



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

Atti n. 10395 del 29.09.2014 – Fascicolo 2.10/2014/422

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

## DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 29 SETTEMBRE 2014

**Deliberazione n. 10 del 29.09.2014 - Atti n. 10395 del 29.09.2014 – Fascicolo 2.10/2014/422**

**Oggetto: Approvazione della struttura dell'indice di percezione complessiva del Servizio reso all'utenza dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.**

L'anno 2014, il giorno 29 del mese di Settembre alle ore 13.30, in Via Rimini n. 34/36 presso la sede di Amiacque s.r.l. si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano – Azienda Speciale previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata per conto del Presidente del CDA, il giorno 22 settembre 2014, anticipata agli indirizzi mail di ogni componente

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Graziano Musella	Presidente		
Vincenzo Rocco	Consigliere		
Monica Chittò	Consigliere		
Massimo Olivares	Consigliere		

Sono presenti per il Collegio dei Revisori:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Pietro Pifello	Presidente		
Pio Di Donato	Componente		
Luigia Riva	Componente		

L'Avv. Italia Pepe in ossequio allo Statuto aziendale ed alla Deliberazione n.7 del 29/05/2014 assume le funzioni di Segretario Verbalizzante assistita dal personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Sara Ferrero.

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

**VISTA** la proposta di deliberazione redatta all'interno;

**PRESO ATTO** dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;

**RITENUTO**, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;

**VISTO** il parere di regolarità tecnica espresso dal Direttore Generale Avv. Italia Pepe ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;



CENTRO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICERIO 60 - 20159 MI - ANO  
TELEFONO: 02 740111 (CENTRALINO)

con n. 4 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente

#### DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare i Responsabili dei competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con gli stessi voti unanimi e con separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

**Oggetto: Approvazione della struttura dell'indice di percezione complessiva del Servizio reso all'utenza dal Gestore del Servizio Idrico Integrato.**

#### RELAZIONE TECNICA:

In base a quanto previsto dall'art. 25 commi 5, 6, 7 ed 8 del Disciplinare Tecnico allegati alla Convezione di Affidamento del S.I.I. stipulata in data 20 dicembre 2013, la Società Cap Holding Spa ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio Idrico Integrato è tenuta annualmente ad effettuare una indagine di Customer Satisfaction con elaborazione dell'indice di percezione complessiva del servizio.

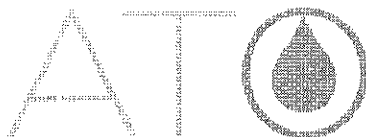
Alla luce di tale adempimento il Gestore ha presentato presso l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano – Azienda Speciale in data 01 agosto 2014 (Prot. Uff. Ambito n. 11488) il Progetto di Customer Satisfaction 2014 approvato dal CdA di Cap Holding Spa del 30/07/2014, successivamente integrato con nota del 16/09/2014 (prot. n. 12970) su istanza dell'Ufficio d'Ambito del 11/09/2014 (prot. 9699), progetto che contenente la metodologia di determinazione dell'indice di percezione complessiva del servizio da parte dei clienti.

L'obiettivo dell'elaborato è quello di illustrare le caratteristiche del modello di rilevazione dell'indagine di Customer Satisfaction e quindi le modalità di determinazione del grado di soddisfazione dei cittadini/clienti per i servizi prestati dal Gruppo Cap Holding Spa al fine di consentire le valutazioni sugli stessi servizi e attivare opportuni interventi migliorativi da parte della Società. La misurazione del grado di soddisfazione da parte dell'utenza per il servizio prestato verrà effettuata mediante l'ausilio di "drivers di soddisfazione" quali ad esempio "la qualità del prodotto fornito", "la continuità del servizio", "l'accessibilità al servizio" ecc... che saranno alla base dei questionari di indagine da sottoporre a quattro diverse tipologie di utenza per un totale di 1000 interviste annue.

Sulla base delle risultanze di tale indagine si procederà alla determinazione dell'indice di percezione complessiva del servizio che permetterà di quantificare attraverso un valore numerico il grado di soddisfazione percepita dall'utenza nel suo complesso. Tale indice verrà elaborato annualmente dal Gestore e sottoposto all'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano per il calcolo delle relative varianze, calcolo finalizzato a monitorare nel tempo le performance dei servizi prestati nonché funzionale all'eventuale applicazione delle penali di cui all'art. 26 del Disciplinare Tecnico.

La modalità di determinazione dell'indice proposta risulta pertanto essere basata su:

- "valutazioni qualitative" conseguenti all'indagine di Customer Satisfaction studiati per valorizzare l'intera esperienza maturata dal cliente nel corso degli anni nei confronti del servizio offerto;
- "valutazioni quantitative" determinate da una serie di evidenze oggettive e misurabili selezionati tra gli standard della Carta del Servizio in base alla loro importanza, alla numerosità delle richieste formalizzate annualmente dal parte del cliente ed alla rappresentatività dei processi strategici propri del Gestore del Servizio Idrico quali l'accessibilità al servizio (preventivi ed esecuzione



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

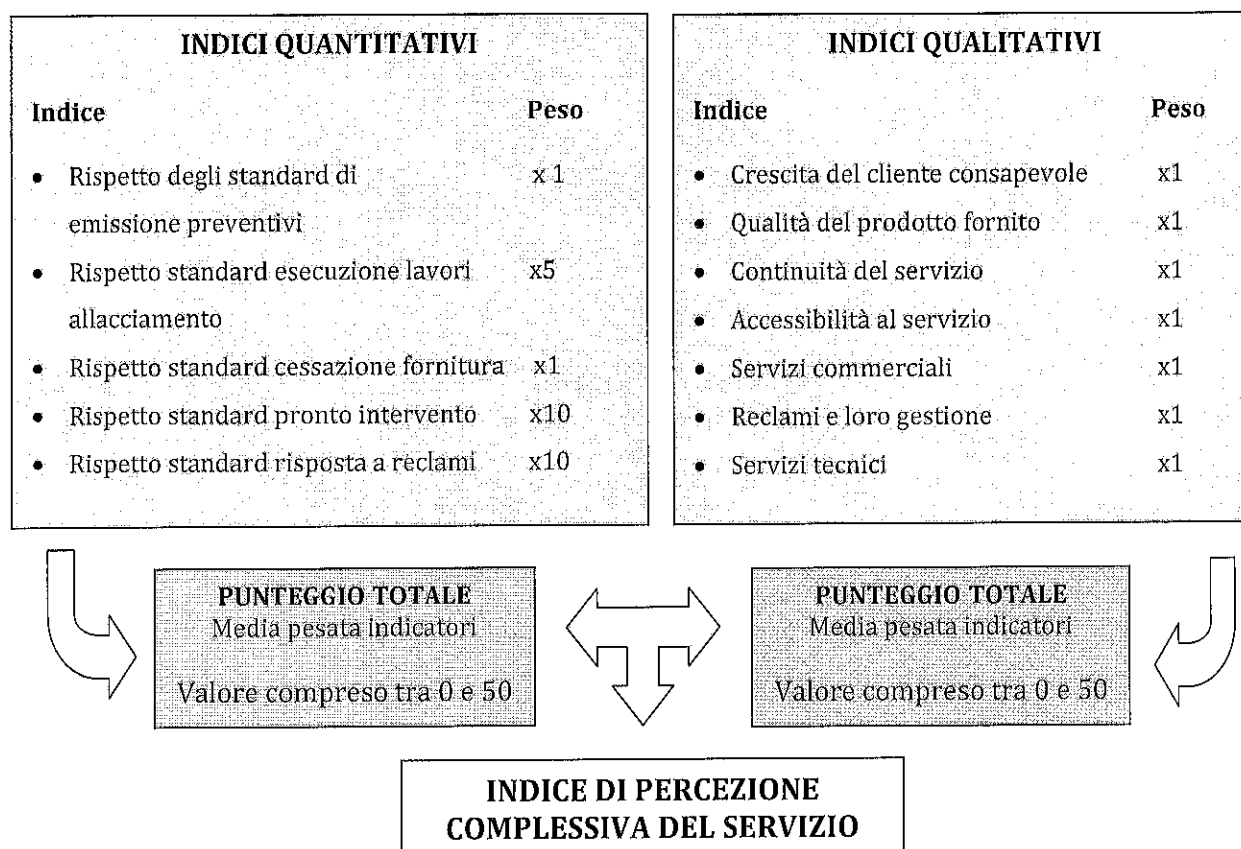
UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PRENO 91 - 20159 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 3 (CENTRALI) (FID)

allacciamenti), la continuità del servizio (pronto intervento) e la gestione del rapporto contrattuale (reclami e cessazioni fornitura).

A tali indicatori sono stati attribuiti dei pesi studiati focalizzando in particolare l'importanza dei processi di pronto intervento, di reclamo scritto e di esecuzione dei lavori di allacciamento considerati cruciali e di maggior importanza rispetto agli altri. Con riferimento relativo al "rispetto degli standard esecuzione lavori di allacciamento" l'Ufficio d'Ambito ha espressamente richiesto al Gestore con nota del 11/09/2014 (Prot. Ufficio d'Ambito n. 9699) un incremento del peso proposto inizialmente giustificato dalle informazioni/segnalazioni acquisite negli anni dall'attività svolta dell'ex A.ATO.

La struttura dell'indicatore di percezione complessiva del servizio risulta pertanto così articolata:



Constatata pertanto l'importanza strategica e gestionale dell'indice di percezione complessiva del servizio si è ritenuto di dover sottoporre all'approvazione di codesto Consiglio di Amministrazione le modalità di determinazione e la struttura dello stesso proposta dalla Società Cap Holding Spa.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Il Direttore Generale



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

Avv. Italia Pepe

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PIEMONO 60 - 20139 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1 (OPINIONALE)

Il Presidente vista la Relazione Tecnica di cui sopra, presenta la seguente

### **PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:**

#### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

Vista la relazione che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale;

Dato atto che la presente deliberazione non comporta alcun onere di spesa in capo all'Azienda Speciale;

Visti:

- lo Statuto dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

Visto l'esito della votazione

#### **DELIBERA**

- 1) di approvare la proposta di struttura dell'indice di percezione complessiva del servizio, quale strumento necessario alla valutazione del grado di soddisfazione percepito dall'utenza ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio, da elaborarsi da parte del Gestione con cadenza annuale così come previsto dall'art. 25 commi 5, 6, 7 ed 8 del Disciplinare Tecnico;
- 2) di demandare al Direttore Generale l'inoltro della presente deliberazione ad Amiacque s.r.l. e CAP Holding S.p.A. per gli adempimenti conseguenti con particolare riferimento alla valutazione circa la possibilità di effettuare tramite il Call Center di riferimento interviste telefoniche tese alla rilevazione del grado di soddisfazione degli utenti;
- 3) di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
- 4) di demandare al Direttore competente la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente;



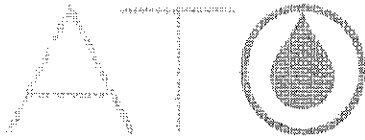
AZIENDA SPECIALE ATOPROVINCIA DI MILANO  
VIALE PECENO 60 - 20179 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1400 (RIPARTIZIONE)

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PECENO 60 - 20179 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1400 (RIPARTIZIONE)

### IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- rilevata l'urgenza di provvedere, onde evitare che possano derivare danni all'Azienda;
- visto l'art. 134 – IV comma – del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;
- con unanime votazione, delibera di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.



ORGANISMO TERRITORIALE DI TUTELA AMBIENTALE  
PROVINCIA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PIEMONTE 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02/74401100 (UFFICIO)

**PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITÀ TECNICA/AMMINISTRATIVA**  
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 29/09/2014

firma

SI DICHIARA CHE L'ATTO NON COMPORTA RIFLESSI DIRETTI O INDIRETTI SULLA  
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'UFFICIO D'AMBITO E PERTANTO  
NON E' DOVUTO IL PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

IL DIRETTORE

Nome

data 29/09/2014

firma

**PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**  
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

favorevole  
 contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome

data

firma

IL PRESIDENTE  
Graziano Musella

IL DIRETTORE GENERALE  
Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE DI IMBOTTIMENTI  
MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PIEMONTE 80 - 20159 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

### PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69 nonché per la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/13

Milano li 29/09/2014

IL DIRETTORE GENERALE

### ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.
- per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

Milano li 29/09/2014

IL DIRETTORE GENERALE