



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

Atti n. 13875 del 05.12.2014 – Fascicolo 2.10\2014\529

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

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

ORIGINALE

## VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE 5 DICEMBRE 2014

**Deliberazione n. 2 del 05.12.2014 - Atti n. 13875 del 05.12.2014 – Fascicolo 2.10\2014\529**

**Oggetto: Struttura dell'indice di gradimento della prestazione specifica, in relazione al SII, proposto dal Gestore CAP Holding Spa approvazione dell'integrazione all'indagine di customer satisfaction.**

L'anno 2014, il giorno 5 del mese di Dicembre alle ore 10.00, in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano – Azienda Speciale; il Consiglio si è riunito presso la sede dell'Azienda previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 21 novembre 2014(Prot. Uff. ambito n.13145 del 20/11/14).

Sono presenti:

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

Sono presenti per il Collegio dei Revisori:

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

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. 3 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente**

**DELIBERA**

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

**Oggetto: Struttura dell'indice di gradimento della prestazione specifica, in relazione al SII, proposto dal Gestore CAP Holding Spa approvazione dell'integrazione all'indagine di customer satisfaction.**

**RELAZIONE TECNICA:**

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 10 del 29 settembre 2014 è stata approvata la proposta di struttura dell'indice di percezione complessiva del servizio, quale strumento necessario alla valutazione del grado di soddisfazione percepito dall'utenza ad integrazione delle statistiche relative al rispetto degli standard previsti dalla Carta del Servizio, da elaborarsi da parte del Gestione con cadenza annuale così come previsto dall'art. 25 commi 5, 6, 7 ed 8 del Disciplinare Tecnico.

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

Si richiamano per completezza le modalità di determinazione dell'indice di percezione del servizio che risultano essere basate su:

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

In sede di approvazione dell'indice di percezione del servizio è emersa l'esigenza, in relazione al tema delle “valutazioni qualitative”, di vagliare la possibilità che il Gestore affidatario del SII effettui la rilevazione della soddisfazione del cliente tramite interviste telefoniche da proprio Call Center.

Tenuto conto che l'art. 25, c.5, del Disciplinare Tecnico dispone che l'indagine sul grado di soddisfazione deve essere eseguita da una società specializzata, l'Ufficio d'Ambito ha richiesto al Gestore di implementare il “Progetto di Customer Satisfaction”, che prevede l'effettuazione di 1000

interviste annue espletate da una società esterna, con ulteriori interviste telefoniche da attuarsi direttamente dalla controllata Amiacque Srl.

Il Gestore Cap Holding, con nota del 17 ottobre 2014 (prot. Ufficio d'Ambito 11437) ha dato riscontro positivo prevedendo l'effettuazione di n. 200 interviste supplementari così ripartite:

- 50 interviste a clienti per i quali è stato formalizzato nel 2014 un preventivo di allacciamento;
- 50 interviste a clienti per i quali è stato realizzato nel 2014 un'attività di pronto intervento;
- 50 interviste a clienti per i quali è stato realizzato nel 2014 un lavoro di allacciamento;
- 50 interviste a clienti che hanno presentato reclamo nel 2014.

Trattandosi di interviste effettuate da personale interno ad Amiacque, con competenze e con metodologie differenti rispetto a quelle eseguite da una società esterna (ai sensi dell'art. 25, c. 5 del Disciplinare Tecnico), si ritiene che gli esiti di tali indagini supplementari non debbano essere utilizzati per il calcolo dell'indice di percezione complessiva del servizio, bensì debbano utilizzati per il calcolo di un indice complessivo di gradimento della prestazione specifica calcolato come media degli indici qualitativi ricavati dalle interviste effettuate dal personale del Gestore.

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

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



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;

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

Atti n. 13875 del 05.12.2014 – Fascicolo 2.10\2014\529

**UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE**

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

Visti:

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

Visto l'esito della votazione

### **DELIBERA**

- 1) di approvare la proposta di integrazione dell'indagine di Customer Satisfaction costituita da un supplemento n. 200 interviste telefoniche che verranno effettuate direttamente dal Gestore Cap Holding in aggiunta alle 1000 interviste effettuate, ai sensi dell'art. 25, c. 5 del Disciplinare Tecnico, da una società specializzata. L'indice di percezione complessiva ricavato dalle analisi effettuate dalla società esterna verrà affiancato da un indice complessivo di gradimento della prestazione specifica calcolato come media degli indici qualitativi ricavati dalle interviste effettuate direttamente dal Gestore.
- 2) di demandare al Direttore competente tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione fra i quali l'inoltro al Gestore della presente deliberazione;
- 3) di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
- 4) di demandare al Direttore competente la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013;

### **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  
PROVINCIA DI MILANO

Atti n. 13875 del 05.12.2014 – Fascicolo 2.10\2014\529

UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1 (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 05/12/14

firma

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

IL DIRETTORE

Nome Avv. Italia Pepe

data 05/12/14

firma

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

Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome

data

firma

IL PRESIDENTE  
Graziano Musella

IL DIRETTORE GENERALE  
Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
PROVINCIA DI MILANO

Atti n. 13875 del 05.12.2014 – Fascicolo 2.10\2014\529

**UFFICIO D'AMBITO DELLA PROVINCIA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE**

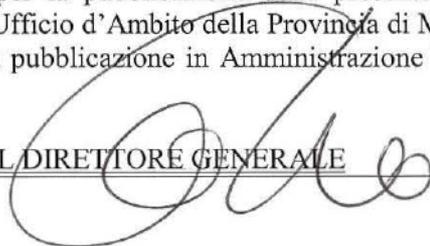
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 7740 1 (CENTRALINO)

### **PUBBLICAZIONE**

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

Milano li 05/12/14

IL DIRETTORE GENERALE



### **ESECUTIVITA'**

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

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

Milano li 05/12/14

IL DIRETTORE GENERALE

