



SEGNALAZIONE 01/2018

OSSERVAZIONI DELL'AGENZIA SULLA DGCa 99/2018 "CONTRATTO DI SERVIZIO TRA ROMA CAPITALE ED AMA S.P.A. PER LA GESTIONE DEI SERVIZI CIMITERIALI. PERIODO 2018 - 2023"

(Luglio 2018)

SG 01/2018 Osservazioni dell’Agenzia sulla DGCa 99/2018 “Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali. Periodo 2018 - 2023”

**L’AGENZIA PER IL CONTROLLO E LA QUALITA’
DEI SERVIZI PUBBLICI LOCALI
DI ROMA CAPITALE**

VISTI

- la DCC 39/2002, così come modificata e integrata dalla DCC 212/2007, che ha attribuito all’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale (di seguito, Agenzia) funzioni di supporto propositivo e tecnico-conoscitivo nei confronti dell’Assemblea Capitolina, del Sindaco e della Giunta Capitolina, da esercitare in piena autonomia e con indipendenza di giudizio e valutazione, anche attraverso la formulazione di osservazioni e proposte;
- la DCC 20/2007 “Linee guida per la predisposizione dei Contratti di servizio tra il Comune di Roma e i soggetti erogatori di servizi pubblici” che individua, tra l’altro, la procedura di approvazione e i contenuti minimi dei contratti di servizio (CdS), e che indica in maniera puntuale e dettagliata l’iter procedurale di approvazione dei CdS;
- la DAC 53/2015 “Affidamento del servizio di gestione dei servizi cimiteriali e correlati ad Ama S.p.A.” con la quale l’Assemblea Capitolina ha disposto l’affidamento ad Ama S.p.A. (Ama), secondo la formula dell’ “in house providing”, della gestione dei servizi cimiteriali e correlati della città di Roma, per la durata di anni nove, a far data dal 28 settembre 2015 e fino al 27 settembre 2024, nei limiti autorizzativi del Bilancio relativo al periodo di riferimento, prevedendo, altresì, l’approvazione con successivo atto del relativo CdS;
- la relazione ex art. 34, comma 20, del DL 179/2012, convertito con L. 221/2012, allegata alla suddetta deliberazione, in merito all’affidamento del servizio di gestione dei servizi cimiteriali ad Ama, che descrive le ragioni e attesta la sussistenza dei requisiti previsti dall’ordinamento europeo per la forma di affidamento prescelta e definisce i contenuti specifici degli obblighi di servizio pubblico e servizio universale;
- la DAC 77/2017 “Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale ed Ama S.p.A.”;

- la DAC 27/2018 “Regolamento sull’esercizio del controllo” e in particolare gli articoli 16 e 24 del "Regolamento sull'esercizio del controllo analogo";
- l’art.16 comma 8 lett. g) e l’art. 36 comma 3 dello Statuto di Roma Capitale;
- l’art. 42, comma 2, lett. f), del Testo Unico degli Enti Locali (TUEL);
- l’art. 2, comma 461, della L. 244/2007 (Finanziaria 2008);
- la DGCa 67/2015 “Approvazione dello Schema di Protocollo d’Intesa tra Roma Capitale, l’Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali da una parte, e le Associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente dall’altra. Autorizzazione alla sottoscrizione”;
- l’art. 34, comma 20, del DL 18 ottobre 2012 n. 179 “Ulteriori misure urgenti per la crescita del Paese”, convertito con modifiche con la L. 17 dicembre 2012 n. 221;
- l’art. 192 comma 2 del Dlgs 50/2016;
- il Dlgs 175/2016 (Testo unico in materia di società a partecipazione pubblica);

PREMESSO CHE

- con DCC 231/1997, DCC 71/1998, DCC 134/1998 e DCC 195/1998, il Consiglio Comunale ha approvato il conferimento della gestione dei servizi funebri e cimiteriali all’Azienda Speciale A.M.A.;
- con DCC 141/2000, è stata approvata la trasformazione dell’Azienda Speciale in Società per Azioni Ama S.p.A., di cui il Comune di Roma ha mantenuto e tuttora mantiene la proprietà dell’intero capitale sociale, e confermato, in capo alla società medesima l’affidamento di tutti i servizi in precedenza gestiti dall’Azienda Speciale per quindici anni a far data dalla trasformazione della società in S.p.A.;
- con DCC 42/2005, sono stati approvati gli "Indirizzi programmatici per la definizione del Contratto di Servizio da stipulare con Ama S.p.A. per la gestione dei Servizi Funebri e Cimiteriali";
- con successiva DGC 74/2007, è stato approvato il Contratto di Servizio tra l’allora Comune di Roma, oggi Roma Capitale, e la società Ama S.p.A., riguardante la gestione dei servizi funebri e cimiteriali valevole per gli anni 2006-2011, la cui durata

fu stabilita in anni sei con decorrenza dalla data della sua sottoscrizione formalizzata il 22 maggio 2007;

- con successivi e distinti provvedimenti della Giunta Capitolina sono stati prorogati nel tempo gli effetti del citato Contratto di Servizio, da ultimo, con DGCa 54/2018, fino al 15 maggio 2018;
- con DAC 77/2017 sono stati approvati gli “Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale ed Ama S.p.A.”;
- con DAC 71/2018, è stata approvata dall’Assemblea Capitolina la variazione di bilancio che assicura le risorse economiche necessarie alla copertura del presente contratto di servizio;

CONSIDERATI

- il parere espresso dall’Agenzia in merito alla proposta di deliberazione prot. S.G. n. 59895/2006, avente ad oggetto: “Approvazione del Contratto di Servizio tra il Comune di Roma ed Ama S.p.A. per la gestione dei servizi funebri e cimiteriali, valevole per gli anni 2006 - 2011”;
- il parere espresso dall’Agenzia sulla proposta n. 101/2015 - Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei servizi funebri e cimiteriali (Dec. Giunta Capitolina del 5 agosto 2015 n. 41) in seguito non approvata dall’Assemblea Capitolina;
- la partecipazione dell’Agenzia al Gruppo di lavoro per la “Formulazione del Nuovo Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali e correlati tra Roma Capitale e Ama S.p.A.” istituito a seguito di richiesta da parte del Dipartimento Tutela Ambientale, U.O. Manutenzione e Valorizzazione del Verde - Ufficio Servizi Funebri e Cimiteriali (richiesta di partecipazione pervenuta con nota del 6 marzo 2017 Prot. QL 13086);
- la DGCa 99/2018 con cui è stato approvato il “Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed Ama S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali. Periodo 2018 - 2023” con effetto ex tunc e, quindi, dal 16 maggio 2018;

E CONSIDERATO CHE

- la DCC 20/2007, nel definire la procedura di approvazione dei CdS da parte di Roma Capitale, dispone che tanto le Linee Guida (provvedimento d'indirizzo dell'Assemblea Capitolina), quanto il Contratto di Servizio (successivo provvedimento della Giunta Capitolina) siano sottoposti al parere obbligatorio e non vincolante dell'Agenzia, che si unisce a quello che deve essere espresso dai Municipi sui CdS, ai sensi dell'art.4 della DCC 10/1999 e ss.mm.ii. "Regolamento sul decentramento amministrativo";
- l'obbligo di acquisizione dei suddetti pareri (Agenzia e Municipi) è peraltro richiamato anche nelle premesse del CdS approvato con DGCa 99/2018;
- in difformità da quanto indicato, per la DAC 77/2017 "Indirizzi programmatici e linee guida per la predisposizione del Contratto di Servizio per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale ed Ama S.p.A." non è pervenuta all'Agenzia alcuna richiesta di espressione del previsto parere;
- per la suddetta DGCa 99/2018 non è pervenuta all'Agenzia alcuna richiesta di espressione del previsto parere e che tuttavia, in data 18 giugno u.s. con nota Prot. QL. 43555, il Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale trasmetteva a questa Agenzia "per le funzioni di competenza" il testo dell'articolato del "Nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali" unitamente ai relativi allegati tecnici (allegati A,B,C,D,E,F);
- che tale successiva ed irrituale richiesta non permette all'Agenzia di svolgere pienamente la sua funzione, vale a dire di concorrere alla valutazione ponderata dell'assetto degli interessi pubblici derivante dal citato CdS, al servizio dell'Amministrazione Capitolina, comunque libera di non attenersi al parere espresso motivandone le ragioni;

DELIBERA

di segnalare all'Assemblea Capitolina, al Sindaco e alla Giunta Capitolina le osservazioni di seguito elencate in merito alla DGCa 99/2018 sia con riferimento all'iter di approvazione sia ai contenuti del CdS con la stessa approvato.

OSSERVAZIONI GENERALI

Percorso di approvazione del CdS

L'iter di approvazione delle Linee Guida e del CdS in questione non ha rispettato la procedura prevista dalla DCC 20/2007:

- per le Linee Guida non è stato richiesto dal Segretariato Generale il parere preventivo, obbligatorio ma non vincolante, dell’Agenzia. È stato infatti richiesto solo il parere dei Municipi;
- per il CdS non sono stati richiesti dal Segretariato Generale i pareri preventivi, obbligatori ma non vincolanti, dell’Agenzia e dei Municipi.

Si evidenzia a tale proposito che, in mancanza di sanatoria, tali vizi procedurali potrebbero comportare l’invalidità dei provvedimenti finali (Linee Guida e CdS).

Allegati tecnico/economico e quantificazione dei costi

Le Linee Guida avevano previsto che per ogni servizio affidato fosse predisposta una scheda composta da due allegati:

- un **allegato tecnico** con l’indicazione delle caratteristiche tecniche e delle modalità di esecuzione di ogni servizio, dell’ambito territoriale di svolgimento e dei principali parametri quantitativi e qualitativi. Per questi ultimi andavano inoltre specificati i livelli attualmente raggiunti nonché gli standard obiettivo da raggiungere annualmente nel periodo di validità del contratto.

- un **allegato economico** con l’indicazione del costo medio di ogni singola operazione e servizio reso (base annua); nella determinazione del costo medio dovevano trovare evidenza le singole componenti di costo dirette (risorse umane, beni e servizi diretti) ed indirette e doveva essere esplicitato il criterio di attribuzione della componente di costo indiretta.

Tali indicazioni sono state rispettate solo parzialmente nel CdS.

Le schede tecnico/descrittive di cui all’allegato A, contengono infatti le sole informazioni relative all’**allegato tecnico** ma non contengono alcuno dei dati che, secondo le Linee Guida, andavano inseriti nell’**allegato economico**.

Una quantificazione del costo medio delle operazioni (allegato economico) viene invece riportato nell’allegato C - Schema di sintesi per motivazione analitica ex art. 192 del D.lgs. 50/2016 con indicazione, per ogni operazione e servizio, delle componenti di costo dirette e indirette ma, anche in questa sede, senza esplicitazione del criterio di attribuzione della componente di costo indiretta, come invece richiedevano le Linee Guida e come è logicamente da attendersi considerando che diversi criteri di ribaltamento dei costi indiretti incidono sulla determinazione del costo complessivo di ogni operazione/servizio.

Inoltre, mentre per ciascuna delle operazioni cimiteriali e per le concessioni sono state predisposte singole schede economiche (allegato economico), per i vari servizi “a canone” sono state predisposte solo tre schede economiche (allegato economico) con la quantificazione di un costo complessivo per diverse attività suddivise in:

1. Servizi necroscopici: comprendenti i servizi di anagrafe mortuaria, polizia mortuaria, trasporto e fornitura feretri per non abbienti, funerali dignitosi per indigenti e deposito di osservazione e obitorio.
2. Altri servizi cimiteriali a supporto delle attività cimiteriali: comprendenti i servizi di custodia e vigilanza, illuminazione votiva (solo per il cimitero Laurentino), comunicazione e informazione all'utenza, valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri, progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata, servizio navetta nel Cimitero Verano e cerimonie commemorative.
3. Manutenzione ordinaria: comprendenti i servizi di manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti pubblici, gestione e conduzione dell'impianto crematorio, manutenzione del verde pubblico e pulizia cimiteriale.

In base a tale ripartizione, ogni scheda propone un costo complessivo per servizi anche molto differenti tra loro, quali ad esempio l'illuminazione votiva e i servizi di informazione o i servizi relativi all'edilizia privata, tutti rientranti nella scheda relativa ai "servizi cimiteriali a supporto delle attività cimiteriali".

La mancata redazione di una specifica scheda economica (allegato economico) per ciascuno dei servizi rientranti tra le attività "a canone" oltre ad essere poco trasparente è, ancora una volta, in evidente contrasto con quanto stabilito dalle Linee Guida, che chiedevano di riportare analiticamente nell' "allegato economico" il "*costo medio per singola operazione e servizio reso*". Basandosi sulle tre schede economiche relative ai servizi "a canone" non è possibile comprendere quale sia il costo medio di ogni singolo servizio e non sarà possibile confrontare, a consuntivo, i costi sostenuti dal gestore per ciascuna attività rispetto a quanto pianificato in sede di redazione del CdS. Tale rilievo è significativo soprattutto alla luce della quantificazione forfetaria del corrispettivo di questi servizi (vedi punto successivo).

Determinazione del corrispettivo: reinternalizzazione dei proventi e illuminazione votiva

La regolazione dei rapporti economici intercorrenti tra Ama e Roma Capitale nel vigente CdS avviene in maniera significativamente diversa rispetto al passato. Il nuovo sistema non rispetta tuttavia l'indirizzo approvato nelle Linee Guida (DAC 77/2017), che prevedevano la determinazione del corrispettivo in modo tale da garantire "la copertura dei costi del servizio quantificati secondo un Piano Economico Finanziario (PEF) annuale"; PEF che in realtà non è stato redatto.

L'art. 10 del CdS, infatti, prevede ora l'incasso diretto da parte di Roma Capitale di tutti i proventi cimiteriali - precedentemente introitati dal gestore – ed una differente modalità di quantificazione dei corrispettivi dovuti all'Ama per i servizi resi. Per le operazioni cimiteriali e le attività relative alle concessioni (allegato A1, Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle concessioni e operazioni cimiteriali) viene ora riconosciuto ad Ama un corrispettivo unitario predeterminato per ogni singola operazione, mentre per la parte rimanente, relativa a tutti i “servizi a canone” (allegato A2, Schede tecnico/descrittive dei servizi a canone) il corrispettivo complessivo è definito annualmente in termini forfettari e liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale annuo.

Nonostante il mancato rispetto delle indicazioni contenute nelle Linee Guida, per quanto riguarda le operazioni cimiteriali e le concessioni, le nuove modalità di determinazione del corrispettivo possono essere valutate positivamente in quanto offrono maggiori garanzie di trasparenza per l'Amministrazione e risultano incentivanti per il gestore che, a fronte del riconoscimento di un corrispettivo fisso ad operazione è portato a ridurre i costi di effettuazione della stessa.

Più discutibile, invece, la scelta di remunerare a forfait tutti i “servizi a canone” soprattutto per la difficoltà di valutare la congruità dell'importo annuo stabilito dal CdS, anche in considerazione del fatto che si tratta proprio di quei servizi per cui non è stato prodotto un allegato economico di dettaglio e per i quali neppure in sede di Gruppo di Lavoro sono stati presentati dati economici sui costi sostenuti da Ama negli anni passati.

Indicatori di qualità del servizio, indennizzi e penalità

La DCC 20/2007 prevede che il contratto debba definire “standard qualitativi generali riferiti al complesso delle prestazioni rese e standard qualitativi specifici relativi a ciascuna delle prestazioni rese all'utente, che può direttamente verificarne il rispetto” (paragrafo 5.1, punto c). Gli standard devono quindi riguardare tutti gli aspetti rilevanti della prestazione e nel CdS devono essere definiti gli obiettivi annuali di miglioramento per ciascuna attività (o almeno i criteri per la loro determinazione); inoltre, la necessità di definire degli indicatori di qualità del servizio è richiamata sia dalle Linee Guida (DCC 77/2017) sia all'art. 15 (Strumenti di controllo e monitoraggio) punto 2 del CdS. Ciò nonostante, la definizione di tali indicatori nelle schede tecniche allegate al CdS non risulta soddisfacente e presenta diversi profili di attenzione.

Con riferimento alle attività di cui all'allegato Allegato A sezione “A1 - Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali”, nella sezione denominata “*Standard qualitativi specifici*” sono correttamente indicati i tempi di effettuazione delle operazioni, che devono essere rispettati in tutti i casi, pena la

corresponsione di un indennizzo all'utente, il cui meccanismo e la cui quantificazione sono però rinviati all'approvazione della Carta dei Servizi.

Per quanto riguarda invece le attività "a canone" di cui all'allegato A sezione "A2 - Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone", non sempre la sezione "*Standard qualitativi specifici*" è stata riportata e compilata correttamente; tale sezione è stata infatti completamente omessa per le seguenti attività:

- servizio di anagrafe mortuaria;
- trasporto e fornitura feretri per non abbienti;
- funerali dignitosi per indigenti;
- deposito di osservazione e obitorio;
- servizio di comunicazione e informazione all'utenza;

Per altre attività e in particolare per quelle relative a:

- servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri (se gestito tramite appalto);
- servizio navetta cimitero del Verano;
- manutenzione ordinaria;
- manutenzione straordinaria, restauro/risanamento conservativo, ristrutturazione edilizia, nuova costruzione;

la sezione "*Standard qualitativi specifici*" non riporta indicatori di qualità del servizio ma solo il generale obbligo in capo alla direzione dei lavori di Ama, per il tramite del suo personale, di "*far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara*".

Per le attività "a canone", la mancata definizione degli standard qualitativi all'interno del CdS, oltre ad essere in contrasto con quanto indicato nella DCC 20/2007 e nelle Linee Guida (DAC 77/2017), rende complesso e poco trasparente il controllo del grado di raggiungimento degli obiettivi da parte dell'Amministrazione; in particolare, la definizione di indicatori e standard qualitativi è tanto più importante nel caso di quei servizi che, per modalità di erogazione (es. il call center e gli sportelli aperti al pubblico), prevedono un contatto diretto con l'utenza o hanno una ricaduta diretta sul decoro e sulla fruibilità del servizio da parte dei cittadini (es. la manutenzione). Inoltre, tale carenza lascia eventualmente in capo ad Ama, che agisce da stazione appaltante, la scelta di inserire degli standard prestazionali all'interno dei singoli capitolati di gara e rende di fatto inapplicabile, con riferimento alle citate attività "a canone" la previsione di cui all'art. 18 (Regime sanzionatorio) punto 1. lett. a) che considera inadempienza grave la violazione degli obblighi di cui all'art. 6 comma 2 lett. w) che impongono ad Ama di garantire "*il raggiungimento degli standard contrattuali in riferimento agli obiettivi quali-quantitativi individuati e contenuti nelle schede tecniche del servizio, di cui agli Allegati A e B del presente contratto*".

Inoltre, l'assenza di indicatori di qualità e dei livelli prestazionali quali/quantitativi attesi rende di difficile attuazione il monitoraggio della qualità erogata e percepita che il vigente CdS ha attribuito all'Agenzia.

È opportuno quindi che almeno per le attività che prevedono un contatto diretto o influenzano la fruibilità o il decoro dei cimiteri capitolini, i contenuti dell'allegato A del CdS, laddove carenti, vengano tempestivamente integrati con la descrizione degli indicatori di qualità e dei livelli prestazionali richiesti.

Tale integrazione potrà essere effettuata con l'intervento dell'Organismo di Controllo che, in base all' art. 16 lett. c) del CdS, ha la possibilità di formulare *“pareri e proposte per il miglioramento delle attività oggetto del presente contratto, con particolare riferimento agli obiettivi quali-quantitativi dei servizi e dei correlati indicatori”*.

Si segnala inoltre che le schede tecnico/descrittive (allegati A1 e A2) pur prevedendo specifiche sezioni denominate “Indennizzi” e “Penali” sono completamente prive di sanzioni puntuali e rimandano o al sistema sanzionatorio previsto nel CdS (allegato 1 “Articolato del Contratto di Servizio”) ovvero alla Carta dei Servizi (da adottare entro sei mesi dalla sottoscrizione del CdS) nel caso in cui dal mancato rispetto dello standard qualitativo specifico derivi il diritto ad un indennizzo a favore degli utenti.

OSSERVAZIONI SUI CONTENUTI DEL CONTRATTO

Art. 1 Oggetto

Le Linee Guida avevano fornito un elenco di servizi che dovevano essere disciplinati nel CdS, Rispetto a tale elenco, il CdS ha apportato alcune variazioni:

- Il servizio di *“implementazione dei servizi e/o attività culturali nell'ambito della valorizzazione culturale e turistica dei Cimiteri Capitolini”* è stato aggiunto tra i servizi affidati ad Ama;
- La manutenzione straordinaria è stata eliminata dai servizi affidati ad Ama;

Con riferimento agli interventi di manutenzione, le Linee Guida avevano previsto a carico di Ama sia gli interventi di manutenzione ordinaria sia quelli di manutenzione straordinaria degli immobili, delle reti e di tutti gli impianti e beni concessi in uso o successivamente acquisiti per lo svolgimento del servizio. Tale indirizzo è stato sviluppato in maniera parzialmente differente nel CdS che ha confermato in capo ad Ama le sole attività di manutenzione ordinaria (da svolgere direttamente o tramite affidamento esterno). Per la

manutenzione straordinaria (ma in caso di richiesta da parte dell'Amministrazione, anche per quella ordinaria) il CdS prevede ora solo la possibilità eventuale che Ama gestisca singoli interventi manutentivi (dei fabbricati, degli impianti, delle strade, delle aree verdi, ecc.) ordinari e straordinari, affidati di volta in volta da parte del Dipartimento competente, in conformità del Piano degli Investimenti di Roma Capitale.

Il motivo di tale variazione va probabilmente ricercato nella necessità di garantire al committente un maggiore controllo sulle attività di programmazione e di esecuzione degli interventi di manutenzione la cui carenza ha portato ai fenomeni di degrado dei cimiteri capitolini più volte segnalati dai singoli cittadini, all'Agenzia. Ciò nonostante, l'Agenzia segnala che tale scelta, pur garantendo una maggiore trasparenza e un maggior controllo da parte dell'Amministrazione sulle risorse finanziarie impegnate, rischia di non tradursi in una superiore qualità dei servizi soprattutto in considerazione del fatto che l'attuale CdS non ha stabilito specifici indicatori di qualità e livelli di soddisfazione per molte delle attività affidate, tra cui anche le attività di manutenzione ordinaria e straordinaria. Ad oggi, e solo nel caso di affidamento esterno da parte di Ama, l'unica sede in cui è eventualmente possibile definire indicatori di qualità è il capitolato di gara che dovrebbe essere predisposto dalla stessa Ama; tale soluzione è tuttavia in contrasto con il dettato della DCC 20/2007 che riconosce invece nel CdS la sede deputata all'individuazione degli standard qualitativi dei servizi.

Art. 6 - Impegni di AMA

Al comma 6 lett. w), verificare il riferimento all'allegato B che di fatto contiene le "Schede Impiego risorse umane".

Art. 11 - Funzioni di Agente Contabile Esterno della Riscossione

Al comma 8 lett. a) è errato il riferimento al "successivo co.7, punto e), sostituire "successivo" con "**precedente**".

Art. 15 - Strumenti di controllo e monitoraggio

Al punto 3. lett. a) sostituire "15" con "**16**".

Art. 18 - Regime sanzionatorio

Al punto 1 lett. a) e lett. b) le obbligazioni di cui all'art. 6 comma 2 lett. c) sono considerate sia tra le inadempienze gravi che tra quelle lievi. Verificare quale debba essere il corretto inquadramento.

Al punto 1. lett. a), la previsione di una sanzione in caso di violazione degli obblighi di cui all'art. 6 comma 2 lett. w), è di fatto inapplicabile alle attività "a canone" per le quali non sono stati definiti, ad oggi, degli indicatori di qualità erogata e dei livelli di rispetto richiesti.

Si suggerisce quindi di porre quanto prima all'attenzione dell'Organismo di Controllo tutte le specificazioni contrattuali rimaste sospese, ed in particolare quelle relative agli obiettivi standard e al sistema sanzionatorio.

Al punto 2. verificare il riferimento all'art. 10, comma 7 (l'art. 10 non ha il comma 7).

Allegato A2 - Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone

2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza

Il contenuto del punto a.2) è ripetuto integralmente al punto c) della pagina successiva: "*c) l'implementazione e aggiornamento continuo del sito web www.cimitericapitolini.it che attualmente conta oltre 22 sezioni e più di 200 schede e documenti informativi. Nel sito, alcune sezioni sono dedicate all'informazione trasparente su scadenze e programmi di vendita di concessioni loculi nonché, con appositi applicativi interattivi, le informazioni relative alle Aste pubbliche Cimiteriali, quando bandite. È inoltre presente una sezione "News" dove sono pubblicate tempestivamente tutte le notizie relative ad eventuali modifiche e/o temporanee limitazioni dei servizi. Infine, una apposita sezione Eventi e cultura ospita tutte le informazioni e gli approfondimenti relativi alle attività di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri*".

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

Nella Tabella 4 a pagina 15/41, seconda colonna, sostituire la parola "*Bilancio*" con "*Costi del servizio*".

Nel Grafico 1: Analisi di benchmarking città di Torino, Bologna, Venezia, sostituire la parola "*Bilancio*" con "*Costi del servizio*".

Nella scheda economica relativa ai "ALTRI SERVIZI CIMITERIALI A SUPPORTO DELLE ATTIVITA' CIMITERIALI" la nota a fondo pagina riporta erroneamente il servizio di "anagrafe mortuaria" che invece deve essere inserito nella scheda economica relativa ai "SERVIZI NECROSCOPICI".

La presente segnalazione verrà comunicata agli interessati e pubblicata sul sito web dell'Agenzia www.agenzia.roma.it