

ROMA



Prot. QL/2025/0048403  
del 30/05/2025

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA S.p.A.



## Indice

<b>Premesse</b> .....	4
<b>PARTE I – OGGETTO DEL CONTRATTO E INDICAZIONI GENERALI</b> .....	8
Art. 1 - Oggetto .....	8
Art. 2 - Definizioni .....	10
Art. 3 - Obiettivi .....	12
Art. 4 - Struttura .....	13
Art. 5 - Durata .....	14
<b>PARTE II – MODALITA’ di GESTIONE dei SERVIZI</b> .....	15
Art. 6 - Impegni di AMA .....	15
Art. 7 - Conservazione delle Opere, Impianti e Attrezzature .....	21
Art. 8 - Continuità del servizio .....	22
Art. 9 - Impegni di Roma Capitale .....	22
<b>PARTE III – RISORSE FINANZIARIE</b> .....	24
Art. 10 - Determinazione del Corrispettivo .....	24
Art. 11 – Modalità di riscossione .....	27
Art. 12 - Liquidazione dei lavori inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti .....	27
<b>PARTE IV – STRUMENTI di GARANZIA a TUTELA degli UTENTI</b> .....	29
Art. 13 - Carta della Qualità dei Servizi .....	29
Art. 14 - Obblighi di informazione degli utenti e Gestione dei reclami .....	30
<b>PARTE V – MONITORAGGIO del SERVIZIO e REGIME SANZIONATORIO</b> .....	33
Art. 15 - Strumenti di controllo e monitoraggio .....	33
Art. 16 - Organismo di controllo .....	35
Art. 17 - Reportistica aziendale e Rendicontazione .....	37
Art. 18 – Penali e Regime sanzionatorio .....	39
Art. 19 - Risoluzione del Contratto .....	40
Art. 20 - Controversie .....	41
Art. 21 - Caratteristiche del Contratto .....	42
<b>PARTE VI – NORME FINALI</b> .....	43
Art. 22 - Modifiche e aggiornamenti contrattuali .....	43
Art. 23 - Responsabilità .....	44
Art. 24 - Domicilio contrattuale .....	44
Art. 25 - Spese contrattuali .....	44



Art. 26 - Riservatezza .....	45
Art. 27 – Trattamento dei dati personali.....	46
Art. 28 - Trasparenza e Anticorruzione .....	47
Art. 29 - Disposizioni finali e transitorie .....	48
<b>ALLEGATI al CONTRATTO</b> .....	49
Allegato A - <i>Schede tecnico/descrittive dei servizi</i> .....	49
Allegato B - <i>Schede impiego risorse umane</i> .....	49
Allegato C – <i>Modello di Reportistica</i> .....	49
Allegato D - <i>Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale</i> .....	49
Allegato E - <i>Tariffe dei servizi pubblici cimiteriali, approvate per l'anno 2025 con deliberazione della Giunta Capitolina n. 524/2024 (estratto)</i> .....	49
Allegato F - <i>Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale</i> .....	49
Allegato G – <i>Carta della qualità dei servizi</i> .....	49



**CONTRATTO di SERVIZIO**  
**per la gestione dei Servizi Cimiteriali**  
**tra Roma Capitale e AMA S.p.A.**

**Tra**

**ROMA CAPITALE** – Dipartimento Tutela Ambientale, d’ora in avanti per brevità Dipartimento committente, P.IVA 01057861005, nella persona di **Marina Mantella**, in qualità di Direttore della Direzione Gestione Territoriale, Ambientale e del Verde del Dipartimento Committente, per la carica domiciliato in Roma, Piazza di Porta Metronia, 2;

**e**

**AMA SpA** – Azienda Municipale Ambiente SpA, d’ora in avanti per brevità AMA, con sede in Roma, in Via Calderon de la Barca 87, P.IVA 05445891004, nella persona di **Bruno Manzi** in qualità di Presidente e legale rappresentante, per la carica come sopra.



## Premesse

Premesso che:

- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 231 del 25 settembre 1997, ha approvato il conferimento della gestione dei servizi funebri e cimiteriali all'Azienda Speciale A.M.A.;
- il Consiglio Comunale, con deliberazione n. 141 del 2 agosto 2000, ha approvato la trasformazione dell'Azienda Speciale in Società per Azioni AMA S.p.A., ai sensi della legge 15 maggio 1997, n.127, detenendone Roma Capitale, allora come oggi, l'intero capitale sociale, approvandone contestualmente lo Statuto e confermando, in capo alla società medesima l'affidamento di tutti i servizi in precedenza gestiti dall'Azienda Speciale per anni quindici a far data dalla trasformazione dell'azienda in S.p.A.;
- con deliberazione n. 20 del 15 febbraio 2007 il Consiglio Comunale (oggi Assemblea Capitolina) ha approvato le "Linee guida per la predisposizione dei Contratti di Servizio tra Roma Capitale e i soggetti erogatori di servizi pubblici", intervenendo in maniera organica sulla disciplina dei Contratti di Servizio e apportando numerose novità rispetto al precedente ordinamento, soprattutto in tema di tutela dell'utenza; il citato provvedimento risulta propedeutico alla predisposizione del nuovo Contratto di Servizio da stipularsi con i soggetti erogatori di servizi pubblici;
- ai sensi dell'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale, approvato con deliberazione n. 8 del 7 marzo 2013 e ss.mm.ii., la scelta delle forme di gestione dei servizi pubblici è effettuata con provvedimento motivato, dall'Assemblea Capitolina, sulla base di valutazioni di opportunità, di convenienza economica e di efficienza, avuto riguardo alla natura dei servizi da erogare e ai concreti interessi pubblici da perseguire;
- lo Statuto di AMA S.p.A., all'art. 4 individua, quale oggetto sociale della società, *"lo svolgimento di tutte le attività riconducibili ai servizi pubblici locali previsti in materia ambientale, funeraria, di servizi urbani e territoriali, di servizi industriali al territorio e delle pulizie in genere per conto di Roma Capitale"*;
- con deliberazione n. 53 del 25/26 settembre 2015, l'Assemblea Capitolina ha disposto



l'affidamento "in house" ad AMA S.p.A. della gestione dei servizi cimiteriali della città di Roma, (secondo le motivazioni di cui alla relazione ex art. 34, c.20 D.L. 179/2012, allegata alla succitata delibera n.53/2015, relativamente alla sussistenza dei requisiti previsti dalla normativa vigente per la forma di affidamento prescelta) a far data dal 28 settembre 2015 e fino al 27 settembre 2024, nei limiti autorizzativi dei Bilanci vigenti, prevedendo, altresì, l'approvazione con successivo atto del relativo Contratto di Servizio;

- con nota prot. n. QL/38799/2017 del 27 giugno 2017, il Dipartimento Tutela Ambientale ha fornito la relazione in ordine alla sussistenza dei presupposti di legge per l'affidamento diretto *in house*, fornendo motivazione analitica in ordine alla valutazione sulla convenienza economica e della compatibilità della scelta con i principi di efficienza, efficacia ed economicità dell'azione amministrativa;
- con deliberazione n. 77 del 14 novembre 2017, l'Assemblea Capitolina ha approvato 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."*;
- ai sensi della normativa vigente, è stata allegata al contratto una relazione analitica atta a fornire l'analisi dei costi relativi alle modalità di gestione, anche mediante comparazione con altre realtà territoriali simili, esplicitando le ragioni per le quali il ricorso al mercato non è vantaggioso, in ragione degli obiettivi di universalità, socialità, efficienza, economicità e qualità del servizio nell'ottimale impiego delle risorse pubbliche;
- la succitata DAC n. 53/2015 tiene conto, tra l'altro, delle disposizioni previste dalla legge 24 dicembre 2007, n.244, (Finanziaria 2008), in materia di tutela dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali, di cui all'art. 2, comma 461, da applicare da parte degli enti locali in sede di stipula dei Contratti di Servizio, nonché dei criteri generali previsti dalla deliberazione n. 67 del 13 marzo 2015, con la quale la Giunta Capitolina ha approvato lo "schema di protocollo di intesa tra Roma Capitale, l'Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa di legge, dall'altra", protocollo successivamente sottoscritto in data 13 aprile 2015;
- con deliberazione n. 77 del 21 marzo 2024, la Giunta Capitolina ha approvato il *"Piano*



*Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026” che alla sottosezione 2.3) - Allegato n. 5 contiene il “Patto di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati.”;*

- con Deliberazione di Giunta Capitolina nr. 99/2018, e successive proroghe, è stato approvato il Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A per la gestione dei servizi cimiteriali, dal periodo 2018 fino al 2023;
- con Deliberazione di Assemblea Capitolina n.19/2022, l’Amministrazione ha approvato il Regolamento sulla Governance delle società partecipate e sul Controllo analogo;
- con Deliberazione di Assemblea Capitolina nr. 103/2024 del 15 Ottobre 2024 è stato approvato l’affidamento in house del servizio di gestione dei servizi cimiteriali alla Società partecipata AMA S.p.A. per la durata di tre anni, a partire dal 28 Settembre 2024 fino al 27 Settembre 2027;
- Roma Capitale riconosce come proprie le funzioni di indirizzo, programmazione, vigilanza, controllo dei servizi erogati e controllo analogo, mentre ritiene estranee al proprio ruolo le attività e le funzioni di gestione d'impresa e di organizzazione operativa dei servizi attraverso la combinazione dei vari fattori produttivi.

Tutto ciò premesso, le parti stipulano e convengono quanto segue.



## PARTE I – OGGETTO DEL CONTRATTO E INDICAZIONI GENERALI

### Art. 1 - Oggetto

5. Il contratto provvede a disciplinare i rapporti tra Roma Capitale e Ama S.p.A. in merito alle modalità di erogazione e gestione dei servizi cimiteriali, i cui corrispettivi sono stabiliti all'art. 10 del presente contratto e, in particolare, regola:
- a) la gestione e l'esecuzione dell'istruttoria tecnico-amministrativa dei provvedimenti di competenza esclusiva dell'Amministrazione Capitolina; l'effettuazione delle operazioni cimiteriali e tutti gli atti connessi con la gestione dei servizi affidati, nel rispetto delle norme vigenti così come dettagliate nelle schede tecniche allegate al presente Contratto (cfr. Allegato A – *Schede tecnico/descrittive dei servizi*);
  - b) la gestione dei servizi necroscopici, obitoriali e, in parte, del servizio di polizia mortuaria che AMA S.p.A. non effettua direttamente ma, nel rispetto di quanto previsto dal codice dei contratti pubblici ed in conformità agli artt. 12 e ss. D.P.R. n. 285/1990, affida ad Aziende Sanitarie Locali e/o Istituti Ospedalieri diversi (strutture sanitarie dotate delle attrezzature tecniche e del personale necessario allo svolgimento dei servizi necroscopici e obitoriali), attraverso la stipula di apposite convenzioni, al fine di soddisfare le esigenze di tali particolari servizi, in considerazione della estensione del territorio comunale e della erogazione del servizio di polizia mortuaria nelle 24 ore;
  - c) i funerali e le sepolture per le persone sole, abbandonate e/o indigenti, assicurando un servizio funebre cimiteriale dignitoso, come dettagliato nelle schede tecniche allegate;
  - d) la gestione del servizio di illuminazione votiva del Cimitero Laurentino, già affidato ad AMA S.p.A. con deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 53/2015, nelle more dell'affidamento a nuovo operatore in seguito alla pubblicazione di una procedura di selezione ad evidenza pubblica;
  - e) la gestione, diretta o affidata a terzi, delle attività di manutenzione ordinaria e valorizzazione dei cimiteri esistenti di Roma Capitale (Verano, Flaminio, Laurentino, Ostia Antica, Maccarese, Castel di Guido, S. Maria di Galeria, Cesano, Isola Farnese, S. Maria del Carmine



- Parrocchietta, S. Vittorino), dei connessi impianti (compresi quelli di cremazione), nonché la predisposizione di eventuali interventi provvisori di messa in sicurezza delle aree, degli impianti e degli immobili per la salvaguardia della pubblica incolumità;
- f) la gestione delle procedure di gara ad evidenza pubblica per l'assegnazione dei manufatti cimiteriali retrocessi o revocati dall'Amministrazione Capitolina e di quelli individuati all'art.3 della D.A.C. n.24/2015, nel rispetto delle garanzie di conservazione delle caratteristiche storico-artistiche, architettoniche e culturali secondo la normativa vigente, i regolamenti comunali, fatta salva la competenza del Direttore del Dipartimento Tutela Ambientale, ovvero del Dirigente responsabile del servizio, all'adozione dell'atto di concessione;
  - g) le procedure di valutazione e verifica dei manufatti privati abbandonati per l'eventuale applicazione dell'istituto di revoca/decadenza della concessione, al fine di trovare soluzione agli estesi fenomeni di abbandono e degrado interni alle aree cimiteriali con la conseguente messa in disposizione e successiva assegnazione del manufatto tramite l'iter esposto alla precedente lettera f);
  - h) la gestione dei servizi amministrativi propedeutici all'emissione degli ordini di vendita con avvisatura PagoPA per le concessioni rilasciate e per i servizi cimiteriali erogati all'utenza;
  - i) i servizi connessi alle cerimonie commemorative di commiato;
  - j) i servizi domenicali per le richieste relative al culto ebraico;
  - k) l'implementazione dei servizi e/o attività culturali nell'ambito della valorizzazione culturale e turistica dei Cimiteri Capitolini, finalizzati a promuovere la conoscenza del patrimonio storico, artistico e culturale in essi custodito, con particolare riferimento al Cimitero Monumentale del Verano, unitamente ad efficaci strategie di comunicazione e promozione degli stessi;
  - l) i servizi di guardiania, custodia e vigilanza all'interno dei cimiteri Capitolini;
  - m) la predisposizione e gestione di un servizio navetta all'interno del Cimitero Monumentale del Verano;
  - n) la gestione dei processi relativi all'eventuale affidamento ad AMA, da parte del Dipartimento competente, degli interventi manutentivi (dei fabbricati, degli impianti, delle strade, delle



aree verdi, ecc.) straordinari, in conformità del Piano degli Investimenti di Roma Capitale, approvato dall'Assemblea Capitolina in sede di deliberazione del bilancio di previsione capitolino, di cui al successivo art. 9 co. 4.

## Art. 2 - Definizioni

Ai sensi del presente Contratto di Servizio si intende per:

- a) Roma Capitale, l'Amministrazione Capitolina in generale;
- b) Dipartimento, il Dipartimento competente, Dipartimento Tutela Ambientale;
- c) Agenzia, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali;
- d) Parti, Roma Capitale e Ama S.p.A.;
- e) Contratto, il presente atto relativo alla gestione dei servizi cimiteriali;
- f) Cimiteri Capitolini, cimitero Flaminio, cimitero Laurentino, cimitero Verano e i cimiteri suburbani di Ostia antica, San Vittorino, Castel di Guido, S. Maria di Galeria, Isola Farnese, Cesano, Maccarese, S. Maria del Carmine (Parrocchietta);
- g) Servizi cimiteriali, tutte le attività che, in generale, sono riconducibili al corretto funzionamento dei cimiteri;
- h) Servizi e operazioni cimiteriali, le attività specifiche relative alle concessioni di aree e loculi e alle operazioni cimiteriali, riportate in dettaglio nell'Allegato A1 - *Schede tecnico/descrittive di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali*;
- i) Servizi a Canone, i servizi accessori e correlati alla gestione cimiteriale, descritti analiticamente nelle schede tecniche di cui all'Allegato A2- *Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone*;
- j) Illuminazione votiva, servizio pubblico a domanda individuale con tariffe approvate dall'Amministrazione Capitolina che consiste nella fornitura presso il cimitero Laurentino del servizio di illuminazione elettrica ai loculi e ai manufatti cimiteriali, comprensiva di allacci, della manutenzione ordinaria dell'impianto e della sostituzione delle lampade esaurite;
- k) Funerali e le sepolture per le persone sole, abbandonate e/o indigenti, la prestazione di un funerale dignitoso alle persone meno abbienti decedute all'interno del territorio comunale, secondo le modalità descritte in dettaglio nella relativa scheda tecnica dell'Allegato A al presente contratto;



- l) Altri servizi connessi alle operazioni di commiato, da svolgersi presso le Sale del commiato del cimitero Flaminio, del cimitero Laurentino e del cimitero Verano; oltre ad altre attività di gestione delle relazioni con l'utenza;
- m) Gestione dei cimiteri e svolgimento dei servizi cimiteriali, attività propedeutiche e consequenziali alle operazioni cimiteriali (inumazione, esumazione, tumulazione, estumulazione, cremazione, dispersione delle ceneri e affidamento dell'urna cineraria, etc.); attività riguardanti il mantenimento delle aree e degli immobili cimiteriali, compresa la pulizia delle strade interne, dei manufatti pubblici, la raccolta e lo smaltimento dei rifiuti, compresi quelli cimiteriali come definiti dal D.Lgs. n. 152/2006 e dal D.P.R. n. 254/2003; attività di custodia delle aree cimiteriali e di apertura/chiusura delle stesse al pubblico, secondo gli orari stabiliti dal Sindaco con propria ordinanza e come riportato nell'Allegato A; attività relative alla manutenzione ordinaria delle strutture (immobili, impianti, macchinari, attrezzature, terreni, ecc.), ivi comprese le reti pubbliche (stradali, fognarie, acquedottistiche, elettriche, etc.) per l'intera durata dell'affidamento, nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici di lavori e di tutela dei beni monumentali e architettonici; attività riguardanti la manutenzione ordinaria del verde pubblico e le attività di verifica e controllo delle alberature esistenti;
- n) Servizio di trasporto funebre di polizia mortuaria, il trasporto all'interno del territorio comunale relativo a salme di persone non reclamate dai familiari o di cui nessuno abbia disposto per i funerali e la sepoltura; salme di persone indigenti o appartenenti a famiglia bisognosa, secondo regolamento comunale; cadaveri rimossi da luogo pubblico o morti per accidente anche in abitazione privata o pubblico esercizio o da rimuovere da abitazioni inadatte, su ordine della pubblica autorità; cadaveri, o parti anatomiche riconoscibili, diretti al civico obitorio o al cimitero;
- o) Realizzazione interventi di edilizia cimiteriale, in relazione all'eventuale affidamento della funzione di stazione appaltante da parte di Roma Capitale, le opere che si renderanno necessarie e che risulteranno inserite, a cura del Dipartimento Tutela Ambientale, nel Piano Pluriennale degli Investimenti approvato dall'Assemblea Capitolina, nel rispetto di quanto previsto dalle leggi vigenti in materia di appalti;
- p) Atto di asseverazione, dichiarazione resa da AMA S.p.A., con la quale il Responsabile del



Procedimento e/o Servizio attesta che ogni fase del procedimento, propedeutica alla finalizzazione degli atti e progetti adottati dal gestore e trasmessi a Roma Capitale, è conforme alla normativa vigente;

- q) Manufatto abbandonato, manufatto privato in evidente stato di degrado e fatiscenza delle strutture, ove siano venuti a mancare il concessionario, nonché tutti gli altri aventi diritto previsti dalle norme di concessione, ovvero quando siano trascorsi 50 anni dall'ultima operazione cimiteriale, secondo quanto stabilito dalla normativa vigente in materia.

### Art. 3 - Obiettivi

Gli obiettivi che si intendono perseguire attraverso il contratto di servizio sono di seguito descritti.

1. Miglioramento della qualità e della capacità ricettiva delle strutture cimiteriali attraverso:

- a) il potenziamento, in caso di affidamento e finanziamento da parte di Roma Capitale, degli interventi di manutenzione straordinaria, restauro, nuova costruzione e ampliamenti dei cimiteri; l'implementazione degli impianti con particolare riferimento agli impianti crematori, nonché il potenziamento delle strutture e dei servizi di commiato sia di carattere civile sia religioso, secondo le esigenze riscontrate nella gestione del contratto di servizio, nel rispetto delle linee programmatiche degli interventi individuate dal Piano Pluriennale degli Investimenti a cura del Dipartimento;
- b) la predisposizione, entro il termine di scadenza del presente contratto, del Piano Regolatore Cimiteriale di cui all'art.6, comma 2, lettera o, da sottoporre all'approvazione di Roma Capitale;
- c) il potenziamento all'interno dei Cimiteri dei livelli di sicurezza a garanzia dell'utenza e degli addetti al servizio, anche attraverso la realizzazione di sistemi di video sorveglianza e vigilanza.
- d) il perfezionamento e la formalizzazione dei passaggi operativi da applicare in caso di retrocessione/revoca dei manufatti privati, con il precipuo fine di contenere il fenomeno di abbandono delle sepolture e il conseguente degrado dei manufatti e delle aree cimiteriali.



## 2. Garanzia di trasparenza e qualità dei servizi attraverso:

- a) il servizio di informazione ai cittadini relativamente alle istanze presentate e alle scadenze delle operazioni e delle concessioni cimiteriali (esumazioni, rinnovo concessione loculo, etc.);
- b) il sistema di gestione delle procedure operative dei servizi erogati, tale da consentire l'accesso al personale capitolino individuato dal Dipartimento, per verifiche e controlli sui servizi resi e il perseguimento della progressiva eliminazione del supporto cartaceo nei processi, di cui al D.lgs. 82/2005 ss.mm.ii.;
- c) l'eliminazione progressiva di qualunque trasmissione su supporto cartaceo di informazioni, autorizzazioni e documentazione da e verso gli uffici centrali di AMA, nonché, l'applicazione di forme di controllo "da remoto" per le attività cimiteriali in cui è necessario un supporto tecnico continuativo, verso una completa informatizzazione di tutti i processi nei Cimiteri Capitolini;
- d) l'immediata identificabilità del personale interno con l'adozione di appositi cartellini di riconoscimento;
- e) La diffusione della Carta dei Servizi, che costituisce parte integrante del documento, consultabile nella Sezione Allegati e l'istituzione di un punto di ascolto dedicato alle procedure per i reclami.

## **Art. 4 - Struttura**

Le premesse costituiscono parte integrante del presente contratto di servizio. Fanno altresì parte integrante del presente contratto gli allegati sotto specificati:

- Allegato A - *Schede tecnico/descrittive dei servizi;*
- Allegato B - *Schede impiego risorse umane;*
- Allegato C – *Modello di reportistica;*
- Allegato D - *Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale;*



- Allegato E - 4 Tariffe dei servizi pubblici cimiteriali, approvate per l'anno 2025 con deliberazione della Giunta Capitolina n. 524/2024 (estratto);
- Allegato F - Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale;
- Allegato G - Carta della qualità dei Servizi.

## Art. 5 - Durata

Il presente contratto ha durata dalla data di sottoscrizione fino al 27.09.2027.



## PARTE II – MODALITA' di GESTIONE dei SERVIZI

### Art. 6 - Impegni di AMA

1. Al fine di garantire il regolare e corretto svolgimento dei servizi disciplinati nel presente contratto, nonché il mantenimento di adeguati livelli qualitativi e quantitativi del servizio, AMA si impegna a svolgere tutte le relative attività, mediante una struttura aziendale appositamente dedicata, nell'ottica dello snellimento e semplificazione dei procedimenti amministrativi e tecnico-operativi. Tale struttura "*spin-off*" di AMA dovrà occuparsi degli aspetti amministrativi, economico-finanziari e delle attività di natura tecnica direttamente connessa con la gestione dei cimiteri, così come previsto dalla D.A.C. n. 171/2024. Al fine di agevolare la comunicazione tra il gestore e Roma Capitale, AMA è tenuta, inoltre, ad indicare un responsabile unico del contratto di servizio.
2. AMA si impegna a svolgere con la necessaria competenza, professionalità, accuratezza e diligenza i servizi resi per tutto il periodo dell'affidamento nel rispetto della normativa e regolamentazione vigente. Fermo restando gli obblighi derivanti dalle disposizioni del presente contratto, in particolare AMA si impegna:
  - a) a svolgere le attività oggetto di affidamento nel rispetto degli standard operativi minimi in uso al momento della stipula del presente contratto, come specificato nelle schede di cui all'Allegato A, ovvero delle loro modifiche concordate nel corso della vigenza del contratto stesso;
  - b) ad organizzare la propria struttura aziendale, amministrativa, economico-finanziaria, tecnico-operativa, e le operazioni connesse e strumentali allo svolgimento delle attività e servizi affidati, in modo efficiente e coordinato con l'attività amministrativa capitolina e consentire le attività di ispezione e controllo da parte del Dipartimento rispetto agli obblighi contrattuali, fornendo tempestivamente ogni documentazione, chiarimento e certificazione riguardante le modalità operative messe in atto e avendo, altresì, cura di presidiare e verificare la correttezza dei comportamenti dei propri organi e dei propri dipendenti, tenendo conto della delicatezza del tipo di servizio gestito;



- c) a specificare il numero di risorse umane impiegate all'interno dei Cimiteri Capitolini (cfr. Allegato B - *Schede impiego risorse umane*), comunicandone ogni eventuale variazione, e impegnandosi, altresì, ad utilizzare tali risorse in modo esclusivo nella gestione dei servizi oggetto del presente contratto, nonché a rispettare e applicare tutta la normativa atta a garantire le pari opportunità;
- d) ad aggiornare periodicamente con corsi di formazione il personale di AMA Divisione Cimiteri in termini di: capacità lavorative, senso del decoro, capacità relazionali, spirito di servizio nei confronti dei cittadini che chiedono l'erogazione dei servizi in particolari momenti di difficoltà e fragilità emotiva della loro vita;
- e) ad ottimizzare i tempi per istruire le concessioni/retrocessioni su loculi/aree, autorizzate e rilasciate da Roma Capitale e le autorizzazioni per tutte le operazioni cimiteriali previste dalla legge e dal Regolamento di Polizia cimiteriale;
- f) a garantire l'apertura/chiusura delle aree cimiteriali al pubblico secondo gli orari stabiliti dal Sindaco;
- g) a garantire e potenziare le attività di vigilanza all'interno dei cimiteri, nonché contrastare il fenomeno dei furti, del vandalismo e del commercio abusivo, anche attraverso l'installazione di videocamere e impianti di allarme, secondo un piano programmatico da consegnare al Dipartimento, entro tre mesi dalla stipula del contratto;
- h) a provvedere alla predisposizione delle gare di appalto di lavori, servizi e forniture per la manutenzione ordinaria delle aree cimiteriali affidate, delle reti e, più in generale, di tutti gli impianti e i beni concessi in uso, ai sensi della normativa vigente e in particolare del codice dei contratti pubblici, ivi comprese le direttive diramate in materia da parte di Roma Capitale;
- i) a trasmettere al Dipartimento, gli *atti di asseverazione* a firma di AMA, corredati da tutta la documentazione tecnica, amministrativa e contabile, finalizzati a ottenere:
  - l'adozione dei provvedimenti afferenti la gestione delle concessioni cimiteriali (retrocessioni, rettifiche, etc.);
  - l'emissione dei provvedimenti di approvazione degli elenchi dei progetti per la



costruzione dei manufatti cimiteriali privati;

- l'approvazione dei progetti di completamento dei riquadri destinati all'edilizia privata.

Agli *atti di asseverazione* trasmessi, il Dipartimento competente farà seguito con Determinazione Dirigenziale per l'adozione del provvedimento e/o al rilascio delle relative autorizzazioni secondo l'Allegato D - *"Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale"*;

- j) a migliorare la trasparenza dei servizi offerti dalla società AMA mediante l'individuazione del sistema di gestione e rendicontazione basato su contabilità analitica e separata specificatamente dedicato alle attività relative ai servizi cimiteriali affidati, in base a quanto previsto dall'art. 6 del D.lgs. 333/2003. Il bilancio di esercizio di AMA dovrà includere la situazione economico-patrimoniale che evidenzia la gestione dei servizi regolati dal presente contratto. Il conto economico dovrà essere redatto con il metodo della contabilità analitica per centri di costo e in forma riclassificata, con l'evidenza, per ciascun servizio reso, dei costi/ricavi (corrispettivo da contratto di servizio). Lo stato patrimoniale evidenzierà gli elementi patrimoniali (a titolo esemplificativo e non esaustivo le immobilizzazioni, materiali e immateriali, qualunque sia la modalità di finanziamento, gli oneri per gli interventi di ristrutturazione, l'ammortamento dei cespiti);
- k) a trasmettere all'Amministrazione Capitolina la documentazione e i rendiconti relativi a tutti i servizi resi, di cui al successivo art. 17;
- l) a presentare al Dipartimento Partecipate e Servizi Pubblici Locali e al Dipartimento Tutela Ambientale, il Piano Economico Finanziario annuale di previsione, afferente alla gestione dei servizi cimiteriali, nel quale siano illustrati i dati macro-aggregati che consentano il monitoraggio dell'andamento dei servizi medesimi;
- m) a rendicontare le attività, come meglio specificato nell'art.17 del presente contratto, ed entro i tempi previsti;
- n) a garantire il decoro e la pulizia con adeguati livelli di igiene e salubrità dei luoghi, attraverso la manutenzione ordinaria delle aree verdi, delle alberature, della rete viaria e degli impianti



- ubicati all'interno di tutti gli undici Cimiteri Capitolini, anche attraverso il ricorso a procedure di gara pubblica nel rispetto della normativa vigente in materia di appalti pubblici;
- o) a partecipare, con almeno due tecnici competenti in materia, ad un tavolo tecnico interdipartimentale per l'elaborazione del Piano Regolatore Cimiteriale, a cui interverranno le strutture individuate da Roma Capitale, secondo quanto specificato all'art.3, co.1, lettera b), producendo la documentazione tecnico-economico-amministrativa propedeutica all'approvazione del suddetto Piano da parte di Roma Capitale;
  - p) a provvedere alla diffusione della Carta della Qualità dei Servizi nei tempi previsti alla Parte IV del presente contratto, in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994, "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici", dalla Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, c. 461) e ai sensi della normativa vigente in materia, dandone seguito con adeguata pubblicizzazione, nonché al rispetto degli obblighi individuati per la gestione dei reclami;
  - q) ad espletare il servizio oggetto del presente Contratto nel rispetto D.lgs. 175/2016, del D.Lgs. 201/2022 e della DAC 19/2022 ed esclusivamente nell'ambito territoriale comunale;
  - r) ad attivare tutte le iniziative di comunicazione e di informazione necessarie allo sviluppo dei servizi per il raggiungimento degli obiettivi prefissati;
  - s) ad improntare, per la parte di competenza, il trattamento dei dati a principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti ai sensi degli art. 7 (diritto di accesso ai dati personali ed altri diritti), 9 (modalità di esercizio), 10 (riscontro dell'interessato), 13 (informativa) del Regolamento UE/2016/679 e del D.lgs. 196 del 30/06/2003 e ss.mm.ii. "Codice in materia di protezione dei dati personali" e ai sensi del D.lgs. 33/2013 e ss.mm.ii. In particolare, AMA si impegna, su richiesta di Roma Capitale, in base al D.lgs. 196/2003 e ss.mm.ii e conformemente alla nomina di AMA quale responsabile del trattamento dei dati personali per il contratto in questione, a tenere gli archivi secondo i termini di legge, nonché al rispetto della normativa sul trattamento dei dati personali, applicando le procedure e le pratiche operative che hanno recepito le misure di sicurezza correlate alla corretta gestione del sistema informativo ed alla adeguata conservazione dei



- dati. Tali procedure devono riguardare la gestione della protezione dei dati personali, la gestione del sistema informativo, i servizi generali, le modalità di gestione della documentazione cartacea e delle informazioni richieste telefonicamente, di cui al successivo art. 27;
- t) ad ottemperare agli obblighi di trasparenza e anticorruzione secondo quanto meglio esplicitato al successivo art. 28;
  - u) a 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, B e G del presente contratto;
  - v) ad adottare, per quanto di competenza, le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee per garantire l'economicità nell'erogazione del servizio e l'attuazione di tutti gli interventi sia organizzativi sia economico-finanziari, atti a conseguire il contenimento della spesa, nell'ambito delle risorse assegnate;
  - w) a garantire il rispetto delle previsioni legislative e contrattuali relative ai rapporti di lavoro in essere, degli obblighi contributivi in materia previdenziale, assistenziale ed assicurativa e degli obblighi descritti dal D.lgs. 81/2008 ss.mm.ii., applicando nei confronti dei propri dipendenti le condizioni normative e retributive non inferiori a quelle risultanti dai Contratti Collettivi applicabili alle categorie interessate,
  - x) a dare seguito, così come disposto dalla D.A.C. n.103/2024, a tutti gli atti tecnico-amministrativi necessari per la concessione di aree e loculi a titolo onorifico nel cimitero Verano;
  - y) a fornire tempestivamente, in qualunque momento, a richiesta degli uffici competenti di Roma Capitale, i dati relativi agli indicatori BUI (batteria unica degli indicatori) e in materia di Trasparenza e Anticorruzione, nonché quanto l'amministrazione potrà richiedere in ottemperanza alle prescrizioni dettate dalla normativa vigente, anche se la richiesta non corrispondesse alle tempistiche di fornitura dei report da parte di AMA, già stabilite al successivo art. 17;
  - z) a presentare entro 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto, l'assessment del sistema informatico utilizzato ed entro i successivi 6 (sei) mesi, una proposta di disegno di



una nuova architettura informatica atta a registrare e condividere in maniera univoca, ordinata e sicura, attività, comunicazioni, dati, informazioni e documenti, per l'accesso da parte delle strutture competenti di Roma Capitale, in qualsiasi momento, a ricerche rapide, complete e a prova di errore, in relazione agli obiettivi enunciati al precedente art. 3 co.2 lett. c);

- aa) a presentare annualmente la programmazione annuale delle attività correlate ai Servizi a Canone, di cui all'Allegato A2 al presente contratto;
- bb) a predisporre e aggiornare annualmente, entro il 31 marzo, un elenco relativo ai manufatti privati abbandonati che si trovano all'interno dei Cimiteri Capitolini;
- cc) a redigere e aggiornare annualmente, a motivo della propria funzione di valorizzazione del patrimonio edilizio e delle aree cimiteriali, apposite schede tecniche e relative previsioni di spesa in riferimento ad eventuali opere di manutenzione straordinaria, progettazione di nuovi manufatti/impianti, completamenti, ampliamenti e realizzazione di nuove aree cimiteriali, da presentarsi al Dipartimento entro il 31 maggio di ogni anno, inviate per conoscenza anche ai Municipi che presentano sui loro territori cimiteri.
- dd) a sottoporre a Roma Capitale specifica progettazione tecnico-economica volta alla realizzazione di impianti di produzione, distribuzione e utilizzo di energia, sia elettrica che termica, da fonti rinnovabili quali pannelli fotovoltaici, impianti di compostaggio aerobico e/o anaerobico, impianti geotermici, destinati all'autoconsumo nelle strutture e nei servizi cimiteriali, all'illuminazione, anche votiva, all'alimentazione dei forni crematori, all'alimentazione di veicoli elettrici di servizio e di trasporto pubblico intracimiteriale, nonché al riscaldamento e al raffrescamento delle sedi amministrative, eventualmente da inserirsi nel piano investimenti piuttosto che in progetti di finanza, in coerenza con gli obiettivi previsti nell'affidamento in house;
- ee) AMA si impegna a fornire al Dipartimento competente di Roma Capitale e all'Agenzia una relazione trimestrale, in formato elettronico, con i dati puntuali relativi al flusso di reclami/segnalazioni/esposti ricevuti contenenti le seguenti informazioni: nominativo, indirizzo e-mail, tipologia di reclamo/segnalazione effettuata e sua localizzazione geografica, data dell'invio e sul seguito dato ad essi dalla Società stessa.



3. In riferimento agli eventuali incarichi di stazione appaltante per gli interventi previsti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale, di cui all'art.9 co. 4, AMA si impegna a:
- trasmettere al Dipartimento con *atto di asseverazione* a firma di AMA, tutta la documentazione tecnico-amministrativa ed economica propedeutica all'espletamento delle gare di appalto, comprensiva della pianificazione temporale con indicazione dei tempi di espletamento del procedimento tecnico e amministrativo delle fasi di indizione, pubblicazione ed aggiudicazione degli incarichi affidati dall'amministrazione come stazione appaltante relativamente agli interventi autorizzati di cui al successivo art. 9 co. 4. Agli atti di asseverazione trasmessi, il Dipartimento, previa verifica, darà seguito con Determinazione Dirigenziale al rilascio delle relative autorizzazioni secondo l'Allegato D - *Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale*;
  - provvedere alla successiva predisposizione ed espletamento delle gare di appalto di lavori, servizi e forniture ai sensi della normativa vigente e in particolare del codice dei contratti pubblici, ivi comprese le direttive diramate in materia da parte di Roma Capitale, secondo specifica progettazione tecnico-economica, garantendo, in qualità di stazione appaltante, l'esecuzione delle opere e dei servizi fino al loro completamento, conclusi con collaudo (lavori) e verifica di conformità (servizi e forniture), nel rispetto dei vincoli e della normativa di settore relativa alla tutela del patrimonio edilizio storico-monumentale dei cimiteri storici;
  - fornire a Roma Capitale la rendicontazione delle attività svolte in riferimento ai suddetti interventi, attraverso l'invio di report periodici, secondo le modalità concordate nel sistema di monitoraggio di cui al successivo art. 17.

## Art. 7 - Conservazione delle Opere, Impianti e Attrezzature

1. AMA conserva i beni di cui alle deliberazioni consiliari istitutive del servizio n. 231/97 e n.195/98 e quelli successivamente realizzati e acquisiti al patrimonio cimiteriale e si obbliga ad adeguare le opere, gli immobili, gli impianti e le attrezzature alle vigenti legislazioni in materia tecnica, di sicurezza e di igiene, nell'ambito delle risorse assegnate.
2. I beni in questione sono sia quelli patrimoniali conferiti, sia gli immobili e gli impianti facenti parte del demanio comunale che, a causa della loro caratteristica di inalienabilità, sono concessi



per l'intera durata dell'affidamento, in quanto strumentali all'esercizio dei servizi affidati.

## Art. 8 - Continuità del servizio

1. Atteso che i servizi cimiteriali non ammettono interruzione né soluzione di continuità, per carattere igienico-sanitario, rispetto dei defunti, nonché sicurezza cittadina, l'erogazione del servizio non può essere interrotta o sospesa, se non per ragioni di forza maggiore ed eventi non prevedibili e indipendenti dalla società AMA, pena la risoluzione del contratto, di cui all'art.1456 del Codice Civile e al successivo art. 19.
2. La società in tal caso è comunque tenuta ad adottare ogni misura organizzativa e tecnica necessaria a prevenire la sospensione e/o l'interruzione ovvero a farvi fronte con il minor disagio possibile per la collettività, secondo precisi protocolli operativi da consegnare al Dipartimento entro e non oltre 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto.
3. In ogni caso di sospensione e/o interruzione del servizio, AMA deve dare immediata comunicazione al Dipartimento, precisandone le ragioni e la durata dell'evento e dando preciso conto delle misure adottate per contenere i disagi.

## Art. 9 - Impegni di Roma Capitale

1. Roma Capitale in conformità alla normativa vigente e regolamentare di volta in volta applicabile, si impegna a raccordare le attività svolte da AMA con le politiche e i programmi specifici adottati dall'Amministrazione Capitolina nell'ambito dei servizi di cui trattasi, per consentire ad AMA di avviare e svolgere efficientemente ciascuna attività oggetto dell'affidamento. In particolare, si impegna a:
  - a) favorire la collaborazione di tutti gli Uffici Capitolini e delle Aziende del Gruppo Roma Capitale per lo svolgimento delle attività affidate, facilitando l'accesso a banche dati ed archivi detenuti o comunque utilizzati dall'Amministrazione Capitolina;
  - b) improntare il trattamento dei dati sui principi di correttezza, liceità e trasparenza e di tutela alla riservatezza e dei diritti, ai sensi del D.lgs. 196 del 30/6/2003 "Codice in materia di protezione dei dati personali";



- c) comunicare ad AMA le modifiche ai regolamenti o l'adozione di ordinanze che abbiano un impatto sull'esecuzione dei servizi oggetto del presente contratto;
  - d) valutare e autorizzare gli atti di asseverazione corredati della relativa documentazione tecnico-amministrativa ed economica proposti da AMA, a cui farà seguito la Determinazione Dirigenziale del Dipartimento per l'adozione del provvedimento e/o al rilascio delle relative autorizzazioni;
  - e) valutare con successivi atti la convenienza tecnica, economica e organizzativa al fine di disciplinare il servizio dell'illuminazione votiva relativamente a tutti i Cimiteri Capitolini, nelle more dell'affidamento a nuovo operatore in seguito alla pubblicazione di una procedura di selezione ad evidenza pubblica.
2. Roma Capitale esercita il coordinamento, il controllo e la valutazione dei servizi affidati secondo le modalità descritte nella Parte V del presente contratto.
  3. Roma Capitale individua nel Dipartimento Tutela Ambientale il soggetto che dispone, attraverso la documentazione tecnico-amministrativa ed economica fornita da AMA in riferimento al know-how acquisito sul campo, l'individuazione delle linee programmatiche per la redazione del Piano Pluriennale degli Investimenti, propedeutico alla realizzazione di opportuni interventi di manutenzione e nuova costruzione all'interno dei Cimiteri Capitolini, secondo le priorità definite dal Dipartimento stesso.
  4. Gli investimenti relativi alla realizzazione, ampliamento e completamento dei cimiteri, nonché agli interventi di manutenzione straordinaria, ristrutturazione e restauro conservativo, nuova costruzione degli immobili, degli impianti e delle aree cimiteriali, sono determinati da Roma Capitale nell'ambito del Piano Pluriennale degli Investimenti, approvato dall'Assemblea Capitolina in sede di deliberazione del bilancio di previsione. Con successiva Determinazione Dirigenziale, il Dipartimento può affidare ad Ama la funzione di stazione appaltante per la realizzazione degli interventi previsti nel suddetto Piano, secondo quanto esposto all'art.6, co.3 del presente contratto e *nell'allegato F - Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale*. La determinazione delle relative modalità di liquidazione ad AMA dei suddetti lavori è descritta al successivo art.12.



## PARTE III – RISORSE FINANZIARIE

### Art. 10 - Determinazione del Corrispettivo

1. I corrispettivi relativi al presente contratto sono determinati come segue:

- a) Per i servizi e le operazioni cimiteriali descritte analiticamente nelle schede di cui all'Allegato A1 - *Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali*, i corrispettivi unitari individuati, al netto dell'IVA del 22%, sono di seguito quantificati:

TIPOLOGIA	CORRISPETTIVO UNITARIO €
CONCESSIONE	109,45
ATTIVITA' A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLE CONCESSIONI	109,45
RETROCESSIONE	109,45
INUMAZIONE	179,89
TUMULAZIONE	217,82
CREMAZIONE	186,39
AFFIDO CENERI	48,77
ESUMAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA	212,40
ESTUMULAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA	227,58
RIVERSAMENTO IN OSSARIO/CINERARIO COMUNE	48,77
DISPERSIONE NEL GIARDINO DEI RICORDI	48,77
RACCOLTA RESTI MORTALI/VERIFICA CAPIENZA	125,71
TRASFERIMENTO FUORI COMUNE DI UN DEFUNTO SOTTO OGNI FORMA	48,77

Gli stanziamenti di bilancio di Roma Capitale previsti per le annualità:

- annualità 2025, Euro 11.131.862,15 IVA al 22% compresa;
- annualità 2026, Euro 14.419.632,95 IVA al 22% compresa;
- annualità 2027, Euro 8.074.559,78 IVA al 22% compresa;

Di tali importi saranno riconosciuti ad AMA:

- annualità 2025, Euro 11.109.598,43 IVA al 22% compresa;
- annualità 2026, Euro 14.390.793,68 IVA al 22% compresa;



– annualità 2027, Euro 8.058.410,66 IVA al 22% compresa;

la percentuale dello 0,2% dell'importo complessivo per le attività di monitoraggio del servizio svolto è riconosciuta all'Agenzia ACoS:

– annualità 2025, € 22.263,72 IVA al 22% compresa;

– annualità 2026, € 28.839,27 IVA al 22% compresa;

– annualità 2027, € 16.149,12 IVA al 22% compresa;

L'impegno di spesa è subordinato all'accertamento delle correlate entrate sui servizi cimiteriali rendicontate ai sensi del successivo comma 2 e riscontrate dalla struttura competente sulla base degli incassi regolarizzati e riconducibili al medesimo servizio.

b) per le attività correlate denominate "Servizi a Canone", descritte analiticamente nelle schede tecniche di cui all'allegato A2 - *Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone*, il corrispettivo è definito complessivamente in:

- annualità 2025 – Euro 14.933.399,68 IVA al 22% inclusa;
- annualità 2026 – Euro 17.920.079,62 IVA al 22% inclusa;
- annualità 2027 – Euro 13.290.725,72 IVA al 22% inclusa.

di tali importi la quota del 99,8% sarà in favore di AMA S.p.A.:

- annualità 2025 – Euro 14.903.532,88 IVA al 22% inclusa;
- annualità 2026 – Euro 17.884.239,46 IVA al 22% inclusa;
- annualità 2027 – Euro 13.264.144,27, IVA al 22% inclusa;

mentre la quota del 0,2% dell'importo complessivo sarà in favore di ACoS:

- annualità 2025 – Euro 29.866,80 IVA al 22% inclusa;
- annualità 2026 – Euro 35.840,16, IVA al 22% inclusa;



- annualità 2027 – Euro 26.581,45, IVA al 22% inclusa;
2. Ai fini della liquidazione dei corrispettivi AMA è tenuta a presentare, nei termini stabiliti, la rendicontazione trimestrale di cui al successivo articolo 17, comma 2, lettera a) e mensile di cui al successivo articolo 17, comma 2, lettera b) riferita separatamente:
    - a) alle concessioni e operazioni cimiteriali eseguite nel periodo considerato
    - b) alle attività relative ai Servizi a Canone svolte nell'anno di riferimento.
  3. I corrispettivi delle concessioni e operazioni cimiteriali, di cui alla lettera a) del precedente comma, sono liquidati mensilmente, secondo i valori unitari sopraindicati, entro 15 giorni ai sensi della DGC 58/2015 dalla presentazione della fattura da parte di AMA, da emettersi a seguito della rendicontazione mensile presentata entro ogni 15° giorno successivo al mese di riferimento, di cui all'art. 17 comma 2, lett. b);
  4. Il corrispettivo dei Servizi a Canone è liquidato mensilmente, nella misura di 1/12 del totale, entro 15 giorni dalla presentazione di fattura mensile posticipata da parte di AMA. Nel caso di affidamento di attività a terzi, eventuali economie da ribasso dovranno essere tempestivamente comunicate al Dipartimento Committente ed alla Ragioneria, rimarranno nella disponibilità di Roma Capitale, comporteranno riduzione del canone stesso;
  5. L'importo della fattura corrisponderà al 95% (novantacinque per cento) dell'importo del canone e del complessivo delle operazioni cimiteriali svolte nel mese di riferimento e il restante 5% (cinque per cento) sarà svincolato in seguito alla valutazione dell'applicazione di eventuali sanzioni di cui all'art. 18 in caso di scostamenti dagli obiettivi;
  6. In caso di riscontro di errori nella fatturazione mensile, il Dipartimento deve rifiutare la fattura ed AMA provvederà all'eventuale emissione dei documenti contabili idonei alla rettifica delle partite errate;
  7. Nell'ipotesi di incongruenza dei dati forniti da AMA, rilevata a seguito della verifica della rendicontazione mensile all'esito dell'attenta e puntuale rispondenza dei dati prodotti nei mesi precedenti, nonché attraverso sopralluoghi e controlli a campione, il Dipartimento segnala per iscritto ad AMA le difformità riscontrate e valuta le controdeduzioni dell'azienda, prima di



procedere all'eventuale applicazione delle sanzioni, secondo quanto previsto al successivo art.18.

## **Art. 11 – Modalità di riscossione**

1. Ai fini degli adempimenti fiscali, l'attività svolta è di natura istituzionale per la riscossione delle entrate da concessioni di aree e loculi e per le operazioni cimiteriali, ad eccezione delle luci votive che sono di natura commerciale;
2. Con l'internalizzazione degli incassi da parte di Roma Capitale, a decorrere dal 31 marzo 2022, la società AMA S.p.A. opera "in nome e per conto" di Roma Capitale per la riscossione delle entrate sia da concessioni di aree e loculi sia da operazioni cimiteriali. Le operazioni cimiteriali per l'utenza, pertanto, sono escluse dal campo dell'applicazione dell'IVA, ad eccezione delle luci votive soggette ad aliquota ordinaria. AMA S.p.A. emette per ogni incasso un documento di pagamento, che riporta il logo e l'intestazione di Roma Capitale, e per ogni documento di pagamento, viene emessa una relativa avisatura PagoPA con i riferimenti per il relativo pagamento, come da specifiche tecniche standard a livello nazionale.
3. Il pagamento da parte dell'utenza è consentito tramite il solo canale PagoPA sul conto corrente intestato a Roma Capitale.
4. Roma Capitale, come beneficiario, ha in capo la riscossione di tutti i proventi derivanti dalle concessioni di loculi e aree nonché dalle operazioni cimiteriali, sul conto corrente postale come attestato su PagoPA.

## **Art. 12 - Liquidazione dei lavori inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti**

1. In riferimento allo stanziamento annuale previsto da Roma Capitale per gli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di cui al precedente art. 9 co.4, il Dipartimento può incaricare AMA di svolgere la funzione di stazione appaltante, nel rispetto della normativa vigente in materia di lavori pubblici.
2. In ogni incarico AMA dovrà dettagliare i tempi e le modalità di espletamento delle procedure di gara.



3. la liquidazione degli aggiudicatari avverrà da parte di AMA sulla base delle aggiudicazioni, al netto del ribasso d'asta.
4. Roma Capitale, a seguito della presentazione delle fatture emesse da AMA in riferimento all'avanzamento dei lavori effettuati, liquiderà le stesse entro 15 giorni previo ricevimento della fattura e previo attento controllo e verifica della documentazione amministrativa, tecnica e contabile trasmessa, secondo l'iter procedimentale di cui all'Allegato F al presente contratto.



## PARTE IV – STRUMENTI di GARANZIA a TUTELA degli UTENTI

### Art. 13 - Carta della Qualità dei Servizi

1. La Carta della Qualità dei Servizi di cui all'allegato G, è redatta in conformità a quanto disposto dalla Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27/01/1994 ("Principi sull'erogazione dei servizi pubblici"), dalla Legge n. 244 del 24 dicembre 2007 (Finanziaria 2008, art. 2, e. 461), dal D.lgs. 150/2009 ("*Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni*") e dal D.lgs. n. 33/2013 (cd. Decreto Trasparenza).
2. La Carta della Qualità dei Servizi sarà pubblicizzata in conformità a quanto previsto nel protocollo di intesa tra Roma Capitale e l'Agenzia, da una parte, e le associazioni dei consumatori riconosciute dalla normativa vigente, dall'altra, sottoscritto in data 13 aprile 2015, secondo lo schema approvato con DGC n. 67 del 13 marzo 2015. In particolare, il documento contiene:
  - a) gli standard di qualità e di quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel presente contratto di servizio, Allegato A - *Schede tecniche dei servizi resi*, eventualmente integrati con quelli che emergano dal processo partecipativo con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
  - b) le modalità di reclamo in caso di disservizio in riferimento al mancato raggiungimento di alcuni degli standard di cui sopra;
  - c) gli indicatori e i risultati del monitoraggio della qualità erogata e percepita condotto dall'Agenzia;
  - d) le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie;
  - e) il resoconto della attività di monitoraggio permanente effettuata con le Associazioni degli Utenti e dei Consumatori;
  - f) uno schema riepilogativo del processo lavorativo di ciascuno servizio offerto alla cittadinanza, contenente i seguenti elementi informativi:



- modulistica necessaria allo svolgimento del processo lavorativo;
  - individuazione di ciascuna fase lavorativa dello stesso con i relativi tempi standard;
  - individuazione del soggetto AMA responsabile di ciascun procedimento;
  - indicazione di eventuali costi connessi al servizio richiesto, sulla base delle tariffe aggiornate annualmente;
  - indicazione del tempo massimo complessivo previsto per l'erogazione del servizio dal momento della presentazione della domanda.
3. Le Parti dovranno garantire la distribuzione/divulgazione della Carta della qualità dei servizi nelle forme e nella modalità ritenute più efficaci ed economicamente compatibili e provvedere alla pubblicazione on line della medesima sul proprio sito; AMA si impegna a comunicare e a pubblicare la carta della qualità sul proprio sito in modo chiaro ed evidente per il cittadino, quindi in Home page o in modalità simile.
4. Le parti si obbligano a revisionare annualmente la Carta della Qualità dei Servizi, sulla scorta dell'evoluzione normativa, procedendo laddove necessario, agli eventuali adeguamenti in caso di modifica dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato.
5. AMA si impegna a comunicare e pubblicare i risultati delle proprie indagini periodiche e del monitoraggio periodico sul proprio sito in modo chiaro ed evidente per il cittadino, quindi in Home page o in modalità simile. AMA si obbliga a comunicare e pubblicare i risultati del monitoraggio dei livelli di qualità erogata e delle indagini di qualità percepita, ottenuti nelle annualità precedenti favorendo la comparazione nel tempo e, quindi, la valutazione, sull'attività generale dell'azienda entro il 31 maggio dell'anno successivo.
6. Fermo restando il monitoraggio della qualità erogata condotto dall'Agenzia, AMA attiva le necessarie procedure di controllo e si dota di sistemi atti a garantire il mantenimento della qualità dei servizi erogati.

## **Art. 14 - Obblighi di informazione degli utenti e Gestione dei reclami**

1. AMA assume l'obbligo di fornire una completa attività di comunicazione e informazione dei



servizi verso gli utenti, in ordine ai propri diritti e doveri, anche in collaborazione con l’Agenzia, attraverso l’attivazione di meccanismi diversificati in grado di soddisfare le esigenze della cittadinanza.

2. In particolare, AMA si impegna a garantire ai cittadini la massima informazione sugli obblighi dalla stessa assunti nei confronti degli utenti, sulle condizioni di erogazione dei servizi, nonché sulla tutela dei diritti di partecipazione, attraverso l’utilizzo di canali diversificati che comprendano le seguenti attività:

- pubblicazioni da diffondere al momento della richiesta di fornitura del servizio;
- apposizione di cartelli informativi all’entrata dei cimiteri e/o dei depositi gestiti;
- distribuzione delle pubblicazioni presso gli Uffici Relazioni con il Pubblico dell’Amministrazione Capitolina;
- call center e sito Internet di AMA;
- e-mail o pec qualora si renda necessario contattare o rispondere direttamente alle richieste degli utenti;

AMA garantisce il costante e tempestivo aggiornamento del proprio sito internet e si impegna ad attivare adeguate modalità informative in particolari periodi dell’anno, quali commemorazione dei defunti, festività natalizie, ecc.

3. AMA è responsabile, in via esclusiva, di tutte le attività di comunicazione istituzionale per Roma Capitale relative ai servizi ad essa affidati in base al presente contratto.

4. Le attività di informazione e partecipazione delle Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite vengono garantite dall’Amministrazione ai sensi del protocollo di intesa di cui alla DGC n. 67/2015, con il supporto dell’Agenzia e nel rispetto della Legge n.244 del 24.12.2007 (Finanziaria 2008, art. 2, e. 461); in tal modo viene assicurato il coinvolgimento e la partecipazione delle associazioni, anche in merito alla verifica del grado di soddisfazione degli utenti e della cittadinanza.

5. Con riferimento alla gestione dei reclami, AMA si impegna a rispettare quanto descritto nel



D.C.C. n. 136/2005 "Regolamento per la gestione e il trattamento dei reclami" e, in particolare, ad adottare standard di qualità dei servizi pari a quelli previsti per Roma Capitale in riferimento:

- alle fasi di accoglienza, tramite la creazione di strutture fisiche (es: sportelli e Call Center) e l'adozione di modulistica, personale, e linee telefoniche adeguate a ricevere i reclami in tutte le forme ammissibili (telefono, posta elettronica, ecc.);
- alle fasi di risposta, tramite l'obbligo del rispetto dei tempi di istruttoria e di risposta, almeno uguali a quelli previsti dal citato Regolamento, per il regolare invio dei dati riguardanti la gestione dei reclami ai competenti uffici comunali e all'Agenzia.

6. AMA si obbliga ad utilizzare la reportistica relativa ai reclami in accordo con la succitata D.C.C. n. 136/2005. AMA prevede specifiche procedure per le segnalazioni e i reclami degli utenti circa la violazione dei principi contenuti nella Carta della Qualità dei Servizi, fornendo agli utenti canali diversificati attraverso i quali inoltrarli. Tali procedure di reclamo devono essere accessibili, di semplice comprensione e facile utilizzazione. La Società dovrà gestire reclami e segnalazioni in conformità ai tempi e alle procedure stabilite nella DCC 136/2005 e nella Carta della Qualità dei Servizi, assicurando un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate e garantendo all'utente che ha presentato reclamo, oltre ad una risposta adeguata, anche una corretta informativa circa la possibilità di ricevere eventuali forme di indennizzo/ristoro.
7. Nell'adozione dei piani di miglioramento progressivo degli standard quali-quantitativi, AMA deve tenere conto dei reclami/segnalazioni ricevuti.



## PARTE V – MONITORAGGIO del SERVIZIO e REGIME SANZIONATORIO

### Art. 15 - Strumenti di controllo e monitoraggio

1. Le parti concordano circa l'attivazione di un adeguato sistema di valutazione, monitoraggio e controllo delle prestazioni rese, in grado di consentire la verifica del rispetto degli obiettivi contrattuali, nonché l'analisi delle eventuali problematiche inerenti l'interpretazione e l'esecuzione del contratto.

Resta ferma la facoltà da parte degli uffici competenti dell'Amministrazione Capitolina di effettuare controlli in qualsiasi momento, e con le modalità che riterrà opportune, al fine di verificare la conformità del servizio fornito alle prescrizioni di legge, alle condizioni contrattuali, alle verifiche del servizio reso alla cittadinanza, sullo stato di applicazione e sull'osservanza delle norme stabilite dal contratto stesso, secondo tempi e modalità che riterrà più opportune. Restano fermi, altresì, il monitoraggio, i poteri di verifica attribuiti all'Agenzia di Roma Capitale, istituita con D.C.C. n.39/2002; e nel rispetto di quanto stabilito dall'art. 24 del regolamento sul controllo analogo, giusta deliberazione di Assemblea Capitolina n.19 del 5 aprile 2022.

2. Al fine di strutturare l'attività di monitoraggio e controllo, il presente contratto stabilisce una serie di indicatori quali-quantitativi, specificati nell'Allegato A - Schede tecniche dei servizi resi. Nello stesso allegato, per ogni servizio sono quindi esplicitamente definiti gli standard che AMA si impegna a garantire sia per gli indicatori di qualità erogata, sia per gli indicatori di tempistica del servizio. In particolare, la descrizione degli indicatori qualitativi e le modalità di effettuazione del monitoraggio degli stessi sono dettagliati nella Carta della Qualità dei Servizi, che monitorerà il livello degli indicatori del servizio reso con gli obiettivi prefissati, quantificando gli eventuali scostamenti, verranno indicate le verifiche di corrispondenza agli standard e gli scostamenti con il numero di reclami occorsi su ciascun servizio e la relativa percentuale e tempistica di risoluzione (ad esempio esplicitando quanti risposti nei tempi attesi, quanti con un ritardo di x giorni, quanti non trattati)
3. I controlli e i monitoraggi si esplicano attraverso le seguenti modalità:
  - a) un sistema informativo gestionale dei servizi erogati: AMA si obbliga nel corso del contratto a costruire, gestire e tenere aggiornato in tempo reale un sistema informativo gestionale analitico



che riporti tutti i dati operativi dei servizi erogati sia in termini di pianificazione ex-ante, sia di rendicontazione ex-post e che evidenzi anche in forma sintetica eventuali scostamenti. AMA e Roma Capitale definiscono di comune accordo un'interfaccia di consultazione del sistema informatico che, aggiornata periodicamente, sia interrogabile da remoto dal Dipartimento Tutela Ambientale e dall'Organismo di Controllo di cui al successivo art. 16, con obbligo di riservatezza sottoscritto dalle parti. Il sistema informativo-gestionale deve rappresentare di fatto il bacino dei dati di servizio in base al quale alimentare e costruire i report di cui al precedente punto b) ed i relativi indicatori sintetici di tempistica del servizio;

- b) monitoraggio del servizio da parte dell'Agenzia per il Controllo dei Servizi Pubblici di Roma Capitale (ACOS): ai sensi di quanto espressamente previsto dall'art. 36 dello Statuto di Roma Capitale e in conformità al Documento Unico di Programmazione approvato ex art.174 del T.U.E.L., l'Amministrazione Capitolina al fine di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni rese dal soggetto gestore, assicura un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri qualitativi e quantitativi individuati. All'interno del quadro normativo individuato, l'Agenzia è tenuta ad esercitare il monitoraggio della qualità erogata e percepita sulla base delle modalità disciplinate da apposita convenzione tra Agenzia e Dipartimento competente, da stipulare entro il termine di 3 (tre) mesi dalla sottoscrizione del presente contratto.

Gli indicatori di qualità erogata e percepita che saranno definiti in sede di Convenzione dovranno concernere:

- accessibilità, segnaletica, orientamento, sorveglianza;
- servizi di informazione e comunicazione all'utenza;
- servizi di trasporto pubblico, ove previsti;
- servizi di pulizia e manutenzione delle strade e dei viali, del verde, degli edifici e dei servizi igienici;
- funzionalità e fruibilità di impianti (es. fontanelle, ascensori, scale, etc.);

Detti indicatori costituiscono parte integrante della Carta dei servizi e potranno essere periodicamente aggiornati.

Al fine del monitoraggio del Contratto di Servizio, AMA si impegna a fornire alla suddetta Agenzia, dati, documenti e informazioni in merito allo svolgimento del servizio. Per le attività di monitoraggio del servizio svolto, viene riconosciuta all'Agenzia una percentuale non superiore



allo 0,2% sull'importo complessivo definito in riferimento al corrispettivo dovuto ad AMA, ai sensi dell'art.2 co.461 della Finanziaria 2008 (L.244/2007).

c) indagini ed analisi specifiche: Roma Capitale si riserva di effettuare controlli a campione eventualmente con il supporto dell'Agenzia, con verifiche ad hoc effettuate anche mediante la possibilità di ricorrere all'Organismo di Controllo, inerenti la rispondenza e veridicità delle modalità di compilazione dei succitati report.

d) un sistema di reportistica aziendale: per quanto riguarda il raggiungimento degli obiettivi del servizio, AMA fornisce un sistema di reportistica aziendale con cadenza periodica che permetta il monitoraggio dei risultati. Tale reportistica è dettagliata nell'art. 17 del presente contratto. In tale articolo sono previsti anche report di natura economica.

## Art. 16 - Organismo di controllo

1. Tra le attività connesse al controllo analogo a cui sono preposte le Strutture indicate dalla D.A.C. n. 19/2022, è istituito un Organismo paritetico di Vigilanza e di controllo, con incarico di durata non superiore a quello previsto dal contratto. Tale Organismo, nominato con provvedimento dirigenziale del Direttore del Dipartimento Partecipate, risulta composto da un membro individuato all'interno del Dipartimento Tutela Ambientale in ordine alle prestazioni di cui al suddetto contratto, uno con funzioni di Presidente - sempre individuato all'interno del Dipartimento Tutela Ambientale -, nonché un membro individuato da AMA S.p.A.
2. Ferme restando le attribuzioni individuate dalla normativa vigente al Responsabile Unico del Procedimento nonché al Direttore apicale della Struttura committente, all'Organismo di Vigilanza sono demandate le seguenti funzioni di supporto nonché preposte relativamente a:
  - a) interviene, su richiesta di una delle Parti, per proporre soluzioni alle eventuali controversie che dovessero insorgere in ordine all'interpretazione e/o all'attuazione delle disposizioni contrattuali;
  - b) se richiesti da Roma Capitale, formula 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. Inoltre, segnala eventuali incongruenze nell'esecuzione del presente contratto;



- c) formula le proprie osservazioni, riscontri e suggerimenti al Dipartimento Committente e ad AMA, anche in merito alla proposta di eventuali interventi correttivi di eventuali disfunzioni riscontrate nell'erogazione dei servizi resi e fornisce supporto, ove richiesto dal Dipartimento Committente nella valutazione delle sanzioni;
3. Determina autonomamente nella prima seduta il proprio regolamento di funzionamento e il programma delle attività nell'ambito delle funzioni attribuite;
  4. Ciascun componente, in caso di rinuncia, cessazione, impedimento, revoca da parte dell'Organismo di nomina, dovrà essere sostituito nei 30 giorni successivi per garantire carattere di continuità all'attività dell'organo di vigilanza.
  5. La partecipazione all'Organismo è a titolo gratuito.
  6. L'Organismo si riunisce ogni qualvolta anche una sola delle Parti lo ritenga necessario e comunque almeno una volta ogni quadrimestre, su convocazione del Presidente. L'Organismo può chiedere documenti, chiarimenti, informazioni e qualsiasi ulteriore atto senza che le Parti possano eccepire la legittimità della richiesta.
  7. Per lo svolgimento delle proprie attività, l'Organismo può richiedere pareri alle strutture capitoline, agli uffici del Dipartimento e ad AMA. Inoltre, per l'espletamento delle attività di controllo e vigilanza sul Contratto di Servizio, si avvale del supporto tecnico di ACoS, al fine del controllo sull'applicazione del Contratto attraverso il monitoraggio degli indicatori qualitativi e le indagini di qualità percepita (customer satisfaction), mediante sottoscrizione di apposita convenzione con il Dipartimento Committente, nei limiti delle risorse previste negli strumenti di programmazione di Roma Capitale.
  8. L'Organismo redige una Relazione annuale in ordine all'attuazione del contratto, dove vengono evidenziate eventuali criticità, suggerimenti e proposte. La citata Relazione viene trasmessa al Direttore del Dipartimento, al competente Dirigente, al Dipartimento Partecipate e Servizi Pubblici Locali e agli Assessori di competenza e ad AMA S.p.A.
  9. In ogni caso, i compiti attribuiti all'Organismo di Controllo non assorbono quelli relativi alla definizione degli indirizzi gestionali e alla verifica delle funzioni esercitate e dei risultati raggiunti da AMA, posti a carico dei competenti uffici del Dipartimento Tutela Ambientale.



## Art. 17 - Reportistica aziendale e Rendicontazione

1. AMA si obbliga alla presentazione di report sintetici e rendiconti periodici sulla gestione dei servizi affidati e regolati dal presente contratto. I dati tecnico-economici forniti dall'azienda per i servizi indicati all'art. 2, lettera i) sono debitamente attestati dal Direttore Responsabile del Servizio di AMA, mediante modelli condivisi con Roma Capitale, come previsti nel presente contratto e nel rispetto delle scadenze esplicitamente indicate. La mancata presentazione nei termini e nelle modalità indicate, costituisce inadempienza contrattuale e pertanto sanzionabile, previa contestazione, ai sensi del seguente art. 18.
2. Nello specifico, AMA deve presentare:
  - a) un report trimestrale, da presentare all'Organismo di Controllo e al Dipartimento entro il 60° giorno successivo alla scadenza del trimestre, che contenga i dati tecnico-economici idonei a consentire la verifica periodica sull'evoluzione del contratto nel corso dell'esercizio, riferito a tutti i servizi e le attività svolte da AMA incluse nel presente documento - come definite all'art. 2, lettere h) e i) - e meglio dettagliate, rispettivamente, nelle schede di cui all'allegato A; tale rendicontazione trimestrale deve indicare:
    - per i servizi di cui all'allegato A1, il dettaglio dei costi distinti per singolo servizio/operazione e per singolo cimitero, evidenziando le singole voci di costo della gestione ordinaria (personale, materiali, controllo di qualità, ecc.), il numero delle prestazioni rese e i relativi corrispettivi, quantificati e distinti per tipologia con riferimento alle singole tariffe deliberate annualmente dalla Giunta Capitolina, da ultimo per l'anno 2025 con deliberazione della Giunta Capitolina n. 524 del 18 dicembre 2024;
    - per i servizi di cui all'allegato A2, occorre distinguere la rendicontazione relativa alle sezioni 1 e 2, da quella inerente le sezioni 3 e 4; per i servizi descritti nelle sezioni 1 e 2, il report dovrà contenere il dettaglio dei costi per singolo servizio/operazione, evidenziando le singole voci di costo della gestione (personale, materiali, controllo di qualità, ecc.), riferibili al periodo considerato e il costo annuale; mentre per le sezioni 3 e 4 (servizi di manutenzione), devono essere riportati i dati indicativi degli interventi manutentivi realizzati direttamente da AMA e quelli affidati a terzi; per quelli in corso di realizzazione, deve essere indicato il costo riferibile al periodo trimestrale considerato ed il costo complessivo annuale



- dell'appalto; per quelli affidati a terzi devono essere indicate le economie derivanti dal ribasso d'asta, secondo lo schema generale di report di cui all'Allegato C che sarà definito entro tre mesi dalla sottoscrizione del contratto;
- b) un report mensile, propedeutico alla liquidazione della fattura, di cui all'art. 10, co. 3, trasmesso all'Organismo di Controllo e al Dipartimento, entro il 15° giorno successivo alla fine del mese di riferimento. La rendicontazione mensile deve utilizzare modelli compatibili con il sistema contabile informatizzato di Roma Capitale e riportare un adeguato grado di dettaglio dei fattori indicati nelle Schede tecnico-descrittive dei servizi - di cui all'allegato A del presente contratto - con particolare riferimento ai dati tipici della gestione mensile, con il numero delle prestazioni rese e i ricavi, quantificati e distinti per tipologia, riferita alle singole tariffe deliberate da Roma Capitale;
  - c) le schede tecniche di cui all'art.6 co.2 lett. cc) del presente contratto, da presentare al Dipartimento entro il 31 maggio di ciascun anno, secondo modelli stabiliti;
  - d) un report relativo all'andamento degli interventi realizzati a seguito dell'approvazione nel Piano Triennale degli Investimenti, da presentare al Dipartimento entro il 31 gennaio di ciascun anno, contenente la descrizione degli interventi attivati e la relativa documentazione fotografica, i SAL emessi e/o il costo complessivo sostenuto (SAL a saldo), nonché ogni altro documento di rendicontazione eventualmente richiesto da Roma Capitale;
  - e) il Piano Economico Finanziario Annuale di Previsione relativo alla gestione dei servizi cimiteriali, da presentare al Dipartimento Partecipate e Servizi Pubblici Locali e al Dipartimento Tutela Ambientale, nel quale siano riportati i dati gestionali macro-aggregati che consentano il monitoraggio dell'andamento dei servizi medesimi;
  - f) una relazione annuale al Dipartimento e all'Assessorato preposto, che espliciti gli elementi qualitativi e quantitativi atti a rappresentare le attività effettuate, comprese le eventuali criticità, al fine di valutare la rispondenza dello stesso agli obiettivi programmati;
  - g) un rendiconto annuale da presentare entro il 31 maggio dell'anno successivo all'esercizio considerato, con i costi e i ricavi relativi a tutti i servizi e le attività regolati dal presente contratto, compresi i "Servizi a Canone", in coerenza con le risultanze del bilancio d'esercizio e della allegata nota integrativa, prodotti da AMA e recepiti da Roma Capitale, in qualità di azionista della stessa, attraverso le determinazioni approvate dalla Giunta Capitolina;



h) qualora richiesto dal Dipartimento committente, un report, che contenga informazioni sintetiche relative al numero di cremazioni, affidi e passaporti mortuari, all'introduzione/estradizione di salme, resti mortali, ossa e ceneri, in osservanza alle disposizioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della trasparenza contenuto nel più generale contesto del P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) nella Sezione 2.3 "Rischi corruttivi e Trasparenza", approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 77 del 21 marzo 2024: "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – ai sensi dell'art. 6 del D.L. 9 giugno 2021, n. 80 convertito, con modificazioni, dalla L. 6 agosto 2021, n. 113."

## Art. 18 – Penali e Regime sanzionatorio

1. In caso di ritardo nell'esecuzione delle prestazioni contrattuali saranno applicate penali commisurate ai giorni di ritardo e proporzionali rispetto all'importo del contratto.
2. L'importo delle penali è fissato in una misura dello 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale fino alla misura massima del 100% della trattenuta di cui all'art 10 comma 5 del corrispettivo contrattuale sulla base dell'art. 126 del codice dei contratti per il ritardato adempimento alle obbligazioni contrattuali nei tempi previsti per l'erogazione dei servizi previsti nell'allegato A1 e per l'effettuazione delle manutenzioni previste nell'allegato A2. Queste saranno applicate dal Dipartimento, previa verifica in ordine alle cause e alle correlate responsabilità.
3. In caso di inosservanza degli impegni assunti da AMA con il presente contratto di cui all'art. 6 commi 2 e 3, art. 13 comma 5, art. 14 comma 7, art. 15 comma 3 lettera d) e art. 17, si applica l'iter di erogazione delle sanzioni, fissate nella misura dello 0,3 per mille dell'ammontare netto contrattuale.
4. Il Dipartimento in caso di inadempienze/irregolarità alle previsioni contrattuali da parte di AMA, si riserva di applicare le penali suindicate, previa contestazione scritta e relativa valutazione delle controdeduzioni di AMA, che dovranno essere rese entro il termine perentorio di 10 giorni dal ricevimento della contestazione. Ove le giustificazioni non fossero accolte la medesima struttura provvedere all'applicazione della penale.



5. Le penali comminate non potranno incidere in alcun modo sul bilancio capitolino e su AMA che, nella propria autonomia aziendale, dovrà determinare il loro meccanismo di ripartizione, il quale legghi le parti variabili delle retribuzioni dei quadri direttivi e della dirigenza all'entità delle sanzioni irrogate, tenendo conto dell'effettivo andamento dei servizi erogati.
6. Non saranno comunque applicate penali per violazione agli impegni contrattuali derivanti da mancata assunzione di impegni da parte dell'Amministrazione Capitolina, da cause di forza maggiore o da altri eventi non prevedibili e non governabili da parte di AMA.

## Art. 19 - Risoluzione del Contratto

1. In merito alla risoluzione del contratto si applica la disciplina generale di cui all'art.1456 e ss. del Codice Civile.

In particolare, Roma Capitale, in aggiunta agli altri casi previsti dalla Legge, potrà risolvere il contratto:

- a) in caso di ripetute e gravi inadempienze alle disposizioni del presente contratto, che non dipendano da cause di forza maggiore debitamente motivate e asseverate;
  - b) in caso di interruzione generale del servizio per una durata superiore a 2 giorni lavorativi (esclusi sabato, domenica e festivi), imputabile a colpa grave o a dolo di AMA;
  - c) in ipotesi di successione di terzi nel rapporto, in ragione della natura del contratto e dei particolari requisiti soggettivi di AMA;
  - d) in caso di reiterata applicazione delle sanzioni di cui all'art. 18 con importo complessivo annuo pari o superiore all'importo della trattenuta annuale applicata (5%);
  - e) in caso di fallimento di AMA.
2. Qualora, in corso di validità del contratto, Roma Capitale accerti che la sua esecuzione non procede secondo le condizioni stabilite, la stessa richiederà ad AMA di produrre proprie controdeduzioni scritte entro e non oltre il termine di 15 giorni naturali e consecutivi, fatta salva la possibilità di applicazione delle penali, di cui all'articolo 18. Decorso inutilmente tale termine



ovvero qualora le controdeduzioni non fossero ritenute esaustive, l'Amministrazione potrà esercitare la facoltà di risoluzione del contratto, senza ulteriore avviso.

3. In caso di risoluzione del contratto secondo quanto previsto dal presente articolo, AMA dovrà proseguire la gestione dei servizi regolati nel contratto, ai medesimi patti e condizioni, sino al subentro del nuovo gestore, fatta salva ogni azione per il risarcimento degli ulteriori danni, oneri e spese derivanti dall'inadempimento.

## Art. 20 - Controversie

1. Nel caso di contestazioni sulla interpretazione e/o sulla applicazione del contratto, con particolare riguardo alla fase di verifica dei risultati e alla determinazione delle penali applicabili, ed in ogni altro caso previsto nel presente contratto, ciascuna parte comunica all'altra per iscritto l'oggetto e i motivi della contestazione. Le Parti si impegnano ad esaminare congiuntamente la questione entro il termine massimo di 15 giorni lavorativi dalla comunicazione, al fine di comporre amichevolmente la vertenza.
2. Nell'ipotesi di esito negativo del tentativo di conciliazione, fermo restando quanto previsto al successivo comma 4, la parte che si è opposta al componimento amichevole della vertenza, può richiedere la convocazione dell'Organismo di Controllo. Il Presidente, previa valutazione della documentazione ricevuta dalle Parti, convoca l'Organismo entro 15 giorni lavorativi dal ricevimento della stessa, al fine di verificare, congiuntamente agli altri membri dell'Organismo, la presenza dei presupposti per una possibile conciliazione.
3. Eventuali contestazioni in atto non pregiudicano, in alcun modo, la regolare prosecuzione delle attività previste dal contratto, né consentono alcuna sospensione delle prestazioni e degli obblighi contrattualmente previsti per l'una e per l'altra parte.
4. Per tutte le vertenze e controversie, non composte altrimenti, in ordine all'esecuzione del presente contratto, è competente il Foro di Roma.



## Art. 21 - Caratteristiche del Contratto

1. È fatto divieto ad AMA di cedere a terzi, in tutto o in parte, il presente contratto e/o diritti dallo stesso derivanti.
2. Per il raggiungimento di più elevati livelli di efficienza ed efficacia dei processi, AMA può affidare ad altri soggetti, previa comunicazione scritta al Dipartimento, attività accessorie a sostegno dei dolenti, servizi a carattere temporaneo in riferimento a particolari periodi dell'anno o attività a carattere specialistico, nel rispetto di quanto stabilito dalla normativa vigente in materia di appalti pubblici e dal presente contratto. Resta fermo l'obbligo esclusivo di AMA di garantire l'efficacia del servizio ed il rispetto dei livelli di qualità, anche in relazione a soggetti terzi.
3. È comunque escluso l'affidamento a terzi che svolgano analoghi servizi in concorrenza con AMA nei cimiteri di Roma Capitale.



## PARTE VI – NORME FINALI

### Art. 22 - Modifiche e aggiornamenti contrattuali

1. In ogni caso le parti, sulla base di una verifica tecnico-economica delle condizioni contrattuali, possono procedere annualmente a modifiche e/o aggiornamenti delle disposizioni contenute nel presente contratto.
2. Roma Capitale potrà richiedere ad AMA l'introduzione di variazioni nell'esecuzione dei servizi, anche in relazione a fatti nuovi e ad eventi non previsti e non prevedibili in sede di esecuzione del presente contratto.
3. Tutte le modifiche intervenute dovranno essere necessariamente espresse, adeguatamente motivate e specificatamente riferite alle previsioni del presente contratto.
4. Gli atti modificativi o integrativi, stipulati con le medesime modalità del presente contratto, e previa deliberazione della Giunta Capitolina, devono prevedere la quantificazione dei relativi costi e, qualora comportino oneri aggiuntivi a carico di Roma Capitale, non possono essere approvati se non è intervenuta l'approvazione dei relativi stanziamenti nei limiti delle risorse previste presenti negli strumenti di programmazione di Roma Capitale.
5. Le Associazioni di utenti e consumatori legalmente costituite dovranno essere consultate preventivamente, in previsione, oltre che della stipula, anche delle eventuali integrazioni del contratto di servizio.
6. In merito al rinnovo del contratto, le parti provvedono, entro i dodici mesi precedenti alla scadenza, a ridefinire consensualmente le condizioni contrattuali e previa deliberazione della Giunta Capitolina.
7. In caso di mancato rinnovo AMA si impegna a proseguire la gestione, alle condizioni stabilite nel presente contratto, fino al subentro del nuovo esercente ovvero fino al rinnovo del contratto stesso.



## Art. 23 - Responsabilità

1. AMA assume in proprio ogni responsabilità per danni eventualmente subiti da persone e/o cose, in dipendenza di azioni od omissioni ad essa direttamente ed esclusivamente imputabili e comunque connesse all'esecuzione delle prestazioni oggetto del presente contratto.
2. Il mancato e/o inesatto adempimento ad una o più delle attività affidate con il presente contratto, che cagioni danni all'Amministrazione Capitolina comporterà la responsabilità di AMA. La medesima risponde direttamente delle proprie attività, manlevando Roma Capitale da qualsiasi pretesa risarcitoria da parte di terzi.
3. AMA assume inoltre l'obbligo di osservare e fare osservare dai propri dipendenti, collaboratori, terzi, utenti o soggetti da essa comunque aventi causa, le leggi, i regolamenti, le prescrizioni generali e/o particolari che disciplinano le attività da essi gestite, espressamente manlevando Roma Capitale da ogni responsabilità diretta e/o indiretta, al riguardo, da chiunque e comunque fatta valere giudizialmente e/o extragiudizialmente.

## Art. 24 - Domicilio contrattuale

1. Ogni comunicazione e notificazione a Roma Capitale si intende validamente effettuata presso il Dipartimento Tutela Ambientale, con sede a Roma, Piazzale Porta Metronia n. 2, C.A.P. 00183.
2. Ogni comunicazione e notificazione a AMA si intende validamente effettuata presso la sede legale ed operativa sita in Roma, via Calderon de la Barca n. 87, C.A.P. 00142.

## Art. 25 - Spese contrattuali

1. Il presente contratto è redatto in forma digitale ai sensi dell'art. 18 DLGS 36/2023 e successivamente registrato ai sensi dell'articolo 4 della tariffa - parte II allegata al D.P.R. 26 aprile 1986, n° 131.
2. Tutte le spese inerenti e conseguenti il presente contratto sono a carico di AMA.



## Art. 26 - Riservatezza

1. Nel corso dell'esecuzione del Contratto, AMA potrebbe avere accesso o prendere possesso, visione o conoscenza di informazioni inerenti a Roma Capitale, indipendentemente dal fatto che le stesse siano qualificate o meno come riservate (di seguito: "Informazioni Riservate"). Al fine di meglio identificare le "Informazioni Riservate", le Parti convengono che tra queste rientra qualsiasi dato e/o informazione che Roma Capitale trasmetterà ad AMA durante lo svolgimento delle attività, dichiarando esplicitamente il carattere di riservatezza con una delle seguenti modalità:
  - i. per iscritto e/o
  - ii. attraverso la consegna di materiale e/o
  - iii. attraverso il rilascio dell'autorizzazione all'accesso alle Informazioni Riservate, come nel caso che queste siano registrate in un archivio informatico e/o sui dispositivi stessi che verranno analizzati e/o
  - iv. attraverso comunicazione verbale e/o visiva.
2. Saranno pertanto Informazioni Riservate, in via esemplificativa e non esaustiva: i dati e le informazioni inerenti a Roma Capitale e/o i dati e le informazioni relativi alla struttura ed al personale (ivi inclusi anche i dati personali); i dati e le informazioni inerenti alla strutturazione e alle strategie; i dati e le informazioni inerenti ai sistemi informatici e di telecomunicazione; analisi; know-how; in genere, qualsivoglia notizia di natura tecnica, legale, economica/fiscale o commerciale.
3. AMA si obbliga, per sé stessa e per i propri dipendenti, collaboratori e terzi autorizzati ai sensi e per gli effetti di cui all'articolo 1381 c.c., a mantenere la più rigorosa riservatezza sulle Informazioni Riservate di cui è venuta o verrà a conoscenza. Conseguentemente si obbliga a:
  - i. gestire le Informazioni Riservate in modo da mantenerle strettamente riservate e confidenziali impedendo qualsiasi comunicazione e/o divulgazione, salvo quanto di seguito specificato;
  - ii. limitare la circolazione interna delle Informazioni Riservate unicamente alle persone che, per ragioni di ufficio o di competenza, abbiano diretta necessità di conoscere tali Informazioni Riservate per l'esecuzione dei servizi, imponendo a tali persone i medesimi obblighi di riservatezza e confidenzialità;
  - iii. non utilizzare le Informazioni Riservate per scopi diversi dall'esecuzione dei servizi;
  - iv. non copiare né divulgare e comunicare a terzi le Informazioni Riservate ricevute, se non con il preventivo consenso scritto di Roma Capitale;
  - v. non divulgare a terzi i particolari dei servizi ovvero i termini e le condizioni di eventuali accordi tra le Parti in ordine ai servizi stessi;



- vi. non copiare, duplicare, riprodurre o registrare in qualunque forma e con qualunque mezzo le Informazioni Riservate, salvo che ciò avvenga strumentalmente all'esecuzione dei servizi, alle sole persone nelle stesse coinvolte e nella misura strettamente necessaria per consentirne l'esecuzione.
- 4. AMA, laddove ritenesse necessario, nell'ambito del Contratto, comunicare Informazioni Riservate a terzi, dovrà previamente essere autorizzata per iscritto da Roma Capitale e, in tal caso, dovrà assicurare che i terzi aderiscano per iscritto alle obbligazioni di cui al presente articolo.
- 5. AMA non ha alcuna licenza di utilizzazione o di sfruttamento commerciale delle Informazioni Riservate.
- 6. Le previsioni del presente articolo non si applicheranno alle Informazioni Riservate che:
  - i. al momento della comunicazione siano di dominio pubblico o lo diventino successivamente, senza che AMA si renda inadempiente al Contratto;
  - ii. al momento della comunicazione siano già conosciute da AMA, purché tale ricezione non sia stata fraudolentemente ottenuta o non sia a sua volta sottoposta a obbligo di riservatezza;
  - iii. al momento della comunicazione siano già conosciute da AMA, in quanto precedentemente trasmesse da un terzo, legittimato a farlo e non vincolato ad un obbligo di riservatezza relativo all'utilizzazione o comunicazione di tali informazioni;
  - iv. AMA sia obbligata a comunicare o divulgare in ottemperanza ad un ordine legittimo di qualsiasi Autorità Pubblica, sempreché, in tal caso e ove detta Autorità Pubblica non lo vieti, AMA ne dia immediata notizia scritta a Roma Capitale.

## Art. 27 – Trattamento dei dati personali

1. Ai sensi e per gli effetti di quanto disposto dal General Data Protection Regulation (GDPR) - Regolamento UE 2016/679 - con la sottoscrizione del presente Contratto entrambe le Parti si impegnano, informandosi reciprocamente ai sensi del predetto Regolamento, a far sì che tutti i dati scambiati e comunque connessi con il presente Contratto saranno oggetto di trattamento, automatizzato e non, esclusivamente per le finalità gestionali e amministrative inerenti all'adempimento degli obblighi contrattuali nonché di quelli legislativi e amministrativi collegati. Tali dati saranno conservati dalle Parti, per il tempo necessario alla gestione del Contratto, ovvero conformemente ai termini previsti dalle normative applicabili.
2. Il conferimento dei dati – che non necessita di specifico consenso – è necessario per l'assolvimento delle predette finalità ed in difetto non sarà possibile realizzarle in tutto o in parte. L'informativa completa redatta da Roma Capitale ai sensi degli articoli 13 e 14 del Regolamento 679/2016/UE viene fornita ad AMA ai fini della sottoscrizione del presente Contratto.



3. I dati saranno utilizzati dalle Parti solo con le modalità e procedure necessarie al perseguimento delle finalità indicate, applicando tutte le misure tecnologiche e organizzative di sicurezza adeguate, improntando il trattamento dei dati ai principi di correttezza, liceità e trasparenza nel pieno rispetto della legislazione nazionale ed europea vigente in materia di protezione dei dati personali (ivi inclusi gli ulteriori provvedimenti, comunicati ufficiali, autorizzazioni generali, pronunce in genere emessi dall’Autorità Garante per la protezione dei dati personali).
4. Premesso quanto sopra, relativamente al trattamento dei dati personali per l'esecuzione delle attività di cui al Contratto espletate da AMA, la stessa tratterà i dati personali per conto di Roma Capitale in qualità di responsabile del trattamento ai sensi dell'articolo 28 GDPR. Pertanto, Roma Capitale, avendo verificato il possesso dei requisiti di esperienza, capacità e affidabilità idonei a garantire il rispetto delle disposizioni di cui al GDPR (ivi comprese le misure di sicurezza) da parte di AMA, nomina tale ultima entità, che accetta, quale responsabile del trattamento ai sensi dell'art. 28 GDPR, con apposito atto di nomina separato.

## Art. 28 - Trasparenza e Anticorruzione

1. AMA è obbligata, nello svolgimento del rapporto contrattuale, ad attenersi rigorosamente alle disposizioni ed agli adempimenti contenuti nella legge 6 novembre 2012, n. 190 (c.d. Legge Anticorruzione) e nel Decreto Legislativo 14 marzo 2013, n. 33 recante “Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle Pubbliche Amministrazioni” e ss.mm.ii., anche in relazione alle direttive formulate, di volta in volta, dal Responsabile per la Prevenzione della Corruzione e della Trasparenza di Roma Capitale.
2. AMA è tenuta, altresì, all’osservanza delle disposizioni contenute nel Piano Triennale per la Prevenzione della Corruzione e della trasparenza contenuto nel più generale contesto del P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione) nella Sezione 2.3 "Rischi corruttivi e Trasparenza", approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 77 del 21 marzo 2024: "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – ai sensi dell’art. 6 del D.L. 9 giugno 2021, n. 80 convertito, con modificazioni, dalla L. 6 agosto 2021, n. 113.", e sulla base degli indirizzi formulati dall’Amministrazione Capitolina in materia.
3. AMA si impegna a predisporre/aggiornare il proprio P.T.P.C.T. e, per il tramite del Responsabile



della trasparenza e dell'anticorruzione, a tenere costantemente aggiornata la sezione Amministrazione Trasparente del proprio sito istituzionale, pubblicando tutti i dati ai sensi delle vigenti normative in materia.

4. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi di legge ai fini della prevenzione dei tentativi di infiltrazione della criminalità organizzata nel settore dei contratti pubblici di lavori, servizi e forniture.
5. AMA si impegna, senza riserva alcuna, al rispetto degli obblighi previsti dal "Protocollo di Integrità di Roma Capitale, degli Enti che fanno parte del Gruppo Roma Capitale e di tutti gli organismi partecipati" – contenuto nel P.I.A.O. (Piano Integrato di Attività e Organizzazione), approvato con Deliberazione di Giunta Capitolina n. 77 del 21 marzo 2024: "Approvazione del Piano Integrato di Attività e Organizzazione 2024/2026 – ai sensi dell'art. 6 del D.L. 9 giugno 2021, n. 80 convertito, con modificazioni, dalla L. 6 agosto 2021, n. 113.", e sulla base degli indirizzi formulati dall'Amministrazione Capitolina in materia che dichiara di ben conoscere e accettare e che viene conservato in atti presso l'Amministrazione.

## **Art. 29 - Disposizioni finali e transitorie**

1. Il presente contratto di servizio, avendo modificato radicalmente la regolazione dei rapporti tra AMA e Roma Capitale afferenti la gestione dei cimiteri capitolini, attraverso la differente metodologia di quantificazione dei corrispettivi dovuti all'azienda per i servizi resi, è soggetto, alla scadenza del primo anno di vigenza e comunque entro la data del 31.12.2025, alla valutazione della complessiva aderenza della metodologia applicata e della congruità dei relativi assetti finanziari del contratto medesimo, previa dettagliata analisi dei dati gestionali definitivi riferiti alle attività cimiteriali, forniti da AMA in coerenza con le risultanze del proprio bilancio d'esercizio e della allegata Nota integrativa dell'anno di riferimento.
2. All'esito di tali valutazioni e al fine di mantenere e garantire l'equilibrio economico-finanziario della gestione dei servizi in parola, le Parti convengono di rivedere i profili tecnico-economici del presente contratto, nel rispetto degli obiettivi indicati all'art. 3 dello stesso.
3. Per tutto quanto non espressamente previsto nel presente contratto, si rinvia alla normativa



vigente, nonché alle disposizioni del Codice Civile e quelle che eventualmente interverranno a modifica e integrazione delle normative richiamate.

## **ALLEGATI al CONTRATTO**

*Allegato A - Schede tecnico/descrittive dei servizi*

*Allegato B - Schede impiego risorse umane*

*Allegato C – Modello di Reportistica*

*Allegato D - Tempistiche di rilascio delle autorizzazioni di Roma Capitale*

*Allegato E - Tariffe dei servizi pubblici cimiteriali, approvate per l'anno 2025 con deliberazione della Giunta Capitolina n. 524/2024 (estratto)*

*Allegato F - Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti di Roma Capitale*

*Allegato G – Carta della qualità dei servizi*

Letto, Confermato e Sottoscritto

Roma, 30/05/2025

Per Roma Capitale

Dipartimento Tutela Ambiente  
Direzione Gestione Territoriale e Ambientale del Verde

Per A.M.A. S.p.A.

Il Presidente



# Allegato A

## Allegato A1

Schede tecnico/descrittive del servizio di gestione delle Concessioni e Operazioni cimiteriali:

- 1- Gestione delle Concessioni
- 2- Operazioni Cimiteriali

## Allegato A2

Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone

- 1- Servizi necroscopici e Polizia Mortuaria
- 2- Altri servizi a supporto delle attività cimiteriali
- 3- Manutenzione Ordinaria
- 4- Manutenzione Straordinaria, Restauro/Risanamento Conservativo, Ristrutturazione Edilizia, Nuova Costruzione.



## Indice

.....	1
ALLEGATO A1.....	4
1. Gestione delle Concessioni .....	4
1.1 Nuove concessioni loculi salma/cinerari o Rinnovi .....	4
1.2 Nuove concessioni aree per manufatti privati.....	5
Attività a supporto della gestione delle nuove concessioni di loculi e aree .....	7
1.3 Retrocessioni e rimborsi di loculi e aree.....	9
1.4 Retrocessioni manufatti privati.....	10
2. Operazioni cimiteriali.....	10
2.1 Inumazione .....	11
2.2 Tumulazione .....	13
2.3 Cremazione.....	15
2.4 Affidamento ceneri per custodia o dispersione.....	17
2.5 Esumazione ordinaria .....	18
2.6 Esumazione straordinaria .....	20
2.7 Estumulazione ordinaria.....	21
2.8 Estumulazione straordinaria.....	23
2.9 Riversamento in ossario/cinerario comune .....	24
2.10 Dispersione nel Giardino dei Ricordi .....	25
2.11 Raccolta resti eseguita in cassette ossario .....	25
2.12 Verifica capienza.....	26
2.13 Trasferimento fuori Comune sotto ogni forma .....	28
ALLEGATO A2.....	29
1. Servizi necroscopici e Polizia Mortuaria .....	30
1.1 Servizio di anagrafe mortuaria .....	30
1.2 Servizio di Polizia Mortuaria, deposito di osservazione e obitorio .....	31
1.3 Trasporto e fornitura feretri per non abbienti .....	33
1.4 Funerali dignitosi per indigenti.....	34
1.5 Rilascio autorizzazione rimpatrio salme dall'estero, Rilascio passaporti, estradizione .....	35
1.6 Rilascio autorizzazione per cremazione per impianti sul territorio nazionale .....	38



1.7 Organizzazione del servizio di movimentazione inter-cimiteriale .....	40
1.8 Monitoraggio ingressi Cimiteri comunali, giacenze nelle camere mortuarie e rilascio proroghe in deroga al regolamento di Polizia Cimiteriale .....	41
2. Altri servizi a supporto delle attività cimiteriali.....	42
2.1 Attività di custodia e vigilanza .....	42
2.2 Illuminazione votiva.....	44
2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza.....	45
2.4 Servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri.....	48
2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata.....	50
2.6 Servizio Navetta Cimitero del Verano .....	53
2.7 Cerimonie commemorative.....	54
3. Manutenzione ordinaria.....	55
3.1 Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti .....	56
3.2 Gestione e conduzione impianto crematorio.....	58
3.3 Manutenzione del verde pubblico.....	59
3.4 Pulizia cimiteriale.....	60
4. Manutenzione straordinaria, Restauro e Risanamento conservativo, Ristrutturazione e Edilizia e Nuova Costruzione.....	62



# ALLEGATO A1

## 1. Gestione delle Concessioni

L'attività consiste nel rilascio ai cittadini aventi diritto, sia della concessione di loculi salma, ossari, cinerari purché in presenza di salma, resti mortali, resti ossei, ceneri, sia della concessione di aree cimiteriali per la costruzione di manufatti privati secondo graduatorie annuali pubbliche, nonché nel rilascio di rinnovi di tali concessioni in base al Regolamento di Polizia Cimiteriale.

Rientrano in tal attività, compresi i procedimenti amministrativi a supporto delle concessioni (ricerche anagrafiche, presa d'atto erede, rettifiche ecc.) relative a:

- 1.1 Nuove concessioni loculi salma/ossari/cinerari o Rinnovi;
- 1.2 Nuove concessioni aree per manufatti privati;
- 1.3 Retrocessioni e rimborsi di loculi e aree;
- 1.4 Retrocessioni manufatti.

### **1.1 Nuove concessioni loculi salma/cinerari o Rinnovi**

L'operazione consiste nel rilascio di una concessione o nel rinnovo di una concessione già esistente per un loculo salma oppure ossario/cinerario ai sensi del Regolamento di Polizia Cimiteriale.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Il cittadino, o suo delegato, consegna la richiesta di concessione loculo all'ufficio amministrativo preposto di AMA Cimiteri Capitolini, che esegue la verifica sulla sussistenza dei requisiti specificati nel Regolamento di Polizia Cimiteriale e norme correlate, nonché verifica la disponibilità in riferimento alla tipologia di loculo richiesto.



Se tutte le verifiche effettuate risultano positive, l'area amministrativa AMA, previo pagamento, predispone gli atti per il rilascio della concessione da parte di Roma Capitale e il modello autorizzativo, che permetterà alle camere mortuarie di procedere alla tumulazione.

*Unità operativa preposto – Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni.*

*Quantità annua:*

<b>CONCESSIONI</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
numero nuove concessioni (salma e ossari/cinerari)	5.149	4.235
numero rinnovi concessioni (salma)	1.027	1.794
Totale loculi concessi (salma e ossari/cinerari)	6.176	6.029

### ***Standard qualitativi specifici***

Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi alla concessione contestualmente all'atto del pagamento del cittadino o soggetto incaricato.

Personale impiegato per la predisposizione e finalizzazione della singola pratica: 4 impiegati amministrativi.

Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 1 giorno.

### ***Indennizzi***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **1.2 Nuove concessioni aree per manufatti privati**

Il servizio consiste nel rilascio della concessione di un'area a privati cittadini che consente all'avente diritto di realizzare, al di sopra o al di sotto del suolo, una costruzione destinata a raccogliere e custodire i propri defunti. A questo scopo l'amministrazione provvede a destinare alcune superfici all'interno dei cimiteri tramite progetti planimetrici normativi di lottizzazione. L'intervento prevede la collocazione di varie tipologie di manufatti sepolcrali (tombe, cappelle ecc.), con la relativa assegnazione di una specifica numerazione identificativa dell'area in concessione. Sono previsti nella progettazione tutti i servizi a rete e di urbanizzazione dell'area (fognature, illuminazione pubblica, rete idrica, etc.). Le opere di completamento



(pavimentazione percorsi pedonali e carrabili, fontane, arredi urbani, sistemazioni a verde) da realizzare quando tutti i manufatti sepolcrali previsti nello specifico riquadro, saranno terminati, a seguito di programmazione ed espletamento di gara pubblica di appalto.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Le richieste di concessione aree da parte di privati cittadini, previa verifica dei requisiti previsti dal regolamento di Roma Capitale, sono accolte e inserite a sistema.

Periodicamente viene redatta e trasmessa una graduatoria di tutte le richieste presentate, divise per tipologie e cimitero; tale graduatoria è approvata con Determinazione Dirigenziale predisposta dagli uffici del Dipartimento competente di Roma Capitale. Le richieste di concessione che riguardano i Reparti Polacco, Islamico, Israelitico non prevedono graduatorie e sono esaminate in successione secondo disponibilità.

In base alle lottizzazioni concesse, si procede a verifica aggiornata dei dati dichiarati al momento della richiesta, invio lettera convocazione tramite R/R, appuntamento, scelta da parte del concessionario dell'area sulla planimetria della lottizzazione.

Prima della stesura del contratto e comunque prima della formalizzazione dello stesso tramite Determinazione Dirigenziale da parte di Roma Capitale, il concessionario può presentare istanza di cointestazione con un familiare entro il VI grado/affine di II grado, o eventualmente rinuncia da parte di uno dei richiedenti, in caso di domanda congiunta. Previo pagamento dell'area come da tariffe vigenti, Roma Capitale rilascia la concessione secondo i Regolamenti in vigore.

Segue la formalizzazione dei contratti, atto di impegno (con tutti gli adempimenti per la costruzione del manufatto), avvisature di pagamento, registrazione dei concessionari e successivo Atto di Asseverazione delle concessioni concluse, trasmesso e approvato con Determinazione Dirigenziale predisposta dagli uffici del Dipartimento competente di Roma Capitale.

Il concessionario deve registrare i contratti di concessione presso l'Agenzia delle Entrate.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali - Ufficio Concessioni.*

*Quantità annua:*

<b>CONCESSIONI AREE PER EDILIZIA PRIVATA</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
Totale numero aree concesse per edilizia privata	82	73

***Standard qualitativi specifici***



Le Concessioni delle aree avvengono tramite convocazione scritta per la definizione dell'appuntamento. Smaltimento della graduatoria con abbreviazione dei tempi di attesa, compatibilmente con le disponibilità di aree cimiteriali in relazione alle varie tipologie sepolcrali.

Numero convocazioni per assegnazioni/anno a copertura di tutte le aree in disponibilità.

### **Attività a supporto della gestione delle nuove concessioni di loculi e aree**

Rientrano nei suddetti procedimenti tutte le attività a supporto della gestione delle concessioni: la presa d'atto di erede testamentario, le ricerche anagrafiche e rettifiche cambi nomi.

- **Prese d'atto di erede testamentario**

Tale attività si occupa di riconoscere ad un soggetto, che può avere o meno rapporti di parentela con l'originario concessionario, la titolarità di una concessione perpetua (rilasciata prima 16.04.1976, DPR 803/1975) e la possibilità di compiere, operazioni cimiteriali in applicazione all'art. 51 del Regolamento di Polizia Cimiteriale - con esclusione di operazioni su salme non legate da vincolo di consanguineità. La procedura si ufficializza con la presentazione del testamento in copia conforme (sia a titolo universale, sia a titolo particolare) pubblicato e registrato.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Il cittadino o suo delegato, si reca presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati direttamente dall'Ufficio Concessioni. L'Ufficio Concessioni, ricevuta dal protocollo l'istanza, ritira dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA, la scheda operativa (se presente) e dall'Archivio, il fascicolo della concessione e successivamente istruisce la pratica. L'iter si perfeziona con la predisposizione di una scheda di "presa d'atto erede testamentario" e una nota informativa da spedire all'interessato a firma del Direttore dei Cimiteri Capitolini. I dati a Sistema e la scheda operativa sono aggiornati con le nuove informazioni. Il fascicolo completo dell'istanza e della scheda operativa sono riconsegnati, rispettivamente, in Archivio e al PTA.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni.*

- **Rettifiche di titolarità**

Il servizio riguarda la modifica della titolarità dell'intestazione di una concessione loculo, erroneamente intestata a persone non strettamente legate da vincolo di parentela con il defunto.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Il cittadino o suo delegato, si reca direttamente presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati dall'Ufficio Concessione. Una volta protocollata l'istanza, si prelevano dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA e dall'Archivio, scheda operativa e fascicolo e si espletano



i dovuti controlli. Constatata la regolarità della richiesta, si predispongono l'Atto di Asseverazione e la lettera a firma del Direttore Generale AMA. Il fascicolo, dopo la protocollazione, è inviato al Dipartimento Tutela Ambientale che approva la rettifica con Determinazione Dirigenziale e la trasmette a Cimiteri Capitolini. L'iter si completa con l'invito al cliente di recarsi negli uffici AMA per la firma del contratto (anno e n. di concessione invariati), previo pagamento.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni.

- **Modifiche e integrazione di aventi titolo alla sepoltura nei manufatti cimiteriali**

Si tratta dell'atto con il quale il concessionario originario, modifica/integra le norme di concessione a suo tempo dettate, stabilendo gli aventi titolo alla sepoltura nel manufatto concesso.

**Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.**

Il cittadino o suo delegato, si reca direttamente presso gli uffici amministrativi AMA e presenta i moduli rilasciati direttamente dall'Ufficio Concessione. Una volta protocollata l'istanza, l'Ufficio Concessioni ritira dall'Ufficio Operazioni Cimiteriali PTA la scheda operativa (se presente) e, in alcuni casi, preleva dall'Archivio il fascicolo, istruendo la nuova pratica (verifiche anagrafiche, controllo dei documenti contenuti nel fascicolo). Se conforme alla normativa vigente, aggiorna i dati a sistema e la scheda operativa. Le norme sono attive dalla data di protocollazione. Successivamente, raggiunto un numero congruo di istanze, si predispongono l'Atto di Asseverazione e la lettera di trasmissione a firma del Direttore Generale AMA. I fascicoli, dopo la protocollazione, sono inviati al Dipartimento Tutela Ambientale che approva con Determinazione Dirigenziale.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni

*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA' A SUPPORTO</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
n. Prese d'atto erede testamentari	9	6
n. Rettifiche	4	2
n. Cambio Nome	7	2

**Standard operativi specifici**

Presenza d'atto/rettifica titolarità/modifica ed integrazione di aventi titolo alla sepoltura nei manufatti avviene contestualmente all'atto della presentazione dell'istanza completa.



Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 1 giorno.

### 1.3 Retrocessioni e rimborsi di loculi e aree

Si tratta della procedura con cui si rimette in disponibilità un loculo restituito all'amministrazione dal concessionario per una concessione scaduta o interrotta prima della scadenza, o di un'area data in concessione.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Nello specifico, l'attività è svolta nel caso in cui:

- un loculo venga restituito prima della scadenza;
- un loculo scaduto e non rinnovato venga retrocesso dagli aventi diritto che si occupano della destinazione della salma;
- un loculo scaduto venga retrocesso in presenza di disinteresse da parte degli aventi diritto.

Si provvede inoltre a retrocedere loculi ossari/cinerari a seguito di estumulazione straordinaria.

Nel caso di aree non costruite, secondo le disposizioni dell'art. 40 del Regolamento di Polizia Cimiteriale, si calcola un rimborso pari al 75% o 85% del valore dell'area in concessione, a seconda del caso di specie.

In tutti i casi, si predispose l'Atto di Asseverazione per il rimborso, che verrà inviato al Dipartimento competente per l'emissione della Determinazione Dirigenziale di liquidazione e i successivi atti di competenza.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni.*

*Quantità annua:*

<b>RETROCESSIONI E RIMBORSI</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
n. loculi e aree rimborsati a seguito interruzione concessione	2447	3.040
n. loculi e aree riassegnati a seguito di retrocessioni	ND	ND

*\*il dato è in fase di elaborazione.*

#### ***Standard qualitativi specifici***

Predisposizione di tutti gli atti amministrativi necessari alla definizione della pratica da inserire nell'Atto di Asseverazione Ama, per la successiva trasmissione entro 60 giorni al Dipartimento competente.



## 1.4 Retrocessioni manufatti privati

Questo tipo di retrocessioni riguardano i manufatti privati (tombe a terra, cappelle funerarie, etc.) che si trovano all'interno dei Cimiteri Capitolini, ai sensi della normativa vigente in materia.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Ama trasmette al Dipartimento le richieste di retrocessione per le quali il Dipartimento provvede ad effettuare perizie di stima dei manufatti.

All'avvenuta accettazione della perizia da parte del cittadino, Ama invia i relativi atti d'asseverazione per l'adozione del provvedimento con Determinazione Dirigenziale da parte del Dipartimento competente.

Unità operativa preposta – Ufficio:

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Concessioni.*

### ***Standard qualitativi specifici***

Trasmissione atto di asseverazione entro 90 giorni dalla conclusione del procedimento sopra descritto.

## 2. Operazioni cimiteriali

Per operazioni cimiteriali si intendono tutte quelle operazioni relative alla sepoltura (inumazione, tumulazione) nonché tutte le operazioni successive alla prima sepoltura dei defunti all'interno nei Cimiteri, (esumazione, estumulazione, traslazione, dispersione, ecc.).

Ad esse si aggiungono alcune attività correlate che consentono il corretto svolgimento delle operazioni cimiteriali (attività amministrative e di supporto).

Le operazioni cimiteriali, in aggiunta a quanto specificato di seguito, saranno svolte in conformità a quanto previsto dalle seguenti disposizioni:

- Titolo VI del Testo Unico delle leggi Sanitarie n. 1265/34 e ss.mm.ii.;
- D.P.R. n. 285/90 (Regolamento di Polizia Mortuaria);
- Circolari del Ministero della Sanità n. 24/93 e n. 10/98;
- Legge 130/2001;
- Legislazioni regionali in materia;
- Regolamento Comunale di Polizia Cimiteriale Del C.C. 3516/79.

Ogni operazione sarà svolta:

- garantendo, ove possibile, ai familiari di assistere alla sepoltura in condizioni di sicurezza e decoro, nel rispetto della normativa vigente;
- rispettando le esigenze di raccoglimento dei familiari.



I giorni indicati per lo svolgimento di atti amministrativi od operazioni cimiteriali sono da intendersi come giorni lavorativi (dal lunedì al venerdì con esclusione del sabato e dei festivi) e relativi a pratiche complete della documentazione richiesta.

Sono incluse nel seguente allegato tecnico le seguenti attività:

- 2.1 Inumazione;
- 2.2 Tumulazione;
- 2.3 Cremazione;
- 2.4 Affidamento ceneri per custodia o dispersione;
- 2.5 Esumazione ordinaria;
- 2.6 Esumazione straordinaria;
- 2.7 Estumulazione ordinaria;
- 2.8 Estumulazione straordinaria;
- 2.9 Riversamento in ossario/cinerario comune;
- 2.10 Dispersione nel "Giardino dei Ricordi";
- 2.11 Raccolta resti eseguita in cassette ossario;
- 2.12 Verifica capienza;
- 2.13 Trasferimento fuori comune di un defunto sotto ogni forma.

## **2.1 Inumazione**

Operazione cimiteriale volta alla sepoltura in terra, in campi appositamente realizzati nel sedime cimiteriale, per un tempo minimo di 10 anni di:

- Feti;
- Salme;
- Parti anatomiche riconoscibili (arti);

e per un tempo minimo di 5 anni di:

- Resti mortali.

Per le concessioni attive è consentita l'ulteriore inumazione di un massimo di due urne cinerarie ai fini del ricongiungimento familiare, che non inciderà sulla durata della concessione stessa.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività amministrativa



Il cittadino, o suo delegato, deve recarsi presso gli sportelli degli uffici di Amministrazione operazioni cimiteriali - Cimiteri Capitolini, per l'autorizzazione all'inumazione della salma attraverso la compilazione dei modelli in uso. Espletate le dovute verifiche, l'impiegato istruisce la pratica e rilascia l'atto autorizzativo per l'inumazione presso il Cimitero di riferimento. Per le inumazioni di urne cinerarie, dopo una prima visione/controllo della documentazione da parte dell'impiegato addetto, sarà cura del richiedente presentare la suddetta documentazione all'ufficio protocollo.

Le richieste saranno istruite secondo l'ordine di presentazione.

Per la salma, in assenza dell'interessato, si procede alla sepoltura su richiesta della Direzione della Struttura Sanitaria od obitoriale, previa autorizzazione dell'ufficiale di stato civile.

Per la sepoltura di parti anatomiche riconoscibili e per i feti, l'attività è svolta su autorizzazione rilasciata dall'Azienda Sanitaria locale competente per territorio.

Si procede all'inumazione di ufficio per motivi igienico sanitari, delle salme presenti in camera mortuaria, per le quali la documentazione amministrativa non viene prodotta entro 5 giorni dall'arrivo della salma, e per le salme non mineralizzate a seguito di estumulazioni di ufficio, per le quali si è riscontrato disinteresse da parte dei familiari.

- Attività operativa

L'operazione di inumazione consiste nelle attività di:

- verifica della documentazione amministrativa (permesso di seppellimento, verbale chiusura feretro) e registrazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- predisposizione della fossa, eseguita con mezzi meccanici o manuali;
- ricevimento del feretro o prelievo e trasporto del feretro, urne, parti anatomiche riconoscibili, feti fino al campo di inumazione;
- deposizione all'interno della fossa con idonee attrezzature che evitino scosse e scuotimenti;
- colmatura della fossa e chiusura con terra, con idonee attrezzature;
- apposizione di un segno funerario con l'indicazione del nome, cognome e data di sepoltura;
- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri

Attrezzature: escavatore meccanico, calaferetri, sbadacciature, casseformi

Utensili manuali: pale, picconi, funi e corde, martello, scalpello, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni



### Ispettorato di riferimento

Quantità annua:

<b>INUMAZIONI</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
FATTURATE	4.814	4.696
ARTI E FETI	707	633
D'UFFICIO	236	625
TOTALE	5.757	5.321

### **Standard qualitativi**

Definizione di tutti gli atti amministrativi relativi contestualmente all'atto del rilascio del modello autorizzato.

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per inumazione salme: 1 giorno.

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per urne cinerarie: 7 giorni.

Tempi operativi: 2 giorni. \*

*\*Qualora per problemi non imputabili agli uffici (es. condizioni meteorologiche avverse) l'operazione non possa essere effettuata, sarà eseguita, previo appuntamento con i familiari, nel primo giorno utile successivo.*

Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di inumazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto, l'operazione potrà avvenire nel giorno lavorativo successivo, in orario concordato con i familiari e comunque entro e non oltre i 5 giorni lavorativi.

Non si effettuano inumazioni nel giorno di domenica e festivi, tranne per gli appartenenti alla religione ebraica, ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato.

### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.2 Tumulazione**

Il servizio di sepoltura per tumulazione prevede la disposizione del feretro, cassetta ossario o urna cineraria all'interno di in un loculo o tomba privata. I loculi sono dati in concessione dall'Amministrazione Comunale. Ogni salma, racchiusa in duplice involucro, uno di zinco (interno) e uno di legno (esterno) è tumulata separatamente. È possibile la tumulazione di cassette ossario, contenenti i resti ossei provenienti da operazioni di estumulazione ed



esumazioni ordinarie o di urne cinerarie, contenenti le ceneri provenienti da operazioni di cremazione. La tumulazione di resti ossei e urne cinerarie può avvenire in un loculo o tomba già occupate, nel caso ci sia spazio fisico sufficiente, previa corresponsione dell'importo dovuto per il posto in più.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Gli aventi diritto o loro delegati, devono recarsi presso gli uffici dell'area amministrativa, acquisito un loculo, o in presenza di una concessione esistente. L'impiegato addetto istruisce la pratica dopo aver eseguito i controlli e le verifiche necessari e, previo pagamento, rilascia l'autorizzazione all'operazione cimiteriale e il modello autorizzativo. Le pratiche di tumulazione ceneri e/o resti ossei sono autorizzate secondo l'ordine di presentazione al protocollo.

- **Attività operativa**

L'operazione di tumulazione consiste in:

- verifica della documentazione amministrativa (permesso di seppellimento, verbale chiusura feretro);
- verifica della regolare emissione del modello autorizzativo, verifica del relativo pagamento e registrazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- apertura del loculo a cura di AMA, o a carico del concessionario in caso di manufatto privato;
- accoglimento del feretro, o prelievo e trasporto fino all'ubicazione della concessione;
- inserimento del feretro, cassetta ossario o urna cineraria all'interno del manufatto cimiteriale con idonea attrezzatura;
- chiusura immediata del loculo a cura di AMA, o del manufatto privato a carico nel concessionario;
- apposizione del sigillo come da normativa vigente, con l'indicazione del nome e, cognome;
- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

**Automezzi e attrezzature utilizzate**

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri

Attrezzature: montuferetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili.

*Unità operativa preposta Ufficio:*

**Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni**

**Ispettorato di riferimento**

*Quantità annua:*

TUMULAZIONI	ANNO 2023	ANNO 2024



TOTALE TUMULAZIONI AUTORIZZATE	12.334	12.604
--------------------------------	--------	--------

### **Standard qualitativi specifici**

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per tumulazione in loculo: 1 giorno.

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per tumulazione in tomba: 3 giorni.

Tempi amministrativi dalla presentazione della domanda per urne cinerarie: 7 giorni.

Tempi operativi: 2 giorni \* (ad esclusione del Cimitero Verano per caratteristiche particolari dal punto di vista tipo/tecnico/morfologico delle componenti architettoniche).

*\*Qualora l'operazione non possa essere effettuata per problemi non imputabili agli uffici (es. condizioni meteorologiche avverse) sarà eseguita, previo appuntamento con i familiari, nel primo giorno utile successivo.*

Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di tumulazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto, l'operazione potrà avvenire nel primo giorno lavorativo successivo, in orario concordato con i familiari e comunque entro e non oltre i 5 giorni lavorativi.

Non si effettuano tumulazioni nel giorno di domenica e festivi, tranne per gli appartenenti alla religione ebraica, ai quali il credo di appartenenza preclude la giornata del sabato.

### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.3 Cremazione**

L'operazione consiste nell'incenerimento e combustione di salme, di resti mortali provenienti da estumulazione ordinaria, esumazione ordinaria e straordinaria, nonché di parti anatomiche riconoscibili, di feti e di resti ossei, attraverso idonei sistemi di apparecchiature, definite forni crematori.

Tali ceneri sono raccolte in un'urna su cui è apposto idoneo sigillo, targhetta identificativa del feretro e numero dell'urna e messa a disposizione per la volontà dei familiari. Le urne potranno essere tumulate in loculi, sepolte o affidate ai familiari che potranno richiederne la custodia o effettuare dispersione delle ceneri, in luogo idoneo.

### **Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.**

- Attività amministrativa

L'avente diritto o suo delegato, si reca presso l'Ufficio Amministrativo e presenta la richiesta attraverso la modulistica conforme. Verificata la documentazione a corredo dell'istanza, viene fissato un appuntamento per l'istruttoria della pratica. Il giorno fissato, l'ufficio AMA competente predispone e inoltra l'atto per il successivo provvedimento autorizzativo da parte



dell'Ufficiale di Stato Civile. Autorizzata la cremazione, il nominativo viene inviato all'impianto crematorio per la relativa operazione.

- Attività operativa

L'operazione si espleta attraverso le seguenti attività:

a) Accettazione del feretro:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale, del cimitero di riferimento;
- scarico del feretro dal carro funebre e collocamento su carrello, per la sua movimentazione all'interno dell'edificio crematorio;
- inserimento del feretro nella cella di conservazione e relativa registrazione del feretro.

b) Preparazione del feretro per le salme autorizzate alla cremazione:

- identificazione del feretro;
- estrazione del feretro dalla cella di conservazione;
- verifica della corrispondenza dei dati anagrafici presenti sul feretro con quelli dell'elenco delle cremazioni inviato dall'ufficio amministrativo;
- raccolta delle ceneri e confezionamento finale dell'urna con apposizione sigillo e targhetta identificativa con numero d'urna;
- verifica dei dati anagrafici presenti sulle urne cinerarie con l'elenco di cremazione e classificazione con numero univoco identificativo dell'urna da inviare all'ispettorato;
- trasferimento fisico delle urne confezionate dalla zona di triturazione/confezionamento del forno crematorio al deposito urne cinerarie della camera mortuaria in attesa di sepoltura (conservate per massimo 2 anni in caso di disinteresse da parte dei familiari);
- mensilmente l'ispettorato invia l'elenco delle cremazioni effettuate, unitamente ai verbali di cremazione, all'ufficio di Stato Civile del Comune di competenza;
- copia di tutta la documentazione che deve essere conservata presso l'Archivio di AMA Cimiteri Capitolini.

*Unità operativa preposta – Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni*

*Ispettorato di riferimento*

*Quantità annua:*



CREMAZIONI	ANNO 2023	ANNO 2024
TOTALE CREMAZIONI AUTORIZZATE	18.603	18.510

### ***Standard qualitativi specifici***

Tempi complessivi dall'atto della presentazione della richiesta per la cremazione delle salme/resti mortali/feti/etc. all'effettuazione dell'operazione nell'impianto: 15 giorni.\*

I tempi di cremazione di resti mortali/feti sono derogabili, a causa della dovuta preferenza alla cremazione delle salme, considerata la limitata capacità industriale dell'impianto rispetto la domanda.

*\*Nel caso si verifichi un aumento delle richieste di cremazione, eccedenti il 10% del quantitativo medio mensile previsto i tempi subiranno un ritardo di ulteriori 10 giorni rispetto agli standard.*

### ***Indennizzi***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.4 Affidamento ceneri per custodia o dispersione**

Ai sensi della legge n. 130/2001, nonché della Determinazione Dirigenziale n.3193/2006, si prevede la possibilità di affidamento ai famigliari delle urne per custodia. Inoltre, con l'entrata in vigore della Legge Regionale n. 4 del 28 aprile 2006, i famigliari possono chiedere l'affidamento per dispersione, ossia rilasciare le ceneri in natura o in luoghi appositamente individuati nei cimiteri.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività amministrativa

Verificata la documentazione di affidamento/dispersione, a corredo dell'istanza di cremazione, previo pagamento, istruita la pratica, l'ufficio competente inoltra l'atto per il successivo provvedimento autorizzativo da parte dell'Ufficiale di Stato Civile. Per la disposizione dell'esecutività del servizio di affidamento/dispersione si trasmette l'elenco (comprensivo di cremazioni e affidamenti/dispersioni) all'ispettorato competente.

Nel caso di ceneri provenienti da fuori Comune, l'avente diritto o suo delegato, fa richiesta presso gli uffici amministrativi AMA.

- Attività operativa

Nel caso di affidamento/dispersione di ceneri a seguito della cremazione, l'utente o suo delegato, previo appuntamento, ritira presso l'ispettorato competente l'urna cineraria. L'addetto dell'ispettorato registra l'avvenuta consegna sul database delle cremazioni su supporto informativo.



*Unità operativa preposta – Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni

Ispettorato di riferimento

*Quantità annua:*

<b>AFFIDO CENERI</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
TOTALE AFFIDO CENERI AUTORIZZATE	9.051	9.864

### ***Standard qualitativi specifici***

Autorizzazione rilasciata dalla data di avvenuta cremazione, per appuntamento e salvo diversa disposizione dei familiari.

Tempi amministrativi dall'avvenuta cremazione salma: 2 giorni.

### ***Indennizzi***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.5 Esumazione ordinaria**

L'operazione consiste nel disseppellimento delle salme, resti mortali o urne inumate nei campi realizzati all'interno dei Cimiteri Capitolini.

Tale attività avviene in modo ordinario, trascorsi almeno 10 anni dalla sepoltura per le salme inumate e 5 anni per i resti mortali, al fine di poter riutilizzare il campo per nuove inumazioni. Tale attività può essere svolta su richiesta, in modo straordinario prima dello scadere del periodo di rotazione.

L'avvio delle operazioni di esumazione ordinaria vengono comunicate alla cittadinanza, come previsto dalla normativa vigente.

È anche possibile richiedere un servizio di esumazione ordinaria "a istanza di parte" per le salme e per i resti mortali che, sebbene trascorso il periodo minimo dall'inumazione, non siano ancora comprese nel programma di esumazioni ordinarie pianificato dall'Ispettorato.

L'esumazione non è ad oggi prevista per le sepolture nei reparti speciali (ebraici, islamici, polacchi, etc.).

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività amministrativa



I parenti dei defunti, o coloro che abbiano interesse, possono presentare richiesta di esumazione ordinaria della salma di un proprio caro per destinarla ad altra sepoltura. La richiesta va inoltrata direttamente all'Ispettorato del cimitero di competenza che, sulla base del programma di esumazioni già pianificato, comunicherà al richiedente la data e l'ora in cui sarà effettuata l'operazione cimiteriale.

Anche nel caso di richiesta di esumazione ordinaria, l'utente dovrà collegarsi sul sito dei Cimiteri Capitolini tramite SPID. La richiesta deve essere inoltrata all'Ispettorato del cimitero di competenza che comunicherà al richiedente la data dell'esumazione.

In assenza di richiesta di esumazione da parte dei parenti o di chi abbia interesse, le operazioni vengono comunque eseguite: le salme indecomposte vengono traslate in un nuovo feretro, a sua volta inumato in un nuovo campo per un periodo di almeno 5 anni.

In caso di esumazioni dei resti mortali, in caso di disinteresse dei familiari, non è prevista la custodia di questi in deposito. Le salme mineralizzate, invece, vengono raccolte in una cassetta ossario e custodite nel deposito ossario per un periodo di due anni, per poi essere traslati nell'ossario comune, nel caso in cui gli aventi diritto non dispongano per altra sepoltura.

- Attività operativa

L'operazione consiste in:

- predisposizione del piano annuale di esumazione;
- apposizione di cartelli informativi nei campi interessati all'attività di esumazione almeno 6 mesi prima dell'effettuazione dell'operazione;
- raccolta e inserimento a sistema dei dati anagrafici delle salme da esumare; raccolta e inserimento a sistema delle richieste di presenziare all'esumazione;
- comunicazione agli interessati del giorno e ora in cui avverrà l'operazione e delle modalità di pagamento;
- emissione dell'ordinativo e della fattura;
- rimozione del segno funerario e avvio a smaltimento;
- scavo della fossa;
- raccolta in cassetta delle ossa o riposizionamento dei resti mortali in nuova cassa;
- trasporto delle cassette ossario in camera mortuaria in attesa di nuova sepoltura o trasporto del nuovo feretro nel campo inconsunti per nuova inumazione;
- bonifica della fossa, raccolta resti lignei, vestiti e imbottitura della bara e avvio a smaltimento;
- ricolmo fossa;
- a completamento dell'operazione redazione verbale per l'archiviazione dell'atto.

#### Veicoli e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: escavatori, pale, picconi, funi e corde, dispositivi di protezione individuale cassette ossario, nuovo feretro, sacchi per rifiuti cimiteriali etc.



Unità operativa preposta- Ufficio:

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni

Ispettorato di riferimento

Quantità annua:

ESUMAZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE	ANNO 2023	ANNO 2024
TOTALE ESUMAZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE	1.860	5.008

### **Standard qualitativi specifici**

Tempi amministrativi esumazione ordinaria: pianificazione programmata annualmente.

## **2.6 Esumazione straordinaria**

L'operazione consiste nel disseppellimento straordinario di un feretro/urna cineraria sepolta in terra, prima dello scadere del periodo previsto, per altra destinazione.

### **Procedimento amministrativo correlato.**

#### **Svolgimento del servizio.**

- Attività amministrativa

Il cittadino avente diritto o suo delegato, può richiedere l'autorizzazione alla esumazione straordinaria attraverso la compilazione dei modelli in uso.

Gli uffici amministrativi AMA provvedono all'istruttoria della pratica con opportuna verifica della documentazione presentata e protocollata e si procede al rilascio della relativa fattura. Dopo il pagamento, la pratica viene trasmessa all'Area Esercizio per i successivi atti di competenza. In caso di richiesta di esumazione straordinaria finalizzata alla cremazione, è necessario acquisire preventivamente l'autorizzazione.

- Attività operativa

Il servizio consiste in:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale, del cimitero di riferimento;
- rimozione del segno funerario e avvio a smaltimento;
- scavo della fossa;
- estrazione del feretro;
- bonifica della fossa, raccolta resti lignei, vestiti e imbottitura della bara e avvio a smaltimento;
- ricolmo della fossa;



- redazione del verbale per l'archiviazione dell'atto a completamento dell'operazione.

#### Veicoli e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: pale, picconi, funi e corde, dispositivi di protezione individuale, cassette ossario, nuovo feretro, sacchi per rifiuti cimiteriali etc.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni*

*Ispettorato di riferimento*

#### **Standard qualitativi specifici**

Tempi amministrativi esumazione straordinaria salma: 1-2 giorni.

Tempi amministrativi esumazione straordinaria ceneri/resti mortali: 7 giorni.

Tempi operativi: su appuntamento (esecuzione tecnica: 3 ore).

#### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.7 Estumulazione ordinaria**

L'operazione consiste nell'apertura del loculo e rimozione del feretro, alla scadenza del termine temporale di Concessione ai sensi della Del. C.C. 3516/1979. In caso di mineralizzazione della salma, si procede con la raccolta dei resti in cassette ossario; in caso di salma non mineralizzata, l'erede deve provvedere alla sistemazione della stessa con successive operazioni.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività amministrativa

Al termine della scadenza della Concessione, l'ufficio amministrativo, al fine di limitare il disinteresse da parte dei cittadini, provvede ad individuare il concessionario/suo erede, inviando nota informativa.

Il cittadino, o suo delegato, consegna la richiesta di estumulazione all'ufficio amministrativo AMA competente. L'ufficio, dopo aver verificato la rispondenza ai requisiti, autorizza l'operazione, previo pagamento dei diritti previsti e fornisce all'interessato l'appuntamento per lo svolgimento dell'operazione nel cimitero di competenza. A seguito di avvenuta estumulazione, il cittadino provvede al saldo della fattura (tramite PagoPA) di avvenuta raccolta;



in caso di salma non mineralizzata, dispone per una successiva operazione cimiteriale (cremazione, inumazione o la ritumulazione in loculo). Sono effettuate d'ufficio le operazioni di estumulazione in caso di disinteresse da parte della famiglia, laddove fosse necessario liberare loculi per nuove concessioni.

- Attività operativa

L'operazione di estumulazione ordinaria consiste in:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- rimozione del sigillo murario e accatastamento del materiale, utilizzando idonee attrezzature;
- estrazione del feretro e traslazione dello stesso in idonea altezza di lavoro, quando possibile;
- rimozione e dissaldatura del coperchio della cassa con verifica in loco della mineralizzazione della salma; raccolta a mano delle ossa in apposito contenitore se i resti mortali sono completamente mineralizzati e loro conservazione in camera mortuaria fino a ulteriore sepoltura per un massimo di due anni;
- ripristino delle condizioni igieniche, sanificazione e pulizia dell'area interessata;
- redazione del verbale di avvenuta operazione per l'archiviazione dell'atto.

In caso di manufatto cimiteriale privato, l'apertura e la chiusura sono a carico del concessionario.

Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafretri, alzafretri, ponteggi fissi e mobili, calafretri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e inumazioni

Ispettorato di riferimento

*Quantità annua:*

<b>ESTUMULAZIONI ORDINARIE E STRAORDINARIE</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
ESTUMULAZIONE ORDINARIE AUTORIZZATE	1.151	4.644
DI CUI D'UFFICIO PER DISINTERESSE	428	506

***Standard qualitativi specifici***

Tempi amministrativi estumulazione ordinaria salma: 2 giorni.



Tempi operativi: pianificazione programmata annualmente.

### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.8 Estumulazione straordinaria**

L'operazione consiste nell'apertura del loculo/manufatto privato e successiva rimozione del feretro, cassetta ossario o urna cineraria, prima del termine del periodo di concessione del loculo e/o tomba privata, per traslazione in altra sepoltura.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività amministrativa

Il cittadino richiedente, o suo delegato, deve recarsi presso gli uffici amministrativi AMA e presentare istanza in bollo tramite modulistica predisposta, unitamente a copia del documento di riconoscimento del dichiarante, concessionario ovvero della maggioranza assoluta degli eredi. L'ufficio competente, istruita la pratica e verificate le dichiarazioni e autorizzazioni, emette fattura. A pagamento assolto, la pratica viene trasmessa all'area Esercizio per i successivi atti. Nel caso di retrocessione del manufatto, l'avente diritto potrà successivamente presentare istanza di rimborso.

- Attività operativa

L'operazione di estumulazione straordinaria consiste in:

- acquisizione e verifica della documentazione amministrativa e registrazione dell'operazione sul registro cimiteriale del cimitero di riferimento;
- apertura del loculo o del manufatto ed estrazione del feretro/cassetta ossario/urna cineraria e trasporto;
- sanificazione e pulizia dell'area interessata;
- redazione del verbale di avvenuta operazione per l'archiviazione dell'atto;

In caso di manufatto cimiteriale privato, l'apertura e la chiusura sono a carico del concessionario.

### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri.

Attrezzature: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde, scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni*



### Ispettorato di riferimento

#### **Standard qualitativi specifici**

Tempi amministrativi estumulazione straordinaria salma: 2 giorni.

Tempi amministrativi estumulazione straordinaria ceneri/resti mortali: 7 giorni.

Tempi operativi: 15 giorni su appuntamento (esecuzione tecnica 3 ore).

#### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.9 Riversamento in ossario/cinerario comune**

Si tratta di un'operazione cimiteriale irreversibile che prevede la dispersione dei resti ossei e delle ceneri nell'ossario/cinerario comune e può essere eseguita dietro espressa richiesta degli aventi diritto o per manifestato disinteresse trascorso il termine massimo previsto dal presente contratto di servizio.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività operativa

Il servizio di spargimento consiste in:

- verifica della documentazione amministrativa;
- prelievo e trasporto fino all'ubicazione dell'ossario o cinerario;
- rimozione del sigillo nel caso di ceneri;
- inserimento dei soli resti ossei o ceneri all'interno del manufatto cimiteriale;
- chiusura dell'ossario/cinerario comune;
- sgombero delle attrezzature utilizzate;
- variazione dell'ubicazione nei Registri Cimiteriali.

#### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni*

*Ispettorato di riferimento*



*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
RIVERSAMENTO CENERI/OSSA IN OSSARIO COMUNE	3.373	3.144

***Standard qualitativi specifici***

Sono effettuate le operazioni di riversamento in ossari comune di cenere e ossa a seguito di operazione d'ufficio, o comunque nei casi in cui non si è manifestato l'interesse da parte delle famiglie, dopo una giacenza nelle camere mortuarie e nei luoghi adibiti al deposito di almeno due anni dallo svolgimento dell'ultima operazione.

## **2.10 Dispersione nel Giardino dei Ricordi**

Il servizio di dispersione delle ceneri si svolge all'interno di un'area verde cimiteriale, appositamente progettata per tale funzione e detta "Giardino dei Ricordi".

***Procedimento amministrativo correlato.***

***Svolgimento del servizio.***

In seguito all'affidamento delle ceneri, l'utente si reca presso il Giardino dei Ricordi, accompagnato dall'operatore tecnico cimiteriale che esegue materialmente la dispersione. Ad attività conclusa, l'operatore redige il verbale di avvenuta dispersione e lo invia all'ispettorato per la registrazione e archiviazione dell'atto.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Ispettorato di riferimento*

*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
DISPERSIONE CENERI GIARDINO DEI RICORDI	423	621

***Standard qualitativi specifici***

Effettuazione dell'operazione: contestualmente all'affido delle ceneri.

## **2.11 Raccolta resti eseguita in cassette ossario**

Trascorsi 20 anni dalla sepoltura in un manufatto cimiteriale, si può procedere alla verifica dei resti mortali, che qualora siano mineralizzati si possono raccogliere in appositi contenitori e ritumulati nello stesso loculo.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Gli aventi diritto o loro delegati, presentano all'ufficio amministrativo AMA preposto, la domanda per l'eventuale raccolta in cassetta ossario, corredata dalla documentazione necessaria per la verifica del feretro.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di verifica feretro tramite relativo modello e lo trasmette alla gestione operativa per i successivi atti.

- Attività operativa

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione nel giorno prefissato per l'appuntamento. Il servizio consiste nell'apertura del loculo, previa rimozione del sigillo del loculo, fatta a carico dell'amministrazione, o apertura del manufatto, fatta a carico del concessionario e nella verifica del feretro, al fine di accertare l'avvenuta mineralizzazione del cadavere.

In caso positivo, si procede alla raccolta in cassetta ossario dei resti ossei.

In caso negativo, si procede al rivestimento del feretro da parte dei richiedenti per successiva operazione. A richiesta degli aventi diritto si avvia la procedura di cremazione previo cambio del feretro.

Completata l'operazione di verifica, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente.

Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: montafereetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta:*

*Ufficio Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni*

*Ispettorato di riferimento*

***Standard operativi specifici***

Tempi amministrativi: 2 giorni.

Tempi operativi: entro n. 5 giorni dall'emissione del modello autorizzativo.

**2.12 Verifica capienza**

La verifica di capienza prevede, dietro la verifica all'interno del manufatto dello spazio residuo, di consentire la tumulazione di ulteriori feretri, cassette ossario, urne cinerarie.

Esistono due tipi di verifiche di capienza, una per i loculi ossari/cinerari eseguibili in tutti i cimiteri capitolini, l'altra per le salme possibile nel solo cimitero Verano.



***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Gli aventi diritto o loro delegati presentano all'ufficio amministrativo AMA preposto, la domanda per la verifica di capienza, corredata dalla documentazione necessaria per la verifica del feretro.

L'ufficio, istruita la pratica, emette l'ordine di verifica manufatto tramite relativo modello e lo trasmette all'Area esercizio per i successivi atti.

- Attività operativa

Gli addetti all'ispettorato cimiteriale incaricano una squadra operativa per l'esecuzione dell'operazione nel giorno prefissato per l'appuntamento. Il servizio consiste nell'apertura del loculo, previa rimozione del sigillo del loculo, fatta a carico dell'amministrazione, o apertura del manufatto, fatta a carico del concessionario. E nella misurazione dello spazio residuo. Completata l'operazione di verifica, l'ispettorato cimiteriale trasmette la documentazione per l'archiviazione all'ufficio competente.

Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ad uso promiscuo e furgoni per trasporto feretri, escavatore meccanico

Attrezzature: montafetri, alzaferetri, ponteggi fissi e mobili, calaferetri, corde scale, rulli, dispositivi di protezione individuale etc.

*Unità operativa preposta Ufficio:*

Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Cremazioni Tumulazioni e Inumazioni

Ispettorato di riferimento

*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
VERIFICHE/RACCOLTA AUTORIZZATE	5.139	5.459

***Standard qualitativi specifici***

Tempi amministrativi verifiche/raccolte: 2 giorni.

Tempi operativi: entro n. 5 giorni dall'emissione del modello autorizzativo.

***Indennizzi***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.



## 2.13 Trasferimento fuori Comune sotto ogni forma

Il trasferimento fuori comune di un defunto fuori Comune si intende sotto ogni forma ovvero: salma, resto mortale, resto osseo, cenere. Tale operazione è disciplinata e illustrata nel Regolamento Polizia Mortuaria e cimiteriale vigente DPR 285/90.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Attività Amministrativa:

Gli aventi diritto o loro delegati, presentano all'ufficio amministrativo AMA preposto, la domanda per l'eventuale richiesta di trasferimento fuori Comune.

Il trasferimento fuori comune interessa i defunti con decesso in Roma o già sepolti nel territorio comunale o anche per resti mortali, ossei o ceneri traslate fuori comune.

Le relative autorizzazioni al trasporto, fatto salvo ad eventuali successive variazioni di procedure in essere e in deroga alla normativa vigente, sono rilasciate dalla ASL di competenza territoriale.

Per i defunti in uscita dai cimiteri comunali, le autorizzazioni, eventuali nulla osta del comune di accettazione a corredo della documentazione prodotta per il trasporto, sono demandati ai rispettivi ispettorati dei cimiteri comunali.

### ***Standard operativo specifici***

Tempi amministrativi: in giornata.

*Unità operativa preposta Ufficio:*

*Servizi necroscopici e ispettorato.*



# ALLEGATO A2

## Schede tecnico/descrittive dei Servizi a Canone

- 1- Servizi necroscopici e Polizia Mortuaria
- 2- Altri servizi a supporto delle attività cimiteriali
- 3- Manutenzione Ordinaria
- 4- Manutenzione Straordinaria,  
Restauro/Risanamento Conservativo,  
Ristrutturazione Edilizia, Nuova Costruzione.



## 1. Servizi necroscopici e Polizia Mortuaria

Il servizio necroscopico si fonda su tre norme fondamentali, quali il DPR 285/90, il DPR 396/2000 e il R.D. del 9 luglio 1939. Si può definire come l'insieme delle pratiche funerarie successive al decesso e delle regole per il trasporto funebre e eventuale accoglimento della salma nei depositi di osservazione.

Con il termine servizi necroscopici si può definire dunque come il complesso di norme e prassi che coniuga profili amministrativi con profili di carattere igienico-sanitario e disciplina l'insieme delle attività necessarie per la gestione del decesso nelle pratiche funerarie successive all'evento morte, nelle regole per il trasporto funebre, per le sepolture nei Cimiteri a garanzia del rispetto degli standard ambientali minimi e le misure organizzative per tutelare la salubrità dei luoghi, assicurando l'applicazione del regolamento comunale vigente e rispondendo alle esigenze del territorio comunale e della sua collettività.

Rientrano nei servizi necroscopici:

- 1.1 Servizio di anagrafe mortuaria;
- 1.2 Servizio di polizia mortuaria, deposito di osservazione e obitorio
- 1.3 Trasporto e fornitura feretri per non abbienti;
- 1.4 Funerali dignitosi per indigenti;
- 1.5 Rilascio autorizzazione introduzione dall'estero, rilascio passaporti estradizione;
- 1.6 Rilascio autorizzazione per cremazione per impianti sul territorio nazionale;
- 1.7 Organizzazione servizio di movimentazione inter-cimiteriale;
- 1.8 Monitoraggio ingressi Cimiteri comunali, giacenze nelle camere mortuarie e rilascio proroghe in deroga al regolamento di Polizia Cimiteriale.

### 1.1 Servizio di anagrafe mortuaria

L'attività consiste nell'acquisizione di tutti gli atti di seppellimento emessi da Roma Capitale e nel controllo amministrativo dei servizi funebri in arrivo o in partenza dal territorio di Roma Capitale, ai fini della riscossione della tariffa:

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

- Il reperimento di tutti gli atti di autorizzazione al seppellimento presso l'Ufficio Denunce di Morte di Roma Capitale, preceduto dalla trasmissione informatica del file giornaliero dell'ufficio delle Denunce di Morte;
- la produzione della reportistica riferita ai decessi, agli ingressi presso i cimiteri e alle uscite delle salme dal territorio comunale, ivi comprensive i defunti per i quali è stata richiesta un'autorizzazione alla cremazione per un impianto crematorio dislocato sul territorio nazionale,



- il monitoraggio dei tempi di presentazione dell'istanza relativa all'operazione cimiteriale dichiarata in fase di deposito rispetto alla data di ingresso del defunto nei cimiteri comunali.

*Unità operativa preposta – Ufficio.*

*Amministrazione operazioni cimiteriali- Ufficio Anagrafe mortuaria.*

*Quantità annua:*

<b>ANAGRAFE MORTUARIA</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
Anagrafe Comunale- Denunce di Morte a Roma	31.931	29.739
Decessi provenienti da Fuori Roma o da Estero	5.931	4.383
TOTALE DECESSI DI COMPETENZA A.M.A.	24.767	24.410
Diritti ex DPR 285/90 fatturati per seppellimenti fuori Roma	5.931	4.383

### ***Standard qualitativi specifici***

La procedura prevede l'analisi della documentazione necessaria a procedere ai fini della corretta intestazione dei diritti dovuti dal richiedente verificando il dato del soggetto che ha presentato la denuncia di morte.

Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 5 giorni.

## **1.2 Servizio di Polizia Mortuaria, deposito di osservazione e obitorio**

Il servizio di polizia mortuaria consiste nel prelevamento delle salme di persone decedute sulla pubblica via, in ospedale, o nella propria abitazione e il successivo trasporto presso l'obitorio. Il servizio è effettuato su disposizione dell'autorità giudiziaria e del medico necroscopo.

Il servizio comprende inoltre il prelievo, presso ospedali e cliniche, di feti, parti anatomiche riconoscibili e il trasporto presso il cimitero Flaminio per la successiva inumazione.

I comuni sono obbligati a disporre di locali da adibire a deposito di osservazione e obitorio. AMA gestisce il servizio necroscopico e obitoriale non direttamente, ma attraverso apposite convenzioni stipulate con Aziende Sanitarie Locali e/o Istituti Ospedalieri diversi, (strutture sanitarie dotate delle attrezzature tecniche e del personale necessario allo svolgimento dei servizi necroscopici e obitoriali), occupandosi di tutti i procedimenti tecnico-amministrativi propedeutici alla formulazione di dette convenzioni.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio di polizia mortuaria, ricevuta disposizione via mail da parte dell'autorità giudiziaria/sanitaria, della polizia giudiziaria e del medico necroscopo, dispone la squadra



operativa per la raccolta in loco della salma ed effettua il trasporto dal luogo di decesso all'obitorio indicato nella disposizione.

A richiesta da parte di cliniche e ospedali, si effettua il trasporto di feti o parti anatomiche riconoscibili presso il Cimitero Flaminio per la successiva inumazione e presso gli obitori per riscontri diagnostici, previo pagamento del corrispettivo dovuto.

La centrale operativa ama che risponde h24 e festivi al numero di telefono fisso, riceve formale richiesta dalle ASL e dall'Autorità giudiziaria.

La richiesta perviene attraverso il canale di posta dedicato e-mail centrale.operativa@amaroma.it e per conoscenza al canale poliziamortuaria.cc@amaroma.it

L'area d'intervento della squadra addetta di Polizia Mortuaria ricopre esclusivamente l'operatività sul territorio del Comune di Roma. Rientrano in tale ambito anche gli aeroporti di Roma.

Gli interventi possono essere anche espletati per effetto di stipula di un contratto ad hoc, da una società esterna che lavora per nome e per conto di AMA S.p.A.

È previsto un servizio di reperibilità telefonica per supportare la centrale operativa su particolari richieste generalmente rivolte al responsabile del servizio Necroscopici.

#### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgoni per il trasporto salme

Attrezzature: feretri, barelle teli e sacchi, dispositivi di protezione individuale.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Servizi Necroscopici*

*Quantità annua:*

ATTIVITA'	ANNO 2023	ANNO 2024
TOTALE INTERVENTI POLIZIA MORTUARIA	1.502	1.573

#### ***Standard qualitativi specifici***

La procedura prevede per le attività di prelevamento salme su disposizione dell'autorità giudiziaria, la partenza della squadra operativa al ricevimento della segnalazione. Il servizio è attivo 24 ore al giorno per 365 giorni l'anno.

#### Effettuazione dell'operazione:

Le tempistiche di intervento per le richieste di autorità giudiziarie/sanitarie tenuto conto dell'estensione del territorio del Comune di Roma sono al massimo di 1 e 45 minuti dalla



richiesta al raggiungimento del luogo d'intervento, al netto di eventuali tempi differiti a seguito di integrazioni per maggiori chiarimenti per l'intervento richiesto.

### **1.3 Trasporto e fornitura feretri per non abbienti**

L'attività consiste nel solo trasporto "in beneficenza" dall'obitorio e dal luogo del decesso per la sepoltura di persone in presenza di disinteresse dei familiari o che si trovano in stato di indigenza, su istanza di Ospedali e Procure.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'attività viene svolta a seguito di ricevimento, da parte degli uffici preposti, del permesso di seppellimento con atto di richiesta per beneficenza, opportunamente valutata dalla struttura proponente. Gli uffici competenti inviano la squadra operativa per l'intervento di deposizione della salma all'interno della cassa e al trasporto presso il cimitero deputato all'accoglimento per l'inumazione in un campo comune.

La procedura è attivata dal direttore sanitario o suo delegato ove è ubicato in giacenza il defunto per esplicita richiesta dei parenti e\o per motivi igienico sanitari.

La struttura sanitaria inoltra all'ufficio denunce di morte di Roma Capitale, richiesta del servizio di beneficenza.

L'ufficio denunce di morte si attiva per l'autorizzazione alla sepoltura e dispone richiesta formale via e-mail alla Polizia Mortuaria, la quale predispone l'organizzazione del servizio di prelievo dalla struttura sanitaria/obitoriale e di trasporto al cimitero Flaminio per successiva inumazione.

Cimiteri Capitolini- Necroscopici, fornisce per l'occasione targhetta identificativa e feretro idoneo al trasporto.

Per casi specifici di mantenimento della Riservatezza dei dati, si segue il protocollo relativo al GDPR.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

#### **Servizi Necroscopici**

*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
TOTALE FERETRI TRASPORTATI E INUMATI	366	181

#### ***Standard qualitativi specifici***

Attività consiste nel monitoraggio degli standard normativi relativi ai feretri ordinati ai fini dell'utilizzo del servizio-



Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 5 giorni.

#### **1.4 Funerali dignitosi per indigenti**

L'attività consiste nel garantire il servizio di onoranze funebri e la successiva sepoltura presso il Cimitero Flaminio, per il numero massimo di 50 persone in stato di indigenza e segnalate dalle strutture competenti sul territorio comunale.

Tenuto conto della vigente previsione normativa (Legge n.26/2001 art. 7-bis – Del. G.C. N.189/2010 – Del G.C. N.99/2018 all. A2 par 1.4).

Il funerale gratuito si può richiedere qualora il decesso sia avvenuto nel territorio comunale, a prescindere dalla residenza in vita del defunto. In ogni caso, le difficoltà economiche della famiglia devono essere documentate presso gli uffici di Roma Capitale o degli enti di beneficenza.

Fermo restando la richiesta da parte dei referenti o parenti del defunto di eseguire una funzione religiosa, l'operazione di sepoltura è finalizzata all'inumazione presso il cimitero Flaminio.

In alternativa è possibile richiedere il servizio di cremazione comunale gratuita dove i costi accessori come un provvedimento autorizzativo di affido ceneri, traslazione, inumazione o tumulazione urna cineraria non sono a carico dell'amministrazione comunale.

Per effetto di convenzioni stipulate tra AMA con enti di beneficenza, previo informativa al Dipartimento Tutela Ambiente, è possibile richiedere direttamente secondo le modalità previste delle convenzioni stipulate, un ulteriore numero di funerali dignitosi non superiore a 50 annui.

Per ottemperare alle richieste da parte di Roma Capitale, AMA Cimiteri Capitolini ha esternalizzato il servizio gestito ad un operatore funebre specializzato.

AMA Cimiteri Capitolini assicura quanto previsto dagli accordi del presente contratto di servizio e quanto previsto nelle stipulate convenzioni con gli enti di beneficenza.

Assicura inoltre le opportune comunicazioni alle rispettive ambasciate per i nominativi dei defunti stranieri e le dichiarazioni dei parenti per l'operazione di sepoltura.

L'attività viene svolta da AMA, su richiesta dell'Amministrazione Comunale. Con le stesse modalità, a seguito del rinnovo di apposite convenzioni con enti di beneficenza, AMA si impegna a garantire, lo stesso servizio nel numero massimo di 50 persone all'anno per gli individui riconosciuti in stato di indigenza o da parte di Roma Capitale o degli enti di beneficenza convenzionati.

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

AMA provvede alla fornitura del feretro, alla vestizione della salma, al personale addetto al trasporto e al trasporto stesso, tramite carro funebre, dal deposito di osservazione al luogo dove



avviene la cerimonia funebre e, al termine della celebrazione, al trasporto presso il cimitero dove avverrà il seppellimento.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Servizi Necroscopici.*

*Quantità annua:*

<b>ATTIVITA'</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
Numero funerali di beneficenza per Roma Capitale	18	21
Numero funerali di beneficenza S. Egidio/Caritas	31	20
<b>TOTALE FUNERALI PER INDIGENTI</b>	<b>49</b>	<b>41</b>

***Standard qualitativi specifici***

Il Servizio viene svolto esclusivamente a richiesta di Roma Capitale e degli enti di beneficenza convenzionati con AMA Cimiteri.

Tempi di lavorazione complessivi della singola pratica: 5 giorni.

**1.5 Rilascio autorizzazione rimpatrio salme dall'estero, Rilascio passaporti, estradizione**

Sulla base delle normative di riferimento:

- R.D. 27/7/1934 n. 1265: Testo Unico Leggi sanitarie;
- R.D.1/7/1937 n.1379: Convenzione di Berlino del 10/02/1937 (Austria, Belgio, Cile, Danimarca, Francia, Germania, Italia, Portogallo, Romania, Repubblica Ceca, Slovacchia, Turchia, Egitto, Repubblica Democratica del Congo, Messico Svizzera);
- R.D. 16/6/1938 n.1055 Convenzione del 28.4.1938 con Città del Vaticano;
- DPR 10.9/1990 n. 285 – Regolamento Nazionale di Polizia Mortuaria (artt. 30 e 32 del DPR 285/90 e, in caso di morte dovuta a malattie infettivo-diffusive, anche artt. 18 e 25 dello stesso DPR);
- Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 testo unico in materia di ordinamento degli enti locali;
- DPR 3.11.2000 n. 396 – Nuovo Regolamento per la revisione e la semplificazione dell'Ordinamento di Stato Civile (Artt. 73 e segg);
- Regolamenti Comunali di Polizia Mortuaria; Ordinanze sindacali adottate ai sensi degli artt. 22 ed 82, comma 4 DPR n. 285/1990;
- Ordinanze sindacali contingibili e urgenti ai sensi dell'art. 54 del D. Lgs. n. 267/2000.



e ai fini dell'estradizione, di salme, resti mortali, e ceneri, viene rilasciato il passaporto mortuario.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

A corredo della richiesta e per l'espletamento dell'istruttoria, vengono presentate a Cimiteri Capitolini /Servizi Necroscopici nella modalità prevista e secondo procedure vigenti:

- 2 marche da bollo, del valore vigente alla data di presentazione;
- Autorizzazione alla sepoltura rilasciata dall'Ufficiale di Stato Civile del luogo in cui è avvenuto il decesso;
- Estratto dell'atto di morte rilasciato dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso;
- Attestazione di garanzia fornita dall'Onoranza Funebre che effettua il trasporto comprovante l'idoneità della cassa per il trasporto all'estero;
- Autorizzazione al Trasporto ESTERO rilasciato dalla ASL;
- Certificato medico dell'Autorità sanitaria attestante che il decesso non è avvenuto a causa di malattia infettiva e/o diffusiva (artt. 18 - 25 - 30 - 32 del DPR 285/1990);
- Nulla Osta per l'introduzione della salma nel paese in cui è diretta emesso dall'Autorità Consolare straniera competente per il territorio in Italia (legalizzato in Prefettura, salvo che non sia previsto l'esonero dalla legalizzazione in base a convenzioni internazionali);
- Nulla Osta all'estradizione se il cadavere è stato interessato da fermi da parte dell'Autorità giudiziaria;
- Autorizzazione al trasporto all'estero delle ceneri;
- Autorizzazione alla sepoltura rilasciata dall'Ufficiale dello Stato Civile del luogo in cui è avvenuto il decesso;
- Estratto dell'atto di morte rilasciato dall'Ufficiale di Stato Civile del Comune di decesso;
- Copia del verbale di avvenuta cremazione;
- Se in essere autorizzazione alla custodia, formalizzazione della rinuncia all'affido ceneri (mod. AMA 551) e variazione della scheda defunto riferita alla nuova destinazione ceneri.

Il provvedimento autorizzativo, predisposto e processato attraverso il sistema informatico utilizzato da Servizi Necroscopici, viene trasmesso telematicamente all' Ufficiale di Stato Civile, delegato dal direttore del Dipartimento di competenza di Roma Capitale, per essere firmato digitalmente.

Il provvedimento passaporto mortuario, firmato digitalmente, viene infine trasmesso a mezzo e-mail alla prefettura di competenza e\o al valico di frontiera di transito o nel caso di trasferimento per mezzo aereo, all' unità sanitaria aeroportuale.

Su richiesta di privati, di persona incaricata, o di autorità diplomatiche, si provvede, a seguito di attenta verifica della documentazione prodotta, all'istruzione di pratiche per l'emissione da parte di Roma Capitale del permesso di espatrio o rimpatrio di una salma, cassetta ossario o urna cineraria.



Nel caso di rimpatrio della salma, la richiesta è effettuata dal consolato italiano, presente nel paese di riferimento, in caso di espatrio, verificata la documentazione prevista dalla normativa vigente in materia (documentazione sanitaria, nulla osta ASL, nulla osta stato di destinazione, etc.), la pratica viene istruita e trasmessa a Roma Capitale per la firma autorizzativa.

#### Introduzioni dall'estero

Per le autorizzazioni alle introduzioni dall'estero, accolta la richiesta dalla rispettiva ambasciata/consolato italiano all'estero, appurato il diritto alla sepoltura nei cimiteri comunali del Comune di Roma, viene rilasciata l'esplicita autorizzazione nella quale vengono riportati oltre i dati del defunto, la tipologia, nonché dettagli del percorso di transito e il motivo dell'ingresso.

Il provvedimento è firmato digitalmente e trasmesso a mezzo e-mail da Necroscopici esclusivamente alla struttura consolare richiedente.

*\*Nota esemplificativa e non esaustiva:*

#### Paesi aderenti all' accordo internazionale di Berlino si richiede:

- autorizzazione alla inumazione/tumulazione rilasciata dall'Ufficiale dello Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso (agli atti);
- certificazione della ASL competente per il luogo del decesso dalla quale risulti che il trasporto non comporta inconvenienti dal punto di vista igienico o dal punto di vista medico-legale e che sono state osservate le prescrizioni dell'art. 32 del D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 (c.d. Trattamento antiputrefattivo);
- certificazione ASL competente per il luogo del decesso dalla quale risulti che la salma è stata confezionata secondo le prescrizioni di cui all'art. 3 della Convenzione di Berlino del 10 febbraio 1937.

#### Paesi non aderenti all' accordo internazionale di Berlino si richiede:

- autorizzazione alla inumazione/tumulazione rilasciata dall'Ufficiale dello Stato Civile del Comune dove è avvenuto il decesso (agli atti);
- nulla osta all'introduzione della salma nel Paese in cui è diretta, debitamente legalizzato (dalle Prefetture Italiane), rilasciato dall'Autorità Diplomatica in Italia (Ambasciata o Consolato) del paese di destinazione;
- certificazione della ASL competente per il luogo del decesso dalla quale risulti che il trasporto non comporta inconvenienti dal punto di vista igienico o dal punto di vista medico-legale e che sono state osservate le prescrizioni dell'art. 32 del D.P.R. 10 settembre 1990, n. 285 (c.d. Trattamento antiputrefattivo);
- in caso di decesso dovuto a malattie infettive e diffuse, certificato della ASL competente per il luogo del decesso attestante che sono state osservate le prescrizioni di cui agli artt. 18 e 25 del D.P.R. n. 285 del 10 settembre 1990.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*



### Servizi Necroscopici

Quantità annua:

ATTIVITA'	ANNO 2023	ANNO 2024
TOTALE NUMERO ESTRADIZIONI	714	980

### **Standard qualitativi specifici**

La procedura consiste nel rilascio dell'autorizzazione e dei passaporti di espatrio o rimpatrio di una salma, cassetta ossario o urna cineraria.

Tempi di rilascio:

Le richieste vengono inoltrate dal lunedì al venerdì:

- entro 4 giorni dalla richiesta per l'introduzione delle salme;
- entro 48 ore dalla richiesta per l'estradizione delle salme.

## **1.6 Rilascio autorizzazione per cremazione per impianti sul territorio nazionale**

Sulla base delle normative di riferimento:

- Regolamento di Polizia Mortuaria (D.P.R. 285/90);
- Circolare del Ministero della Sanità n. 24 del 24 giugno 1993;
- Circolare del Ministero della Sanità n. 10 del 31 luglio 1998;
- Decreto del Ministero dell'interno del 30 marzo 1998;
- Riforma del sistema italiano di Diritto Internazionale Privato (L. 218 del 31 maggio 1995);
- D.P.R. 445/2000;
- Conversione in legge, con modificazioni, del D.L. 27 dicembre 2000, n. 392, recante disposizioni urgenti in materia di Enti Locali (Legge n. 26 del 28/02/2001 – art. 7/bis);
- Legge n. 130 del 30 marzo 2001 (art.3);
- D.P.R. 254 del 15 Luglio 2003;
- Ordinanza del Sindaco prot. AMA n. 8254 del 14/04/2004;
- Nota prot. Comune di Roma n. 2959 del 22/09/04, acquisita al Prot. AMA n. 19477 del 22/09/2004 avente per oggetto: "Art. 79 del D.P.R. 10.9.1990, n. 285 – Manifestazione di volontà per la cremazione di una salma. Applicabilità delle norme del D.P.R. 445/2000";
- Delibera Giunta Comunale n. 189 del 25/06/2010 (tariffe in applicazione dal 2/08/2010).
- Delibera 38/2022 Assemblea capitolina: L'istruttoria cremazione fuori impianto Flaminio è stata soppressa, si precisa che la natura di gratuità è specifica solo per le salme da



funerale, non per le seconde sepolture (resti mortali, cassette ossari); resta comunque possibile richiedere autorizzazione del provvedimento di cremazione per salme, per altri impianti dislocati sul territorio nazionale.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Risulta possibile presentare richieste di servizi cimiteriali unicamente attraverso il Portale Online dei Servizi Cimiteriali, previa autenticazione a mezzo SPID.

Esclusivamente per i cittadini privati, Ordini Religiosi, Grandi Enti: a fronte di difficoltà nell'utilizzo dello SPID o del Portale Online è possibile presentare le richieste agli sportelli amministrativi dei Cimiteri Capitolini, previo appuntamento.

A corredo della richiesta redatta su specifica modulistica presente on line su sito capitolini, per l'espletamento dell'istruttoria, vengono presentate a Cimiteri Capitolini /Servizi Necroscopici:

- Certificato medico per uso cremazioni firmato dal medico necroscopo o Direttore Sanitario (o suo vice). In mancanza del certificato medico, ovvero nei casi di morte improvvisa o sospetta, deve essere prodotto il nulla-osta dell'Autorità Giudiziaria.
- Nel caso il defunto sia cittadino straniero, verifica della presenza del Nulla Osta alla cremazione da parte dell'Ambasciata dello stato di appartenenza della salma;
- Testamento (se nel documento viene espressa tale volontà) o, in mancanza, Dichiarazione Sostitutiva del coniuge (Modulo 550), in primis, oppure altri aventi diritto, che autorizza la cremazione, con allegata copia fotostatica del documento del dichiarante o, in assenza di coniuge, Dichiarazione Sostitutiva che autorizza la cremazione, da parte del parente più prossimo della salma fino al sesto grado (Modulo 552), con allegata copia fotostatica del documento del/i dichiarante/i. In caso di più parenti dello stesso grado, la dichiarazione va resa dalla maggioranza assoluta degli aventi titolo (art. 3 legge 130/2001) o, per coloro i quali, al momento della morte risultino iscritti ad associazioni riconosciute (es ARC=Associazione Romana Cremazioni) che abbiano tra i propri fini quello della cremazione dei cadaveri dei propri associati, la dichiarazione in carta libera scritta e datata, sottoscritta dall'associato di proprio pugno, dalla quale risulti chiaramente la volontà di essere cremato. Tale dichiarazione deve essere convalidata dal Presidente dell'Associazione;
- Per le istanze con seguito di affido /dispersione ceneri, si attende il verbale di avvenuta cremazione dall'impianto crematorio di riferimento;
- Assolti i pagamenti si trasmette il provvedimento autorizzato di affido ceneri al richiedente.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Servizi Necroscopici*

*Quantità annua:*



<b>AUTORIZZAZIONI ALLA CREMAZIONE</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
TOTALE NUMERO AUTORIZZAZIONI EMESSE	1457	1.792

### ***Standard qualitativi specifici***

Tempi complessivi dall'atto della presentazione della richiesta:

- cremazione delle salme 48/72 ore,
- resti mortali/cassetta ossario 5 giorni.

I tempi di cremazione di resti mortali / cassetta ossario sono derogabili a causa della dovuta priorità alla cremazione delle salme.

### **1.7 Organizzazione del servizio di movimentazione inter-cimiteriale**

Il servizio di movimentazione inter-cimiteriale ha lo scopo di dar seguito alle richieste di movimentazione tra i cimiteri comunali per salme, resti mortali, cassette ossari e ceneri al fine di garantire l'operazione o servizio cimiteriale preventivamente autorizzato dall'amministrazione e riferito alle operazioni di:

- Tumulazione
- Inumazione
- Cremazione

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Contestualmente allo sviluppo dell'istruttoria per le operazioni di cui sopra, in base alla tipologia della pratica verrà calendarizzato e programmato il trasferimento riferito al nominativo del defunto per il quale sta processando la pratica amministrativa.

I servizi necroscopici, raccolte le richieste pervenute dagli uffici amministrativi, produrranno la lista dei defunti che necessitano di trasferimento a cura degli ispettorati.

Al fine di raggiungere la migliore ottimizzazione delle varie richieste di trasferimento, per le tipologie sopra elencate e in particolar modo per le cassette ossario e urne cinerarie da movimentare, le stesse vengono raggruppate in due giornate settimanali.

In tutte le altre giornate della settimana, vengono eseguiti i restanti trasferimenti per resti mortali e salme.

Quanto premesso nel rispetto dei tempi previsti, dei relativi pagamenti assolti e autorizzazioni amministrative emesse.



È previsto un servizio di notifica all'utenza o suo intermediario che ha effettuato la richiesta al fine di informarlo sullo stato di avanzamento del trasporto.

***Standard qualitativi specifici***

*Garantire il raggiungimento del cimitero di destinazione nei tempi utili all'esecuzione dell'operazione cimiteriale autorizzata.*

## **1.8 Monitoraggio ingressi Cimiteri comunali, giacenze nelle camere mortuarie e rilascio proroghe in deroga al regolamento di Polizia Cimiteriale**

In virtù dell'estensione territoriale del Comune di Roma e del numero dei decessi statistici registrati risulta determinante ottimizzare la gestione delle giacenze nelle camere mortuarie regolando i flussi in entrata e in uscita limitandoli al tempo strettamente necessario.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'utenza o intermediario delegato può presentare istanza di proroga giacenza in deroga ai tempi previsti dal regolamento di polizia cimiteriale vigente (art. 11 del regolamento Polizia Cimiteriale delib. Consiglio Comunale n°3516/1978) per i seguenti motivi e relativa durata:

- Avviso blocco autorità giudiziaria, (tempo determinato dall'autorità giudiziaria)
- Proroga per indagini di autorità giudiziaria, 60 giorni
- Proroga per nulla osta ambasciate e consolati, 30 giorni
- Proroga per apertura testamento, 30 giorni
- Proroga per istanze al giudice tutelare, 60 giorni
- Proroga per cittadini italiani residenti all'estero, 15 giorni
- Proroga per attesa certificato di cremazione, 5 giorni
- Proroga per irreperibilità parenti, 15 giorni
- Proroga per completamento o ristrutturazione manufatti privati, 60 giorni

Al termine del periodo di giacenza e in assenza di suddetta istanza di proroga autorizzata, i feretri verranno inumati d'ufficio nel rispetto del regolamento vigente e le spese derivanti dall'operazione cimiteriale sostenute dall'amministrazione saranno addebitate all'utenza o suo intermediario.

Intercettazione dei defunti in giacenza oltre il tempo consentito dal regolamento di Polizia Cimiteriale vigente, sprovvisti di richiesta presentata di operazione /servizio cimiteriale, formalizzazione della nota dalla ditta incaricata che ha effettuato il depositato. Disposizione dell'inumazione d'ufficio ove necessaria.

***Standard qualitativi specifici***



Attività connesse al rispetto del regolamento di polizia cimiteriale vigente ed ai tempi di giacenza nelle camere mortuarie.

## **2. Altri servizi a supporto delle attività cimiteriali**

Rientrano tra gli altri servizi a supporto delle attività cimiteriali, le attività che consentono un'adeguata fruizione degli spazi da parte dell'utenza, unitamente alle attività necessarie per l'informazione e comunicazione del servizio reso, come meglio dettagliato ai successivi paragrafi:

- 2.1 Attività di custodia e vigilanza;
- 2.2 Illuminazione votiva (solo per il cimitero Laurentino);
- 2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza;
- 2.4 Servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri;
- 2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata;
- 2.6 Servizio navetta nel Cimitero Verano;
- 2.7 Cerimonie commemorative.

### **2.1 Attività di custodia e vigilanza**

Le attività di custodia e vigilanza prevedono l'apertura e la chiusura degli accessi del cimitero, il presidio e il controllo del territorio, degli ingressi e degli uffici dei Cimiteri Capitolini al fine di garantire la sicurezza degli utenti e dei dipendenti, tramite personale AMA e personale di guardiania esterno, determinato su gara pubblica d'appalto ai sensi della normativa vigente in materia.

Tra le attività sono assicurate, inoltre, le attività di accreditamento delle imprese edili e funebri che operano all'interno dei Cimiteri Capitolini, nonché la gestione delle cerimonie commemorative laiche e delle riprese cinematografiche.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

#### **Presidio e controllo sul territorio**

L'ufficio preposto svolge le sue funzioni attraverso personale AMA impiegato nella sala operativa (con sede fisica presso il Cimitero Verano), personale AMA per il controllo dei varchi e degli accessi e personale esterno di vigilanza all'uopo occupato, secondo le modalità di seguito individuate.

In riferimento alla sala operativa AMA il servizio garantisce:



- supervisione e controllo tramite telecamere installate all'interno del Cimitero Verano e Flaminio;
- gestione delle chiamate dalle colonnine SOS installate presso i cimiteri, con immediata attivazione delle risorse operanti sul territorio;
- costante monitoraggio dello stato di funzionamento di tutto l'impianto di videosorveglianza con segnalazioni tempestive volte alla risoluzione di tutte le anomalie che possono verificarsi (disconnessione telecamere, malfunzionamento delle sbarre, dei telecomandi etc.);
- attivazione delle Forze dell'Ordine o dei mezzi di Soccorso, quando necessario;
- predisposizione dei servizi di regolare apertura, chiusura e relativo presidio dei varchi per il controllo degli accessi e delle strutture aziendali di Via del Verano, con attività di accoglienza e informazione;
- assistenza a tutti i cittadini che richiedono informazioni o relativamente alle segnalazioni di furto o di problemi di vario genere, all'interno dei cimiteri.

Le attività garantiscono:

- corretto accesso dei veicoli in base alla normativa vigente e il controllo della validità dei permessi rilasciati dall'ufficio addetto dei Cimiteri Capitolini;
- apertura e chiusura dei varchi e ingressi indicati dall'ordinanza sindacale;
- la segnalazione alla Sala Operativa della presenza di persone sospette;
- le indicazioni ed informazioni di massima ai visitatori, indirizzandoli agli Uffici preposti;
- l'accettazione delle salme in camera mortuaria all'infuori dell'orario di apertura al pubblico del cimitero.

In riferimento al personale AMA di vigilanza e controllo il servizio garantisce:

- il controllo quotidiano, e più volte durante la stessa giornata, delle aree cimiteriali;
- l'assistenza al cittadino per qualsiasi esigenza, dalla semplice indicazione e informazione sui servizi forniti all'attivazione in caso di necessità di richieste di soccorso;
- la segnalazione, per il successivo inoltro agli Uffici competenti di eventuali cedimenti strutturali, cadute di alberi, situazioni di degrado, con contestuale attività, quando necessaria, di messa in sicurezza del luogo con delimitazione dell'area con nastro segnaletica e/o segnalazione tempestiva all'ispettorato di competenza;
- la funzione di accreditamento delle imprese edili e funebri che operano all'interno dei Cimiteri Capitolini, attraverso l'istruttoria, il controllo e la verifica della documentazione presentata, predisponendo l'autorizzazione a firma del Dirigente Responsabile AMA;
- le attività di controllo sui cantieri edili delle Ditte autorizzate all'esecuzione di lavori all'interno dei Cimiteri Capitolini;
- gestisce i permessi per le riprese cinematografiche, occupandosi dei sopralluoghi per le riprese cinematografiche, e dopo l'autorizzazione dell'Ufficio Stampa, provvede alla redazione del preventivo ed alla successiva fatturazione.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*



### Divisione Cimiteri- Risorse Umane e Servizi Generali

#### Mezzi e attrezzature

Mezzi: autovettura aziendale

Attrezzature: impianto di videosorveglianza

#### **Standard qualitativi specifici**

Apertura dei cimiteri secondo gli orari indicati:

##### *Verano, Flaminio, Laurentino:*

dal 1° ottobre al 31 marzo 7.30-18.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 17.00;

dal 1° aprile al 30 settembre 7.30-19.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 18.00;

##### *San Vittorino e Ostia Antica*

dal 1° ottobre al 31 marzo 7.00-17.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 16.00;

dal 1° aprile al 30 settembre 7.00-18.00 Ultimo ingresso consentito alle ore 17.00;

##### *Altri cimiteri:*

tutti i giorni 8.00-13.00 e 15.00-17.00- giovedì chiuso;

#### **Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.2 Illuminazione votiva**

L'attività consiste nella realizzazione degli impianti elettrici per l'illuminazione votiva dei loculi e delle tombe private e nella gestione degli stessi, inclusi gli interventi di manutenzione, la stipula dei contratti, le volture, mantenendo i rapporti con l'utenza (solo in riferimento al Cimitero Laurentino).

#### **Procedimento amministrativo correlato.**

#### **Svolgimento del servizio.**

L'ufficio provvede ad effettuare l'attivazione dei contratti, ad effettuare il pagamento delle annualità (per gli utenti che non pagano tramite bollettino) e a predisporre la pratica di rimborso in caso di revoca del contratto, effettuando i conteggi di competenza.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

#### Ispettorato Laurentino

*Quantità annua:*



ILLUMINAZIONE VOTIVA	ANNO 2023	ANNO 2024
CONTRATTI ATTIVI	22.994	23.012

### ***Standard qualitativi specifici***

Attivazione illuminazione presso il Cimitero: entro 5 giorni dalla presentazione della richiesta.

### ***Indennizzi***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

## **2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza**

Il servizio comprende le attività di comunicazione finalizzate a garantire all'utenza una adeguata informazione e trasparenza sui servizi offerti nei Cimiteri Capitolini.

### **Il servizio opera attraverso:**

- a) la gestione di due canali di comunicazione:
- a.1) ufficio Relazioni con il Pubblico/Call Center. Le attività sono finalizzate a soddisfare le richieste di informazioni da parte dell'utenza, relativamente a tutte le iniziative e alle operazioni che riguardano i cimiteri e i servizi cimiteriali di Roma Capitale; nella trattazione delle istanze dell'utenza ai sensi della normativa vigente sulla trasparenza dei provvedimenti amministrativi e l'accesso agli atti relativi, nonché in relazione a reclami e segnalazioni. Nello specifico il personale URP fornisce risposte all'utenza relativamente a:
- localizzazione di tombe e loculi;
  - informazioni su tutti i servizi offerti e le relative tariffe vigenti; assistenza per lo svolgimento delle pratiche amministrative;
  - assistenza per inoltro di reclami, segnalazioni, suggerimenti, nonché informazioni sullo stato di avanzamento dell'iter dell'istanza. Nei casi in cui sia possibile il personale URP fornisce verbalmente la risposta al momento della richiesta;
  - assistenza per la richiesta di accesso agli atti amministrativi nonché informazioni sullo stato di avanzamento dell'iter dell'istanza. Nei casi in cui sia possibile il personale URP fornisce verbalmente la risposta al momento della richiesta;
  - informazioni sulle iniziative culturali presso i cimiteri capitolini e prenotazioni per le visite guidate, laddove programmate.

Inoltre, gli ispettorati del Cimitero Flaminio e del Cimitero Laurentino forniscono direttamente informazioni al pubblico circa l'ubicazione delle salme o delle tombe.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***



L'Ufficio Relazioni con il Pubblico (sito in Via del Verano 72/A), opera mediante:

- uno sportello che riceve i cittadini nei giorni/orari di apertura al pubblico;
- un Call Center addetto alla gestione delle telefonate attraverso 5 linee telefoniche dedicate operative nei giorni/orari di apertura al pubblico.

Giorni e orari di apertura al pubblico sono pubblicizzati attraverso:

- i due siti web, [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it), [www.amaroma.it](http://www.amaroma.it);
- il messaggio di cortesia del risponditore automatico del Call Center, attivo tutti i giorni h 24;
- le targhe affisse all'esterno degli uffici cimiteriali aperti al pubblico;
- il materiale informativo distribuito nelle sedi cimiteriali.

Il Call Center opera attraverso il sistema informatico di gestione delle chiamate VOXTRON.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

Divisione Cimiteri- URP e call center

*Quantità annua:*

<b>URP - CALLCENTER</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
<b>CONTATTI</b>	<b>52.189</b>	<b>50.652</b>
di cui telefonate evase dal Call Center	38.392	34.135
di cui persone ricevute agli Sportelli URP	13.797	16.517
<b>RICHIESTE EVASE*</b>	<b>75.595</b>	<b>65.522</b>
tramite Call Center	52.839	40.584
tramite sportello URP	22.756	24.938

*\*Nota bene: a fronte di una telefonata evasa così come di una persona ricevuta allo sportello possono essere soddisfatte più richieste di informazioni.*

*Ufficio preposto alla gestione del sito di cui alle attività ai punti a.2) e b):*

Ufficio comunicazione e valorizzazione culturale

a.2) sito web [www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it), attraverso l'implementazione e aggiornamento continuo del sito web [www.cimitericapitolini.it](http://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;

b) programmi di comunicazione riguardano:

b.1) le campagne informative in genere e/o su temi specifici quali: programmi annuali di esumazione ordinaria; attività di informazione per contrastare la diffusione della zanzara tigre, raccolta differenziata nei cimiteri, etc.;

b.2) la realizzazione e diffusione di strumenti informativi su tutte le attività e i servizi cimiteriali quali: avvisi, segnaletica puntuale per gli uffici, brochure, volantini, locandine, pannellistica e totem informativi posizionati sul territorio cimiteriale. Gli strumenti vengono aggiornati almeno ogni anno o a fronte di modifiche intervenute sui servizi e sono diffusi presso tutti gli ingressi e gli ispettorati dei siti cimiteriali, negli uffici centrali di Via del Verano e, nei casi di particolare rilevanza, anche presso le sedi degli URP dei Municipi;

b.3) le attività di comunicazione a supporto del "Progetto Accoglienza", programma di iniziative e servizi speciali finalizzati ad accogliere negli 11 cimiteri romani il grande afflusso di visitatori durante il periodo della commemorazione dei defunti (metà ottobre, prima settimana di novembre, in cui si stima una affluenza media di circa un milione di visitatori).

In particolare, ogni anno, in occasione del Progetto Accoglienza vengono svolte le seguenti attività:

- revisione di tutti gli strumenti promo-informativi, la cui diffusione nel periodo della commemorazione dei defunti raggiunge oltre 200.000 copie;
- attivazione di iniziative "mediatiche" (presentazioni e conferenze stampa, interviste e servizi sui vari media e web-site);
- allestimento e gestione tramite personale AMA di presidio punti di assistenza e informazione al pubblico con sette gazebo informativi nel cimitero Verano; presidi informativi presso gli ingressi cimiteriali e/o uffici ad alto transito di visitatori negli altri cimiteri;
- comunicazione e promozione di tutte le iniziative previste nel "programma religioso" (funzioni liturgiche in collaborazione con il Vicariato di Roma nei 3 cimiteri maggiori e nel cimitero di Ostia Antica, ed in particolare la Santa Messa Solenne di novembre per la celebrazione della festività di Ognissanti officiata dal Papa o dal Cardinale Vicario);
- realizzazione e comunicazione delle iniziative incluse nel "programma culturale", articolato ogni anno in diverse attività;
- comunicazione del programma delle cerimonie commemorative organizzate da Roma Capitale e altri Enti, Istituzioni, Organismi, Associazioni (es. Ministero della Difesa, Associazioni combattentistiche o d'Arma; Associazioni delle famiglie dei caduti, Arciconfraternite etc.).

### ***Standard qualitativi specifici***



La società dovrà gestire reclami e segnalazioni in conformità ai tempi e alle procedure stabilite nella DCC 136/2005 e nella carta della qualità dei servizi assicurando un'indagine completa ed imparziale circa le irregolarità denunciate.

AMA garantisce all'utente che ha presentato reclamo una risposta esaustiva e tempestiva.

## **2.4 Servizio di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri**

Il servizio è volto a promuovere il patrimonio storico, artistico e culturale custodito all'interno dei Cimiteri Capitolini, al fine di considerare i cimiteri (in particolare il Cimitero Monumentale del Verano), non solo come luoghi di sepoltura, ma come siti d'arte, di cultura, di memoria e identità collettiva della comunità romana, italiana, nonché di diversa nazionalità. Tali attività possono essere sia rivolte direttamente all'utenza (cittadini, turisti, accademici e studenti, studiosi/cultori della materia, etc.), sia realizzate a fini della documentazione storica del patrimonio storico custodito.

### ***Procedimento amministrativo correlato.***

### ***Svolgimento del servizio.***

Le modalità di svolgimento del servizio sono pianificate in base al tipo di attività, alla tipologia e all'entità delle risorse disponibili e predisposte anche attraverso bandi di gara ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici. In generale AMA, nella progettazione/realizzazione di tali servizi, tiene conto di quanto indicato nelle "Linee Guida per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri" emanate da UTILITALIA-Sefit (l'associazione di categoria dei gestori pubblici di cimiteri italiani). Il servizio prevede la realizzazione e/o promozione di progetti e iniziative culturali per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri quali:

- Strutturazione di itinerari culturali con i principali Punti di Interesse (P.I.) significativi all'interno dei cimiteri: sono considerati P.I., i sepolcri, i monumenti, specifiche zone dei cimiteri con valenza storica e/o artistica e/o culturale);
- visite guidate;
- eventi musicali, teatrali, letture ad alta voce;
- progetti editoriali on-linee off-online (pubblicazioni, brochure e materiali informativi di approfondimento, APP per dispositivi mobili, etc.);
- studi e attività di ricerca;
- convegni/seminari;
- progetti specifici rivolti alle scuole, agli istituti formativi e/o professionali, alle associazioni culturali, etc.



In particolare, il progetto che ha maggiormente qualificato la politica di valorizzazione culturale e turistica del Cimitero Monumentale del Verano è stato "Una passeggiata tra i ricordi", a cui è dedicata un'apposita sezione nel sito web per gli approfondimenti storico-biografici dei sopraccitati P.I. inclusi negli itinerari tematici. Tale progetto è articolato in due principali filoni di attività: le visite guidate, "passeggiate tra i ricordi", strutturate in 11 itinerari tematici durante i week end; le pubblicazioni editoriali/web relative agli itinerari tematici (brochure, materiali informativi di approfondimento e il volume "Una passeggiata tra i ricordi". Guida storico-culturale del Verano", Palombi Editori, 2014. etc.).

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Divisione Cimiteri- Ufficio Comunicazione e Valorizzazione Culturale*

*Quantità annua:*

<b>VISITE GUIDATE</b>	<b>ANNO 2023</b>	<b>ANNO 2024</b>
TOTALE VISITE	53	56

AMA, in qualità di gestore del servizio e come componente del "Tavolo tecnico per la valorizzazione culturale e turistica dei Cimiteri Monumentali Italiani" istituito da UTILITALIA-Sefit, insieme ai gestori dei principali cimiteri monumentali italiani (Genova, Milano, Torino, Bologna, Ferrara, Trento, etc.), si impegna, per il prossimo triennio, al raggiungimento di due importanti traguardi:

- a) la realizzazione dell'Atlante dei Cimiteri Monumento/i e del Turismo della Memoria, per la diffusione delle informazioni per il pubblico italiano e estero circa i valori monumentali, paesaggistici, storicoculturali presenti nei cimiteri italiani e circa la loro fruibilità turistica, nell'ambito del primo Protocollo d'Intesa per la valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri monumentali italiani (siglato 18 ottobre 2016 tra UTILITALIA-Sefit e il MIBACT-Ministero dei Beni e delle Attività culturali e del Turismo);
- b) lo sviluppo della APPARTOUR per il Cimitero Verano (utilizzando la piattaforma tecnologica sviluppata da ASCE - Associazione Europea dei Cimiteri Storici), che permetterà ai visitatori di svolgere autonomamente le visite culturali tematiche del progetto AMA "Una passeggiata tra i ricordi", guidandoli verso tutti i Punti di Interesse geo-referenziati sul territorio cimiteriale, ricevendo informazioni e contenuti su ogni P.I., anche in una logica di "realtà aumentata", nell'ambito del primo Protocollo d'Intesa tra UTILITALIA-Sefit e ASCE del 5 ottobre 2017 e volto ad individuare azioni condivise di promozione turistica e valorizzazione culturale a livello internazionale dei cimiteri significativi italiani.

### ***Standard qualitativi specifici***

Nei casi in cui le iniziative siano predisposte attraverso il ricorso a bandi di gara, il Direttore dell'Esecuzione del contratto di AMA Cimiteri Capitolini ha l'obbligo e la responsabilità di



far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati posti a base di gara.

### **Penali**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Articolato del Contratto di Servizio" per le modalità relative alle penali da applicare.

## **2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata**

L'attività di progettazione urbanistica cimiteriale riguarda la progettazione delle lottizzazioni delle aree finalizzate alla localizzazione degli edifici per loculi, campi di inumazione, riquadri destinati all'edilizia privata, nonché di tutte le opere di urbanizzazione primaria e secondaria a servizio e supporto delle attività cimiteriali, anche in relazione alla predisposizione e attuazione del Piano Regolatore Cimiteriale.

La funzione, che AMA svolge tramite impiegati tecnici interni, si esplica nelle azioni tese a destinare alcune zone dei Cimiteri Capitolini alla costruzione di sepolcri privati e si realizza tramite progetti planimetrici normativi di lottizzazione delle aree designate. All'interno dei suddetti Piani di Lottizzazione si collocano tutte le tipologie di manufatti sepolcrali richiesti dall'utenza (tombe, cappelle ecc.), in riferimento alla valutazione delle richieste dei cittadini, assegnando loro una specifica numerazione identificativa dell'area in concessione. Tale progettazione comprende la pianificazione dei servizi di urbanizzazione (vialetti, fogne, fontane, panchine, verde ecc.), realizzati, secondo la programmazione ed espletamento delle relative gare di appalto, quando tutti i manufatti sepolcrali previsti saranno stati ultimati, al fine di rendere fruibile il nuovo riquadro. Allo stato attuale, le aree da destinare a questo scopo sono pressoché esaurite. Per soddisfare in parte la domanda, si sta procedendo, ove possibile, con Piani di Lottizzazione ad integrazione degli esistenti e relativa conversione di alcuni spazi destinati al verde comune per l'inserimento di manufatti privati.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

In relazione alla gestione delle aree destinate alla costruzione di tombe private, AMA provvede a:

- predisporre i Piani di Lottizzazione cimiteriale per l'assegnazione delle aree in concessione, in relazione alla disponibilità degli spazi;
- verificare la rispondenza della titolarità a costruire ai requisiti normativi e ai regolamenti vigenti;
- esaminare la conformità dei progetti presentati dai concessionari secondo quanto previsto dai piani di lottizzazione cimiteriale e alla normativa vigente;
- predisporre l'atto di asseverazione dei progetti esaminati, propedeutico all'approvazione con Determinazione Dirigenziale da parte di Roma Capitale;
- monitorare e verificare l'esecuzione dei lavori secondo le prescrizioni normative in materia, fino alla messa in esercizio del manufatto.



Nel caso di nuove edificazioni, si identificano le seguenti attività:

- Preesame di massima alle Ditte esecutrici (le ditte che operano all'interno dei cimiteri hanno l'obbligo di accreditarsi presso la struttura al fine del controllo normativa dei requisiti e del monitoraggio degli accessi); analisi del diritto a costruire dei Concessionari;
- Pre-informativa della documentazione da presentare per l'ottenimento della Conformità del progetto del manufatto sepolcrale; emissione della fattura per esame progetto, finalizzata alla protocollazione del progetto;
- Ricezione del progetto dal Protocollo e successiva creazione di nuova scheda (nel nuovo sistema cimiteriale);
- Verifica definitiva della documentazione allegata al progetto, riscontro e rilascio Conformità tecnica del progetto alle Norme del relativo Piano di Lottizzazione, entro 30 giorni dalla presentazione del progetto;
- Predisposizione Atto di Asseverazione per l'approvazione dei progetti da trasmettere al Dipartimento Tutela Ambiente entro 30 gg. dalla Conformità tecnica (si inviano per approvazione tutte le tipologie sepolcrali);
- Ricezione dal protocollo e archiviazione della Determinazione Dirigenziale di approvazione dell'Atto di Asseverazione con inserimento dati e collocazione di una copia in ogni fascicolo istruttorio della singola pratica;
- Rilascio alla Ditta/Concessionario della reversale per il pagamento del deposito cauzionale per l'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale), propedeutico al rilascio del Permesso Lavori;
- Ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento e indicazione del giorno della redazione e firme del Permesso Lavori;
- Predisposizione dell'elaborato grafico dello spiccato/verbale linee e quote;
- Acquisizione propedeutica alla consegna del Permesso Lavori da parte dell'Impresa Costruttrice dei seguenti documenti: a) dichiarazione di inizio lavori da parte del D.L.; b) copia della ricevuta deposito calcoli strutturali alla Regione Lazio; c) copia delle lettere e ricevuta R.R. di comunicazione inizio lavori alla S.A.R., alla A.S.L., all' Ispettorato del Lavoro;
- Consegna alla Ditta Costruttrice del Permesso Lavori e contestuale rilascio spiccato/linee e quote (in casi particolari sopralluogo con consegna in sito);
- Ricezione, da parte dell'ufficio, di tutte le comunicazioni del D.L. in fase di esecuzione (sospensione lavori, ripresa lavori, eventuale proroga del Permesso, varianti in corso d'opera, comunicazione fine lavori) e loro inserimento nel fascicolo con conseguente registrazione sul sistema
- Acquisizione della comunicazione di fine lavori e certificato di Collaudo Statico e conseguente loro inserimento nel fascicolo e registrazione sul sistema;
- Verifica finale di corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato, compilazione della relativa scheda di verifica e rilievo fotografico;
- Predisposizione dei conteggi per il pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale)



tramite i sistemi, emissione della relativa fattura ed invio della stessa con allegata lettera di conguaglio al Concessionario.

Nel caso di manutenzione di manufatti sepolcrali, si identificano le seguenti attività:

- Ricevimento Ditte Costruttrici o Concessionari richiedenti informazioni per procedure per l'esecuzione di manutenzione ordinaria e/o straordinaria su manufatti sepolcrali privati. Consegna di modulistica e vademecum procedurale;
- Ricezione dal protocollo delle domande di manutenzione con relativa documentazione tecnico/amministrativa, creazione Scheda Lavori e inserimento dei relativi dati;
- Richiesta agli uffici amministrativi della copia della scheda operativa del manufatto sepolcrale e della titolarità ad operare del richiedente la manutenzione;
- Verifica della documentazione tecnico/amministrativa allegata alla richiesta di manutenzione;
- Nei casi di manutenzione al Cimitero Verano, nelle zone sottoposte a vincolo monumentale, acquisizione del N.O. della Soprintendenza preposta, ai sensi del D.lgs. 42/2004 e ss.mm.ii.;
- Rilascio alla Ditta/Concessionario della reversale per il pagamento del deposito cauzionale per l'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno e attingimento acqua per manufatto sepolcrale), propedeutico al rilascio del Permesso dei Lavori;
- Ricezione della ricevuta dell'avvenuto pagamento e indicazione del giorno fissato per il rilascio del Permesso di Lavoro;
- Consegna da parte del D.L. del Verbale di Inizio Lavori;
- Firme e contestuale consegna del Permesso Lavori alla Ditta incaricata per l'esecuzione dopo verifica dell'iscrizione della stessa all'elenco delle ditte accreditate a poter operare presso i Cimiteri Capitolini;
- Ricezione, da parte dell'ufficio, di tutte le comunicazioni del D.L. in fase di esecuzione (sospensione lavori, ripresa lavori, eventuale proroga del Permesso, varianti in corso d'opera, comunicazione fine lavori) e loro inserimento nel fascicolo e conseguente registrazione sul sistema (nuovo sistema cimiteriale);
- Acquisizione della comunicazione di fine lavori e certificato di Collaudo Statico e conseguente loro inserimento nel fascicolo e registrazione sul sistema;
- Verifica finale di corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato, compilazione della relativa scheda di verifica e rilievo fotografico entro 30 gg. dal Fine Lavori;
- Predisposizione dei conteggi per il pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale (per lavori al mq al giorno, attingimento acqua per manufatto sepolcrale), tramite il nuovo sistema cimiteriale;
- Ordine di vendita con avvisatura PagoPA ed invio della stessa con allegata lettera di conguaglio al Concessionario.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*



Direzione tecnica

Quantità annua:

EDILIZIA PRIVATA	ANNO 2023	ANNO 2024
Posti salma progettati e autorizzati	616	115
Aree progettate e autorizzate nei Piani di Lottizzazione	130	11
Progetti manufatti esaminati e conformi	64	69
Permessi di lavoro rilasciati per costruzioni e manutenzioni	90	89
Verifiche tecniche finali effettuate	68	111
Fatture emesse per pagamento relativo all'Utilizzo maggiore area cimiteriale e trasmissione pratica	89	110

**Standard qualitativi specifici**

Garantire un ricevimento del pubblico nelle giornate di martedì, mercoledì e venerdì dalle ore 8.30 alle ore 12.30.

Tempi di rilascio della conformità tecnica del progetto ai piani di lottizzazione approvati: 30 gg.

Tempi di rilascio della verifica per la corrispondenza del manufatto realizzato al progetto approvato: 30 gg.

**Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

**2.6 Servizio Navetta Cimitero del Verano**

L'attività consiste nel servizio di trasporto giornaliero, a titolo gratuito, dei visitatori all'interno del Cimitero Verano, secondo un itinerario e delle fermate prestabiliti e segnalati.

**Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.**

Il servizio si svolge tramite appalto esterno. L'ufficio competente di AMA-Cimiteri Capitolini provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione e affidamento del servizio, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici,



redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione di Esecuzione del Contratto.

Il servizio viene effettuato con veicoli messi a disposizione dalla ditta appaltatrice (10 posti), adibiti al trasporto di persone con ridotta capacità motoria, secondo quanto stabilito nei relativi documenti di gara.

Il servizio è effettuato quotidianamente, festivi compresi, con frequenza ogni 30 minuti con orario 8.00-12.30 e 14.30 -17.00 nel periodo invernale, 14.30-18.00 nel periodo estivo. È previsto un incremento delle frequenze durante il periodo di Commemorazione dei Defunti.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

Ispettorato Verano

*Quantità media annua:*

SERVIZIO NAVETTA	ANNO 2023	ANNO 2024
NUMERO MEDIO DI CORSE AL GIORNO	18	18

### ***Standard qualitativi specifici***

Il Direttore dell'Esecuzione del contratto di AMA Cimiteri Capitolini ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara. Nello specifico, AMA dovrà garantire un minimo di corse giornaliere secondo intervalli definiti nel capitolato d'appalto.

### ***Penali***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Articolato del Contratto di Servizio" per le modalità relative alle penali da applicare.

## **2.7 Cerimonie commemorative**

L'ufficio AMA preposto provvede alla gestione amministrativa mediante la prenotazione on-line e il rilascio dell'avvisatura PagoPA, delle richieste per cerimonie di commiato presso il Tempio Egizio e le altre Sale del Commiato in uso nei Cimiteri Capitolini, predisponendo il servizio di presidio durante la cerimonia e la pulizia degli ambienti.

### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

I cittadini, o loro delegati, possono prenotare la cerimonia attraverso il portale web dei Cimiteri Capitolini alla sezione "Servizi di prenotazione on line sale del commiato presso i cimiteri capitolini", nell'ambito dei Servizi on line. L'attività consiste nell'attrezzare e gestire locali specifici per lo svolgimento di cerimonie funebri di commiato di tipo civile.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

Divisione Cimiteri- URP e Call Center

Quantità annua:

CERIMONIE COMMEMORATIVE	ANNO 2023	ANNO 2024
TOTALE CERIMONIE	340	411

**Standard qualitativi specifici**

L'orario di svolgimento delle funzioni commemorative è dalle ore 8.30 alle 16.00 dal lunedì al sabato. L'appuntamento viene dato entro 24 ore dalla richiesta formulata attraverso il portale.

**Indennizzi**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, AMA si impegna, a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati.

### 3. Manutenzione ordinaria

Il servizio di manutenzione ordinaria consiste nell'insieme delle attività che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, nonché gli interventi atti a mantenere pulite e decorose tutte le aree cimiteriali, compresa la manutenzione del verde, all'interno dei Cimiteri Capitolini.

Tale attività comprende in particolare, tutti gli interventi di piccola entità di parti edili e impiantistiche presenti nei Cimiteri Capitolini.

Il servizio ha l'obiettivo di:

- assicurare la funzionalità e fruibilità degli spazi e degli impianti, garantendo piena sicurezza per gli utenti e gli operatori;
- salvaguardare lo stato igienico/sanitario degli ambienti;
- mantenere adeguatamente decoroso l'aspetto estetico e funzionale dei locali, dei luoghi e del verde.

L'attività è estesa e sarà garantita anche per tutti gli ampliamenti e la realizzazione di futuri cimiteri.

Le attività di manutenzione sono così suddivise:

- 3.1. Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti pubblici;
- 3.2. Gestione e conduzione dell'impianto crematorio;
- 3.3. Manutenzione del verde pubblico;



#### 3.4. Pulizia cimiteriale.

### 3.1 Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti

Le attività ricomprese all'interno del servizio di manutenzione ordinaria, a titolo esemplificativo e non esaustivo, sono:

- Manutenzione edile che comprende le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti;

#### ***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio competente provvede alla redazione della documentazione ai fini dell'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione ed affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede alle funzioni di Direzione lavori.

Rientrano nel servizio, a titolo esemplificativo e non esaustivo, le seguenti attività di manutenzione volte al mantenimento del decoro degli ambienti presenti all'interno del complesso cimiteriale e della funzionalità degli impianti:

- Manutenzione edile: interventi di manutenzione edile volti al mantenimento delle funzionalità e del decoro degli edifici pubblici presenti nelle aree cimiteriali.

Le attività di manutenzione edile prevedono, a titolo esemplificativo:

- ripristino di intonaco e tinteggiatura di superfici la cui integrità risulti compromessa;
- ripristino dell'impermeabilizzazione di tratti di superfici;
- rimozione e/o rifacimento di superfici delimitate di rivestimento (pietra, marmo, ceramica ecc.), sia interno sia esterno, al fine di ripristinare la continuità del rivestimento o eliminare situazioni di potenziale pericolo;
- rimozione e/o rifacimento di superfici delimitate di pavimentazione, sia interna sia esterna, al fine di ripristinare la continuità del pavimento o eliminare situazioni di potenziale pericolo;
- rifacimento di brevi tratti di asfalto o riempimento delle buche presenti sui viali asfaltati all'interno dell'area cimiteriale;
- piccoli interventi di muratura per il ripristino di porzioni di parapetti, di tramezzi, muri perimetrali, ecc.
- Manutenzione di porte, infissi e serramenti: interventi volti al mantenimento in efficienza di tutte le porte, le vetrate, gli infissi, i serramenti, i lucernari, ecc. presenti all'interno del cimitero.
- A titolo esemplificativo rientrano tra le attività la sostituzione delle maniglie, la riparazione o sostituzione dei sistemi di chiusura e bloccaggio, la regolazione e la lubrificazione delle porte e degli infissi, riparazioni e sostituzioni vetrate;



- Manutenzione di elementi metallici: interventi volti al mantenimento in efficienza di tutti gli elementi metallici (es: cancellate, cancelli manuali, ringhiere, corrimano, parapetti, recinzioni, ecc.) effettuati a titolo esemplificativo tramite attività di consolidamento dei punti di fissaggio/ancoraggio, ritinteggiatura, interventi di saldatura, sostituzione serrature, lubrificazione ingranaggi, ecc.;
- Manutenzione dell'impianto idrico: interventi volti alla verifica ed al mantenimento in efficienza dei punti di approvvigionamento dell'acqua (fontane, lavandini, rubinetti, ecc.).
- Le attività di manutenzione prevedono a titolo esemplificativo la pulizia e la stasatura degli impianti, la sostituzione di rubinetti, di rompi getto, di guarnizioni, di flessibili, di griglie, di raccordi ed altre parti minute, ed alla eventuale stasatura degli scarichi otturati;
- Manutenzione impianto idrico/sanitario: interventi volti al mantenimento in efficienza dell'impianto idrico sanitario presente all'interno del perimetro cimiteriale, sia esso a disposizione dell'utenza o degli operatori. Le attività di mantenimento prevedono a titolo esemplificativo la sostituzione di rubinetti, della batteria per cassetta di scarico, dei rompi getto, delle guarnizioni, dei flessibili, delle griglie, dei sedili wc ed altre parti minute, e l'eventuale stasatura degli scarichi otturati;
- Manutenzione impianto fognario: interventi volti al mantenimento delle funzionalità e tenuta della rete fognaria, delle pompe di sollevamento e degli elementi dell'impianto fognario (es. caditoie, chiusini, pozzetti), anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (es. sonde a pressione). Le attività di manutenzione dell'impianto fognario prevedono a titolo esemplificativo le attività di pulizia e stasatura, la sostituzione di parti o elementi quali caditoie, chiusini in ghisa, cemento o plastica, pozzetti, sifoni, pezzi speciali, saracinesche e altro materiale minuto;
- Manutenzione sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche: interventi volti al mantenimento delle funzionalità e della tenuta del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche, presente nelle aree cimiteriali, anche attraverso l'ausilio di idonea attrezzatura (es. sonde a pressione, piattaforme elevatrici, ponteggi, trabattelli). Le attività di manutenzione del sistema di raccolta e smaltimento acque meteoriche prevedono a titolo esemplificativo la pulizia periodica (es. da foglie, aghi di pino e altro materiale d'ingombro) di gronde, pluviali, pozzetti e griglie, con l'eventuale sostituzione di porzioni deteriorate o danneggiate;
- piccola manutenzione elettrica: interventi di piccola manutenzione elettrica, volti al mantenimento del funzionamento dell'impianto. Sono escluse le attività di manutenzione relative all'impianto di manutenzione votiva ad eccezione del cimitero Laurentino;
- Conduzione di impianti di condizionamento, climatizzazione e aspirazione aria;
- Conduzione di Impianti ascensori, montacarichi/montafretri;
- Conduzione di Impianti antincendio;
- Conduzione di attrezzature a servizio delle attività cimiteriali, quali: eliminacode, archivio rotativo, classificatori rotanti e impianto di pompaggio;
- Conduzione di Impianti Termici e produzione acqua calda;
- Conduzione di impianti di depurazione;
- Manutenzione ordinaria scale;



- collocazione e ripristino della segnaletica di orientamento interna al cimitero e quella identificativa dei singoli riquadri/edifici.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori, redigendo la dovuta documentazione a base di gara e provvede alla supervisione dei lavori.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

Direzione tecnica

***Standard qualitativi specifici***

AMA, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

***Penali***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.2 Gestione e conduzione impianto crematorio**

L'impianto crematorio è ubicato nell'area nord/est del Cimitero Flaminio di Roma, per un'estensione di circa 15.400 mq.

L'impianto è costituito da un fabbricato al cui interno sono situate n.6 linee crematorie e da depositi refrigerati per la conservazione dei feretri in attesa della cremazione, costituiti da locali in muratura refrigerati e da celle frigo. L'area crematoria dispone di n. 3 impianti GPL industriali a servizio dei sei forni e collegati ai relativi bruciatori.

I forni sono dotati di sistemi di monitoraggio delle emissioni in aria (SME) allo scopo di effettuare analisi in continuo delle concentrazioni di CO, O<sub>2</sub>, tenore del vapore acqueo, temperatura e portata dei fumi in uscita dai camini, in funzione del controllo tramite collegamento remoto con l'ARPA Lazio, in ottemperanza al rispetto delle prescrizioni autorizzative e della normativa in vigore nel settore del monitoraggio delle emissioni in atmosfera ai sensi del D.lgs. 152/06, D.lgs. 133/05, D.M. Ambiente del 21/12/1995, D.M. Ambiente del 25/08/2000.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori per la corretta gestione e conduzione degli impianti crematori.



*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Crematorio*

***Standard qualitativi specifici***

La Direzione Lavori da parte di AMA Cimiteri Capitolini, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

***Penali***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Articolato del Contratto di Servizio" per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.3 Manutenzione del verde pubblico**

Le attività relative al servizio di manutenzione del verde pubblico comprendono:

- manutenzione di tutte le aree a prato, aiuole e siepi;
- manutenzione dell'erba nei campi adibiti a inumazione, ai riquadri per le tombe private in riferimento agli spazi pubblici di competenza, campi non attivi e spazi comuni;
- interventi potatura e/o rimonda su alberature;
- indagini fitostatiche per il controllo della stabilità delle piante con metodo visivo (VTA) e strumentale, con comunicazione al Dipartimento Tutela Ambiente, di eventuali criticità riscontrate;
- realizzazioni di abbattimenti o altri interventi da adottarsi sulle piante pericolanti;
- manutenzione degli impianti d'irrigazione esistenti e futuri;
- manutenzione del "Giardino dei Ricordi" presso il Cimitero Flaminio;
- fornitura e piantumazione di fioriture stagionali, nel periodo di Commemorazione dei Defunti;
- eventuali interventi straordinari non prevedibili;
- gestione del verde cimiteriale ed implementazione dei dati sulla piattaforma Greenspaces in uso presso Roma Capitale, con modalità in corso di definizione.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, redigendo la dovuta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente alle funzioni di Direzione Lavori.

Il servizio consiste nella manutenzione del verde pubblico dei Cimiteri Capitolini tramite:

- attività di sfalcio dell'erba, rifilatura, pulizia dei manufatti pubblici imbrattati, sagomatura delle siepi e degli arbusti, potatura delle alberature a medio e basso fusto;



- rimozione e smaltimento del materiale di risulta, diserbo chimico o manuale, mantenimento dell'efficacia e dell'efficienza degli impianti di irrigazione compreso il controllo e la sostituzione di qualsiasi parte mancante e non funzionante, spazzatura delle strade, dei viali e dei vialetti ogni volta che si esegue uno sfalcio, sarchiatura e diserbo manuale delle aiuole comuni;
- esecuzione delle indagini fitostatiche con metodo visivo (VTA) e strumentale;
- potatura e rimonda di alberature ad alto fusto;
- manutenzione delle aree a verde e delle infrastrutture site presso il cimitero Flaminio denominata "Giardino dei Ricordi".

#### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgone ribaltabile, furgone con cestello, veicoli per spostamenti

Attrezzature: tosaerba, sega, tosasiepi, tronca rami, decespugliatore, tutti DPI, e qualunque altra attrezzatura idonea per la buona esecuzione del servizio.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

#### Ispettorati di riferimento

#### **Standard qualitativi specifici**

La Direzione Lavori da parte di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

#### **Penali**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

### **3.4 Pulizia cimiteriale**

Le attività ricomprese all'interno del servizio di pulizia, presso tutte le strutture cimiteriali, sono:

- pulizia degli uffici, dei locali, degli spogliatoi, dei luoghi di culto, degli archivi, dei magazzini, ecc.;
- pulizia dei bagni pubblici;
- pulizia degli edifici cimiteriali;
- pulizia dei riquadri o aree adibiti a campi inumazione, a tombe private o inattivi;
- pulizia delle strade, di tutte le aree pavimentate e delle zone di pertinenza dei cimiteri (parcheggio, ingressi, etc.);
- raccolta delle composizioni floreali di varia natura;



- presidio delle camere mortuarie;
- pulizia e controllo delle fontanelle;
- asporto dei residui di lapidi e marmi;
- servizio di sgombero neve e spargimento sale;
- servizio di pulizia e allontanamento dei volatili;

Il servizio complessivo è incrementato durante il periodo di Commemorazione dei Defunti.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

L'ufficio competente provvede alla preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori di manutenzione ordinaria, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, redigendo la dovuta e prescritta documentazione a base di gara. Esperita la gara, provvede, tramite proprio personale tecnico competente, alle funzioni di Direzione Lavori.

L'attività consiste nella manutenzione della pulizia dei Cimiteri Capitolini tramite:

- spazzamento e lavaggio di tutte le strade, le aree pavimentate e pertinenze cimiteriali;
- pulizie di tutti gli uffici presenti nei cimiteri, i locali dell'archivio, comprensivi della zona di deposito dei magazzini, ivi incluso quello cartaceo, i locali adibiti ad autorimessa, i locali adibiti a magazzini, i locali del forno crematorio, i locali del commiato (es. il Tempio Egizio o Sala Mater Admirabilis nel Cimitero Verano, o sale del commiato nel Cimitero Flaminio), i locali di culto (es. chiese) tramite lo spazzamento, il lavaggio e la spolveratura;
- pulizia di tutti i riquadri adibiti a campi di inumazione, a tombe private, a campi non attivi e a spazi comuni con l'eliminazione di qualunque tipo di materiale presente a terra;
- diserbo chimico o manuale di tutte le strade, dei viali e dei passaggi comuni;
- pulizia ed igienizzazione giornaliera con presidio fisso e costante tutti i giorni compresi i giorni festivi, dei sanitari, lavabi, pavimenti e rivestimenti, nonché la deragnatura dei bagni pubblici e di tutti gli ambienti di loro pertinenza ed il mantenimento della pulizia delle porte;
- spazzamento, lavaggio pavimenti, deragnatura, lavaggio vetri, di tutti gli edifici per loculi;
- svuotamento di tutti i cestini porta rifiuti sia essi pubblici che interni agli uffici; raccolta e smaltimento delle composizioni floreali a seguito di funerali;
- presidio giornaliero fisso delle camere mortuarie al fine di garantirne le costanti condizioni igienicosanitarie;
- pulizia di tutte le fontane presenti nelle aree cimiteriali, compresa la disostruzione dello scarico e verifica del funzionamento delle stesse e l'eventuale segnalazione ad AMA, in caso di accertato malfunzionamento;
- asporto sistematico dei residui di marmi, lapidei, calcinacci etc.;
- nel periodo autunno-inverno (compresi i giorni festivi e in orario di apertura dei cimiteri}, si assicurerà in caso di gelo, l'insalamento delle strade, delle fontanelle, delle aree antistanti i servizi igienici ed eventuali altre aree dei cimiteri indicate dal personale AMA S.p.A., inoltre si provvederà, nei casi di precipitazioni nevose, allo sgombero delle sedi stradali;



- rimozione e smaltimento del guano e pulizia delle aree interessate dalla presenza di volatili; allontanamento dei volatili con adeguati sistemi, secondo le normative vigenti al fine di evitare la formazione di dormitori, garantendo la pubblica incolumità a causa del manto scivoloso;
- sanificazione e disinfezione al fine di garantire la salvaguardia delle condizioni igienico-sanitarie;
- disinfestazione della zanzara tigre e controllo di larve e forme adulte nelle aree cimiteriali;
- derattizzazione nei locali pubblici;
- potenziamento del servizio con integrazione di personale oltre a quello presente per il servizio ordinario, in occasione della Commemorazione dei Defunti;
- eventuali interventi straordinari non prevedibili (secondo gli importi extra-canone definiti nella gara di appalto).

#### Automezzi e attrezzature utilizzate

Automezzi: furgoni ribaltabili, veicoli per spostamenti, spazzatrice.

Attrezzature: decespugliatore, soffiante, materiale per spazzamento, materiale per lavaggio pavimenti, materiale per lavaggio superfici, materiale per lavaggio servizi igienici, tutti i DPI, e qualunque altra attrezzatura idonea per la buona esecuzione del servizio.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

#### Ispettorati di riferimento

#### **Standard qualitativi specifici**

La Direzione Lavori di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara.

#### **Penali**

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia all'Allegato 1 "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.

## **4. Manutenzione straordinaria, Restauro e Risanamento conservativo, Ristrutturazione e Edilizia e Nuova Costruzione**

Il servizio consiste nell'insieme delle attività volte a mantenere in buono stato di conservazione edifici, strade e impianti ovvero a sostituire o modificare parti anche strutturali delle componenti e degli elementi architettonici e a realizzare nuovi impianti, edifici, ampliamenti e completamenti dei Cimiteri, secondo le definizioni di cui all'art. 3 del DPR 380/01, a cui si fa riferimento nel caso di specie.

In particolare, il servizio ha l'obiettivo di effettuare interventi di:



- a. manutenzione straordinaria per rinnovare e sostituire parti anche strutturali degli edifici, nonché per realizzare ed integrare i servizi igienico-sanitari e tecnologici;
- b. restauro e risanamento conservativo, per conservare l'organismo edilizio e assicurarne la funzionalità mediante un insieme sistematico di opere che, nel rispetto degli elementi tipologici, formali e strutturali dell'organismo stesso, ne consentano anche il mutamento delle destinazioni d'uso purché con tali elementi compatibili. Tali interventi comprendono il consolidamento, il ripristino e il rinnovo degli elementi costitutivi dell'edificio, l'inserimento degli elementi accessori e degli impianti richiesti dalle esigenze dell'uso, l'eliminazione degli elementi estranei all'organismo edilizio;
- c. ristrutturazione edilizia. per trasformare gli organismi edilizi mediante un insieme sistematico di opere che possono portare ad un organismo edilizio in tutto o in parte diverso dal precedente. Tali interventi comprendono il ripristino o la sostituzione di alcuni elementi costitutivi dell'edificio, l'eliminazione, la modifica e l'inserimento di nuovi elementi ed impianti. Nell'ambito degli interventi di ristrutturazione edilizia sono ricompresi anche quelli consistenti nella demolizione e ricostruzione con la stessa volumetria di quella preesistente, fatte salve le sole innovazioni necessarie per l'adeguamento alla normativa antisismica nonché quelli volti al ripristino di edifici, o parti di essi, eventualmente crollati o demoliti, attraverso la loro ricostruzione, purché sia possibile accertarne la preesistente consistenza. Rimane fermo che, con riferimento agli immobili sottoposti a vincoli ai sensi del decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42 e successive modificazioni, gli interventi di demolizione e ricostruzione e gli interventi di ripristino di edifici crollati o demoliti costituiscono interventi di ristrutturazione edilizia soltanto ove sia rispettata la medesima sagoma dell'edificio preesistente;
- d. nuova costruzione, per la trasformazione edilizia e urbanistica del territorio non rientranti nelle categorie definite alle lettere precedenti. Sono comunque da considerarsi tali:
  - la costruzione di manufatti edilizi fuori terra o interrati, ovvero l'ampliamento di quelli esistenti all'esterno della sagoma esistente;
  - gli interventi di urbanizzazione primaria e secondaria, ampliamento e completamento dei Cimiteri;
  - la realizzazione di infrastrutture e di impianti, anche per pubblici servizi, che comporti la trasformazione in via permanente di suolo inedificato;
  - l'installazione di manufatti leggeri, anche prefabbricati, e di strutture di qualsiasi genere, ad eccezione di quelli che siano diretti a soddisfare esigenze meramente temporanee, previamente autorizzate sotto il profilo urbanistico, edilizio e, ove previsto, paesaggistico, in conformità alle normative regionali di settore.

***Procedimento amministrativo correlato: Svolgimento del servizio.***

Nell'ambito degli interventi autorizzati da Roma Capitale in riferimento al Piano Pluriennale degli Investimenti, come dettagliatamente declinato nel Contratto di Servizio (Allegato 1), AMA, a seguito dell'approvazione dell'atto di asseverazione da parte di Roma Capitale, provvede alla



preparazione e all'espletamento delle gare di appalto ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fini dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori. Esperita la gara, provvede tramite proprio personale tecnico competente, alle funzioni di Direzione Lavori, fino al collaudo dell'opera e alla messa in uso.

*Unità operativa preposta- Ufficio:*

*Direzione tecnica*

***Standard qualitativi specifici***

La Direzione Lavori di AMA, tramite suo personale tecnico, ha l'obbligo e la responsabilità di far rispettare, ai sensi della normativa vigente, tutte le prescrizioni, tempistiche e modalità riportate nei capitolati dei lavori posti a base di gara, fino al completamento e collaudo dell'opera/regolare esecuzione.

***Penali***

In caso di mancato raggiungimento dello standard qualitativo specifico, si rinvia al "Contratto di Servizio tra Roma Capitale e AMA", per le modalità relative alle penali da applicare.



# Allegato B

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA S.p.A.

Schede impiego risorse umane

**Allegato B – Schema impiego risorse umane**

Le risorse umane impiegate, in modo esclusivo, negli undici cimiteri di Roma al **31/12/2024** sono pari a **261 unità**, come di seguito esplicitato:

**DIVISIONE CIMITERI – D-CIM**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
DIRIGENTE	15132	DIREZIONE

**ICT E INNOVATION - AAICT**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7351	ICT E INNOVATION

**PMO E SUPPORTO DIREZIONALE - AAPMO**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9429	DIREZIONE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14112	DIREZIONE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9401	DIREZIONE

**SERVIZI NECROSCOPICI – DC-NECR**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11520	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	12325	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16722	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17903	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20571	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20581	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20590	SERVIZI NECROSCOPICI
PERSONALE OPERATIVO	12465	POLIZIA MORTUARIA
PERSONALE OPERATIVO	14116	POLIZIA MORTUARIA
PERSONALE OPERATIVO	16413	POLIZIA MORTUARIA
PERSONALE OPERATIVO	18252	POLIZIA MORTUARIA
PERSONALE OPERATIVO	18255	POLIZIA MORTUARIA
PERSONALE OPERATIVO	18256	POLIZIA MORTUARIA

**DIREZIONE TECNICA – DC-DIRT**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7332	DIREZIONE TECNICA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7334	EDILIZIA PUBBLICA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	13096	EDILIZIA PUBBLICA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	13110	EDILIZIA PUBBLICA
PERSONALE OPERATIVO	17870	EDILIZIA PUBBLICA
PERSONALE OPERATIVO	8955	EDILIZIA PUBBLICA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8621	EDILIZIA PRIVATA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	13114	EDILIZIA PRIVATA
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9600	EDILIZIA PRIVATA

**CORPORATE STAFF – COR**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
DIRIGENTE	16412	CORPORATE STAFF
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14129	AMMIN., FINANZA E CONTR. E CDS
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7780	ACQUISTI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8568	ACQUISTI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15003	COMUNICAZIONE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17112	COMUNICAZIONE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8555	VALORIZZAZIONE CULTURALE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	13506	VALORIZZAZIONE CULTURALE
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15652	RISORSE UMANE E SERV. GENERALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	18947	RISORSE UMANE E SERV. GENERALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7302	RISORSE UMANE E SERV. GENERALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17832	RISORSE UMANE E SERV. GENERALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	6239	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9574	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9814	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9973	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE OPERATIVO	17838	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE OPERATIVO	17849	ARCHIVIO E MAGAZZINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	5987	SUPPORTO OPERATIVO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17754	SUPPORTO OPERATIVO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15331	SUPPORTO OPERATIVO
PORTIERE	5920	SERVIZI PORTINERIA

PORTIERE	7155	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	7957	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	7966	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	8971	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	9039	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	9449	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	9450	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	11605	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	11868	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	12499	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	12695	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	12743	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	12860	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	12996	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	13785	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	13873	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	13880	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	13922	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	13925	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	14245	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	14982	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	15305	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	15702	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	16543	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	16701	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	16993	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17037	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17106	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17183	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17252	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17675	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17909	SERVIZI PORTINERIA
PORTIERE	17917	SERVIZI PORTINERIA

**AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIM. - DC-AMOC**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8021	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9399	SUPPORTO NORMATIVO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	10016	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8577	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9410	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	6068	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	7837	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	10030	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11558	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	12827	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14220	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14836	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15072	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15183	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15330	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16129	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16710	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16927	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17243	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17495	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17830	CREMAZ., TUMULAZ. E INUMAZIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8578	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8851	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9433	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	12463	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14360	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14365	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14775	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15332	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16420	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17198	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17881	RIMBORSI CATASTO ASTE CONCESSIONI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17227	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9302	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16706	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17819	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17898	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17899	URP E CALL CENTER
PERSONALE OPERATIVO	9549	URP E CALL CENTER
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20567	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20568	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20569	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20570	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20572	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI

PERSONALE IMPIEGATIZIO	20573	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20574	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20576	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20577	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20578	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20580	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20582	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20583	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20584	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20587	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20589	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20591	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20594	AMMINISTRAZIONE OPERAZIONI CIMITERIALI

**ASSET MANAGER FLAMINIO -DC-AMFL**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20564	ASSET MANAGER FLAMINIO

**IMPIANTO CREMATORIO -DC-IMPC**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14830	IMPIANTO CREMATORIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16624	IMPIANTO CREMATORIO
PERSONALE OPERATIVO	11455	IMPIANTO CREMATORIO

**ISPETTORATO FLAMINIO -DC-ISPF**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9196	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9423	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11456	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11466	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	15865	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16089	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16358	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	17852	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20575	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20585	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20586	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20588	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20592	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20593	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	9822	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	10001	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	10062	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	11453	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	11457	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	11458	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	11464	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	11467	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	13059	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	14124	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	14136	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	14248	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	14629	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15205	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15348	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15349	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15350	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15356	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15357	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15360	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15363	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	15365	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18068	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18069	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18070	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18071	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18072	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18073	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18074	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18076	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18079	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18080	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18081	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18082	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18084	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18085	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18166	ISPETTORATO FLAMINIO

PERSONALE OPERATIVO	18177	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18249	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18250	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18251	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18253	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18254	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18257	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18369	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18370	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18501	ISPETTORATO FLAMINIO
PERSONALE OPERATIVO	18518	ISPETTORATO FLAMINIO

**AM LAU.-VER.-S. VITT. E SUB. -DC-AMLV**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16622	ASSET MANAGER LAU.-VER.-S. VITT. E SUB.

**ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO – DC-ISPV**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	8104	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	12510	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14120	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16696	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	9850	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	9952	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	9958	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	9984	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	9990	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	11454	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	11462	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	11463	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	11468	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	12639	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	14111	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	14113	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	14117	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	14121	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	14123	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	15361	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO
PERSONALE OPERATIVO	18503	ISPETTORATO VERANO E SAN VITTORINO

**ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI – DC-ISPL**

QUALIFICA	MATRICOLA	ATTIVITA'
PERSONALE IMPIEGATIZIO	4223	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9575	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	9601	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11461	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11470	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	11514	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	14355	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	16477	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20566	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE IMPIEGATIZIO	20579	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	9848	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	9861	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	11469	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	11511	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	11513	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	11515	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	11517	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	12462	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	13057	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	13058	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	14118	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	14119	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	14130	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	15021	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	15352	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	15355	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	16414	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18075	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18077	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18083	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18502	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18504	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18505	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI
PERSONALE OPERATIVO	18538	ISPETTORATO LAURENTINO E SUBURBANI

# Allegato C

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA  
S.p.A.

Modello di Reportistica



## Modello di Reportistica

AMA si obbliga alla presentazione di report sintetici e rendiconti periodici sulla gestione dei servizi affidati e regolati come riportato nell'art. 17 del presente Contratto di Servizio che saranno meglio definiti entro tre mesi dalla sottoscrizione del Contratto.

### REPORT GESTIONALE

#### A. SERVIZI A CORRISPETTIVO nel trimestre di riferimento (anno di riferimento).

In relazione a quanto previsto dall'art. 10 del Contratto di Servizio, si riporta il riepilogo delle operazioni effettuate nel trimestre di riferimento (anno di riferimento).

TIPOLOGIA	OPERAZIONI CIMITERIALI			
	MESE	MESE	MESE	TOTALE
CONCESSIONE				
ATTIVITA' A SUPPORTO DELLA GESTIONE DELLE CONCESSIONI				
RETROCESSIONE				
INUMAZIONE				
TUMULAZIONE				
CREMAZIONE				
AFFIDO CENERI				
ESUMAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA				
ESTUMULAZIONE ORDINARIA/STRAORDINARIA				
RIVERSAMENTO IN OSSARIO/CINERARIO COMUNE				
DISPERSIONE NEL GIARDINO DEI RICORDI				
RACCOLTA RESTI MORTALI				
TRASFERIMENTO FUORI COMUNE DI UN DEFUNTO SOTTO OGNI FORMA				
CREMAZIONE PER FUNERALI DIGNITOSI				
<b>TOTALE</b>				



## B. SERVIZI A CANONE – nel trimestre di riferimento (anno di riferimento)

### 1. Servizi necroscopici

#### 1.1 Anagrafe Mortuaria

ANAGRAFE MORTUARIA ROMA CAPITALE	MESE	MESE	MESE	TOTALE
DENUNCE DI MORTE ROMA CAPITALE				

#### 1.2 Servizio di Polizia Mortuaria, deposito di osservazione e obitorio

SERVIZIO DI POLIZIA MORTUARIA	MESE	MESE	MESE	TOTALE
interventi effettuati				

#### 1.3 Trasporto e fornitura feretri per non abbienti

TRASPORTI PER NON ABBIENTI	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Numero feretri trasportati e inumati				

#### 1.4 Funerali dignitosi per indigenti

FUNERALI PER INDIGENTI	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Numero funerali di beneficenza per Roma Capitale				
Numero funerali di beneficenza S. Egidio/Caritas				
Totale				

#### 1.5 Rilascio autorizzazione introduzione dall'estero, Rilascio passaporti estradizione

SERVIZI NECROSCOPICI	MESE	MESE	MESE	TOTALE
N. autorizzazioni estradizioni salme/ceneri dall'Italia all'estero				
N. autorizzazioni introduzioni salme/ceneri provenienti dall'estero *				

\*extra convenzione di Berlino



### 1.6 Rilascio autorizzazione per cremazione per impianti sul territorio nazionale

SERVIZI NECROSCOPICI	MESE	MESE	TOTALE
N. Autorizzazioni cremazioni altri impianti (fuori comune)			
N. Autorizzazioni cremazioni altri impianti con affido ceneri (custodia/ dispersione)			

### 1.7 Organizzazione del servizio di movimentazione inter - cimiteriale

SERVIZI NECROSCOPICI	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Salme				
Resti mortali				
Ceneri				
Resti ossei				

### 1.8 Monitoraggio ingressi Cimiteri comunali, giacenze nelle camere mortuarie e rilascio proroghe in deroga al regolamento di Polizia Cimiteriale

SERVIZI NECROSCOPICI	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Salme in ingresso Cimiteri Capitolini				
Salme decedute a Roma con altra destinazione				

Si rappresenta, per maggiore chiarezza, che i dati derivano del conteggio dei relativi Ispettorati dei singoli cimiteri delle salme in ingresso, suddivisi in base ai rispettivi motivi relativi alle operazioni cimiteriali opzionati.



## 2. Altri servizi a supporto delle attività Cimiteriali

### 2.1 Attività di custodia e vigilanza

Le attività di custodia e vigilanza si è svolto (descrizione)

#### 2.2 Illuminazione votiva

ILLUMINAZIONE VOTIVA	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Nr. Nuove attivazioni				

### 2.3 Servizio di comunicazione e informazione all'utenza

#### Ufficio Relazioni con il Pubblico

URP - CALL CENTER	MESE	MESE	MESE	TOTALE
<b>CONTATTI</b>				
di cui telefonate evase dal Call Center				
di cui persone ricevute agli Sportelli+ URP e/o serviti con risposta scritta				
<b>RICHIESTE EVASE</b>				
tramite Call Center				
tramite sportello URP				

Le attività di comunicazione e informazione all'utenza (descrizione)

### 2.4 Servizio valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri

Le attività di valorizzazione culturale e turistica dei cimiteri (descrizione)



### 2.5 Servizio di progettazione e attività di controllo per l'edilizia privata

ATTIVITA' EDILIZIA PER SEPOLTURE PRIVATE	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Posti salma potenziali progettati e autorizzati				
Manufatti progettati e autorizzati				
Progetti presentati				
Progetti edilizia privata esaminati e conformi				
Permessi di lavoro rilasciati per costruzioni e manutenzioni				
Verifiche tecniche finali				
Avvisatura PagoPA per pagamento occupazione suolo pubblico e trasmissione pratica				

### 2.6 Servizio navetta nel Cimitero del Verano

Il servizio navetta nel **Cimitero Verano** (descrizione)

### 2.7 Cerimonie commemorative

COMMIATO "TEMPIO EGIZIO"	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Cerimonie effettuate				
COMMIATO "LAURENTINO"	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Cerimonie effettuate				
COMMIATO "FLAMINIO"	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Cerimonie effettuate				
COMMIATO "CREMATORIO"	MESE	MESE	MESE	TOTALE
Cerimonie effettuate				



### 3. Manutenzione ordinaria

#### 3.1 Manutenzione ordinaria manufatti, strade, viali e impianti.

##### MANUTENZIONE EDILE

INTERVENTI EFFETTUATI	STIMA COSTO (euro)
CIMITERO FLAMINIO	€ 0
CIMITERO VERANO	€ 0
CIMITERO LAURENTINO	€ 0
CIMITERI SUBURBANI	€ 0

Interventi di manutenzione edile per lavori presso il Cimitero (descrizione)

Importo €

##### CONDUZIONE/MANUTENZIONE IMPIANTI DI DEPURAZIONE

MANUTENZIONI IMPIANTI DI DEPURAZIONE Divisione Cimiteri (Cimiteri suburbani, cimitero Flaminio, cimitero Laurentino)			
DESCRIZIONE SINTETICA INTERVENTO	UBICAZIONE	DATA INTERVENTO	STIMA COSTO
Presidio e conduzione/manutenzione ordinaria impianti	Tutti gli impianti di depurazione	MESE /ANNO	€ 0
Presidio e conduzione/manutenzione ordinaria impianti	Tutti gli impianti di depurazione	MESE /ANNO	€ 0
Presidio e conduzione/manutenzione ordinaria impianti	Tutti gli impianti di depurazione	MESE /ANNO	€ 0

##### PICCOLA MANUTENZIONE ELETTRICA

Interventi di manutenzione elettrica volti al mantenimento del funzionamento dell'impianto (descrizione)

Importo €



## CONDUZIONE DI IMPIANTI ASCENSORI, MONTACARICHI/MONTAFERETRI E ATTREZZATURE CIMITERIALI

- Servizio di manutenzione delle attrezzature cimiteriali (montaferetri, alzaferetri, tumulatori e calaferetri) in uso presso la Divisione dei Cimiteri (descrizione)

**Importo €**

- Interventi di manutenzione Cimitero (descrizione)

**Importo €**

### 3.2 GESTIONE E CONDUZIONE IMPIANTO CREMATORIO

Rientrano nelle attività a canone:

- Gestione impianti di cremazione così come descritto nelle modalità di esecuzione
- Gestione feretri, confezionamento delle urne e accoglienza dolenti
- Gestione impianti di frantumazione delle ossa
- Gestione celle frigo
- Manutenzione degli impianti di climatizzazione
- Manutenzione SME (sistema monitoraggio emissioni)
- Manutenzione montaferetri
- Manutenzione impianto antincendio
- Manutenzione impianti elettrici
- Gestione dei rifiuti prodotti dall'attività di cremazione
- Manutenzione impianti GPL

DESCRIZIONE SINTETICA - INTERVENTI PROGRAMMATI	STIMA COSTO (euro)
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0

Sono stati inoltre eseguiti i seguenti interventi extra-canone:

STRAORDINARIA	TRIMESTRE DI RIFERIMENTO
PREMIALITÀ	€ 0
INTERVENTI A MISURA	€ 0

Sono inoltre state sostenute le seguenti spese, attinenti alla gestione dell'impianto crematorio:



ULTERIORI SPESE CONNESSE ALLA GESTIONE DEL FORNO CREMATORIO	TRIMESTRE DI RIFERIMENTO
GPL	€ 0
Verifiche strumentali	€ 0
Analisi emissioni	€ 0
Urne, sigilli e accessori	€ 0
Container	€ 0

### 3.3 MANUTENZIONE DEL VERDE PUBBLICO

Come previsto dal capitolato speciale di appalto, a fronte di un canone mensile l'impresa aggiudicataria espleta le seguenti attività, con frequenze e modalità di esecuzione specificate all'interno del capitolato.

Rientrano nelle principali attività svolte:

- sfalcio dell'erba, rifilatura, sagomatura delle siepi e degli arbusti, potatura delle alberature a medio e basso fusto; rimozione e smaltimento del materiale di risulta, diserbo chimico o manuale, spazzatura delle strade, dei viali e dei vialetti ogni volta che si esegue uno sfalcio, sarchiatura e diserbo manuale delle aiuole comuni.
- Manutenzione di alcune concessioni private in apparente stato di abbandono vegetativo;
- Esecuzione delle indagini fitostatiche con metodo visivo (VTA) e strumentale;
- Ornamento e manutenzione dei cimiteri in occasione della commemorazione dei defunti;
- Interventi di piantumazione con fioritura stagionale
- Manutenzione delle aree a verde e delle infrastrutture site presso il cimitero Flaminio denominata "Giardino dei Ricordi"
- Eventuali interventi straordinari non prevedibili

DESCRIZIONE SINTETICA INTERVENTO	STIMA COSTO (euro)
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0

### REPORT RIASSUNTIVO

REPORT TRIMESTRALE (somme liquidate con affidamenti a terzi al netto di IVA ed ribassi)				1° Trimestre	2° Trimestre	3° Trimestre	4° Trimestre	Totale anno 20...
MANUTENZIONI ORDINARIE	OPERE EDILI	MANUFATTI	OPERE EDILI (compreso fabbro, falegname, vetraio, etc.)					
			ATTREZZATURE E SEGNALETICA					
			FORNO CREMATORIO					
		IMPIANTI	IDRICI (adduzione e scarico)					
			TERMICI (condizionamento etc.)					
			ELETTRICI					
	DEPURAZIONE							
		Impianti ELEVATORI						
	VERDE	VERTICALE						
		ORIZZONTALE						

### 3.4 PULIZIA CIMITERIALE

Come previsto dal capitolato speciale di appalto, a fronte di un canone mensile l'impresa aggiudicataria espleta le seguenti attività, con frequenze e modalità di esecuzione specificate all'interno del capitolato.

Le attività ricomprese all'interno del servizio di pulizia presso tutte le strutture cimiteriali comprendono:

1. Pulizia degli uffici, dei locali, degli spogliatoi, luoghi di culto, archivi, magazzini, etc;
2. Pulizia dei bagni pubblici;
3. Pulizia degli edifici cimiteriali;
4. Pulizia dei riquadri o aree adibiti a campi inumazione, a tombe private o inattivi;
5. Pulizia delle strade, di tutte le aree pavimentate e delle zone di pertinenza dei cimiteri (parcheggio, ingressi, etc...);
6. Raccolta delle composizioni floreali di varia natura;
7. Presidio delle camere mortuarie;
8. Pulizia e controllo delle fontanelle;
9. Asporto dei residui di lapidi e marmi;
10. Servizio di pulizia e allontanamento dei volatili;

DESCRIZIONE SINTETICA INTERVENTO	STIMA COSTO (euro)
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0
CANONE MESE	€ 0



# Allegato D

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA  
S.p.A.

Tempistiche di rilascio delle  
autorizzazioni di Roma  
Capitale



## 1. Dipartimento Tutela Ambiente – Procedimenti e atti amministrativi per la gestione del contratto

<b>Procedimenti e Atti Amministrativi per la gestione del Contratto (Area Amministrativa)</b>	<b>Giorni</b>
D.D. per le graduatorie di assegnazione delle Concessioni Aree	30
D.D. per l'approvazione e rilascio Concessioni Aree e Maggiori Aree per manufatti privati	30
D.D. per la rettifica delle Concessioni	30
D.D. per la cambio delle Norme delle Concessioni	30
D.D. per la liquidazione delle Retrocessioni (DTA, Ragioneria)	90

<b>Procedimenti e Atti Amministrativi per la gestione del Contratto (Area Tecnica)</b>	<b>Giorni</b>
D.D. per la valutazione delle lottizzazioni di edilizia privata	30
D.D. per l'autorizzazione alla costruzione dei manufatti sepolcrali privati	30
D.D. per la conformità dei progetti affidati in relazione al Piano Investimenti	60
D.D. per l'accertamento e liquidazione dei SAL relativi ai progetti affidati in relazione al Piano Investimenti (Dip. Tutela Ambientale, Ragioneria)	90

## 2. Dipartimento Servizi Delegati – Procedimenti e atti amministrativi per il rilascio delle autorizzazioni

<b>Procedimenti e Atti Amministrativi per il rilascio delle autorizzazioni in materia di servizi funebri e cimiteriali dalla presentazione della pratica completa</b>	<b>Giorni</b>
Autorizzazione all'introduzione/estradizione salme dall'estero	1
Autorizzazione per la cremazione salma/resti mortali/feti/prodotti del concepimento prime delle 20 settimane/parti anatomiche riconoscibili (arti)	3
Autorizzazione all'affido delle ceneri	3
Autorizzazione alla tumulazione privilegiata al di fuori dei Cimiteri	30



# Allegato E

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA  
S.p.A.

Tariffe vigenti dei Servizi per  
le annualità del 2025  
adottate dal Dipartimento  
con DD n. di repertorio  
QL/1564/2024, del  
18/11/2024, analiticamente  
declinate secondo il NSC di  
AMA

## 1. Tariffe cimiteriali 2025

Le tariffe saranno aggiornate in base all'adeguamento ISTAT da deliberare tramite delibera di giunta capitolina.

### CONCESSIONI loculi PREZZI ANNO 2025

<b>prima fila</b>	
loculo adulti interno	2379,44
loculo adulti esterno	2264,42
<b>seconda fila</b>	
loculo adulti interno	3787,27
loculo adulti esterno	3600,88
<b>terza fila</b>	
loculo adulti interno	2379,44
loculo adulti esterno	2264,42
<b>quarta fila</b>	
loculo adulti interno	1006,70
loculo adulti esterno	1006,70
quinta fila ed oltre	
loculo adulti interno	447,42
loculo adulti esterno	447,42
<b>prima fila</b>	
loculo bambini interno	1265,05
loculo bambini esterno	1209,53
<b>seconda fila</b>	
loculo bambini interno	2014,60
loculo bambini esterno	1919,41
<b>terza fila</b>	
loculo bambini interno	1265,05
loculo bambini esterno	1209,53
<b>quarta fila</b>	
loculo bambini interno	749,52
loculo bambini esterno	709,88
quinta fila ed oltre	
loculo bambini interno	459,06
loculo bambini esterno	436,23
<b>Prima, seconda terza fila</b>	
loculo ossario / cinerario interno	487,79
loculo ossario / cinerario esterno	432,26



<b>Quarta, quinta sesta fila</b>	
loculo ossario / cinerario interno	416,40
loculo ossario / cinerario esterno	360,89
<b>settima ottava fila</b>	
loculo ossario / cinerario interno	293,47
loculo ossario / cinerario esterno	230,01
<b>nona decima fila</b>	
loculo ossario / cinerario interno	206,22
loculo ossario / cinerario esterno	148,91

<b>CIMITERO di CESANO</b>	
<b>seconda fila</b>	
loculi adulti esterni compresi di lapide	4382,13

<b>AREE tipologia €/mq</b>	
Tomba	1082,62
Sarcofago	1593,52
Edicola	2272,36
Cappella	3299,48
Arca	1594,21

<b>CIMITERO VERANO AREE tipologia €/mq</b>	
Tomba	2169,24
Sarcofago	3188,43
Edicola	4536,79
Cappella	4953,19
Arca	3188,43

<b>OPERAZIONI CIMITERIALI e SERVIZI al CITTADINO</b>	<b>PREZZI ANNO 2025 al netto di IVA</b>
<b>CREMAZIONI</b>	
DIRITTO FISSO	0,87
CREMAZ. FETI/RESTI CONCEP. BAMB. RESID.	61,86
SERV. AFFIDAMENTO CENERI	73,35
CREMAZ. FETI/PROD.CONCEP. NON RESID.	89,47



SERVIZIO TRACCIAMENTO PLACCA	93,18
CREMAZ. FETI/RESTI CONCEP.RESID. RM SC	112,49
CREMAZ. FETI/RESTI CONCEP.RESID. RM	123,74
CREMAZ. PARTI ANATOM. BAMB. RESID.	139,21
CREMAZ. RESTI MORTALI BAMB. RESID.	148,49
CREMAZ. FETI/PRODOTTI CONCEP.TO NON RES	162,67
MANCATO USO FORNO PER CREMAZ. FETI	178,77
CREMAZ. DI FETI E PRODOTTI DEL CONCEPI	178,94
CREMAZIONE SALMA BAMBINI RESIDENTI	185,60
CREMAZ. PARTI ANATOM. BAMB. NON RESID.	201,31
CREMAZIONE RESTI BAMBINI NON RESIDENTI	214,72
COMMIATO EFF. IN GIORNATA SUCC. INGRESSO	223,71
ISTRUTT. CREMAZ. FUORI IMPIANTO FLAMINIO	TARIFFA ABOLITA CON D.A.C. N.38/2022
CREMAZ.PARTI ANATOM.RICON.RESID. RM SC	253,09
CREMAZIONE SALMA BAMBINI NON RESIDENTI	268,41
CREMAZ. RESTI MORTALI RESID. RM SC	269,96
CREMAZ.PARTI ANATOM.RICON.RESIDENTI CdR	278,41
CREMAZIONE RESTI MORTALI RESIDENTI CDR	296,97
CREMAZ.PARTI ANATOM.RICON. NON RESID. RM	366,03
CREMAZIONE RESTI NON RESIDENTI SOCIAL C.	390,41
MANCATO USO FORNO PER CREMAZ. PARTI AN	402,21
CREMAZ. PARTI ANATOMICHE RICONOSCIBILI	402,63
MANCATO USO FORNO PER CREMAZIONE RESTI	429,04
CREMAZIONE RESTI	429,45
CREMAZ. SALMA RESID. RM SC	453,01
CREMAZIONE SALMA NON RESIDENTI SOCIAL	497,75
CREMAZIONE SALMA RESIDENTI CDR	503,34
MANCATO USO FORNO PER CREMAZIONE SALMA	536,29
CREMAZIONE SALMA NON RESIDENTE	553,68
<b>CROSS SERVIZI</b>	
DIRITTI ISTRUTTORIA PRATICA	5,77
<b>EDILIZIA</b>	
UTILIZZO AREA PER LAVORI AL MQ (AL GIORNO)	1,59
UTILIZZO AREA PER LAVORI FINO A MQ	10 14,96
UTILIZZO AREA PER LAVORI FINO A MQ	15 22,45
UTILIZZO AREA ER LAVORI FINO A MQ	20 29,92
ATTING.ACQUA PER MANUFATTO SEPOLCRALE	87,23
PROGETTI TOMBE A TERRA	138,78
PROGETTI ALTRI TIPI DI SEPOLCRI	166,56
PROGETTI CAPPELLE	226,05
<b>LUCE</b>	



ILLUM.VOTIVA PAGAMENTO MENSILE	1,20
ILLUM.VOTIVA PAGAMENTO ANNUALE	14,36
SPESE DI ALLACCIO	16,82
ILLUM.VOTIVA TRENTENNALE I° RATA	115,98
ILLUM.VOTIVA TRENTENNALE IN TRE RATE	121,88
ILLUM.VOTIVA TRENTENNALE II° RATA	125,44
ILLUM.VOTIVA TRENTENNALE III° RATA	135,66
ILLUMINAZ.VOTIVA TRENTENNALE	365,62
<b>MANCATI RINNOVI</b>	
ISTRUTTORIA PRATICA ESTUM.NE	6,81
URNA CINERARIA	24,69
RIMOZIONE LAPIDE	31,73
MURATURA/SMURATURA	31,73
RACCOLTA RESTI	111,01
RITUMULAZIONE SALMA NON DECOMPOSTA	111,01
ESTUMULAZIONE	174,49
FERETRO INUMAZIONE	195,24
FERETRO CREMAZIONE	195,24
CREMAZ. RESTI MANCATI RINNOVI RESIDENTI	296,97
CREMAZIONE RESTI MANCATI RINNOVI	429,45
<b>OPERAZIONI CIMITERIALI</b>	
DIRITTO FISSO	0,87
ESTUM.PER OGNI ALTRO RESTO CONTEMPOR.	17,85
CASSETTA OSSARIO	25,52
MURATURA/SMURATURA TOMBA O LOCULO	31,73
EST.NE RIT.NE RIPR. SALME SUCC. CONTEMP.	35,05
EST.RIT. SALMA LOC. CONT.TE ALLA 1^	67,42
TUMULAZIONE OSSARIO/CINERARIO	71,39
ESTUMULAZIONE OSSARIO/CINERARIO	71,39
CONSULENZA ASS.ZA NORMATIVA	71,77
POSTO IN PIU' OSS/CIN E 9^10^ FILA	74,47
EST.NE RIT.NE TOMBA OGNI SALMA SUCC.	87,23
NOLO LOCULO PROV.V.ANNI SUCCESSIVI	87,23
ESTUM.TRASL.SALMA CONTEM.TE ALLA 1^	87,23
POSTO IN PIU' OSS/CIN I 9^ 10^ FILA	103,11
TUMULAZIONE SALMA DAL LOCULO PROV.V.	103,33
ESTUMULAZIONE SALMA DAL LOCULO PROV.V.	103,33
INTEGR.NE TUMULAZIONE ESTRANEA IN LOCULO	106,72
INTEGR.NE TUM.NE IN LOC. AVENTE DIRITTO	106,72
RACCOLTA RESTI IN CASS.TA OSS.RIO LOCULI	111,01
TUMULAZIONE SALMA IN LOCULO	111,05



POSTO IN PIU' OSS/CIN E 7^ 8^ FILA	115,02
INTEGR.NE TUM.NE SALMA ESTRANEA IN TOMBA	126,78
INTEGR.NE TUM.NE IN TOMBA AVENTE DIRITTO	126,78
EST.NE RIT.NE RIPRISTINO FERETRO LOCULO	138,78
ESTUM.NE PER CREMAZ.SALMA NON MINERALIZ.	138,78
VERIFICHE CAPIENZA IN LOCULO	142,76
VERIFICHE RACCOLTA IN LOCULO	142,76
POSTO IN PIU' OSS/CIN I 7^ 8^ FILA	146,73
EST.NE RIT.NE LOCULO PRIMA SALMA	174,49
VERIFICHE CAP. IN LOCULO SPEC./ABBINATO	178,44
VERIFICHE RACC. IN LOCULO SPEC./ABBINATO	178,44
POSTO IN PIU' OSS/CIN E 4^5^6^ FILA	180,44
RACCOLTA RESTI IN CASS.TA OSS.RIO TOMBA	182,43
VERIFICHE IN TOMBA E ALTRI MANUFATTI	182,43
TUMULAZIONE SALMA IN TOMBA	182,43
INUMAZIONE SALMA BAMBINI RESIDENTI	191,58
POSTO IN PIU' OSS/CIN I 4^5^6^ FILA	208,20
TUMULAZIONE SALMA IN LOCULO POMERIDIANA	210,07
POSTO IN PIU' OSS/CIN E 1^2^3^ FILA	216,13
POSTO IN PIU' BAMBINI EST 5 FILA	218,12
POSTO IN PIU' ADULTI EST 5^ FILA	223,71
POSTO IN PIU' ADULTI INT 5^ FILA	223,71
POSTO IN PIU' BAMBINI INT 5^ FILA	229,54
P.TO IN PIU' O/C I 1^2^3^FILA/TOMBA	243,90
TUMULAZIONE TASSA SPECIALE RESTI/CENERI	285,53
TUMULAZIONE SALMA IN TOMBA POMERIDIANA	296,53
INUMAZ. SALMA RESID. RM SC	348,36
EST.NE RIT.NE TOMBA 1^ SALMA	348,99
EST.NE RIT.NE RIPRISTINO FERETRO TOMBA	348,99
ESTUM.NE PER TRASLAZIONE PRIMA SALMA	348,99
EST.RIT. IN TOMBA X CREM. MANCATA RACC.	348,99
Estum. Esterno in zinco N.12	352,21
POSTO IN PIU' BAMBINI EST 4^ FILA	354,93
POSTO IN PIU' BAMBINI INT 4^ FILA	358,71
INUMAZIONE SALMA RESIDENTI CDR	383,19
INUMAZIONE SALME NON INC.ART.50 DPR 285	433,57
TUMULAZIONE ESTRANEA IN LOCULO	444,16
TUM.NE IN LOCULO AVENTE DIRITTO	444,16
VRIF.GENER. ACCES.PERS. FINO A 15 MQ	452,09
POSTO IN PIU' ADULTI EST 4^ FILA	503,34
POSTO IN PIU' ADULTI INT 4^ FILA	503,34



NOLO LOCULO PROVV.RIO PRIMO ANNO	543,29
POSTO IN PIU' BAMBINI EST 1^ FILA	604,77
POSTO IN PIU' BAMBINI EST 3^ FILA	604,77
POSTO IN PIU' BAMBINI INT 1^ FILA	632,53
POSTO IN PIU' BAMBINI INT 3^ FILA	632,53
TUMUL.NE DOMENICALE REPARTO EBRAICO	679,59
TUM.NE SALMA ESTRANEA IN TOMBA	729,70
TUM.NE IN TOMBA AVENTE DIRITTO	729,70
ESUMAZIONE STRAORD.DA CAMPO COMUNE	872,46
VERIFICA GENER.ACCE.S.PERS. OLTRE 15 MQ	900,21
POSTO IN PIU' BAMBINI EST. 2^ FILA	959,71
POSTO IN PIU' TOMBA BAMBINI	1007,31
POSTO IN PIU' BAMBINI INT 2^ FILA	1007,31
POSTO IN PIU' ADULTI EST I FILA	1132,21
POSTO IN PIU' ADULTI EST 3^ FILA	1132,21
POSTO IN PIU' ADULTI INT 1^ FILA	1189,72
POSTO IN PIU' ADULTI INT 3^ FILA	1189,72
POSTO IN PIU' ADULTI EST 2^ FILA	1800,44
POSTO IN PIU' IN TOMBA	1893,64
POSTO IN PIU' ADULTI INT 2^ FILA	1893,64
<b>POLIZIA MORTUARIA</b>	
DIRITTO FISSO	0,87
DIRITTO FISSO FUORI ROMA	6,65
TRASP.OSS./CINR. CON AUTO PRIVATA	12,04
TRASP. SETTIMANALI CUMUL.VI OSS./CINER.	16,50
TRASP. ARTI/PRODOTTI ABORTIVI>	3 55,00
DIRITTO TRASP. PART. CARRI PRIV. BAMB.	119,11
DIRITTO TRASP. ARR. CARRI PRIV. BAMB.	119,11
DIRITTO TRASP. TUMUL. CARRI PRIV. BAMB.	119,11
DIRITTO TRASP. INUM. CARRI PRIV. BAMB.	119,11
DIRITTO TRASP. CREMAZ. CARRI PRIV. BAMB.	119,11
TRASP.ARTI/PRODOTTI ABORTIVI DA 1 A 3	163,36
DIRITTO FISSO DPR 285/90 INUM.	184,56
DIRITTO FISSO DPR 285/90 CREM.	184,56
DIRITTO FISSO DPR 285/90 TUM.	184,56
DIRITTO FISSO DPR 285/90 USC.	184,56
DIRITTO FISSO DPR 285/90 ENTR.	184,56
<b>TRASPORTI</b>	
DIRITTO FISSO	0,87
CARRO PER TRASF.TO INTERCIMIT. BAMBINI	86,30
CARRO COMUNALE TUMULAZIONE BAMBINI	119,11



CARRO COMUNALE CREMAZIONE BAMBINI	119,11
CARRO COMUNALE INUM./TRASP. BAMBINI	119,11
CARRO INUMAZIONE BAMBINI	119,11
CARRO CREM./INUM. ADULTI	163,36
CARRO COMUNALE INUM./TRASP. ADULTI	163,36
CARRO COMUNALE TUMUL.ADULTI	163,36
CARRO PER TRASF.TO INTERCIMIT. ADULT	163,36
INTERVENTI DI POLIZ. MORTUARIA NEI COMUN	617,81
INTERV.DI POL. MORT.RISC.DIAGNOSTICO	617,81
<b>ESUMAZIONI</b>	
ESUMAZIONE ORDINARIA	87,23
ESUMAZ. ORD. MODALITA' STRAORDINARIA	872,46
<b>URP</b>	
FOTOCOPIA UNA FACCIATA	0,11
FOTOCOPIA DUE FACCIATE A FOGLIO	0,24
DIRITTO FISSO PER FOTOCOPIE	1,19
FOTOCOPIA PLANIMETRIA AL MQ	5,15
USO CAPPELLA PER FUNZIONI RELIGIOSE	59,48
CONTRO CAVO	356,92

<b>NUOVE TARIFFE*</b>	
SVILUPPO PRATICA PER IL PASSAPORTO	6,64
GIACENZA FERETRI-RESTI MORTALI IN DEPOSITO**	6,51 AL GIORNO
GIACENZA RESTI OSSEI O CENERI IN CAMERA DEPOSITO**	2,60 AL GIORNO
TUMULAZIONE PROVVISORIA DEL FERETRO IN LOCULO**	60 AL MESE

*\*Le tariffe saranno recepite con apposita Delibera di Roma Capitale nel corso dell'anno 2025.*

*\*\*Tali tariffe verranno addebitate all'utenza successivamente alla conclusione dell'istruttoria di AMA Cimiteri Capitolini e per cause non imputabili ad AMA.*



# Allegato F

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA S.p.A.

Iter procedimentale  
relativo agli interventi  
inseriti nel Piano  
Pluriennale degli  
Investimenti di Roma  
Capitale



## Allegato F

Contratto per la gestione dei servizi cimiteriali tra Roma Capitale e AMA S.p.A.  
Iter procedimentale relativo agli interventi inseriti nel Piano Pluriennale degli Investimenti  
di Roma Capitale

- Elaborazione del PFTE (Progetto di fattibilità tecnico-economica) da parte dell'Amministrazione o conferimento dell'incarico di stazione appaltante all'AMA s.p.a.
- Inserimento degli interventi all'interno del Piano Pluriennale degli Investimenti da parte del Dipartimento Tutela Ambientale
- Approvazione del bilancio con deliberazione dell'Assemblea Capitolina
- Determinazione dirigenziale del Dipartimento Tutela Ambientale di accertamento delle entrate, entro 30 giorni dall'approvazione del bilancio capitolino
- Conferimento all'AMA dell'incarico di stazione appaltante, tramite determinazione dirigenziale da parte del Dipartimento competente, con esplicitazione degli importi finanziati
- Invio dell'AMA dell'atto di asseverazione per il finanziamento dell'attività di progettazione del singolo intervento autorizzato
- Approvazione di Roma Capitale del finanziamento per la progettazione del singolo intervento e, in caso di esito positivo, conferimento all'AMA dell'attività di progettazione, tramite gara o affidamento, con la successiva presentazione a Roma Capitale del progetto elaborato per l'approvazione e il finanziamento dei lavori
- Presentazione, da parte dell'AMA, del progetto esecutivo, con atto di asseverazione
- Verifica contabile da parte della Ragioneria Generale, con assunzione dell'impegno di spesa per i lavori
- Scelta del contraente per la realizzazione dell'opera, applicando i criteri di efficacia e efficienza, secondo la normativa vigente
- Esecuzione dei lavori, redazione degli atti contabili e collaudo delle opere realizzate
- Presentazione del collaudo o certificato di regolare esecuzione ed emissione delle fatture a rimborso, da parte di AMA, per i lavori effettuati, con la successiva verifica e liquidazione degli importi riconosciuti (Dipartimento Tutela Ambientale e Ragioneria Generale)



# Allegato G

CONTRATTO di SERVIZIO  
per la gestione dei servizi  
cimiteriali  
tra Roma Capitale e AMA  
S.p.A.

Carta della Qualità dei Servizi



# *CARTA DI QUALITÀ DEI SERVIZI*

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



 ROMA CAPITALE

## Parte I – PRESENTAZIONE

### Premessa

**AMA S.p.A. società interamente partecipata da Roma Capitale**, è l’Azienda che a Roma gestisce i servizi di igiene urbana, tra cui la pulizia della città, la raccolta, lo smaltimento e la valorizzazione dei rifiuti, e attraverso la Direzione Cimiteri Capitolini i Servizi Cimiteriali negli 11 Cimiteri Comunali.

Gli obiettivi e le modalità secondo i quali deve essere svolto il servizio sono stabiliti dal Contratto di Servizio sottoscritto tra Roma Capitale e AMA. Il Contratto di Servizio per la gestione dei Servizi Cimiteriali è stato approvato con Deliberazione. n. ....

Relativamente alla gestione dei servizi cimiteriali, la Giunta Capitolina, con la memoria n. 8 della seduta dell’18 febbraio 2022, ha individuato gli indirizzi strategico-operativi per la manutenzione e implementazione dei Cimiteri Capitolini per il periodo 2024/2027

In tali indirizzi, l’impegno di Roma Capitale è quello di favorire il culto dei morti e la valorizzazione dei Cimiteri Capitolini, che occupano una parte consistente di superficie all’interno del tessuto urbano di Roma. La valorizzazione del patrimonio storico-artistico monumentale e ambientale deve avvenire in ragione delle tradizioni e delle peculiarità storico-culturali della città, punto di incontro tra culture, religioni ed etnie.

L’analisi delle prospettive di sviluppo ha evidenziato nei prossimi decenni un incremento della mortalità con ritmi superiori agli attuali, fenomeno da ricondurre alla crescita demografica degli anni 50-60, da cui la necessità da parte di Roma Capitale di adottare un Piano Regolatore Cimiteriale, al fine di chiarire i processi di espansione e innovazione tecno-morfologica che andranno ad investire le aree cimiteriali nel prossimo futuro.

Gli scenari di riferimento a breve termine riguardano la realizzazione degli ampliamenti nei Cimiteri esistenti, e l’attenzione sul fenomeno sociale della cremazione, che è diventata, anche a seguito di un’evoluzione normativa e socio-culturale, una scelta sempre più praticata con notevoli incrementi percentuali in riferimento alle diverse tipologie di sepoltura disponibili.

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

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

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

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

AMA si impegna a pubblicare, a fronte di importanti revisioni del servizio, gli aggiornamenti periodici al fine di essere sempre più trasparente e vicino ai cittadini.

Quanto descritto in questa edizione è aggiornato al 2023.

## Chi è AMA – Direzione Cimiteri Capitolini

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

**La gestione dei servizi cimiteriali**, erogati sulla base del Contratto di Servizio vigente con Roma Capitale (Delibera XXX), consiste nello svolgimento di tutte le attività necessarie al corretto funzionamento dei Cimiteri:

- Servizi di sepoltura dei defunti mediante inumazione o tumulazione di salme, di resti ossei, di resti mortali e di ceneri;
- Servizi di esumazione e di estumulazione, consistenti nel disseppellimento dei defunti e nella sepoltura/conservazione dei resti mortali o dei resti ossei rinvenuti al termine del periodo di sepoltura;
- Servizio di Cremazione;
- Servizi necroscopici di Polizia Mortuaria, deposito di osservazione e obitorio;
- servizio di custodia e manutenzione dei Cimiteri, relative a tutte le attività accessorie ma necessarie a garantire la corretta fruibilità dei Cimiteri cittadini;
- Il servizio "amministrativo" che fornisce informazioni al cittadino e si occupa degli atti inerenti alle attività cimiteriali in genere, anche in collaborazione con gli altri uffici comunali eventualmente collegati all'erogazione del servizio.

**Le tariffe**, per i servizi pubblici a domanda individuale, sono deliberate dall'Assemblea Capitolina (Determinazione Dirigenziale n. repertorio QL/1564/2024 DEL 18/11/2024).

### **I Cimiteri Capitolini accolgono:**

- Persone che sono decedute nel territorio del Comune di Roma;
- Persone che in vita avevano la residenza nel Comune di Roma;
- Persone che hanno titolo per essere sepolte in tombe o loculi concessi a privati all'interno dei cimiteri romani;

- Persone non domiciliate e non decedute nel Comune di Roma, per il ricongiungimento nello stesso cimitero di coniugi o di genitori ai figli;
- Persone decedute e residenti in altro Comune il cui cambio di residenza è avvenuto contestualmente al ricovero in casa di cura a lunga degenza o in casa di riposo;
- Persone decedute all'estero ma iscritte all'Anagrafe degli Italiani Residenti all'Estero (A.I.R.E.) del Comune di Roma;
- Persone non residenti e non decedute nel Comune di Roma, il cui nucleo familiare (coniuge o, in mancanza, figli o genitori) sia residente nel Comune di Roma. In assenza del coniuge o con il suo consenso, anche la persona convivente con il defunto ha diritto a chiedere l'autorizzazione alla sepoltura, purché vi sia stata una residenza comune per almeno 5 anni continuativi prima del decesso.

### Principi

I principi fondamentali che ispirano e guidano l'attività di AMA Spa sono:

- **Eguaglianza e imparzialità:** Ama assicura l'erogazione del servizio, senza alcuna distinzione di sesso, razza, religione o opinione politica. Si impegna inoltre ad assicurare le richieste di sepoltura rispettando le modalità previste dalle singole comunità religiose.
- **Continuità:** Ama garantisce la continuità e regolarità delle attività sulla base del Contratto di Servizio deliberato da Roma Capitale, fatti salvi i casi dovuti a cause di forza maggiore. Si impegna, inoltre, ad adottare tutte le misure e i provvedimenti necessari per ridurre al minimo i tempi di risoluzione di eventuali disservizi.
- **Partecipazione:** Ama sostiene la centralità della comunicazione con il cittadino-utente e garantisce l'accesso alle informazioni. Per tutelare il diritto alla corretta erogazione del servizio e per favorire la collaborazione, AMA favorisce la partecipazione del cittadino-utente, singolo o rappresentato, nella fase di valutazione del servizio.
- **Trasparenza:** L'utente ha il diritto di chiedere - e ottenere - le informazioni che lo riguardano, di accedere ad archivi, registri, atti e documenti ai sensi della L. 241/1990 e alle informazioni ambientali con le modalità di cui al D.Lgs. 195/2005, nonché all'accesso civico a dati e documenti, come disciplinato dall'art. 5 del D.L. n. 33/2013 e dal D.Lgs. 97/2016.

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

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

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

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

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

## L'Impegno di AMA

Obiettivo prioritario di AMA - Direzione Cimiteri Capitolini è la gestione dei servizi cimiteriali e delle attività a supporto per la fruizione degli stessi, rispondere alle esigenze di sepoltura dei cittadini in modo efficiente, in relazione alle evoluzioni socio-culturali e in modo coordinato e continuativo con l'attività amministrativa capitolina, interrompendo per questo tutti i servizi di natura commerciale.

I Cimiteri, infatti, appartengono al demanio comunale e, in tale ambito, l'Amministrazione Comunale è il soggetto titolato ad incaricare Ama della gestione sia dei siti cimiteriali che dei servizi erogati nei cimiteri stessi, anche tenendo conto della necessità di garantire l'igiene e la salute pubblica.

AMA, gestisce gli 11 Cimiteri Comunali dal 1998, ed è da sempre impegnata a svolgere i servizi nell'ottica dello snellimento e semplificazione dei procedimenti amministrativi e tecnico operativi e a più generali obiettivi di incremento della qualità dei servizi di seguito elencati:

1. svolgere le attività nel rispetto degli standard operativi minimi riportati nel Contratto di Servizio e nella Carta dei Servizi;
2. assicurare il rispetto delle disposizioni legislative e regolamentari applicabili alle proprie attività;
3. garantire il ricorso a tecniche operative e modalità attuative dei servizi che assicurino il rispetto dell'ambiente in tutte le sue componenti, la conformità alle norme ambientali vigenti, la prevenzione e la riduzione dell'inquinamento;
4. garantire la ricerca della massima sicurezza dei materiali e dei processi produttivi a tutela dei dipendenti, dei clienti, dei cittadini e dell'ambiente;
5. adottare, per quanto di competenza, le soluzioni tecniche ed organizzative più idonee per garantire l'economicità e il contenimento della spesa, nell'ambito delle risorse assegnate;
6. ottimizzare i tempi per le istruttorie delle pratiche richieste;
7. assicurare una dignitosa sepoltura alle persone indigenti, sole e/o abbandonate dalla famiglia, sulla base di apposite convenzioni con la Comunità di Sant'Egidio e Caritas;
8. garantire l'apertura e chiusura dei cimiteri secondo gli orari stabiliti da Sindaco;
9. garantire il potenziamento delle attività di vigilanza all'interno dei Cimiteri, attraverso l'installazione di videocamere e impianti di allarme;
10. garantire la corretta fruibilità dei cimiteri per le persone diversamente abili e/o appartenenti a categorie protette;
11. la valorizzazione del patrimonio edilizio delle aree cimiteriali;
12. garantire che il trattamento dei dati personali dei cittadini avvenga nel rispetto delle disposizioni di cui al D.Lgs. 30 giugno 2003 n. 196 "Codice in Materia di Protezione dei Dati Personali";
13. ottemperare agli obblighi di trasparenza e anticorruzione secondo quanto previsto dalle normative vigenti;
14. ascoltare e tutelare i cittadini/utenti rendendo disponibili appositi canali per le comunicazioni di reclami-suggerimenti e strumenti di informazione comprensibili ed accessibili al pubblico;
15. 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;
16. partecipare al Tavolo di Confronto permanente attivato, in conformità al Protocollo d'Intesa tra Amministrazione Capitolina, Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali ed Associazioni dei Consumatori sottoscritto il 13 aprile 2015, nell'ambito del quale viene monitorato l'andamento della raccolta e spazzamento.

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

Il Codice è costituito:

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

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

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

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

## I numeri di Ama Cimiteri Capitolini

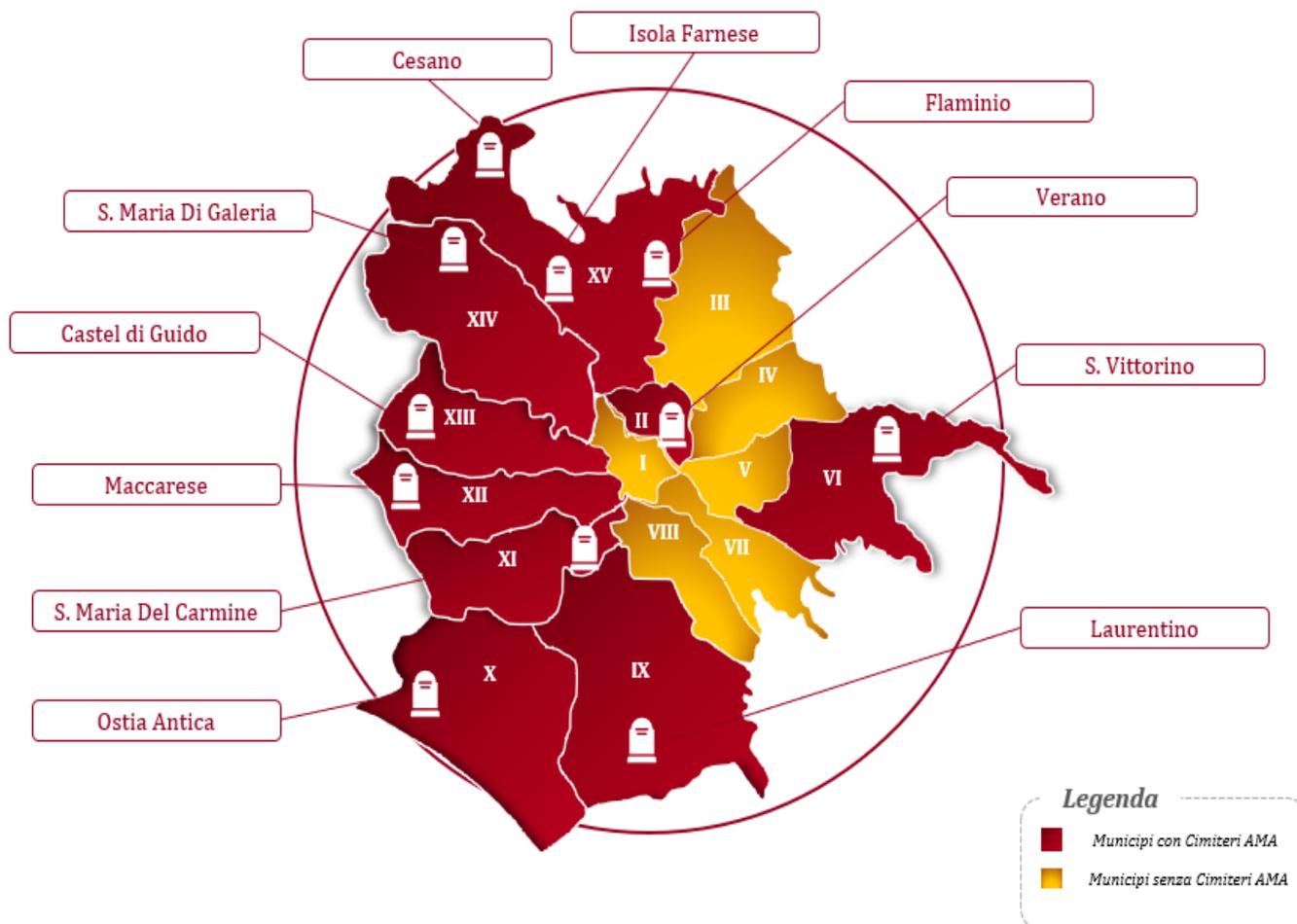
Con i suoi **11 Cimiteri**, Ama assicura i servizi ai cittadini in un'area di estensione territoriale complessiva di oltre 250 ettari. I cimiteri principali, definiti urbani sono Verano, Flaminio-Prima Porta e Laurentino, gli altri, di estensione minore sono detti Suburbani.

## Dove opera: analisi del contesto territoriale

CIMITERO	MUNICIPIO	INDIRIZZO	ESTENSIONE (ha)
VERANO	II	Piazzale del Verano, 1	83
FLAMINIO – PRIMA PORTA	XV	Via Flaminia Km 14,400	140
LAURENTINO	IX	Via Laurentina Km 13,500	21
OSTIA ANTICA	X	Via Piana di Bella	1,56



<b>SAN VITTORINO</b>	VI	Via di San Vittorino	1,2
<b>ISOLA FARNESE</b>	XV	Via Riserva Campetti, 1	0,33
<b>CASTEL DI GUIDO</b>	XIII	Via di Castel di Guido, 500	0,25
<b>CESANO</b>	XV	Via delle Stazione di Cesano	0,45
<b>MACCARESE</b>	XII	Via di Maccarese, 94	1,10
<b>MARIA DEL CARMINE - PARROCHIETTA</b>	XI	Via Isacco Newton	0,3
<b>SANTA MARIA DI GALERIA</b>	XIV	Via di Santa Maria di Galeria, 801	0,33



La **divisione amministrativa di Roma Capitale** viene effettuata mediante i vari Municipi. Questi sono attualmente 15, recependo quanto disposto con il Decreto Legislativo approvato dal Consiglio dei Ministri il 17 settembre 2010 e con la Deliberazione dell'Assemblea Capitolina n. 11 dell'11 marzo 2013. Il Cimitero di competenza dipende dalla zona in cui risiede il defunto o l'avente diritto secondo quanto riportato in tabella.



ATTRIBUZIONE CIMITERO DI COMPETENZA	MUNICIPI
<b>CIMITERO FLAMINIO – PRIMA PORTA</b>	II, III, IV, V, VII (SOLO LA PARTE DI TERRITORIO CORRISPONDENTE ALL'EX MUNICIPIO IX) XV
<b>CIMITERO LAURENTINO</b>	VIII, IX, XI, VII (SOLO PER LA PARTE DI TERRITORIO CORRISPONDENTE ALL'EX MUNICIPIO X)
<b>CIMITERO OSTIA ANTICA</b>	X
<b>CIMITERO SAN VITTORINO</b>	VI
<b>CIMITERO CASTEL DI GUIDO</b>	XII E XIII
<b>CIMITERO S. MARIA DI GALERIA</b>	XIV E ZONA OSTERIA NUOVA
<b>CIMITERO ISOLA FARNESE</b>	ZONE DI ISOLA FARNESE E PARTE DELLA ZONA LA STORTA
<b>CIMITERO DI CESANO</b>	ZONA CESANO
<b>CIMITERO DI MACCARESE</b>	ZONA PONTE GALERIA, SANTA MARIA DI GALERIA PARTE DI ZONA DELLA STORTA, CASTEL DI GUIDO, CASOLOTTI E TORRIMPIETRA

Nel caso in cui non ci sia disponibilità nel Municipio di competenza, le sepolture avvengono nel Cimitero Flaminio, ad eccezione dei residenti nel Municipio X che fanno capo al Cimitero Laurentino. Il Cimitero Monumentale del Verano e quello di Santa Maria del Carmine – Parrocchietta sono attualmente aperti a nuovi ingressi per coloro che hanno diritto alla sepoltura in manufatti in concessione e per il Verano per le personalità di rilievo. La sepoltura delle ceneri e dei resti ossei può essere concessa agli aventi diritto in qualsiasi Cimitero Comunale.

- Servizio - anno 2023 –



**24.822 decessi gestiti**

**19.984 - provenienti da Roma e 4.838 da fuori Roma**

- Servizio – principali operazioni cimiteriali anno 2023

**12.334**  
tumulazioni

**18.603**  
cremazioni

**1.860**  
esumazioni

**5.757**  
inumazioni

**9.051**  
affidi ceneri

**1.151**  
estumulazioni

- Altri principali servizi anno 2023

**1.502**  
interventi di  
Polizia Mortuaria

**235**  
sepulture  
per disinteresse

**431**  
dispersioni nel  
"giardino dei  
Ricordi"

**49**  
funerali dignitosi

**9.051**  
affidi  
ceneri

**5.139**  
verifiche e  
raccolte

## STRUTTURA ORGANIZZATIVA

La Direzione di Cimiteri Capitolini si articola in tre strutture organizzative:

- **Servizio Amministrazione:** che assicura, nel rispetto della norma vigente, il rilascio e la gestione delle concessioni cimiteriali, lo svolgimento delle procedure tecnico organizzative inerenti le operazioni cimiteriali, le autorizzazioni alle cremazioni e la tenuta dell'archivio e dell'anagrafe mortuaria
- **Servizio Esercizio:** che assicura la funzionalità delle singole aree cimiteriali, in termini di vigilanza e custodia. Provvede all'esecuzione delle operazioni cimiteriali. Assicura la pianificazione e la progettazione delle attività relative all'edilizia cimiteriale e alla manutenzione delle aree, garantendone il decoro
- **Ufficio Contratto di Servizio:** assicura la corretta gestione del Contratto di Servizio, coordinandosi con gli uffici preposti di Roma Capitale e le strutture operative aziendali.

### ➤ Le strutture al servizio del cittadino

- **Cimiteri**

CIMITERO	INDIRIZZO	ORARIO APERTURA
<b>VERANO</b>	Piazzale del Verano, 1	7.30-18.00 da Ottobre a Marzo 7.30-19.00 da Aprile a Settembre
<b>FLAMINIO – PRIMA PORTA</b>	Via Flaminia Km 14,400	7.30-18.00 da Ottobre a Marzo 7.30-19.00 da Aprile a Settembre
<b>LAURENTINO</b>	Via Laurentina Km 13,500	7.30-18.00 da Ottobre a Marzo 7.30-19.00 da Aprile a Settembre
<b>OSTIA ANTICA</b>	Via Piana di Bella	7.00-17.00 da Ottobre a Marzo 7.00-18.00 da Aprile a Settembre
<b>SAN VITTORINO</b>	Via di San Vittorino	7.00-17.00 da Ottobre a Marzo 7.00-18.00 da Aprile a Settembre
<b>ISOLA FARNESE</b>	Via Riserva Campetti, 1	8.00-13.00 e 15.00-17.00 Chiuso giovedì
<b>CASTEL DI GUIDO</b>	Via di Castel di Guido, 500	8.00-13.00 e 15.00-17.00



		Chiuso giovedì
<b>CESANO</b>	Via delle Stazione di Cesano	8.00-13.00 e 15.00-17.00 Chiuso giovedì
<b>MACCARESE</b>	Via di Maccarese, 94	8.00-13.00 e 15.00-17.00 Chiuso giovedì
<b>MARIA DEL CARMINE - PARROCHIETTA</b>	Via Isacco Newton	8.00-13.00 e 15.00-17.00 Chiuso giovedì
<b>SANTA MARIA DI GALERIA</b>	Via di Santa Maria di Galeria, 801	8.00-13.00 e 15.00-17.00 Chiuso giovedì

In tutti i Cimiteri è disponibile il servizio di localizzazione di tombe e loculi. L'ingresso è consentito fino ad un'ora prima della chiusura.

- **Trasporti e Accesso con veicolo privato**

I tre cimiteri maggiori sono percorsi da servizio di trasporto: presso il Cimitero Verano da una navetta gratuita Ama e presso i cimiteri Flaminio e Laurentino dal servizio pubblico ATAC.

L'accesso ai veicoli privati è consentito senza limitazioni:

- Tutti i giorni, nei cimiteri Flaminio e Laurentino
- Solo il sabato nel cimitero Verano. Negli altri giorni l'accesso con veicoli privati è consentito a persone con età superiore ai 65 anni, persone diversamente abili con apposito contrassegno esposto sul veicolo e donne in evidente stato di gravidanza. Non è mai consentito l'accesso con motoveicoli.

I Cimiteri minori, per le ridotte dimensioni sono percorribili a piedi.

- **SOS Sicurezza all'interno del Cimitero**

In molti cimiteri è in funzione un sistema di videosorveglianza degli accessi e nelle aree di maggior rilievo. Solo per emergenze o problemi di sicurezza che possono verificarsi all'interno di tutti i Cimiteri Capitolini è possibile contattare 06 49236265 durante l'orario di apertura del cimitero e 06 51693339/40/41 durante l'orario di chiusura.

## Parte II – SERVIZI AFFIDATI AD AMA

### Gestione concessioni



L'attività consiste nel rilascio ai cittadini aventi diritto, delle concessioni di loculi salma, ossari, cinerari purché in presenza di salma, resti mortali resti ossei o ceneri. L'attività riguarda anche le concessioni di aree cimiteriali per la costruzione di manufatti privati secondo graduatorie pubbliche, nonché nel rilascio di rinnovi di tali concessioni in base al regolamento di Polizia Cimiteriale.

Rientrano in tale attività:

- ✓ **Nuove concessioni loculi salma/ossari cinerari o rinnovi:** le nuove concessioni di loculi hanno durata trentennale nel caso di loculi salme, 99 anni per ossari e cinerari. Il rinnovo della concessione ha una durata di 30 anni per i loculi salma, 99 anni per ossari e cinerari;
- ✓ **Nuove concessioni per manufatti privati:** consente ai cittadini di realizzare su aree assegnate costruzioni destinate a raccogliere e custodire i propri defunti. Le definizioni e le modalità di costruzione sono definite nel PRC (Piano Regolatore Cimiteriale). In questo caso il cittadino può presentare la richiesta e, in base alle lottizzazioni realizzate, si procede all'assegnazione dell'area in ordine di richiesta pervenuta. Le nuove concessioni di aree hanno una durata di 75 anni;
- ✓ **Attività a supporto:** come ad esempio le prese d'atto di eredi testamentari che definiscono la successione della concessione (titolarità di concessioni perpetue), rettifiche di titolarità o modifiche e integrazioni degli aventi diritto alla sepoltura nei manufatti cimiteriali;
- ✓ **Retrocessioni e rimborsi loculi e aree:** i concessionari di loculi o di tombe private possono anche richiedere in anticipo rispetto alla scadenza la "retrocessione della concessione" all'Amministrazione Comunale, la quale determina la somma da indennizzare per la mancata utilizzazione del manufatto. I loculi retrocessi vengono riassegnati ai cittadini che ne hanno titolo. È vietata la compravendita di tombe o sepolcri tra privati;
- ✓ **Retrocessioni manufatti:** retrocessioni di manufatti privati già realizzati all'interno dei Cimiteri. Tale attività è ad oggi sospesa in attesa di definizione delle linee guida da parte dell'Amministrazione Comunale.

## Operazioni cimiteriali

Si intendono per operazioni cimiteriali tutte le attività attuate per la sepoltura di una salma, nonché tutte le operazioni successive.

**Inumazione/esumazione:** La sepoltura con il sistema di inumazione avviene deponendo il feretro, o urna cineraria, direttamente nel terreno in campi appositamente destinati per la durata di 10 anni, trascorsi i quali si dà corso alle operazioni di esumazione ordinaria o "d'ufficio". Si può infatti richiedere l'esumazione straordinaria anche prima della scadenza decennale. L'avvio delle operazioni di esumazione ordinaria o "d'ufficio" viene comunicato alla cittadinanza almeno 6 mesi prima del loro inizio mediante affissioni pubbliche, avvisi su almeno tre quotidiani, avvisi collocati direttamente sui campi e all'ingresso dei cimiteri.

**Tumulazione/estumulazione:** La sepoltura per tumulazione prevede la disposizione del feretro, cassetta ossario o urna cineraria all'interno di un loculo in concessione o in tomba privata. Alla



scadenza della concessione, in caso di mancato rinnovo si procede con l'attività di estumulazione "d'ufficio". L'estumulazione può essere richiesta prima della scadenza della concessione. La scadenza della concessione è comunicata ai concessionari tramite lettera. Gli interessati entro 6 mesi dalla scadenza possono provvedere al rinnovo della stessa alle tariffe vigenti all'atto del rinnovo.

**Cremazione:** le operazioni avvengono all'interno del Cimitero Flaminio-Prima Porta, e le ceneri del defunto sono raccolte in urne cinerarie sigillate, secondo le volontà espresse, per successive operazioni o affidamento. Chi desidera essere cremato può far rispettare questa sua volontà dichiarandola in una disposizione testamentaria o aderendo ad una delle associazioni che promuovono la Cremazione. In assenza di una volontà scritta, il coniuge o, in sua assenza, la maggioranza assoluta dei parenti più prossimi, fino al sesto grado, può decidere per la cremazione ai fini della tumulazione, dell'affidamento o della dispersione delle ceneri.

**Affido ceneri per custodia o dispersione:** Ai sensi della legge n. 130/2001, nonché della Determinazione Dirigenziale n. 3193/2006, è prevista la possibilità di affido delle urne ai familiari per custodia. In tal caso deve essere dichiarato il luogo dove viene custodita l'urna, che deve rimanere sigillata e può essere oggetto di ispezione da parte degli enti preposti al controllo di Roma Capitale. Con l'entrata in vigore della Legge Regionale n. 4/2006 i famigliari possono richiedere l'affido per dispersione, ossia rilasciare le ceneri in natura o in luoghi appositamente individuati nei Cimiteri. All'interno del Cimitero Flaminio è possibile richiedere la **dispersione delle ceneri presso il "Giardino dei ricordi"**, un luogo pensato per offrire il raccoglimento adeguato al rito della dispersione delle ceneri dei propri cari. Tre ettari di collina alberata ove una passerella di legno permette di raggiungere la "Conca Cineraria" dove le ceneri raccolte sono restituite alla natura attraverso un sistema di irrigazione che permette la crescita dei fiori e delle essenze che circondano il Giardino.

**Verifiche per raccolta:** Trascorsi 20 anni dalla sepoltura in un loculo sito all'interno di un manufatto cimiteriale, è possibile procedere alla verifica dell'integrità del feretro sotto controllo sanitario e, qualora i resti mortali risultino mineralizzati, quindi solo ossei, raccoglierli in una cassetta ossario da tumulare nello stesso o in altro manufatto cimiteriale. Se all'atto della verifica, invece, la salma risultasse ancora indecomposta, gli aventi diritto dovranno provvedere ad avviare la procedura di rivestimento del feretro e successiva tumulazione nello stesso o in altro manufatto cimiteriale oppure richiederne la cremazione.

**Verifiche per capienza:** A seguito di specifica autorizzazione del Ministero della Sanità, è possibile effettuare nel Cimitero del Verano verifiche sulle sepolture che permettano, ove vi sia spazio sufficiente ed in presenza di particolari condizioni relative alle caratteristiche del manufatto e del feretro, l'utilizzo di un numero di posti salma superiore a quello previsto nelle norme di concessione

## Servizi necroscopici

E' l'insieme delle pratiche funerarie successive al decesso e delle regole per il trasporto funebre ed eventuale accoglimento della salma nei depositi di osservazione e successivamente nei cimiteri, a tutela della salute e incolumità pubblica.



**Anagrafe mortuaria:** registrazione quotidiana di tutti gli atti di seppellimento emessi dal Comune di Roma, controllo e registrazione dei servizi funebri in arrivo o in partenza dal territorio del Comune di Roma e della documentazione necessaria al rilascio del “passaporto mortuario” per le salme da o per l'estero.

**Polizia Mortuaria:** Servizio di prelevamento delle salme di persone decedute su pubblica via, in ospedale o nella propria abitazione e il successivo trasporto presso l'obitorio. Il servizio avviene su disposizione dell'Autorità Giudiziaria o del medico necroscopo. Il servizio consiste, inoltre, nel prelievo presso ospedali e cliniche, di feti e parti anatomiche riconoscibili, per la successiva inumazione al cimitero Flaminio e nel **trasporto “in beneficenza”** dall'obitorio o dal luogo del decesso (ospedale o abitazione privata) al cimitero, per la sepoltura di persone per le quali vi sia disinteresse;

**Deposito osservazione e obitorio:** La gestione dei servizi obitoriali è relativa alle funzioni di deposito, osservazione e riscontro diagnostico di persone decedute, senza assistenza medica, per le quali il periodo di osservazione non possa essere assicurato presso il luogo del decesso e per le salme a disposizione dell'Autorità Giudiziaria. La gestione dei servizi necroscopici e obitoriali è affidata da AMA a strutture sanitarie e/o Istituti Ospedalieri diversi tramite apposite convenzioni, nel rispetto di quanto previsto dagli articoli 12 e successivi del D.P.R 285/90.

A Roma le strutture obitoriali sono 3:

- Obitorio presso il Policlinico Umberto I
- Obitorio presso il Policlinico Tor Vergata
- Obitorio presso il Policlinico Gemelli

**Funerali dignitosi per indigenti:** servizio di onoranze funebri e successiva sepoltura per persone in stato di indigenza riconosciute dai servizi territoriali competenti e segnalate all'Amministrazione Capitolina, anche a seguito di convenzioni tra la Comunità di sant'Egidio e la Caritas Diocesana di Roma.

### **Servizi a supporto delle attività cimiteriali**

Rientrano in tali servizi tutte le attività che consentono un'adeguata fruizione degli spazi da parte dell'utenza.

**Custodia e vigilanza:** il servizio garantisce le aperture dei varchi secondo quanto indicato dal Sindaco, il presidio e controllo del territorio, anche attraverso sistemi di videosorveglianza installati, la collaborazione con le Forze dell'Ordine, nell'espletamento delle loro funzioni.

**Illuminazione votiva:** la gestione del servizio di illuminazione votiva nel **Cimitero Laurentino** ha per oggetto l'attivazione della fornitura dell'energia necessaria all'alimentazione delle lampade, la



manutenzione e riparazione degli impianti e la sostituzione delle lampade. Per tutti gli altri Cimiteri il servizio è svolto da Acea S.p.A. (Servizio Acea Clienti 800 130 330);

**Manutenzione ordinaria:** Insieme dell'attività che riguardano le opere di riparazione, rinnovamento e sostituzione delle finiture degli edifici e quelle necessarie ad integrare o mantenere in efficienza gli impianti tecnologici esistenti, nonché gli interventi atti a mantenere pulite e decorose tutte le aree cimiteriali, compresa la manutenzione del verde.

**Manutenzione Straordinaria:** a richiesta dell'amministrazione di Roma Capitale, Ama provvede all'espletamento delle gare ad evidenza pubblica, ai sensi della normativa vigente in materia di appalti pubblici, ai fine dell'aggiudicazione e affidamento dei lavori, compreso le funzioni di Direzione Lavori, fino al collaudo dell'opera e alla messa in uso.

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

#### Livelli di servizio

##### Indicatori quali-quantitativi

AMA, come specificato nel Contratto di Servizio, svolge tutte le attività necessarie a rappresentare le esigenze di cittadini/utenti e ad assicurare loro i medesimi risultati.

Essendo il servizio svolto "a domanda individuale" si dà seguito a tutte le istanze e le richieste che pervengono, dando priorità a quelle riguardanti la "prima sepoltura", ossia per le salme a seguito di funerale. Si intendono attività di "seconda sepoltura" il seppellimento di resti ossei, resti mortali e ceneri.

#### Operazioni cimiteriali:

Indicatori Quantitativi	Standard 2024	Standard 2025	Standard 2026
Operazioni cimiteriali effettuate sulla base dei servizi richiesti	100%	100%	100%

#### Indicatori di servizio:

##### ✓ Gestione concessioni

Indicatori Quantitativi	Standard
Nuove concessioni e rinnovi	A vista, previo pagamento della relativa fattura



Indicatori Quantitativi	Standard
Nuove concessioni per manufatti privati	Per appuntamento, compatibilmente con la diponibilità
Attività a supporto	A richiesta, previa verifica della titolarità ad operare
Retrocessioni loculi e aree	Trasmissione entro 60 giorni al Dipartimento Competente
Retrocessione manufatti privati	Attività momentaneamente sospesa

✓ **Principali Operazioni cimiteriali**

Indicatori Quantitativi	Standard
Inumazione	1 giorno per "prima sepoltura" 7 giorni per "seconda sepoltura"
Tumulazione	1 giorno per "prima sepoltura" in loculo 2 giorni per "prima sepoltura" in tomba 7 giorni per "seconda sepoltura"
Cremazione	15 giorni dalla presentazione della richiesta per "prima sepoltura"
Affido per custodia o dispersione	Per appuntamento, entro 5 giorni dall'avvenuta cremazione
Esumazione ordinaria	In funzione delle scadenze, come da pianificazione annuale
Estumulazione ordinaria	In funzione delle scadenze delle concessioni

Il sistema di monitoraggio dei servizi viene effettuato attraverso l'Agenzia ACos – Agenzia per il controllo e la qualità dei servizi pubblici locali di Roma Capitale -.

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

### Comunica con AMA

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

#### URP – Ufficio Relazioni con il Pubblico

Via del Verano, 72/a

Dal lunedì al giovedì 08.15-12.30 – 13.45-15.00

Venerdì 8.15 -12.30

Esclusi i festivi

email [protocollosfc@amaroma.it](mailto:protocollosfc@amaroma.it)

pec [protocollo.cimitericapitolini@pec.amaroma.it](mailto:protocollo.cimitericapitolini@pec.amaroma.it)

È possibile rivolgersi all'URP Call Center per ricevere informazioni e assistenza su:

- Tutti i servizi offerti e le relative tariffe vigenti;
- Svolgimento delle pratiche amministrative;
- Ubicazione tombe e loculi;
- Accesso agli atti amministrativi

#### Call Center

06 4923 6331/2/3/4

Dal lunedì al giovedì 08.30-15.00

Venerdì 8.30 -13.30

Esclusi i festivi

#### Portale web

[www.cimitericapitolini.it](http://www.cimitericapitolini.it), in cui sono riportate tutte le informazioni riguardanti i cimiteri, gli orari, le scadenze e la modulistica, nonché tutte le attività di promozione culturale.

La sede direzionale e amministrativa è in Via del Verano, 68 – 00185 ROMA.

#### Modalità di reclamo

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

Le procedure di apertura di un reclamo, accessibili e di semplice comprensione e utilizzazione, assicurano un'indagine completa e imparziale su quanto segnalato, garantendo una risposta adeguata. Gli Uffici competenti, infatti, ai sensi della Deliberazione n.136/2005 del Comune di Roma, debbono entro 20 giorni dalla data di ricevimento della segnalazione, aprire l'istruttoria relativa al caso e fornire una risposta – semplice e chiara - entro 30 giorni dalla presentazione del reclamo (per via telematica, Pec, posta o verbalmente). Qualora la complessità del reclamo non consenta il rispetto

delle tempistiche stabilite, il cittadino-utente sarà informato sullo stato di avanzamento della pratica e sui tempi ipotizzabili per la sua chiusura.

Qualora, per responsabilità attribuibili direttamente all'Azienda, non venissero rispettati i previsti livelli qualitativi dei servizi, AMA si impegna a erogare servizi straordinari a titolo di ristoro dell'amministrazione e a riconoscere il ripristino dei livelli qualitativi dei servizi erogati come ad esempio, a titolo esemplificativo non esaustivo:

- Rinvigorire il verde, prevedendo la possibilità di piantare alberi all'interno dei siti cimiteriali o svolgendo interventi straordinari sul verde cimiteriale;
- Manutenzione spazi comuni, prevedendo l'attività di pulizia e decoro anche attraverso la realizzazione di arredo urbano quali panchine, pensiline,...

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

Ai sensi del General Data Protection Regulation (GDPR) - Regolamento UE 2016/679, i dati personali forniti dal proponente il reclamo, sono raccolti e conservati ai soli fini della segnalazione e/o gestione del reclamo.

### **Modalità per adire alle vie conciliative e giudiziarie**

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

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



**Acu - Associazione Consumatori Utenti**

*Indirizzo: Via di Vigna Fabbri, 5 - 00179 Roma*

*Telefono: 800009955*

*Indirizzo E-mail: [associazione@acu.it](mailto:associazione@acu.it)*

*Sito Web: <http://www.acu.it>*



**Adiconsum**

*Indirizzo: Via Ludovico Muratori, 29 - 00184 Roma*

*Telefono: 3477290814 - 06/7717250*

*Numero Fax: 3477290814*

*Indirizzo E-mail: [comunicazioni@adiconsum.it](mailto:comunicazioni@adiconsum.it)*

*Sito Web: <http://http://www.adiconsum.it>*



**Adoc**

*Indirizzo: Via Castelfidardo, 43/45 - 00185 Roma*

*Telefono: 06/45420928 - 06/86398975*

*Indirizzo E-mail: [info@adoc.org](mailto:info@adoc.org)*

*Sito Web: <http://www.adoc.org>*



**Adusbef**

*Indirizzo: Via Ridolfino Venuti, 42 - 00162 Roma*

*Telefono: 06/45433730- 3388167560*

*Indirizzo E-mail: [info@adusbef.it](mailto:info@adusbef.it)*

*Sito Web: <http://www.adusbef.it>*



**Altroconsumo**

*Indirizzo: Via Valassina, 22 - 20159 Milano*

*Telefono: 02/668901*

*Indirizzo E-mail: [pr@altroconsumo.it](mailto:pr@altroconsumo.it)*

*Sito Web: <http://www.altroconsumo.it>*



**ASSO-CONSUM**

**Asso-Consum**

*Indirizzo: Via Corso d'Italia, 11- 00198 Roma*

*Telefono: 06/42990978*

*Indirizzo E-mail: [info@asso-consum.it](mailto:info@asso-consum.it) - [assoconsum@gmail.it](mailto:assoconsum@gmail.it)*

*Sito Web: <http://www.asso-consum.com>*



**Cittadinanzattiva**

Indirizzo: Via Cerate, 6 - 00183 Roma

Telefono: 06/367181

Indirizzo E-mail: [cittadinanzattiva.lazio@gmail.com](mailto:cittadinanzattiva.lazio@gmail.com)

Sito Web: <http://www.cittadinanzattiva.it>



**Codacons**

Indirizzo: Viale Mazzini, 73 - 00195 Roma

Telefono: 06/37513978

Indirizzo E-mail: [codacons.info@tiscali.it](mailto:codacons.info@tiscali.it)

Sito Web: <http://www.codacons.it>



**Confconsumatori**

Indirizzo: Via Spalato, 11- 00198 Roma

Telefono: 06/86326449

Indirizzo E-mail: [confconsumatorilazio@libero.it](mailto:confconsumatorilazio@libero.it)

Sito Web: <http://confconsumatorilazio.jmndo.com>

ROMA



**Federconsumatori Lazio**

*Indirizzo: Via Palestro, 11 - 00185 Roma*

*Telefono: 06/42020755*

*Indirizzo E-mail: [federconsumatori@federconsumatori.it](mailto:federconsumatori@federconsumatori.it)*

*Sito Web: <http://www.federconsumatori.lazio.it>*



LEGA CONSUMATORI

**Lega Consumatori Regione Lazio**

*Indirizzo: Via Cutilia, 17 - 00183 Roma*

*Telefono: 06/5122630*

*Indirizzo E-mail: [legaconsumatorilazio@gmail.it](mailto:legaconsumatorilazio@gmail.it)*

*Sito Web: <http://www.lconfconsumatori.jimdo.com>*



**Movimento Consumatori Roma Capitale**

*Indirizzo: Via Piemonte, 39/A - 00187 Roma*

*Telefono: 06/4820227 - 06/39735013*

*Indirizzo E-mail: [romacapitale@movimentoconsumatori.it](mailto:romacapitale@movimentoconsumatori.it)*

*Sito Web: <http://www.movimentoconsumatoriomacapitale.it>*

**Movimento Difesa del Cittadino**

Indirizzo: Via Carlo Felice, 103 - 00185

Telefono: 06/4881891

Indirizzo E-mail: [info@mdc.it](mailto:info@mdc.it)

Sito Web: <http://http://www.mdc.it>

**Unione Nazionale Consumatori**

Indirizzo: Via Duilio, 13 - 00192 Roma

Telefono: 06/3269531

Indirizzo E-mail: [info@consumatori.it](mailto:info@consumatori.it)

Sito Web: <http://www.consumatori.it>

**Parte V – L'IMPEGNO RICHIESTO AI CITTADINI-UTENTI****Regolamento di Polizia Cimiteriale**

Il Regolamento di Polizia Cimiteriale (Deliberazione Consiglio Comunale n. 3516/1979) è un insieme di norme utili a regolamentare la corretta gestione dei cimiteri. Regole che stabiliscono un impegno di civiltà per tutti i cittadini.



Gli utenti sono tenuti a osservare le norme di buona educazione e di corretto comportamento nei confronti degli altri utenti e del personale del Servizio.

**In particolare, l'utente:**

- rispetta gli orari, le norme elementari della corretta convivenza civile, il divieto di fumare;
- osserva all'interno dei Cimiteri un comportamento decoroso e indossa abiti consoni al luogo di culto;
- rispetta i limiti di velocità e la segnaletica stradale, se circola con un proprio autoveicolo;
- non calpesta né danneggia aiuole e sepolture, non getta rifiuti al di fuori dei contenitori;
- non occupa gli spazi comuni con oggetti di qualsiasi tipo. In particolare, lascia sgombri le gallerie, i colombari e gli ossari per consentire il passaggio dei visitatori e permettere le normali operazioni di pulizia (tutto ciò che è introdotto senza autorizzazione o collocato al di fuori degli appositi spazi sarà rimosso ed eliminato a cura di Ama);
- Per quanto riguarda gli animali è consentito l'accesso solo ai cani portati al guinzaglio e, se di grossa taglia, muniti di museruola.

**All'interno delle strutture Cimiteriali è vietato:**

- Gettare i rifiuti fuori dagli appositi contenitori dislocati all'interno dei cimiteri;
- Introdurre qualunque oggetto che per le sue caratteristiche possa rappresentare un rischio per la sicurezza delle persone, dell'edificio, delle strutture;
- effettuare riprese fotografiche e audiovisive non autorizzate;
- consumare cibi e bevande;
- far entrare bambini non accompagnati da adulti.

**Decoro e manutenzione dei manufatti sepolcrali**

Il concessionario/erede di una tomba privata ha l'esclusiva responsabilità del suo decoro e della sua manutenzione per tanto, provvede a tutte le riparazioni ordinarie e straordinarie per mantenere la tomba in uno stato decoroso consono al luogo.

**Prevenzione e contrasto della zanzara tigre**

Il proliferare dell'infestazione della zanzara tigre può essere sensibilmente ridotto adottando i seguenti accorgimenti:

- Non lasciare che l'acqua ristagni nei vasi e sottovasi;
- Se si usano fiori secchi o di plastica, è possibile riempire i vasi con materiali inerti (sabbia, terra, argilla espansa, ecc.). Possono essere un ottimo sostegno per i fiori ed eviteranno la presenza di acqua;
- Se si usano i fiori recisi è possibile introdurre nei vasi una compressa a base di *Bacillus Thuringiensis* *Israeliensis*, prodotto biologico efficace contro le larve di zanzara ma assolutamente innocuo per l'uomo e l'ambiente. Il prodotto è in vendita presso la gran parte delle farmacie e rivendite agrarie;
- Non ostruire le fontane dei cimiteri con fiori o altri residui.

### Riferimenti Normativi Nazionale/Comunale

- D.P.C.M. 27/01/1994 “Principi sull’erogazione dei servizi pubblici”
- Legge 11/07/95 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.L. 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. Norm in materia di gestione dei rifiuti e di bonifica dei siti inquinati
- Legge 24/12/2007 n. 244 (Legge finanziaria 2008 art.2, comma 461), che prevede l’obbligo per il soggetto gestore di redigere e pubblicare la carta della qualità dei servizi in conformità a intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate, recante gli standard di qualità e quantità relativi alle prestazioni erogate così come determinati nel contratto di servizio, nonché le modalità di accesso alle informazioni garantite, quelle per proporre reclamo e quelle per adire le vie conciliative e giudiziarie nonché le modalità di ristoro dell’utenza
- D.lgs 150/2009 Ottimizzazione della produttività del lavoro pubblico e di efficienza e trasparenza delle pubbliche amministrazioni
- Deliberazione del Consiglio comunale n. 57/2006 – Regolamento di partecipazione dei cittadini alla trasformazione urbana”
- DEL. CIVIT 88/2010 – Linee guida per la definizione degli standard di qualità
- DEL. CIVIT 3/2012 – Linee guida per il miglioramento degli strumenti per la qualità dei servizi pubblici;
- Protocollo d’Intesa 13/04/2015 tra Roma Capitale e le Associazioni dei Consumatori
- Legge 281/98 – Disciplina dei diritti dei consumatori e degli utenti. La tutela in sede di giurisdizione amministrativa
- Deliberazione C.C. n. 3516 del 30 Ottobre 1979 - Regolamento comunale di Polizia Cimiteriale;
- Decreto del Presidente della Repubblica n. 285 del 10 Settembre 1990 – Approvazione Regolamento di Polizia Mortuaria;
- Determinazione Dirigenziale n. 3193 del 2 Ottobre 2006 – procedure di cremazione affido e dispersione;
- Decreto del Ministero dell’interno del 30 Marzo 1998 – Determinazione, in via definitiva della tariffa del servizio di cremazione salme;
- Determinazione del Direttore Regionale 05/05/2008, n. 1642 - Approvazione del modello unico di verbale di chiusura feretro per trasporto cadavere (DGR 737/2007)
- Legge Regionale de 28 Aprile 2006, n. 4 - Norme in materia di dispersione ed affidamento delle ceneri
- Deliberazione n. 11 dell’11 marzo 2013 Delimitazione territoriale dei Municipi di Roma Capitale
- Deliberazione di Giunta Capitolina n. 99 del 30 maggio 2018 “Contratto di Servizio tra Roma Capitale ed AMA S.p.A. per la gestione dei servizi cimiteriali. Periodo 2018 – 2023”