



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

ORIGINALE

VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 14 SETTEMBRE 2020

Deliberazione n. 3 del 14.09.2020 - Atti n. 9289 del 14.09.2020 – Fascicolo 1.6\2020\5

L'anno 2020, il giorno 14 del mese di Settembre 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 08.09.2020 (Prot. Uff. Ambito n. 9104).

Le modalità di svolgimento della seduta, per mezzo di videoconferenza Skype, 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 senza dettagliarne lo svolgimento.

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

e nel rispetto dei termini di legge, gli uffici procedano alla pubblicazione all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2019 – Gestore Cap Holding SpA.

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 Tumiati | Consigliere | X | |

| Nominativo | Ruolo | Presente | Assente |
|-----------------|----------------|----------|---------|
| Ivana Colangelo | Revisore Unico | | X |

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

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

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.

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2019 – Gestore Cap Holding SpA.

RELAZIONE TECNICA:

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 (con impatti sulla raccolta dati che verrà effettuata nel 2021).

Ai sensi della sopraccitata 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 di questo CdA n. 6 del 30/05/2017, è stato approvato il documento “*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII*” che consente 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.

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”.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito in data 28 febbraio 2020 (Prot. n. 3073 – Prot. U.A. n. 2499) e con successiva nota integrativa del 01/06/2020 (Prot. n. 6590 – Prot. U.A. n. 5688) e del 08/06/2020 (Prot. n. 7239 – Prot. U.A. n. 5946) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TMSII) delle prestazioni fornite all'utenza per l'annualità 2019 (prestazioni aperte prima/durante il 2019 e chiuse entro il 31/12/2019, ovvero nei primi mesi del 2020).

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

L'Autorità, in data 18/02/2020, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2019, 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 15/05/2020, nonché ha stabilito per il giorno 26/06/2020 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 2018
- 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;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

- 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. 4 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Civile Domestico", "Uso Civile non Domestico", "Altri Usi" e "Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura". 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 2019;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2017/2018/2019 ed eseguite nel 2019;
- 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 2017/2018/2019 nel corso del 2019 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2017/2018/2019 e non ancora eseguite al 31/12/2019.

La sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2018" contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso del 2018 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 all'individuazione del livello di partenza dei Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2, la classe di partenza e l'obiettivo per l'anno 2020. Nel dettaglio, i Macro-Indicatori MC1 ed MC2 risultano essere calcolati sulla scorta della performance conseguita nel 2018 considerando gli indicatori semplici di qualità contrattuale di seguito 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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

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)
42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 28/02/2020 – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2019, ovvero nei primi mesi del 2019 - 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 2017/2018 ed eseguite nel corso dell'anno 2019 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 2017 e Anno 2018), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2017/2018 ed erogati nell'anno 2019.

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 2018" 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. 7 indicatori aventi uno standard migliorativo.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

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 2019 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) attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 19/05/2020 (Prot. U.A. n. 5191) e trasmessa da Cap Holding SpA in data 01/06/2020 (Prot. n. 6590 – Prot. U.A. n. 5688) ed in data 08/06/2020 (Prot. n. 7239 – Prot. U.A. n. 5946).

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, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 28/02/2020 (nota Ufficio d'Ambito del 19/05/2020 Prot. n. 5191).

Il Gestore, in data 01/06/2020 (Prot. n. 6905 – Prot. U.A. 5688) ed in data 08/06/2020 (Prot. n. 7239 – Prot. U.A. n. 5946), 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. 11 indicatori del 2019 e per n. 1 indicatore del 2018.

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 24/06/2020.

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2019

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 2018 e nel 2019.

Indicatori Generali



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

| INDICATORE | Tipo | Obiettivo Standard | Standard Migliorativo | Livello prestazione Anno 2018 | Livello prestazione Anno 2019 |
|--|------------------------|----------------------------|-----------------------------|---|--|
| Tempo medio attesa allo sportello | Generale | ≤ 15 min | migliorativo da 20 a 15 min | Tempo medio pari a 1,23 minuti (livello medio annuo 99,07%) | Tempo medio pari a 2,39 minuti (livello medio annuo 96,33%) |
| Tempo massimo attesa allo sportello | Generale | ≤ 30 min 95% | migliorativo da 60 a 30 min | 99,78% | 99,18% |
| Accessibilità al servizio "sportello online" | Generale Aggiuntivo | ≥ 98% 10 mesi su 12 | - | 99,99% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) | 99,99% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) |
| Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua" | Generale Aggiuntivo | 7 giorni lav. 90% | - | 99,73% | 99,56% |
| Previso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua" | Generale Aggiuntivo | 24 ore 95% | - | 100% | 100% |
| Accessibilità al servizio telefonico | Generale | ≥ 90% 10 mesi su 12 | - | 97,1% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) | 95,93% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) |
| Tempo medio attesa per il servizio telefonico | Generale | ≤ 240 sec 10 mesi su 12 | - | tempo medio pari a 99,43 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) | tempo medio pari a 129,62 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) |
| Livello del servizio telefonico | Generale | ≥ 80% 10 mesi su 12 | - | 86,85% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%) | 79,12% (Rispettato 10 mesi su 12 - 100%) |
| Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento | Generale | ≤ 120 sec 90% | - | 94,05% (tempo medio pari a 40,76 secondi) | 95,69% (tempo medio pari a 36,64 secondi) |
| Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento | Generale | 3 ore 90% | - | 99,31% | 99,84% |
| Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione | Generale | 30 giorni lav. 95% | - | 100% | 93,59% |
| Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso | Generale | 30 giorni lav. 90% | - | 97,95% | 98,86% |
| Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso | Generale | 30 giorni lav. 90% | - | 96,61% | 97,37% |
| Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica | Generale Aggiuntivo | 7 giorni lav. 90% | - | 100% | 92,98% |
| Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria | Generale Aggiuntivo | 7 giorni lav. 90% | - | 100% | 90,91% |
| 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% | 100% |
| Tempo esecuzione lavoro complesso | Generale | 30 giorni lav. 90% | - | 95,37% | 95,88% |
| Tempo massimo per appuntamento concordato | Generale | 7 giorni lav. 90% | - | 98,32% | 94,40% |
| Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato | Generale | 24 ore 95% | - | 97,96% | 100% |
| Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio | Generale Aggiuntivo | 8 ore 95% | - | 99,6% | 100% |
| 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 2019:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- per l'indicatore generale “Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione” non risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. (pari al 95% delle singola prestazioni), mentre per gli altri 23 indicatori risulta essere stato raggiunto lo standard obiettivo (tenuto conto che per n. 14 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento per causa del Gestore);
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) di n. 5 indicatori generali, quali il:
 - “Livello del servizio telefonico” - da 86,85% al 79,12% - confermando, seppur con un miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
 - “Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione” – dal 100% al 93,59% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
 - “Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica” – dal 100% al 92,98% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

- *“Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria”* – dal 100% al 90,91% - confermando, seppur con miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
 - *“Tempo massimo per appuntamento concordato”* – dal 98,32% al 94,40% - confermando, seppur con miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
- d. non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA per i restanti 19 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2019.

Indicatori Specifici



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

| INDICATORE | Tipo | Obiettivo Standard | Standard Migliorativo | Livello prestazione Anno 2018 | Livello prestazione Anno 2019 |
|---|-------------------------|--|--------------------------------|-------------------------------|-------------------------------|
| Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua" | Specifico Aggiuntivo | 3 ore | - | 99,92% | 100% |
| Periodicità minima di fatturazione | Specifico | 2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc | - | 99,98% | 99,98% |
| Tempo per l'emissione della fattura | Specifico | 45 giorni solari | - | 99,97% | 99,94% |
| Termine per il pagamento della bolletta | Specifico | almeno 20 giorni | - | 100% | 100% |
| Tempo di rettifica fatturazione | Specifico | 60 giorni lav. | - | 99,8% | 88,90% |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo | Specifico | 7 giorni lav. | Migliorativo da 10 a 7 giorni | nessuna prestazione eseguita | 95,77% |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo | Specifico | 7 giorni lav. | Migliorativo da 10 a 7 giorni | nessuna prestazione eseguita | 100% |
| Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo | Specifico | 15 giorni lav. | Migliorativo da 20 a 15 giorni | 99,1% | 98,75% |
| Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo | Specifico | 15 giorni lav. | Migliorativo da 20 a 15 giorni | 99,2% | 96,95% |
| Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice | Specifico | 15 giorni lav. | - | 98,2% | 100% |
| Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice | Specifico | 20 giorni lav. | - | nessuna prestazione eseguita | nessuna prestazione eseguita |
| Tempo attivazione fornitura | Specifico | 5 giorni lav. | - | 96,58% | 92,58% |
| Tempo riattivazione o subentro fornitura | Specifico | 5 giorni lav. | - | 99,99% | 100% |
| 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. | - | 95,98% | 95,60% |
| Tempo disattivazione fornitura | Specifico | 7 giorni lav. | - | 97,27% | 94,94% |
| Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità | Specifico | 2 giorni feriali | - | 100% | 100% |
| Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo | Specifico | 7 giorni lav. | Migliorativo da 10 a 7 giorni | nessuna prestazione eseguita | 71,43% |
| Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo | Specifico | 15 giorni lav. | Migliorativo da 20 a 15 giorni | 97,74% | 95,74% |
| Tempo esecuzione lavoro semplice | Specifico | 10 giorni lav. | - | nessuna prestazione eseguita | nessuna prestazione eseguita |
| Fascia puntualità appuntamenti concordati | Specifico | 3 ore | - | 99,92% | 99,96% |
| Tempo intervento per la verifica misuratore | Specifico | 10 giorni lav. | - | 98,66% | 99,35% |
| Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco | Specifico | 10 giorni lav. | - | 99,96% | 99,80% |
| Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio | Specifico | 30 giorni lav. | - | 100% | 100% |
| Tempo sostituzione contatore malfunzionante | Specifico | 10 giorni lav. | - | 96,66% | 96,10% |
| 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 | 99,29% | 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 | 99,64% | 99,49% |
| 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 |

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

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 29 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.²;
- per n. 16 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 2018 si rileva, in linea generale, un miglioramento/consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "*Tempo di rettifica della fatturazione*", "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*", *Tempo di attivazione della fornitura*", "*Tempo di disattivazione della fornitura*" e "*Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo*", per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%;
- per quanto attiene l'indicatore specifico "*Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo*" risulta essere stato raggiunto un livello della performance pari al 71,43% (nel corso del 2018 non

² 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).



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

erano state erogate prestazioni per questo indicatore) determinato da n. 2 casi fuori standard su n. 7 prestazioni totali eseguite nel 2019.

In riferimento agli indicatori specifici di relativi all'emissione di preventivi senza sopralluogo il Gestore Cap Holding SpA ha precisato, all'interno della nota del 28/02/2020 (Prot. n. 3073), che trattandosi di attività che hanno avuto inizio a partire dalla metà del mese di novembre 2019 a seguito di una revisione organizzativa ed una evoluzione informatica degli applicativi gestionali, la bassa numerosità dei casi ha condizionato il livello di prestazione raggiunta.

In linea generale il Gestore, nella succitata nota del 28/02/2020 e con successiva comunicazione e-mail del 24/07/2020, ha precisato che i livelli di prestazione erogate nel corso del 2019 risultano in alcune situazioni inferiori rispetto al 2018 in quanto nei primi mesi dell'anno risulta essere stato registrato un maggior carico di lavoro sugli uffici a seguito dell'emissione delle bollette di conguaglio con la nuova articolazione tariffaria approvata nell'ottobre 2018, che ha determinato maggiori attività per risposta a richieste di informazioni dei clienti, per aggiornamento dati e per completamento delle anagrafiche per acquisizione dei dati necessari all'applicazione della nuova articolazione tariffaria.

L'applicazione del TICSII ha avuto un impatto molto rilevante sotto diversi aspetti, dalla riclassificazione delle utenze al passaggio ad una sola tariffa per tutto l'ambito rispetto alle 142 tariffe previgenti. In aggiunta a tali attività, dal 1° gennaio 2019 è entrata in vigore l'obbligo della fatturazione elettronica, pertanto il Gestore ha dovuto apportare modifiche e aggiornamenti anagrafiche per poter emettere le bollette e trasmetterle all'Agenzia delle Entrate.

Gli elementi sopra citati hanno determinato maggiori attività per risposta a richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei clienti modificando il perimetro prestazionale del Gestore (in termini assoluti) rispetto al perimetro ordinario. A questo proposito, sono significativi i dati relativi alle prestazioni eseguite per l'indicatore "Livello di servizio telefonico" con un incremento delle chiamate telefoniche gestite del 23% pari a 41.014 chiamate (passate da 183.016 nel 2018 a 225.030 nel 2019) e per l'indicatore "Risposta alle richieste scritte di informazioni" le cui prestazioni sono aumentate del 17% pari a 2.877 richieste (passate da 16.441 nel 2018 a 19.318 nel 2019).

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2018)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2019 risulta essere presente anche una sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2018" contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2018 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 il livello di partenza (anno 2018), la classe di partenza (anno 2018) e l'obiettivo per l'anno 2020 dei due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risulta essere il seguente:

| Valori Macro-Indicatori 2018 | | Classe di partenza | Obiettivo 2020 |
|------------------------------|---------|--------------------|----------------|
| MC1 | 97,343% | B | 98,343% |
| MC2 | 98,756% | A | mantenimento |

Si segnala che il vigente Disciplinare Tecnico, in vigore dal 30/10/2018, all'art. 27.4 prevede l'applicazione di una penale di euro 5.000 per ciascun indicatore generale indicato all'art. 68 del RQSII che, attestandosi nell'anno di riferimento a valori inferiori al 97%, abbia subito una riduzione maggiore o uguale all'1,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto attiene le prestazioni conseguite nel corso del 2019 si rileva che gli indicatori generali "Livello del servizio telefonico", "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

fatturazione” e *“Tempo massimo per l'appuntamento concordato”* – ricompresi all'interno del succitato art. 68 del RQSII – risultano ricadere nella fattispecie in questione.

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 2019, elaborato dal Gestore del SII (nota Cap Holding SpA del 02/03/2020 Prot. n. 3205 – Prot. U.A. 2594) 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 2019.

| INDICI QUANTITATIVI | | | |
|---|------|--------|----------------------------|
| Indice | Peso | Valore | Totale indici quantitativi |
| Rispetto standard emissione preventivi | 1 | 48,59 | 49,7 |
| Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento | 5 | 49,29 | |
| Rispetto standard cessazione della fornitura | 1 | 47,47 | |
| Rispetto standard pronto intervento | 10 | 49,92 | |
| Rispetto standard risposta a reclami scritti | 10 | 50,00 | |
| INDICI QUALITATIVI | | | |
| Indice | Peso | Valore | Totale indici qualitativi |
| La crescita di un cliente consapevole | 1 | 39,15 | 36,8 |
| La qualità del prodotto fornito | 1 | 36,05 | |
| La continuità del servizio | 1 | 40,00 | |
| L'accessibilità del servizio | 1 | 37,45 | |
| I servizi commerciali | 1 | 38,15 | |
| I reclami e la loro gestione | 1 | 29,95 | |
| I servizi tecnici | 1 | 37,10 | |
| INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO | | | 86,5 |

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 (del tutto in linea con i risultati conseguiti nel 2018), ovviamente migliorabile, riscontrando come unica criticità quella relativa alla percezione da parte dell'utenza de *“I reclami e la loro gestione”*, in termini di professionalità/competenza del personale che gestisce il reclamo, di rapidità con la quale viene trattato il reclamo e di livello di servizio prestato rispetto al suo ideale (che risulta tuttavia aver subito miglioramento rispetto alla precedente annualità - pari a 26,30), motivo per cui il Gestore, limitatamente a tale aspetto, non sembra ancora rispondere appieno alle esigenze dei clienti.

Nell'insieme l'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei clienti risulta essere in leggero miglioramento rispetto al precedente anno variando dal valore di 85,3 (anno 2018) al valore dell'**86,5%**.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

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.

Il Direttore Generale
Avv. Italia Pepe

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

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

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

Visto l'esito della votazione

DELIBERA

1. di 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 2019, 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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

- 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 2019 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 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. Cap Holding SpA, di quanto previsto dall’art. 27.4 del vigente Disciplinare Tecnico in ordine agli indicatori generali (di cui all’art. 68 del RQSII) *“Livello del servizio telefonico”, “Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione” e “Tempo massimo per l’appuntamento concordato”*, nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
 5. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l’esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore Cap Holding SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie – compatibilmente con la situazione di emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 che tutt’ora è in atto - per migliorare le prestazioni relative agli indicatori generali e specifici che hanno subito una flessione al ribasso superiore al 1.5% nel corso del 2019;
 6. di dare mandate al Direttore Generale di procedere con::
 - la trasmissione al Gestore, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, di formale richiamo al rispetto degli obblighi indicati e previsti dalla Convenzione di Affidamento del S.I.I.;
 - l’applicazione dei disposti di cui all’art. 27 comma 4 del vigente Disciplinare Tecnico, in vigore a partire dal 30/10/2018, in relazione alle penalità per la riduzione superiore all’1.5% del “livello di qualità contrattuale” rispetto a quello conseguito l’anno precedente per n. 3 indicatori generali (di cui all’art. 68 del RQSII) - *“Livello del servizio telefonico”, “Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione” e “Tempo massimo per l’appuntamento concordato”* - per un ammontare complessivo pari a 15.000,00 euro;
 7. 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;
 8. 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.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

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

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 14/09/2020

firma

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

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv Italia Pepe Data 14/09/2020

firma/

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

- Favorevole
 Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

Nome data

firma

IL PRESIDENTE

Ing. Egidio Fedele Del'Oste

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano lì 14/09/2020

IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

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

Milano lì 14/09/2020

IL DIRETTORE GENERALE