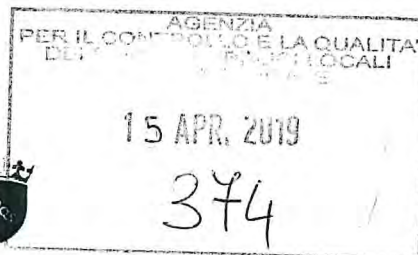


ROMA

Dipartimento Tutela Ambientale
Direzione Rifiuti, Risanamenti e Inquinamenti



Dipartimento Tutela Ambientale
12 APR. 2019
Prot. QL 28357

Al Presidente dell'Agenzia per il controllo e la qualità
dei servizi pubblici locali di Roma Capitale
Carlo Sgandurra

p.c. All' Assessorato alla Sostenibilità Ambientale

**Oggetto: nuovo Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA SpA in materia di gestione
dei rifiuti urbani anni 2019-2021.**

Con riferimento all'oggetto, si invia, in allegato, la nota del Dipartimento Partecipazione,
Comunicazione e Pari Opportunità prot. GE1891 del 29.03.2019 al fine di una valutazione tecnica
nell'ambito dell'espressione del parere sullo schema del nuovo Contratto di servizio

IL DIRETTORE DI DIREZIONE
LAURA D'APRILE

ALLEGATI

- nota nota GE1891 del 29.03.2019 (atti QL/23834 del 29.03.2019)

ROMA



Dipartimento Partecipazione,
Comunicazione e Pari Opportunità

Direzione

prot: GE20190001891

del: 29/03/2019

Alla Direzione Rifiuti, Risanamenti e
Inquinamenti del Dipartimento Tutela
Ambientale

Oggetto: Contratto di servizio tra Roma Capitale e Ama SPA in materia di gestione di rifiuti urbani
2019-2021- Proposta di integrazione

Con riferimento alla nota QL 22144 del 22 marzo 2019 (ns. prot. GE/1771) si trasmette in allegato il documento contenente la proposta di modifica ed integrazione del contratto di cui all'oggetto per quanto di competenza. Si resta a disposizione per ulteriori chiarimenti.

Cordialmente.

Il Direttore
Firmato digitalmente da
Antonella Caprioli

Allegato 1 – scheda D

Nell'OGGETTO DEL SERVIZIO, si propone di integrare l'elenco delle attività come segue:

"Il servizio si compone delle seguenti attività:

- d.1) Informazione, comunicazione ed educazione ambientale;
- d.2) Gestione dei reclami;
- d.3) Presidio del territorio.
- d.4) Gestione della relazione con l'utenza"

Si propone, inoltre, di aggiungere ex novo il punto d.4 così come di seguito formulato:

d.4) Sub-servizio: Gestione della relazione con l'utenza

Il servizio prevede la gestione in maniera efficiente delle attività inerenti alla relazione con l'utenza in termini di ricevimento e lavorazione delle richieste di assistenza e/o di approfondimento informativo, nonché di ricezione diretta delle segnalazioni e dei reclami in linea con quanto già espresso nel punto d.2 del presente Allegato. Per quanto finora descritto AMA si avvale, come primo livello, del Contact Center ChiamaRoma 060606, che si occupa nello specifico di:

- Accoglienza e trasferimento delle richieste al call center dedicato del servizio Ricicla Casa e Lavoro;
- Ricezione delle segnalazioni riguardanti la pulizia della città, in particolare negli orari di chiusura del call center Linea Verde;
- Copertura dell'informazione di primo livello e ricezione delle richieste di assistenza di secondo livello in materia di Ta.Ri.

Per gli ambiti rappresentati, AMA svolge funzione di secondo livello, facendo uso, laddove ritenuto opportuno da Roma Capitale per assicurare una gestione ottimizzata delle richieste, dei medesimi sistemi informativi (quali il CRM) in dotazione allo 060606 o, in ogni caso, messi a disposizione dall'Ente, garantendo ed agevolando eventuali integrazioni con le proprie infrastrutture tecnologiche qualora si rendessero necessarie.

In coerenza con quanto detto, AMA chiede ed ottiene le credenziali di accesso dall'Ufficio di Roma Capitale preposto alla gestione e manutenzione dei suindicati sistemi informativi, mantenendo rapporti in merito esclusivamente con esso, anche qualora i sistemi stessi siano di proprietà di un fornitore esterno all'Amministrazione.

L'Azienda individua uno o più referenti, responsabili della comunicazione con gli Uffici dell'Ente coinvolti nelle attività indicate, al fine di ottenere una più coordinata gestione di queste ultime.

INDICATORI DEL LIVELLO DI SERVIZIO

Così come indicato per i reclami al punto d.2 del presente Allegato, anche per quanto concerne più genericamente le richieste di assistenza e/o approfondimento informativo da parte della cittadinanza, ricevute dal canale 060606 e lavorate al secondo livello dal back office di AMA, sono previsti degli specifici indicatori temporali per la gestione tempestiva degli interventi.

Tabella 4 – Indicatori per la gestione della relazione con l'utenza

Indicatori	Standard
Tempo medio per il primo tentativo di ricontatto del cittadino che ne facesse esplicita richiesta	7 gg
Numero di ricontatti senza risposta necessari per chiudere il ticket (cd. "risolto da sospeso")	3 ricontatti in giorni e orari differenti
Tempo medio per la risoluzione del ticket sui sistemi	15 gg

Nel punto d.2, si propone di rivedere il primo paragrafo con le aggiunte qui segnalate in rosso:

d.2) Sub-servizio: Gestione dei reclami

Il servizio prevede l'attività di ricezione delle segnalazioni e dei reclami, provenienti da cittadini/utenti, Istituzioni e Associazioni, secondo i dettami del "Regolamento per la gestione ed il trattamento dei reclami, delle segnalazioni e dei suggerimenti nel Comune di Roma" (DCC n. 136/2005) nel rispetto degli standard qualitativi previsti in termini di accoglienza, di tempistica di risposta al cittadino e di soluzione delle non conformità.

AMA mette a disposizione, per effettuare le segnalazioni ed eventuali reclami, i seguenti canali:

- Linea Verde: call center aziendale che risponde al numero verde 800.86.70.35, attivo dal lunedì al giovedì dalle 08.00 alle 17.00 e il venerdì dalle 08.00 alle 14.00

- Dillo ad AMA: servizio on line accessibile mediante registrazione semplificata (privilegiando, ove possibile, l'accesso mediante gli strumenti adottati da Roma Capitale) dal sito www.amaroma.it o dall'applicazione "AMA Roma" per dispositivi mobili previa verifica di conformità con le direttive in termini di accessibilità, look&feel e brand identity delle strutture competenti dell'Ente.

AMA, inoltre, acquisisce segnalazioni ed eventuali reclami inerenti le attività di competenza, provenienti da:

- ChiamaRoma 060606: call center di Roma Capitale;

- Sistema Unico Segnalazioni: sistema on line messo a disposizione da Roma Capitale;

- Ufficio Relazioni con il Pubblico (URP) dei Municipi e dei Dipartimenti;

- Uffici per i Rapporti con i cittadini (URC) del Gabinetto del Sindaco.

Dei canali a disposizione dei cittadini viene prevista adeguata comunicazione anche istituzionale attraverso il sito AMA www.amaroma.it, il sito di Roma Capitale e un'adeguata collaborazione con i principali organi di stampa e tv locali.

Tutte le comunicazioni pervenute tramite i canali dedicati vengono registrate sul sistema informatico gestionale dall'azienda secondo le seguenti classi:

- Reclamo: comunicazione da parte dell'utente di un servizio imputabile direttamente all'Azienda e derivante dall'interruzione o dalla parziale esecuzione dei servizi pianificati;

- Segnalazione: comunicazione da parte dell'utente relativa ad una situazione, anche causata da terzi, in grado di produrre criticità;

- Verifica: segnalazione da parte dell'utente relativa alla modalità di erogazione e/o all'attivazione di servizi che necessita di verifica da parte dell'azienda;

- Suggerimento: qualsiasi comunicazione da parte del cittadino finalizzata ad elevare lo standard, qualitativo e/o quantitativo, dei servizi erogati;

- Info: qualsiasi richiesta di informazioni sui servizi erogati dall'azienda

In linea con quanto disposto nella Parte IV del Contratto di Servizio e nel successivo punto d.4 del presente Allegato, l'Azienda sviluppa il proprio sistema informatico di gestione delle segnalazioni e dei reclami in un'ottica di interoperabilità con le infrastrutture tecnologiche di Roma Capitale, garantendo e agevolando le opportune integrazioni qualora si rendessero necessarie.

Nel capitolato, parte IV art. 17.3, si propone l'aggiunta della lettera g)

g) report dei sistemi informativi messi a disposizione da Roma Capitale

Qualora AMA, in linea con quanto indicato nell'Allegato 1) "Schede tecniche dei servizi resi", gestisca la relazione con l'utenza facendo uso di sistemi informativi messi a tal fine a disposizione da Roma Capitale, gli Uffici dell'Ente che abbiano in carico la gestione e manutenzione di detti sistemi provvederanno a relazionare in merito allo svolgimento delle attività e alle modalità di utilizzo da parte dell'Azienda attraverso report periodici da inviarsi al Dipartimento Tutela Ambientale, nel rispetto delle vigenti normative in materia di protezione dei dati personali già riportate nel punto f) del presente articolo.

Con le stesse modalità, su richiesta del Dipartimento Tutela Ambientale o dell'organismo di controllo di cui al successivo art. 18, nonché di iniziativa da parte dell'Ufficio responsabile della loro gestione e manutenzione, sono sempre possibili controlli a campione sui citati sistemi informativi in merito alle modalità d'uso da parte di AMA per i servizi eventualmente espletati per mezzo degli stessi.