

ROMA



Allegato 1

CONTRATTO di SERVIZIO
per la gestione dei servizi cimiteriali
tra Roma Capitale e AMA S.p.A.





Indice

.....	1
Indice	3
Premesse	5
PARTE I – OGGETTO DEL CONTRATTO E INDICAZIONI GENERALI	8
Art. 1 - Oggetto	8
Art. 2 - Definizioni	10
Art. 3 - Obiettivi	12
Art. 4 - Struttura	13
Art. 5 - Durata	14
PARTE II – MODALITA’ di GESTIONE dei SERVIZI	15
Art. 6 - Impegni di AMA	15
Art. 7 - Conservazione delle Opere, Impianti e Attrezzature	21
Art. 8 - Continuità del servizio	21
Art. 9 - Impegni di Roma Capitale.....	22
PARTE III – RISORSE FINANZIARIE	25
Art. 10 - Determinazione del Corrispettivo	25
Art. 11 - Funzioni di Agente Contabile Esterno della Riscossione	26
Art. 12 - Liquidazione dei lavori inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti.....	30
PARTE IV – STRUMENTI di GARANZIA a TUTELA degli UTENTI	31
Art. 13 - Carta della Qualità dei Servizi.....	31
Art. 14 - Obblighi di informazione degli utenti e Gestione dei reclami.....	32
PARTE V – MONITORAGGIO del SERVIZIO e REGIME SANZIONATORIO	35
Art. 15 - Strumenti di controllo e monitoraggio	35
Art. 16 - Organismo di controllo	37
Art. 17 - Reportistica aziendale e Rendicontazione	38
Art. 18 - Regime sanzionatorio	38
Art. 19 - Risoluzione del Contratto	42
Art. 20 - Controversie	43
Art. 21 - Caratteristiche del Contratto.....	43
PARTE VI – NORME FINALI	45
Art. 22 - Modifiche e aggiornamenti contrattuali	45
Art. 23 - Responsabilità	46



Art. 24 - Domicilio contrattuale	46
Art. 25 - Spese contrattuali.....	47
Art. 26 - Trattamento dei dati personali - Riservatezza	47
Art. 27 - Trasparenza e Anticorruzione	48
Art. 28 - Disposizioni finali e transitorie	49
ALLEGATI al CONTRATTO	Errore. Il segnalibro non è definito.
Allegato A - <i>Schede tecnico/descrittive dei servizi</i>	51
Allegato B - <i>Schede impiego risorse umane</i>	51
Allegato C - <i>Schema di sintesi per motivazione analitica ex art. 192 del D.lgs. 50/2016</i>	51
Allegato D - <i>Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale</i>	51
Allegato E - <i>Tariffe vigenti di cui alla deliberazione di A.C. n. 102/2017</i>	51
Allegato F - <i>Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale</i>	51



Premesse

Premesso che:

- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 231 del 25 settembre 1997, ha approvato il conferimento della gestione dei servizi funebri e cimiteriali all'Azienda Speciale A.M.A. S.p.A.;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale in Società per Azioni AMA S.p.A., ai sensi della legge 15 maggio 1997, n.127, detenendone Roma Capitale, allora come oggi, l'intero capitale sociale, approvandone contestualmente lo Statuto e confermando, in capo alla società medesima l'affidamento di tutti i servizi in precedenza gestiti dall'Azienda Speciale per anni quindici a far data dalla trasformazione della società in S.p.A.;
- 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"*;
- con deliberazione n. 53 del 25/26 settembre 2015, l'Assemblea Capitolina ha disposto l'affidamento *"in house"* ad AMA S.p.A. della gestione dei servizi cimiteriali della città di Roma, (secondo le motivazioni di cui alla relazione ex art. 34, c.20 D.L. 179/2012, allegata alla succitata delibera n.53/2015, relativamente alla sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente per la forma di affidamento prescelta), per la durata di anni nove, a far data dal 28 settembre 2015 e fino al 27 settembre 2024, nei limiti autorizzativi dei Bilanci vigenti, prevedendo, altresì, l'approvazione con successivo atto del relativo Contratto di



Servizio;

- con nota prot. n. QL/38799/2017 del 27 giugno 2017, il Dipartimento Tutela Ambientale ha fornito la relazione ex art. 5 del D.lgs. 175/2016, in ordine alla sussistenza dei presupposti di legge per l'affidamento diretto *in house*, fornendo motivazione analitica in ordine alla valutazione sulla convenienza economica e della compatibilità della scelta con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- ai sensi ex art. 192, co. 2 del Codice Appalti, è stata allegata al presente contratto una relazione analitica (Allegato C), atta a fornire l'analisi dei costi relativi alle modalità di gestione, anche mediante comparazione con altre realtà territoriali simili, esplicitando le ragioni per le quali il ricorso al mercato non è vantaggioso, in ragione degli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità e qualità del servizio nell'ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- 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 Roma Capitale 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; il citato provvedimento risulta propedeutico alla predisposizione del nuovo Contratto di Servizio da stipularsi con i soggetti erogatori di servizi pubblici;
- con deliberazione n. 77 del 14 novembre 2017, l'Assemblea Capitolina ha approvato gli *"Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale ed AMA S.p.A."*;
- la succitata DAC n. 53/2015 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 n. 67 del 13 marzo 2015, con la quale 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", protocollo successivamente sottoscritto in data 13 aprile 2015;

- con deliberazione n. 40 del 27 febbraio 2015 e ss.mm.ii., 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 Roma Capitale 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;
- Roma Capitale riconosce come proprie le funzioni di indirizzo, programmazione, vigilanza, controllo dei servizi erogati e controllo analogo, mentre ritiene estranee al proprio ruolo le attività e le funzioni di gestione d'impresa e di organizzazione operativa dei servizi attraverso la combinazione dei vari fattori produttivi.

Tutto ciò premesso, le parti stipulano e convengono quanto segue.



PARTE I – OGGETTO DEL CONTRATTO E INDICAZIONI GENERALI

Art. 1 - Oggetto

1. Il contratto provvede a disciplinare i rapporti tra Roma Capitale e Ama S.p.A. in merito alle modalità di erogazione e gestione dei servizi cimiteriali, i cui corrispettivi sono stabiliti all'art. 10 del presente contratto e, in particolare, regola:
 - a) la gestione e l'esecuzione dell'istruttoria tecnico-amministrativa dei provvedimenti di competenza esclusiva dell'Amministrazione Capitolina; l'effettuazione delle operazioni cimiteriali e tutti gli atti connessi con la gestione dei servizi affidati, nel rispetto delle norme vigenti così come dettagliate nelle schede tecniche allegate al presente Contratto (cfr. Allegato A – *Schede tecnico/descrittive dei servizi*);
 - b) la gestione dei servizi necroscopici, obitoriali e, in parte, del servizio di polizia mortuaria che AMA S.p.A. non effettua direttamente ma, nel rispetto di quanto previsto dal Codice Appalti ed in conformità agli artt. 12 e ss. D.P.R. n. 285/1990, affida ad Aziende Sanitarie Locali e/o Istituti Ospedalieri diversi (strutture sanitarie dotate delle attrezzature tecniche e del personale necessario allo svolgimento dei servizi necroscopici e obitoriali), attraverso la stipula di apposite convenzioni, al fine di soddisfare le esigenze di tali particolari servizi, in considerazione della estensione del territorio comunale e della erogazione del servizio di polizia mortuaria nelle 24 ore;
 - c) i funerali e le sepolture per le persone sole, abbandonate e/o indigenti, assicurando un servizio funebre cimiteriale dignitoso, come dettagliato nelle schede tecniche allegate;
 - d) la gestione del servizio di illuminazione votiva del Cimitero Laurentino, affidato ad AMA S.p.A. con deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 53/2015 ;
 - e) la gestione, diretta o affidata a terzi, delle attività di manutenzione ordinaria e valorizzazione dei cimiteri esistenti di Roma Capitale (Verano, Flaminio, Laurentino, Ostia Antica, Maccarese, Castel di Guido, S. Maria di Galeria, Cesano, Isola Farnese, S. Maria del Carmine -Parrocchietta, S. Vittorino), dei connessi impianti (compresi quelli di cremazione), nonché la predisposizione di eventuali interventi provvisori di messa in sicurezza delle aree, degli impianti e degli immobili per la salvaguardia della pubblica incolumità;



- f) la gestione delle procedure di gara ad evidenza pubblica per l'assegnazione dei manufatti cimiteriali retrocessi o revocati dall'Amministrazione Capitolina e di quelli individuati all'art.3 della D.A.C. n.24/2015, nel rispetto delle garanzie di conservazione delle caratteristiche storico-artistiche, architettoniche e culturali secondo la normativa vigente, i regolamenti comunali, fatta salva la competenza del Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, ovvero del Dirigente responsabile del servizio, all'adozione dell'atto di concessione;
- g) le procedure di valutazione e verifica dei manufatti privati abbandonati per l'eventuale applicazione dell'istituto di revoca/decadenza della concessione, al fine di trovare soluzione agli estesi fenomeni di abbandono e degrado interni alle aree cimiteriali con la conseguente messa in disposizione e successiva assegnazione del manufatto tramite l'iter esposto alla precedente lettera f);
- h) la gestione dei servizi di riscossione e cassa per introitare tutti gli incassi cimiteriali (da concessioni, operazioni e diritti cimiteriali), effettuata da AMA S.p.A. per conto di Roma Capitale, con l'obbligo della registrazione ai sensi della normativa fiscale vigente e nel rispetto della normativa riferita all'attività di riscossione delle entrate tributarie e patrimoniali dell'Ente, da parte degli Organismi Esterni all'Amministrazione qualificati come Agenti Contabili Esterni della Riscossione, di cui al D.P.R. 194/1996 e D.lgs. n. 174/2016 e fino alla completa re-internalizzazione, ovvero riscossione diretta in capo a Roma Capitale di tutti i proventi derivanti dalle concessioni di loculi e aree, nonché dalle operazioni cimiteriali;
- i) i servizi connessi alle cerimonie commemorative di commiato;
- j) i servizi domenicali per le richieste relative al culto ebraico;
- k) l'implementazione dei servizi e/o attività culturali nell'ambito della valorizzazione culturale e turistica dei Cimiteri Capitolini, finalizzati a promuovere la conoscenza del patrimonio storico, artistico e culturale in essi custodito, con particolare riferimento al Cimitero Monumentale del Verano, unitamente ad efficaci strategie di comunicazione e promozione degli stessi;
- l) i servizi di guardiania, custodia e vigilanza all'interno dei cimiteri Capitolini;



- m) la predisposizione e gestione di un servizio navetta all'interno del Cimitero Monumentale del Verano;
- n) la gestione dei processi relativi all'eventuale affidamento ad AMA, da parte del Dipartimento competente, degli interventi manutentivi (dei fabbricati, degli impianti, delle strade, delle aree verdi, ecc.) ordinari e straordinari, in conformità del Piano degli Investimenti di Roma Capitale, approvato dall'Assemblea Capitolina in sede di deliberazione del bilancio di previsione capitolino, di cui al successivo art. 9 co. 4.

Art. 2 - Definizioni

Ai sensi del presente Contratto di Servizio si intende per:

- a) Roma Capitale, l'Amministrazione Capitolina in generale;
- b) Dipartimento, il Dipartimento competente, Dipartimento Tutela Ambientale;
- c) Agenzia, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali;
- d) Parti, Ama S.p.A., di seguito AMA, e Roma Capitale;
- e) Contratto, il presente atto relativo alla gestione dei servizi cimiteriali;
- f) Cimiteri Capitolini, cimitero Flaminio, cimitero Laurentino, cimitero Verano e i cimiteri suburbani di Ostia antica, San Vittorino, Castel di Guido, S. Maria di Galeria, Isola Farnese, Cesano, Maccarese, S. Maria del Carmine (Parrocchietta);
- g) Servizi cimiteriali, tutte le attività che, in generale, sono riconducibili al corretto funzionamento dei cimiteri;
- h) Servizi e operazioni cimiteriali, le attività specifiche relative alle concessioni di aree e loculi e alle operazioni cimiteriali, riportate in dettaglio nell'Allegato A1 - *Schede tecnico/descrittive di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali*;
- i) Servizi a Canone, i servizi accessori e correlati alla gestione cimiteriale, descritti analiticamente nelle schede tecniche di cui all'Allegato A2- *Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone*;
- j) Illuminazione votiva, servizio pubblico a domanda individuale con tariffe approvate dall'Amministrazione Capitolina che consiste nella fornitura del servizio di illuminazione elettrica ai loculi e ai manufatti cimiteriali, comprensiva di allacci, della manutenzione



ordinaria dell'impianto e della sostituzione delle lampade esaurite;

- k) Funerali e le sepolture per le persone sole, abbandonate e/o indigenti, la prestazione di un funerale dignitoso alle persone meno abbienti decedute all'interno del territorio comunale, secondo le modalità descritte in dettaglio nella relativa scheda tecnica dell'Allegato A al presente contratto;
- l) Altri servizi connessi alle operazioni di commiato, da svolgersi presso le Sale del commiato presso l'area crematoria del cimitero Flaminio; la Sala del Tempietto Egizio e la Sala Mater Admirabilis per funzioni civili presso il Cimitero Verano, oltre ad altre attività di gestione delle relazioni con l'utenza;
- m) Gestione dei cimiteri e svolgimento dei servizi cimiteriali, attività propedeutiche e consequenziali alle operazioni cimiteriali (inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione, dispersione delle ceneri e affidamento dell'urna cineraria, etc.); attività riguardanti il mantenimento delle aree e degli immobili cimiteriali, compresa la pulizia delle strade interne, dei manufatti pubblici, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, compresi quelli cimiteriali come definiti dal D.Lgs. n. 152/2006 e dal D.P.R. n. 254/2003; attività di custodia delle aree cimiteriali e di apertura/chiusura delle stesse al pubblico, secondo gli orari stabiliti dal Sindaco con propria ordinanza; attività relative alla manutenzione ordinaria delle strutture (immobili, impianti, macchinari, attrezzature, terreni, ecc.), ivi comprese le reti pubbliche (stradali, fognarie, acquedottistiche, elettriche, etc.) per l'intera durata dell'affidamento, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici di lavori e di tutela dei beni monumentali e architettonici; attività riguardanti la manutenzione ordinaria del verde pubblico e le attività di verifica e controllo delle alberature esistenti;
- n) Servizio di trasporto funebre di polizia mortuaria, il trasporto all'interno del territorio comunale relativo a salme di persone non reclamate dai familiari o di cui nessuno abbia disposto per i funerali e la sepoltura; salme di persone indigenti o appartenenti a famiglia bisognosa, secondo regolamento comunale; cadaveri rimossi da luogo pubblico o morti per accidente anche in abitazione privata o pubblico esercizio o da rimuovere da abitazioni inadatte, su ordine della pubblica autorità; cadaveri, o parti anatomiche riconoscibili, diretti al civico obitorio o al cimitero;



- o) Realizzazione interventi di edilizia cimiteriale, in relazione all'eventuale affidamento della funzione di stazione appaltante da parte di Roma Capitale, le opere che si renderanno necessarie e che risulteranno inserite, a cura del Dipartimento Tutela Ambientale, nel Piano Pluriennale degli Investimenti approvato dall'Assemblea Capitolina, nel rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di appalti e del Piano Regolatore Cimiteriale da adottarsi ai sensi dell'art. 9, co. 1, lett. g);
- p) Atto di asseverazione, dichiarazione resa da AMA S.p.A., con la quale il Responsabile del Procedimento e/o Servizio attesta che ogni fase del procedimento, propedeutica alla finalizzazione degli atti e progetti adottati dal gestore e trasmessi a Roma Capitale, è conforme alla normativa vigente;
- q) Manufatto abbandonato, manufatto privato in evidente stato di degrado e fatiscenza delle strutture, ove siano venuti a mancare il concessionario, nonché tutti gli altri aventi diritto previsti dalle norme di concessione, ovvero quando siano trascorsi 50 anni dall'ultima operazione cimiteriale, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia.

Art. 3 - Obiettivi

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il contratto di servizio sono di seguito descritti.

1. Miglioramento della qualità e della capacità ricettiva delle strutture cimiteriali attraverso:

- a) il potenziamento, in caso di affidamento e finanziamento da parte di Roma Capitale, degli interventi di manutenzione straordinaria, restauro, nuova costruzione e ampliamenti dei cimiteri; l'implementazione degli impianti con particolare riferimento agli impianti crematori, nonché il potenziamento delle strutture e dei servizi di commiato sia di carattere civile sia religioso, secondo le esigenze riscontrate nella gestione del contratto di servizio, nel rispetto delle linee programmatiche degli interventi individuate dal Piano Pluriennale degli Investimenti a cura del Dipartimento;
- b) la predisposizione del Piano Regolatore Cimiteriale di cui all'art. 9, co. 1, lett. g);
- c) il potenziamento all'interno dei Cimiteri dei livelli di sicurezza a garanzia dell'utenza e degli addetti al servizio, anche attraverso la realizzazione di sistemi di video sorveglianza e



vigilanza.

2. Garanzia di trasparenza e qualità dei servizi attraverso:

- a) il servizio di informazione ai cittadini relativamente alle istanze presentate e alle scadenze delle operazioni e delle concessioni cimiteriali (esumazioni, rinnovo concessione loculo, etc.);
- b) il sistema di gestione delle procedure operative dei servizi erogati, tale da consentire l'accesso al personale capitolino individuato dal Dipartimento, per verifiche e controlli sui servizi resi e il perseguimento della progressiva eliminazione del supporto cartaceo nei processi, di cui al D.lgs. 82/2005 ss.mm.ii.;
- c) l'eliminazione progressiva di qualunque trasmissione su supporto cartaceo di informazioni, autorizzazioni e documentazione da e verso gli uffici centrali di AMA, nonché, l'applicazione di forme di controllo "da remoto" per le attività cimiteriali in cui è necessario un supporto tecnico continuativo, verso una completa informatizzazione di tutti i processi nei Cimiteri Capitolini;
- d) l'immediata identificabilità del personale interno con l'adozione di appositi cartellini di riconoscimento;
- e) la redazione e la diffusione della Carta dei Servizi e l'istituzione di un punto di ascolto dedicato alle procedure per i reclami.

Art. 4 - Struttura

Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto di servizio. Fanno altresì parte integrante del presente contratto gli allegati sotto specificati:

- Allegato A - *Schede tecnico/descrittive dei servizi;*
- Allegato B - *Schede impiego risorse umane;*
- Allegato C - *Schema di sintesi per motivazione analitica ex art. 192 del D.lgs. 50/2016;*
- Allegato D - *Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale;*



- Allegato E - *Tariffe vigenti di cui alla deliberazione di A.C. n. 102/2017;*
- Allegato F - *Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale*

Art. 5 - Durata

Il presente contratto ha durata di 5 anni, con decorrenza dalla sua sottoscrizione, ovvero dalla data del 16 maggio 2018.



PARTE II – MODALITA' di GESTIONE dei SERVIZI

Art. 6 - Impegni di AMA

1. Al fine di garantire il regolare e corretto svolgimento dei servizi disciplinati nel presente contratto, nonché il mantenimento di adeguati livelli qualitativi e quantitativi del servizio, così come previsto dalla D.A.C. n. 53/2015, AMA si impegna a svolgere tutte le relative attività, mediante una struttura aziendale - oggi denominata Direzione Cimiteri Capitolini - appositamente dedicata, nell'ottica dello snellimento e semplificazione dei procedimenti amministrativi e tecnico-operativi. Tale struttura dovrà occuparsi degli aspetti amministrativi, economico-finanziari e delle attività di natura tecnica direttamente connessa con la gestione dei cimiteri. Al fine di agevolare la comunicazione tra il gestore e Roma Capitale, AMA è tenuta, inoltre, ad indicare un responsabile unico del contratto di servizio.
2. AMA si impegna a svolgere con la necessaria competenza, professionalità, accuratezza e diligenza i servizi resi per tutto il periodo dell'affidamento nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente. Fermo restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni del presente contratto, in particolare AMA si impegna:
 - a) a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto degli standard operativi minimi in uso al momento della stipula del presente contratto, come specificato nelle schede di cui all'Allegato A, ovvero delle loro modifiche concordate nel corso della vigenza del contratto stesso;
 - b) ad organizzare la propria struttura aziendale, amministrativa, economico-finanziaria, tecnico-operativa, e le operazioni connesse e strumentali allo svolgimento delle attività e servizi affidati, in modo efficiente e coordinato con l'attività amministrativa capitolina e consentire le attività di ispezione e controllo da parte del Dipartimento rispetto agli obblighi contrattuali, fornendo tempestivamente ogni documentazione, chiarimento e certificazione riguardante le modalità operative messe in atto e avendo, altresì, cura di presidiare e verificare la correttezza dei comportamenti dei propri organi e dei propri dipendenti, tenendo conto della delicatezza del tipo di servizio gestito;
 - c) a specificare il numero di risorse umane impiegate all'interno dei Cimiteri Capitolini (cfr.



- Allegato B - *Schede impiego risorse umane*), comunicandone ogni eventuale variazione, e impegnandosi, altresì, ad utilizzare tali risorse in modo esclusivo nella gestione dei servizi oggetto del presente contratto, nonché a rispettare e applicare tutta la normativa atta a garantire le pari opportunità;
- d) ad aggiornare periodicamente con corsi di formazione il personale di AMA Direzione Cimiteri Capitolini in termini di: capacità lavorative, senso del decoro, capacità relazionali, spirito di servizio nei confronti dei cittadini che chiedono l'erogazione dei servizi in particolari momenti di difficoltà e fragilità emotiva della loro vita;
- e) ad ottimizzare i tempi per istruire le concessioni/retrocessioni su loculi/aree, autorizzate e rilasciate da Roma Capitale e le autorizzazioni per tutte le operazioni cimiteriali previste dalla legge e dal Regolamento di Polizia cimiteriale;
- f) a garantire l'apertura/chiusura delle aree cimiteriali al pubblico secondo gli orari stabiliti dal Sindaco;
- g) a garantire e potenziare le attività di vigilanza all'interno dei cimiteri, nonché contrastare il fenomeno dei furti e del vandalismo, anche attraverso l'installazione di videocamere e impianti di allarme, secondo un piano programmatico da consegnare al Dipartimento, entro tre mesi dalla stipula del contratto;
- h) a provvedere alla predisposizione delle gare di appalto di lavori, servizi e forniture per la manutenzione ordinaria delle aree cimiteriali affidate, delle reti e, più in generale, di tutti gli impianti e i beni concessi in uso, ai sensi della normativa vigente e in particolare del Codice degli Appalti Pubblici, ivi comprese le direttive diramate in materia da parte di Roma Capitale;
- i) a trasmettere al Dipartimento, *gli atti di asseverazione* a firma di AMA, corredati da tutta la documentazione tecnica, amministrativa e contabile, finalizzati a ottenere:
- l'adozione dei provvedimenti afferenti la gestione delle concessioni cimiteriali (retrocessioni, rettifiche, etc.);
 - l'emissione dei provvedimenti di approvazione degli elenchi dei progetti per la costruzione dei manufatti cimiteriali privati;



- l'approvazione dei progetti di completamento dei riquadri destinati all'edilizia privata.

Agli *atti di asseverazione* trasmessi, il Dipartimento competente farà seguito con Determinazione Dirigenziale per l'adozione del provvedimento e/o al rilascio delle relative autorizzazioni secondo l'Allegato D - *"Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale"*;

- j) a migliorare la trasparenza dei servizi offerti dalla società AMA mediante l'individuazione del sistema di gestione e rendicontazione basato su contabilità analitica e separata specificatamente dedicato alle attività relative ai servizi cimiteriali affidati, in base a quanto previsto dall'art. 6 del D.lgs. 333/2003. Il bilancio di esercizio di AMA dovrà includere la situazione economico-patrimoniale che evidenzia la gestione dei servizi regolati dal presente contratto. Il conto economico dovrà essere redatto con il metodo della contabilità analitica per centri di costo e in forma riclassificata, con l'evidenza, per ciascun servizio reso, dei costi/ricavi (corrispettivo da contratto di servizio). Lo stato patrimoniale evidenzierà gli elementi patrimoniali (a titolo esemplificativo e non esaustivo le immobilizzazioni, materiali e immateriali, qualunque sia la modalità di finanziamento, gli oneri per gli interventi di ristrutturazione, l'ammortamento dei cespiti);
- k) a trasmettere all'Amministrazione Capitolina la documentazione e i rendiconti relativi a tutti i servizi resi, di cui al successivo art. 17;
- l) a presentare al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, il Piano Economico Finanziario annuale di previsione, afferente alla gestione dei servizi cimiteriali, nel quale siano illustrati i dati macro-aggregati che consentano il monitoraggio dell'andamento dei servizi medesimi;
- m) a rendicontare tutti i proventi introitati per conto di Roma Capitale nel rispetto della normativa vigente, come meglio specificato nell'art.17 del presente contratto e comunque fino alla completa re-internalizzazione del servizio;
- n) a garantire il decoro e la pulizia con adeguati livelli di igiene e salubrità dei luoghi, attraverso la manutenzione ordinaria delle aree verdi, delle alberature, della rete viaria e degli impianti ubicati all'interno di tutti gli undici Cimiteri Capitolini, anche attraverso il



- ricorso a procedure di gara pubblica nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici;
- o) a partecipare, con almeno due rappresentanti (1 tecnico e 1 amministrativo competenti), ad un tavolo tecnico interdipartimentale, di cui al successivo art.9, co.1, lettera f). A tal proposito, AMA si impegna a redigere, entro 6 (sei) mesi dalla costituzione del sopracitato tavolo, la documentazione tecnica che il Dipartimento riterrà necessaria all'esito dei lavori;
 - p) a partecipare, con almeno due tecnici competenti in materia, ad un tavolo tecnico interdipartimentale per l'elaborazione del Piano Regolatore Cimiteriale, a cui interverranno le strutture individuate da Roma Capitale secondo quanto specificato nel successivo art.9 co.1, lettera g), producendo la documentazione tecnico-economico-amministrativa propedeutica all'approvazione del suddetto Piano da parte di Roma Capitale;
 - q) a provvedere alla redazione della Carta della Qualità dei Servizi nei tempi previsti alla Parte IV del presente contratto, 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 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461) e ai sensi della normativa vigente in materia, dandone seguito con adeguata pubblicizzazione, nonché al rispetto degli obblighi individuati per la gestione dei reclami;
 - r) a produrre tutti i report e i rendiconti di cui all'art.17 del presente contratto, conformemente ai modelli condivisi con il Dipartimento ed entro i tempi previsti;
 - s) a realizzare la propria attività per Roma Capitale nel rispetto del D.lgs. 175/2016 ed esclusivamente nell'ambito territoriale di pertinenza della stessa;
 - t) ad attivare tutte le iniziative di comunicazione e di informazione necessarie allo sviluppo dei servizi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
 - u) ad improntare, per la parte di competenza, il trattamento dei dati a 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 Regolamento UE/2016/679 I e del D.lgs. 196 del 30/06/2003 e ss.mm.ii. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ai sensi del D.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. In particolare, AMA si impegna, su richiesta di Roma Capitale, in



base al D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii 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, di cui al successivo art. 26;

- v) ad ottemperare agli obblighi di trasparenza e anticorruzione secondo quanto meglio esplicitato al successivo art. 27;
- w) a garantire il raggiungimento degli standard contrattuali in riferimento agli obiettivi quali-quantitativi individuati e contenuti nelle schede tecniche del servizio, di cui agli Allegati A e B del presente contratto;
- x) ad adottare, per quanto di competenza, le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee per garantire l'economicità nell'erogazione del servizio e l'attuazione di tutti gli interventi sia organizzativi sia economico-finanziari, atti a conseguire il contenimento della spesa, nell'ambito delle risorse assegnate;
- y) a garantire il rispetto delle previsioni legislative e contrattuali relative ai rapporti di lavoro in essere, degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa e degli obblighi descritti dal D.lgs. 81/2008 ss.mm.ii., applicando nei confronti dei propri dipendenti le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi applicabili alle categorie interessate,
- z) a dare seguito, così come disposto dalla D.A.C. n.24/2015, a tutti gli atti tecnico-amministrativi necessari per la concessione di aree e loculi a titolo onorifico nel cimitero Verano;
- aa) a fornire tempestivamente, in qualunque momento, a richiesta degli uffici competenti di Roma Capitale, i dati relativi agli indicatori BUI (batteria unica degli indicatori) e in materia di Trasparenza e Anticorruzione, nonché quanto l'amministrazione potrà richiedere in



ottemperanza alle prescrizioni dettate dalla normativa vigente, anche se la richiesta non corrispondesse alle tempistiche di fornitura dei report da parte di AMA, già stabilite al successivo art. 17;

bb) a presentare entro 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, l'assessment del sistema informatico utilizzato ed entro i successivi 6 (sei) mesi, una proposta di disegno di una nuova architettura informatica atta a registrare e condividere in maniera univoca, ordinata e sicura, attività, comunicazioni, dati, informazioni e documenti, per l'accesso da parte delle strutture competenti di Roma Capitale, in qualsiasi momento, a ricerche rapide, complete e a prova di errore, in relazione agli obiettivi enunciati al precedente art. 3 co.2 lett. c);

cc) a presentare, entro il 31 gennaio di ogni anno, la programmazione annuale delle attività correlate ai Servizi a Canone, di cui all'Allegato A2 al presente contratto;

dd) a predisporre e aggiornare annualmente, entro il 31 marzo, un elenco relativo ai manufatti privati abbandonati che si trovano all'interno dei Cimiteri Capitolini;

ee) a redigere e aggiornare annualmente, a motivo della propria funzione di valorizzazione del patrimonio edilizio e delle aree cimiteriali, apposite schede tecniche e relative previsioni di spesa in riferimento ad eventuali opere di manutenzione straordinaria, progettazione di nuovi manufatti/impianti, completamenti, ampliamenti e realizzazione di nuove aree cimiteriali, da presentarsi al Dipartimento entro il 31 maggio di ogni anno.

3. In riferimento agli eventuali incarichi di stazione appaltante per gli interventi previsti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale, di cui all'art.9 co. 4, AMA si impegna a:

- trasmettere al Dipartimento con *atto di asseverazione* a firma di AMA, tutta la documentazione tecnico-amministrativa ed economica propedeutica all'espletamento delle gare di appalto relativamente agli interventi autorizzati di cui al successivo art. 9 co. 4. Agli atti di asseverazione trasmessi, il Dipartimento, previa verifica, darà seguito con Determinazione Dirigenziale al rilascio delle relative autorizzazioni secondo l'Allegato D - *Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale*;
- provvedere alla successiva predisposizione ed espletamento delle gare di appalto di lavori,



- servizi e forniture ai sensi della normativa vigente e in particolare del Codice degli Appalti Pubblici, ivi comprese le direttive diramate in materia da parte di Roma Capitale, secondo specifica progettazione tecnico-economica, garantendo, in qualità di stazione appaltante, l'esecuzione dell'opera fino al suo completamento e collaudo, nel rispetto dei vincoli e della normativa di settore relativa alla tutela del patrimonio edilizio storico-monumentale dei cimiteri storici;
- fornire a Roma Capitale la rendicontazione delle attività svolte in riferimento ai suddetti interventi, attraverso l'invio di report periodici, secondo le modalità concordate nel sistema di monitoraggio di cui al successivo art. 17.

Art. 7 - Conservazione delle Opere, Impianti e Attrezzature

1. AMA conserva i beni di cui alle deliberazioni consiliari istitutive del servizio n. 231/97 e n.195/98 e quelli successivamente realizzati e acquisiti al patrimonio cimiteriale e si obbliga ad adeguare le opere, gli immobili, gli impianti e le attrezzature alle vigenti legislazioni in materia tecnica, di sicurezza e di igiene, nell'ambito delle risorse assegnate.
2. I beni in questione sono sia quelli patrimoniali conferiti, sia gli immobili e gli impianti facenti parte del demanio comunale che, a causa della loro caratteristica di inalienabilità, sono concessi per l'intera durata dell'affidamento, in quanto strumentali all'esercizio dei servizi affidati.

Art. 8 - Continuità del servizio

1. Atteso che i servizi cimiteriali non ammettono interruzione né soluzione di continuità, per carattere igienico-sanitario, rispetto dei defunti, nonché sicurezza cittadina, l'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa per un tempo determinato, se non per ragioni di forza maggiore ed eventi non prevedibili e indipendenti dalla società AMA, pena la risoluzione del contratto, di cui all'art.1456 del Codice Civile e al successivo art. 19.
2. La società in tal caso è comunque tenuta ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria a prevenire la sospensione e/o l'interruzione ovvero a farvi fronte con il minor disagio possibile per la collettività, secondo precisi protocolli operativi da consegnare al



Dipartimento entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto.

3. In ogni caso di sospensione e/o interruzione del servizio, AMA deve dare immediata comunicazione al Dipartimento, precisandone le ragioni e la durata dell'evento e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi.

Art. 9 - Impegni di Roma Capitale

1. Roma Capitale in conformità alla normativa vigente e regolamentare di volta in volta applicabile, si impegna a raccordare le attività svolte da AMA con le politiche e i programmi specifici adottati dall'Amministrazione Capitolina nell'ambito dei servizi di cui trattasi, per consentire ad AMA di avviare e svolgere efficientemente ciascuna attività oggetto dell'affidamento. In particolare, si impegna a:
 - a) favorire la collaborazione di tutti gli Uffici Capitolini e delle Aziende del Gruppo Roma Capitale per lo svolgimento delle attività affidate, facilitando l'accesso a banche dati ed archivi detenuti o comunque utilizzati dall'Amministrazione Capitolina;
 - b) 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. 196 del 30/6/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";
 - c) comunicare ad AMA le modifiche ai regolamenti o l'adozione di ordinanze che abbiano un impatto sull'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto;
 - d) valutare e autorizzare gli atti di asseverazione corredati della relativa documentazione tecnico-amministrativa ed economica proposti da AMA, a cui farà seguito la Determinazione Dirigenziale del Dipartimento per l'adozione del provvedimento e/o al rilascio delle relative autorizzazioni;
 - e) procedere ai dovuti controlli e verifiche del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione e sull'osservanza delle norme stabilite dal contratto stesso, secondo tempi e modalità che riterrà più opportune. Restano fermi, altresì, il monitoraggio, i poteri di verifica attribuiti all'Agenzia di Roma Capitale, istituita con D.C.C. n.39/2002; e nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 24 del regolamento sul controllo analogo, giusta deliberazione



di Assemblea Capitolina n.27 del 22 marzo 2018;

- f) istituire un tavolo tecnico interdipartimentale entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, finalizzato alla determinazione di una proposta di procedura volta alla definizione delle modalità operative da applicare in caso di retrocessione/revoca dei manufatti privati, con il precipuo fine di contenere il fenomeno di abbandono delle sepolture e il conseguente degrado dei manufatti e delle aree cimiteriali. Tale gruppo di lavoro dovrà essere composto da personale competente in materia e nominato da ogni Dipartimento di riferimento, all'uopo designato. Tutti i membri individuati, il cui numero dovrà essere adeguato al fine del raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti, saranno tenuti a partecipare attivamente alle riunioni del gruppo di lavoro, mettendo a disposizione, ognuno per le proprie competenze, tutto il materiale, la documentazione tecnico-amministrativa e le specifiche conoscenze per il raggiungimento del risultato atteso;
- g) istituire un tavolo tecnico interdipartimentale entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del contratto, finalizzato alla redazione del Piano Regolatore Cimiteriale e propedeutico ad una conferenza di servizi, ove si renda necessaria. Tale gruppo di lavoro dovrà essere composto da personale competente in materia e nominato da ogni Dipartimento di riferimento, all'uopo designato. Tutti i membri individuati, il cui numero dovrà essere adeguato al fine del raggiungimento degli obiettivi nei tempi previsti, saranno tenuti a partecipare attivamente alle riunioni del gruppo di lavoro, mettendo a disposizione, ognuno per le proprie competenze, tutto il materiale, la documentazione tecnico-amministrativa e le specifiche conoscenze per il raggiungimento del risultato atteso;
- h) valutare con successivi atti la convenienza tecnica, economica e organizzativa al fine di disciplinare il servizio dell'illuminazione votiva relativamente a tutti i Cimiteri Capitolini.

2. Roma Capitale esercita il coordinamento, il controllo e la valutazione dei servizi affidati secondo le modalità descritte nella Parte V del presente contratto.

3. Roma Capitale individua nel Dipartimento Tutela Ambientale il soggetto che dispone, attraverso la documentazione tecnico-amministrativa ed economica fornita da AMA in



riferimento al know-how acquisito sul campo, l'individuazione delle linee programmatiche per la redazione del Piano Pluriennale degli Investimenti, propedeutico alla realizzazione di opportuni interventi di manutenzione e nuova costruzione all'interno dei Cimiteri Capitolini, secondo le priorità definite dal Dipartimento stesso.

4. Gli investimenti relativi alla realizzazione, ampliamento e completamento dei cimiteri, nonché agli interventi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e restauro conservativo, nuova costruzione degli immobili, degli impianti e delle aree cimiteriali, sono determinati da Roma Capitale nell'ambito del Piano Pluriennale degli Investimenti, approvato dall'Assemblea Capitolina in sede di deliberazione del bilancio di previsione. Con successiva Determinazione Dirigenziale, il Dipartimento può affidare ad Ama la funzione di stazione appaltante per la realizzazione degli interventi previsti nel suddetto Piano, secondo quanto esposto all'art.6, co.3 del presente contratto. La determinazione delle relative modalità di liquidazione ad AMA dei suddetti lavori è descritta al successivo art.12.



PARTE III – RISORSE FINANZIARIE

Art. 10 - Determinazione del Corrispettivo

1. I corrispettivi relativi al presente contratto sono determinati come segue:

a) Per i servizi e le operazioni cimiteriali descritte analiticamente nelle schede di cui all'Allegato A1 - *Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali*, i corrispettivi unitari individuati, al netto dell'IVA del 22%, sono di seguito quantificati.

TIPOLOGIA	CORRISPETTIVO UNITARIO €
CONCESSIONE	101
ATTIVITA' A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLE CONCESSIONI	101
RETROCESSIONE	101
INUMAZIONE	166
TUMULAZIONE	201
CREMAZIONE	172
AFFIDO CENERI	45
ESUMAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA	196
ESTUMULAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA	210
RIVERSAMENTO IN OSSARIO/CINERARIO COMUNE	45
DISPERSIONE NEL GIARDINO DEI RICORDI	45
RACCOLTA RESTI MORTALI/VERIFICA CAPIENZA	116

b) per le attività correlate denominate "Servizi a Canone", descritte analiticamente nelle schede tecniche di cui all'allegato A2 - *Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone*, il corrispettivo è quantificato annualmente in € 13.896.490,00 oltre IVA al 22%, di € 3.057.227,80 per complessivi € 16.953.717,80.

2. Ai fini della liquidazione dei corrispettivi AMA è tenuta a presentare, nei termini stabiliti, la rendicontazione mensile e trimestrale di cui al successivo articolo 17, comma 2, lettere a) e b) riferita separatamente:

a) alle concessioni e operazioni cimiteriali eseguite nel periodo considerato

b) alle attività relative ai Servizi a Canone svolte nell'anno di riferimento.

3. I corrispettivi delle concessioni e operazioni cimiteriali, di cui alla lettera a) del precedente



comma, sono liquidati mensilmente, secondo i valori unitari sopraindicati, entro 30 giorni dalla presentazione della fattura da parte di AMA, da emettersi a seguito della rendicontazione mensile presentata entro ogni 15° giorno successivo al mese di riferimento, di cui all'art. 17 comma 2, lett. b.

4. Il corrispettivo dei Servizi a Canone è liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale, entro 45 giorni dalla presentazione di fattura mensile posticipata da parte di AMA.
5. In caso di riscontro di errori nella fatturazione mensile, il Dipartimento deve rifiutare la fattura ed AMA provvederà all'eventuale emissione dei documenti contabili idonei alla rettifica delle partite errate.
6. Nell'ipotesi di incongruenza dei dati forniti da AMA, rilevata a seguito della verifica della rendicontazione trimestrale all'esito dell'attenta e puntuale rispondenza dei dati prodotti nei mesi precedenti, nonché attraverso sopralluoghi e controlli a campione, il Dipartimento segnala per iscritto ad AMA le difformità riscontrate e valuta le controdeduzioni dell'azienda, prima di procedere all'eventuale applicazione delle sanzioni, secondo quanto previsto al successivo art.18.

Art. 11 - Funzioni di Agente Contabile Esterno della Riscossione

1. Nelle more del processo di re-internalizzazione di tutte le entrate in capo a Roma Capitale di cui al successivo co. 10, AMA introiterà direttamente i proventi di cui al successivo comma 6, assumendo le funzioni di Agente Contabile Esterno della Riscossione. Pertanto, entro il termine di 20 gg dalla sottoscrizione del presente contratto, dovrà essere individuato da AMA e comunicato al Dipartimento il nominativo del Responsabile della Riscossione e dovrà essere dato tempestivo avviso di ogni successiva ed eventuale variazione del nominativo individuato.
2. Ai fini degli adempimenti fiscali, l'attività svolta è di natura istituzionale per la riscossione delle entrate da concessioni di aree e loculi e di natura commerciale per le operazioni cimiteriali
3. AMA predisporrà la rendicontazione della riscossione con cadenza mensile secondo report predisposti dal Dipartimento e sottoscritti dal Responsabile della Riscossione di AMA. Ai fini



della verifica della correttezza dei dati riportati nei report mensili da parte di Roma Capitale, AMA dovrà corredare i suddetti report di idonea documentazione a supporto, dettagliata al successivo comma 5.

4. Il Responsabile della Riscossione trasmette il report di cui al comma 3 al Responsabile del Procedimento del Dipartimento Tutela Ambientale entro 20 giorni successivi alla fine di ogni mese di riferimento e, con riguardo agli incassi da proventi di cui al comma 6, evidenzia le movimentazioni giornaliere con i seguenti contenuti minimi:
 - giorno e mese dell'incasso;
 - importo del singolo incasso suddiviso per n. di reversale, bollati, diritto di segreteria, diritto fisso;
 - tipo di pagamento (bonifico, reversale, ecc.);
 - causale (nuova concessione, rinnovo, ecc.);
 - denominazione dell'avente diritto e/o richiedente e codice fiscale;
 - tabella di sintesi dei dati suddetti, distinti per macro-voci.
5. Gli allegati ai report mensile prodotti in formato elettronico e firmati digitalmente dal Responsabile della Riscossione sono:
 - a) giustificativi di incasso estratti dal sistema utilizzato ai fini della certificazione dei movimenti finanziari contabili e fiscali;
 - b) giustificativi di eventuali differenze tra importo fatturato/contabilizzato e importo versato a Roma Capitale;
 - c) bonifico di riversamento a Roma Capitale dei proventi di cui al successivo comma 6;
 - d) ogni altro documento ritenuto utile dal Dipartimento.
6. In relazione alle attività di cui al presente contratto, AMA riveste il ruolo di Agente Contabile Esterno per la Riscossione delle entrate derivanti da:
 - a) concessioni di aree: entrate per le quali introita in nome e per conto di Roma Capitale;
 - b) concessioni di loculi: entrate per le quali introita in nome e per conto di Roma Capitale;
 - c) operazioni cimiteriali: entrate per le quali introita per conto di Roma Capitale;
7. Le modalità di riscossione dei proventi introitati da AMA in qualità di Agente Contabile Esterno della Riscossione, sono le seguenti:



- a) AMA riscuote le tariffe applicate ai proventi di cui al comma 6 con le seguenti modalità:
- pagamento in contanti o con assegno nei limiti della normativa vigente, con carta di credito/bancomat, o con carta di credito, con fidelizzazione SEPA (ex RID), bonifico e con tutti i nuovi metodi che verranno introdotti a seguire. I documenti di incasso sono intestati a Roma Capitale;
- b) solo per le operazioni cimiteriali, poiché sono entrate riscosse per conto di Roma Capitale, AMA emette i documenti di incasso (fatture attive) intestati ad AMA. Le operazioni di riscossione sono annotate nei registri di cui agli artt. 23 e 24 del D.P.R. 633/72 (registri delle vendite) di AMA;
- c) solo le entrate da concessioni di aree e di loculi, poiché riscosse in nome e per conto di Roma Capitale, devono essere contabilizzate da AMA come incasso c/terzi per conto di Roma Capitale;
- d) i proventi derivanti dalla riscossione delle entrate di cui al precedente comma 6 dovranno essere accreditati sul conto corrente dedicato, istituito interamente a carico di AMA che ne fornirà ogni documento o certificazione richiesti, sia da Roma Capitale sia dal suo Organo di Revisione Economico Finanziario;
- e) entro il 15 di ogni mese AMA rendiconta l'importo degli incassi da entrate di cui al precedente comma 6 al Dipartimento, con le modalità indicate al presente articolo.
8. Le modalità di riversamento dei proventi in qualità di Agente Contabile Esterno della Riscossione sono:
- a) Per le operazioni cimiteriali, AMA entro il termine di 15 giorni successivi alla fine di ogni mese di riferimento, provvede al versamento di tutte le somme incassate, a fronte della fattura attiva che Roma Capitale emette a seguito dei controlli effettuati sulle somme rendicontate di cui al successivo co.7, punto e). In caso di ritardo nel versamento, tale inadempimento è valutato ai fini della risoluzione contrattuale di cui all'art.19;
 - b) Per le concessioni di aree e di loculi, AMA entro il termine di 15 giorni successivi alla fine di ogni mese di riferimento, provvede al versamento di tutte le somme incassate; in caso di ritardo nel versamento, tale inadempimento è valutato ai fini della risoluzione contrattuale di



cui all'art.19 del presente contratto;

c) Il versamento delle entrate riscosse di cui al comma 6 è effettuato presso la Tesoreria di Roma Capitale, secondo le modalità indicate dalla Ragioneria Generale.

9. Conto giudiziale. Entro il 30 gennaio di ogni anno, il Responsabile della Riscossione trasmette al Responsabile del Procedimento del Dipartimento il Modello 21 previsto di cui al DPR 194/1996, corredato dalla seguente documentazione a valenza giuridico-contabile, utile a supportare le attività da rendicontare alla Corte dei Conti e a verificare gli incassi riportati nel conto della gestione:

- relazione sulle modalità di riscossione e versamento dell'entrata distintamente per ogni tipo di entrata nella quale occorre evidenziare anche la gestione dei casi particolari;
- giustificativi di incasso estratti dal sistema utilizzato ai fini della certificazione dei movimenti finanziari ai fini contabili e fiscali;
- giustificativi di eventuali differenze tra importo fatturato/contabilizzato e importo versato a Roma Capitale;
- bonifico di riversamento a Roma Capitale dei proventi di cui al comma 6;
- ogni altro documento ritenuto utile dal Dipartimento Tutela Ambientale.

Sia il Modello 21 di cui al DPR 194/1996 che tutti i relativi allegati sono presentati in formato elettronico e firmati digitalmente dal Responsabile della Riscossione.

All'Agente Contabile Esterno della Riscossione che non presenta il Conto Giudiziale della propria gestione nei termini prescritti si applicano le norme contenute nel Decreto Legislativo 174/2016 e nella normativa di riferimento in tema di Agenti Contabili.

10. Dalla data del 1 luglio 2018 è stabilita la riscossione in capo a Roma Capitale, su conto corrente bancario dedicato, di tutti i proventi derivanti dalle concessioni di loculi e aree, nonché dalle operazioni cimiteriali. AMA continuerà a svolgere l'attività amministrativa correlata alla suddetta funzione per conto di Roma Capitale, trasmettendo il puntuale flusso informativo relativo a ciascun versamento, degli incassi distinti per anno di competenza e natura dell'entrata, nonché ogni altra informazione richiesta dall'Amministrazione Capitolina, onde consentire alla stessa di effettuare la regolarizzazione in Bilancio delle entrate e tutti i



corrispondenti adempimenti contabili nel rispetto delle disposizioni dettate dal T.U.E.L. (D.Lgs. 267/2000). Con successivi atti, verrà definita la procedura di riscossione diretta in capo a Roma Capitale, di tutti i proventi derivanti dai servizi cimiteriali, a seguito della quale cesserà la funzione di Agente Contabile Esterno ricoperta da AMA.

Art. 12 - Liquidazione dei lavori inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti

1. In riferimento allo stanziamento annuale previsto da Roma Capitale per gli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di cui al precedente art. 9 co.4, il Dipartimento può incaricare AMA di svolgere la funzione di stazione appaltante, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavori pubblici.
2. Roma Capitale, a seguito della presentazione delle fatture emesse da AMA in riferimento all'avanzamento dei lavori effettuati, liquiderà le stesse, previo attento controllo e verifica della documentazione amministrativa, tecnica e contabile trasmessa, secondo l'iter procedimentale di cui all'Allegato F al presente contratto.
3. AMA, in esito all'aggiudicazione della gara d'appalto, è tenuta a riversare a Roma Capitale, le economie derivanti dal ribasso d'asta, secondo le modalità stabilite dal Dipartimento, nell'atto di incarico all'azienda della procedura di gara.



PARTE IV – STRUMENTI di GARANZIA a TUTELA degli UTENTI

Art. 13 - Carta della Qualità dei Servizi

1. AMA si obbliga ad emanare, entro 6 (sei) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, la 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"), dalla Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, e. 461), dal D.lgs. 150/2009 ("*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*") e dal D.lgs. n. 33/2013 (cd. Decreto Trasparenza).
2. La Carta della Qualità dei Servizi deve essere redatta e pubblicizzata in conformità a quanto previsto nel protocollo di intesa tra Roma Capitale e l'Agenzia, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente, dall'altra, sottoscritto in data 13 aprile 2015, secondo lo schema approvato con DGC n. 67 del 13 marzo 2015. In particolare il documento dovrà contenere:
 - a) gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel presente contratto di servizio, Allegato A - *Schede tecniche dei servizi resi*, eventualmente integrati con quelli che emergano dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
 - b) le modalità di erogazione degli indennizzi a ristoro dell'utente che subisce un disservizio in riferimento al mancato raggiungimento di alcuni degli standard di cui sopra;
 - c) i risultati delle indagini di qualità percepita;
 - d) le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
 - e) il resoconto della attività di monitoraggio permanente effettuata con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
 - f) uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascuno servizio offerto alla



cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:

- modulistica necessaria allo svolgimento del processo lavorativo;
 - individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi standard;
 - individuazione del soggetto AMA responsabile di ciascun procedimento;
 - indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
 - indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.
3. AMA dovrà garantire la distribuzione/divulgazione della Carta della qualità dei servizi nelle forme e nella modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili e provvedere alla pubblicazione on line della medesima sul proprio sito;
 4. AMA si obbliga a revisionare annualmente la Carta della Qualità dei Servizi, sulla scorta dell'evoluzione normativa, procedendo laddove necessario, agli eventuali adeguamenti in caso di modifica dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.
 5. AMA si obbliga a comunicare e pubblicare i risultati del monitoraggio dei livelli di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita, ottenuti nelle annualità precedenti favorendo la comparazione nel tempo e, quindi, la valutazione, sull'attività generale dell'azienda.
 6. Fermo restando il monitoraggio della qualità erogata condotto dall'Agenzia, AMA attiva le necessarie procedure di controllo e si dota di sistemi atti a garantire il mantenimento della qualità dei servizi erogati.

Art. 14 - Obblighi di informazione degli utenti e Gestione dei reclami

1. AMA assume l'obbligo di fornire una completa attività di comunicazione e informazione dei servizi verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri, anche in collaborazione con l'Agenzia, attraverso l'attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze della cittadinanza.



2. In particolare AMA si impegna a garantire ai cittadini la massima informazione sugli obblighi dalla stessa assunti nei confronti degli utenti, sulle condizioni di erogazione dei servizi, nonché sulla tutela dei diritti di partecipazione, attraverso l'utilizzo di canali diversificati che comprendano le seguenti attività:

- pubblicazioni da diffondere al momento della richiesta di fornitura del servizio;
- apposizione di cartelli informativi all'entrata dei cimiteri e/o dei depositi gestiti;
- distribuzione delle pubblicazioni presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico dell'Amministrazione Capitolina;
- call center e sito Internet di AMA;
- posta, fax, email o pec qualora si renda necessario contattare o rispondere direttamente alle richieste degli utenti;

AMA garantisce il costante e tempestivo aggiornamento del proprio sito internet e si impegna ad attivare adeguate modalità informative in particolari periodi dell'anno, quali commemorazione dei defunti, festività natalizie, ecc.

3. AMA è responsabile, in via esclusiva, di tutte le attività di comunicazione istituzionale per Roma Capitale relative ai servizi ad essa affidati in base al presente contratto.

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 e nel rispetto della Legge n.244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, e. 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.

5. Con riferimento alla gestione dei reclami, AMA si impegna a rispettare quanto descritto nel D.C.C. n. 136/2005 "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami" e, in particolare, ad adottare standard di qualità dei servizi pari a quelli previsti per Roma Capitale in riferimento:



- alle fasi di accoglienza, tramite la creazione di strutture fisiche (es: sportelli e Call Center) e l'adozione di modulistica, personale, e linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (lettera, fax, telefono, posta elettronica, ecc.);
 - alle fasi di risposta, tramite l'obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e di risposta, almeno uguali a quelli previsti dal presente Regolamento, per il regolare l'invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici comunali e all'Agenzia.
6. AMA si obbliga ad utilizzare la reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata D.C.C. n. 136/2005. AMA prevede specifiche procedure per le segnalazioni e i reclami degli utenti circa la violazione dei principi contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, fornendo gli utenti canali diversificati attraverso i quali inoltrarli. Tali procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione. La Società dovrà gestire reclami e segnalazioni in conformità ai tempi e alle procedure stabilite nella DCC 136/2005 e nella Carta della Qualità dei Servizi, assicurando un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantendo all'utente che ha presentato reclamo, oltre ad una risposta adeguata, anche una corretta informativa circa la possibilità di ricevere eventuali forme di indennizzo/ristoro.
7. AMA si impegna a fornire al Dipartimento competente di Roma Capitale e all'Agenzia una relazione trimestrale sulla quantità e il tipo di reclami/segnalazioni/esposti ricevuti e sul seguito dato ad essi dalla Società stessa.
8. Nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard quali-quantitativi, AMA deve tenere conto dei reclami/segnalazioni ricevuti.
9. Con cadenza trimestrale AMA si impegna a inviare all'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.



PARTE V – MONITORAGGIO del SERVIZIO e REGIME SANZIONATORIO

Art. 15 - 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 da parte degli uffici competenti 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 quali-quantitativi, specificati nell'Allegato A - Schede tecniche dei servizi resi. Nello stesso allegato, per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA si impegna a garantire sia per gli indicatori di qualità erogata, sia per gli indicatori di tempistica del servizio. In particolare, la descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono dettagliati nella Carta della Qualità dei Servizi, che monitorerà il livello degli indicatori del servizio reso con gli obiettivi prefissati, quantificando gli eventuali scostamenti.

3. I controlli e i monitoraggi si esplicano attraverso le seguenti modalità.

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, nominato dal Dipartimento Tutela Ambientale. Il successivo art.15 definisce la composizione, gli strumenti e le modalità di funzionamento di tale Organismo;

b) un sistema di reportistica aziendale: per quanto riguarda gli indicatori quali-quantitativi del servizio, AMA fornisce un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio delle performance. Tale reportistica è dettagliata nell'art. 17 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, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei succitati report;

d) un sistema informativo gestionale dei servizi erogati: AMA si obbliga a costruire, gestire e tenere aggiornato in tempo reale un sistema informativo gestionale analitico che riporti tutti i dati operativi dei servizi erogati sia in termini di pianificazione ex-ante, sia 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 informatico che, aggiornata periodicamente, sia interrogabile da remoto dal Dipartimento Tutela Ambientale e dall'Organismo di Controllo di cui al successivo art. 15, con obbligo di riservatezza sottoscritto dalle parti. Il sistema informativo-gestionale 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 tempistica del servizio;

e) monitoraggio del servizio da parte dell'Agenzia: ai sensi di quanto espressamente previsto dall'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale e in conformità al Documento Unico di Programmazione approvato ex art.174 del T.U.E.L., l'Amministrazione Capitolina al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dal soggetto gestore, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati. All'interno del quadro normativo individuato, l'Agenzia è tenuta ad esercitare il monitoraggio della qualità erogata e percepita sulla base delle modalità disciplinate da apposita convenzione tra Agenzia e Dipartimento competente, da stipulare entro il termine di 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto. Al fine del monitoraggio del Contratto di Servizio, AMA si impegna a fornire alla suddetta Agenzia, dati, documenti e informazioni in merito allo svolgimento del servizio. Per le attività di monitoraggio del servizio svolto, viene riconosciuta all'Agenzia una percentuale non superiore allo 0,2% sull'importo complessivo definito in riferimento al corrispettivo dovuto ad AMA, ai sensi dell'art.2 co.461 della Finanziaria 2008 (L.244/2007).



Art. 16 - Organismo di controllo

1. Oltre al controllo analogo esercitato dal Dipartimento Tutela Ambientale viene nominato, con Determinazione Dirigenziale del Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, un Organismo paritetico di controllo sull'effettiva esecuzione degli impegni e il conseguimento degli obiettivi contrattuali. I compiti di controllo sulla funzionalità del contratto di servizio e sulla rispondenza dei risultati conseguiti agli obiettivi negoziati, sono assicurati da una commissione composta di 7 (sette) membri:
 - tre rappresentanti di Roma Capitale designati dal Dipartimento nell'ambito del Dipartimento stesso, del Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e della Ragioneria Generale;
 - tre rappresentanti di AMA designati dalla stessa;
 - un membro, in qualità di Presidente, designato di comune accordo tra le parti, da individuarsi all'interno di Roma Capitale.
2. L'Organismo di controllo rimane in carica per un periodo non superiore a quello previsto per il contratto.
3. L'Organismo di cui al comma 1 ha le seguenti funzioni:
 - a) nella prima seduta determina autonomamente il proprio regolamento di funzionamento e il programma delle attività nell'ambito delle funzioni attribuite;
 - b) interviene, su richiesta di una delle Parti, per proporre soluzioni alle eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'attuazione delle disposizioni contrattuali;
 - c) se richiesti da Roma Capitale, formula pareri e proposte per il miglioramento delle attività oggetto del presente contratto, con particolare riferimento agli obiettivi quali-quantitativi dei servizi e dei correlati indicatori. Inoltre, segnala eventuali incongruenze nell'esecuzione del presente contratto.



4. Ciascun componente, in caso di rinuncia, cessazione, impedimento, revoca da parte dell'Organismo di nomina, dovrà essere sostituito nei 30 giorni successivi per garantire carattere di continuità all'attività dell'organo di vigilanza.
5. La partecipazione all'Organismo è a titolo gratuito.
6. L'Organismo si riunisce ogni qualvolta anche una sola delle Parti lo ritenga necessario e comunque almeno una volta ogni quadrimestre, su convocazione del Presidente. L'Organismo può chiedere documenti, chiarimenti, informazioni e qualsiasi ulteriore atto senza che le Parti possano eccepire la legittimità della richiesta;
7. Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Organismo richiede pareri alle strutture capitoline, agli uffici del Dipartimento e ad AMA.
8. L'Organismo redige una relazione annuale in ordine all'attuazione del contratto, dove vengono evidenziate eventuali criticità, suggerimenti e proposte. La citata relazione viene trasmessa al Direttore del Dipartimento, al competente Dirigente, al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e agli Assessori di competenza.
9. In ogni caso, i compiti attribuiti all'Organismo non assorbono quelli relativi alla definizione degli indirizzi gestionali e alla verifica delle funzioni esercitate e dei risultati raggiunti da AMA, posti a carico dei competenti uffici del Dipartimento Tutela Ambientale.

Art. 17 - Reportistica aziendale e Rendicontazione

1. AMA si obbliga alla presentazione di report sintetici e rendiconti periodici sulla gestione dei servizi affidati e regolati dal presente contratto. I dati tecnico-economici forniti dall'azienda per i servizi indicati all'art. 2, lettere h) e i) sono debitamente attestati dal Direttore Responsabile del Servizio di AMA, mediante modelli condivisi con Roma Capitale, come previsti nel presente contratto e nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate. La mancata presentazione nei termini e nelle modalità indicate, costituisce inadempienza contrattuale e pertanto sanzionabile, previa contestazione, ai sensi del seguente art. 18.
2. Nello specifico, AMA deve presentare:



- a) un report trimestrale, da presentare all'Organismo di Controllo e al Dipartimento entro il 60° giorno successivo alla scadenza del trimestre, che contenga i dati tecnico-economici idonei a consentire la verifica periodica sull'evoluzione del contratto nel corso dell'esercizio, riferito a tutti i servizi e le attività svolte da AMA incluse nel presente documento - come definite all'art. 2, lettere h) e i) - e meglio dettagliate, rispettivamente, nelle schede di cui all'allegato A; tale rendicontazione trimestrale deve indicare:
- per i servizi di cui all'allegato A1, il dettaglio dei costi e dei ricavi distinti per singolo servizio/operazione e per singolo cimitero, evidenziando le singole voci di costo della gestione ordinaria (personale, materiali, controllo di qualità, ecc.), il numero delle prestazioni rese e i relativi corrispettivi, quantificati e distinti per tipologia con riferimento alle singole tariffe deliberate annualmente dall'Assemblea Capitolina, da ultimo con Deliberazione n. 102 del 21 dicembre 2017;
 - per i servizi di cui all'allegato A2, occorre distinguere la rendicontazione relativa alle sezioni 1 e 2, da quella inerente le sezioni 3 e 4; per i servizi descritti nelle sezioni 1 e 2, il report dovrà contenere il dettaglio dei costi e dei ricavi relativi per singolo servizio/operazione, ove possibile, evidenziando le singole voci di costo della gestione (personale, materiali, controllo di qualità, ecc.), riferibili al periodo considerato e il costo annuale; mentre per le sezioni 3 e 4 (servizi di manutenzione), devono essere riportati i dati indicativi degli interventi manutentivi realizzati direttamente da AMA e quelli affidati a terzi; per quelli in corso di realizzazione, deve essere indicato il costo riferibile al periodo trimestrale considerato ed il costo complessivo annuale dell'appalto; per quelli affidati a terzi devono essere indicate le economie derivanti dal ribasso d'asta;
- b) un report mensile, propedeutico alla liquidazione della fattura, di cui all'art. 10, co. 3, trasmesso all'Organismo di Controllo e al Dipartimento, entro il 15° giorno successivo alla fine del mese di riferimento. La rendicontazione mensile deve utilizzare modelli compatibili con il sistema contabile informatizzato di Roma Capitale e riportare un adeguato grado di dettaglio dei fattori indicati nelle Schede tecnico-descrittive dei servizi - di cui all'allegato A del presente contratto - con particolare riferimento ai dati tipici della gestione mensile, con il numero delle prestazioni rese e i ricavi, quantificati e distinti per tipologia, riferita alle singole tariffe deliberate da Roma Capitale;



- c) le schede tecniche di cui all'art.6 co.2 lett. ee) del presente contratto, da presentare al Dipartimento entro il 31 maggio di ciascun anno, secondo modelli stabiliti;
- d) un report relativo all'andamento degli interventi realizzati a seguito dell'approvazione nel Piano Triennale degli Investimenti, da presentare al Dipartimento entro il 31 gennaio di ciascun anno, contenente la descrizione degli interventi attivati e la relativa documentazione fotografica, i SAL emessi e/o il costo complessivo sostenuto (SAL a saldo), nonché ogni altro documento di rendicontazione eventualmente richiesto da Roma Capitale;
- e) il Piano Economico Finanziario Annuale di Previsione relativo alla gestione dei servizi cimiteriali, da presentare al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale e al Dipartimento Tutela Ambientale, nel quale siano riportati i dati gestionali macro-aggregati che consentano il monitoraggio dell'andamento dei servizi medesimi;
- f) una relazione annuale al Dipartimento e all'Assessorato preposto, che espliciti gli elementi qualitativi e quantitativi atti a rappresentare le attività effettuate, comprese le eventuali criticità, al fine di valutare la rispondenza dello stesso agli obiettivi programmati;
- g) un rendiconto annuale da presentare entro il 31 maggio dell'anno successivo all'esercizio considerato, con i costi e i ricavi relativi a tutti i servizi e le attività regolati dal presente contratto, compresi i "Servizi a Canone", in coerenza con le risultanze del bilancio d'esercizio e della allegata nota integrativa, prodotti da AMA e recepiti da Roma Capitale, in qualità di azionista della stessa, attraverso le determinazioni approvate dalla Giunta Capitolina;
- h) la reportistica da produrre in relazione delle funzioni assunte da AMA in qualità di Agente Contabile Esterno, come da art. 11 del presente contratto, fino alla completa re-internalizzazione degli introiti;
- i) un report trimestrale aziendale, da presentarsi entro il 15° giorno successivo alla scadenza trimestrale, che contenga informazioni sintetiche relative al numero di cremazioni, affidi e passaporti mortuari, all'introduzione/estradizione di salme, resti mortali, ossa e ceneri, da inviare al Dipartimento dei servizi delegati in osservanza alle disposizioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T.) per il Triennio 2018-2019-2020, di cui alla D. G. C. n.18/2018 e eventuali ss.mm.ii.



Art. 18 - Regime sanzionatorio

1. Salvi motivi riconosciuti validi da Roma Capitale, ciascuna inadempienza alle obbligazioni del presente contratto è identificata come segue:
 - a) il mancato adempimento da parte di AMA delle obbligazioni di cui all'art. 6 punti co. 3 e co. 2 lett. b), c), i), j), k), m), n), r), s), u), v), w), y), aa), bb), cc) è considerato inadempienza grave con una penalità pari allo 0,2% sul valore del contratto, da comminare secondo le modalità definite ai seguenti punti del presente articolo;
 - b) il mancato adempimento da parte di AMA delle obbligazioni di cui all'art. 6 punti co. 2 lett. c), d), e), f), g), l), o), p), q), s), t), x), z), dd), ee) è considerato inadempienza lieve con una penalità pari allo 0,1% sul valore del contratto, da comminare secondo le modalità definite ai seguenti punti del presente articolo.
2. In caso di incongruenza e irregolarità dei dati di cui all'art. 10 co.7 in relazione alla rendicontazione trimestrale, si applica una penale fino ad un massimo del 3% dell'importo fissato per il trimestre, secondo le modalità descritte ai successivi comma del presente articolo.
3. Il Dipartimento in caso di inadempienze/irregolarità alle previsioni contrattuali da parte di AMA, si riserva di applicare le penali suindicate, previa contestazione scritta e relativa valutazione delle controdeduzioni di ama
4. Le penali comminate non potranno incidere in alcun modo sul bilancio capitolino e AMA, nella sua autonomia aziendale, dovrà determinare il meccanismo di ripartizione di dette penali, incidendo sulle parti variabili delle retribuzioni dirigenziali e dei quadri aziendali, in riferimento alla responsabilità di gestione dello specifico servizio per il quale si sia riscontrata un'inadempienza nell'ambito del presente contratto. Inoltre, il sistema sanzionatorio non dovrà determinare un aggravamento diretto o indiretto del patrimonio consolidato dell'Ente.
5. Non saranno comunque applicate penali per violazione agli impegni contrattuali derivanti da mancata assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione Capitolina, da cause di forza maggiore o da altri eventi non prevedibili e non governabili da parte di AMA.



Art. 19 - Risoluzione del Contratto

1. In merito alla risoluzione del contratto si applica la disciplina generale di cui all'art.1453 e ss. del Codice Civile.

In particolare Roma Capitale, in aggiunta agli altri casi previsti dalla Legge, potrà risolvere il contratto:

- a) in caso di ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni del presente contratto e nella gestione del servizio, che non dipendano da cause di forza maggiore e dove per gravi s'intende che evidenzino un discostamento molto evidente del comportamento di AMA dalle regole di diligenza, prudenza e perizia che la gestione del servizio e l'esecuzione del presente contratto richiedono di osservare;
 - b) in caso di interruzione generale del servizio per una durata superiore a 2 giorni lavorativi (esclusi sabato, domenica e festivi), imputabile a colpa grave o a dolo di AMA;
 - c) in ipotesi di successione di terzi nel rapporto, in ragione della natura del contratto e dei particolari requisiti soggettivi di AMA;
 - d) in caso di mancato riversamento dei proventi di cui all'art.11 del presente contratto;
 - e) in caso di mancata presentazione dei dati richiesti di cui all'art.17 del presente contratto;
 - f) in caso di fallimento di AMA.
2. Qualora, in corso di validità del contratto, Roma Capitale accerti che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, la stessa richiederà ad AMA di produrre proprie controdeduzioni scritte entro e non oltre il termine di 15 giorni naturali e consecutivi, fatta salva la possibilità di applicazione delle penali, di cui all'articolo precedente. Decorso inutilmente tale termine ovvero qualora le controdeduzioni non fossero ritenute esaustive, l'Amministrazione potrà esercitare la facoltà di risoluzione del contratto, senza ulteriore avviso.
3. In caso di risoluzione del contratto secondo quanto previsto dal presente articolo, AMA dovrà proseguire la gestione dei servizi regolati nel contratto, ai medesimi patti e condizioni, sino al



subentro del nuovo gestore, fatta salva ogni azione per il risarcimento degli ulteriori danni, oneri e spese derivanti dall'inadempimento.

Art. 20 - Controversie

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sulla applicazione del contratto, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati e alla determinazione delle penali applicabili, ed in ogni altro caso previsto nel presente contratto, ciascuna parte 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 si è opposta al componimento amichevole della vertenza, può richiedere la convocazione dell'Organismo di Controllo. 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.
4. Per tutte le vertenze e controversie, non composte altrimenti, in ordine all'esecuzione del presente contratto, è competente il Foro di Roma.

Art. 21 - Caratteristiche del Contratto

1. È fatto divieto ad AMA di cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente contratto e/o diritti dallo stesso derivanti.
2. Per il raggiungimento di più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei processi, AMA può affidare ad altri soggetti, previa comunicazione scritta al Dipartimento, attività accessorie a sostegno dei dolenti, servizi a carattere temporaneo in riferimento a particolari periodi



dell'anno o attività a carattere specialistico, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici e dal presente contratto. Resta fermo l'obbligo esclusivo di AMA di garantire l'efficacia del servizio ed il rispetto dei livelli di qualità, anche in relazione a soggetti terzi.

3. È comunque escluso l'affidamento a terzi che svolgano analoghi servizi in concorrenza con AMA nei cimiteri di Roma Capitale.



PARTE VI – NORME FINALI

Art. 22 - Modifiche e aggiornamenti contrattuali

1. Qualora in vigenza di contratto, intervengano modifiche normative o attinenti a significativi profili organizzativi che richiedano sensibili incrementi dei volumi di produzione e/o degli standard qualitativi previsti, tali da rendere necessario un aggiornamento finanziario, si provvede, su richiesta di una delle Parti, a concordare le modifiche e le integrazioni necessarie al presente contratto.
2. In ogni caso le parti, sulla base di una verifica tecnico-economica delle condizioni contrattuali, possono procedere annualmente a modifiche e/o aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto.
3. Roma Capitale potrà richiedere ad AMA l'introduzione di variazioni nell'esecuzione dei servizi, anche in relazione a fatti nuovi e ad eventi non previsti e non prevedibili in sede di esecuzione del presente contratto.
4. Tutte le modifiche intervenute, dovranno essere necessariamente espresse, adeguatamente motivate e specificatamente riferite alle previsioni del presente contratto.
5. Gli atti modificativi o integrativi, stipulati con le medesime modalità del presente contratto, devono prevedere la quantificazione dei relativi costi e, qualora comportino oneri aggiuntivi a carico di Roma Capitale, non possono essere approvati se non è intervenuta l'approvazione dei relativi stanziamenti.
6. Le Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite dovranno essere consultate preventivamente, in previsione, oltre che della stipula, anche delle eventuali integrazioni del contratto di servizio.
7. Le parti si impegnano a rivedere le clausole contrattuali e i piani di attività al fine di ottemperare alle misure di contenimento della spesa e di ottimizzazione delle risorse che saranno adottate all'esito delle attività di "due diligence" previste dal Piano di Rientro di Roma Capitale, approvato con Deliberazione della giunta capitolina n. 194 del 3/7/2014 e per le



quali, con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 31 del 20.2.2015 è stata istituita apposita Cabina di Regia.

8. In merito al rinnovo del contratto, le parti provvedono entro i dodici mesi precedenti alla scadenza a ridefinire consensualmente le condizioni contrattuali.
9. In caso di mancato rinnovo AMA si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo esercente ovvero fino al rinnovo del contratto stesso.

Art. 23 - Responsabilità

1. AMA assume in proprio ogni responsabilità per danni eventualmente subiti da persone e/o cose, in dipendenza di azioni od omissioni ad essa direttamente ed esclusivamente imputabili e comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto.
2. Il mancato e/o inesatto adempimento ad una o più delle attività affidate con il presente contratto, che cagioni danni all'Amministrazione Capitolina comporterà la responsabilità di AMA. La medesima risponde direttamente delle proprie attività, manlevando Roma Capitale da qualsiasi pretesa risarcitoria da parte di terzi.
3. AMA assume inoltre l'obbligo di osservare e fare 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 da essi gestite, espressamente manlevando Roma Capitale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere giudizialmente e/o extragiudizialmente.

Art. 24 - Domicilio contrattuale

1. Ogni comunicazione e notificazione a Roma Capitale si intende validamente effettuata presso il Dipartimento Tutela Ambientale, con sede a Roma, Piazzale Porta Metronia n. 2, C.A.P. 00183.
2. Ogni comunicazione e notificazione a AMA si intende validamente effettuata presso la sede



legale ed operativa sita in Roma, via Calderon de la Barca n. 87, C.A.P. 00142.

Art. 25 - Spese contrattuali

1. Il presente contratto è redatto in triplice esemplare, di cui uno è conservato presso Roma Capitale, uno presso AMA, uno depositato per la registrazione fiscale, ai sensi dell'articolo 4 della tariffa - parte II allegata al D.P.R. 26 aprile 1986, n° 131.
2. Tutte le spese inerenti e conseguenti il presente contratto sono a carico di AMA.

Art. 26 - Trattamento dei dati personali - Riservatezza

1. AMA è tenuta all'osservanza della disciplina in materia di protezione dei dati personali contenuta nel Regolamento VE/2016/679 e nel D.lgs. 30 giugno 2003 n. 196 e successive modificazioni ed integrazioni ed in particolare all'adozione delle misure minime di sicurezza e alla sottoscrizione della dichiarazione del responsabile del trattamento dei dati.
2. AMA, come previsto dall'art. 29, comma 3, del D.lgs. n. 196/03, è designata "responsabile del trattamento", in ordine al presente contratto.
3. AMA dovrà in particolare curare i seguenti adempimenti:
 - a) nominare gli incaricati del trattamento e fornire loro dettagliate istruzioni operative, con particolare riferimento al rispetto di principi posti dall'articolo 11 del decreto legislativo citato in merito all'esigenza di correttezza, liceità, esattezza, pertinenza e completezza del trattamento;
 - b) assicurare l'attuazione di eventuali provvedimenti del Garante della Privacy;
 - c) predisporre ed aggiornare un sistema di sicurezza idoneo a rispettare le indicazioni degli articoli 31 e ss. del D.lgs. n. 196/2003, con particolare riferimento all'adozione di idonee e preventive misure di sicurezza contro i rischi di distruzione o perdita anche accidentale dei dati, di accesso non autorizzato o di trattamento non conforme alla normativa vigente;
 - d) conformarsi alle prescrizioni, ove più restrittive, fissate dall'Amministrazione in tema di misure di sicurezza e regole di trattamento, nel caso di utilizzo di applicazioni informatiche di



Roma Capitale.

4. AMA, inoltre, ha l'obbligo di fornire tutte le informazioni e rapporti che dovessero rendersi necessari per consentire l'attuazione delle verifiche periodiche ex articolo 29, comma 5, del D.lgs. n. 196/03.
5. Il conferimento a terzi di eventuali operazioni di trattamento dovrà avvenire nel rispetto della normativa vigente e delle eventuali prescrizioni di Roma Capitale in materia di riservatezza dei dati e dovrà essere preventivamente comunicato all'Amministrazione.
6. Roma Capitale effettuerà verifiche e controlli periodici in ordine alla integrale osservanza da parte di AMA di tutte le disposizioni contenute nel presente contratto.
7. AMA ha 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.
8. AMA è responsabile per l'esatta osservanza da parte dei propri dipendenti, consulenti, collaboratori degli obblighi di segretezza anzidetti.
9. In caso di inosservanza degli obblighi di riservatezza, AMA sarà tenuta a risarcire tutti i danni che ne dovessero derivare.

Art. 27 - 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 (c.d. 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 ss.mm.ii., 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 per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza (P.T.P.C.T.) per il Triennio 2018-2019-2020 di cui alla Deliberazione della Giunta Capitolina n.18/2018 e eventuali ss.mm.ii., e sulla base degli indirizzi formulati dall'Amministrazione Capitolina in materia.
3. AMA si impegna a predisporre/aggiornare il proprio P.T.P.C.T. 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, 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.
5. 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.

Art. 28 - Disposizioni finali e transitorie

1. Il presente contratto di servizio, avendo modificato radicalmente la regolazione dei rapporti tra AMA e Roma Capitale afferenti la gestione dei cimiteri capitolini, attraverso il processo di re-internalizzazione dell'incasso dei proventi cimiteriali e la differente metodologia di quantificazione dei corrispettivi dovuti all'azienda per i servizi resi, è soggetto, alla scadenza del primo anno di vigenza e comunque entro la data del 31.12.2019, alla valutazione della complessiva aderenza della metodologia applicata e della congruità dei relativi assetti finanziari del contratto medesimo, previa dettagliata analisi dei dati gestionali definitivi riferiti alle attività cimiteriali, forniti da AMA in coerenza con le risultanze del proprio bilancio



d'esercizio e della allegata Nota integrativa dell'anno di riferimento.

2. All'esito di tali valutazioni e al fine di mantenere e garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi in parola, le Parti convengono di rivedere i profili tecnico-economici del presente contratto, nel rispetto degli obiettivi indicati all'art. 3 dello stesso.
3. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto, si rinvia alla normativa vigente, nonché alle disposizioni del Codice Civile e quelle che eventualmente interverranno a modifica e integrazione delle normative richiamate.



ALLEGATI al CONTRATTO

Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi

Allegato B - Schede impiego risorse umane

Allegato C - Schema di sintesi per motivazione analitica ex art. 192 del D.lgs. 50/2016

Allegato D - Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale

Allegato E - Tariffe vigenti di cui alla deliberazione di A.C. n. 102/2017

*Allegato F - Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli
Investimenti di Roma Capitale*