



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  
12 LUGLIO 2021**

**Deliberazione n. 8 del 12.07.2021 - Atti n. 8320 del 12.07.2021 – Fascicolo 1.6\2021\7**

L'anno 2021, il giorno 12 del mese di luglio 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 06.07.2021 (Prot. Uff. Ambito n. 8071).

Richiamato 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 che il Direttore Generale ed il Presidente apporranno la sottoscrizione di competenza sul presente modello di deliberazione trasmettendosi la documentazione a chiusura delle adunanze affinché, successivamente e nel rispetto dei termini di legge, gli uffici procedano alla pubblicazione all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

**Oggetto: Dati di qualità contrattuale -consuntivo 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	



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)

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. 5 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: Dati di qualità contrattuale -consuntivo anno 2020 - Gestore MM SpA.**

### RELAZIONE TECNICA:

In data 24 maggio 2021 questo Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n. 3 (Atti n. 6128 – Fascicolo 1.6\2021\5), ha preso 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, unitamente agli esiti delle attività di controllo/verifica delle performances conseguite dal Gestore medesimo in tema di Qualità Contrattuale.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> Nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII".



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)

Da tale attività di verifica è emerso il mancato rispetto, da parte del Gestore MM SpA, di quanto previsto dall'art. 24.2, lettera b), comma 1 del vigente Disciplinare Tecnico<sup>2</sup>, in ordine agli indicatori generali di cui all'art. 68 del RQSII (c.f.r. punto n. 3 del deliberato):

- “Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso”;
- “Tempo massimo per l'appuntamento concordato”.

Inoltre, dalle summenzionate attività di controllo e verifica, è emerso il mancato rispetto, da parte del Gestore MM SpA, di quanto previsto dall'art. 24.2, lettera b), comma 2 del Disciplinare Tecnico<sup>3</sup>, in ordine agli indicatori generali di cui all'art. 68 del RQSII (c.f.r. punto n. 4 del deliberato):

- “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 massimo per l'appuntamento concordato” (già ricompreso nella fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del Disciplinare Tecnico);
- “Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso”;
- “Tempo di esecuzione lavori complessi”;
- “Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica della fatturazione”.

Di seguito si riporta un prospetto riassuntivo contenente, per ciascuno dei n. 5 indicatori generali sopraccitati, l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2019 e nel 2020.

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%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	100%	92,86%

Per quanto sopra descritto, il Consiglio di Amministrazione ha demandato al Direttore Generale, ai fini dell'applicazione di eventuali penalità, l'esecuzione di approfondimenti istruttori volti ad acquisire presso il Gestore, l'esistenza di un collegamento tra il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale (c.f.r. punto n. 3 del deliberato) – e la riduzione di performance (c.f.r. punto n. 4 del deliberato) - dei succitati indicatori generali e l'emergenza sanitaria da COVID-19, atteso che i risultati presentati all'interno della Deliberazione n. 3 del 24/05/2020 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 (c.f.r. punto n. 5 del deliberato).

In ottemperanza a quanto disposto, in data 25/05/2021 (con nota Prot. U.A. n. 6247), l'Ufficio d'Ambito ha provveduto a richiedere al Gestore MM SpA opportuni approfondimenti circa l'esistenza di una correlazione

<sup>2</sup> Che recita “il mancato raggiungimento di almeno il 95% del valore del “livello generale di qualità contrattuale” conseguito nell'anno precedente (come definito all'art.68 del RQSII) di ogni indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII) comporterà una penale di € 10.000,00 per ciascun indicatore”.

<sup>3</sup> Che recita “nel caso di indicatore dell'anno in corso inferiore al 97%, la riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di “livello generale di qualità contrattuale” rispetto a quello conseguito nell'anno precedente, per ciascun indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi, adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII), comporterà una penale di € 5.000,00 per ciascun indicatore. Le penalità di cui al presente comma non sono cumulabili con quelle definite al precedente alinea “.



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)

tra il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale/riduzione delle performance e l'emergenza sanitaria da COVID-19.

In data 24/06/2021 il Gestore MM SpA, con nota Prot. n. 43374 (Prot. U.A. n. 7566 del 25/06/2021), ha fornito i sotto riportati chiarimenti in esito ad un'ulteriore e approfondita analisi delle prestazioni sottese agli indicatori generali oggetto di rilievo da parte dell'Ufficio d'Ambito.

In relazione all'indicatore generale "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione" il Gestore MM SpA ha segnalato che "*a rettifica di quanto precedentemente comunicatovi che le due prestazioni per le quali è stato indicato per il 2020 il mancato rispetto dello standard causa gestore sono in realtà state effettivamente eseguite in un tempo maggiore rispetto a quello definitivo dalla Carta della Qualità dei Servizi per cause di forza maggiore legate alla gestione dell'emergenza sanitaria Covid-19. Anche le attività del Servizio Clienti MM infatti hanno risentito dell'improvviso lockdown delle sedi e delle correlate problematiche operative (tra cui, ad esempio: l'organizzazione del servizio in modalità virtuale, installazione di connessione VPN, dotazione di PC portatili idonei all'esecuzione delle attività).*

*Si è appurato che a tali due prestazioni, avviate nel mese di febbraio 2020 e concluse entrambe dopo il 12 marzo 2020, non era stata attribuita la causa di forza maggiore nella rendicontazione per l'anno 2020 non avevano erroneamente inserita la sospensione causa forza maggiore prevista a sistema, a differenza di quanto accaduto ad esempio per le prestazioni di carattere tecnico (es. preventivazioni e allacciamenti). Si propone pertanto di poter attribuire il mancato rispetto dello standard a causa di forza maggiore per emergenza sanitaria Covid-19, nel rispetto di quanto disposto da ARERA con Deliberazione 59/2020/R/Com, con riferimento ai seguenti intervalli di tempo:*

- dal 12/03/2020 al 19/03/2020 per la prestazione 1 DOM-2020-5113;
- dal 12/03/2020 al 25/03/2020 per la prestazione 1 DOM-2020-579.

*La correzione di tali prestazioni consente il rispetto dello Standard Generale sotteso".*

Al fine di poter verificare quanto sopra dichiarato dal Gestore in merito all'indicatore generale "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione" l'Ufficio d'Ambito, in data 29/06/2021 (nota Prot. U.A. n. 7742), ha provveduto a richiedere al medesimo la trasmissione della documentazione giustificativa attestante la causa di forza maggiore per emergenza sanitaria da COVID-19, quale causa di sospensione delle n. 2 prestazioni sopraindicate; tale documentazione è stata acquisita in data 01/07/2021 (Prot. n. 44876 – Prot. U.A. n. 7909 del 02/07/2021).

**Dall'analisi della succitata documentazione si rileva che gli intervalli di interruzione delle due prestazioni di che trattasi risultano effettivamente coincidere con l'inizio del periodo id lockdown, che ha portato ad una subitanea riorganizzazione delle attività aziendali del Gestore (come si evince dalla email del 12/03/2020 avente ad oggetto "COVID-19/ Aggiornamento all'11 marzo 2020"). Pertanto, il valore della performance 2020 dell'indicatore generale "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione" risulta attestarsi al 100% (in luogo del 92,86% precedentemente dichiarato).**

In relazione agli indicatori "Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso" e "Tempo di esecuzione lavori complessi" il Gestore MM SpA, nella nota del 24/06/2021, conferma che "*come preannunciato al Vostro Ufficio con la nota congiunta MM-CAP del 18/03/2020 [...], la riduzione delle performance 2020 rispetto a quelle del 2019 è stata fortemente influenzata dagli effetti dalla Pandemia da covid-19 che, soprattutto durante il primo lockdown tra la fine di febbraio e gli inizi di maggio 2020 ha previsto, per limitare la possibilità di contagio in relazione alle linee guida e DPCM nazionali, una drastica riduzione di tutte le attività non indispensabili alla continuità del Servizio Idrico Integrato. Durante questo periodo, come già comunicatovi nel corso del 2020, MM ha infatti previsto:*



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)

1. *il contingentamento del personale operativo con rotazione mediante ricorso al Fondo di Integrazione Salariale (FIS) per ridurre la compresenza negli spogliatoi e nelle aree aziendali;*
2. *la sospensione delle attività di sopralluogo esterno del personale MM che prevedessero l'interfacciarsi in presenza con estranei;*
3. *la sospensione causa Covid-19 degli appalti affidati ad operatori esterni per l'esecuzione di lavorazioni non strettamente indispensabili alla continuità del servizio (Pronto Intervento).*

*La contrazione delle attività e del personale durante il periodo del primo lockdown ha generato un accumulo e una coda di lavorazioni che si è riverberata negativamente anche sulle tempistiche delle pratiche trattate a valle della graduale ripresa delle attività nel mese di maggio.*"

In relazione a quanto sopra indicato si rileva che il Gestore MM SpA non ha prodotto alcuna giustificazione ulteriore, in relazione ai due summenzionati indicatori generali, rispetto a quanto già trasmesso in data 18/03/2020.

**Il livello di performance raggiunto nel corso del 2020 per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso" risulta essere pari al 90,70% e per l'indicatore generale "Tempo di esecuzione lavori complessi" risulta essere il 94,64%, valori inalterati rispetto a quanto già esposto nella deliberazione n. 3 del 24 maggio 2021.**

Per quanto attiene l'indicatore generale "Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso" il Gestore ha precisato che "sono state ulteriormente analizzate nel dettaglio le prestazioni per le quali è stato rilevato nel corso del 2020 il mancato rispetto dello standard definito nella Carta della Qualità dei Servizi. In particolare, si segnala che per tre prestazioni originariamente attribuite al mancato rispetto dello standard "causa gestore" è emersa un'iniziale attribuzione errata al Gestore stesso di alcuni intervalli temporali che, sulla base di quanto ha dimostrato la verifica della documentazione a supporto, non avrebbero dovuto essere imputati al Gestore bensì ad una causa terzi. Si tratta delle prestazioni identificate con i seguenti codici di rintracciabilità, per le quali si allega estratto del registro aggiornato, oltre ai giustificativi contenenti i riferimenti alle date considerate per il calcolo dei giorni effettivi che si propone di escludere da quelli in carico a MM:

- 1) *I DOM-2019-1834: il conteggio dei giorni effettivi, come rappresentato nel registro RQSII comunicatovi, non ha tenuto in considerazione una sospensione causa terzi dal 13/01/2020 al 06/07/2020. Tale sospensione è legata alla richiesta da parte del Comune di Milano e di ATM (Allegato 1) di bloccare l'intervento già concesso in data 07/01/2020 e di rinviarlo al periodo estivo successivo (ossia giugno-settembre). A valle di tale richiesta degli Enti è stato pertanto ripresentata la nuova richiesta di Concessione rilasciata in data 06/07/2020; a parere di questo Gestore, tale periodo di sospensione, una volta escluso dal computo, consente di classificare la prestazione come eseguita nei tempi previsti dallo standard.*
- 2) *I DOM-2019-23166: il conteggio dei giorni effettivi per l'esecuzione del lavoro, relativo alla realizzazione di due tubazioni di allacciamento, non ha tenuto in considerazione una sospensione causa terzi dovuta alla prescrizione della Polizia Locale (Allegato 2) che, durante il sopralluogo congiunto del 14/08/2019, relativamente alla via Eginardo ha richiesto la realizzazione delle lavorazioni durante i periodi di chiusura dei plessi scolastici e preferibilmente nei mesi di giugno, luglio e agosto. Tale prescrizione non ha permesso di fatto l'avvio dei lavori a fronte del rilascio della Concessione del 17/10/2019 (Allegato 3); pertanto si è provveduto a richiedere un rinnovo della Concessione per poter effettuare gli interventi durante il periodo natalizio di chiusura delle scuole. La sospensione del 23/10/2019 è connessa alla richiesta di riesame dell'Atto Autorizzativo per tenere conto delle prescrizioni della Polizia Locale (Allegato 4). La nuova Concessione richiesta il 19/11/2019 (Allegato 5) e rilasciata il 19/12/2019 ha permesso l'inizio dei lavori sulla via*





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)

*Eginardo in data 02/01/2020 (Allegato 6) con la conclusione in via Silva, non soggetta a prescrizioni per chiusura periodo scolastico, in data 15/01/2020; a parere di questo Gestore, tale periodo di sospensione, una volta esclusa dal computo, consente di classificare la prestazione come eseguita nei tempi previsti dallo standard.*

- 3) *1 DOM-2020-9745: il conteggio non ha considerato la sospensione dal 01/07/2020 all'08/09/2020 connessa all'attività di Coordinamento Enti (Allegato 7) a valle della quale è stato avviato il coordinamento comunale per il rilascio della Concessione (Allegato 8); a parere di questo Gestore, la correzione della durata della sospensione sopra riportata consente di classificare la prestazione come eseguita nei tempi previsti dallo standard.*

*Le tra casistiche sopra menzionate sono infatti dovute a una non appropriata rappresentazione a sistema del computo della sospensione, anche in considerazione dell'avvenuto cambio di sistemi che ha visto il passaggio da Esperta a SAP della gestione delle prestazioni RQSII a partire da luglio 2020.*

*La correzione di tali prestazioni consente il rispetto dello Standard Generale sotteso."*

**Dall'analisi della documentazione attestante quanto sopra dichiarato dal Gestore MM SpA (allegata alla nota del 24/06/2021 Prot. n. 43374 – Prot. U.A. n. 7566 del 25/06/2021) si rileva l'effettiva sussistenza delle sospensioni descritte a causa di terzi e, pertanto, il livello complessivo di prestazione dell'indicatore generale "Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso" si attesta, per il 2020, al valore del 90,70% (in luogo del 83,72% precedentemente dichiarato). Tale livello di performance, tuttavia, pur rispettando l'obiettivo standard fissato da ARERA (pari al 90%), risulta far ricadere il livello della prestazione dell'indicatore generale di che trattasi all'interno della fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 2) del vigente Disciplinare Tecnico, che prevede l'applicazione di una penalità per riduzione della performance dell'1.5% rispetto a quella conseguita nell'anno precedente.**

Per quanto attiene l'indicatore generale "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" il Gestore MM SpA dichiara che "*non vi sono elementi ulteriori da comunicare rispetto ai dati già forniti al Vostro Ufficio con l'invio dei Registri Prestazioni 2020 e con quanto rendicontato sugli appositi template del portale ARERA*".

**Per tale ragione la performance 2020 dell'indicatore generale in questione risulta essere confermata all'83,90%, ossia ricadente nella fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del Disciplinare Tecnico.**

Infine, a seguito delle attività di riesame delle prestazioni di qualità contrattuale 2020, il Gestore MM SpA ha ravvisato anche un errore commesso nella computazione dell'indicatore generale "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato" per il quale "*sono state rendicontate tre prestazioni per cui la comunicazione della disdetta è avvenuta meno di 24 ore prima dell'orario dell'appuntamento stesso, si evidenzia che da ulteriori analisi approfondite è emerso che per la prestazione identificata con codice di rintracciabilità 1 DOM-2020-33673, la disdetta è avvenuta su richiesta dell'utente nella medesima data per la quale il gestore aveva proposto l'appuntamento. Si ritiene pertanto che in questo caso la causa del mancato rispetto dello standard sia da attribuire all'utente e si allega la relativa documentazione per vostre eventuali ulteriori verifiche.*

*La correzione di tale prestazione consente il rispetto dello Standard Generale sotteso"*.

Dall'analisi della succitata documentazione si rileva l'effettiva sussistenza della causa derivante dal cliente per il mancato rispetto del tempo minimo di preavviso per la disdetta dell'appuntamento concordato. Il valore della performance 2020 di tale indicatore risulta pertanto attestarsi al 95,45% (in luogo del 93,33% precedentemente dichiarato).



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)

Tenuto conto di quanto sopra descritto risulta necessario che il Gestore MM SpA provveda ad effettuare formale richiesta di rettifica all'ARERA, dei dati precedentemente caricati sul portale dell'Autorità medesima, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3.9 del "Manuale d'uso per la raccolta dati: *Qualità Contrattuale del SIP*", al fine di apportare le opportune correzioni ai seguenti indicatori generali:

- "Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso";
- "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica della fatturazione";
- "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato".

Si segnala, infine, che il Gestore MM con note del 12.05.2020 e del 27.05.2020 (rispettivamente Prot. U.A 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

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



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 prendere atto dei contenuti della nota trasmessa dal Gestore MM SpA in data 24/06/2021 (Prot. n. 43374 - Prot. U.A. n. 7566 del 25/06/2021), nell'ambito del procedimento istruttorio avviato dall'Ufficio d'Ambito, in adempimento a quanto stabilito da questo Consiglio di Amministrazione al punto n. 5 della deliberazione n. 3 del 24/05/2021, finalizzato ad appurare l'esistenza (o meno) di un collegamento tra il mancato rispetto degli standard di qualità contrattuale per n. 5 indicatori generali e l'emergenza sanitaria per Covid-19, posto che i risultati precedentemente presentati nella succitata deliberazione 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, nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti delle attività di verifica e di controllo effettuate dall'Ufficio d'Ambito in ordine ai dati ed alle informazioni fornite dal Gestore MM SpA con la nota di cui al punto precedente;
3. di ritenere che, ad eccezione dell'indicatore generale "*Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica della fatturazione*", non risultano essere state fornite dal Gestore MM SpA sufficienti motivazioni che consentano di collegare il mancato rispetto dello standard di qualità contrattuale per l'indicatore di cui al successivo punto n. 4 – e la riduzione di performance relativamente agli indicatori di cui al successivo punto n. 5 – con l'emergenza sanitaria da Covid-19, tenuto conto che i risultati precedentemente presentati per il 2020 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), nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
4. di prendere atto del 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 all'indicatore generale (di cui all'art. 68 del RQSII) "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*", nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
5. di prendere atto del 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*", "*Tempo di esecuzione lavori complessi*" e "*Tempo massimo per l'appuntamento concordato*" (già ricompreso nella fattispecie di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del Disciplinare Tecnico), nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
6. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore MM SpA:
  - la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie per migliorare le prestazioni relative agli indicatori generali e specifici che hanno subito una flessione al ribasso superiore al 1,5% nel corso del 2020, ovvero che non hanno raggiunto lo standard previsto dall'Autorità;





AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- la necessità di evadere correttamente il debito informativo previsto dall'art. 20.1 del Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento ed in particolare la completa e corretta trasmissione dei dati di qualità contrattuale, secondo quanto previsto dalla *“Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai gestori affidatari del SII”* onde evitare l'attivazione di ripetute procedure di rettifica;
7. di dare mandato al Direttore Generale di procedere con:
    - la trasmissione al Gestore, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, di formale richiamo al rispetto degli obblighi indicati e previsti dalla Convenzione di Affidamento del S.I.I.;
    - l'applicazione dei disposti di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 1 del vigente Disciplinare Tecnico in relazione al mancato raggiungimento del 95% del valore del *“livello generale di qualità contrattuale”* (come definito all'art.68 del RQSII) per l'indicatore generale *“Tempo massimo per l'appuntamento concordato”*, per un ammontare pari ad euro 10.000,00;
    - l'applicazione dei disposti di cui all'art. 24.2, lettera b), comma 2 del vigente Disciplinare Tecnico in relazione alle penalità per la riduzione superiore all'1,5% del *“livello di qualità contrattuale”* rispetto a quello conseguito l'anno precedente per n. 3 indicatori generali (di cui all'art. 68 del RQSII) - *Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*, *“Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso”* e *“Tempo di esecuzione lavori complessi”* – per un ammontare complessivo pari ad euro 15.000,00;
  8. di demandare al Direttore Generale di segnalare al Gestore MM SpA la necessità che il medesimo provveda ad effettuare formale richiesta di rettifica all'ARERA, dei dati precedentemente caricati sul portale dell'Autorità medesima, ai sensi di quanto previsto dall'art. 3.9 del *“Manuale d'uso per la raccolta dati: Qualità Contrattuale del SII”*, al fine di apportare le opportune correzioni ai seguenti indicatori generali:
    - *“Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso”*;
    - *“Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica della fatturazione”*;
    - *“Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato”*.
  9. di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti negativi sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
  10. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

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

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 12/07/2021

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 12/07/2021

firma 

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

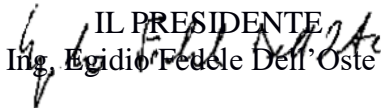
Favorevole

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 12/07/2021

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 12/07/2021

IL DIRETTORE GENERALE