

VERBALE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE DEL 24 MAGGIO 2021

L'anno 2021, il giorno 24 del mese di maggio alle ore 11.00 si è riunito in videoconferenza il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale, previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 14.05.2021 (Prot. Uff. Ambito n. 5782).

Le modalità di svolgimento della seduta, per mezzo di videoconferenza su piattaforma online, occorrono in virtù della crisi epidemiologica che ha colpito l'Italia e la Lombardia in particolare e come tale limita gli spostamenti su tutto il territorio nazionale non consentendo la presenza congiunta, presso la sede istituzionale, dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Revisore Unico, del Direttore Generale in funzione di Segretario Verbalizzante e personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione.

Richiamato l'art. 73 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020, al primo comma, espressamente dispone: "Al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus COVID-19 e fino alla data di cessazione dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, i consigli dei comuni, delle province e delle città metropolitane e le giunte comunali, che non abbiano regolamentato modalità di svolgimento delle sedute in videoconferenza, possono riunirsi secondo tali modalità, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità previamente fissati dal presidente del consiglio, ove previsto, o dal sindaco, purché siano individuati sistemi che consentano di identificare con certezza i partecipanti, sia assicurata la regolarità dello svolgimento delle sedute e vengano garantiti lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 97 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché adeguata pubblicità delle sedute, ove previsto, secondo le modalità individuate da ciascun ente."

Richiamato altresì il Regolamento di funzionamento delle sedute del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito che all'art 2 comma 3 prevede la possibilità che le adunanze abbiano luogo secondo la modalità della videoconferenza.

Ritenuto pertanto di adottare il presente modello di deliberazione sino a quando la crisi epidemiologica non consentirà al Consiglio di Amministrazione di riunirsi secondo le consuete modalità e che il Direttore Generale ed il Presidente apporranno la relativa sottoscrizione di competenza trasmettendosi la documentazione a chiusura delle adunanze affinché, successivamente e nel rispetto dei termini di legge, gli uffici procedano alla pubblicazione all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Ileana Musicò	Consigliere	X	
Angelo Rocchi	Consigliere		X
Pamela Tumiatei	Consigliere	X	

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Ivana Colangelo	Revisore Unico	X	

Riconosciuto il numero legale degli intervenuti, il Presidente passa poi la parola al Direttore Generale, Avv. Italia Pepe, che apre la seduta informando il Consiglio tutto in ordine ai recenti sviluppi sulla gestione della Convenzione per la progettazione e la realizzazione dell'intervento Seveso River Park nonché ai patrocini concessi a due progetti di ricerca scientifica sul riutilizzo dell'acqua, condotti dall'Università degli Studi di Milano e dall'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri.

Il Direttore Generale ricorda infatti che con Deliberazione n.1 del 02/11/2020, il Consiglio di Amministrazione di ATO aveva approvato la "Convenzione per la progettazione e la realizzazione dell'intervento Seveso River Park" nel comune di Paderno Dugnano (MI), avente ad oggetto l'erogazione di un finanziamento da parte di Regione Lombardia pari a € 2.700.000,00 per la copertura delle spese di progettazione e di realizzazione delle opere relative al predetto intervento, ivi comprese determinate spese per attività non esclusivamente afferenti il Servizio Idrico Integrato (SII) e poste a carico dell'Ente Attuatore. Nell'ambito di tale progetto ATO veniva identificato quale "Ente Attuatore". L'approvazione della suddetta Convenzione era già stata sottoposta all'attenzione del Consiglio di ATO nella seduta del 26 ottobre u.s., ma il CdA aveva all'epoca deciso di rinviarne l'approvazione ritenendo necessario richiedere preventivamente dei chiarimenti alla Regione Lombardia su alcune criticità emerse in merito alla possibilità che ATO potesse essere considerato Ente Attuatore di opere non afferenti il SII. Ciò, infatti, avrebbe determinato che l'Azienda Speciale si facesse carico - per il tramite di personale interno, di personale aggiuntivo ovvero di un servizio di consulenza esterna - di attività che esulavano dal SII stesso, comportando di conseguenza che tali costi fossero coperti da risorse aggiuntive rispetto a quelle riconosciute dall'ARERA con la tariffa del SII. In sede consiliare era stata altresì sollevata l'opportunità di valutare, per la gestione della Convenzione da parte di Regione Lombardia, che una quota parte del finanziamento potesse essere impiegata a copertura dei costi dell'Ufficio d'Ambito, a fronte di una contabilizzazione separata degli stessi, con l'assunzione dell'impegno - da parte di Regione Lombardia e/o da parte del Comune di Paderno Dugnano - di fornire le opportune garanzie di copertura finanziaria di eventuali oneri aggiuntivi che non avrebbero potuto in nessun caso trovare ristoro con i proventi tariffari del SII. Con nota del 27/10/2020 (Prot. Uff. Amb. 11287) il Presidente dell'Ufficio d'Ambito aveva presentato le osservazioni sollevate in Consiglio, a Regione Lombardia, che aveva accolto la richiesta di ammettere nel finanziamento i costi non rientranti nel SII che ATO avrebbe dovuto sostenere per la realizzazione del progetto. Nel mese di aprile 2021 ATO ha dunque provveduto a stimare i costi nel quadro economico del progetto da inoltrare a Regione Lombardia ritenendo opportuno introdurvi, dopo l'avvallo di Regione, anche il costo che ATO sosterrà per ampliare il massimale della polizza assicurativa che già tutela il Consiglio tutto in caso di colpa lieve. Considerato, infatti, che il suddetto progetto comporterà un aumento di fatturato per ATO di euro 2.700.000, interpellata la società assicuratrice, la stessa ha proposto di aumentare il massimale da 3 milioni a 6 milioni con un aumento di costo di polizza pari ad euro 3.500,00. Tale costo verrà rimborsato dalla Regione Lombardia, nell'ambito del finanziamento, previa presentazione di apposita documentazione giustificativa a supporto come confermato dalla stessa Regione interpellata sul punto. L'ufficio d'Ambito, pertanto, ha richiesto all'assicuratore che la polizza venga accompagnata da una dichiarazione resa dalla compagnia assicuratrice attestante che l'aumento di polizza è connesso all'intervento Seveso River Park.

Il Direttore Generale informa altresì il Consiglio che l'Ufficio d'Ambito ha di recente concesso il proprio patrocinio, a titolo gratuito, a due progetti di ricerca condotti dall'Università degli Studi di Milano e dall'Istituto di Ricerche Farmacologiche Mario Negri nell'ambito del bando di ricerca scientifica "Economia Circolare: ricerca per un futuro sostenibile" promosso dalla Fondazione Cariplo e in scadenza al 18 maggio 2021, ritenendoli meritevoli di un particolare interesse per le tematiche trattate del riutilizzo dell'acqua in campo agricolo e farmacologico. I progetti di ricerca scientifica sono: "Cat(de)Tox – Innovative catalytic advance oxidation processes for detoxification and recovery of pharmaceutical liquid waste" e "Digital Wastewater Reuse: a decision support system for a chemical and microbiological safe reuse of treated wastewater in agriculture".

La riunione prosegue con la trattazione del Punto 1 posto all'ordine del giorno: Approvazione dei verbali delle sedute del 29.03.2021 e del 14.04.2021.

Il Presidente passa poi la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

Data lettura dei verbali delle sedute del Consiglio di Amministrazione del 29.03.2021 e del 14.04.2021.

Considerato che i medesimi sono già stati anticipati a mezzo mail a tutti i Consiglieri il 14.05.2021 (Prot. Uff. Ambito n. 5795) e che nessuna osservazione risulta pervenuta agli uffici da parte dei medesimi membri del Consiglio.

La presente deliberazione non comporta alcun onere di spesa in capo all'Azienda Speciale.

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

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di approvare i verbali del Consiglio di Amministrazione relativi alle sedute del 29 marzo 2021 e del 14 aprile 2021 nei termini illustrati;
2. di incaricare il Direttore Generale di procedere all'inserimento dei verbali approvati al "libro verbali" quale esito delle sedute del 29 marzo 2021 e del 14 aprile 2021;
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

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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 il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 1 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

La riunione prosegue con la trattazione del punto n. 02 posto all'ordine del giorno: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2020 – Gestore Cap Holding SpA.

Il Presidente passa la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr¹ ed il relativo Allegato A, avente ad oggetto la “Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (RQSII), l’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all’utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai Gestori su richiesta dell’utenza medesima.

Inoltre, con la recente Deliberazione n. 547/2019/R/Idr del 17/12/2019 l’Autorità, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione basato su Macro-indicatori, nonché norme specifiche in tema di prescrizione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Ai sensi della sopracitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare all’Autorità ed all’Ente di Governo dell’Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile dell’acqua, le informazioni elencate all’art. 77 del RQSII inerenti la qualità delle prestazioni offerte all’utenza.

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell’Ufficio d’Ambito, con deliberazione n. 6 del CdA del 30/05/2017 e con successiva deliberazione CdA del 04/05/2020 (Delib. CdA n. 6), è stato approvato ed aggiornato il documento “*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII*” che stabilisce le modalità per effettuare il monitoraggio delle attività poste in capo ai Gestori del S.I.I. dalle rispettive Convenzioni di affidamento, tra cui il rapporto con l’utenza attraverso l’individuazione di standard di “qualità contrattuale” per le prestazioni erogate e l’utilizzo di indicatori misurabili.

In particolare, ai sensi dell’art. 4 della metodologia, entro il 28 febbraio di ciascun anno i Gestori devono trasmettere gli elenchi di registrazione dei dati di Qualità Contrattuale e di raccolta delle misure dell’anno precedente, predisposti rispettivamente ai sensi dell’art. 80.4 della RQSII e dell’art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016), per il consuntivo dell’anno precedente (entro il 31 luglio di ogni anno devono essere forniti i dati relativi al primo semestre dell’anno in corso).

L’Ufficio d’Ambito, sulla base dei dati trasmessi, effettua le opportune verifiche in ordine al monitoraggio annuale (e semestrale) degli indicatori di Qualità Contrattuale di tempo in tempo vigenti, nonché procede alla validazione dei dati e delle informazioni dichiarate dal Gestore all’Autorità nell’ambito delle annuali “Raccolta dati di Qualità Contrattuale del SII” effettuando, se del caso, specifiche richieste di dettaglio sui dati forniti.

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere all’Ufficio d’Ambito in data 23 febbraio 2021 (Prot. n. 2068 – Prot. U.A. n. 2260) e con successiva nota integrativa del 14/04/2021 (Prot. n. 4377 – Prot. U.A. n. 4351) e del 19/04/2021 (Prot. n. 4471 – Prot. U.A. n. 4506) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII) delle prestazioni fornite all’utenza per l’annualità 2020 (prestazioni aperte prima/durante il 2020 e chiuse entro il 31/12/2020, ovvero nei primi mesi del 2021).

Nel dettaglio, il Gestore ha fornito un prospetto riassuntivo in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta del S.I.I. (standard specifici/generali ed aggiuntivi), è stato esplicitato il n° di prestazioni eseguite, il n° di prestazioni che rispettano o meno lo standard (obiettivo) con specificazione della causa per il mancato rispetto dello stesso (gestore, cliente, forza maggiore), il tempo medio effettivo per l’erogazione della prestazione e la percentuale di rispetto dello standard medesimo.

A supporto di tale prospetto sono stati altresì forniti i singoli file excel (uno per ciascun indicatore ove sia stata effettuata almeno una prestazione) con l’esplicitazione di informazioni di dettaglio per ogni prestazione erogata sulla base dei format dei tracciati degli elenchi di registrazione, di cui all’art. 80.4 dell’Allegato A (RQSII) alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr.

Di seguito si riporta una breve descrizione in ordine alla raccolta dati di “Qualità contrattuale del SII” avviata dall’Autorità e delle valutazioni/verifiche effettuate dall’Ufficio d’Ambito, dei dati forniti dal Gestore.

Raccolta dati di Qualità Contrattuale del S.I.I. – Istruttoria ARERA

¹ Così come modificata dalla Deliberazione 5 maggio 2016, n. 217/2016/R/Idr, recante “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII”.

L'Autorità, in data 18/02/2021, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2020, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall'art. 77 comma 1 della RQSII.

La procedura di acquisizione dei dati e delle informazioni di qualità contrattuale ha comportato la trasmissione dei dati da parte dei Gestori del S.I.I. agli Enti di Governo dell'ATO, tramite il portale *web* dell'Autorità; successivamente, gli EGA, previa verifica/rettifica e validazione delle informazioni ricevute dai Gestori hanno reso quest'ultime disponibili all'Autorità stessa.

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 15/03/2021, nonché ha stabilito per il giorno 26/04/2021 il termine per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA (termini che hanno tenuto conto dell'emergenza sanitaria occorsa successivamente all'avvio della raccolta dati).

In particolare, l'Autorità ha richiesto al Gestore la compilazione, sul proprio portale, delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Riepilogo per Macro-Indicatori 2020
- Indennizzi REMSI
- Dichiarazione di veridicità

La sezione "Standard RQSII" contiene l'elenco completo dei gruppi di indicatori generali/specifici (suddivisi per argomento) di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione Lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/Rete;
- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.

Nel dettaglio, per ciascun indicatore di qualità contrattuale (specifico/generale ricompreso nella RQSII e/o aggiuntivo) è stata richiesta la compilazione, all'interno di una maschera web dedicata ad ogni indicatore, di una serie di dati per n. 2 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Domestico (art. 2 TICIS)" ed "Uso diverso Domestico (art. 8 TICSI)". Per ognuna delle sopraindicate tipologie d'uso è stato richiesto dall'Autorità l'imputazione delle seguenti informazioni:

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/eseguite nel 2020;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2019 ed eseguite nel 2020, ovvero numero di prestazioni richieste nel 2018 (e annualità precedenti) ed eseguite nel 2020;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all'esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2020 (e annualità precedenti) nel corso del 2020 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2020 (e annualità precedenti) e non ancora eseguite al 31/12/2020.

La sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2020" contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso del 2020 necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione introdotto dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/Idr. In particolare, tale riepilogo risulta essere funzionale alla verifica del

raggiungimento dell'obiettivo (mantenimento o miglioramento) previsto per il 2020² (e per il 2021) per ciascuno dei n. 2 Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio" sulla scorta della performance conseguita nel 2020, ossia considerando gli indicatori semplici di qualità contrattuale sotto-elencati (utilizzando come riferimento gli standard base previsti dall'art. 67.1 e 68.1 del RQSII in luogo degli eventuali standard migliorativi introdotti dai Gestori del SII):

Macro-Indicatore MC1

1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo
2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo
3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo
5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo
6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
9. Tempo di esecuzione di lavori semplici
10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso
11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso
12. Tempo di esecuzione di lavori complessi
13. Tempo di attivazione della fornitura
14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
17. Tempo di disattivazione della fornitura
18. Tempo di esecuzione della voltura

Macro-Indicatore MC2

19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato
20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
29. Tempo per l'emissione della fattura
30. Tempo di rettifica di fatturazione
31. Tempo per la risposta a reclami
32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni
33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura
37. Tempo massimo di attesa agli sportelli
38. Tempo medio di attesa agli sportelli
39. Accessibilità al servizio telefonico (AS)

² Tali obiettivi sono stati individuati nella precedente raccolta dati sulla scorta della performance conseguita nel corso del 2018 e verranno valutati, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali o di penalizzazione nell'anno 2022, tenuto conto del livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, ai sensi di quanto disposto dal comma 2.2 della deliberazione n. 235/2020/R/Idr.

40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
41. Livello del servizio telefonico (LS)
42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 23/02/2021 – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2020, ovvero nei primi mesi del 2020 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Inoltre, per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2019 (e annualità precedenti) ed eseguite nel corso dell'anno 2020 si è proceduto anche ad una verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2018 e Anno 2019), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2019 (e annualità precedenti) ed erogati nell'anno 2020.

Accanto alle summenzionate verifiche sono stati eseguiti anche i controlli di congruenza interna dei dati caricati dal Gestore sul portale *web* ARERA, in termini di riscontro algebrico interno e di congruenza con la vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

In aggiunta a quanto sopra è stata verificata, inoltre, la correttezza, la completezza e la congruità dei dati riportati nella maschera “Riepilogo per macro-indicatori – AS 2020” provvedendo ad appurare la coerenza di tali dati con le informazioni relative alla precedente edizione della raccolta dati, nonché verificando la correttezza della riclassificazione (sulla scorta degli standard base fissati dall'Autorità) effettuata dal Gestore per quelle prestazioni erogate sui n. 10 indicatori aventi uno standard migliorativo.

Infine, come esplicitamente richiesto dall'Autorità, è stata effettuata anche una verifica a campione della veridicità di quanto dichiarato dal Gestore in ordine alle prestazioni erogate nel 2020 che non hanno rispettato il relativo standard per cause non imputabili al Gestore stesso (cause di forza maggiore, imputabili all'utente finale o a terzi), con particolare attenzione a quelle prestazioni per le quali il Gestore abbia individuato l'emergenza epidemiologica (Covid-19) quale causa di “forza maggiore”, attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 07/04/2021 (Prot. U.A. n. 4086) e trasmessa da Cap Holding SpA in data 19/04/2021 (Prot. n. 4471 – Prot. U.A. n. 4506).

In relazione alla completezza ed alla congruità dei dati dichiarati inerenti gli indennizzi per il mancato rispetto della regolazione sulla morosità si precisa che il Gestore Cap Holding SpA, vista l'emergenza COVID 19 e le limitazioni intervenute anche nell'attività operativa e stante la necessità di installare preventivamente i limitatori di flusso per assicurare il quantitativo minimo vitale, non ha proceduto con alcuna attività volta alla limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica nel corso del 2020.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine a limitate differenze riscontrate sia in relazione alla corrispondenza dei dati caricati sul portale web ARERA ed i dati trasmessi dallo stesso all'Ufficio d'Ambito, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 23/02/2021.

Il Gestore, in data 14/04/2021 (Prot. n. 4377 – Prot. U.A. 4351) ed in data 19/04/2021 (Prot. n. 4471 – Prot. U.A. n. 4506), ha fornito un opportuno riscontro alle richieste effettuate, dando evidenza della necessità sottoporre a rettifica quanto indicato precedentemente dallo stesso sul portale web di ARERA per n. 4 indicatori del 2020 e per n. 5 indicatori del 2019.

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 29/04/2021, tenuto conto che, ai sensi di quanto previsto al Capitolo n. 1.4 del “*Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII 2020*” di ARERA³, in data 15/04/2021 (Prot. U.A. n. 4440) l'Ufficio d'Ambito ha chiesto al Gestore di provvedere ad effettuare, presso l'Autorità, la richiesta di riapertura della compilazione della Raccolta Dati RQSII 2020 e 2019, al fine di procedere ad effettuare le necessarie rettifiche. Tale riapertura è stata concessa dall'Autorità al Gestore in data 26/04/2021 con data ultima concessa all'Ufficio d'Ambito per la validazione dei dati rettificati entro il 03 maggio 2021.

³ Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile 2021), si richiede all'EGA che ravvisi la necessità che il Gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il Gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità “Rettifica”.

Preme segnalare, infine, che ai sensi dell'art. 6.1 della Deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com i livelli di performance di Qualità Contrattuale di seguito descritti tengono conto delle prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore derivanti dall'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2020

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2019 e nel 2020.

Indicatori Generali

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 2,39 minuti (livello medio annuo 96,33%)	Tempo medio pari a 1,47 minuti (livello medio annuo 98,19%)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,18%	100,00%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	95,93% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	98,985% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	-	tempo medio pari a 129,62 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	tempo medio pari a 162,92 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	79,12% (Rispettato 10 mesi su 12 - 83,3%)	82,77% (Rispettato 11 mesi su 12 - 91,7%)
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	95,70% (tempo medio pari a 36,64 secondi)	96,16% (tempo medio pari a 34,34 secondi)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,84%	99,79%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	93,59%	99,80%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	98,86%	98,86%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,37%	98,89%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	95,90%	99,67%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	94,40%	97,73%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	100%	100%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale Aggiuntivo	≥ 98% 10 mesi su 12	-	99,9% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,96% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	99,56%	99,73%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	24 ore 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	92,98%	97,78%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	90,91%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale Aggiuntivo	10 giorni solari 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale Aggiuntivo	8 ore 95%	-	100%	100%

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2020:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 22 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019 si rileva un sensibile miglioramento delle prestazioni conseguite per i n. 6 indicatori generali evidenziati nella precedente raccolta dati (c.f.r. Delib. n. 3 CdA del 14/09/2020), confermando i risultati positivi evidenziati nel monitoraggio del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. 5 CdA del 26/10/2020), in particolare: il "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" (da 93,59% a 99,80%), il "Livello del servizio telefonico" (da 79,12% a 82,77%), il "Tempo massimo per appuntamento concordato" (da 94,40% a 97,73%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica" (da 92,98% a 97,78%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" (da 90,91% al 100%) ed il "Tempo esecuzione lavoro complesso" (da 95,90% a 99,67%);

c. per i restanti n. 15 indicatori generali si rileva una costanza di prestazione del Gestore, oltre ad un significativo miglioramento dell'indicatore "Accesso al servizio telefonico" (da 79,12% rispettato 10 mesi su 12 a 82,77% rispettato 11 mesi su 12).

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc	-	99,98%	99,93%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,94%	99,98%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	88,90%	99,58%
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	95,77%	99,90%
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	100%	99,72%
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	98,75%	98,20%
Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	96,95%	96,55%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	100%	98,90%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	92,58%	99,65%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	99,90%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	-	95,60%	98,67%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	94,94%	99,08%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	71,43%	100%
Tempo prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	95,74%	99,52%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	99,96%	99,94%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	99,35%	99,83%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	99,80%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	96,10%	98,70%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,49%	99,78%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	3 ore	-	100%	100%

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2020 si evince che:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 27 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.⁴;
- per n. 17 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2019 si rileva, in linea generale, consolidamento degli stessi ad eccezione dei n. 8 indicatori per i quali è stato registrato un sensibile miglioramento: "Tempo di rettifica della fatturazione" (da 88,90% a 99,58%), "Tempo di prevenzione allaccio idrico senza sopralluogo" (da 95,77% a 99,90%), "Tempo di attivazione della fornitura" (da 92,58% a 99,65%), "Tempo di disattivazione della fornitura" (da 94,94% a 99,08%), "Tempo di esecuzione della voltura" (da 95,60% a 98,67%), "Tempo di prevenzione per lavori con sopralluogo" (da 95,84% a 99,52%), "Tempo di prevenzione per lavori senza sopralluogo" (da 71,43% a 100%) e "Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante" (da 96,10% a 98,70%), confermando i risultati ottenuti nel corso del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2021);
- per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

⁴ Con l'emanazione da parte di ARERA della Delib. n. 917/2017/R/Idr sono stati introdotti n. 3 nuovi indicatori specifici inerenti il servizio di acquedotto:

- S1 "Durata massima della singola sospensione programmata"
- S2 "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile"
- S3 "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (già presente tra gli indicatori specifici previsti dalla previgente Carta del S.I.I. del Gestore CAP Holding SpA).

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2020)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2020 risulta essere presente anche una sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2020" contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2020 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che i risultati ottenuti nel corso del 2020 per i due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risultano essere i seguenti:

Valori Macro-Indicatori	
MC1	99,101%
MC2	98,693%

a fronte di un valore obiettivo, calcolato sulla base dei risultati ottenuti nel corso del 2018, pari a:

- MC1 97,343%;
- MC2 – mantenimento della classe A (> 98%).

A riguardo si specifica che con la deliberazione n. 235/2020/R/Idr l'ARERA ha adottato misure per il contrasto dei possibili effetti dell'emergenza epidemiologica da Covid19 sulle performance dei Gestori, prevedendo, al comma 2.2, che *gli obiettivi di qualità contrattuale di cui al precedente comma 2.1, relativi al 2020 e al 2021, sono valutati cumulativamente su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell'anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell'anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio"*.

Si precisa nuovamente che la performance del Gestore riferita agli indicatori che definiscono i macro-indicatori MC1 e MC2 tengono conto di quanto previsto dall'art. 6.1 della deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com, vale a dire che il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale e commerciale connesso all'emergenza epidemiologica da COVID-19 è stato ricondotto alle "cause di forza maggiore" e di conseguenza è stato escluso dalle non conformità generate per causa del Gestore.

Ad integrazione di quanto sopra descritto si riportano nella sottostante tabella gli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei Clienti (IPCS) per l'anno 2020, elaborato dal Gestore del SII (nota Cap Holding SpA del 04/03/2021 Prot. n. 2556 – Prot. U.A. 2707) in adempimento a quanto previsto dall'art. 26 commi 5, 6, 7 e 8 del vigente Disciplinare Tecnico e sulla scorta della struttura approvata con Deliberazione n. 10 del CdA dell'Ufficio d'Ambito nella seduta del 29/09/2014.

In ordine alle valutazioni quantitative (discendenti dalla misura oggettiva del rispetto degli standard contenuti nella Carta del S.I.I.) si rileva la piena corrispondenza del livello di raggiungimento degli indici sotto riportati con i corrispondenti valori della prestazione erogata dal Gestore all'utenza nel corso del 2020.

Risultati anno 2020

INDICI QUANTITATIVI			
Indice	Peso	Valore	Totale indici quantitativi
Rispetto standard emissione preventivi	1	49,63	49,83
Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento	5	49,44	
Rispetto standard cessazione della fornitura	1	49,54	
Rispetto standard pronto intervento	10	49,90	
Rispetto standard risposta a reclami scritti	10	50,00	

INDICI QUALITATIVI			
Indice	Peso	Valore	Totale indici qualitativi
La crescita di un cliente consapevole	1	38,10	36,24
La qualità del prodotto fornito	1	35,60	
La continuità del servizio	1	39,10	
L'accessibilità del servizio	1	37,45	
I servizi commerciali	1	37,70	
I reclami e la loro gestione	1	32,00	
I servizi tecnici	1	33,75	

INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	
	86,1

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio erogato risulta essere nel complesso ad un buon livello (in lieve riduzione rispetto ai risultati conseguiti nel 2019) ancorché ovviamente migliorabile. Si rileva altresì che tali risultati, se raffrontati a quelli associati agli indici quantitativi e più in generale ai risultati presentati nelle tabelle riportate alle pagine precedenti, evidenziano la tendenza dell'utenza a richiedere l'applicazione di standard ancor più stringenti rispetto a quelli previsti dalla normativa (RQTI) e dalla Carta del Servizio approvata (che già prevede diversi standard migliorativi rispetto a quelli previsti dalla RQTI stessa).

Nell'insieme l'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei clienti risulta essere in lieve peggioramento rispetto al precedente anno variando dal valore di 86,5 (anno 2019) al valore dell'**86,1%**.

La presente deliberazione non comporta oneri di spesa in capo all'Azienda Speciale

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I. Cap Holding SpA sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati relativi alla Qualità Contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2020, ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della Regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. (RQSII), allegato alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla Società Cap Holding SpA nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alle performances conseguite dal Gestore in tema di Qualità Contrattuale del SII (RQSII), di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;

3. di prendere atto degli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza nel corso del 2020 dal Gestore Cap Holding SpA, elaborato ai sensi dell'art. 26 commi 5, 6, 7 e 8 del vigente Disciplinare Tecnico, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
4. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente deliberazione compresa la trasmissione al Gestore Cap Holding SpA;
5. 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;
6. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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 il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 2 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

La riunione prosegue con la trattazione del punto n. 03 posto all'ordine del giorno: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2020 - Gestore MM SpA.

Il Presidente passa la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr⁵ ed il relativo Allegato A avente ad oggetto la "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"

⁵ Così come modificata dalla Deliberazione 5 maggio 2016, n. 217/2016/R/Idr, recante "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII".

(RQSII), l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai Gestori su richiesta dell'utenza medesima.

Inoltre, con la recente Deliberazione n. 547/2019/R/Idr del 17/12/2019 l'Autorità, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all'utenza in modo omogeneo sull'intero territorio nazionale, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione basato su Macro-indicatori, nonché norme specifiche in tema di prescrizione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.

Ai sensi della sopracitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare all'Autorità ed all'Ente di Governo dell'Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile dell'acqua, le informazioni elencate all'art. 77 del RQSII inerenti la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell'Ufficio d'Ambito, con deliberazione n. 6 del CdA del 30/05/2017 e con successiva deliberazione CdA del 04/05/2020 (Delib. CdA n. 6), è stato approvato ed aggiornato il documento *“Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII”* che stabilisce le modalità per effettuare il monitoraggio delle attività poste in capo ai Gestori del S.I.I. dalle rispettive Convenzioni di affidamento, tra cui il rapporto con l'utenza attraverso l'individuazione di standard di “qualità contrattuale” per le prestazioni erogate e l'utilizzo di indicatori misurabili.

In particolare, ai sensi dell'art. 4 della metodologia, entro il 28 febbraio di ciascun anno i Gestori devono trasmettere gli elenchi di registrazione dei dati di Qualità Contrattuale e di raccolta delle misure dell'anno precedente, predisposti rispettivamente ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII e dell'art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016), per il consuntivo dell'anno precedente (entro il 31 luglio di ogni anno devono essere forniti i dati relativi al primo semestre dell'anno in corso).

L'Ufficio d'Ambito, sulla base dei dati trasmessi, effettua le opportune verifiche in ordine al monitoraggio annuale (e semestrale) degli indicatori di Qualità Contrattuale di tempo in tempo vigenti, nonché procede alla validazione dei dati e delle informazioni dichiarate dal Gestore all'Autorità nell'ambito delle annuali “Raccolta dati di Qualità Contrattuale del SII” effettuando, se del caso, specifiche richieste di dettaglio sui dati forniti.

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito in data 01 marzo 2021 (Prot. n. 14714 – Prot. U.A. n. 2520, Prot. n. 14783 – Prot. U.A. n. 2523, Prot. n. 14792 – Prot. U.A. n. 2528, Prot. n. 14796 – Prot. U.A. n. 2518, Prot. n. 14793 – Prot. U.A. n. 2522) e con successiva nota integrativa del 15/03/2021 (Prot. n. 18862 – Prot. U.A. n. 3144), del 21/04/2021 (Prot. n. 28217 – Prot. U.A. n. 4684) e del 07/05/2021 (Prot. n. 32538 – Prot. U.A. n. 5522) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII) delle prestazioni fornite all'utenza per l'annualità 2020 (prestazioni aperte prima/durante il 2020 e chiuse entro il 31/12/2020, ovvero nei primi mesi del 2021).

Nel dettaglio è stato fornito un unico file excel in cui, per ciascun indicatore presente nella vigente Carta della Qualità del Servizio (standard specifici/generali e aggiuntivi), sono state esplicitate le informazioni previste dall'art. 80.4 dell'Allegato A (RQSII) alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nonché un file excel specifico di “Registro Emissioni bollette”, di “Registro di Periodicità lettura”, di “Registro di Pronto Intervento” ed un file excel contenente le informazioni attinenti gli indicatori specifici S1, S2 ed S3 previsti dalla Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr (Qualità Tecnica). Inoltre, sono stati forniti n. 2 file powerpoint/pdf contenenti informazioni relative al servizio telefonico ed alle prestazioni rese dagli sportelli nei confronti dell'utenza.

Di seguito si riporta una breve descrizione in ordine alla raccolta dati di “Qualità contrattuale del SII” avviata dall'Autorità e delle valutazioni/verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito, dei dati forniti dal Gestore.

Raccolta dati di Qualità Contrattuale del S.I.I. – Istruttoria ARERA

L'Autorità, in data 18/02/2021, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2020, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall'art. 77 comma 1 del RQSII.

La procedura di acquisizione dei dati e delle informazioni di qualità contrattuale ha comportato la trasmissione dei dati da parte dei Gestori del S.I.I. agli Enti di Governo dell'ATO, tramite il portale *web* dell'Autorità; successivamente, gli EGA, previa verifica/rettifica e validazione delle informazioni ricevute dai Gestori hanno reso quest'ultime disponibili all'Autorità stessa.

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 15/03/2021, nonché ha stabilito per il giorno 26/04/2021 il termine per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA (termini che hanno tenuto conto dell'emergenza sanitaria occorsa successivamente all'avvio della raccolta dati).

In particolare, l'Autorità ha richiesto al Gestore la compilazione, sul proprio portale, delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Riepilogo per Macro-Indicatori 2020
- Indennizzi REMSI
- Dichiarazione di veridicità

La sezione "Standard RQSII" contiene l'elenco completo dei gruppi di indicatori generali/specifici (suddivisi per argomento) di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione Lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/Rete;
- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.

Nel dettaglio, per ciascun indicatore di qualità contrattuale (specifico/generale ricompreso nel RQSII e/o aggiuntivo) è stata richiesta la compilazione, all'interno di una maschera web dedicata ad ogni indicatore, di una serie di dati per n. 2 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Domestico (art. 2 TICIS)" ed "Uso diverso Domestico (art. 8 TICSI)". Per ognuna delle sopraindicate tipologie d'uso è stato richiesto dall'Autorità l'imputazione delle seguenti informazioni:

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/eseuite nel 2020;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2019 ed eseguite nel 2020, ovvero numero di prestazioni richieste nel 2018 (e annualità precedenti) ed eseguite nel 2020;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all' esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2020 (e annualità precedenti) nel corso del 2020 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2020 (e annualità precedenti) e non ancora eseguite al 31/12/2020.

La sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2020" contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso del 2020 necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione introdotto dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/Idr. In particolare, tale riepilogo risulta essere funzionale alla verifica del raggiungimento dell'obiettivo (mantenimento o miglioramento) previsto per il 2020⁶ (e per il 2021) per

⁶ Tali obiettivi sono stati individuati nella precedente raccolta dati sulla scorta della performance conseguita nel corso del 2018 e verranno valutati, ai fini dell'applicazione dei fattori premiali o di penalizzazione nell'anno 2022, tenuto

ciascuno dei n. 2 Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio” sulla scorta della performance conseguita nel 2020, ossia considerando gli indicatori semplici di qualità contrattuale sotto-elencati (utilizzando come riferimento gli standard base previsti dall’art. 67.1 e 68.1 del RQSII in luogo degli eventuali standard migliorativi introdotti dai Gestori del SII):

Macro-Indicatore MC1

1. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico senza sopralluogo
2. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario senza sopralluogo
3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
4. Tempo di preventivazione per l’allacciamento idrico con sopralluogo
5. Tempo di preventivazione per l’allacciamento fognario con sopralluogo
6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
7. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice
8. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice
9. Tempo di esecuzione di lavori semplici
10. Tempo di esecuzione dell’allacciamento idrico complesso
11. Tempo di esecuzione dell’allacciamento fognario complesso
12. Tempo di esecuzione di lavori complessi
13. Tempo di attivazione della fornitura
14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
17. Tempo di disattivazione della fornitura
18. Tempo di esecuzione della voltura

Macro-Indicatore MC2

19. Tempo massimo per l’appuntamento concordato
20. Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato
21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
23. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco
24. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
27. Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del livello di pressione
28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
29. Tempo per l’emissione della fattura
30. Tempo di rettifica di fatturazione
31. Tempo per la risposta a reclami
32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni
33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
34. Tempo per l’inoltro della richiesta ricevuta dall’utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
35. Tempo per l’inoltro all’utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
36. Tempo per la comunicazione dell’avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura
37. Tempo massimo di attesa agli sportelli
38. Tempo medio di attesa agli sportelli
39. Accessibilità al servizio telefonico (AS)
40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
41. Livello del servizio telefonico (LS)

conto del livello raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021, ai sensi di quanto disposto dal comma 2.2 della deliberazione n. 235/2020/R/Idr.

42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 01/03/2021 (e successivi invii) – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2020 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2019 (e annualità precedenti) ed eseguite nel corso dell'anno 2020 si è proceduto alla verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2018 e Anno 2019), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2019 (e annualità precedenti) ed erogati nell'anno 2020.

Accanto alle summenzionate verifiche sono stati eseguiti anche i controlli di congruenza interna dei dati caricati dal Gestore sul portale *web* ARERA, in termini di riscontro algebrico interno e di congruenza con la vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

In aggiunta a quanto sopra è stata verificata, inoltre, la correttezza, la completezza e la congruità dei dati riportati nella maschera “Riepilogo per macro-indicatori – AS 2020” provvedendo ad appurare la coerenza di tali dati con le informazioni relative alla precedente edizione della raccolta dati, nonché verificando la correttezza della riclassificazione (sulla scorta degli standard base fissati dall'Autorità) effettuata dal Gestore per quelle prestazioni erogate sui n. 6 indicatori aventi uno standard migliorativo.

Infine, come esplicitamente richiesto dall'Autorità, è stata effettuata anche una verifica a campione della veridicità di quanto dichiarato dal Gestore in ordine alle prestazioni erogate nel 2020 che non hanno rispettato il relativo standard per cause non imputabili al Gestore stesso (cause di forza maggiore, imputabili all'utente finale o a terzi), con particolare attenzione a quelle prestazioni per le quali il Gestore abbia individuato l'emergenza epidemiologica (Covid-19) quale causa di “forza maggiore”, attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 15/04/2021 (Prot. U.A. n. 4431) e trasmessa da MM SpA in data 21/04/2021 (Prot. n. 28217 – Prot. U.A. n. 4684).

In relazione alla completezza ed alla congruità dei dati dichiarati inerenti gli indennizzi per il mancato rispetto della regolazione sulla morosità si comunica che il Gestore MM SpA, vista l'emergenza COVID 19 e le limitazioni intervenute anche nell'attività operativa e stante la necessità di installare preventivamente i limitatori di flusso per assicurare il quantitativo minimo vitale, non ha proceduto con alcuna attività volta alla limitazione, sospensione ovvero disattivazione della fornitura idrica nel corso del 2020.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine a differenze riscontrate sia in relazione alla corrispondenza dei dati caricati sul portale web ARERA ed i dati trasmessi dallo stesso, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 01/03/2021 (ed invii successivi).

Il Gestore, in data 21/04/2021 (Prot. n. 28217 – Prot. U.A. n. 4684) ha fornito un opportuno riscontro alle richieste effettuate, dando evidenza della necessità sottoporre a rettifica quanto indicato precedentemente dallo stesso sul portale web di ARERA per n. 2 indicatori del secondo semestre 2016, per n. 8 indicatori del 2017, per n.11 indicatori del 2018, per n. 14 indicatori del 2019 e per n. 8 indicatori del 2020.

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 30/04/2021, tenuto conto che, ai sensi di quanto previsto al Capitolo n. 1.4 del “*Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII 2020*” di ARERA⁷, in data 15/04/2021 (Prot. U.A. n. 4431) l'Ufficio d'Ambito ha chiesto al Gestore di provvedere ad effettuare, presso l'Autorità, la richiesta di riapertura della compilazione della Raccolta Dati RQSII 2020 (e annualità precedenti), al fine di procedere ad effettuare le necessarie rettifiche. Tale riapertura è stata concessa dall'Autorità al Gestore in data 26/04/2021 con data ultima concessa all'Ufficio d'Ambito per la validazione dei dati rettificati entro il 03 maggio 2021.

⁷ Al fine di mettere a disposizione dell'Autorità una base informativa completa, coerente e congrua entro la data di chiusura della raccolta (26 aprile 2021), si richiede all'EGA che ravvisi la necessità che il Gestore rettifichi o integri i dati forniti nel corso della I fase della raccolta, di attivarsi affinché il Gestore formuli tempestivamente richiesta di riapertura della compilazione in modalità “Rettifica”.

Preme segnalare, infine, che ai sensi dell'art. 6.1 della Deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com i livelli di performance di Qualità Contrattuale di seguito descritti tengono conto delle prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore derivanti dall'emergenza epidemiologica da COVID-19.

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2020

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2019 e nel 2020.

Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,1%	90,70%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	93,2%	83,72%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,0%	94,64%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	97,14%	83,90%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	nessuna prestazione eseguita	93,33%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	100%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,74%	99,09%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	100%	92,86%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	-	99,95%	100%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Migliorativo da 20 a 10 min	Tempo medio pari a 1,58 min (livello medio annuo 95,4%)	Tempo medio pari a 1,1 min (livello medio annuo 98,2%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	-	87,2 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)	81,8 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	-	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	-	82,00% (58,3% - rispettato 7 mesi su 12)	87,62% (91,7% - rispettato 11 mesi su 12)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	-	91,88% (tempo medio pari a 56 secondi)	91,51%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2020:

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 14 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- b. per n. 4 indicatori generali non risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I., mentre per n. 10 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento (per causa del Gestore);
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2019 si rileva un miglioramento della prestazione raggiunta per l'indicatore "Livello del servizio telefonico" (da 82% al 87,62%), oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale del 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020);
- d. rispetto ai risultati conseguiti nel 2019 si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) di n. 5 indicatori generali, quali il:
 - "Tempo di esecuzione allaccio idrico complesso" – da 99,1% a 90,70%;
 - "Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso" – da 93,2% a 83,72% - confermando il trend negativo registrato nel corso del 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020);
 - "Tempo di esecuzione lavori complessi" – da 99,0% a 94,64%;
 - "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" – da 97,14% a 83,90% - confermando il trend negativo registrato nel corso del 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020);
 - "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" – da 100% a 92,86% - confermando il trend negativo registrato nel corso del 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020) e nel corso del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020).

e.non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA per i restanti n. 8 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2020.

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione Anno 2020
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 8 giorni	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	93,60%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	95,45%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	83,56%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	96,9%	91,67%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di riattivazione fornitura a seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	100%	94,81%
Tempo esecuzione volta	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	99,47%
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	99,31%	93,55%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	0% (solo 2 prestazioni)
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	45 min	Migliorativo da 3 ore a 45 min	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	98,46%	98,00%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	99,24%	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,74%	99,49%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	Migliorativo	99,5%	97,56%
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	-	99,88%	98,64%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	98,38%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Tempo per invio all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico Aggiuntivo	30 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli “Indicatori Specifici”, dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2019 si evince che:

a.risultano essere state erogate prestazioni per n. 23 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.⁸;

b.per n. 13 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;

⁸ Con l'emanazione da parte di ARERA della Delib. n. 917/2017/R/Idr sono stati introdotti n. 3 nuovi indicatori specifici inerenti il servizio di acquedotto:

- S1 “Durata massima della singola sospensione programmata” (già presente tra gli indicatori specifici previsti dalla previgente Carta del S.I.I. del Gestore MM SpA);
- S2 “Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile”;
- S3 “Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura” (già presente tra gli indicatori specifici previsti dalla previgente Carta del S.I.I. del Gestore MM SpA).

c.rispetto ai risultati conseguiti nel 2019 si rileva un peggioramento delle prestazioni conseguite dal Gestore per i seguenti n. 8 indicatori (per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%):

- “Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo” – da 100% a 93,60%;
- “Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo” – da 100% a 95,45%;
- “Tempo di attivazione della fornitura” – da 100% a 83,56% - oggetto di segnalazione nell’ambito del monitoraggio del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
- “Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore” – da 96,9% a 91,67% - oggetto di segnalazione nella precedente raccolta dati 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020) e nel corso del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
- “Tempo di disattivazione della fornitura” – da 100% a 94,81% - oggetto di segnalazione nell’ambito del monitoraggio del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
- “Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo” – da 99,31% a 93,55%;
- “Periodicità di fatturazione” – da 99,5% a 97,56%;
- “Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni” – da 100% a 98,38%;

In aggiunta a quanto sopra esposto, per quanto attiene l’indicatore “Tempo esecuzione lavori semplici” non sono state erogate prestazioni nel 2019 e nel 2020 la performance è risultata essere pari allo 0% (n. 2 prestazioni che non rispettano lo standard)

d.rispetto ai risultati conseguiti nel 2019, per gli altri indicatori specifici, si rileva un generale miglioramento e/o consolidamento dei medesimi.

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2020)

All’interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2020 risulta essere presente anche una sezione “Riepilogo per Macro-Indicatori 2020” contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2020 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall’Autorità all’art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che i risultati ottenuti nel corso del 2020 per i due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risultano essere i seguenti:

Valori Macro-Indicatori 2020	
MC1	96,142%
MC2	95,944%

a fronte di un valore obiettivo, calcolato sulla base dei risultati ottenuti nel corso del 2018, pari a:

- MC1 – mantenimento della classe A (> 98%);
- MC2 – mantenimento della classe A (> 98%).

A riguardo si specifica che con la deliberazione n. 235/2020/R/Idr l’ARERA ha adottato misure per il contrasto dei possibili effetti dell’emergenza epidemiologica da Covid19 sulle performance dei Gestori, prevedendo, al comma 2.2, che *gli obiettivi di qualità contrattuale di cui al precedente comma 2.1, relativi al 2020 e al 2021, sono valutati cumulativamente su base biennale. Conseguentemente, ai fini dell’applicazione dei fattori premiali (di penalizzazione) nell’anno 2022, con riferimento alle annualità 2020 e 2021, costituisce elemento di valutazione il livello raggiunto cumulativamente al termine dell’anno 2021, per ciascuno dei macro-indicatori MC1 - “Avvio e cessazione del rapporto contrattuale” e MC2 - “Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio”*. Per tale ragione, il Gestore dovrà ripristinare, nell’arco dell’anno 2021, la propria performance rispetto agli indicatori che concorrono alla definizione dei macro-indicatori MC1 e MC2 in modo tale conseguire l’obiettivo di mantenimento della classe A e quindi di non incorrere nelle penalizzazioni previste dalla RQTI. Si segnala che le performance del Gestore riferite agli indicatori che definiscono i macro-indicatori MC1 e MC2 tengono conto di quanto previsto dall’art. 6.1 della deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com, vale a dire che il mancato rispetto di standard di qualità contrattuale e commerciale connesso all’emergenza epidemiologica da COVID-19 è stato ricondotto alle “cause di forza maggiore” e di conseguenza è stato escluso dalle non conformità generate per causa del Gestore.

Per quanto sopra illustrato, occorre segnalare che il livello di performance raggiunto dal Gestore MM nel 2020 prevederebbe l'attivazione delle penalità previste dall'art. 24 del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento.

Si segnala altresì che il Gestore MM con note del 12.05.2020 e del 27.05.2020 (rispettivamente prot.Uff.Amb. n. 4985 e n.5517), nell'ambito di un'indagine attivata dall'Ufficio d'Ambito per rilevare l'impatto della crisi sanitaria per Covid 19 sulle attività dei Gestori, ha avanzato delle proposte regolatorie, con particolare riferimento agli obiettivi di qualità tecnica e qualità contrattuale, la sospensione del target fissato per gli obiettivi ovvero di valutare gli obiettivi in modo cumulato su base biennale.

La presente deliberazione non comporta oneri di spesa in capo all'Azienda Speciale.

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

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I. MM SpA sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati relativi alla Qualità Contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2020, ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della Regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. (RQSII), allegato alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla Società MM SpA nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alle performances conseguite dal Gestore in tema di Qualità Contrattuale del SII (RQSII), di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
3. di prendere atto che, dalle risultanze delle summenzionate verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito, è emerso il mancato rispetto, da parte del Gestore del S.I.I. MM SpA, di quanto previsto dall'art. 24.2, lettera b), comma 1 del vigente Disciplinare Tecnico in ordine agli indicatori generali (di cui all'art. 68 del RQSII) "*Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso*" e "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*", nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
4. di prendere atto che, dalle risultanze delle summenzionate verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito, è emerso il mancato rispetto, da parte del Gestore del S.I.I. MM SpA, di quanto previsto dall'art. 24.2, lettera b), comma 2 del vigente Disciplinare Tecnico in ordine agli indicatori generali (di cui all'art. 68 del RQSII) "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*", "*Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso*" (già ricompreso nella fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del Disciplinare Tecnico), "*Tempo di esecuzione lavori complessi*", "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*" (già ricompreso nella fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del Disciplinare Tecnico) e "*Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica della fatturazione*", nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
5. di demandare al Direttore Generale, ai fini dell'applicazione di eventuali penalità, l'esecuzione di approfondimenti istruttori da acquisire presso il Gestore, circa l'esistenza di un collegamento tra il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale per gli indicatori di cui al precedente punto 3 - e la riduzione di performance relativamente agli indicatori di cui al precedente punto 4 - e l'emergenza sanitaria per Covid19, tenuto conto che i risultati presentati nella relazione tecnica tengono già conto delle prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore derivanti dall'emergenza stessa, come previsto dall'art. 6.1 della deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com;
6. 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;

7. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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 il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 3 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

La riunione prosegue con la trattazione del punto n. 04 posto all'ordine del giorno: Informativa in ordine al Bonus Sociale Idrico e Bonus Integrativo anno 2020.

Il Presidente passa la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

In data 21/12/2017 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), con deliberazione n. 897/2017/R/Idr (TIBSI), ha approvato il Testo integrato delle modalità applicative del *bonus sociale idrico* per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati.

Con tale documento l'Autorità ha provveduto a disciplinare la materia relativa al riconoscimento, alle utenze disagiate, di un bonus che copre il costo della fornitura di acqua potabile pari al minimo di acqua vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, quantificato dal D.P.C.M. 13 ottobre 2016, pari a 50 litri/abitante/giorno.

Il *bonus sociale idrico* risulta essere coperto da un sistema perequativo di solidarietà a livello nazionale, ossia attraverso l'applicazione di una componente c.d. *perequativa* (componente UI3) a carico dei consumi di tutti i cittadini italiani, applicata a ciascun metro cubo di acqua usato, gestita attraverso la Cassa Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) con un sistema direttamente interfacciato con i Gestori del S.I.I.

Con successiva deliberazione n. 03/2020/R/Idr del 14/01/2020 l'Autorità ha stabilito, con decorrenza 01 gennaio 2020, che il *bonus sociale idrico* venga erogato da ciascun Gestore tenuto conto della numerosità della famiglia anagrafica, applicando al quantitativo minimo vitale la somma delle tariffe unitarie di

acquedotto (tariffa agevolata) della tariffa fognatura e della tariffa depurazione; l'applicazione della suddetta componente *perequativa* UI3 è stata perciò estesa al servizio di acquedotto, fognatura e depurazione.

Ai sensi dell'art. 8 del TIBSI l'Ente di Governo dell'Ambito (EGA), ad integrazione del *bonus sociale idrico*, può garantire il mantenimento delle agevolazioni migliorative locali, ovvero introdurre condizioni di miglior favore sul territorio di propria competenza rispetto a quelle minime previste dalla regolazione nazionale.

Tenuto conto che l'EGA della Città Metropolitana di Milano, in occasione dell'approvazione dell'aggiornamento biennale 2018/2019 delle tariffe dei Gestori ha previsto, come nelle precedenti predisposizioni tariffarie, un importo finalizzato al c.d. *bonus idrico integrativo* (detratto direttamente dalla componente FoNI riconosciuta ai Gestori stessi), questo CdA con deliberazione n. 2 del 27/06/2018 ha stabilito di mantenere in essere tale forma integrativa di agevolazione.

In particolare, il *bonus idrico integrativo*, che integra il *bonus sociale idrico* nazionale, costituisce un ulteriore supporto ai cittadini economicamente disagiati ed agisce attraverso l'erogazione garantita direttamente dai Gestori del S.I.I. (con le medesime modalità stabilite per il *bonus sociale idrico*) di un importo pari a 15 euro/anno per ciascun componente del nucleo familiare in disagio economico.

Agli utenti diretti il *bonus idrico integrativo* viene riconosciuto in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art. 38 del RQSII mediante l'applicazione pro-quota giorno di una componente tariffaria compensativa a decurtazione dei relativi corrispettivi alla quota agevolata del servizio acquedotto, alla quota tariffaria del servizio fognatura e del servizio di depurazione, mentre per le utenze indirette il riconoscimento del *bonus idrico integrativo* avviene tramite l'erogazione di un contributo una tantum con accredito sul conto corrente o recapito di assegno circolare (o con altra modalità tracciabile).

Ai sensi dell'art. 12 del TIBSI "Obblighi informativi e scambio di dati" i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare, entro il 31 marzo di ogni anno, all'Autorità ed all'EGA territorialmente competente, una serie di dati ed informazioni riguardanti il *bonus sociale idrico* ed il *bonus idrico integrativo* erogato nella precedente annualità. Inoltre, ai sensi dell'art. 11.3-ter del TIBSI gli EGA sono tenuti ad inviare a CSEA una relazione di validazione dei dati entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di erogazione dei bonus comunicando l'esito delle verifiche compiute sui dati e informazioni comunicate dai Gestori.

In particolare, le attività di verifica richieste all'EGA è volta a garantire che i dati comunicati dai gestori, ai sensi del richiamato articolo 12 del TIBSI, relativi alla tariffa agevolata e alle tariffe di fognatura e depurazione applicate, nonché ai relativi volumi fatturati, risultino coerenti e congrui con i dati comunque acquisiti dai medesimi Enti di Governo per altre finalità.

In data 05/03/2021 l'Autorità, al fine di riscontrare esaurientemente gli obblighi informativi e di comunicazione dei dati relativi all'annualità 2020, ha chiesto ai Gestori del S.I.I. di trasmettere (mettendo in copia il pertinente EGA) entro il 31/03/2021:

- le informazioni di sintesi di cui ai commi 12.3 (*bonus sociale idrico*) e 12.4 (*bonus idrico integrativo*) del TIBSI - disaggregate per ATO - nel formato e secondo lo schema riportato nel file excel messo a disposizione dall'Autorità;
- una nota illustrativa, prevista dal comma 12.5 del TIBSI, contenente la descrizione della tipologia di agevolazione riconosciuta su base locale, qualora prevista, a favore degli utenti in condizioni di vulnerabilità economica.

In ottemperanza a quanto sopra descritto, il Gestore Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere la documentazione relativa all'annualità 2020 - richiesta dal succitato art. 12 del TIBSI - in data 31/03/2021 (Prot. n. 3882 – Prot. U.A. n. 3885), successivamente rettificata a seguito dei sotto descritti controlli effettuati dall'Ufficio d'Ambito in data 26/04/2021 (Prot. n. 4881 – Prot. U.A. n. 4887).

Analogamente, il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere la summenzionata documentazione relativa al 2020 in data 31/03/2021 (Prot. n. 23420 – Prot. U.A. n. 3888), successivamente rettificata a seguito delle sotto riportate verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito in data 29/04/2021 (Prot. n. 30387 – Prot. U.A. n. 5058).

I controlli effettuati dall'Ufficio d'Ambito sui dati forniti dai Gestori hanno riguardato i temi identificati nella circolare CSEA n. 11/2018/IDR, ossia che:

- la tariffa agevolata applicata dal Gestore sia quella approvata dall'EGA;

- i volumi fatturati, distinti per tipologia d'uso, siano congruenti con quelli eventualmente in possesso dell'EGA per altre finalità;
- i dati trasmessi dal Gestore relativi alla tariffa agevolata applicata ed ai volumi fatturati risultano congruenti con i dati e le informazioni relativi all'ammontare di gettito UI3 versato ed all'ammontare di bonus sociale idrico erogato;
- che la compensazione eventualmente richiesta a CSEA dal Gestore sia imputabile alla differenza tra il gettito della componente UI3 fatturata nell'anno precedente ed il bonus sociale idrico erogato all'utenza nel medesimo anno e non sia in nessun modo attribuibile all'erogazione del bonus idrico integrativo.

Al fine di espletare le sopra descritte verifiche l'Ufficio d'Ambito ha richiesto in data 19/03/2021 al Gestore Cap Holding SpA ed al Gestore MM SpA (rispettivamente con nota Prot. U.A. n. 3354 e nota Prot. U.A. n. 3356) la trasmissione dei registri contenenti tutte le utenze beneficiarie del bonus sociale idrico e del bonus idrico integrativo con specificazione – per ogni utenza – della tipologia di utenza, dei volumi fatturati per il servizio di acquedotto/fognatura/depurazione, il numero di utenti agevolati costituente il nucleo familiare disagiato e l'ammontare dei bonus erogati.

Tali registri sono stati trasmessi dal Gestore Cap Holding SpA in data 09/04/2021 (Prot. n. 4136 – Prot. U.A. n. 4169), successivamente integrata con nota del 26/04/2021 (Prot. n. 4887 – Prot. U.A. n. 4890), nonché sono stati trasmessi dal Gestore MM SpA in data 01/04/2021 (Prot. n. 23420 – Prot. U.A. n. 3888), successivamente integrata con nota del 23/04/2021 (Prot. U.A. n. 4818).

Innanzitutto, è stata appurata la corrispondenza del valore della tariffa agevolata/fognatura/depurazione applicata per il bonus sociale idrico, dichiarata dal Gestore, con i valori delle tariffe approvati, applicati all'utenza e pubblicati sui siti internet del Gestore e dell'Ufficio d'Ambito.

Con riferimento ai volumi fatturati per tipologia d'uso si precisa che l'Ufficio d'Ambito non ha, al momento, nel proprio sistema informativo una banca dati acquisita per "altre finalità" con cui effettuare la verifica di congruenza richiesta; tali informazioni verranno acquisite nell'ambito dell'istruttoria per l'aggiornamento tariffario previsto per il biennio 2022/2023. L'unico controllo che è stato possibile effettuare risulta essere la verifica della congruenza tra i volumi fatturati all'utenza (distinti per tipologia d'uso) dichiarati dai Gestori alla CSEA ed i medesimi dati dichiarati dai Gestori ad ARERA ed all'Ufficio d'Ambito, attraverso l'utilizzo delle schede inviate bimestralmente dalle Società medesime alla CSEA e trasmesse all'Ufficio d'Ambito – per quanto attiene MM SpA – ai sensi dell'art. 20.2.4 del Disciplinare Tecnico per il monitoraggio dei versamenti alla Cassa Conguagli ("Schede Q"), nonché acquisite dal Gestore Cap Holding SpA in data 31/03/2021 (Prot. n. 3883 – Prot. U.A. n. 3884) a seguito di apposita richiesta effettuata in data 19/03/2021 (Prot. U.A. n. 3354).

In relazione al controllo dell'ammontare della componente UI3 fatturata agli utenti e versata a CSEA, dichiarata dai Gestori del S.I.I. ad ARERA, è stata effettuata la verifica di tale dato partendo dal calcolo della componente UI3 (pari a 0,005 euro) applicata a ciascun metro cubo di volume di acqua fatturata per i servizi di acquedotto, fognatura e depurazione nel corso del 2020, a cui è stato detratto l'importo di bonus sociale idrico effettivamente erogato all'utenza, così come desunto dai registri trasmessi dai Gestori Cap Holding SpA e MM SpA (rispettivamente con nota Prot. U.A. n. 3354 e nota Prot. U.A. n. 3356).

Da tale controllo è emersa una difformità tra quanto dichiarato dal Gestore Cap Holding SpA alla CSEA e quanto dovrebbe risultare dal calcolo sopradescritto (il valore versato a CSEA dal Gestore risulterebbe maggiore di circa 161 k€), motivo per il quale il Gestore medesimo – a seguito di apposita segnalazione da parte dell'Ufficio d'Ambito - in data 26/04/2021 con note Prot. n. 4887 e 4881 (Prot. U.A. n. 4890 e n. 4887) ha comunicato ad ARERA la presenza di errori nell'elaborazione dei dati precedentemente comunicati (risultano essere già in corso contatti tra Gestore e CSEA per regolarizzare i versamenti).

Anche per quanto attiene il Gestore MM SpA è stata appurata una differenza in merito all'ammontare della componente UI3 fatturata agli utenti e versata a CSEA, dichiarata dal Gestore ad ARERA (il valore versato a CSEA risultava inferiore di circa 28k€ a quello dichiarato ad ARERA), motivo per il quale la Società medesima – dopo segnalazione effettuata da parte dell'Ufficio d'Ambito – in data 29/04/2021 con nota Prot. n. 30387 (Prot. U.A. n. 5058) ha provveduto ad inviare ad ARERA (ed all'Ufficio d'Ambito) il dato opportunamente rettificato (in coerenza con il dato desunto dalle schede CSEA che è risultato essere quello corretto).

L'ammontare del *bonus sociale idrico* erogato, del *bonus idrico integrativo* erogato, il numero dei nuclei familiari agevolati ed il numero di utenti agevolati comunicati dai Gestori sono stati verificati con i dati

contenuti nei registri, acquisiti dalle Società, contenente tutte le informazioni di dettaglio relative ai bonus erogati, articolate per singola tipologia di utenza, trovando piena corrispondenza tra i dati.

Il Gestore Cap Holding SpA, a seguito della sopradescritta segnalazione relativa alla all'ammontare della componente UI3 fatturata agli utenti e versata a CSEA, in data 26/04/2021 con la summenzionata nota (Prot. n. 4887 (Prot. U.A. n. 4890) ha provveduto a comunicare ad ARERA i dati rettificati di bonus sociale idrico e di bonus idrico integrativo erogato ed il numero di nuclei famigliari/utenti agevolati corretti, oltre che a ritrasmettere il registro 2020 aggiornato (nota Prot. n. 4887 – Prot. U.A. n. 4890), che conferma quanto dichiarato all'Autorità.

Per quanto attiene il Gestore MM SpA, a seguito della sopradescritta segnalazione relativa alla all'ammontare della componente UI3 fatturata agli utenti e versata a CSEA, – in data 29/04/2021 con nota Prot. n. 30387 (Prot. U.A. n. 5058) ha provveduto ad inviare ad ARERA (ed all'Ufficio d'Ambito) il valore rettificato del bonus sociale idrico e di bonus idrico integrativo erogato nel corso del 2020, oltre che a ritrasmettere il registro 2020 aggiornato (nota Prot. n. 30387 – Prot. U.A. n. 5098), che conferma quanto dichiarato all'Autorità.

L'ammontare complessivo erogato nel 2020 per il *bonus sociale idrico* dal Gestore Cap Holding SpA risulta essere pari ad euro 247.106,44 e per il Gestore MM SpA risulta essere pari ad euro 31.778,70, mentre l'ammontare complessivo erogato nel 2020 per il *bonus idrico integrativo* dal Gestore Cap Holding SpA risulta essere pari ad euro 367.605,45 e per il Gestore MM SpA risulta essere pari ad euro 43.126,09.

Gli esiti della sopra descritte verifiche sono stati trasmessi a CSEA, da parte dell'Ufficio d'Ambito, attraverso l'invio di apposita "*relazione di validazione*" relativa al Gestore Cap Holding SpA ed al Gestore MM SpA, di cui all'allegato 2 alla Circolare CSEA n. 11/2018/IDR, avvenuta in data 30/04/2021 (Prot. U.A. n. 5145) in ottemperanza ai disposti dell'art. 11, comma 3-ter del TIBSI.

La presente deliberazione non comporta oneri di spesa in capo all'Azienda Speciale.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/validazione dei dati trasmessi dai Gestori del S.I.I. Cap Holding SpA ed MM SpA in relazione Bonus Sociale Idrico ed al Bonus Idrico Integrativo (anno 2020), secondo quanto stabilito dall'art. 12 del TIBSI e dalla Circolare CSEA n. 11/2018/IDR, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. 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;
3. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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 il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 4 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

In relazione al punto n. 04 all'ordine del giorno, avente ad oggetto "Informativa in ordine al Bonus Sociale Idrico e Bonus Integrativo anno 2020", il Presidente suggerisce di prendere contatti con Ancitel ovvero con la società che gestisce il Sistema di Gestione delle Agevolazioni sulle Tariffe Energetiche (SGATE) al fine di verificare l'esistenza o meno di un disallineamento tra il numero di utenze aventi diritto e beneficiarie del bonus sociale idrico e le utenze destinatarie del bonus elettrico e gas. Ciò, al fine di accertare l'eventuale necessità di promuovere, presso i Comuni, il bonus sociale idrico ed il bonus idrico integrativo quale misura a sostegno della popolazione che versa in condizione di disagio economico e sociale – condizione accresciuta a causa dell'emergenza sanitaria ed economica dovuta alla pandemia da Covid-19.

La riunione prosegue con la trattazione del punto n. 05 posto all'ordine del giorno: Informativa in ordine a decreto di citazione diretta a giudizio notificato all'Ufficio d'Ambito – Procedimento penale a carico di OMISSIS.

Il Presidente passa poi la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

OMISSIS

Alla luce dell'intervenuta cessazione dell'attività produttiva dell'impresa, sebbene la stessa non abbia provveduto a fornire riscontro in merito alle possibili cause dei superamenti accertati nonché circa le azioni intraprese per ripristinare la regolarità dei propri scarichi, limitandosi ad inoltrare, a distanza di alcuni mesi dalla data dell'accertata violazione, comunicazione in ordine alla cessazione dell'attività produttiva, la Scrivente Autorità non ritiene di doversi costituire nell'ambito del procedimento di cui al decreto notificato. Si provvederà, con apposita comunicazione, ad informare la Città Metropolitana di Milano in merito alla decisione assunta.

La presente deliberazione non comporta oneri di spesa in capo all'Azienda Speciale.

Per il presente atto non è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. la non costituzione di parte civile nell'ambito del giudizio nei confronti del OMISSIS per le motivazioni di cui alla relazione tecnica parte integrante della presente deliberazione e di provvedere ad informare l'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano in merito alla decisione assunta;

2. 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;

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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 il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 5 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

Con riferimento al punto n.06 posto all'ordine del giorno rubricato "Informativa in ordine a ricorso notificato all'Ufficio d'Ambito", il Consiglio tutto decide di sospendere la trattazione rinviando a successiva seduta la delibera in ordine alla costituzione in giudizio nel ricorso promosso avanti al TAR Lombardia dall'OMISSIS nei confronti di OMISSIS. Ciò, in considerazione di alcune perplessità emerse in sede consiliare circa la convenienza e l'opportunità di un'eventuale costituzione, tenuto conto che il ricorso non vede direttamente impugnati atti di competenza di ATO né solleva eccezioni in relazione agli stessi. Il Direttore Generale comunica, a tal proposito, che prenderà parte alla riunione già calendarizzata per il giorno 3 giugno 2021 con OMISSIS e i rispettivi legali incaricati; il Consiglio ritiene pertanto che, in quella sede, occorrerà valutare con gli altri enti l'opportunità di ricevere in giudizio il contributo di ATO, volendo poi riferire al CdA, nella prima seduta utile, affinché possa avere ulteriori elementi di valutazione prima di assumere una decisione a riguardo.

La riunione prosegue con la trattazione del punto n. 07 posto all'ordine del giorno: Aggiornamento dell'art. 4 della convenzione avente ad oggetto "disposizioni attuative per l'avvio, la rendicontazione, il monitoraggio ed il controllo degli interventi urgenti e prioritari attinenti il Servizio Idrico Integrato" di cui alla D.G.R. n. XI/4040 del 14/12/2020.

Il Presidente passa poi la parola al Direttore Generale Avv. Italia Pepe per l'illustrazione del punto.

Con deliberazione n. 8 del 21 dicembre 2020, il Consiglio di Amministrazione di ATO ha approvato lo schema di convenzione avente ad oggetto "*disposizioni attuative per l'avvio, la rendicontazione, il*

monitoraggio ed il controllo degli interventi urgenti e prioritari attinenti il Servizio Idrico Integrato” quale Allegato B alla D.G.R. n. XI/4040 del 14/12/2020, prendendo nel contempo atto dell’assegnazione di un finanziamento concesso dalla Regione Lombardia all’Ufficio d’Ambito pari ad euro 5.727.457,69 per interventi urgenti e prioritari attinenti al Servizio Idrico Integrato.

Con la sopra richiamata D.G.R. n. XI/4040 del 14/12/2020 Regione Lombardia ha attuato il Programma di Interventi per la Ripresa Economica di cui alla D.G.R. n. 3531 del 05 agosto 2020, come aggiornata dalla D.G.R. n. 3749/2020, che, in sintesi, prevede:

- l’approvazione del riparto dello stanziamento complessivo di 64M€ tra gli uffici d’ambito in base a criteri prestabiliti e condivisi con gli stessi uffici;
- l’individuazione di un programma di interventi finanziabili ritenuti prioritari e urgenti, finalizzati all’adeguamento delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato;
- l’approvazione dello schema di convenzione recante le disposizioni attuative per l’avvio, la rendicontazione, il monitoraggio ed il controllo degli interventi finanziati (allegato B alla D.G.R. XI/4040) e la definizione delle modalità di erogazione del finanziamento regionale agli enti attuatori.

Nel dettaglio, la Giunta Regionale, con la succitata D.G.R. n. XI/4040, ha approvato il programma 2021-2022-2023 degli interventi urgenti e prioritari attinenti il S.I.I. (c.f.r. Allegato A alla D.G.R. XI/4040) per un importo complessivo pari ad euro 266.208.596,19 (pari a n. 164 interventi totali finanziabili) – tra cui n. 14 interventi proposti dall’Ufficio d’Ambito della Città Metropolitana di Milano e realizzati dai Gestori MM S.p.A. e CAP Holding S.p.A., per un importo complessivo pari ad euro 11.861.832,29, finanziato nella misura di euro 5.727.457,69.

Lo schema di convenzione approvato dal Consiglio di Amministrazione di ATO nella seduta del 21 dicembre u.s. determina e disciplina i reciproci impegni tra Regione ed Ente Beneficiario, in ordine al finanziamento in favore del medesimo Ente Beneficiario derivante dal contributo a valere sulle risorse autonome regionali del Fondo “Interventi per la ripresa economica” per la progettazione e la relativa realizzazione, tramite il Gestore del servizio idrico integrato, di opere infrastrutturali attinenti al servizio idrico integrato stesso opportunamente individuate.

Al fine di poter beneficiare dell’erogazione della prima quota di finanziamento, in data 20.01.2021 l’Ufficio d’Ambito ha provveduto a sottoscrivere la convenzione di cui sopra e a trasmetterla a Regione Lombardia, unitamente alla presa d’atto del Consiglio di Amministrazione.

Successivamente, con nota del 11.02.2021 (prot. Uff. Amb. 1730), l’Ufficio d’Ambito comunicava a Regione Lombardia l’intervenuta suddivisione in lotti e progetti stralcio di determinati interventi di competenza del Gestore CAP Holding S.p.a., già individuati e ammessi al finanziamento regionale, nonché la conseguente ripartizione proporzionale del contributo assegnato sui suddetti lotti e stralci. Tali modifiche venivano recepite dalla Regione Lombardia mediante approvazione della D.G.R. n. XI/4608 del 26/04/2021, costituente “*Aggiornamento d.g.r. n. 4040/2020 – Modifica piano interventi di cui all’allegato A e recepimento disposizioni di cui alla d.g.r. n. 4381/2021 relative al monitoraggio degli interventi*”.

Alla luce di quanto sopra, si è reso necessario aggiornare l’articolo 4 della convenzione già sottoscritta tra l’Ufficio d’Ambito e Regione Lombardia recante “*disposizioni attuative per l’avvio, la rendicontazione, il monitoraggio ed il controllo degli interventi urgenti e prioritari attinenti il Servizio Idrico Integrato*” con solo riferimento all’elenco degli interventi contenuto nella Tabella 1 – “Interventi finanziabili” e fatte salve tutte le altre disposizioni già pattuite nonché le relative tempistiche di attuazione.

Con nota del 21 maggio 2021 (Prot. Uff. Amb. 6088), Regione Lombardia ha trasmesso a mezzo PEC all’Ufficio d’Ambito, per successiva sottoscrizione, la bozza dell’aggiornamento dell’articolo 4 di cui sopra, contenente la modifica alla Tabella 1 approvata con D.G.R. n. XI/4608 e di seguito riportata:

TABELLA 1 – “INTERVERVENTI FINANZIABILI”

CODICE Intervento	Titolo dell'intervento	Quadro economico totale (€)	Importo Finanziamento assegnato (€)
9293_10/2	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune in Robecchetto con Induno - lotto 1	500.000,00 €	250.000,00 €
9027_2/2	Rifacimento rete fognaria in vie varie in comune di Bollate con recapito finale alla depurazione	900.000,00 €	450.000,00 €
9028_2	Potenziamento ed alleggerimento della rete fognaria in comune di Rodano	1.000.000,00 €	500.000,00 €
9293_10_3	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune in Robecchetto con Induno lotto 2	450.000,00 €	137.714,03 €
9293_10_4	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune in Robecchetto con Induno lotto 3	560.000,00 €	171.377,47 €
9293_13	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Marcallo con Casone	450.000,00 €	225.000,00 €
9293_15	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Arconate	530.000,00 €	265.000,00 €
9293_33	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Peschiera Borromeo c.na Fornace	728.500,00 €	364.250,00 €
9293_14	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Magenta	573.000,00 €	286.500,00 €
9293_21	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Cuggiono	624.000,00 €	312.000,00 €
9293_27	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Cassano d'Adda	200.000,00 €	100.000,00 €
9293_20	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Legnano	176.500,00 €	88.250,00 €
9293_22	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Buscate	310.000,00 €	155.000,00 €
9293_23	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Pogliano Milanese	163.000,00 €	81.500,00 €
9293_26	Piano Potenziamento Servizio Fognatura in Comune di Rho	200.000,00 €	100.000,00 €
6949_28_2	6949_28-2 Interventi per la riduzione delle acque parassite Comune di Gorgonzola	450.000,00 €	185.063,39 €
F1618	Interventi di adeguamento della rete fognaria in via della Chiesa Rossa	511.097,15 €	255.548,57 €
F1702	Interventi di adeguamento della rete fognaria in via Idro	502.694,32 €	251.347,16 €
F1703	Interventi di adeguamento della rete fognaria in via Tre Castelli	503.252,97 €	251.626,48 €
F1011	Costruzione della fognatura in Via Val Camonica, prolungamento della rete in Via Teocrito e potenziamento della rete in Via Val Gardena	1.253.162,53 €	563.923,14 €
F1501	Opere di salvaguardia della funzionalità idraulica della rete fognaria - Lotto 2: installazione strumenti di misura in rete	789.212,77 €	315.603,49 €
F1006	Ristrutturazione e potenziamento rete fognaria da P.le Oberdan a Piazza V Giornate (rifacimento allacciamenti)	928.342,14 €	417.753,96 €
9442_1	PR di San Colombano al Lambro - Ristrutturazione rete fognaria finalizzata alla riduzione acque parassite	4.200.000,00 €	- €
9028	Interventi urgenti di regolarizzazione sfioratori in Comuni vari	2.006.158,00 €	- €
A1702	Potenziamento rete acquedottistica in via Val Camonica, via Teocrito e via Val Gardena	396.792,90 €	- €
A1602	C.le Bruzzano: recupero centralina con intervento elettrico, edile e installazione filtri CAG	1.629.660,79 €	- €
TOTALI	26 INTERVENTI	20.535.373,56 €	5.727.457,69 €

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

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

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE

1. di prendere atto dell'aggiornamento dell'articolo 4 della convenzione recante “*disposizioni attuative per l'avvio, la rendicontazione, il monitoraggio ed il controllo degli interventi urgenti e prioritari attinenti il Servizio Idrico Integrato*”, con particolare riferimento alla modifica alla Tabella 1, approvata con D.G.R. n. XI/4608 del 26.04.2021, per le motivazioni indicate nella relazione tecnica della presente deliberazione;

2. di approvare la bozza di aggiornamento dell'articolo 4 della convenzione di cui sopra, allegata alla presente deliberazione quale Allegato 1;
3. di demandare al Presidente dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano la sottoscrizione dell'aggiornamento dell'articolo 4 della convenzione recante "*disposizioni attuative per l'avvio, la rendicontazione, il monitoraggio ed il controllo degli interventi urgenti e prioritari attinenti il Servizio Idrico Integrato*";
4. di demandare al Direttore Generale l'inoltro della presente deliberazione agli Uffici della Regione Lombardia, al Gestore Cap Holding SpA, Gestore MM SpA e alla Città Metropolitana di Milano;
5. 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;
6. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Il Presidente, dopo ampia discussione, e sentito anche il Direttore Generale in merito alla proposta passa alla votazione

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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

DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, comprensiva dell'Allegato 1, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare il Direttore ed 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.

Si da atto che il presente deliberato è rubricato al numero 6 degli atti deliberativi della seduta del Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

Esauriti i punti all'ordine del giorno il Presidente alle ore 12.40 dichiara chiusa la seduta di Consiglio di Amministrazione del 24 maggio 2021.

Il presente verbale relativo alla seduta del Cda del 24 maggio 2021 è stato approvato nella seduta del Consiglio di Amministrazione del 28 giugno 2021 con atto n. 1

Il Presidente dell'Ufficio d'Ambito
Della Città Metropolitana di Milano
(f.to)

Il segretario verbalizzante
(f.to)

