



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 1 (CENTRALINO)

ORIGINALE

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE  
12 SETTEMBRE 2016**

**Deliberazione n. 4 del 12.09.2016 - Atti n. 13037 del 12/09/2016 – Fascicolo 1.6/2016/10**

**Oggetto: Rispetto degli standards previsti dalla Carta dei Servizi per gli anni 2014 e 2015.**

L'anno 2016, il giorno 12 del mese di Settembre alle ore 12.30, in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana 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 05/09/2016 (Prot. Uff. ambito n. 12783 del 06/09/2016).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Giancarla Marchesi	Presidente	X	
Giuseppe Russomanno	Vicepresidente	X	
Sonia Maria Cagnoni	Consigliere	X	
Federico Lorenzini	Consigliere		X
Ileana Musicò	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;**



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 1 (CENTRALINO)

**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.

**Oggetto: Rispetto degli standards previsti dalla Carta dei Servizi per gli anni 2014 e 2015.**

#### RELAZIONE TECNICA:

Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla Determinazione AEEGSI n. 01/2016 "*Definizione delle procedure di raccolta dati ai fini dell'indagine conoscitiva sull'efficienza del servizio idrico integrato e della relativa regolazione della qualità per l'anno 2014*" è stato rilevato da questo Ufficio d'Ambito, in seno alle verifiche espletate ai fini del caricamento dei dati sul portale dell'Autorità stessa, che il livello medio effettivo della prestazione offerta dal Gestore del S.I.I. società Cap Holding Spa all'utenza nel 2014 per gli standards specifici "*Tempo per la cessazione della fornitura*" e "*Verifica del misuratore*" risultava essere potenzialmente non conforme a quanto stabilito dalla Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016 (c.f.r. Delib. CdA n.2 del 27/04/2016).

Per tali ragioni in data 29/04/2016 (nota Ufficio d'Ambito prot. n. 5783\7.1\2016\1) si è provveduto a richiedere al Gestore informazioni di dettaglio in ordine alle prestazioni rese nell'anno 2014 per i sopraccitati standards, nonché le eventuali azioni di miglioramento intraprese a riguardo.

Dalle informazioni fornite dalla società Cap Holding Spa in data 01/08/2016 (Prot. Ufficio d'Ambito n. 5762) è stato appurato il mancato rispetto nel 2014 delle tempistiche dettate dalla Carta dei Servizi per la "*Cessazione della fornitura con rimozione contatore*" (tempo massimo garantito pari a 30 giorni rispettato nel 14% dei casi) e per la "*Verifica metrica del contatore*" (tempo massimo garantito pari a 30 giorni rispettato nel 23% dei casi).

A tal proposito lo stesso Gestore ha precisato nella sopraindicata nota di trasmissione del 01/08/2016 che l'intero Gruppo Cap Holding Spa ha avviato un importante piano di ottimizzazione dei processi teso a migliorare nel tempo le prestazioni sulle attività sopraindicate, in particolare:

- per lo standard "*Cessazione della fornitura con rimozione contatore*" nel corso del 2015 è stata avviata un'attività sperimentale che prevede la chiusura del contatore con dispositivo di blocco rendendo di fatto la rimozione inutile (ad eccezione dei casi in cui il dispositivo stesso non risulta installabile o nei casi di specifica richiesta dal cliente);



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 1 (CENTRALINO)

- per lo standard “*Verifica metrica del contatore*” nel 2015 è stata effettuata un’analisi preliminare delle attività ed una riorganizzazione del servizio che sta portando ad un sensibile miglioramento delle performances di rispetto dello standard medesimo.

A seguito della successiva trasmissione da parte del Gestore del Bilancio di sostenibilità 2015, avvenuta in data 28/06/2016 (Prot. Ufficio d’Ambito n. 9053 del 29/08/2016) così come previsto dagli artt. 24 e 25 del Disciplinare Tecnico, è emerso un mancato rispetto di n. 7 standards specifici per l’anno 2015 di seguito riportati:

STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo garantito per l'erogazione da Carta dei Servizi	Percentuale di rispetto dello standard 2015
Emissione preventivi allacciamento rete idrica e fognaria	30 giorni	91%
Esecuzione lavori allacciamento rete idrica e fognaria	40 giorni (rete inferiore a 200m)	89%
Restituzione deposito cauzionale	30 giorni	75%
Verifica metrica contatore (avvio della verifica)	30 giorni	94%
Verifica metrica contatore (comunicazione esito verifica)	7 giorni	83%
Verifica del livello di pressione	35 giorni	89%
Rispetto degli appuntamenti concordati	7 giorni	91%

A fronte di tale situazione in data 06/09/2016 questo Ufficio d’Ambito ha richiesto al Gestore del S.I.I. (nota Prot. n. 12823\7.5\2016\1) opportuno riscontro in merito alle criticità rilevate ed in data 08/09/2016 il Gestore medesimo con apposta nota (Prot. Ufficio d’Ambito n. 12907\7.5\2016\1) ha provveduto a confermare quanto sopra rilevato fornendo al contempo opportune specificazioni/informazioni aggiuntive di seguito esplicitate.

In ordine allo standard “*Restituzione del deposito cauzionale*”, a seguito di verifiche interne effettuate dalla società Cap Holding Spa, risulta che nel sopra riportato Bilancio di sostenibilità 2015 è stato erroneamente indicato un valore del rispetto dello standard stesso pari al 75% **in luogo del 100%** in quanto “...*la restituzione è infatti sempre avvenuta nel rispetto di quanto previsto dalla deliberazione AEEGSI con accredito dell'importo depositato e dei relativi interessi nell'ultima fattura di chiusura conti*” (come da dichiarazione del Direttore Generale di Amiacque srl allegata alla nota del 08/09/2016).

Relativamente agli standards “*Verifica metrica contatore (avvio della verifica)*” e “*Verifica metrica del contatore (comunicazione esito della verifica)*”, atteso che entrambi si riferiscono ad un unico processo, con la nota del 08/09/2016 il Gestore del S.I.I. propone la valutazione congiunta delle non conformità con applicazione della penale una sola volta.

Ad integrazione di quanto sopra descritto la società Cap Holding Spa ha provveduto a segnalare che, a seguito dell’attuazione dei piani di miglioramento messi in atto, le prestazioni degli standards specifici rese all’utenza nel I semestre del 2016 (di cui alla Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016) risultano essere tutte in linea con gli obiettivi prefissati dalla Convenzione di affidamento/Disciplinare Tecnico, come di seguito esplicitato.

N°	PROCESSO	SERVIZIO	STD	NUM	% RISPETTO STD	≥95% ☺
1	Emissione preventivi allacciamento rete idrica e rete fognaria	Acquedotto	30 gg	1.884	99%	☺
		Fognatura		435	99,8%	☺
2	Emissione preventivi estensione rete idrica/fognaria (con o senza allacciamenti )	Acquedotto	30 gg	104	100%	☺
		Fognatura		9	100%	☺
3	Esecuzione lavori di allacciamento alla rete idrica e alla rete fognaria	Acquedotto	30 gg	1.386	95%	☺
		Fognatura		253	98%	☺
4	Esecuzione lavori di estensione rete idrica e rete fognaria con o senza allacciamento (rete inferiore a 200 metri)	Acquedotto e fognatura	40 gg	32	100 %	☺

N°	PROCESSO	SERVIZIO	STD	NUM	% RISPETTO STD	≥95% ☺
5	Cessazione fornitura <ul style="list-style-type: none"> <li>• con rimozione contatore</li> <li>• con blocco contatore (ganascia)</li> </ul>	Acquedotto	30 gg	492	100%	☺
		Acquedotto	7 gg lavorativi	214	100%	☺
6	Restituzione depositi cauzionali	Clienti	30 gg	3.807	100%	☺
7	Sospensione fornitura a seguito ordinanza di chiusura <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura</li> <li>• Tempo massimo garantito riattivazione fornitura</li> </ul>	Acquedotto	10 gg	252	100%	☺
			24 ore	54	100%	☺
8	Verifica lettura contatore su richiesta cliente	Acquedotto	20 gg	180	100%	☺
9	Rettifiche di fatturazione	Clienti	30 gg	20	95%	☺
10	Interruzioni programmate del servizio <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tempo minimo garantito di preavviso</li> <li>• Tempo massimo garantito di durata della interruzione</li> </ul>	Acquedotto	48 ore	403	100%	☺
			8 ore	364	99,7%	☺



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 1 (CENTRALINO)

N°	PROCESSO	SERVIZIO	STD	NUM	% RISPETTO STD	≥95% ☺
11	Rispetto appuntamenti concordati con clienti <ul style="list-style-type: none"> <li>• Appuntamento</li> <li>• Tempo minimo variazione orario</li> <li>• Tempo minimo comunicazione disdetta</li> </ul>	Tutti i servizi	7 gg	2.322	99,8%	☺
			3 ore	2.299	100 %	☺
			24 ore	Nessuna disdetta		☺
12	Pronto intervento - attivazione	Acquedotto e fognatura	4 ore	6.096	98%	☺
13	Verifica metrica contatore su richiesta del cliente <ul style="list-style-type: none"> <li>• Avvio verifica</li> <li>• Comunicazione esiti</li> </ul>	Acquedotto	30 gg	59	100%	☺
			7 gg	45	100%	☺
14	Verifica del livello di pressione rete	Acquedotto	35 gg	16	100%	☺

N°	PROCESSO	SERVIZIO	STD	NUM	% RISPETTO STD	≥95% ☺
15	Risposta ai reclami scritti	Clienti	30 gg	97	100%	☺
16	Risposta alle richieste scritte	Clienti	30 gg	323	95%	☺
17	Tempo medio risposta con operatore al Servizio Clienti telefonico	Clienti	tma <= 20 sec.	16"	100%	☺
18	Tempo medio di attesa agli sportelli	Clienti	<= 20 min.	9.761	98%	☺

Alla luce di tutto quanto sopra riportato, pur considerando positivamente il processo di ottimizzazione messo in atto dal Gestore che ha portato ad un netto miglioramento delle prestazioni resi all'utenza nel I semestre 2016 (standards in linea con obiettivi convenzionali), in ossequio a quanto disposto dell'art. 14 comma 2 della Convenzione di Affidamento che prevede che il Gestore deve raggiungere i livelli di qualità del servizio nei tempi e nei modi prescritti nel *Disciplinare Tecnico* e nel *Piano d'Ambito di tempo in tempo vigente*, vale a dire nel caso specifico al raggiungimento degli standards in almeno il 95%<sup>1</sup> delle prestazioni erogate all'utenza, si ritiene che debba essere applicata la penale pari ad euro 5.000,00 prevista dall'art. 26 del *Disciplinare Tecnico* agli standards di seguito elencati.

Si ritiene altresì che possa essere accolta, per le non conformità 2014-2015, la richiesta del Gestore circa la valutazione degli standards "Verifica metrica contatore (avvio della verifica)" e "Verifica metrica del

<sup>1</sup> L'art. 26 comma 2 del *Disciplinare Tecnico* allegato alla Convenzione di affidamento stipulata in data 20 dicembre 013 prevede l'applicazione di una penale pari ad euro 5.000,00 per il mancato raggiungimento di almeno il 95% nella rilevazione di ogni indicatore previsto dalla Carta dei Servizi.



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 1 (CENTRALINO)

contatore (comunicazione esito della verifica)", atteso che entrambi si riferiscono ad un unico processo nonché tenuto conto dei risultati positivi conseguiti nel primo semestre 2016.

STANDARD SPECIFICI	Tempo massimo garantito per l'erogazione da Carta dei Servizi	Percentuale di rispetto dello standard 2015	Percentuale di rispetto dello standard 2014	Obiettivo da art. 26 c. 2 Disciplinare Tecnico	Penale [euro]
Emissione preventivi allacciamento rete idrica e fognaria	30 giorni	91%		95%	€ 5.000,00
Esecuzione lavori allacciamento rete idrica e fognaria	40 giorni (rete inferiore a 200m)	89%		95%	€ 5.000,00
Cessazione fornitura con rimozione contatore	30 giorni	65% (già sanzionato)	14%	95%	€ 5.000,00
Verifica metrica contatore (avvio della verifica/comunicazione esito verifica)	30 - 7 giorni	94% - 83%	23%	95%	€ 10.000,00
Verifica del livello di pressione	35 giorni	89%		95%	€ 5.000,00
Rispetto degli appuntamenti concordati	7 giorni	91%		95%	€ 5.000,00
<b>TOTALE</b>					<b>€ 35.000,00</b>

La presente deliberazione non comporta alcun 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.

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;



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 1 (CENTRALINO)

- 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 delle risultanze della verifica effettuata dall’Ufficio d’Ambito in ordine al mancato rispetto, da parte del Gestore del SII, degli standards previsti dalla Carta dei Servizi nei termini indicati in relazione tecnica, parte integrante del presente provvedimento;
2. di approvare il calcolo della penale da applicare nei termini indicati in relazione tecnica, parte integrante del presente provvedimento;
3. di prendere atto del processo di miglioramento attuato dal Gestore che ha portato ad ottenere prestazioni per gli standards specifici rese all’utenza nel I semestre del 2016 (di cui alla Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016) in linea con gli obiettivi prefissati dalla Convenzione di affidamento/Disciplinare Tecnico (superiori al 95%);
4. di demandare al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l’esecuzione della presente Deliberazione compresa:
  - a) 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.;
  - b) l’applicazione, dei disposti di cui all’art. 26 comma 2 del Disciplinare Tecnico, in relazione alle penalità per il mancato raggiungimento dei n. 6 standards indicati in relazione tecnica;
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 competente la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.



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 1 (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 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 12/09/2016

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 12/09/2016

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

Giancarla Marchesi

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

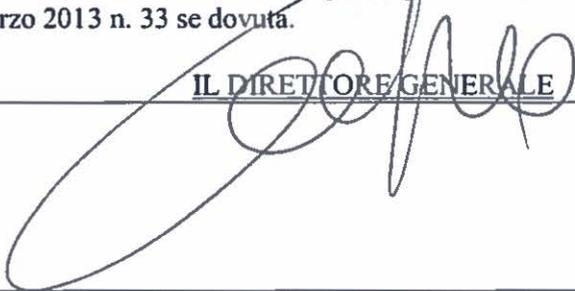
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 710493 1 (CENTRALINO)

### PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della 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 li 12/09/2016

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 12/09/2016

IL DIRETTORE GENERALE

