una completa e coerente attività di comunicazione e informazione verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri in ottemperanza al Regolamento comunale sulla Gestione dei Rifiuti Urbani, attraverso l'attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze dei cittadini-utenti, nelle modalità definite nell'Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi” – scheda a.4) Informazione, comunicazione e presidio del territorio.*
2. AMA SpA garantisce tutte le informazioni in merito al ciclo dei rifiuti urbani, per gli aspetti di competenza del presente Contratto, in conformità con quanto previsto dalla DAC n. 1 dell'11 febbraio 2014 (*“Anagrafe Pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani”*).
3. AMA SpA è responsabile, in via esclusiva, di tutte le attività di comunicazione istituzionale per Roma Capitale nell'espletamento dei servizi per la gestione dei rifiuti urbani e i connessi servizi di igiene urbana di cui al presente Contratto. AMA SpA cura anche l'informazione e la comunicazione all'utenza su tali servizi mediante una struttura dedicata che opera attraverso una piattaforma di comunicazione diversificata che comprenda una serie di canali quali il sito internet, la radio digitale, il numero verde, uno sportello dedicato, posta, fax, e-mail, pec e quanto altro utile ed opportuno per una corretta ed estesa attività di informazione e comunicazione. AMA SpA garantisce il costante e tempestivo aggiornamento del proprio sito internet. Per le prestazioni di cui al presente comma, AMA potrà servirsi della comunicazione integrata di Roma Capitale offerta da Roma Servizi per la Mobilità (memoria di Giunta Capitolina n. 24209 del 2 settembre 2015).
4. Le attività di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite vengono garantite dall'Amministrazione ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell'Agenzia.  
Nel rispetto della Legge n.244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), in tal modo viene assicurato il coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni, anche in merito alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza.

## **Art. 15 – Sistema dei reclami**

1. Con riferimento alla gestione dei reclami, AMA SpA si impegna a rispettare le clausole fissate nell'Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi”* – scheda a.4) *Informazione, comunicazione e presidio del territorio*, le quali impongono 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 Roma Capitale, (DCC n. 136 del 16.06.05 - *“Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami”*).

AMA SpA si obbliga ad utilizzare la reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata DCC n. 136/2005.

AMA SpA prevede, quindi, specifiche procedure di segnalazioni e reclami dell'utente circa la violazione dei principi contenuti nella carta dei servizi e prevede canali diversificati attraverso i quali inoltrare segnalazioni e reclami. Tali procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione e dovranno svolgersi in tempi rapidi predeterminati e pubblicizzate dalla Società, assicurando un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantendo all'utente che ha presentato reclamo, una risposta adeguata, entro e non oltre i termini previsti dalla Carta dei Servizi, e le eventuali forme di rimborso.

2. AMA SpA si impegna a fornire a Roma Capitale – Dipartimento Tutela Ambientale e ai Municipi territorialmente competenti una relazione trimestrale sulla quantità e il tipo di reclami/segnalazioni/esposti ricevuti e sul seguito dato ad essi dalla Società stessa.

Nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard quali-quantitativi, AMA SpA deve tenere conto dei reclami/segnalazioni ricevuti.

3. Ai fini dell'analisi della soddisfazione del sistema di gestione dei reclami/segnalazioni, ex art. 8 del citato Regolamento, l'Azienda si impegna ad inserire all'interno dei vari processi di raccolta e gestione delle istanze dell'utenza, in prossimità dell'informativa concernente il trattamento dei dati personali, la seguente dicitura, con la possibilità da parte dell'utente di esprimere opzione positiva o negativa al riguardo: *“Autorizzo AMA SpA a fornire il mio nominativo e indirizzo e-mail all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale per verificare il livello di soddisfazione sugli esiti di questo reclamo/segnalazione”*.

Con cadenza trimestrale l'Azienda si impegna a inviare alla suddetta Agenzia, in formato elettronico, i dati puntuali relativi al flusso di reclami/segnalazioni ricevute contenenti le seguenti informazioni: nominativo, indirizzo e-mail, tipologia di reclamo/segnalazione effettuata e sua localizzazione geografica, data dell'invio e della risposta nonché l'esito dell'istanza.

4. Al fine di garantire una gestione tempestiva e trasparente del reclamo, AMA SpA si impegna a rispettare gli standard dello specifico indicatore relativo ai tempi di chiusura dei reclami di cui all'Allegato a) *“Schede tecniche dei servizi resi”* – scheda a.4) *Informazione, comunicazione e presidio del territorio*).

## **Art. 16 – Verifica soddisfazione dell'utenza**

Nel rispetto della Legge n. 244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461), il coinvolgimento e la partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite al fine della verifica del grado di

soddisfazione degli utenti e della cittadinanza, vengono garantite, ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell'Agenzia. La stessa Agenzia svolge, con cadenza semestrale, periodiche valutazioni del livello dei servizi percepito dai cittadini-utenti (indagini di customer satisfaction).

## **PARTE V – SISTEMA DI MONITORAGGIO E CONTROLLO DI CONFORMITA' DEL SERVIZIO SVOLTO E ATTIVITA' SANZIONATORIA**

### **Art. 17 – Strumenti di controllo e monitoraggio**

1. Le parti concordano circa l'attivazione di 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.

Resta ferma la facoltà dell'Amministrazione Capitolina di effettuare controlli in qualsiasi momento, e con le modalità che riterrà opportune, al fine di verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge e alle condizioni contrattuali.

2. Al fine di strutturare l'attività di monitoraggio e controllo il presente Contratto stabilisce una serie di indicatori qualitativi di risultato (cd. "indicatori di qualità erogata") e quantitativi (cd. "indicatori di regolarità del servizio"), specificati nell'Allegato a) "*Schede tecniche dei servizi resi*" e nell'Allegato b) "*Carte municipali - domanda e offerta dei servizi*".

Negli stessi allegati, per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA SpA si impegna a garantire sia per i previsti indicatori di qualità erogata che per gli indicatori di regolarità del servizio. In particolare, la descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono dettagliati nell'Allegato d) "*Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata*". Il monitoraggio dovrà comparare il livello degli indicatori del servizio reso con gli obiettivi prefissati, quantificando gli eventuali scostamenti.

3. I monitoraggi e controlli si esplicano attraverso:

a) Un Organismo di Controllo

I compiti di controllo sulla funzionalità del presente Contratto e sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati, sono assicurati attraverso uno specifico Organismo di Controllo (cd. "Commissione Tecnica di Controllo"), nominato dal Dipartimento Tutela Ambientale. Il successivo art. 18 definisce la composizione, gli strumenti e le modalità di funzionamento di tale Organismo.

b) Un sistema di reportistica aziendale

Per quanto riguarda gli indicatori quantitativi e di regolarità del servizio, Roma Capitale ed AMA SpA condividono un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance. Tale reportistica è dettagliata nell'art. 18 del presente Contratto. In tale articolo sono previsti anche report di natura economica.

c) Indagini ed analisi specifiche

Roma Capitale si riserva di effettuare controlli a campione, con verifiche ad hoc effettuate anche mediante la possibilità di ricorrere all'Organismo di Controllo di cui al seguente art. 18 o ad un soggetto esterno, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei succitati report.

d) Un sistema informativo gestionale dei servizi erogati

AMA SpA si obbliga a costruire, gestire e tenere aggiornato in tempo reale un sistema informativo gestionale (denominato BDO - "Banca Dati Operazioni") che riporti tutti i dati operativi dei servizi erogati sia in termini di pianificazione *ex-ante* che di rendicontazione *ex-post* e che evidenzi anche in forma sintetica eventuali scostamenti.

AMA e Roma Capitale definiscono di comune accordo un'interfaccia di consultazione del sistema BDO che, aggiornata periodicamente, sia interrogabile da remoto dal Dipartimento Tutela Ambientale e dalla Commissione Tecnica di Controllo di cui al successivo art. 18, con obbligo di riservatezza sottoscritto dalle parti.

Il sistema BDO deve rappresentare di fatto il bacino dei dati di servizio in base al quale alimentare e costruire i report di cui al precedente punto b) ed i relativi indicatori sintetici di regolarità del servizio.

e) Un sistema GPS di controllo sui mezzi

Le parti concordano che per le attività di monitoraggio dei servizi regolati dal presente Contratto, si farà ricorso ad un sistema automatizzato di controllo (cd. STV - Sistema Tracciamento Veicoli), basato su tracciamento GPS, per la localizzazione e il monitoraggio in tempo reale di tutti i mezzi operativi aziendali. AMA SpA deve dotarsi, pertanto, entro il 31 dicembre 2016, di tale sistema in modo da consentire, al Dipartimento Tutela Ambientale e alla Commissione Tecnica di Controllo di cui al successivo art. 18, di disporre dei dati in tempo reale ed effettuare le relative attività di monitoraggio e certificazione dell'esercizio. La citata Commissione Tecnica di Controllo verifica la funzionalità del sistema e propone eventuali suggerimenti e implementazioni, anche interfacciando i dati acquisiti dal sistema STV di AMA con quelli analoghi reperibili di altri servizi pubblici relativi al territorio cittadino, al fine di verificare le causalità di eventuali disservizi.

## **Art. 18 – Organismo di Controllo**

1. I compiti di controllo sulla funzionalità del presente Contratto e sui risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati, sono assicurati attraverso il supporto tecnico di un Organismo di Controllo (cd. "Commissione Tecnica di Controllo"). La Commissione Tecnica di Controllo è nominata dal Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale con apposita determinazione dirigenziale ed è composta da 7 membri, con incarico di durata non superiore a quella prevista per il Contratto. I membri sono designati nel modo seguente:

- il Direttore della Direzione competente del Dipartimento Tutela Ambientale, in qualità di Presidente della Commissione;
  - 2 rappresentanti di Roma Capitale (rispettivamente provenienti dal Dipartimento Tutela Ambientale e dal Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale);
  - 2 rappresentanti di AMA SpA;
  - 2 rappresentanti dell'Agenzia.
2. La Commissione tecnica di Controllo si avvarrà, per l'espletamento delle sue funzioni:
- del supporto tecnico e dell'attività dell'Agenzia per il controllo sull'applicazione del Contratto attraverso il monitoraggio degli indicatori qualitativi e quantitativi mediante sottoscrizione di apposita convenzione con l'Amministrazione Capitolina;
  - una segreteria tecnica composta al massimo da 10 unità, appositamente istituita dal Dipartimento Tutela Ambientale, contestualmente alla nomina della Commissione stessa;
3. Le spese relative ai supporti tecnici (segreteria tecnica, supporti specialistici, monitoraggi degli indicatori quantitativi e qualitativi) sono valutate in € 375.000,00 IVA esclusa per l'anno 2016 e in € 500.000,00 IVA esclusa per gli anni 2017 e 2018. Tali spese sono ricomprese nel Piano Finanziario TaRi annuale, nell'ambito dei Costi Comuni.
4. La Commissione Tecnica di Controllo, nell'ambito delle sue funzioni:
- si dota di un disciplinare di funzionamento che preveda le modalità di coinvolgimento dei Municipi nelle attività di vigilanza e controllo del Contratto;
  - prevede il coinvolgimento delle Associazioni dei consumatori e utenti legalmente costituite nelle attività di monitoraggio del servizio;
  - determina autonomamente un proprio programma di attività nell'ambito dei controlli previsti dal presente Contratto;
  - definisce un modello di report trimestrale aziendale che contenga informazioni sintetiche di natura tecnica alimentate dal sistema informativo-gestionale BDO, di cui al precedente art. 17, e atte a consentire la verifica periodica sull'evoluzione del Contratto nel corso dell'esercizio;
  - assicura una valutazione dei report trimestrali redigendo conseguenti rapporti di analisi;
  - assicura, entro 20 giorni dalla presentazione, la valutazione della rendicontazione mensile, ai sensi della DGC n. 58/2015, delle prestazioni erogate che l'Azienda presenta al fine della liquidazione dei corrispettivi previsti, con le modalità di cui all'art. 11, comma 2;
  - predispone le specifiche tecniche per il monitoraggio dei livelli di servizio basandosi, per quanto riguarda gli indicatori qualitativi, su quanto definito nell'Allegato d) "*Criteri guida delle attività di monitoraggio degli indicatori di qualità erogata*";

- effettua, qualora lo ritenga necessario, o lo richieda espressamente Roma Capitale, controlli a campione, con verifiche ad hoc, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei report aziendali di cui al successivo art. 19;
- verifica la funzionalità del sistema STV, di cui al punto e) del precedente art.17, e propone eventuali suggerimenti e implementazioni, anche interfacciando i dati acquisiti dallo stesso sistema STV di AMA con quelli analoghi reperibili di altri servizi pubblici relativi al territorio cittadino, al fine di verificare le casualità di eventuali disservizi;
- formula pareri e osservazioni su eventuali modifiche di organizzazione dei servizi che l'Azienda è tenuta a comunicare al Dipartimento Tutela Ambientale e alla stessa Commissione Tecnica di Controllo;
- trasmette una relazione di fine anno al Dipartimento Tutela Ambientale, al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e ai Municipi;
- Elabora, entro il 31 dicembre 2016, uno specifico sistema sanzionatorio che stabilisca l'entità numerica della sanzione rispetto allo scostamento negativo dagli standard di qualità erogata dei vari servizi, tenendo conto dei costi fissi e dei costi variabili, fino ad un massimo che si stabilisce pari al 3% del valore del Contratto, tenendo conto altresì di quanto già stabilito all'art 11, ove la mancata erogazione dei servizi abbia inciso sulla qualità degli stessi.
- contestualmente alla relazione di fine anno di cui sopra, propone al Dipartimento Tutela Ambientale, sulla base delle valutazioni effettuate, l'eventuale sanzione da comminare ad AMA SpA, in caso di accertamento di inadempienze colpose rispetto alle previsioni contrattuali, ai sensi di quanto previsto dall'art. 20 del presente Contratto;
- esprime parere preventivo sulla Carta dei Servizi, di cui al precedente art.13;
- analizza eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto, fornendo il proprio parere al Dipartimento Tutela Ambientale;
- sulla base delle verifiche effettuate, formula le proprie osservazioni, riscontri e suggerimenti al Dipartimento Tutela Ambientale di Roma Capitale e ad AMA SpA, anche in merito alla proposta di eventuali interventi correttivi di eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi.

#### **Art. 19 – Reportistica Aziendale**

AMA SpA si obbliga alla presentazione di report sintetici di natura tecnica ed economica, previsti nel presente Contratto, nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate. Ogni giorno di ritardo sarà oggetto di attività sanzionatoria, come previsto nel successivo art. 20. Nello specifico, AMA deve presentare:

- un report trimestrale aziendale che contenga informazioni sintetiche di natura tecnica atte a consentire la verifica periodica sull'evoluzione del Contratto nel corso dell'esercizio; tale report, definito dalla Commissione Tecnica di Controllo di cui al precedente art.18, deve essere presentato alla stessa



Commissione e al Dipartimento Tutela Ambientale entro il 30° giorno successivo alla scadenza trimestrale;

- un report di trasmissione dei dati relativi alla gestione e ai flussi dei rifiuti urbani nei tempi e nei modi previsti dalla DAC n. 1 del 11 febbraio 2015 “*Anagrafe pubblica relativa alla raccolta, al recupero, allo smaltimento e agli impianti dei rifiuti solidi urbani*”;
- un report riguardante lo stato di attuazione degli investimenti programmati nel Piano Finanziario TaRi annuale da presentare al Dipartimento Tutela Ambientale e al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale, entro il 31 marzo di ciascun anno (preconsuntivo);
- la trasmissione ufficiale al Dipartimento Tutela Ambientale di ogni convenzione relativa ai servizi extra-TaRi sottoscritta da AMA con l’Amministrazione, ai sensi dell’art. 12 del presente Contratto; tale trasmissione deve avvenire entro 10 giorni dalla sottoscrizione delle stesse;
- una relazione trimestrale al Dipartimento Tutela Ambientale e ai Municipi territorialmente competenti, relativa a quantità e tipologia di reclami/segnalazioni/esposti (disaggregate per Municipio) ricevuti da AMA attraverso i suoi diversi canali, e sull’esito delle stesse; tale report deve essere presentato entro il 30° giorno successivo alla scadenza trimestrale;
- una rendicontazione mensile delle prestazioni erogate, ai sensi della DGC n. 58 del 6 marzo 2015, finalizzata, a fronte della relativa fattura, alla liquidazione dei corrispettivi previsti all’Azienda; tale rendicontazione deve essere presentata al Dipartimento Tutela Ambientale e alla Commissione Tecnica di Controllo di cui al precedente art.18;
- la trasmissione annuale, al Dipartimento Tutela Ambientale, dei risultati di specifiche analisi merceologiche sui rifiuti raccolti (disaggregate per Municipio), entro il 31 gennaio dell’anno successivo;
- un report riguardante il pre-consuntivo del bilancio-TaRi nello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell’Allegato d) al presente Contratto: “*Schede di definizione economica dei servizi resi*”; tale report deve essere presentato al Dipartimento Tutela Ambientale entro il 31 marzo di ciascun anno;
- un report consuntivo del bilancio-TaRi nello schema esplicitato nel Piano Finanziario TaRi annuale e previsto nell’Allegato d) al presente Contratto: “*Schede di definizione economica dei servizi resi*”; tale report deve essere presentato al Dipartimento Tutela Ambientale entro il 30° giorno successivo all’approvazione del bilancio aziendale da parte dell’Assemblea dei Soci;

## **Art. 20 – Sanzioni, incentivi e controversie**

### Sanzioni

Il Dipartimento Tutela Ambientale, in caso di inadempienze colpose alle previsioni contrattuali da parte di AMA SpA, potrà applicare, su proposta dell’Organismo di Controllo previsto dall’art. 18 del presente Contratto, specifiche sanzioni. L’entità delle sanzioni è stabilita in misura proporzionale allo scostamento negativo dagli

standard di qualità erogata stabiliti dal presente contratto, a seguito di una specifica analisi dello stesso Organismo di Controllo.

L'ammontare della sanzione verrà applicato annualmente all'Azienda in unica soluzione.

Entro il 31 dicembre 2016 l'Organismo di Controllo di cui all'art. 18 dovrà elaborare uno specifico sistema sanzionatorio che stabilisca l'entità numerica della sanzione rispetto allo scostamento negativo dagli standard di qualità erogata dei vari servizi, tenendo conto dei costi fissi e dei costi variabili, fino ad un massimo che si stabilisce pari al 3% del valore del Contratto, tenendo conto altresì di quanto già stabilito all'art 11, ove la mancata erogazione dei servizi abbia inciso sulla qualità degli stessi.

Le penali comminate non potranno incidere in alcun modo sul bilancio capitolino. e dovranno essere compensate da maggiori efficientamenti aziendali.

#### Incentivi

In caso di scostamenti positivi rispetto agli standard obiettivo è previsto un incentivo per l'Azienda. Entro il 31 dicembre 2016, la Commissione Tecnica di Controllo di cui all'art. 18 dovrà elaborare uno specifico sistema di incentivi in analogia a quanto previsto per il sistema sanzionatorio di cui sopra.

#### Controversie

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e sulla applicazione del Contratto, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati e alla determinazione delle penalità applicabili, ed in ogni altro caso previsto nel presente Contratto, ciascun sottoscrittore del presente Contratto comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le Parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di conciliazione, fermo restando quanto previsto al successivo comma 4, la parte che ha sollevato la contestazione richiede la convocazione dell'Organismo di Controllo di cui all'art. 18. Il Presidente, previa valutazione della documentazione ricevuta dalle Parti, convoca l'Organismo entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa, al fine di verificare, congiuntamente agli altri membri dell'Organismo, la presenza dei presupposti per una possibile conciliazione.
3. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano, in alcun modo, la regolare prosecuzione delle attività previste dal Contratto, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni e degli obblighi contrattualmente previsti per l'una e per l'altra parte. Per le questioni in contestazione, qualora se ne verificasse la necessità, le Parti si impegnano a concordare di volta in volta, in via provvisoria, le modalità di parziale esecuzione che meglio garantiscano il pubblico interesse e il buon andamento dei servizi affidati.
4. Per tutte le vertenze e controversie, non composte altrimenti, in ordine all'esecuzione del presente Contratto è competente il Foro di Roma.

#### Risoluzione e recesso.

1. In caso di inadempienze di particolare gravità nell'erogazione del servizio o di interruzione totale o parziale del servizio medesimo, non dipendente da cause di forza maggiore, Roma Capitale ha facoltà di recesso, anche unilaterale, dal Contratto, previa messa in mora rimasta senza effetto, per inadempimento.
2. AMA SpA si impegna in ogni caso ad assicurare l'erogazione del servizio alle condizioni economiche stabilite dal presente contratto fino a quando Roma Capitale non individui il nuovo gestore, compresa la facoltà di affidare il contratto a terzi in danno di AMA SpA e salva l'applicazione delle penali previste

## **PARTE VI – NORME VARIE CORRELATE ALLA SOTTOSCRIZIONE DEL PRESENTE CONTRATTO DI SERVIZIO**

### **Art. 21 – Modifiche e aggiornamenti contrattuali**

Le parti, di comune accordo possono procedere annualmente a modifiche e/o aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto. Le modifiche intervenute al sopraggiungere di fatti nuovi ed imprevisti, dovranno essere espresse, adeguatamente motivate, e specificamente riferite alle previsioni del presente contratto.

Roma Capitale potrà richiedere ad AMA SpA l'introduzione di variazioni nell'esecuzione dei servizi, anche in relazione ad eventi non previsti e non prevedibili, in sede di esecuzione del presente contratto.

AMA potrà richiedere aggiornamenti in corso di esercizio, opportunamente motivati, per sopravvenute necessità organizzative dovute all'efficientamento dei servizi.

Il presente contratto sarà oggetto di adeguamento nel caso di sopravvenute variazioni alla normativa vigente di settore ovvero nel caso siano apportate integrazioni o modifiche al vigente Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, che incidano sulle modalità operative delle prestazioni di servizio e sui relativi costi. In tal caso AMA SpA provvederà, entro 30 giorni dalla comunicazione delle variazioni sopra definite, a redigere apposita relazione contenente la variazione dei costi d'erogazione del servizio derivanti dalle modifiche regolamentari introdotte.

### **Art. 22 – Responsabilità**

Ogni responsabilità, sia civile che penale, per danni che, in relazione all'espletamento del servizio o a cause ad esso connesse, derivassero all'Amministrazione Capitolina, a terzi, cose e persone, si intenderà senza riserve od eccezioni, a totale carico di AMA SpA.

Salvo l'esclusiva responsabilità di AMA SpA nei confronti di Roma Capitale, la stessa potrà, per l'espletamento delle attività, di cui al presente contratto, stipulare contratti di appalto, conferire incarichi, nel rispetto di quanto previsto dal D.lgs. n. 163/2006 e s.m.i. e suo regolamento attuativo.

AMA SpA assume, inoltre, l'obbligo di osservare e far osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi, utenti o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività dalla stessa gestite, espressamente manlevando Roma Capitale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere giudizialmente e/o extra giudizialmente. AMA SpA si obbliga, dunque, a sollevare Roma Capitale da qualsiasi e qualsivoglia richiesta risarcitoria da parte di terzi, per responsabilità proprie dell'attività aziendale.

#### **Art. 23 – Trattamento dati - Riservatezza**

Le parti hanno l'obbligo di mantenere riservati i dati e le informazioni di cui venga in possesso e, comunque, a conoscenza, durante l'espletamento del servizio oggetto del presente contratto, di non divulgarli in alcun modo e in alcuna forma e di non farne oggetto di utilizzazione a qualsiasi titolo per scopi diversi da quelli strettamente necessari all'esecuzione del contratto.

Le parti sono responsabili per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori, nonché eventuali subappaltatori e dei dipendenti, consulenti e collaboratori di questi ultimi, degli obblighi di segretezza anzidetti.

In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, le parti saranno tenute a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

#### **Art. 24 – Trasparenza e Anticorruzione**

1. AMA è obbligata, nello svolgimento del rapporto contrattuale, ad attenersi rigorosamente alle disposizioni ed agli adempimenti contenuti nella legge 6 novembre 2012, n. 190 (cd. Legge Anticorruzione) e nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni" e s.m.i., anche in relazione alle direttive formulate, di volta in volta, dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Roma Capitale.
2. AMA è tenuta, altresì, all'osservanza delle disposizioni contenute nel Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) e nel Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) di Roma Capitale, di cui alla Deliberazione della Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Capitolina n. 5 del 29.01.2016 ed eventuali ss.mm.ii, e sulla base degli indirizzi formulati dall'Amministrazione Capitolina in materia.
3. AMA si impegna a predisporre/aggiornare il proprio Piano triennale di prevenzione della corruzione (PTPC) e Programma triennale per la trasparenza e l'integrità (PTTI) e, per il tramite del Responsabile della trasparenza e dell'anticorruzione, a tenere costantemente aggiornata la sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale, pubblicando tutti i dati ai sensi delle vigenti normative in materia, impegnandosi ad adeguare le informazioni pubblicate al format stabilito da Roma Capitale.

4. AMA si impegna a nominare un responsabile per l'attuazione dei propri piani di prevenzione della corruzione.
5. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi contenuti nel "Protocollo d'intesa" ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture - sottoscritto in data 21 luglio 2011 tra la Prefettura U.T.G. di Roma e Roma Capitale - che dichiara di ben conoscere e accettare e che viene conservato in atti presso l'Amministrazione.
6. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi previsti dal "Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati" - approvato con deliberazione della Giunta Capitolina n. 40 del 27 febbraio 2015 - che dichiara di ben conoscere e accettare e che viene conservato in atti presso l'Amministrazione.
7. In ottemperanza al "Protocollo di azione" sottoscritto in data 29 luglio 2015 con l'Autorità Nazionale Anticorruzione, che AMA dichiara di ben conoscere e accettare, parimenti conservato in atti presso l'Amministrazione, Roma Capitale si avvarrà della clausola risolutiva espressa di cui all'art. 1456 del Codice civile ogni qualvolta nei confronti dell'Amministratore Delegato o dei componenti la compagine sociale, o dei dirigenti dell'impresa con funzioni specifiche relative alla stipula e all'esecuzione del presente atto sia stata disposta misura cautelare o sia intervenuto rinvio a giudizio per taluno dei delitti di cui agli artt. 317 c.p., 318 c.p., 319 c.p., 319 bis c.p., 319 ter c.p., 319 quater c.p., 320 c.p., 322 c.p., 322 bis c.p., 346 bis c.p., 353 c.p., 353 bis c.p..

#### **Art. 25 – Disposizioni finali e transitorie**

Per tutto quanto non espressamente citato nel presente contratto, si rinvia alla normativa vigente, ed in particolare alla legislazione in materia, nonché alle disposizioni del Codice Civile e quelle che eventualmente interverranno a modifica e integrazione delle normative richiamate.