

# Carta della qualità dei servizi 2018

---



# Indice

## Parte I - PRESENTAZIONE

Che Cos'è la Carta della Qualità dei Servizi - pag.4

Chi è AMA - pag.5

I Principi - pag.6

L'impegno di AMA - pag.8

Codice Etico (estratto - il testo completo su [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)) - pag.10

I numeri di AMA - pag.11

Il Sistema AMA - pag.14

- Le strutture operative: - pag.14
  - Sedi di zona - pag.14
  - Stabilimenti e impianti - pag.14
- Le strutture al servizio del cittadino: - pag.15
  - Centri di raccolta - pag.15

## Parte II – SERVIZI AFFIDATI AD AMA - pag.17

Raccolta rifiuti urbani – Scheda a.2 Contratto di Servizio - pag.17

Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani: recupero e valorizzazione del rifiuto - scheda a.3

Contratto di Servizio - pag.20

Spazzamento, lavaggio e diserbo - scheda a.1 Contratto di Servizio - pag.21

Informazione e comunicazione e Presidio del territorio - scheda a.4 Contratto di Servizio - pag.23

## Parte III – PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO - pag.24

Livelli di servizio - pag.24

Il sistema di monitoraggio dei servizi - pag.27

Certificazioni - pag.27

## Parte IV – PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI - pag.28

Comunica con AMA - pag.28

Modalità di reclamo e indennizzi - pag.28

Modalità per adire alle vie conciliative e giudiziarie - pag.29

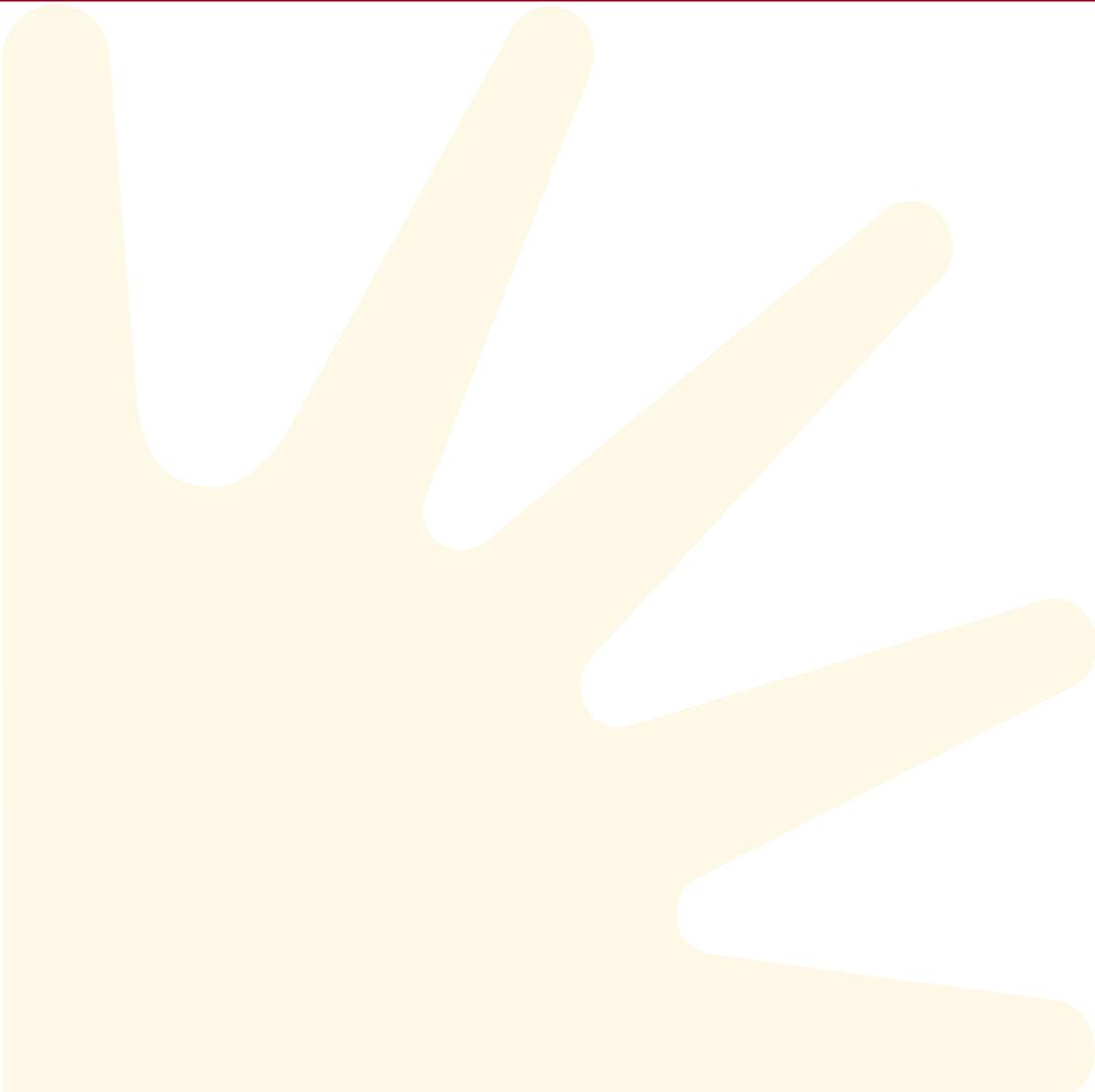
Le Associazioni dei Consumatori e l'Agenzia per il Controllo e la Qualità dei Servizi Pubblici Locali del Comune di Roma - pag.30

## Parte V – L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI/UTENTI - pag.32

Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani - pag.32

Sanzioni - pag.33

Riferimenti Normati Nazionale/Comunale - pag.33



ama

## Parte I - PRESENTAZIONE

### Premessa

**AMA S.p.A. società interamente partecipata da Roma Capitale**, è l'Azienda che a Roma gestisce i servizi di igiene urbana, tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti.

Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio sono stabiliti dal Contratto di Servizio sottoscritto tra Roma Capitale e AMA.

Per un'efficace gestione del ciclo dei rifiuti urbani il primo fine comune da conseguire è quello di contenere il quantitativo di rifiuti da gestire.

L'Amministrazione Capitolina, a tal fine, ha predisposto, con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 47 del 30 marzo 2017, un "Piano operativo di gestione dei materiali post consumo di Roma Capitale". Il Piano articolato in 12 azioni e 5 Progetti è finalizzato all'avvio di una politica strutturale per la riduzione e la miglior intercettazione dei rifiuti.

Dalla "Green Card" che premia i comportamenti più virtuosi al programma contro lo spreco alimentare, passando per la promozione dei prodotti alla spina; dal compostaggio domestico e di comunità alla realizzazione di Centri di riparazione e riuso, dal Progetto Scuole Rifiuti Zero a quello dei Mercati rionali a impatto zero (estensione nel 2018) fino all'adozione della tariffa puntuale, che si baserà sul principio del "più riciclo meno pago".

L'Azienda svilupperà un nuovo modello di raccolta con l'utilizzo delle più moderne tecnologie. Tale modello è stato già avviato nel Rione Ebraico (I Municipio) ed è in corso di estensione, entro il 2018, nei Municipi VI e X, San Lorenzo (II Municipio) e Trastevere (I Municipio). È inoltre prevista l'adozione di nuovi colori identificativi di ciascuna frazione, in conformità alla norma UNI 11686:2017 - GIALLO per multimateriale leggero (plastica e lattine), BLU per la carta. Rimangono invariati i colori delle altre frazioni GRIGIO per l'indifferenziato, MARRONE per l'organico e VERDE per il vetro.

I contenitori saranno, in ogni caso, dotati di appositi adesivi con le indicazioni per il corretto conferimento.

Plastica



Carta



### Che cos'è la Carta della Qualità dei Servizi

La Carta è uno strumento a tutela dei cittadini, che rende trasparenti i servizi AMA, gli standard di qualità, i criteri/canali di accesso alle informazioni, definisce forme e procedure di monitoraggio dei servizi erogati, le modalità di reclamo e le forme di tutela dei cittadini-utenti in presenza di eventuali disservizi.

La divulgazione della Carta della Qualità dei Servizi avviene tramite pubblicazione *online* su:

- [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)
- [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it)

AMA si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, gli aggiornamenti periodici al fine di essere sempre più trasparente e vicina ai cittadini. Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2017.

### Chi è AMA

Costituita in società per azioni nel 2000, con un unico socio - il Comune di Roma -, che ne detiene l'intero capitale sociale, AMA S.p.A. è tra i più grandi operatori in Italia nella gestione integrata dei servizi ambientali.

**I servizi di igiene ambientale**, erogati sulla base del Contratto di Servizio vigente con Roma Capitale (Deliberazione del Commissario Straordinario con i poteri della Giunta Capitolina n. 77/2016), consistono nelle attività di gestione **dell'intero ciclo**

**dei rifiuti urbani** (raccolta, selezione, trattamento, recupero e smaltimento) e nelle attività di **pulizia** sulle aree ad “uso pubblico”.

**La Tariffa Rifiuti (Ta.Ri.)** copre i costi dei servizi erogati: lo spazzamento e il lavaggio delle strade, la raccolta, il trasporto, il trattamento e lo smaltimento dei rifiuti urbani, le attività di comunicazione e di sensibilizzazione alla tutela dell’ambiente rivolte all’utenza.

Attraverso una linea di sviluppo che integra tecnologia e servizi innovativi, Ama sta trasformando la raccolta dei rifiuti urbani per arrivare all’adozione della tariffa puntuale: questa consentirà di migliorare l’equità imputando a ogni utenza una tariffa rifiuti che possa premiare i comportamenti più virtuosi.

**Per l’organizzazione dei servizi il Municipio rappresenta il territorio di riferimento.** Data la complessità e peculiarità del servizio a Roma, si è resa indispensabile una strutturazione in un’ottica di decentramento e di trasferimento di competenze che riconosce, all’interno di esso, una suddivisione in 4 macro-aree che accorpano, a loro volta, 356 Aree Elementari Territoriali (AET), omogenee per vocazione, dimensione e caratteristiche urbanistiche.

## Principi

I principi fondamentali che devono ispirare e guidare l’attività di AMA Spa sono:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Ama assicura l’erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione e opinioni politiche e gli stessi diritti e medesimi risultati a parità di servizio prestato, a tutti i cittadini-utenti, ovunque residenti o domiciliati. Si impegna, inoltre, ad adeguare la modalità di erogazione del servizio alle esigenze dei cittadini-utenti diversamente abili e/o appartenenti a categorie sociali deboli;
- **Continuità:** Ama garantisce la continuità e regolarità delle attività sulla base del Contratto di Servizio deliberato da Roma Capitale, fatti salvi i casi dovuti a cause di forza maggiore. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi: interruzione, sospensione o riduzione. Ogni forma di comunicazione sarà adottata da AMA nei casi di sospensione programmata.

- **Partecipazione:** Ama sostiene la centralità della comunicazione con il cittadino-utente e garantisce l’accesso alle informazioni. Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, AMA favorisce la partecipazione del cittadino-utente, singolo o rappresentato, nella fase di valutazione del servizio.
- **Trasparenza:** L’utente ha il diritto di chiedere - e ottenere - le informazioni che lo riguardano, di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 195/2005, nonché all’accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall’art. 5 del D.Lgs. 33/2013 e dal D.Lgs. 97/2016.

La richiesta di **accesso agli atti** (L. 241/1990) può essere inviata tramite:

1. servizio postale ad AMA S.p.A. – Via Calderon de la Barca 87, 00142 ROMA;
2. posta elettronica certificata (PEC): amaroma@pec.amaroma.org;

L’istanza per l’**accesso civico** (redatta utilizzando apposito modulo scaricabile sul sito di AMA) può essere inviata tramite:

1. servizio postale ad AMA S.p.A. – Via Calderon de la Barca 87, 00142 ROMA;
2. posta elettronica certificata (PEC): accesso.civico@pec.amaroma.it;
3. posta elettronica: accesso.civico@amaroma.it.

- **Efficienza ed efficacia:** Ama si impegna a un costante miglioramento e all’adozione delle soluzioni più adeguate per il continuo incremento dell’efficienza e dell’efficacia dei servizi erogati, anche adottando nuove soluzioni tecnologiche, organizzative e procedurali. Provvede alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai cittadini-utenti.

In tale ottica, si inquadra il progetto di creazione in ciascun Municipio di una struttura territoriale interfaccia dell’Azienda, dedicata al territorio e ai cittadini nella gestione di problematiche di raccolta e di spazzamento dell’area di competenza: AMA di Municipio.

L’AMA di Municipio, in sinergia con i Centri di Raccolta e all’interno di un presidio di servizi più ampio, avrà il compito di supportare il Municipio nella risoluzione di problemi specifici, proporre eventuali azioni correttive e ottimizzare il processo di gestione del servizio sul territorio.

## L'Impegno di AMA

Obiettivo prioritario di AMA è la gestione dei servizi ambientali in materia di rifiuti basata su criteri di sostenibilità e minimizzazione degli impatti ambientali e funzionale a più generali obiettivi di incremento della qualità dell'ambiente urbano, della sua salvaguardia e di miglioramento delle condizioni igieniche e sanitarie:

1. rispettare l'ambiente: la salvaguardia ambientale è l'obiettivo di tutte le attività svolte, soprattutto nello smaltimento e nella valorizzazione dei rifiuti con l'avvio alla filiera del recupero;
2. massimizzare l'intercettazione e la valorizzazione delle diverse frazioni dei rifiuti urbani;
3. ottimizzare il sistema di differenziazione dei rifiuti secondo quanto previsto dalle norme vigenti;
4. adottare modalità di trattamento dei rifiuti che rappresentino la migliore opzione ambientale al fine di ridurre e minimizzare gli impatti derivanti dalla gestione dei rifiuti;
5. prevenire e minimizzare, dove economicamente e tecnicamente possibile, gli impatti ambientali, ottimizzando il consumo di materie prime ed energia, riducendo al minimo le emissioni di inquinanti e i rifiuti prodotti, perseguendo il miglioramento continuo delle prestazioni ambientali dell'Azienda.
6. Promuovere l'educazione ambientale attraverso azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati, nel rispetto del vigente Regolamento comunale;
7. riconoscere il Municipio come territorio di riferimento, attraverso l'istituzione di un servizio a misura di cittadino per la risoluzione di criticità e per nuove proposte, al fine di migliorare il rapporto tra il territorio, l'AMA e l'Amministrazione comunale;
8. comunicare ai cittadini-utenti le iniziative di tutela ambientale, di pulizia, di formazione-informazione, nonché i dati relativi alle prestazioni e servizi resi attraverso il portale [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it);
9. informare sull'andamento delle attività di raccolta e spazzamento diventando questa una modalità concreta per comunicare ai cittadini-utenti i risultati aziendali attraverso la loro pubblicazione sul sito web [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it);
10. trasmettere, ai sensi dell'Anagrafe pubblica dei rifiuti (deliberazione 1/2014 dall'Assemblea Capitolina) i dati relativi alla raccolta, al recupero, allo smaltimento dei rifiuti prodotti da Roma Capitale. I dati sono consultabili on line sul sito di Roma Capitale [www.comune.roma.it](http://www.comune.roma.it) - servizi ambiente – gestione rifiuti;
11. verificare i risultati ottenuti, misurando continuamente le proprie prestazioni e avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie;
12. ascoltare e tutelare i cittadini/utenti rendendo disponibili: appositi canali per le comunicazioni di reclami-suggerimenti e strumenti di informazione comprensibili ed accessibili al pubblico, nonché a garantire, nell'ambito del Tavolo di Confronto di cui al punto 20, un processo volto alla definizione di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel rispetto della normativa vigente.
13. accrescere il grado di soddisfazione dei clienti attraverso una gestione analitica delle informazioni provenienti dalle indagini periodiche e dall'analisi delle informazioni di ritorno legate all'operatività. A tal fine, l'Amministrazione Capitolina effettua periodicamente - 2 volte l'anno - indagini sul grado di soddisfazione degli Utenti in merito ai servizi mirate ad individuare le esigenze degli utenti sugli aspetti specifici del servizio attraverso interviste telefoniche;
14. coinvolgere cittadini, dipendenti, fornitori e parti sociali mediante canali di comunicazione bilaterale quali consultazioni, scambi di informazioni, proposte, pareri, iniziative di interesse pubblico al fine di verificare insieme l'impegno dell'azienda per il miglioramento della qualità dei servizi e dell'ambiente;
15. conseguire e mantenere la qualità prescritta attraverso l'impiego di tutte le risorse (umane e tecniche) dell'azienda, secondo criteri di economicità, efficienza ed efficacia nel rispetto dell'ambiente;
16. consolidare il patrimonio delle competenze aziendali e responsabilizzare il personale operante a tutti i livelli di inquadramento, coinvolgendolo nel sostegno e nell'applicazione del Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente e nel suo continuo miglioramento;
17. assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività, per salvaguardare la salute e la sicurezza dei dipendenti e dei cittadini, per la tutela dell'ambiente;

18. migliorare continuamente il Sistema di Gestione per la Qualità e l'Ambiente al fine di mantenere elevati standard qualitativi e di ridurre progressivamente gli impatti creati dall'organizzazione sull'ambiente;
19. garantire la ricerca della massima sicurezza dei materiali e dei processi produttivi a tutela dei dipendenti, dei clienti, dei cittadini e dell'ambiente;
20. partecipare al Tavolo di Confronto permanente attivato, in conformità al Protocollo d'Intesa tra Amministrazione Capitolina, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali ed Associazioni dei Consumatori sottoscritto il 13 aprile 2015, nell'ambito del quale viene monitorato l'andamento della raccolta e spazzamento.

**Codice Etico (estratto - il testo completo su [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)).**

“Il Codice Etico di AMA è parte integrante del Modello ex D.Lgs. n. 231/01 della Società ed esprime i principi di “deontologia aziendale” ai quali AMA attribuisce un valore etico positivo, capace di indirizzare la propria attività verso un percorso di trasparenza gestionale e di correttezza etica.

Il Codice è costituito:

- dai principi etici che individuano i valori di riferimento che devono ispirare il comportamento di AMA;
- dai criteri di condotta da utilizzare nel rapporto con tutti gli stakeholder con cui AMA interagisce;
- dalla individuazione di meccanismi che formano il sistema di controllo al fine di garantire una corretta applicazione del Codice.”

“Tutti i Destinatari sono tenuti ad osservare e, per quanto di propria competenza, a fare osservare i principi contenuti nel Codice Etico.

I principi etici che devono ispirare e guidare l'attività di AMA sono: l'**onestà** e la **responsabilità**, la **trasparenza**, la **correttezza**, l'**efficienza**, lo **spirito di servizio**, la **collaborazione tra colleghi** e la **valorizzazione professionale** e la **concorrenza leale**.

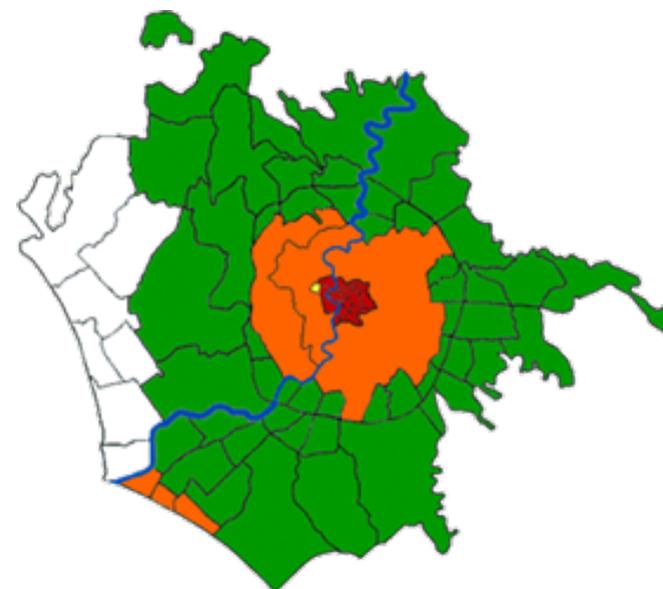
Tali criteri dovranno essere seguiti indipendentemente dall'osservanza delle norme di legge o regolamentari che disciplinano l'attività di AMA, il cui rispetto di per sé è vincolante e costituisce la base per valutare la correttezza del comportamento dei dipendenti di AMA.

**I numeri di AMA**

**Con i suoi circa 7.800 dipendenti**, Ama assicura i propri servizi su tutto il territorio di Roma Capitale, serve un bacino di utenza di **2.876.227 abitanti** (dato ISTAT dicembre 2016) e opera su una superficie di **1.192,2 kmq.**

- Dove opera: analisi del contesto territoriale

Città	Popolazione residente	Superficie km <sup>2</sup>
ROMA CAPITALE	2.876.227	1.192,2



 53 zone dell'Agro romano

 **Rioni e Suburbi:** 22 rioni che compongono il centro storico, istituiti nel Medioevo sulla base delle 14 regioni augustee e ampliati alla fine del XIX secolo, tutti compresi entro le Mura aureliane tranne Borgo e Prati e 6 suburbi, territori *oltre*.

 **Quartieri:** 35 quartieri che circondano il centro storico fuori dalle Mura aureliane, compresi i tre “quartieri marini” in cui è suddivisa Ostia.

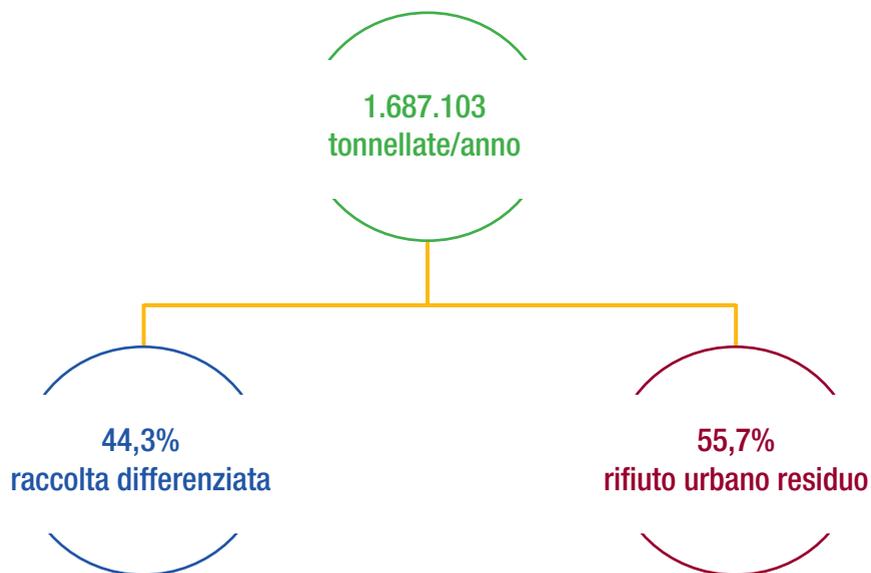
La divisione amministrativa di Roma Capitale viene effettuata mediante i vari municipi. Questi sono attualmente 15, recependo quanto disposto con il Decreto Legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri il 17 settembre 2010 e con la Deliberazione Assemblea Capitolina n. 11 dell'11 marzo 2013.

- Servizio - anno 2017

943.000 abitanti serviti con raccolta "porta a porta"

1.933.227 abitanti serviti con raccolta stradale

- Rifiuti raccolti - anno 2017

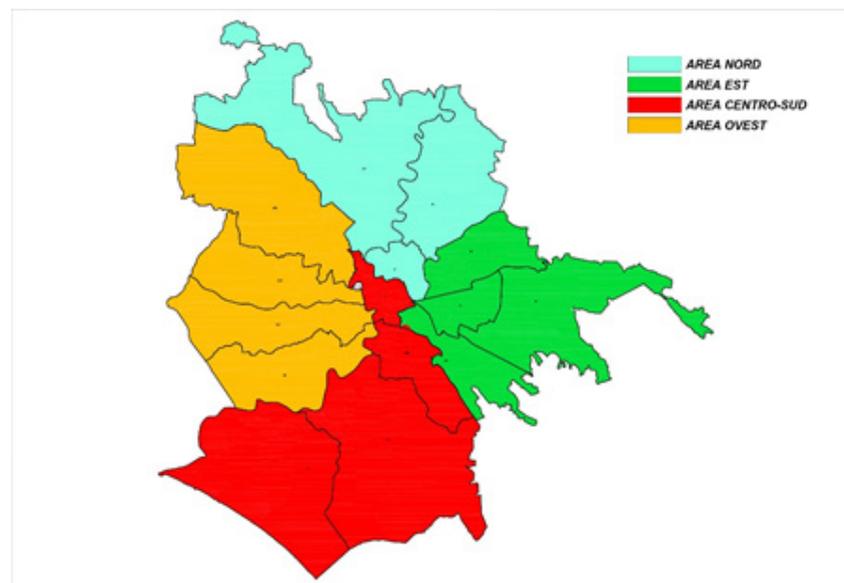


- Strutturazione in

#### 4 MACRO-AREE ORGANIZZATIVE

Il Municipio rappresenta l'ambito territoriale di riferimento. Al suo interno, l'organizzazione del servizio è strutturata per numero 356 Aree Elementari Territoriali (AET), aree omogenee per dimensioni, caratteristiche urbanistiche e vocazione turistica, commerciale e residenziale.

AREA GESTIONE OPERATIVA		MUNICIPI
NORD	SALARIO	II - III - XV
EST	ROCCA CENCIA	IV - V - VI - VII
CENTRO-SUD	TOR PAGNOTTA	I - VIII - IX - X
OVEST	PONTE MALNOME	XI - XII - XIII - XIV



## Il Sistema AMA

### LE STRUTTURE OPERATIVE

- **Sedi di zona**

Ama assicura la presenza sul territorio in maniera capillare, con **oltre 70 sedi operative** decentrate atte ad assicurare uguaglianza, regolarità e continuità, nonché efficienza nella gestione del servizio. Interfaccia dell'azienda, le sedi operative perseguono l'obiettivo costante del miglioramento nell'erogazione dei servizi.

- **Stabilimenti e Impianti**

Gli stabilimenti aziendali assicurano tutti i servizi essenziali di supporto alla gestione operativa e alla logistica dei servizi di raccolta, e in molti casi, ospitano anche impianti aziendali per il trattamento dei rifiuti.

<b>Rocca Cencia</b>	Al servizio del quadrante EST della città, l'impianto di Rocca Cencia è un polo articolato nella gestione dei rifiuti e nella logistica dei servizi di raccolta. Al suo interno un impianto di trattamento meccanico biologico per il Rifiuto Urbano Residuo (rifiuto indifferenziato) e un impianto che consente la selezione del multimateriale e la valorizzazione con l'avvio alla filiera del recupero.
<b>Salario</b>	Situato nella periferia NORD di Roma, lo stabilimento ospita una parte dei mezzi aziendali e un impianto di trattamento meccanico biologico per il Rifiuto Urbano Residuo (rifiuto indifferenziato).
<b>Laurentina (Pomezia)</b>	E' sede dell'impianto di selezione e valorizzazione del multimateriale.
<b>Maccarese</b>	E' sede dell'impianto di compostaggio della frazione organica proveniente dalla raccolta differenziata.
<b>Tor Pagnotta</b>	Situato nella periferia SUD di Roma, è sede degli uffici delle Direzioni Operative e autorimessa e officina aziendale.
<b>Romagnoli</b>	Situato nella periferia SUD di Roma – Acilia, lo stabilimento ospita una parte dei mezzi aziendali e si occupa della gestione dei rifiuti e della logistica dei servizi di raccolta.
<b>Ponte Malnome</b>	Situato nella periferia OVEST di Roma è sede dell'autorimessa aziendale.

### LE STRUTTURE AL SERVIZIO DEL CITTADINO

- **Centri di Raccolta**

I **14 Centri di Raccolta** - distribuiti su tutto il territorio di Roma Capitale - sono aree presidiate e allestite ove per - le utenze domestiche iscritte alla TARI - si svolgono attività di raccolta gratuita e di avvio al recupero di rifiuti ingombranti, elettrici, elettronici (RAEE) e di tutti quei rifiuti che non possono essere conferiti nei contenitori stradali/domiciliari.

Le informazioni relative a frazioni e quantitativi di rifiuti conferibili, da parte delle utenze domestiche e non domestiche, saranno consultabili sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it). È possibile consultare su "Dove si butta" la corretta modalità di conferimento dei rifiuti.

I centri attualmente osservano i seguenti orari. Eventuali aggiornamenti verranno pubblicati sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)

#### orario feriale

**7.00 – 12.00/14.00 - 19.00**

\*tranne Piramide e La Storta che osservano:  
martedì-sabato, 15.00-18.00

#### orario estivo

**7.00 – 12.00/14.00 - 19.00**

\*tranne Piramide e La Storta che sono chiusi festivi e post-festivi

	INGOMBRANTI	GRANDI ELETTRODOMESTICI	APPARATI ELETTRONICI	BATTERIE AL PLOMBO	METALLI	LEGGNO	CARTA E CARTONE	CONSUMABILI DA STAMPA	SIFACI E POTATURE	VERMICI E SOLVENTI	OLI VEGETALI	OLI LUBRIFICANTI	FARMACI SCADUTI	PILE	NEON
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Corviale - XI Municipio (ex XV)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Bufalotta - III Municipio (ex IV)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Acqua Acetosa - II Municipio (ex II e III)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Mostacciano - IX Municipio (ex XII)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Acilia - X Municipio (ex XIII)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Battistini - XIV Municipio (ex XIX)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Villa Gordiani - V Municipio (ex VI e VII)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Cinecittà - VII Municipio (ex IX e X)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Laurentina - IX Municipio (ex XII)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Lido di Ostia - X Municipio (ex XIII)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Tiburtina - IV Municipio (ex V)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Vigne Nuove - III Municipio (ex IV)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - Piramide - VIII Municipio (ex XI)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
Centro di raccolta ingombranti e Raee - La Storta - XV Municipio (ex XX)	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

● indica i materiali accettati

Elenco aggiornato su [amaroma.it](http://amaroma.it)

## Parte II - SERVIZI AFFIDATI AD AMA

### Raccolta rifiuti urbani – Scheda a.2 Contratto di Servizio

L'AMA svolge il servizio di raccolta differenziata dei rifiuti urbani ai fini del loro avvio al recupero nonché dei rifiuti urbani pericolosi (farmaci, pile, e altre sostanze pericolose).

Nel territorio viene adottato un modello di raccolta a 5 frazioni, costituite da:

- **frazione umida** (Rifiuto Urbano Biodegradabile – RUB);
- **frazione secca riciclabile** ovvero multimateriale leggero costituito dagli **imballaggi in plastica**, in **metallo** e da **frazione cellulosa**;
- **vetro monomateriale**;
- **frazione secca residua** (Rifiuto Urbano Residuo - RUR) ovvero rifiuto che residua dopo aver attivato la raccolta separata delle frazioni di cui sopra.

I sistemi di raccolta ad oggi attivi sono i seguenti:

- Porta a porta;
- Stradale.

**Porta a Porta**, servizio effettuato, presso le utenze domestiche e non domestiche, con l'utilizzo di contenitori dedicati, consegnati alle utenze e movimentati nel rispetto di un calendario di ritiro delle diverse frazioni definito da AMA. Il vetro viene raccolto mediante campane stradale per le utenze domestiche.

Nel Municipio I il servizio, in funzione delle specificità del territorio, viene effettuato con la combinazione dei seguenti servizi:

- **Porta a Porta "misto"**: il servizio viene effettuato in alcuni quartieri del Municipio I e prevede il conferimento da parte delle utenze domestiche e non domestiche dei rifiuti in contenitori dedicati in appositi sacchi colorati.

La frazione da conferire viene individuata mediante il posizionamento all'interno dei contenitori di sacchi colorati.

- **Piazzola**: il servizio prevede il conferimento da parte dell'utenza dei rifiuti presso punti predefiniti dove sono presenti mezzi a vasca o piazzole attrezzate con contenitori diversi per le diverse frazioni da conferire (organico, multimateriale leggero, carta e cartoncino, vetro e secco residuo).

**- Porta a porta utenze non domestiche:** Il servizio prevede l'intercettazione con modalità porta a porta di 85.000 utenze non domestiche. La "raccolta dedicata" dei rifiuti verrà effettuata in prossimità dell'utenza secondo modalità, giorni e orari concordati con l'Azienda.

Rimane a cura del esercizio commerciale il corretto conferimento e/o l'eventuale esposizione di sacchi e contenitori. Le varie tipologie di rifiuto verranno prelevate a domicilio tenendo in considerazione la tipologia dell'utenza. Qualora non fosse attivo il servizio l'esercente dovrà contattare il Numero Verde AMA 800 867 035. Il calendario di raccolta e le modalità sono consultabili sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it).

**Stradale**, servizio effettuato con l'utilizzo di cassonetti e campane stradali.

Il servizio viene svolto da AMA secondo le frequenze indicate nelle Carte Municipali, allegate al Contratto di Servizio declinate per Municipio e per frazione intercettate.

Le frequenze di raccolta e le modalità sono consultabili sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it) e sull'applicazione AMA Roma.

Per favorire il corretto conferimento e **incrementare la raccolta differenziata**, oltre servizio ordinario e ai Centri di raccolta, AMA ha istituito:

**Servizi dedicati:** costituiti dai circuiti di raccolta destinati a particolari tipologie di rifiuti quali:

- **ritiro ingombranti a domicilio**, trasporto, selezione/valorizzazione e trattamento/recupero dei rifiuti ingombranti, inclusi i RAEE, presso le abitazioni dei cittadini (utenze domestiche) o presso le sedi di attività economiche (utenze non domestiche). Tale servizio viene effettuato su appuntamento, chiamando il numero verde 800867035, ed è gratuito per le sole utenze domestiche, in regola con il pagamento della Tassa Rifiuti, per i ritiri al piano stradale di rifiuti aventi un volume equivalente fino a 2 mc. È consentito un massimo di 12 ritiri gratuiti in un anno (al massimo 2 ritiri al mese).
- **raccolta gratuita mediante postazioni mobili e giornate ecologiche:** AMA organizza nei vari Municipi iniziative finalizzate a incentivare la raccolta differenziata dei materiali ingombranti, elettrici, elettronici e altre tipologie di rifiuti: la campagna "Il Tuo quartiere non è una discarica", in collaborazione col TGR Lazio, con i suoi 10 appuntamenti all'anno, e i

"centri mobili", organizzati in partnership con le amministrazioni municipali. Il calendario delle iniziative è consultabile sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it).

- **indumenti usati:** Si possono conferire abiti usati, prodotti tessili e accessori di abbigliamento (scarpe, borse, ecc.), nei 1700 appositi contenitori stradali gialli antintrusione, collocati sul territorio di Roma Capitale. Gli indumenti raccolti, una volta igienizzati e trattati, saranno avviati a commercializzazione e vendita, quelli in buono stato, alla valorizzazione quelli recuperabili, e a smaltimento in impianti autorizzati, quelli non recuperabili. La geolocalizzazione dei contenitori sarà consultabile sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it) e sulla relativa APP.
- **siringhe:** il servizio consiste nella raccolta di siringhe abbandonate su suolo pubblico e nel conferimento presso impianti dedicati. Il servizio è attivo da lunedì al sabato dalle ore 07.00 alle ore 13.00. Gli interventi sono effettuati a seguito di segnalazione al numero verde 800867035.
- **pile e farmaci scaduti:** contenitori per la raccolta delle **pile esauste** sono installati presso le scuole elementari e medie, le sedi municipali, le sedi AMA territoriali nonché alcuni negozi di vendita pile e nei Centri di Raccolta; quelli per i **farmaci** scaduti, presso le farmacie (comunali e private), alcuni centri ASL, nelle sedi di Zona Aziendali e nei Centri di Raccolta (per l'elenco completo consultare [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)).

I servizi (modalità di attivazione e calendari) sono consultabili sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it).

A partire dal 2018 è previsto un nuovo modello di raccolta che interesserà inizialmente i municipi VI, X, il quartiere di San Lorenzo e Trastevere.

Il nuovo modello prevede l'utilizzo di attrezzature dotate di Tag RFID in grado di registrare i dati relativi ai conferimenti dei rifiuti effettuati da parte delle singole utenze. Tale sistema di monitoraggio e di tracciamento dei rifiuti potrà consentire l'applicazione di un modello di tariffazione puntuale.

Gli elementi caratterizzanti il nuovo modello sono:

**Porta a porta** – Il servizio prevede l'esposizione contemporanea di 2 contenitori/sacchi relativi a 2 frazioni di rifiuto, riduce il numero delle esposizioni settimanali a carico dell'utenza e prevede l'introduzione di una raccolta dedicata di pannolini e pannoloni.

**Domus Ecologiche** – il servizio prevede la possibilità di gestire la raccolta attraverso aree adibite al conferimento dei rifiuti con accesso riservato, all'interno delle quali sono posizionati i contenitori per la raccolta differenziata ad uso sia di utenze domestiche che di strutture pubbliche, strumentali anche nell'ottica di introduzione della tariffazione puntuale.

Si prevede l'installazione di n. 1.000 domus al 2021.

**Stradale con cassonetti Intelligenti** – Il servizio prevede la progressiva introduzione per aree con specifiche caratteristiche territoriali di un modello di raccolta di prossimità attraverso cassonetti intelligenti che consentano di tracciare il conferimento degli utenti.

Altre iniziative:

**Compostaggio di comunità:** iniziativa di raccolta e trattamento della frazione organica che prevede l'installazione in aree idonee di attrezzature destinate al conferimento dei rifiuti organici e alla produzione di compost a servizio di più utenze domestiche o non domestiche (condominio, associazione, consorzio, società o altre forme associative di diritto privato).

### **Chiusura del ciclo dei rifiuti urbani: recupero e valorizzazione del rifiuto – scheda a.3 Contratto di Servizio**

Ad AMA è affidata la gestione dei rifiuti urbani provenienti dalla raccolta per il successivo trattamento in impianti di sua proprietà o di terzi, al fine di massimizzare il recupero e la valorizzazione degli stessi.

Gli impianti di trattamento comprendono impianti di selezione e valorizzazione dei rifiuti provenienti dalla raccolta differenziata ed impianti di trattamento e recupero del Rifiuto Urbano Residuo - RUR (cd. Secco Residuo). Il servizio comprende anche lo smaltimento delle frazioni in uscita dagli impianti aziendali non soggetti al successivo recupero.

I materiali "differenziati" che separiamo in casa e gettiamo negli appositi contenitori vengono portati da Ama negli impianti di selezione, dove avviene un'ulteriore separazione meccanica delle varie componenti. I materiali sono poi inviati negli impianti dei Consorzi di Filiera e da qui alle industrie per essere trasformati in nuovi prodotti.

Gli scarti alimentari e organici provenienti dalla raccolta differenziata porta a porta, dai ristoranti, dalle mense e dai mercati rionali vengono inviati ad impianti di compostaggio per essere trasformati in compost, un concime naturale utilizzato in agricoltura o nel giardinaggio. Il compost prodotto da Ama ha il marchio di qualità CIC (Consorzio Italiano Compostatori).

### **Spazzamento, lavaggio e diserbo – scheda a.1 Contratto di Servizio**

AMA svolge tutte le attività ordinarie di pulizia manuale e meccanizzata ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree di uso pubblico (pubbliche o private aperte al pubblico in manutenzione all'amministrazione Capitolina) nel territorio di Roma Capitale.

Le aree oggetto di pulizia sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito in manutenzione all'Amministrazione Capitolina, i parcheggi pubblici non in concessione, i sottopassi pedonali e le uscite di sicurezza pedonali di sottovia veicolari, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, i franchi laterali (la fascia verde di camminamento bordo strada laddove non c'è il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate.

Rimangono escluse le aree complementari, intese come aiuole spartitraffico (comprese le rotatorie non pavimentate) e tutte le aree verdi la cui manutenzione resta in capo all'Amministrazione Capitolina.

Nello specifico, le attività di pulizia svolte da AMA sono le seguenti:

**Recupero materiali misti:** il servizio, consiste nella raccolta dei rifiuti depositati in prossimità di cassonetti e campane del vetro e pulizia delle aree immediatamente circostanti, nonché nella vuotatura dei cestini gettacarte e pulizia intorno agli stessi.

**Spazzamento manuale assistito:** il servizio di pulizia viene svolto da operatori con un automezzo a vasca o con carretto, su marciapiedi, tazze alberate, bordi stradali e aree antistanti punti di particolare interesse (pulizia aree pubbliche quali: fermate ATAC di superficie, scuole, parrocchie, stazioni metro, stazioni ferroviarie, cinema,

musei, ospedali, luoghi di interesse). Per il Municipio I il servizio prevede anche la vuotatura dei cestini gettacarte e la pulizia delle aree limitrofe.

**Spazzamento meccanizzato:** il servizio viene svolto con l'ausilio di una spazzatrice che consentono il lavaggio/pulizia anche dei marciapiedi e sotto le automobili in sosta.

La frequenza di intervento della **Raccolta Recupero materiali misti e dello spazzamento manuale assistito e meccanizzato**, è variabile - in ciascuna AET - in funzione delle caratteristiche di ogni area interessata (intensità commerciale, mercati, densità abitativa, punti di interesse, ecc.) sulla base della specifica domanda di servizio.

**Lavaggio strade:** il servizio, svolto nel Centro Storico e nelle grandi arterie di traffico cittadine, prevede un'attività stagionale di lavaggio con lavastrade e con innaffiatrici a elevato getto di acqua. L'attività può essere integrata con interventi di sanificazione nelle aree più critiche.

**Grandi arterie:** il servizio di pulizia "massiva" (spazzamento meccanizzato e diserbo) su itinerari protetti e calendarizzati (ad es. Viadotto della Magliana, Tangenziale EST, via Aurelia, via Appia, ecc.).

**Diserbo:** il servizio consiste nell'eliminazione delle erbe infestanti in prossimità di marciapiedi e bordo stradale immediatamente adiacente ad essi, franchi laterali e lungo le piste ciclabili e tazze alberate con l'utilizzo di prodotto fitoregolatore o con l'ausilio di attrezzature per la rimozione "meccanica". La frequenza complessiva di tali servizi è di 4 interventi all'anno.

**Pulizia delle aree mercatali:** AMA effettua lo spazzamento manuale e/o meccanizzato e lavaggio dopo l'orario di chiusura, nei mercati non autogestiti, nei mercati su area riservata non recintati, nei mercati su sede stradale (saltuari e non) comprese le aree dedicate alle soste a rotazione, fatto salvo gli obblighi di pulizia da parte degli operatori dei mercati stabiliti dall'art. 40 del Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DCC 105/2005).

**Piano foglie:** servizio di rimozione delle foglie dalle carreggiate stradali e marciapiedi lungo i viali alberati. La frequenza degli interventi è variabile in funzione dei periodi più critici e delle condizioni meteorologiche.

## Informazione, comunicazione e presidio del territorio – scheda a.4

### Contratto di Servizio

AMA pone in essere attività rivolte ai cittadini-utenti in materia di comunicazione, informazione e prevenzione, vigilanza/accertamento delle violazioni al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DCC n. 105/2005) e attività di educazione ambientale, nonché tutte le attività in materia di accoglienza dei reclami e delle segnalazioni.

AMA favorisce la massima informazione e partecipazione del cittadino attraverso l'utilizzo dei canali di comunicazione on line e off line. In particolare, attraverso il portale AMA garantisce il tempestivo aggiornamento delle informazioni sulle varie tipologie di servizio svolte dall'azienda, sulle modalità di separazione dei rifiuti, oltre che le informazioni previste dalle normative concernenti l'Amministrazione Digitale e si impegna a sviluppare sempre più i servizi on line e l'utilizzo di APP, compatibilmente con le risorse a disposizione.

Promuove Campagne di comunicazione e informative inerenti la raccolta differenziata, nuove iniziative e/o modalità di raccolta, eventi tematici e territoriali, nonché progetti di educazione ambientale rivolti agli studenti.

AMA, inoltre, al fine di instaurare rapporti collaborativi con i cittadini, supporta iniziative di pulizia con le Associazioni di Volontariato e i Comitati Quartiere.

### Parte III - PARAMETRI DI QUALITA' DEL SERVIZIO

#### Livelli di servizio

#### Indicatori quali-quantitativi

AMA, come specificato nel Contratto di Servizio, annualmente si pone degli obiettivi legati ai principali servizi erogati, in modo da rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e assicurare loro i medesimi risultati.

Il livello di servizio viene definito attraverso specifici indicatori di risultato. I risultati raggiunti scaturiscono da indici specifici di servizio calcolati attraverso algoritmi derivanti dalle rilevazioni del sistema di monitoraggio dei servizi.

Di seguito gli indicatori quali – quantitativi definiti dal Contratto, sui quali viene misurata la performance aziendale, oggetto di verifica da parte dell'Amministrazione Capitolina (art. 19 Contratto di Servizio):

#### Servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo:

Indicatori Quantitativi	Standard 2016	Standard 2017	Standard 2018
Regolarità dei servizi (numero servizi erogati/numero servizi programmati)	100%	100%	100%
Recupero Materiali Misti/ Spazzamento Manuale Assistito (con automezzo/con carretto)/ Spazzamento Meccanizzato			
Numero cestini posizionati	20.000	22.000	25.000

Indicatori Qualitativi	Standard 2016	Standard 2017	Standard 2018
Pulizia strade	90%	91%	92%
Pulizia intorno ai cassonetti/campane	85%	86%	88%
Fruibilità cestini (disponibilità spazio residuo cestini stradali)	92%	93%	94%

#### Servizio raccolta Rifiuti Urbani:

#### Servizio Porta a Porta (PAP)

Indicatori Quantitativi	Standard 2016	Standard 2017	Standard 2018
Regolarità del servizio PAP (numero servizi erogati/numero servizi programmati)			
Raccolta PAP declinato per frazione	100%	100%	100%

#### Servizio Raccolta Stradale

Indicatori Quantitativi	Standard 2016	Standard 2017	Standard 2018
Regolarità dei servizi (numero servizi erogati/numero servizi programmati)			
Raccolta ST CSL/CP declinato per frazione	100%	100%	100%
Tempo max per la sostituzione dei cassonetti inutilizzabili	6 gg	6 gg	6 gg
Frequenza igienizzazione cassonetti	4 w/anno	4 w/anno	4 w/anno

Indicatori Qualitativi	Standard 2016	Standard 2017	Standard 2018
Fruibilità cassonetti frazione organica/carta/multimateriale/vetro	90%	91%	92%
Fruibilità cassonetti frazione secco residuo	88%	90%	92%
Decoro cassonetti frazione organica/carta/multimateriale/vetro	85%	86%	87%
Decoro contenitori secco residuo	80%	82%	85%
Funzionamento cassonetti frazione organica/carta/multimateriale	85%	87%	90%
Funzionamento contenitori secco residuo	85%	87%	90%

*Centri di raccolta*

La “Fruibilità dei cassoni/contenitori” nei Centri di Raccolta è definita come la disponibilità residua di volume utile per il conferimento delle diverse tipologie di rifiuto.

Lo standard è rappresentato dalla percentuale di giudizi positivi valutati su una scala di giudizio on/off (SI/NO).

Indicatore Qualitativo	Standard
Fruibilità dei cassoni/contenitori	95% nel 2016 95% nel 2017 95% nel 2018

*Servizio informazione, comunicazione e presidio del territorio*

AMA individua e condivide con Roma Capitale un sistema di indicatori rappresentativi delle performance aziendali, definiti valutando puntualmente le esigenze dei singoli territori, con particolare attenzione all’offerta e alla centralità della comunicazione con il cittadino. Effettua monitoraggi periodici per verificare il rispetto degli standard fissati e per assicurare nel tempo il miglioramento della qualità dei servizi.

Indicatore Qualitativo	Standard
Tempo di aggiornamento sito WEB delle informazioni sull’organizzazione e l’attività aziendale (aggiornamenti ordinari)	24 - 48 ore lavorative
Tempo di aggiornamento sito WEB delle informazioni sull’organizzazione e l’attività aziendale (aggiornamenti straordinari)	7 - 15 gg
Tempo medio di intervento a chiusura della pratica di reclamo	7 gg
Tempo medio di attesa risposta in linea	90 % delle chiamate entro 120 secondi

**Il sistema di monitoraggio dei servizi**

L’attività di monitoraggio dei servizi, nell’ambito del Contratto di Servizio, verrà svolta sul campo, da soggetti terzi incaricati dall’Amministrazione Capitolina, attraverso il controllo sul territorio. Il monitoraggio della qualità del servizio erogato consiste in quattro campagne di rilevazione - con cadenza trimestrale - per stimare i livelli raggiunti dagli indicatori di servizio sull’intero territorio di Roma Capitale, e in ciascuno dei 15 Municipi.

La tecnica di rilevazione si basa su un campione casuale per il monitoraggio di ogni servizio. I dati raccolti sono utilizzati per elaborare dei risultati, sia a livello di territorio comunale che di singolo Municipio, per il periodo di riferimento.

AMA utilizza i dati raccolti per correggere eventuali carenze, nonché per definire e migliorare gli standard di servizio.

L’Amministrazione Capitolina utilizza i risultati del monitoraggio come strumento di verifica del rispetto del Contratto di Servizio, applicando le sanzioni previste nel caso di accertato disservizio.

**Certificazioni**

Viene avviato, nel 2002, l’iter per il conseguimento della Certificazione del Sistema di Gestione per la Qualità, in accordo allo standard UNI EN ISO 9001, per la programmazione ed erogazione del servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo delle strade, di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani. Coinvolti in questa prima fase, conclusasi nel 2008, i municipi ex IX, ex III ed ex XI.

Dal 2009 al 2013 il SGQ è stato esteso ai municipi ex VI, ex XII, ex XIII, ex XVII, ex XVIII e ex XIX, passando da un bacino iniziale di utenza di circa 316.000 abitanti agli attuali 1.240.000.

Ad oggi AMA ha attuato le azioni necessarie per il rinnovo triennale della certificazione delle attività di “Progettazione ed erogazione del servizio di spazzamento, lavaggio e diserbo delle strade, di raccolta e trasporto rifiuti urbani, di gestione dei Centri di Raccolta del I (per le zone 17a,17b), II (per la zona 3a), V (per le zone 6a,6b), VII (per le zone 9a,9b), VIII, IX, X, XIII, XIV Municipio-Roma”.

## Parte IV - PARTECIPAZIONE E TUTELA DEI CITTADINI-UTENTI

### Comunica con AMA

Per informazioni, segnalazioni e reclami sui servizi il cittadino ha a disposizione i seguenti strumenti:

**Portale web di AMA ([www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)), APP AMA ROMA** e il sito Cimiteri Capitolini. I canali di segnalazione sono strutturati su due livelli di autenticazione, uno “soft” con registrazione rapida e uno con registrazione completa, con codice utente, che permette di accedere a più servizi.

**Linea Verde 800 867 035**, dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 - il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00 (no festivi). Alla ricezione della chiamata, viene aperto un ticket, il cui numero sarà di riferimento per il cittadino-utente per ulteriori future comunicazioni relative alla segnalazione. Negli orari di chiusura di Linea Verde, è disponibile lo 060606, il Contact Center di Roma Capitale, raggiungibile h24, 365 giorni l'anno. Il personale incaricato provvede alla registrazione della segnalazione nel Sistema ed entro 48 ore viene girato all'AMA per la relativa istruttoria.

**Dillo ad Ama** - segnalazioni tramite sito web o APP vengono acquisite automaticamente dal sistema informatico gestionale dell'Azienda. Il sistema genera una notifica all'indirizzo e-mail del proponente il reclamo, di conferma dell'acquisizione con numero di ticket.

La sede legale, direzionale e amministrativa è in Via Calderòn de la Barca, 87 – 00142 ROMA.

### Modalità di reclamo e indennizzi

AMA si impegna a rispettare le clausole fissate nel Contratto, le quali impongono l'adozione di standard di qualità, in termini di accoglienza e di tempistica di risposta al cittadino e soluzione delle non conformità.

Le procedure di apertura di un reclamo, accessibili e di semplice comprensione e utilizzazione, assicurano un'indagine completa e imparziale su quanto segnalato, garantendo una risposta adeguata. Gli Uffici competenti, infatti, ai sensi della Deliberazione n.136/2005 del Comune di Roma, debbono entro 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione aprire l'istruttoria relativa al caso e fornire una

risposta – semplice e chiara - entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo (per via telematica, Pec, fax, posta o verbalmente). Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto delle tempistiche stabilite, il cittadino-utente sarà informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzabili per la sua chiusura.

Qualora, per responsabilità attribuibili direttamente all'Azienda, non venissero rispettati i previsti livelli qualitativi dei servizi, AMA si impegna, ai sensi dell'articolo 15 del Contratto di Servizio 2016-2018 con Roma Capitale, a erogare servizi straordinari, a livello di Municipio, a titolo di ristoro degli utenti danneggiati e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

L'iter passa attraverso gli organismi preposti al controllo sul Contratto di Servizio che avranno il compito di proporre i servizi supplementari a fronte degli indicatori disattesi. AMA si impegna, nel caso di evidenti mancanze nell'espletamento del servizio, a fornire eventuali servizi supplementari ai cittadini a titolo di indennizzo.

Ai sensi del D.Lgs. N. 196/2003, i dati personali forniti dal proponente il reclamo sono raccolti e conservati ai soli fini della segnalazione e/o gestione del reclamo.

### Modalità per adire le vie conciliative e giudiziarie

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto ha la facoltà di accedere direttamente, anche per il tramite delle Associazioni dei Consumatori, ad una procedura conciliativa, nel rispetto della normativa vigente, da definirsi nell'ambito del Tavolo di Confronto permanente, ferma restando la facoltà degli interessati di procedere in ogni altra via giudiziale o extragiudiziale.

Di seguito sono indicate le Associazioni dei Consumatori che hanno sottoscritto in data 13 aprile 2015, unitamente a Roma Capitale e all'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali, un Protocollo d'Intesa (il cui schema è stato approvato con Deliberazione della Giunta Capitolina n. 67/2015) per l'istituzione di un Tavolo permanente di confronto su temi di interesse dei cittadini consumatori e utenti dei servizi pubblici locali. L'impegno del tavolo è rivolto in via prioritaria alla piena, concreta ed effettiva attuazione delle prescrizioni della Finanziaria 2008 (legge n. 244/2007) in tema di partecipazione nel processo di definizione degli standard di qualità e nella successiva fase di controllo.



**Acu - Associazione Consumatori Utenti**

Indirizzo: Via di Vigna Fabbri, 5 - 00179 Roma  
 Telefono: 800 009 955  
 Indirizzo E-mail: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)  
 Sito Web: [www.acu.it](http://www.acu.it)



**Adiconsum**

Indirizzo: Via Ludovico Muratori, 29 - 00184 Roma  
 Telefono: 347 7290814 - 06 7717250  
 Numero Fax: 347 7290814  
 Indirizzo E-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it)  
 Sito Web: [www.adiconsum.it](http://www.adiconsum.it)



**Adoc**

Indirizzo: Via Castelfidardo, 43/45 - 00185 Roma  
 Telefono: 06 45420928 - 06 86398975  
 Indirizzo E-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)  
 Sito Web: [www.adoc.org](http://www.adoc.org)



**Adusbef**

Indirizzo: Via Ridolfino Venuti, 42 - 00162 Roma  
 Telefono: 06 45433730 - 338 8167560  
 Indirizzo E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)  
 Sito Web: [www.adusbef.it](http://www.adusbef.it)



**Altroconsumo**

Indirizzo: Via Valassina, 22 - 20159 Milano  
 Telefono: 02 668901  
 Indirizzo E-mail: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)  
 Sito Web: [www.altroconsumo.it](http://www.altroconsumo.it)



**Asso-Consum**

Indirizzo: Via Corso d'Italia, 11 - 00198 Roma  
 Telefono: 06 42990978  
 Numero Fax: 347 7290814  
 Indirizzo E-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it) - [assoconsum@gmail.it](mailto:assoconsum@gmail.it)  
 Sito Web: [www.asso-consum.com](http://www.asso-consum.com)



**Cittadinanzattiva**

Indirizzo: Via Cerate, 6 - 00183 Roma  
 Telefono: 06 367181  
 Indirizzo E-mail: [cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)  
 Sito Web: [www.cittadinanzattiva.it](http://www.cittadinanzattiva.it)



**Codacons**

Indirizzo: Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma  
 Telefono: 06 37513978  
 Indirizzo E-mail: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)  
 Sito Web: [www.codacons.it](http://www.codacons.it)



**Confconsumatori**

Indirizzo: Via Spalato, 11 - 00198 Roma  
 Telefono: 06 86326449  
 Indirizzo E-mail: [confconsumatorilazio@libero.it](mailto:confconsumatorilazio@libero.it)  
 Sito Web: [confconsumatorilazio.jmdo.com](http://confconsumatorilazio.jmdo.com)



**Federconsumatori**

Indirizzo: Via Palestro, 11 - 00185 Roma  
 Telefono: 06 42020755  
 Indirizzo E-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)  
 Sito Web: [www.federconsumatori.lazio.it](http://www.federconsumatori.lazio.it)



**LEGA CONSUMATORI**

**Lega Consumatori Regione Lazio**

Indirizzo: Via Cutilia, 17 - 00183 Roma  
 Telefono: 06/5122630  
 Indirizzo E-mail: [legaconsumatorilazio@gmail.it](mailto:legaconsumatorilazio@gmail.it)  
 Sito Web: [www.lconfconsumatori.jimdo.com](http://www.lconfconsumatori.jimdo.com)



**Movimento Consumatori Roma Capitale**

Indirizzo: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma  
 Telefono: 06 4820227 - 06 39735013  
 Indirizzo E-mail: [romacapitale@movimentoconsumatori.it](mailto:romacapitale@movimentoconsumatori.it)  
 Sito Web: [www.movimentoconsumatoriromacapitale.it](http://www.movimentoconsumatoriromacapitale.it)



**Movimento Difesa del Cittadino**

Indirizzo: Via Carlo Felice, 103 - 00185 Roma  
 Telefono: 06 4881891  
 Indirizzo E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)  
 Sito Web: [www.mdc.it](http://www.mdc.it)



**Unione Nazionale Consumatori**

Indirizzo: Via Duilio, 13 - 00192 Roma  
 Telefono: 06 3269531  
 Indirizzo E-mail: [finfo@consumatori.it](mailto:finfo@consumatori.it)  
 Sito Web: [www.consumatori.it](http://www.consumatori.it)

## Parte V - L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI-UTENTI

### Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani

Il Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (Deliberazione Consiglio Comunale n. 105/2005) è un insieme di norme utili a salvaguardare il decoro di Roma e a garantire una corretta gestione dei rifiuti. Regole che stabiliscono un impegno di civiltà per tutti i cittadini.

L'impegno richiesto ai cittadini, a puro titolo esemplificativo:

- “È vietato abbandonare i rifiuti e i sacchetti di rifiuti, anche in prossimità dei contenitori...”;
- “È vietato introdurre nei sacchetti o nei contenitori per i rifiuti urbani: rifiuti speciali non assimilati; sostanze liquide; materiale in combustione o non completamente spento; materiali (metalli e non) che possano causare danni ai mezzi meccanici di svuotamento; rifiuti urbani pericolosi, rifiuti da costruzione o demolizione, pneumatici...”;
- “È vietato spostare i contenitori per creare lo spazio per il parcheggio o per altri motivi”;
- “È vietato...parcheggiare veicoli davanti e al posto dei contenitori...”;
- “È fatto obbligo agli utenti o all'amministratore del condominio di custodire, mantenere e utilizzare correttamente i contenitori assegnati...”;
- “L'utenza deve rispettare il conferimento idoneo alla modalità di raccolta attivata”, “È vietato conferire le frazioni per le quali è attivata la raccolta differenziata con le modalità previste per il rifiuto indifferenziato o per la frazione secca residua”;
- “È vietato lordare il suolo pubblico o di uso pubblico con deiezioni animali”;
- “È vietato abbandonare i beni durevoli o depositarli all'interno o a fianco dei contenitori della raccolta dei rifiuti urbani o nelle relative piazzole”;
- “Sono vietati l'abbandono e il deposito incontrollato dei rifiuti sul suolo e nel suolo...È comunque vietato gettare, spandere, lasciare cadere o deporre qualsiasi rifiuto solido o liquido sulle aree pubbliche a qualunque scopo destinate, sugli spazi privati visibili al pubblico, nonché introdurre rifiuti nelle caditoie e nei pozzetti stradali o immetterli negli scarichi fognari...”

- È vietato il deposito di qualsiasi rifiuto sulle aree pubbliche, fatti salvi specifici servizi di raccolta determinati dall'Azienda che richiedono una esposizione su suolo pubblico da parte dell'utenza).

Il Regolamento attualmente in vigore è oggetto di revisione ed è consultabile su sito del Comune di Roma (Atti e Normativa – Deliberazioni, atti e Regolamenti – Elenco Regolamenti). Prossima l'approvazione di una nuova versione aggiornata da parte dell'Amministrazione Capitolina.

### Sanzioni

Indispensabile a garantire l'igiene e il decoro della città è la collaborazione di tutti i cittadini-utenti, affiancata da AMA. Comportamenti scorretti, come quelli sopra descritti, in violazione al Regolamento, vengono sanzionati con l'applicazione di multe - elevate da parte dei pubblici ufficiali incaricati alla sorveglianza - con importi stabiliti in base al tipo di infrazione. La normativa prevede, infatti, precise sanzioni per l'errato conferimento dei rifiuti nonché, più in generale, per tutti quei comportamenti che violino le prescrizioni comunali, consultabili sul sito [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it).

### Riferimenti Normativi Nazionale/Comunale

- D.P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 11/07/1995 n. 273 che definisce una prima individuazione dei settori di erogazione di servizi pubblici al fine di emanare gli schemi di riferimento
- D.P.C.M. 19/05/1995 in cui sono emanati schemi generali di riferimento di carte di servizi pubblici
- D.Lgs. 30/07/1999 n. 286 (art.11), che prevede l'obbligo di utilizzo dello strumento della carta dei servizi da parte dei soggetti erogatori, al fine di assicurare la tutela dei cittadini e degli utenti e la loro partecipazione, nelle forme, anche associative, riconosciute dalla legge, alle inerenti procedure di valutazione e definizione degli standard qualitativi
- D.Lgs. 03/04/2006 n. 152 - Norme in materia ambientale. Parte quarta. Norme in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati

- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l'obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell'utenza
- D.lgs 150/2009 Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni
- Deliberazione del Consiglio comunale n. 57/2006 – Regolamento di partecipazione dei cittadini alla trasformazione urbana”
- DEL. CIVIT 88/2010 – Linee guida per la definizione degli standard di qualità
- DEL. CIVIT 3/2012 – Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici
- Protocollo d'Intesa 13/04/2015 tra Roma Capitale e le Associazioni dei Consumatori
- D.Lgs. 206/2005 - Codice del Consumo
- Deliberazione C.C. n. 105 del 12 maggio 2005 Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani
- Deliberazione C.C. n. 136 del 16 giugno 2005 – Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami
- Deliberazione A.C. n. 11 dell'11 marzo 2013 Delimitazione territoriale dei Municipi di Roma Capitale
- Deliberazione n. 51 A.C. del 23 settembre 2015 “ Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana tra Roma Capitale e Ama S.p.A.
- Deliberazione n. 52 A.C. del 25/26 settembre 2015 Affidamento del servizio di gestione rifiuti urbani e di igiene urbana ad Ama S.p.A
- Deliberazione n. 77 G.C. del 12 maggio 2016 – Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA SpA per la gestione dei rifiuti urbani e i servizi di igiene urbana
- Deliberazione n. 47 G.C. del 30 marzo 2017 - Approvazione del “Piano Operativo per la riduzione e la gestione dei materiali post.



*ama*

---

ROMA



[www.amaroma.it](http://www.amaroma.it)

