

CARTA DELLA QUALITÀ DEI SERVIZI

I PARTE – INTRODUZIONE

- UN PATTO TRA AMA, QUALE GESTORE DEL SERVIZIO, E I CITTADINI-UTENTI DI ROMA
- GESTORE DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI E IMPEGNO DELL’AZIENDA

- PRINCIPÌ FONDAMENTALI DELL’AZIENDA
- L’IMPEGNO DI AMA
- L’IMPEGNO DEI CITTADINI DI ROMA

PARTE III – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

- SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE
- SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

PARTE IV – OBBLIGHI E STANDARD MIGLIORATIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

- POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI
- OBBLIGHI DI SERVIZIO E STANDARD MIGLIORATIVI PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI
- OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LO SPAZZAMENTO E IL LAVAGGIO

PARTE V - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

- MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI PER LA RACCOLTA DOMICILIARE, RIPARAZIONE E SOSTITUZIONE
- SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI – RICICLACASA
- RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE D’INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO
- INTERVENTI PER DISSERVIZI
- CONTINUITA’ E REGOLARITA’ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO
- TEMPO DI ATTESA AL SERVIZIO TELEFONICO
- INDICATORI DI QUALITA’ E STANDARD MIGLIORATIVI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E DELLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

Allegato 1 - GLOSSARIO

Allegato 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI/COMUNALI

PARTE I – INTRODUZIONE

UN PATTO TRA AMA, QUALE GESTORE DEL SERVIZIO, E I CITTADINI-UTENTI DI ROMA

La Carta della Qualità è un documento che contiene gli impegni che AMA assume nei confronti dei cittadini e le attività che la stessa fornisce ai sensi del Contratto di Servizio con Roma Capitale per la gestione dei rifiuti urbani approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. _____

Con Deliberazione 15/2022/R/RIF del 18 gennaio 2022 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: ARERA) integra la disciplina precedente pubblicando il Testo unico per la regolazione della Qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani (di seguito: TQRIF) dove all'art. 5 dispone l'adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani (di seguito Carta della Qualità).

La Carta della Qualità, redatta in conformità alla normativa vigente, rappresenta uno strumento a tutela dei cittadini che rende trasparenti le informazioni sui servizi di AMA, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le modalità attraverso le quali interagire con l'Azienda, nonché le modalità di richiesta d'informazioni, di reclamo e di segnalazione di eventuali disservizi.

Al fine di garantire un servizio efficiente e sostenibile è indispensabile che all'impegno di AMA corrisponda la collaborazione dei cittadini/utenti e l'osservanza delle norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani (DGC n. 44/2021), al fine di raccogliere, differenziare correttamente i rifiuti e mantenere pulito il territorio.

In conformità all'art.2 comma 461 della L. 244 del 2007 (Legge finanziaria 2008), questo documento è stato realizzato con la partecipazione delle Associazioni dei Consumatori presenti sul territorio, al fine di promuovere l'erogazione di prestazioni sempre più efficienti da parte del gestore del servizio e di favorirne la trasparenza nei confronti dei cittadini e degli utenti.

Nel caso di mancato rispetto degli standard di qualità dei servizi dedicati al singolo cittadino-utente, quest'ultimo, a tutela del proprio diritto potrà accedere, 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 tra Roma Capitale, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali e le Associazioni dei Consumatori, ferma restando la facoltà degli interessati di ricorrere ad altri strumenti di tutela nelle opportune sedi giudiziali o extra-giudiziali.

La Carta della Qualità potrà essere aggiornata in relazione a modifiche normative, contrattuali, tecnico-organizzative del servizio, all'adozione di standard migliorativi o a nuove o diverse esigenze manifestate da ARERA.

Sarà inoltre sempre disponibile e liberamente scaricabile dal sito internet di AMA: www.amaroma.it.

GESTORE DEL CICLO INTEGRATO DEI RIFIUTI URBANI

Servizio di gestione del rapporto con gli utenti, della raccolta dei rifiuti urbani e della pulizia delle strade

AMA S.p.A.

Chi siamo

AMA S.p.A. è il più grande operatore in Italia nella gestione integrata dei servizi ambientali. Costituita in società per azioni nel 2000, ha un unico socio, Roma Capitale, che ne detiene l'intero capitale sociale.

AMA opera nel territorio di Roma Capitale in virtù dell'affidamento *in house*, Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 52/2015, e del vigente Contratto di Servizio, Deliberazione di Giunta Capitolina n. _____.

La sede legale è in via Calderon de' la Barca, 87 – Roma.

Servizi Erogati

Nell'ambito della gestione dei rifiuti urbani, oggetto della presenta Carta della Qualità, AMA si occupa delle seguenti attività:

- il servizio di spazzamento e lavaggio strade;
- il servizio di raccolta e di trasporto dei rifiuti urbani;
- il servizio di rapporto con gli Utenti;
- Il servizio di trattamento e recupero dei rifiuti urbani;
- Il servizio di trattamento e smaltimento dei rifiuti urbani.

Certificazioni

AMA ha ottenuto la Certificazione del proprio Sistema di Gestione per la Qualità (nel seguito SGQ), in accordo allo standard internazionale UNI EN ISO 9001, per la prima volta nel 2003 ed ha progressivamente esteso l'ambito di applicazione della certificazione acquisita, mantenendo la continuità dei termini di validità del certificato conseguito, e adeguando il proprio sistema all'evoluzione della norma.

La certificazione ha per oggetto i servizi di raccolta e igiene urbana connessi alla gestione dei rifiuti urbani e la gestione dei rapporti con l'utenza.

PARTE II – PRINCIPI FONDAMENTALI E IMPEGNO DELL'AZIENDA

PRINCIPI FONDAMENTALI DELL'AZIENDA

I principi fondamentali che devono ispirare e guidare l'attività di AMA 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. S'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 la 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, garantisce l'accesso alle informazioni e favorisce la collaborazione e 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. n. 195/2005, nonché all'accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall'art. 5 del D.lgs. n. 33/2013. La richiesta di accesso agli atti (L. n. 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.it.

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 s'impegna ad adottare soluzioni tecnologiche più adeguate a migliorare l'efficienza e l'efficacia dei servizi erogati. Provvede altresì alla graduale informatizzazione, riduzione e semplificazione delle procedure adottate, onde limitare progressivamente gli adempimenti formali richiesti ai cittadini-utenti.
- **Privacy:** le informazioni relative ai portatori di interesse (stakeholder) sono trattate da AMA nel pieno rispetto della riservatezza e della privacy degli interessati. A tal fine sono applicate e costantemente aggiornate politiche e procedure specifiche per la protezione delle informazioni.
- **Rispetto dell'ambiente:** AMA è particolarmente sensibile alle problematiche della tutela e del rispetto dell'ambiente e, nell'ambito della missione e degli obiettivi aziendali, attribuisce un ruolo importante alla valorizzazione del territorio.

AMA si propone di realizzare i propri obiettivi di sviluppo economico, senza danneggiare l'ambiente, e, ove possibile, agendo in sintonia con esso.

L'IMPEGNO DI AMA

AMA, consapevole dell'importanza di una visione strategica di sviluppo che integri temi di natura etica in grado di generare valore sia economico che sociale nel rapporto con gli stakeholder, pone al centro delle proprie attività aspetti di sostenibilità ambientale e sociale quali la salvaguardia e la protezione dell'ambiente e la tutela della salute e sicurezza dei Lavoratori e degli Utenti.

AMA si impegna pertanto a:

1. tutelare l'ambiente minimizzando gli impatti e riducendo il consumo di risorse, anche mediante l'adozione di soluzioni volte a preservarne il valore nel tempo attraverso il riuso e il recupero, coerentemente con i principi di sviluppo di un'economia circolare;
2. promuovere l'educazione ambientale attraverso azioni di sensibilizzazione e, in determinati casi, anche di sanzionamento dei comportamenti errati, nel rispetto del vigente Regolamento Comunale;
3. garantire il rispetto degli standard qualitativi fissati, perseguendone il miglioramento in funzione delle esigenze manifestate dagli stakeholder in termini di costo, flessibilità, affidabilità e disponibilità;
4. sviluppare i servizi affidati alla medesima Azienda in relazione alle esigenze e le aspettative degli stakeholder, sostenendo i comportamenti virtuosi, perseguendo obiettivi di sostenibilità ambientale, sicurezza, trasparenza ed efficacia;

5. incentivare il dialogo e il confronto con gli stakeholder attivando adeguati strumenti di partecipazione e informazione al fine di creare un valore condiviso per il miglioramento della qualità dei servizi erogati e dell'ambiente;
6. assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività, per la tutela dell'ambiente e la salvaguardia della salute e sicurezza dei dipendenti, dei cittadini, consapevole che ciò favorisce l'instaurarsi di un rapporto di fiducia tra AMA e gli stakeholder e rappresenta una garanzia per entrambi;
7. migliorare i propri processi uniformandosi a standard nazionali e internazionali di riferimento, favorendo l'innovazione, la ricerca, lo sviluppo, la sperimentazione e l'utilizzo di nuove tecnologie.

AMA, inoltre, informa e coinvolge i cittadini-utenti per migliorare il servizio, impegnandosi a:

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;
9. informare sull'andamento delle attività di raccolta e spazzamento comunicando ai cittadini- utenti i risultati conseguiti attraverso la loro pubblicazione sul sito www.amaroma.it;
10. comunicare ai cittadini-utenti, attraverso la pubblicazione sul sito aziendale www.amaroma.it, ogni variazione di rilievo delle condizioni di erogazione dei singoli servizi di igiene ambientale almeno 30 (trenta) giorni prima della data di decorrenza delle medesime (fatta eccezione per le variazioni di natura urgente e/o emergenziale), così come disposto da ARERA, in ottemperanza alla Deliberazione 444/2019/R/RIF dello stesso Ente.
11. trasmettere, ai sensi dell'Anagrafe pubblica dei rifiuti (Deliberazione n. 1/2014 dell'Assemblea Capitolina) i dati relativi alla raccolta, al recupero, allo smaltimento dei rifiuti prodotti da Roma Capitale. I dati sono consultabili online sul sito di Roma Capitale www.comune.roma.it - Servizi - Ambiente - Gestione dei rifiuti;
12. verificare i risultati ottenuti, misurando continuamente le proprie prestazioni e avviando con tempestività le eventuali azioni correttive necessarie;
13. ascoltare e tutelare i cittadini-utenti rendendo disponibili: appositi canali per le comunicazioni di reclami, suggerimenti e strumenti d'informazione comprensibili ed accessibili al pubblico, nonché a garantire, nell'ambito del Tavolo di Confronto di cui al successivo punto 17, un processo volto alla definizione di un sistema di risoluzione stragiudiziale delle controversie nel rispetto della normativa vigente;
14. 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;
15. coinvolgere cittadini, Associazioni dei Consumatori, 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;
16. 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;
17. 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 dello spazzamento sulla base di indicatori e standard previsti ai sensi del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA.

AMA è, altresì, impegnata al rispetto del Codice Etico, il cui testo completo è disponibile sul sito aziendale www.amaroma.it - Società trasparente – Disposizioni Generali – Codice Etico, che 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.

L'IMPEGNO DEI CITTADINI DI ROMA

Resta inteso che "Roma Pulita" dipende anche dalla collaborazione e dal senso civico degli stessi cittadini ai quali l'Amministrazione chiede di rispettare le norme contenute nel Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti urbani, nel Regolamento Ta.Ri. e le buone prassi di seguito riportate in sintesi:

- è vietato abbandonare i rifiuti e i sacchetti di rifiuti fuori dei contenitori anche se in prossimità degli stessi;
- è vietato introdurre nei sacchetti o nei contenitori per i rifiuti urbani: rifiuti speciali non conferibili insieme ai rifiuti urbani; 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 nonché le altre frazioni di rifiuto disciplinate dalla normativa vigente di volta in volta;
- 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 e utilizzare correttamente i contenitori assegnati rispettivamente all'utenza o al condominio, in luoghi idonei e in ambienti a ciò destinati, avendo cura di evitare il loro abbandono e l'eventuale danneggiamento. La manutenzione ordinaria (lavaggio e pulizia) dei contenitori per la raccolta domiciliare è a carico dell'utenza a cui sono stati assegnati.
- l'utenza è tenuta a conferire i rifiuti secondo le modalità di raccolta attive sul territorio di riferimento, così come definite da AMA e dall'Amministrazione Capitolina. Nei siti dove la raccolta è Porta a Porta i rifiuti vanno conferiti negli appositi contenitori e/o sacchi mentre dove sono presenti i cassonetti stradali devono essere conferiti presso gli stessi contenitori stradali;
- nell'ambito della Raccolta Porta a Porta, l'utenza è tenuta all'esposizione dei contenitori assegnati (sia dotazioni singole che condominiali) su suolo pubblico e successivo ritiro, secondo le modalità di raccolta attive sul territorio di riferimento così come definite da AMA e dall'Amministrazione Capitolina.
- è fatto obbligo conferire i rifiuti in maniera corretta differenziandoli negli appositi contenitori;
- è fatto obbligo l'utilizzo di sacchetti semi trasparenti per il conferimento dei rifiuti non riciclabili e dei rifiuti in plastica e metallo;
- è vietato sporcare il suolo pubblico o di uso pubblico con deiezioni animali;
- è vietato abbandonare i dispositivi di protezione individuale (DPI) usati (guanti, mascherine, ecc.);
- è vietato abbandonare i beni durevoli e/o ingombranti depositandoli 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, è 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 un'esposizione su suolo pubblico da parte dell'utenza;
- è vietato conferire rifiuti domestici nei cestini stradali;
- è doveroso registrare il proprio immobile in banca dati Ta.Ri. e corrispondere la tassa sui rifiuti secondo i requisiti e le modalità previste affinché l'Amministrazione disponga delle risorse adeguate a fornire il servizio di gestione dei rifiuti urbani.

L'articolo 81 dello stesso Regolamento stabilisce inoltre che le violazioni alle norme dello stesso vengano accertate dal Corpo di Polizia Locale e dal personale dipendente di AMA (quale Gestore dei rifiuti urbani). Con Deliberazione n. 169/2007 della Giunta Comunale, vengono inoltre affidate ad AMA le funzioni di accertamento e contestazione immediata delle violazioni delle disposizioni di cui al Regolamento Comunale per la gestione dei rifiuti.

Il vigente *Regolamento per la gestione dei rifiuti urbani* (di seguito anche Regolamento), emanato con Deliberazione Assemblea Capitolina n. 44 del 13 maggio 2021, è un insieme di norme utili a salvaguardare il decoro di Roma e a garantire una corretta gestione dei rifiuti. Lo stesso è consultabile su sito di AMA, www.amaroma.it nella sezione Pulizia - Normativa – Roma Capitale, e sul sito di Roma Capitale.

PARTE III – MODALITÀ DI EROGAZIONE DEL SERVIZIO DI GESTIONE DEI RIFIUTI URBANI

AMA opera su tutto il territorio di Roma Capitale, servendo un bacino di 2.813.544 abitanti (Elaborazioni dell'Ufficio di Statistica di Roma Capitale su dati di Fonte Anagrafica - Dati al 31.12.2022), e su una superficie di 1.192,2 kmq assicurando una presenza capillare su tutto il territorio di Roma Capitale, con circa 7.100 (al 31.12.2022) dipendenti dislocati in oltre 70 sedi operative AMA decentrate, atte ad assicurare uguaglianza, regolarità e continuità, nonché efficienza nella gestione del servizio.

Tali strutture, sono localizzate nei vari Municipi con l'obiettivo di presidiare territorialmente specifici ambiti di intervento riducendo le distanze tra l'Azienda ed il territorio, ottimizzando i processi logistici, la rapidità dei flussi informativi e la capacità di gestione delle criticità e delle urgenze.

L'Azienda fornisce – attraverso i Municipi – supporto alle iniziative organizzate dalle Associazioni di volontariato finalizzate al rafforzamento del senso civico, dell'educazione ambientale, dell'igiene urbana e volte all'implementazione della raccolta differenziata, al recupero e al riciclo dei rifiuti.

I Municipi e le Associazioni dei Consumatori sono coinvolti nelle attività di monitoraggio così come previsto dallo stesso Contratto di Servizio.

SERVIZIO DI SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

AMA svolge tutte le attività ordinarie di spazzamento manuale e meccanizzato ovvero di rimozione di rifiuti sulle aree pavimentate pubbliche e di uso pubblico del territorio di Roma Capitale.

Le aree oggetto di spazzamento e lavaggio, pavimentate, sono: le strade comunali, i tratti urbani di strade statali e provinciali, le piazze, le strade private aperte al pubblico transito, i parcheggi pubblici non in concessione a soggetti diversi dalla Pubblica Amministrazione, i sottopassi e i sovrappassi pedonali, i marciapiedi destinati al transito pedonale, le aree spartitraffico asfaltate e pavimentate, il bordo strada (laddove non è presente il marciapiede), le piccole aree di risulta pavimentate e le piste ciclabili che insistono su sede pavimentata ricomprese nell'ambito di strade e marciapiedi.

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

1. Spazzamento meccanizzato
 - a. Spazzamento meccanizzato ordinario
 - b. Spazzamento meccanizzato "viabilità principale"
2. Spazzamento manuale
3. Spazzamento misto
 - a. Presidio Aree Elementari Territoriali
 - b. Piano foglie
 - c. rimozione guano
 - d. rimozione rifiuti bordo strada (< 5mc)
 - e. spazzamento aree mercatali

Sul sito aziendale, www.amaroma.it è possibile consultare la programmazione degli interventi di spazzamento meccanizzato, come previsto dalla Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 73 del 31 maggio 2018.

SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI

AMA svolge l'attività di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani al fine del loro avvio al recupero nonché dei rifiuti urbani pericolosi (farmaci, pile, e altre sostanze pericolose).

Sul 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 e in metallo
- . frazione cellulosica (carta, cartone e cartoncino)
- 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 servizi di raccolta sono progettati in funzione delle specificità territoriali di ogni Municipio. Le modalità di raccolta sono molteplici, i sistemi principali sono:

- Raccolta Porta a Porta;
- Raccolta stradale;
- Ritiro a domicilio rifiuti ingombranti;
- Centri di Raccolta;
- Raccolta mediante postazioni mobili e giornate ecologiche;
- Raccolte dedicate (pile, farmaci e indumenti usati).

PARTE IV – OBBLIGHI E STANDARD MIGLIORATIVI DI QUALITÀ DEL SERVIZIO

POSIZIONAMENTO DELLA GESTIONE NELLA MATRICE DEGLI SCHEMI REGOLATORI

Nella definizione della regolazione della qualità del servizio, ARERA ha introdotto una matrice a quattro schemi regolatori, prevedendo obblighi di servizio e standard generali di qualità differenziati in relazione allo Schema regolatorio di appartenenza della gestione comunale.

Roma Capitale, in data 26.04.2022, con Deliberazione di Assemblea Capitolina n. 22 ha collocato AMA all'interno dello **schema regolatorio I** di ARERA e disposto specifici standard migliorativi oltre all'obbligo di registrazione e monitoraggio di tutti gli indicatori di cui all'art. 53 del TQRIF.

Gli obblighi e standard generali di qualità contrattuale e tecnica applicabili allo schema regolatorio di riferimento sono riportati, rispettivamente, nella Tabella 1 e 2 dalla presente Carta della Qualità.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA GESTIONE DEL RAPPORTO CON GLI UTENTI

AMA in qualità di **Gestore del rapporto con gli utenti**, sulla base del posizionamento individuato da Roma Capitale, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel TQRIF.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Adozione e pubblicazione di un'unica Carta della qualità del servizio per gestione di cui all'Articolo 5	SI
Procedura per la gestione dei reclami, delle richieste scritte di informazioni e, di cui all'Articolo 13, all'Articolo 17	SI
Obblighi e requisiti minimi dello sportello fisico e online di cui all'Articolo 19 e all'Articolo 22	SI*
Obblighi di servizio telefonico di cui all'Articolo 20 e all'Articolo 22	SI

* *obblighi migliorativi disposti da Roma Capitale con DAC n. 22/2022*

Per i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio, AMA mette a disposizione per il rapporto con gli utenti:

- **Linea Verde – 800.867.035**, servizio telefonico contattabile gratuitamente sia da rete fissa che mobile dal lunedì al giovedì dalle ore 8.00 alle ore 17.00 – il venerdì dalle ore 8.00 alle ore 14.00

(esclusi i festivi) – per informazioni e segnalazioni sul servizio di spazzamento delle strade e di raccolta differenziata dei rifiuti, sul corretto conferimento di rifiuti ingombranti e particolari, sui i servizi a pagamento eccetto Riciclacasa, segnalazioni su discariche abusive e richieste di intervento per spurgo fognature. 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.

- **Chiama Roma 060606**, attivo tutti i giorni, 24 ore su 24 per prenotazioni del ritiro a domicilio di rifiuti ingombranti e supporto negli orari di chiusura della Linea Verde. Il personale incaricato provvede alla registrazione della segnalazione nel Sistema ed entro 48 ore viene girata all'AMA per la relativa istruttoria.
- **Portale web di AMA**, attraverso l'accesso al sito, www.amaroma.it, è possibile visualizzare in modo immediato la tipologia di servizio di raccolta dedicato, le relative frequenze di svuotamento dei contenitori e i turni di spazzamento nel territorio di Roma Capitale. Sono inoltre consultabili tutti i servizi territoriali di prossimità (Centri di Raccolta, contenitori abiti usati, pile esauste, farmaci ecc.).
- **Dillo ad AMA** attraverso il quale è possibile effettuare segnalazioni, tramite sito web o APP, che vengono acquisite automaticamente dal sistema informatico gestionale dell'Azienda. Il sistema genera una notifica di conferma dell'acquisizione con numero di ticket e la invia all'indirizzo e-mail del proponente.
- **App AMA Roma** che permette la gestione e fruizione dei servizi offerti dall'Azienda, a cui è possibile autenticarsi anche con SpID.

OBBLIGHI DI SERVIZIO PER LA RACCOLTA E IL TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E LO SPAZZAMENTO E IL LAVAGGIO

AMA in qualità di gestore integrato del servizio di gestione dei rifiuti urbani, sulla base del posizionamento individuato da Roma Capitale, deve rispettare i seguenti obblighi di servizio previsti da ARERA nel TQRIF.

OBBLIGHI DI SERVIZIO	Schema I
Obblighi in materia di servizi di ritiro su chiamata e modalità per l'ottenimento di tali servizi di cui all'Articolo 29 e all'Articolo 30	SI
Obblighi in materia di disservizi e riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare di cui all'Articolo 32	SI
Predisposizione di una mappatura delle diverse aree di raccolta stradale e di prossimità di cui all'Articolo 35.1	SI
Predisposizione di un Programma delle attività di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 35.2	SI
Nelle gestioni che non hanno adottato sistemi di telecontrollo del livello di riempimento dei contenitori, ovvero anche laddove l'implementazione di tali sistemi non assicuri ancora un'adeguata copertura del territorio servito, predisposizione di un Piano di controlli periodici sullo stato di riempimento e di corretto funzionamento delle aree di raccolta stradale o di prossimità di cui agli Articoli 35.3 e 35.4	SI*
Registrazione delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto di cui all'Articolo 36	SI*
Predisposizione di un Programma delle attività di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 42.1	SI
Registrazione delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade di cui all'Articolo 43	SI*
Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani di cui all'Articolo 48	SI

* *obblighi migliorativi disposti da Roma Capitale con DAC n. 22/2022*

Per i servizi di raccolta e trasporto dei rifiuti urbani e di spazzamento e lavaggio, AMA mette a disposizione:

- **Portale web di AMA**, attraverso l'accesso al sito, www.amaroma.it, è possibile visualizzare in modo immediato la tipologia di servizio di raccolta dedicato, le relative frequenze di svuotamento dei

contenitori e i turni di spazzamento nel territorio di Roma Capitale. Sono inoltre consultabili tutti i servizi territoriali di prossimità (Centri di Raccolta, contenitori abiti usati, pile esauste, farmaci ecc.).

- **App AMA Roma** che permette la gestione e fruizione dei servizi offerti dall'Azienda, a cui è possibile autenticarsi anche con SpID.

Servizi on-line:

- **Dove lo butto**: una guida interattiva che indica all'utente le corrette modalità di conferimento dei rifiuti.
- **Raccolta ingombranti a domicilio**, per la prenotazione del ritiro a domicilio dei rifiuti ingombranti, elettrici, elettronici, come divani, mobili, elettrodomestici e altre tipologie di rifiuti del servizio *Riciclacasa*.
- **AMAPERLASCUOLA**, il progetto di educazione ambientale che AMA svolge presso le scuole comunali di ogni ordine e grado.

Obblighi in materia di sicurezza del servizio di gestione dei rifiuti urbani

Tra gli obblighi, per le segnalazioni di situazioni di pericolo inerenti la gestione dei rifiuti urbani, AMA ha attivato un **servizio di pronto intervento attivo 24 ore su 24**.

Tale servizio può essere **attivato esclusivamente da parte degli organi istituzionali** deputati (quali Questura, Comando dei Vigili del Fuoco, Arma dei Carabinieri, Comando della Polizia Locale di Roma Capitale) a seguito dell'avvenuto accertamento del profilo di urgenza e pericolosità.

Nello specifico, le attività per le quali il Servizio potrà essere attivato dai Soggetti preposti sono le seguenti:

- rimozione rifiuti abbandonati che invadono la carreggiata stradale e costituiscono impedimento alla normale viabilità veicolare;
- rimozione rifiuti combustibili pericolosi, su suolo pubblico e relativa messa in sicurezza qualora necessario;
- delimitazione dell'area e rimozione dell'amianto su suolo pubblico nel rispetto delle tempistiche necessarie in capo a soggetti terzi (es. ASL competente);
- cassonetti ribaltati che invadono la carreggiata o che sono in uno stato di equilibrio precario o erroneamente posizionati nel caso in cui costituiscano impedimento alla normale viabilità.

Il tempo di arrivo sul luogo della chiamata per pronto intervento, pari a quattro (4) ore.

Si intende per il tempo intercorrente tra l'inizio della conversazione con l'operatore e l'arrivo sul luogo di chiamata del personale incaricato dal Gestore per il servizio di pronto intervento.

Laddove si verifichi la necessità di procedere alla caratterizzazione dei rifiuti abbandonati ai fini della loro rimozione, il Gestore provvede alla messa in sicurezza e al confinamento dell'area, garantendo la protezione per l'ambiente, le persone, o le cose, entro quattro (4) ore dall'arrivo sul luogo della chiamata. Il tempo di rimozione dei rifiuti non potrà in ogni caso superare la durata di quindici (15) giorni lavorativi dalla messa in sicurezza dell'area.

PARTE V - STANDARD DI QUALITÀ DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO DEI RIFIUTI URBANI E SPAZZAMENTO E LAVAGGIO DELLE STRADE

MODALITÀ DI CONSEGNA CONTENITORI PER LA RACCOLTA DOMICILIARE, RIPARAZIONE E SOSTITUZIONE

La consegna dei contenitori deve essere richiesta dall'Utente dopo l'avvenuta richiesta dell'attivazione del servizio nelle seguenti modalità:

- form online guidato, contestualmente alla presentazione dell'iscrizione telematica
- telefonando alla Linea Verde, al numero verde 800.867.035.

La consegna verrà successivamente effettuata da AMA presso l'indirizzo dell'utenza.

Qualora l'Utente abbia il servizio già attivo e necessiti la riparazione/sostituzione degli stessi contenitori per la raccolta domiciliare potrà effettuare tale richiesta nelle seguenti modalità:

- contattando la Linea Verde al numero verde 800.867.035;
- inoltrando una segnalazione attraverso il *Dillo ad AMA*.

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è:

- ***pari a 5 giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo***
- ***pari a 10 giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo***

Il tempo di consegna delle attrezzature per la raccolta è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento, da parte di AMA, della richiesta di consegna e la data di consegna delle attrezzature all'Utente. Ai fini del calcolo dell'indicatore non si considerano le prestazioni erogate successivamente al termine previsto per mancato ritiro o indisponibilità alla consegna da parte dell'Utente.

Il tempo di riparazione/sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare è:

- ***pari a 10 giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo***
- ***pari a 15 giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo***

Il tempo di riparazione, ovvero sostituzione, delle attrezzature per la raccolta domiciliare è il tempo intercorrente tra il momento in cui AMA riceve la richiesta da parte dell'Utente e la data di riparazione/sostituzione dell'attrezzatura.

SERVIZIO DI RITIRO SU CHIAMATA DEI RIFIUTI INGOMBRANTI – RICICLACASA

Il servizio *Riciclacasa* prevede il ritiro, 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), come di seguito riportato:

- *servizio gratuito* - Per le utenze domestiche, in regola con il pagamento della Ta.Ri., per i ritiri al piano stradale di rifiuti aventi un volume equivalente fino a 2 metri cubi, fino ad un massimo di 12 ritiri gratuiti in un anno (al massimo 2 ritiri al mese);

- **servizio a pagamento** - Per ritiri al piano abitazione, per le utenze non domestiche (negozi, uffici, ecc.), box e cantine e per materiali oltre i 2 metri cubi.

Tale servizio viene effettuato su appuntamento, per prenotare il ritiro è possibile utilizzare le seguenti modalità:

- il modulo online, con il quale l'utente può selezionare autonomamente giorno e ora del ritiro e indicare quali materiali intende consegnare;
- telefonando al ChiamaRoma 060606.

Il tempo per il ritiro dei rifiuti su chiamata è pari a quindici (15) giorni lavorativi.

Il tempo di ritiro dei rifiuti su chiamata è il tempo intercorrente tra la data in cui AMA riceve la richiesta da parte dell'Utente e la data in cui viene effettuato il ritiro.

L'Azienda, per tale tipologia di servizi, effettuati su appuntamento, s'impegna a rispettare quanto concordato con l'Utente, in considerazione di un intervallo orario massimo di un'ora e mezza.

Per i servizi a pagamento, si rimanda al sito www.amaroma.it per le eventuali modalità di ristoro all'utente.

RECLAMI E RICHIESTE SCRITTE DI INFORMAZIONI PER IL SERVIZIO RACCOLTA E SPAZZAMENTO

AMA mette a disposizione il modulo per il reclamo scritto e la richiesta scritta d'informazioni al seguente link:

<https://www.amaroma.it/azienda/news/4979-arera-obblighi-di-trasparenza-tramite-siti-internet.html>

È fatta salva la possibilità per l'Utente d'inviare al Gestore il reclamo scritto, ovvero la richiesta scritta di richiesta informazioni, senza utilizzare il modulo di cui al precedente punto, purché la comunicazione contenga almeno gli stessi campi obbligatori ivi riportati.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata alle richieste scritte di informazioni è pari a trenta (30) giorni lavorativi.

Il tempo di risposta motivata al reclamo scritto ed alle richieste scritte di informazioni è il tempo intercorrente tra la data di ricevimento da parte di AMA della richiesta scritta dell'Utente e la data di invio all'Utente della risposta motivata scritta.

INTERVENTI PER DISSERVIZI

La segnalazione per disservizi può essere presentata dall'utente ad AMA, in relazione all'attività di propria competenza, a mezzo posta, via e-mail, mediante sportello online o tramite il servizio telefonico.

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è:

- ***pari a cinque (5) giorni lavorativi ove non necessario il sopralluogo***
- ***pari a dieci (10) giorni lavorativi ove necessario il sopralluogo***

Il tempo di intervento in caso di segnalazioni per disservizi è il tempo intercorrente tra il momento di ricevimento da parte di AMA della segnalazione da parte dell'Utente e il momento in cui viene risolto il disservizio.

CONTINUITA' E REGOLARITA' DEL SERVIZIO DI RACCOLTA E SPAZZAMENTO

AMA si impegna a svolgere con continuità e regolarità i servizi di raccolta e trasporto e di spazzamento e lavaggio predisponendo un apposito programma delle attività.

Le cause di interruzione del servizio possono essere riferite a:

- cause di forza maggiore, intese come atti di autorità pubblica, eventi naturali eccezionali per i quali sia stato dichiarato lo stato di calamità dall'autorità competente, scioperi, situazioni di traffico veicolare interrotto per incidenti o a seguito di disposizioni di autorità pubblica, mancato ottenimento di atti autorizzativi, situazioni meteorologiche avverse di particolare gravità adeguatamente documentate, nonché indisponibilità degli impianti di trattamento;
- cause imputabili all'Utente, ovvero danni o impedimenti provocati da terzi per fatti non attribuibili al Gestore, per i servizi di raccolta domiciliare la ritardata o mancata esposizione dei sacchetti o dei mastelli nei giorni e nelle fasce orarie indicate nel calendario;
- cause imputabili al Gestore, intese come tutte le altre cause non indicate ai punti precedenti, comprese le cause non accertate.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta domiciliare non eseguito puntualmente pari a ventiquattro (24) ore.

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di raccolta stradale non eseguito puntualmente:

- ***pari a ventiquattro (24) ore nelle zone di pregio e/o a elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica e, in ogni caso, per la frazione organica nei mesi di giugno, luglio e agosto;***
- ***pari a settantadue (72) ore nelle zone con media o bassa intensità abitativa e per le altre frazioni, inclusa la frazione organica nei restanti mesi dell'anno.***

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

Il tempo di recupero del servizio di spazzamento non eseguito puntualmente:

- ***pari a 24 ore nelle zone di pregio e/o con elevata densità abitativa e/o in periodi dell'anno con elevata affluenza turistica, e nelle aree adibite a particolari utilizzi, come mercati ed eventi;***
- ***pari a 2 giorni lavorativi negli altri contesti e per frequenze programmate quindicinali, ovvero entro 3 giorni lavorativi per frequenze mensili.***

Si intende il tempo intercorrente tra il servizio programmato e il momento in cui viene effettuato il servizio. In presenza di una programmazione del servizio per fascia oraria, il tempo di recupero decorre dall'estremo superiore dell'intervallo.

TEMPO DI ATTESA AL SERVIZIO TELEFONICO

AMA garantisce agli Utenti un servizio telefonico, la Linea Verde, al numero 800.867.035, totalmente gratuito, sia da telefono fisso, sia da rete mobile.

Il tempo medio di attesa al servizio telefonico è inferiore o uguale a duecentoquaranta (240) secondi

Si intende il tempo intercorrente tra l'inizio della risposta (anche da parte di un risponditore automatico) e l'inizio della conversazione con l'operatore o di conclusione della chiamata in caso di rinuncia prima dell'inizio della conversazione.

INDICATORI DI QUALITA' E STANDARD MIGLIORATIVI PER IL SERVIZIO DI RACCOLTA E TRASPORTO E DELLO SPAZZAMENTO E LAVAGGIO

AMA in qualità di Gestore del servizio di raccolta e trasporto e dello spazzamento e lavaggio, sulla base del posizionamento individuato da Roma Capitale e dei relativi standard migliorativi (DAC n. 22/2022), deve rispettare i seguenti livelli generali di qualità contrattuale e tecnica previsti da ARERA nel TQRIF, di cui all'art. 53.1.

INDICATORI DI QUALITA'	LIVELLO DELL'INDICATORE
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro 5 giorni lavorativi , senza sopralluogo	non applicabile
Percentuale minima di attrezzature per la raccolta di cui all'Articolo 9, consegnate all'utente entro 10 giorni lavorativi , con sopralluogo	non applicabile
Percentuale minima di risposte a reclami scritti, di cui all'Articolo 14, inviate entro 30 giorni lavorativi	non applicabile
Percentuale minima di risposte a richieste scritte di informazioni, di cui all'Articolo 15, inviate entro 30 giorni lavorativi	non applicabile
Tempo medio di attesa, di cui Articolo 21, tra l'inizio della risposta e l'inizio della conversazione con l'operatore o la conclusione della chiamata per rinuncia prima dell'inizio della conversazione con l'operatore (Tempo medio di attesa per il servizio telefonico)	≤ 240 secondi *
Percentuale minima di ritiri di rifiuti su chiamata, di cui all'Articolo 31, entro 15 giorni lavorativi	70% *
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro 5 giorni lavorativi, senza sopralluogo	70% *
Percentuale minima di segnalazioni per disservizi, di cui Articolo 33, con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, con sopralluogo	non applicabile
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro 10 giorni lavorativi, senza sopralluogo	non applicabile
Percentuale minima di richieste per la riparazione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, di cui all'Articolo 34, con tempo di intervento entro 15 giorni lavorativi, con sopralluogo	non applicabile
Puntualità del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 39	80% *
Diffusione dei contenitori della raccolta stradale e prossimità non sovra-riempiti, di cui all'Articolo 40	80% *
Durata delle interruzioni del servizio di raccolta e trasporto, di cui all'Articolo 41, non superiori a 24 ore	non applicabile

Puntualità del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 46	non applicabile
Durata delle interruzioni del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, di cui all'Articolo 47, non superiore a ventiquattro 24 ore	non applicabile
Percentuale minima di prestazioni di pronto intervento, di cui all'Articolo 49, in cui il personale incaricato dal gestore arriva sul luogo entro 4 ore dall'inizio della conversazione con l'operatore	non applicabile

** obblighi migliorativi disposti da Roma Capitale con DAC n. 22/2022*

Allegato 1 - GLOSSARIO

Aree Elementari Territoriali (AET): Suddivisione territoriale adottata da AMA al fine di organizzare i servizi secondo aree circoscritte e ben definite.

Attivazione è l'avvio del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani.

Attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti comprende le operazioni di: i) accertamento, riscossione (incluse le attività di bollettazione e l'invio degli avvisi di pagamento ovvero l'attività di fatturazione); ii) gestione del rapporto con gli utenti (inclusa la gestione reclami) anche mediante sportelli dedicati o call-center; iii) gestione della banca dati degli utenti e delle utenze, dei crediti e del contenzioso; iv) promozione di campagne ambientali; v) prevenzione della produzione di rifiuti urbani.

Attività di raccolta e trasporto comprende le operazioni di raccolta (svolta secondo diversi modelli di organizzazione del servizio) e di trasporto dei rifiuti urbani verso impianti di trattamento, di smaltimento, di riutilizzo e/o recupero.

Attività di spazzamento e lavaggio delle strade comprende le operazioni di spazzamento meccanizzato, manuale e misto – e di lavaggio delle strade e del suolo pubblico, svuotamento cestini e raccolta foglie, escluse le operazioni di sgombero della neve dalla sede stradale e sue pertinenze, effettuate al solo scopo di garantire la loro fruibilità e la sicurezza del transito.

Autorità è l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA).

Carta della qualità del servizio: è il documento, redatto in conformità alla normativa in vigore, in cui sono specificati gli obblighi e i livelli di qualità attesi per i servizi erogati e le loro modalità di fruizione, incluse le regole di relazione tra utenti e gestore del servizio di gestione dei rifiuti urbani.

Centro di raccolta è la struttura conforme ai requisiti di cui al decreto del Ministero dell'ambiente e della tutela del territorio e del mare 8 aprile 2008.

Cessazione del servizio è la decadenza dei presupposti per il pagamento della tariffa e la contestuale disattivazione del servizio nel caso di raccolta domiciliare o di raccolta stradale e di prossimità con accesso controllato, a seguito della comunicazione attestante la data in cui è intervenuta tale cessazione.

Conferimento: modalità secondo le quali i rifiuti vengono consegnati al servizio di raccolta da parte del produttore o del detentore.

Contenitore sovra-riempito è il contenitore il cui volume risulta saturato, impedendo ulteriori conferimenti da parte degli utenti.

Contratto di Servizio: atto che regola i rapporti tra Roma Capitale ed il gestore del servizio affidatogli.

Disservizio è il non corretto svolgimento del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani ovvero dei singoli servizi che lo compongono che provoca disagi all'utente o interruzioni del servizio senza, tuttavia, generare situazioni di pericolo per l'ambiente, le persone, o le cose.

Documento di riscossione è l'avviso o invito di pagamento, oppure la fattura, trasmesso/a all'utente del servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero dei singoli servizi che lo compongono.

Ente di governo dell'Ambito è il soggetto istituito ai sensi del decreto-legge 13 agosto 2011, n. 138.

Ente territorialmente competente è l'Ente di governo dell'Ambito, laddove costituito ed operativo, o, in caso contrario, la Regione o la Provincia autonoma o altri enti competenti secondo la normativa vigente.

Franchi laterali: elemento marginale, "orizzontale", per consentire il passaggio pedonale in assenza di marciapiede, facente parte della fascia di rispetto della strada fino ad una larghezza massima di 1,20 m.

Frazione cellulosa: carta e cartone gettati in pattumiera dalle famiglie, dai negozi, dalla grande distribuzione, dagli uffici, dalle utenze collettive come scuole, ospedali, caserme, collegi, ecc.

Frazione secca residua: parte dei rifiuti urbani domestici a cui è stata sottratta la frazione umida e la frazione secca riciclabile, ossia quella parte di rifiuti non pericolosi, non putrescibili e non riciclabili.

Frazione secca riciclabile: frazione del rifiuto non pericolosa, non putrescibile, passibile di recupero, riciclaggio e riutilizzo, composta prevalentemente da vetro, lattine, barattoli, carta, plastica.

Frazione umida: parte putrescibile ad alto tasso di umidità presente nei rifiuti urbani.

Gestione è l'ambito tariffario, ovvero il territorio, comunale o sovra-comunale, sul quale si applica la medesima tariffa (sia essa TaRi o tariffa corrispettiva).

Gestore è il soggetto che eroga il servizio integrato di gestione dei rifiuti urbani, ovvero i singoli servizi che lo compongono, ivi inclusi i Comuni che gestiscono in economia. Non sono considerati gestori i meri prestatori d'opera, ossia i soggetti come individuati dall'Ente territorialmente competente che, secondo la normativa di settore, sono stabilmente esclusi dall'obbligo di predisporre il Piano Economico Finanziario.

Gestore dell'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti è il soggetto che eroga i servizi connessi all'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti, ivi incluso il Comune che gestisce la suddetta attività in economia;

Gestore della raccolta e trasporto è il soggetto che eroga il servizio di raccolta e trasporto, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Gestore dello spazzamento e del lavaggio delle strade è il soggetto che eroga il servizio di spazzamento e lavaggio delle strade, ivi incluso il Comune che gestisce il suddetto servizio in economia;

Giorno lavorativo è il giorno non festivo della settimana compreso tra lunedì e venerdì inclusi.

Interruzione del servizio è il servizio non effettuato puntualmente rispetto a quanto programmato e non ripristinato entro il tempo di recupero.

Livello o standard generale di qualità è il livello di qualità riferito al complesso delle prestazioni da garantire agli utenti.

Multimateriale leggero: imballaggi e contenitori di metallo e plastica. E' una tipologia di raccolta differenziata di rifiuti di diversa composizione, da conferire in un unico tipo di contenitore, per essere poi separati nelle successive fasi di recupero.

Prestazione: è, laddove non specificato, ogni risposta a reclamo o richiesta scritta, ovvero ogni lavoro o intervento effettuato dal gestore su richiesta.

Programma delle attività di raccolta e trasporto: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di raccolta e trasporto all'interno della gestione di riferimento.

Programma delle attività di spazzamento e lavaggio: documento redatto dal gestore, in coerenza con quanto previsto dal Contratto di servizio, in cui viene riportata la pianificazione del servizio di spazzamento e lavaggio delle strade all'interno della gestione di riferimento.

Raccolta: operazione di prelievo, di cernita e di raggruppamento dei rifiuti per il loro trasporto.

Raccolta differenziata: modalità idonea a raggruppare i rifiuti urbani in frazioni merceologiche omogenee.

Raccolta differenziata monomateriale: raccolta di rifiuti aventi la medesima natura merceologica, effettuata con modalità specifiche, che permettono di avviare al recupero i rifiuti senza operazioni di separazione.

Raccolta porta a porta: raccolta dei rifiuti urbani domestici effettuata in corrispondenza del limite del confine di pertinenza dell'utente o presso punti individuati dal soggetto gestore, secondo modalità e tempi prefissati.

Raccolta stradale: raccolta dei rifiuti urbani domestici effettuata in corrispondenza del piano stradale.

RAEE - Rifiuti di apparecchiature elettriche ed elettroniche: Frigoriferi, lavatrici, televisori, computer, ecc. che hanno esaurito la loro durata.

Reclamo scritto: è ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'Associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente, ad eccezione delle richieste scritte di rettifica degli importi addebitati e delle segnalazioni per disservizi.

Rifiuti ingombranti: rifiuti derivanti dalla sostituzione dei beni di impiego domestico, di uso comune che, per loro natura o dimensioni, non possono essere inseriti nei contenitori, quali ad esempio arredi (materassi, armadi, ecc.), beni durevoli, materiali ferrosi ingombranti, ecc.

Rifiuti urbani: sono i rifiuti di cui all'articolo 184, comma 2, del decreto legislativo 152/06 e s.m.i..

Rifiuti urbani pericolosi: rifiuti pericolosi provenienti da attività domestiche, quali pile, batterie al piombo, lampade alogene, tubi catodici, lampade fluorescenti, farmaci, prodotti T (tossici) e/o F (infiammabili) che comprendono prodotti per giardinaggio, per piccoli lavori domestici, per hobbistica, per pulizia di indumenti e della casa (detergenti, candeggina, acido muriatico, solforico, ecc.), disinfestanti e insetticidi, combustibili solidi e liquidi, vernici, ecc.

Segnalazione per disservizio: comunicazione di un disservizio effettuata tramite servizio telefonico, posta inclusa la posta elettronica, o sportello (fisico e online), ove previsto.

Servizio di ritiro dei rifiuti su chiamata è il servizio di raccolta domiciliare dei rifiuti urbani che per natura o dimensione non sono compatibili con le modalità di raccolta domiciliare o stradale e di prossimità adottate ordinariamente nella gestione, quali, ad esempio, i rifiuti ingombranti, i RAEE, sfalci e potature.

Servizio integrato di gestione comprende il complesso delle attività volte ad ottimizzare la gestione dei rifiuti urbani (indipendentemente dalla classificazione che assumono durante il loro percorso) vale a dire: l'attività di raccolta e trasporto; l'attività di trattamento e smaltimento; l'attività di trattamento e recupero; l'attività di spazzamento e lavaggio delle strade, nonché l'attività di gestione tariffe e rapporto con gli utenti.

Servizio telefonico: è il servizio telefonico che permette all'utente di mettersi in contatto con il proprio gestore per richiedere informazioni, segnalare disservizi, prenotare il servizio di ritiro su chiamata, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, e per ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello fisico: è un punto di contatto sul territorio, che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Sportello online: è la piattaforma web che permette all'utente di inoltrare: reclami, richieste di informazioni, di rettifica e rateizzazione degli importi addebitati, richieste di attivazione, variazione e cessazione del servizio. L'utente può altresì prenotare il servizio di ritiro su chiamata, segnalare disservizi, richiedere la sostituzione delle attrezzature per la raccolta domiciliare, nonché ogni altra prestazione che il gestore rende tramite tale punto di contatto.

Tempo di recupero è il tempo entro cui il servizio non espletato puntualmente può essere effettuato senza recare una effettiva discontinuità all'utente.

TITR: è il Testo Integrato in tema di Trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti, di cui all'Allegato A alla deliberazione 31 ottobre 2019, 444/2019/R/RIF.

TQRIF è il Testo unico per la regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani, di cui all'Allegato A alla deliberazione 18 gennaio 2022, 15/2022/R/RIF.

Utente è la persona fisica o giuridica che è o che sarà intestataria del documento di riscossione.

Utenza è l'immobile o l'area soggetta a tariffazione come definita all'articolo 2, comma 1, lettera c), del D.M. 20 aprile 2017.

Variazione del servizio è la modifica dei presupposti per il pagamento della tariffa. Rientrano nella variazione del servizio anche le fattispecie disciplinate dall'articolo 238, comma 10, del decreto legislativo 152/06.

Vetro monomateriale: contenitori di vetro colorato ed incolore, completamente vuoti e non contaminati da sostanze pericolose, utilizzati per il contenimento di sostanze alimentari e non, conferiti a raccolta differenziata.

Allegato 2 – RIFERIMENTI NORMATIVI NAZIONALI/COMUNALI

- 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”;
- D. Lgs. 03/09/2020 n.116 “Attuazione della direttiva (UE) 2018/851 che modifica la direttiva 2008/98/CE relativa ai rifiuti e attuazione della direttiva (UE) 2018/852 che modifica la direttiva 1994/62/CE sugli imballaggi e i rifiuti di imballaggio. (20G00135)”;
- 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. n. 150/2009 “Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni”;
- Deliberazione del Consiglio Comunale n. 57/2006 “Regolamento per l'attivazione del processo di partecipazione dei cittadini alla trasformazione urbana”;
- Del. CIVIT n. 88/2010 “Linee guida per la definizione degli standard di qualità”;
- Del. CIVIT n. 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. n. 206/2005 “Codice del Consumo”;
- 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 A.C. n. 51 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 A.C. n. 52 del 25/26 settembre 2015 “Affidamento del servizio di gestione rifiuti urbani e di igiene urbana ad AMA S.p.A.”;
- Deliberazione G.C. n. 47 del 30 marzo 2017 “Approvazione del Piano Operativo per la riduzione e la gestione dei materiali post – consumo”;
- Deliberazione A.C. n. 73 del 31 maggio 2018 “Istituzione dell'obbligo di pubblicazione sul Portale Amaroma dei turni di spazzamento con raccolta rifiuti su strada delle vie cittadine”;
- Deliberazione n. 110 A.C. del 10 settembre 2020 “Modifiche al Regolamento Generale delle Entrate approvato con deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 66 del 10 settembre 2019, e ripubblicazione integrale dello stesso”;
- Deliberazione A.C. n. 44 del 13 maggio 2021 “Regolamento comunale per la gestione dei rifiuti urbani”.
- Delibera ARERA n. 444/2019/R/rif del 31 ottobre 2019 “Disposizioni in materia di trasparenza nel servizio di gestione dei rifiuti urbani e assimilati”;
- Delibera ARERA n. 15/2022/R/rif del 18 gennaio 2022 “Regolazione della qualità del servizio di gestione dei rifiuti urbani”.
- Deliberazione n. 104 A.C. del 29 maggio 2023 “Approvazione del nuovo Regolamento per la disciplina della tassa sui rifiuti (TARI)”;



- Delibera ARERA n. 385/2023/R/RIF del 3 agosto 2023 “Schema tipo di contratto di servizio per la regolazione dei rapporti fra enti affidanti e gestori del servizio dei rifiuti urbani”;
- Deliberazione di Giunta Capitolina n. _____ “Approvazione del Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA S.p.A. per la gestione dei rifiuti urbani anni 2024 -2025”.