



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 24 MAGGIO 2021

Deliberazione n. 2 del 24.05.2021 - Atti n. 6127 del 24.05.2021 – Fascicolo 1.6\2021\5

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 mediante 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



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 2020 – 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 Responsabile dell'Ufficio di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Lucia Brienza.

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 2020 – 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.

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 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

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)

“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

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;



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)

- 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

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.



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)

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)
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



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)

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".



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)

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.;



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)

- b. 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'invio 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 invio 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:

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 27 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I⁴;

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”



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)

- b. 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;
- c. 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 preventivazione 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 preventivazione per lavori con sopralluogo” (da 95,84% a 99,52%), “Tempo di preventivazione 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);
- d. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all’anno passato.

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.

-
- 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)

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.



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 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 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;



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)

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 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

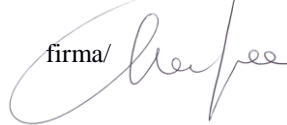
data 24/05/2021

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 24/05/2021

firma/ 

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

Favorevole

Contrario

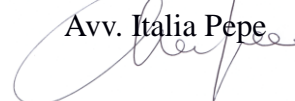
IL DIRETTORE GENERALE

Nome data

firma


IL PRESIDENTE
Ing. Egidio Fedele Dell'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 24/05/2021

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 24/05/2021

IL DIRETTORE GENERALE