



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. 3 del 24.05.2021 - Atti n. 6128 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 MM 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 MM SpA.**

### RELAZIONE TECNICA:

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr<sup>1</sup> 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 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

<sup>1</sup> 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 MM SpA ha provveduto a trasmettere all’Ufficio d’Ambito in data 01 marzo 2021 (Prot. n. 14714 – Prot. U.A. n. 2520, Prot. n. 14783 – Prot. U.A. n. 2523, Prot. n. 14792 – Prot. U.A. n. 2528, Prot. n. 14796 – Prot. U.A. n. 2518, Prot. n. 14793 – Prot. U.A. n. 2522) e con successiva nota integrativa del 15/03/2021 (Prot. n. 18862 – Prot. U.A. n. 3144), del 21/04/2021 (Prot. n. 28217 – Prot. U.A. n. 4684) e del 07/05/2021 (Prot. n. 32538 – Prot. U.A. n. 5522) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TMSII) delle prestazioni fornite all’utenza per l’annualità 2020 (prestazioni aperte prima/durante il 2020 e chiuse entro il 31/12/2020, ovvero nei primi mesi del 2021).

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

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

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

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

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

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

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

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

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

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;



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

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/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 2020<sup>2</sup> (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

<sup>2</sup> 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 01/03/2021 (e successivi invii) – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2020 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2019 (e annualità precedenti) ed eseguite nel corso dell'anno 2020 si è proceduto alla verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web



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)

ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2018 e Anno 2019), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2019 (e annualità precedenti) ed erogati nell'anno 2020.

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

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

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

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

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

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

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 30/04/2021, tenuto conto che, ai sensi di quanto previsto al Capitolo n. 1.4 del "*Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità contrattuale del SII 2020*" di ARERA<sup>3</sup>, in data 15/04/2021 (Prot. U.A. n. 4431) l'Ufficio d'Ambito ha chiesto al Gestore di provvedere ad effettuare, presso l'Autorità, la richiesta di riapertura della compilazione della Raccolta Dati RQSII 2020 (e annualità precedenti), al fine di procedere ad effettuare le necessarie rettifiche. Tale riapertura è stata concessa dall'Autorità al Gestore in data 26/04/2021 con data ultima concessa all'Ufficio d'Ambito per la validazione dei dati rettificati entro il 03 maggio 2021.

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.

<sup>3</sup> 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)

## Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2020

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

### Indicatori Generali

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

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

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





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 di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione” – da 100% a 92,86 - confermando il trend negativo registrato nel corso del 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020) e nel corso del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020).
- e. non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA per i restanti n. 8 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2020.

### Indicatori Specifici

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

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



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)

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 23 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.<sup>4</sup>;
- b. per n. 13 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2019 si rileva un peggioramento delle prestazioni conseguite dal Gestore per i seguenti n. 8 indicatori (per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%):
  - “Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo” – da 100% a 93,60%;
  - “Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo” – da 100% a 95,45%;
  - “Tempo di attivazione della fornitura” – da 100% a 83,56% - oggetto di segnalazione nell'ambito del monitoraggio del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
  - “Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore” – da 96,9% a 91,67% - oggetto di segnalazione nella precedente raccolta dati 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020) e nel corso del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
  - “Tempo di disattivazione della fornitura” – da 100% a 94,81% - oggetto di segnalazione nell'ambito del monitoraggio del I° semestre 2020 (c.f.r. Delib. CdA n. 5 del 26/10/2020);
  - “Tempo di preventivazione lavori con sopralluogo” – da 99,31% a 93,55%;
  - “Periodicità di fatturazione” – da 99,5% a 97,56%;
  - “Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni” – da 100% a 98,38%;

In aggiunta a quanto sopra esposto, per quanto attiene l'indicatore “Tempo esecuzione lavori semplici” non sono state erogate prestazioni nel 2019 e nel 2020 la performance è risultata essere pari allo 0% (n. 2 prestazioni che non rispettano lo standard)
- d. rispetto ai risultati conseguiti nel 2019, per gli altri indicatori specifici, si rileva un generale miglioramento e/o consolidamento dei medesimi.

#### Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2020)

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

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

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

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



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)

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

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

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

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

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

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

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



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)

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



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)

- indicatori di cui al precedente punto 3 - e la riduzione di performance relativamente agli indicatori di cui al precedente punto 4 – e l'emergenza sanitaria per Covid19, tenuto conto che i risultati presentati nella relazione tecnica tengono già conto delle prestazioni eseguite fuori standard per cause di forza maggiore derivanti dall'emergenza stessa, come previsto dall'art. 6.1 della deliberazione ARERA n. 59/2020/R/Com;
6. di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
  7. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

#### **IL 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 REGOLARITÀ 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