

ROMA



Protocollo RC n. 22622/17

Deliberazione n. 77

**ESTRATTO DAL VERBALE DELLE DELIBERAZIONI  
DELL'ASSEMBLEA CAPITOLINA**

Anno 2017

VERBALE N. 67

Seduta Pubblica del 14 novembre 2017

Presidenza: DE VITO - DE PRIAMO - STEFÀNO

L'anno 2017, il giorno di martedì 14 del mese di novembre, alle ore 14, nel Palazzo Senatorio, in Campidoglio, si è adunata l'Assemblea Capitolina in seduta pubblica, previa trasmissione degli avvisi per le ore 14 dello stesso giorno, per l'esame degli argomenti iscritti all'ordine dei lavori e indicati nei medesimi avvisi.

Partecipa alla seduta il sottoscritto Vice Segretario Generale, dott.ssa Mariarosa TURCHI.

Assume la presidenza dell'Assemblea Capitolina il Presidente Marcello DE VITO il quale dichiara aperta la seduta e dispone che si proceda, ai sensi dell'art. 35 del Regolamento, all'appello dei Consiglieri.

(OMISSIS)

Alla ripresa dei lavori - sono le ore 14,30 - il Presidente dispone che si proceda al secondo appello.

Eseguito l'appello, il Presidente comunica che sono presenti i sottoriportati n. 26 Consiglieri:

Agnello Alessandra, Angelucci Nello, Bernabei Annalisa, Calabrese Pietro, Catini Maria Agnese, Coia Andrea, De Vito Marcello, Di Palma Roberto, Diario Angelo, Donati Simona, Fassina Stefano, Ficcardi Simona, Guerrini Gemma, Iorio Donatella, Mariani Alisia, Montella Monica, Pacetti Giuliano, Paciocco Cristiana, Penna Carola, Seccia Sara, Stefàno Enrico, Sturni Angelo, Terranova Marco, Tranchina Fabio, Vivarelli Valentina e Zotta Teresa Maria.

ASSENTI l'on. Sindaca Virginia Raggi e i seguenti Consiglieri:

Baglio Valeria, Bordoni Davide, Celli Svetlana, Corsetti Orlando, De Priamo Andrea, Di Biase Michela, Diaco Daniele, Ferrara Paolo, Figliomeni Francesco, Ghera Fabrizio, Giachetti Roberto, Grancio Cristina, Guadagno Eleonora, Marchini Alfio, Meloni Giorgia, Mussolini Rachele, Onorato Alessandro, Palumbo Marco, Pelonzi Antongiulio, Piccolo Ilaria, Politi Maurizio e Tempesta Giulia.

Il Presidente, constatato che il numero degli intervenuti è sufficiente per la validità della seduta agli effetti deliberativi, comunica che la Consigliera Grancio ha giustificato la propria assenza.

Partecipano alla seduta, ai sensi dell'art. 46 del Regolamento, gli Assessori Lemmetti Gianni, Meleo Linda e Montanari Giuseppina.

(OMISSIS)

65<sup>a</sup> Proposta (Dec. G.C. n. 28 del 4 agosto 2017)

### **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.**

Premesso che:

con deliberazione n. 231 del 25 settembre 1997, n. 71 del 4 maggio 1998, n. 134 del 30 giugno 1998 e n. 185 del 29 settembre 1998, il Consiglio Comunale ha deliberato l'accorpamento dei servizi funebri e cimiteriali all'Azienda Speciale AMA;

con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per azioni AMA SpA, ai sensi della legge 15 maggio 1997, n. 127, detenendone il Comune di Roma, allora così come oggi, l'intero capitale sociale, approvandone contestualmente lo Statuto e confermando la gestione dei servizi pubblici locali già affidati all'Azienda Speciale AMA per quindici anni a far data dalla trasformazione della Società in S.p.A.;

la Giunta Comunale, sulla base delle linee guida e degli indirizzi approvati dall'allora Consiglio Comunale con i provvedimenti n. 159 del 14 ottobre 1999 e n. 42 del 22 febbraio 2005, ha conseguentemente approvato - con deliberazione n. 74 del 28 febbraio 2007 - il Contratto di Servizio tra l'allora Comune di Roma, oggi Roma Capitale, e la Società AMA S.p.A., contratto riguardante la gestione dei servizi funebri e cimiteriali valevole per gli anni 2006-2011, la cui durata stabilita in anni 6 con decorrenza dalla data della sua sottoscrizione formalizzata in data 22 maggio 2007;

con successivi e distinti provvedimenti di Giunta Capitolina, sono stati poi prorogati nel tempo gli effetti del citato Contratto di Servizio, da ultimo, fino alla data del 31 dicembre 2017, giusta deliberazione di Giunta Capitolina n. 169 del 28 luglio 2017;

Preso atto che:

in considerazione del carattere risalente del Contratto di Servizio in essere tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. in materia dei servizi cimiteriali, sono intervenuti nuovi elementi di valutazione ai fini dell'equilibrio finanziario del contratto, scaturiti dai cambiamenti di carattere sociale culturale intervenuti nel tempo, nonché dallo scenario attuale di crisi economica che ha caratterizzato l'attività dei servizi funebri e cimiteriali della città di Roma, determinando un incremento di richieste da parte della popolazione di Roma Capitale di alcuni servizi, in luogo di altri, in particolare le cremazioni rispetto alle tumulazioni della salma nel loculo;

in considerazione dei mutamenti sopra evidenziati, è emersa la necessità di procedere alla predisposizione di un nuovo testo contrattuale, aggiornato ed aderente alle esigenze dell'Amministrazione Capitolina in materia di servizi cimiteriali, corrispondendo alle esigenze dell'utenza e della cittadinanza in generale;

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

nella citata deliberazione n. 20/2007 è previsto che, nell'ambito del procedimento preordinato alla stipula dei singoli contratti di servizio con i soggetti erogatori di servizi pubblici, sia predisposto un documento propedeutico di indirizzo, da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea Capitolina;

Considerato che

il competente Ufficio dipartimentale ha provveduto alla predisposizione del documento allegato alla presente deliberazione, di cui costituisce parte integrante ed essenziale, sotto la lett. A e che è denominato "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale e AMA SpA";

in tale documento, si è tenuto conto, tra l'altro, delle disposizioni previste dalla legge 24 dicembre 2007, n. 244, in materia di tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, da applicare da parte degli Enti Locali in sede di stipula dei Contratti di Servizio, nonché della deliberazione di Giunta Capitolina n. 67 del 13 marzo 2015 con la quale è stata data attuazione a quanto stabilito dalla citata legge;

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

si è ritenuto, quindi, in considerazione degli elementi peculiari che caratterizzano la gestione cimiteriale, di stabilire in cinque anni la durata del contratto medesimo;

Visto che, in data 13 luglio 2017 il Direttore della Direzione Gestione Territoriale Ambientale e del Verde del Dipartimento Tutela Ambientale ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta: "Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica della proposta di deliberazione in oggetto.

Il Direttore

F.to: A. Mori";

Visto che, in data 13 luglio 2017 Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale ha attestato - ai sensi dell'art. 28, c. 1, lett. i) e j, del Regolamento degli Uffici e Servizi, come da dichiarazione in atti - la coerenza della proposta di deliberazione in oggetto con i documenti di programmazione dell'Amministrazione, approvandola in ordine alle scelte aventi rilevanza

ambiti di discrezionalità tecnica con impatto generale sulla funzione dipartimentale e sull'impiego delle risorse che essa comporta.

Il Direttore

F.to: P.L. Pelusi;

Visto che he in data 28 luglio 2017 il Ragioniere Generale ha espresso il parere che di seguito integralmente si riporta "Ai sensi e per gli effetti dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità contabile della proposta di deliberazione di cui all'oggetto.

Il Ragioniere Generale

F.to: L. Botteghi”;

Che sulla proposta in esame è stata svolta, da parte del Segretario Generale, la funzione di assistenza giuridico-amministrativa, ai sensi dell'art. 97, comma 2 Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli enti locali, approvato con D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267.

Che la proposta, in data 16 agosto 2017, è stata trasmessa ai Municipi per l'espressione del parere da parte del relativo Consiglio;

Cha dai Consigli dei Municipi IV, VIII e XI e dalla Commissione Straordinaria del Municipio X non è pervenuto alcun parere.

Che i Consigli dei Municipi III, VI, VII, IX XII e XIII, con deliberazioni in atti, hanno espresso parere favorevole.

Che i Consigli dei Municipi I, II, V, XIV e XV hanno espresso parere favorevole con le seguenti richieste e/o osservazioni:

Municipio I:

1. Ripristinare il criterio di adeguamento delle tariffe al mutato potere di acquisto della moneta. Sostituire la lettera D - Tariffa a Carico dell'Utenza - del testo DG 28 del 4/08/2017 con lettera D - Tariffa a Carico dell'Utenza - testo DG 41 del 5/08/2015 di seguito riportato. D) tariffa a carico dell'utenza.

Trattandosi di servizi a domanda individuale, i costi saranno coperti da tariffe collegate al servizio richiesto da parte dell'utenza approvate con deliberazioni in materia di tariffe adottate dagli organi collegiali dell'Amministrazione Capitolina.

Criteri di adeguamento delle tariffe al mutato potere di acquisto della moneta: la variazione di tariffa per i servizi, viene riveduta annualmente al 1° gennaio, tenendo conto delle variazioni percentuali registrate all'indice dei prezzi al consumo per le famiglie, gli impiegati ed operai, ovvero le tariffe sono adeguate in funzione del tasso di inflazione programmato per l'anno in esame senza necessità di ricorrere ad un ulteriore provvedimento di Giunta Capitolina. Questo garantirà che il volume dei ricavi nel tempo si mantenga prossimo alle necessità per sostenere i costi del servizio, obbligando di fatto il gestore a creare efficientamento nella gestione del servizio, il differenziale di crescita dei costi reali rispetto a quelli programmati. Efficientamento che impegnerà non poco il gestore per servizi labour intensive, quali sono quelli cimiteriali; fermo restando che con deliberazione di Assemblea Capitolina si potrà comunque procedere alla modifica delle tariffe.

2. Alla lettera F - Strumenti di garanzia a tutela degli utenti - ripristinare il paragrafo Trasparenza dei processi lavorativi presente nel vecchio testo e di seguito riportato. F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti.

### Trasparenza dei processi Lavorativi

Il soggetto gestore dovrà provvedere a predisporre e pubblicare sul proprio sito internet, nonché presso i propri uffici, uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascun servizio offerto alla cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:

- 1) Modulistica necessaria all'attivazione del processo lavorativo;
  - 2) Individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi;
  - 3) Individuazione di ciascun soggetto responsabile della specifica fase lavorativa interno ed esterno al soggetto gestore;
  - 4) Indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
  - 5) Indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.
3. Alla lettera G - Monitoraggio e controllo - sostituire la parte relativa all'organismo paritetico, molto generico, con la parte legata alla commissione con competenze di vigilanza, monitoraggio e controllo del vecchio testo di seguito riportato;

A tal fine il contratto dovrà prevedere:

La costituzione di una commissione con competenze di vigilanza, monitoraggio e controllo sulla corretta applicazione del contratto e, qualora si ritenesse necessario, la commissione potrà avvalersi di gruppo tecnico-amministrativo costituito per dare ausilio nelle attività. La commissione dovrà essere dotata di un ufficio di supporto tecnico-amministrativo, di personale adeguato in termini numerici e di professionalità, nonché di risorse strumentali e tecnologiche; la durata della commissione sarà di anni tre, rinnovabili per una sola volta.

Tale organismo sarà preposto:

- alla definizione delle modalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogato (come da specifici indicatori di risultato fissati dal Contratto stesso)
  - alla vigilanza sul corretto svolgimento delle attività regolate dal Contratto;
  - alla vigilanza sul fenomeno dei reclami inoltrati dai cittadini in merito ai servizi erogati dal soggetto gestore, per i quali dovrà essere prevista la possibilità di inoltro diretto degli stessi oltre che alla stessa società, anche all'organismo di controllo;
  - alla verifica dei risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati;
  - alla definizione di interventi correttivi in merito ad eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;
  - alla definizione delle sanzioni.
4. Alla lettera H • Sanzioni e controversie - ripristinare il paragrafo, relativo agli incentivi premiali per Dirigenti e amministratori societari Incentivi, sanzioni, controversie.

Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto, nonché il livello di qualità dei servizi riscontrato anche dalla predetta commissione di monitoraggio e controllo, deve regolare in modo graduale, il sistema premiante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, nel rispetto dei contratti nazionali di lavori.

### Municipio II:

1. Ripristinare il criterio di adeguamento delle tariffe al mutato potere di acquisto della moneta. Sostituire la lettera D - Tariffa a Carico dell'Utenza - del testo DG 28 del 4/08/2017 con lettera D - Tariffa a Carico dell'Utenza - testo DG 41 del 5/08/2015 di seguito riportato. D) tariffa a carico dell'utenza.

Trattandosi di servizi a domanda individuale, i costi saranno coperti da tariffe collegate al servizio richiesto da parte dell'utenza approvate con deliberazioni in materia di tariffe adottate dagli organi collegiali dell'Amministrazione Capitolina.

Criteri di adeguamento delle tariffe al mutato potere di acquisto della moneta: la variazione di tariffa per i servizi, viene riveduta annualmente all'1 gennaio, tenendo conto delle variazioni percentuali registrate all'indice dei prezzi al consumo per le famiglie, gli impiegati ed operai, ovvero le tariffe sono adeguate in funzione del tasso di inflazione programmato per l'anno in esame senza necessità di ricorrere ad un ulteriore provvedimento di Giunta Capitolina. Questo garantirà che il volume dei ricavi nel tempo si mantenga prossimo alle necessità per sostenere i costi del servizio, obbligando di fatto il gestore a creare efficientamento nella gestione del servizio, il differenziale di crescita dei costi reali rispetto a quelli programmati. Efficientamento che impegnerà non poco il gestore per servizi labour intensive, quali sono quelli cimiteriali; fermo restando che con deliberazione di Assemblea Capitolina si potrà comunque procedere alla modifica delle tariffe.

2. Alla lettera F - Strumenti di garanzia a tutela degli utenti - ripristinare il paragrafo Trasparenza dei processi lavorativi presente nel vecchio testo e di seguito riportato. F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti.

#### Trasparenza dei processi Lavorativi

Il soggetto gestore dovrà provvedere a predisporre e pubblicare sul proprio sito internet, nonché presso i propri uffici, uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascun servizio offerto alla cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:

- 1) Modulistica necessaria all'attivazione del processo lavorativo;
  - 2) Individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi;
  - 3) Individuazione di ciascun soggetto responsabile della specifica fase lavorativa interno ed esterno al soggetto gestore;
  - 4) Indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
  - 5) Indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.
3. Alla lettera G - Monitoraggio e controllo - sostituire la parte relativa all'organismo paritetico, molto generico, con la parte legata alla commissione con competenze di vigilanza, monitoraggio e controllo del vecchio testo di seguito riportato;

A tal fine il contratto dovrà prevedere:

La costituzione di una commissione con competenze di vigilanza, monitoraggio e controllo sulla corretta applicazione del contratto e, qualora si ritenesse necessario, la commissione potrà avvalersi di gruppo tecnico-amministrativo costituito per dare ausilio nelle attività. La commissione dovrà essere dotata di un ufficio di supporto tecnico-amministrativo, di personale adeguato in termini numerici e di professionalità, nonché di risorse strumentali e tecnologiche; la durata della commissione sarà di anni tre, rinnovabili per una sola volta.

Tale organismo sarà preposto:

- alla definizione delle modalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogato (come da specifici indicatori di risultato fissati dal Contratto stesso)
- alla vigilanza sul corretto svolgimento delle attività regolate dal Contratto;
- alla vigilanza sul fenomeno dei reclami inoltrati dai cittadini in merito ai servizi erogati dal soggetto gestore, per i quali dovrà essere prevista la possibilità di inoltro diretto degli stessi oltre che alla stessa società, anche all'organismo di controllo;

- alla verifica dei risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati;
  - alla definizione di interventi correttivi in merito ad eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;
  - alla definizione delle sanzioni.
4. Alla lettera H • Sanzioni e controversie - ripristinare il paragrafo, relativo agli incentivi premiali per Dirigenti e amministratori societari Incentivi, sanzioni, controversie.

Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto, nonché il livello di qualità dei servizi riscontrato anche dalla predetta commissione di monitoraggio e controllo, deve regolare in modo graduale, il sistema premiante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, nel rispetto dei contratti nazionali di lavoro.

#### Municipio V:

1. Che tutti i servizi previsti saranno prestati nel rispetto delle diverse culture e fedi religiose;
2. Che la presenza di diverse culture, etnie, fedi, determina una richiesta di servizi di commiato, che dovrà essere erogata attraverso la messa a disposizione di spazi, locali e servizi, coerenti con le diverse modalità di rito funebre;
3. L'universalità di servizio dovrà garantire il servizio cimiteriale a diverse culture e fedi religiose.

#### Municipio XIV:

1. modificare la lett. H) Sanzioni e controversie, come di seguito indicato:

“H) Incentivi, sanzioni, controversie

Il raggiungimento degli obiettivi stabiliti nel Contratto di Servizio, nonché il miglioramento del livello di qualità dei servizi e la significativa diminuzione rispetto all'anno precedente degli indennizzi riconosciuti all'utenza, verificati dall'apposita Commissione di Monitoraggio e Controllo, devono regolare in modo graduale il sistema premiante previsto per i dirigenti e gli amministratori societari, nel rispetto dei contratti nazionali di lavoro”.

2. aggiungere al termine del seguente paragrafo di cui alla lett. "D) Tariffa a carico dell'utenza

I costi delle operazioni cimiteriali saranno coperti da tariffe collegate al servizio richiesto da parte dell'utenza approvate con deliberazioni dell'Amministrazione Capitolina", le tre frasi di seguito indicate.

- "Dovrà essere prevista la gratuità di qualsiasi operazione cimiteriale per i casi di documentata indigenza;
- le tariffe dovranno prevedere uno sconto, come forma di incentivo, per le cremazioni con affido ai parenti, poiché le medesime costituiscono un minore costo per l'erogatore del servizio;
- le tariffe dovranno prevedere uno sconto per la concessione di loculi delocalizzati”.

3. aggiungere alla lett. F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti, il paragrafo "Trasparenza dei processi lavorativi" che di seguito viene riportato:

"F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti

Trasparenza dei processi lavorativi

Il soggetto gestore dovrà provvedere a predisporre e pubblicare sul proprio sito internet, nonché presso i propri uffici, uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascun servizio offerto alla cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:

- 1) modulistica necessaria all'attivazione del processo lavorativo;
  - 2) individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi;
  - 3) individuazione di ciascun soggetto responsabile della specifica fase lavorativa interno ed esterno al soggetto gestore;
  - 4) indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
  - 5) l'indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.
4. aggiungere alla lett. G) Monitoraggio e controllo, il paragrafo “Controlli sulla corretta esecuzione degli adempimenti contrattuali, come di seguito riportato:

"G) Monitoraggio e controllo

Controlli sulla corretta esecuzione degli adempimenti contrattuali

A tal fine il Contratto dovrà prevedere: la costituzione di una commissione con competenze di vigilanza, monitoraggio e controllo sulla corretta applicazione del contratto e qualora si ritenesse necessario, la commissione potrà avvalersi di gruppo amministrativo costituito per dare ausilio nelle attività. La commissione dovrà essere dotata di un ufficio di supporto tecnico amministrativo, di personale adeguato in termini numerici e di professionalità, nonché di risorse strumentali e tecnologiche; la durata della commissione sarà di anni tre rinnovabili per una sola volta.

Tale organismo sarà preposto:

- alla definizione delle modalità di monitoraggio dei livelli di servizio erogato (come da specifici indicatori di risultato fissati dal Contratto stesso);
  - alla vigilanza sul corretto svolgimento delle attività regolate dal Contratto;
  - alla vigilanza sul fenomeno dei reclami inoltrati dai cittadini in merito ai servizi erogati dal soggetto gestore per i quali dovrà essere prevista la possibilità di inoltro diretto degli stessi oltre che alla stessa società anche all'organismo di controllo;
  - alla verifica dei risultati conseguiti a fronte degli obiettivi negoziati;
  - alla definizione di interventi correttivi in merito a eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi;
  - alla definizione delle sanzioni.
5. sostituire alla lett. I) Partecipazione dei Municipi, le parole "potrà indicare le modalità di informazione dei Municipi" con le seguenti "dovrà indicare le modalità di informazione dei Municipi".

Municipio XV:

1. Aggiungere, nell'Allegato A, paragrafo H) Incentivi, sanzioni, controversie, al comma Sanzioni, dopo il secondo paragrafo:

"Una volta determinato l'importo della sanzione, è fatta salva la possibilità di prevedere sia sanzioni pecuniarie, sia sanzioni consistenti in servizi supplementari pari all'importo dei servizi non effettuati, incrementati delle penali previste a ristoro dell'Amministrazione Capitolina per il mancato raggiungimento degli standard contrattuali." le parole: “Il contratto dovrà prevedere una tabella che identifica quali servizi l'Amministrazione Capitolina potrà richiedere a fronte delle sanzioni inflitte ed il costo di ciascun servizio, le parti potranno integrare tale tabella nel corso del contratto con altri servizi aggiuntivi”.

2. Aggiungere, nell' Allegato A, paragrafo H) Incentivi, sanzioni, controversie, al comma Sanzioni, alla fine del terzo paragrafo:

"Il Contratto dovrà prevedere anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda AMA S.p.A.", le parole: "o se la somma delle sanzioni inflitte raggiunge il 30% del valore complessivo del contratto."

Che la Giunta Capitolina, nella seduta del 6 novembre 2017, in merito alle richieste e/o osservazioni formulate dai Municipi, ha rappresentato quanto segue:

#### Municipio I e Municipio II:

1. la richiesta non viene accolta in quanto:

i servizi cimiteriali sono individuati erroneamente come "servizi a domanda individuale" - in contrasto con il D.M. 31/12/1983;

la competenza nel determinare le tariffe da applicare alle concessioni e alle operazioni cimiteriali è attribuita all'Assemblea Capitolina ai sensi dell'art. 42, comma 2, lett. f) del D.Lgs. n. 267/2000, spetta pertanto, all'Assemblea Capitolina la determinazione dei criteri generali per la formazione e adeguamento delle tariffe dei beni e servizi offerti;

2. la richiesta non viene accolta in quanto la Carta dei Servizi redatta ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla Legge 244 del 24/12/2007 (Finanziaria 2008, art. 2 c.461) riporta tutti gli impegni del gestore del Servizio nei confronti degli utenti; la stessa è dunque strumento idoneo a raccogliere le informazioni a garanzia della trasparenza dei processi lavorativi.
3. la richiesta non viene accolta in quanto la puntuale descrizione del sistema di monitoraggio e controllo sarà oggetto di declinazione nel contratto di Servizio.
4. la richiesta non viene accolta in quanto la puntuale descrizione delle sanzioni e del sistema di gestione delle controversie sarà oggetto di declinazione nel contratto di Servizio.

#### Municipio V:

1. la richiesta viene accolta nel seguente testo "tutti i servizi previsti saranno prestati nel rispetto delle diverse culture e fedi religiose"
2. la richiesta viene accolta nel seguente testo "Nel rispetto delle diverse culture, etnie e fedi, per i servizi di commiato saranno messi a disposizione spazi e locali nei limiti della normativa e dei regolamenti vigenti."
3. la richiesta non viene accolta in quanto già prevista nel testo di cui al punto 1, accolto nella precedente controdeduzione.

#### Municipio XIV:

1. la richiesta non viene accolta in quanto la puntuale descrizione delle sanzioni e del sistema di gestione delle controversie sarà oggetto di declinazione nel contratto di Servizio;

2. La richiesta non viene accolta in quanto la competenza nel determinare le tariffe da applicare alle concessioni e alle operazioni cimiteriali è attribuita all'Assemblea Capitolina ai sensi dell'art. 42, comma 2, lett. f) del D.Lgs. n. 267/2000, spetta pertanto, all'Assemblea Capitolina la determinazione dei criteri generali per la formazione e adeguamento delle tariffe dei beni e servizi offerti;
3. la richiesta non viene accolta in quanto la Carta dei Servizi redatta ai sensi della Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla Legge 244 del 24/12/2007 (Finanziaria 2008, art. 2 c.461) riporta tutti gli impegni del gestore del Servizio nei confronti degli utenti; la stessa è dunque strumento idoneo a raccogliere le informazioni a garanzia della trasparenza dei processi lavorativi;
4. la richiesta non viene accolta in quanto la puntuale descrizione del sistema di monitoraggio e controllo sarà oggetto di declinazione nel contratto di Servizio;
5. la richiesta non viene accolta.

Municipio XV:

1. la richiesta non viene accolta in quanto la puntuale descrizione delle sanzioni e del sistema di gestione delle controversie sarà oggetto di declinazione nel contratto di Servizio;
2. la richiesta viene accolta nel seguente testo: "Il Contratto dovrà prevedere anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda AMA S.p.A., tale colpa dovrà essere descritta dettagliatamente ed individuata così come i passaggi formali per la sua contestazione. Potrà essere previsto un limite massimo all'entità delle sanzioni, espresso in percentuale rispetto al valore complessivo del corrispettivo annuale, il cui superamento potrà altresì considerarsi causa di rescissione".

L'ASSEMBLEA CAPITOLINA

Per quanto esposto in narrativa,

DELIBERA

di approvare il documento relativo agli "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale e AMA S.p.A." di cui all'allegato "A" parte integrante e sostanziale della presente deliberazione.

## **INDIRIZZI PROGRAMMATICI E LINEE GUIDA PER LA PREDISPOSIZIONE DEL CONTRATTO DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI TRA ROMA CAPITALE E AMA S.p.A.**

### **Premesse**

In Italia il settore dei servizi funebri e cimiteriali è disciplinato a livello nazionale dal DPR 285/90 e dal DPR 15/97; anche le Regioni normano sull'argomento e, a livello locale, l'organizzazione e gestione di questi servizi è assegnata ai Comuni, che adottano propri regolamenti; per Roma Capitale vige il regolamento di cui alla D.C.C. n. 3516/79.

I servizi funebri e cimiteriali fanno riferimento in particolare ad una serie di funzioni/attività legate alle modalità con le quali bisogna gestire le persone defunte nel rispetto e nel decoro non solamente dei morti ma anche dei parenti, degli amici, di quanti li hanno conosciuti ed accompagnati nel corso della vita e della collettività in generale.

I servizi funebri e cimiteriali costituiscono per la collettività cittadina un settore particolarmente delicato e sensibile che l'Amministrazione Capitolina deve assicurare nel migliore modo possibile, garantendo la piena funzionalità in considerazione dell'evoluzione culturale e della progressiva trasformazione della società e del tessuto cittadino, caratterizzato anche dall'integrazione con comunità eterogenee, portatrici di nuovi costumi culturali, sociali e religiosi.

Le principali attività gestite dall'Amministrazione Capitolina per il tramite dell'Azienda AMA S.p.A. sono: le concessioni di loculi ed aree, le inumazioni, le cremazioni/affido e dispersioni, le esumazioni, le tumulazioni in loculo, le tumulazioni in tomba, le estumulazioni, i servizi garantiti dalla polizia mortuaria, l'edilizia cimiteriale, la manutenzione dei cimiteri in termini di cura del verde, pulizia, ecc., la manutenzione degli impianti tecnologici, delle reti e di quanto necessario a garantire il funzionamento dell'apparato logistico, immobiliare ed organizzativo.

Al riguardo l'AMA S.p.A. gestisce i servizi funebri e cimiteriali, operando su aree e beni di tipo immobile che appartengono al demanio pubblico di Roma Capitale che, in alcuni casi, come per il cimitero Monumentale Verano, sono sottoposti ai vincoli storico-artistici previsti dal D.lgs. 42/2004 ed esercitati dalla Sovrintendenza Capitolina e dalle Soprintendenze Statali del MIBAC.

L'evoluzione della normativa e i mutamenti di carattere economico-sociale, comportano la necessità di definire nuovi obiettivi rivolti a rispondere alle esigenze della cittadinanza, createsi nel corso del tempo in materia di servizi funebri e cimiteriali.

L'Amministrazione Comunale, con D.C.C. n. 141/2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale AMA in Società per Azioni AMA S.p.A. ai sensi della L. 15 maggio 1997, n. 127, confermando la gestione dei servizi pubblici locali già affidati all'azienda Speciale AMA, nonché la gestione dei servizi funebri e cimiteriali, per un periodo di 15 anni a far data dal 27 settembre 2000. Con D.C.C. n. 42, sono stati approvati gli "Indirizzi programmatici per la definizione del Contratto di Servizio da stipulare con AMA S.p.A. per la gestione dei Servizi Funebri e Cimiteriali" e con successiva D.G.C. n. 74 del 2007, è stato approvato il contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA S.p.A. per la Gestione dei Servizi Funebri e Cimiteriali.

Con la D.G.C. n. 403/ 2013, le competenze in materia di gestione dei servizi funebri e cimiteriali sono state trasferite all'allora Dipartimento Tutela Ambientale-Protezione Civile, oggi con successivi atti.

Con D.A.C. n. 53 del 25-26/2015, ha disposto un nuovo affidamento ad AMA S.p.A., per la gestione dei servizi cimiteriali della città di Roma, per la durata di anni nove, a far data dal 28 settembre 2015 e fino al 27 settembre 2024.

Il principio generale alla base del Contratto è il sostegno adeguato per le famiglie colpite da eventi luttuosi, attraverso un costante impegno teso a risolvere nel minor tempo possibile tutte le operazioni necessarie finalizzate a garantire la degna sepoltura dei propri congiunti nei cimiteri capitolini, o in altro luogo, così come previsto dalla normativa.

I mutamenti di carattere sociale, che hanno portato a una maggiore richiesta di taluni servizi rispetto ad altri, richiedono di fatto una nuova pianificazione dei servizi da offrire alla cittadinanza, sia in termini qualitativi che quantitativi e la ricerca di un nuovo equilibrio economico-finanziario per la copertura dei costi.

Il Contratto di Servizio vigente, ormai risalente ad oltre un decennio, attualmente prorogato con deliberazioni di Giunta Capitolina, risulta non più adeguato in quanto basato su equilibrio economico-finanziario costi-ricavi derivanti soprattutto dai proventi dalle concessioni dei loculi, la cui domanda da parte della cittadinanza ha subito una flessione negativa rispetto alla richiesta crescente di cremazioni, affido e dispersione ceneri.

## **A) Servizi Offerti**

### **Oggetto**

Il Contratto dovrà provvedere a disciplinare i rapporti in merito ai servizi istituzionali affidati ad AMA S.p.A. riconducibili alla gestione dei servizi cimiteriali in conformità al Regolamento di Polizia mortuaria D.P.R. 10 settembre del 1990 n. 285 e disciplinati ai sensi del Regolamento di polizia cimiteriale di cui alla D.C.C. n. 3516/1979 e in particolare relativi a:

- la gestione dei cimiteri esistenti nel Comune di Roma (Verano, Flaminio, Laurentino, Ostia Antica, Maccarese, Castel di Guido, S. Maria di Galeria, Cesano, Isola Farnese, Parrocchietta, S. Vittorino);
- la gestione dei servizi necroscopici e obitoriali che l'AMA S.p.A. non effettua direttamente ma, nel rispetto di quanto previsto dagli artt. 12 e ss. D.P.R. n. 285/1990, affida ad Aziende Sanitarie Locali e/o Istituti Ospedalieri diversi, attraverso la stipula di apposite convenzioni, al fine di soddisfare le esigenze del servizio anche in considerazione della estensione del territorio comunale;
- l'effettuazione delle operazioni cimiteriali così come dettagliate nelle schede tecniche che andranno allegate al Contratto di Servizio;
- tutti gli aspetti connessi con la gestione e l'esecuzione dei servizi affidati ad AMA S.p.A. relativi all'istruttoria tecnico-amministrativa delle operazioni cimiteriali, i cui dettagli verranno compiutamente declinati all'interno delle schede tecniche contenute nel contratto relativamente a:
  - ✓ le concessioni di loculi ed aree per manufatti privati, da destinare alla tumulazione;

- ✓ tumulazioni di salme/resti/ceneri/ossa;
- ✓ estumulazioni ordinaria/straordinaria di salme/resti/ceneri/ossa;
- ✓ inumazioni/esumazioni ordinarie/straordinarie di salme/resti/parti anatomiche riconoscibili/feti/ceneri/ossa;
- ✓ cremazioni di salme/resti/ossa;
- ✓ servizio di affido/dispersione ceneri;
- ✓ raccolta resti mortali;
- ✓ verifiche diverse (verifiche per capienza, per raccolta resti);
- ✓ rimborsi/Retrocessioni per loculi e aree;
- ✓ custodia e vigilanza all'interno dei cimiteri capitolini;
- ✓ l'anagrafe e il servizio di polizia mortuaria;
- ✓ la realizzazione di programmi di edilizia cimiteriale;
- ✓ gli interventi di manutenzione ordinaria e straordinaria degli immobili, delle reti e di tutti gli impianti e beni concessi in uso o successivamente acquisiti, per l'intera durata dell'affidamento, nel rispetto della normativa vigente e in particolare in materia di appalti pubblici di lavori e di tutela dei beni monumentali e architettonici;
- ✓ la manutenzione del verde orizzontale e verticale compresi gli interventi di disinfestazione e prevenzione fito-sanitaria;
- ✓ la pulizia dei cimiteri affidati;
- ✓ l'assegnazione dei manufatti cimiteriali retrocessi all'Amministrazione Capitolina attraverso il ricorso alle procedure ad evidenza pubblica, fatta salva la competenza del Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, ovvero del Dirigente responsabile del Servizio, all'adozione dell'atto concessorio;
- ✓ servizio di illuminazione votiva (cimitero Laurentino);
- ✓ l'attività di comunicazione ed informazione ai cittadini;
- ✓ i funerali per indigenti, compresi il trasposto e la fornitura dei feretri gratuiti e le sepolture per le persone sole, abbandonate e per gli indigenti, assicurando una sepoltura ed un servizio dignitoso;
- ✓ tutti i servizi previsti saranno prestati nel rispetto delle diverse culture e fedi religiose;
- ✓ nel rispetto delle diverse culture, etnie e fedi, per i servizi di commiato saranno messi a disposizione spazi e locali nei limiti della normativa e dei regolamenti vigenti.

Per ogni servizio affidato, dovrà essere allegata al contratto una scheda composta da due allegati:

- Un **allegato tecnico** nel quale saranno definiti:

- le caratteristiche tecniche e le modalità di esecuzione del servizio in termini sia quantitativi che temporali;

- l'ambito territoriale di svolgimento;
- i principali parametri quantitativi e qualitativi con l'indicazione dei livelli attualmente raggiunti nonché degli standard obiettivo che vanno raggiunti annualmente nel periodo di validità del Contratto di Servizio.

Tali parametri saranno definiti tenendo conto sia dell'interesse pubblico da perseguire, rappresentato dai bisogni dei cittadini-utenti, sia degli obiettivi fissati dalla normativa vigente in materia, sia dalla necessità di garantire determinati livelli di efficienza nello svolgimento delle operazioni e nell'erogazione dei servizi. Il suddetto allegato dovrà riportare specifiche modalità e importi delle sanzioni e degli indennizzi applicabili in caso di scostamento dei valori standard, di cui si dovrà tener conto, per i servizi erogati all'utenza, nella redazione della Carta dei Servizi.

- Un **allegato economico** che determini il costo medio per singola operazione e servizio reso (base annua); nella determinazione del costo medio dovranno essere definite le singole componenti di costo dirette (risorse umane, beni e servizi diretti) e indirette e dovrà essere esplicitato il criterio di attribuzione della componente di costo indiretta.

Eventuali servizi integrativi al di fuori del regime tariffario, dovranno essere formalizzati tramite specifiche Convenzioni redatte secondo uno schema tipo riportato in allegato al Contratto indicante anche parametri di costo prestabiliti, ben definiti ed omogenei. Le suddette Convenzioni dovranno essere trasmesse al Dipartimento competente per materia, nonché al Dipartimento Partecipazioni Gruppo Roma Capitale.

### **Obiettivi**

Il Contratto di Servizio quale strumento di regolazione dei servizi pubblici, deve perseguire alcuni macro-obiettivi di carattere generale e obiettivi specifici per ogni servizio, ispirati nei modi e nei termini di conseguimento ai criteri di ragionevolezza ed efficienza. Gli obiettivi specifici di servizio, devono essere espressi nella forma di parametri ed indicatori tecnico-economico quantificabili, misurabili e comparabili nel tempo.

In particolare, il Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali, dovrà conseguire i seguenti obiettivi per ogni singola tipologia di servizio, per area cimiteriale o per attività comunque afferenti al settore dei servizi cimiteriali:

- svolgere il servizio con professionalità, accuratezza e diligenza per tutto il periodo dell'affidamento e nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente;
- ottimizzare i tempi per istruire e rilasciare le concessioni su loculi e aree e le autorizzazioni per tutte le operazioni cimiteriali previste dalla legge e dal Regolamento di Polizia cimiteriale;
- mantenere le aree cimiteriali, le aree verdi, le alberature, la rete viaria e gli impianti interni agli 11 cimiteri capitolini e garantire la funzionalità, la pulizia e il decoro ad adeguati livelli di igiene e salubrità;
- migliorare la trasparenza dei servizi offerti dalla società AMA S.p.A. mediante l'individuazione del sistema di gestione e rendicontazione basato sulla contabilità analitica e separata specificatamente dedicato alle attività relative ai servizi cimiteriali affidate, in base a quanto previsto dall'art. 6 del D.lgs. 333/2003;

- ridurre i tempi di attesa per tutte le operazioni cimiteriali;
- migliorare la parte logistica e rendere più confortevoli gli ambienti dedicati all'accoglienza del pubblico, in particolare quelli in cui vengono svolte le attività di carattere cimiteriale;
- migliorare complessivamente la manutenzione degli ossari comuni nei cimiteri capitolini;
- ottimizzare l'attività di vigilanza e accertamento alle violazioni del citato Regolamento di Polizia cimiteriale;
- migliorare tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni, con l'adozione degli standard di qualità previsti per il Comune di Roma (oggi Roma Capitale) di cui alla Del. C.C. n. 136 del 16/06/05 - "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami" ed in particolare all'art. 1, comma 6, prevedendo strumenti dedicati, eventualmente anche a livello territoriale, con modalità concordate con i Municipi di Roma Capitale;
- aggiornare periodicamente con corsi di formazione il personale di AMA S.p.A. 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;
- rispettare ed applicare tutta la normativa atta a garantire le pari opportunità;
- potenziare l'aspetto relativo alle relazioni con il pubblico al fine di orientare in maniera più consapevole la cittadinanza nelle scelte da effettuare in caso di un decesso in famiglia;
- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per realizzare un piano pluriennale di investimenti, redatto sulla base delle effettive necessità e concordato e approvato dall'Amministrazione Capitolina, le cui modalità saranno più compiutamente declinate nel Contratto di Servizio. Nella redazione di tale documento, si dovrà tenere conto di quanto indicato negli strumenti di pianificazione dell'edilizia cimiteriale da parte di Roma Capitale;
- potenziare e migliorare le attività volte a garantire la vigilanza all'interno dei cimiteri, nonché il contrasto ai fenomeni dei furti e del vandalismo; al fine di raggiungere tale obiettivo e in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel citato piano pluriennale degli investimenti, predisposto dalla società e approvato dagli organi competenti di Roma Capitale, Ama S.p.A. dovrà sottoporre specifica progettazione tecnico-economica per l'installazione di videocamere e impianti di allarme con collegamento alle sale di controllo dell'Amministrazione Capitolina;
- in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel Piano Pluriennale degli Investimenti, predisposto da AMA S.p.A. e approvato dagli organi competenti di Roma Capitale, la società, dovrà sottoporre all'amministrazione capitolina, specifica progettazione tecnico-economica per assicurare adeguata risposta alla domanda crescente delle famiglie per l'utilizzo della cremazione, onde consentire l'attivazione delle procedure di adeguamento degli impianti industriali, i processi e le procedure volte al mantenimento degli standard indicati nel Contratto di Servizio, nonché l'attivazione delle procedure di ampliamento del sito esistente nel cimitero Flaminio per le cremazioni e procedere all'individuazione di nuovi siti;
- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per assicurare la manutenzione ordinaria e, in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel

piano pluriennale degli investimenti, predisposto da AMA S.p.A. e approvato dagli organi competenti di Roma Capitale, la manutenzione straordinaria degli impianti e degli altri beni mobili ed immobili, utilizzati nella gestione del servizio, conservandone al meglio l'integrità;

- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per prevedere, in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel citato piano pluriennale degli investimenti predisposto dalla Società e approvato dagli organi competenti di Roma Capitale, l'eventuale ampliamento delle disponibilità di manufatti cimiteriali nel Cimitero Flaminio e nei cimiteri suburbani per i prossimi anni, tenendo conto della domanda di servizi richiesti dalla cittadinanza alla luce dei cambiamenti sociali e di quanto indicato negli strumenti di pianificazione dell'edilizia cimiteriale da parte di Roma Capitale;
- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per mantenere l'equilibrio economico-finanziario e l'efficienza nell'erogazione dei servizi, le cui previsioni di spesa saranno inserite nel citato piano pluriennale degli investimenti predisposto dalla Società e approvato dagli organi competenti di Roma Capitale;
- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per assicurare, in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel Piano Pluriennale degli Investimenti, predisposto da AMA S.p.A. e approvato dagli organi competenti di Roma, la piena autonomia della città di Roma per le esigenze presenti e future del seppellimento nei cimiteri capitolini dei residenti e degli aventi diritto individuati dal Regolamento di Polizia Cimiteriale;
- AMA S.p.A. dovrà sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica per prevedere, in coerenza con le previsioni di spesa inserite nel Piano Pluriennale degli Investimenti, predisposto da AMA S.p.A. e approvato dagli organi competenti dell'amministrazione capitolina, la conservazione e la valorizzazione del patrimonio monumentale cimiteriale di Roma Capitale anche con iniziative che ne garantiscano una migliore e più ampia fruibilità al pubblico;
- con deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 53/2015 il servizio di illuminazione votiva del Cimitero Laurentino è stato affidato ad AMA S.p.A. L'Amministrazione capitolina con successivi atti provvederà a disciplinare il servizio medesimo per tutti i cimiteri capitolini;
- assicurare una generale crescita dell'ingegneria dei processi, anche attraverso l'informatizzazione spinta dei servizi e la loro pianificazione, articolata su tre leve principali:
  1. Un efficiente e moderno interscambio di dati tra AMA S.p.A. e Roma Capitale, con l'eliminazione progressiva del supporto cartaceo nei processi;
  2. Una completa informatizzazione di tutti i cimiteri capitolini, con l'eliminazione progressiva di qualunque trasmissione su supporto cartaceo di informazioni, autorizzazioni, documentazione da e verso gli uffici centrali di AMA S.p.A.;
  3. L'applicazione di forme di controllo "da remoto" per le attività cimiteriali in cui necessita un supporto tecnico continuativo.

Nel rispetto di quanto previsto dalla L. 190/2012 ss.mm.ii., AMA S.p.A. è tenuta a conformarsi a quanto disposto dalla D.G.C. n. 10/2017, la quale ha approvato il "Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2017-2018-2019" e apportato modifiche al

"Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli Organismi Partecipati" che ne costituisce l'allegato n.7.

### **Livelli minimi da garantire**

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

Il Contratto dovrà stabilire obiettivi quali-quantitativi del servizio e modalità di misurazione dei risultati.

Gli indicatori dovranno essere costruiti su standard tecnici dei livelli di servizio tali da consentire la definizione di modalità operative tese a promuovere l'efficienza gestionale, la qualità del servizio, il rispetto dei tempi di erogazione delle attività prestazionali nel rispetto della normativa vigente.

Il Contratto dovrà puntare a indicatori di risultato collegati alla qualità erogata e percepita nelle sue diverse componenti, dai cittadini e utenti. Resta in capo all'Azienda, la responsabilità di disciplinare gli aspetti specifici di organizzazione dei servizi stessi.

Il Contratto dovrà prevedere degli indicatori di qualità definitivi sia nella forma di standard generali recanti livelli qualitativi medi delle prestazioni, che di standard specifici, relativi a soglie minime per ciascuna prestazione resa agli utenti.

In caso di mancato rispetto degli standard specifici valutato in base ai contenuti delle schede tecniche allegate al contratto di servizio, se dipendente dalla gestione di AMA S.p.A. e non conseguente a fattori terzi, agli utenti dovrà essere riconosciuto un ristoro economico automatico in forma di indennizzo che sarà a carico di AMA S.p.A., il cui importo e le cui modalità di richiesta ed erogazione dovranno essere stabiliti nel Contratto di Servizio e riportati nella Carta della Qualità del Servizio (così come suggerito dalle "Linee Guida sui Contratti di Servizio", aprile 2013, elaborate in base a convenzione tra il Dipartimento Affari Regionali e Invitalia).

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

I contenuti del P.T.P.C.T. (Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e per la Trasparenza 2017-2018-2019), costituiscono obblighi ed obiettivi per Dirigenti dell'Azienda, ai sensi delle vigenti normative.

### **Universalità del servizio**

I servizi oggetto del Contratto sono rivolti alla cittadinanza nel suo complesso con modalità atte a garantire i medesimi risultati di servizio per tutti gli utenti, con attenzione a coloro che hanno delle fragilità economico-sociali nel rispetto di quanto stabilisce la normativa vigente.

### **B) Durata Massima**

Premesso che con D.A.C. n. 53/2015 è stato predisposto l'affidamento del servizio ad AMA S.p.A. per la durata di anni nove, ovvero fino al 27 settembre 2024, in linea con quanto previsto dalla D.C.C. n. 20/2007, tenuto conto della natura del servizio oggetto dell'affidamento e dei tempi di ammortamento dei cospicui investimenti necessari per il miglioramento infrastrutturale cimiteriale e in ogni caso in conformità con le vigenti norme in materia, il contratto avrà la

durata massima di anni cinque a partire dalla data di sottoscrizione del contratto stesso e dovrà prevedere una verifica annuale, nonché le procedure per le eventuali modifiche ed integrazioni nel corso del periodo di validità contrattuale.

Il contratto dovrà individuare altresì, le procedure da seguire per il rinnovo, da avviare con congruo anticipo rispetto alla scadenza, al fine di consentire eventuali adeguamenti evidenziati dall'esperienza di gestione precedente.

### **C) Oneri a carico dell'Amministrazione**

- Il contratto dovrà stabilire, sulla base di un'apposita analisi dei costi e dei cambiamenti socio-culturali-temporali, la quota di servizi indivisibili a carico dell'Amministrazione Capitolina, quantificandone il relativo onere economico (corrispettivo). In relazione alla citata analisi, saranno compiutamente declinati nel contratto di servizio i proventi che ne determineranno la copertura e il corrispettivo a carico di Roma Capitale, che verrà erogato secondo modalità declinate più dettagliatamente nel Contratto, tenendo sempre conto dei valori e dei termini previsti nel relativo Piano Finanziario annuale;
- Il Dipartimento Tutela Ambientale liquiderà mensilmente i corrispettivi con le modalità previste dalla D.G.C. n. 58/2015 su presentazione di fattura accompagnata da apposita rendicontazione delle prestazioni eseguite. Eventuali diverse modalità di pagamento, nel rispetto dei principi delineati dalla D.G.C. 58/2015, potranno essere concordate tra le parti in sede di definizione del contratto di servizio;
- Ai fini di un controllo diretto sull'equilibrio economico-finanziario il Contratto di Servizio dovrà prevedere, la re-internalizzazione in capo all'Amministrazione Capitolina della riscossione dei proventi cimiteriali derivanti dalle aree e dei loculi cimiteriale che hanno evidenza pubblica nel bilancio di Roma Capitale, secondo le modalità che saranno dettagliate nel contratto di servizio;
- Concorrono al finanziamento del Contratto di Servizio le seguenti voci economiche:
  - proventi derivanti dalle concessioni cimiteriali di aree e di loculi, anche in esito a procedimenti ad evidenza pubblica;
  - proventi derivanti dalle operazioni e dai diritti cimiteriali;
- Parte dei proventi delle concessioni cimiteriali dovranno essere destinati a copertura dei rimborsi da corrispondere ai cittadini in caso di retrocessioni di aree o di loculi;
- Il Contratto dovrà, inoltre, disporre in ordine alla destinazione degli introiti dei proventi derivanti dall'espletamento, da parte di AMA S.p.A, delle procedure di Asta Pubblica per la concessione a carattere straordinario di manufatti retrocessi all'Amministrazione e/o loculi nei Cimiteri Capitolini, entrate straordinarie che, comunque, devono avere evidenza nel bilancio di Roma Capitale;
- Nel contratto dovranno altresì essere stabilite puntualmente le modalità per raggiungere l'obiettivo di equità sociale fissato nelle presenti Linee guida, coerentemente con l'impegno già assunto da Roma Capitale. A tal fine, si dovrà prevedere la copertura finanziaria a carico dell'Amministrazione capitolina, di eventuali prestazioni rese da AMA S.p.A. in favore di cittadini appartenenti alle fasce sociali più deboli, attraverso servizi a titolo gratuito o tariffe agevolate, secondo modalità meglio declinate nel Contratto;

- Il corrispettivo dovrà garantire la copertura dei costi del servizio quantificati secondo un Piano Economico Finanziario (PEF) annuale, i cui contenuti saranno specificati nel Contratto. Eventuali scostamenti rispetto alle previsioni, se non imputabili alla gestione di AMA S.p.A., dovranno essere comunicati a Roma Capitale che dovrà determinare, ove necessario, una revisione del Contratto, al fine di garantire l'equilibrio economico finanziario.

#### **D) Tariffa a carico dell'utenza**

I costi delle operazioni cimiteriali saranno coperti da tariffe, collegate al servizio richiesto da parte dell'utenza approvate con deliberazioni dell'Amministrazione Capitolina.

#### **E) Sviluppo delle infrastrutture**

##### **Infrastrutture/Strutture fisiche**

Il Contratto dovrà prevedere risorse pianificate da destinare alla manutenzione ordinaria e straordinaria al fine di acquisire una adeguata dotazione delle infrastrutture e strutture fisiche funzionali alla gestione dei servizi cimiteriali per l'ottimizzazione di tutte le attività ad essi connesse per il conseguimento degli obiettivi fissati dalla normativa vigente. In particolare, il contratto perseguirà il raggiungimento dei livelli quali-quantitativi adeguati attraverso l'efficientamento e il potenziamento delle infrastrutture esistenti, programmando in base alle esigenze eventuali nuove dotazioni cimiteriali, nonché ricorrendo all'impiego di personale qualificato sotto il profilo della comunicazione/informazione al cittadino utente.

Le risorse da destinare alla manutenzione straordinaria dovranno essere sempre preventivamente inserite nel piano pluriennale degli investimenti, concordato e approvato dall'Amministrazione Capitolina.

##### **Impianti, investimenti e pianificazione dell'edilizia cimiteriale**

In considerazione delle attuali strutture dedicate alla gestione dei servizi cimiteriali e dei cambiamenti di carattere economico sociale che hanno fatto registrare una crescente richiesta del servizio di cremazione rispetto alla domanda di tumulazione/inumazione, l'AMA S.p.A. è tenuta a presentare all'Amministrazione i dati relativi al fabbisogno strutturale per la gestione dei servizi affidati, nonché la programmazione dei nuovi investimenti necessari per potenziare gli impianti, in particolare per la cremazione, al fine di far fronte alla crescente domanda da parte della cittadinanza di Roma Capitale prevedendo, altresì, anche l'ambito territoriale su cui dovranno insistere le nuove strutture e il bacino di utenza da servire. Tali indicazioni, unitamente alla documentazione tecnica di cui agli artt. 54 e seguenti del D.P.R. n. 285/1990, saranno trasfuse in una proposta di nuovo Piano Regolatore Cimiteriale che l'Azienda sottoporrà all'approvazione dell'Amministrazione capitolina, entro il termine indicato nel Contratto.

#### **F) Strumenti di garanzia a tutela degli utenti**

##### **Carta dei Servizi**

Il Contratto dovrà prevedere l'obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta della qualità dei servizi in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici") e dalla Legge n. 244 del

24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461).

La Carta della qualità dei servizi, da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, dovrà attenersi a quanto disposto dalla D.G.C. n. 67 del 13/03/2015 e in particolare contenere:

- gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel Contratto di servizio eventualmente integrati con quelli emersi dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
- i risultati delle indagini di customer satisfaction;
- le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
- le modalità di ristoro dell'utenza;
- il resoconto della attività di monitoraggio permanente effettuata con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
- uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascuno servizio offerto alla cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:
  - modulistica necessaria all'applicazione del processo lavorativo;
  - individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi standard;
  - individuazione di ciascun soggetto responsabile della specifica fase lavorativa interno ed esterno all'Azienda;
  - indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
  - l'indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.

L'Azienda dovrà garantire la distribuzione/divulgazione della Carta della qualità dei servizi nelle forme e nella modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili.

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

#### Obblighi di informazione e Gestione dei reclami

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

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

## **G) Monitoraggio e controllo**

Il Contratto dovrà prevedere un apposito organo di controllo. Il Contratto dovrà regolare specificatamente i servizi e relative modalità di erogazione, definiti tenendo conto delle risorse finanziarie dedicate al servizio di gestione dei servizi cimiteriali, nel rispetto degli obiettivi di miglioramento del livello di servizio da conseguire, stabilendo indici di miglioramento sia complessivi che per ciascun servizio; inoltre dovrà prevedere che qualora dovessero intervenire disposizioni normative che incidano su punti qualificanti dello stesso, le parti si incontrino per adeguare il contratto alle nuove disposizioni normative.

Il Contratto dovrà prevedere un appropriato sistema di valutazione, monitoraggio e controllo delle prestazioni rese, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali, nonché l'analisi delle eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del Contratto. Il Contratto dovrà contenere, oltre agli standard degli indicatori, anche i criteri di effettuazione del monitoraggio degli stessi.

### Controlli sulla corretta esecuzione degli adempimenti contrattuali

Oltre al controllo analogo esercitato dal Dipartimento Tutela Ambientale, il Contratto dovrà prevedere l'individuazione di un Organismo paritetico di controllo sull'effettiva esecuzione degli impegni ed il conseguimento degli obiettivi contrattuali.

### Verifica e controllo della regolarità sull'esecuzione dei servizi anche ai fini dell'erogazione dei corrispettivi

Ai sensi della D.G.C.58/2015, il contratto dovrà prevedere l'obbligo di rendicontazione mensile delle prestazioni erogate.

### Strumenti di controllo economico

Il Contratto dovrà inoltre prevedere specifici strumenti di controllo ed un obbligo di reportistica periodica sulla situazione economico-patrimoniale e sul risultato dell'attività della direzione servizi cimiteriali, nel rispetto dell'art. 6 del D.Lgs. n. 333/2003 e della D.G.C. 165/2005.

### Monitoraggio e controllo sulla qualità del servizio e strumenti di controllo quali-quantitativo

Il Contratto dovrà prevedere adeguati strumenti di controllo quali-quantitativo, al fine di garantire la corretta esecuzione del Contratto stesso e la rispondenza dei risultati agli obiettivi negoziati.

L'attività di monitoraggio degli indicatori qualitativi, sarà effettuata attraverso il supporto tecnico dell'Agenzia per il controllo e la qualità dei ss.pp.ll.

Le valutazioni periodiche sul livello dei servizi percepito dai cittadini/utenti - potranno essere svolte con il contributo delle associazioni dei consumatori aderenti al Protocollo di intesa di cui alla D.G.C. n. 67/2015, e finanziate con apposita voce in tariffa ai sensi dell'art. 2, c. 461, lettera f, della legge 244/2007 (Finanziaria 2008) e dell'art. 3 della D.A.C. n. 212/2007.

Le valutazioni dell'organismo costituiscono la base per l'applicazione di eventuali sanzioni, se previste dal contratto e per la valutazione della performance del management aziendale.

## **H) sanzioni, controversie**

### Sanzioni

Il Contratto, fatte salve le ipotesi di inadempimento contrattuale riconducibili, per espressa previsione negoziale, alla disciplina di cui agli artt. 1453 e seguenti del codice civile, dovrà prevedere un sistema sanzionatorio, in ragione anche della rilevanza e della reiterazione di eventuali inadempienze. Una volta determinato l'importo della sanzione, è fatta salva la

possibilità di prevedere sia sanzioni pecuniarie, sia sanzioni consistenti in servizi supplementari pari all'importo dei servizi non effettuati, oltre alle penali previste a ristoro dell'Amministrazione Capitolina per il mancato raggiungimento degli standard contrattuali.

Il Contratto dovrà prevedere, altresì, anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda AMA S.p.A. Tale colpa dovrà essere descritta dettagliatamente ed individuata, così come passaggi formali per la sua contestazione.

Il sistema sanzionatorio non dovrà determinare un aggravamento, diretto o indiretto, del patrimonio consolidato dell'Ente.

Il Contratto dovrà prevedere anche la possibilità di giungere alla sua rescissione per colpa grave dell'Azienda AMA S.p.A., tale colpa dovrà essere descritta dettagliatamente ed individuata così come i passaggi formali per la sua contestazione. Potrà essere previsto un limite massimo all'entità delle sanzioni, espresso in percentuale rispetto al valore complessivo del corrispettivo annuale, il cui superamento potrà altresì considerarsi causa di rescissione.

### Controversie

In caso di controversie, il contratto dovrà prevedere meccanismi per impegnare le parti ad una soluzione bonaria della lite, anche attraverso il coinvolgimento del Tavolo tecnico paritetico di cui alla D.G.C. n. 67/2015 che dovrà accertare i fatti e le questioni oggetto del disaccordo. Qualora non fosse possibile la composizione bonaria della controversia, il Foro competente è quello di Roma.

### **D) Partecipazione dei Municipi**

Il Contratto potrà indicare le modalità di informazione dei Municipi circa gli esiti del monitoraggio quali-quantitativo dei risultati delle attività prestazionali.

### **L) Modalità di informazione e di partecipazione delle Associazioni di utenti.**

Ai fini dell'attuazione delle disposizioni di cui alla L. n. 224/2007 l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali curerà le attività relative ai rapporti con le Associazioni dei consumatori legalmente costituite e degli utenti sono demandati, nei termini previsti dalla citata D.G.C. n. 67/2015. Pertanto, viene assicurato il coinvolgimento e la partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite, anche in merito alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza. Le suddette Associazioni dovranno essere consultate preventivamente, in previsione della stipula e delle eventuali integrazioni del nuovo Contratto di Servizio.

La Segreteria Generale comunica che le Commissioni Capitoline Permanenti IV e I, rispettivamente nelle sedute dell'1 e del 18 settembre 2017, hanno espresso parere favorevole.

(OMISSIS)

Il PRESIDENTE invita quindi l'Assemblea alla votazione, con procedimento elettronico, della surriportata proposta di deliberazione.

Procedutosi alla votazione nella forma come sopra indicata, il Presidente con l'assistenza dei Segretari dichiara che la proposta risulta approvata con 25 voti favorevoli, 3 contrari e l'astensione dei Consiglieri Baglio, Corsetti, Di Biase e Giachetti.

Hanno votato a favore i Consiglieri Agnello, Bernabei, Calabrese, Catini, Coia, De Vito, Di Palma, Diario, Donati, Ficcardi, Guadagno, Guerrini, Iorio, Mariani, Montella, Pacetti, Paciocco, Seccia, Stefàno, Sturni, Terranova, Tranchina, Vivarelli e Zotta.

Hanno votato contro i Consiglieri De Priamo, Figliomeni e Mussolini.

La presente deliberazione assume il n. 77.

Infine l'Assemblea, in considerazione dell'urgenza del provvedimento, dichiara all'unanimità, con 25 voti favorevoli, immediatamente eseguibile la presente deliberazione ai sensi di legge.

Hanno votato a favore i Consiglieri Agnello, Bernabei, Calabrese, Catini, Coia, De Vito, Di Palma, Diaco, Diario, Donati, Ficcardi, Guadagno, Guerrini, Iorio, Mariani, Montella, Pacetti, Paciocco, Seccia, Stefàno, Sturni, Terranova, Tranchina, Vivarelli e Zotta.

(OMISSIS)

IL PRESIDENTE  
M. DE VITO - A. DE PRIAMO - E. STEFÀNO

IL VICE SEGRETARIO GENERALE  
M. TURCHI

## **REFERTO DI PUBBLICAZIONE**

Si attesta che la presente deliberazione è posta in pubblicazione all'Albo Pretorio on line di Roma Capitale dal 21 novembre 2017 e vi rimarrà per quindici giorni consecutivi fino al 5 dicembre 2017.

Lì, 20 novembre 2017

SECRETARIATO GENERALE  
Direzione Giunta e Assemblea Capitolina  
IL DIRETTORE  
F.to M. D'Amanzo

## **CERTIFICATO DI ESECUTIVITA'**

Si certifica che la presente deliberazione è divenuta esecutiva, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del Decreto Legislativo 18 agosto 2000, n. 267, per decorrenza dei termini di legge, il 1° dicembre 2017.

Lì, 1° dicembre 2017

SECRETARIATO GENERALE  
Direzione Giunta e Assemblea Capitolina  
IL DIRETTORE  
F.to M. D'Amanzo