



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)

REGOLAZIONE DELLA QUALITÀ TECNICA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO OVVERO DI CIASCUNO DEI SINGOLI SERVIZI CHE LO COMPONGONO (RQTI)

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente con delibera 917/2017/R/IDR ha definito la disciplina della Qualità Tecnica del Servizio Idrico Integrato, che mira al miglioramento della qualità delle prestazioni offerte dal Gestore all'utenza. Tale disciplina si basa sulla definizione del livello di prestazione offerto da ciascun operatore (detta anche classe di appartenenza) a cui vengono associati obiettivi tecnici differenziati in funzione del posizionamento iniziale dell'operatore.

Il modello di regolazione individuato è basato su un sistema di indicatori composto da:

- **prerequisiti:** rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali;
- **standard specifici:** identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente e il cui mancato rispetto prevede l'applicazione di indennizzi automatici. Tali indici comprendono:
 - "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1) pari a 24 ore;
 - "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2) pari a 48 ore;
 - "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3) pari a 48 ore;
- **standard generali:** sono ripartiti in macro-indicatori e indicatori semplici che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio a cui è associato un meccanismo incentivante.

I macro-indicatori sono:

- macro-indicatore M1 - "Perdite idriche", (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (M1a)¹, sia delle perdite percentuali (M1b)²;
- macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio", (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come somma delle durate delle interruzioni annue programmate e non programmate, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
- macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multistadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità³; ii) del tasso di campioni interni non conformi⁴; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi⁵;
- macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - secondo una logica

¹ Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.

² Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

³ Numero di utenze interessate da sospensioni o limitazioni dell'uso della risorsa ai fini potabili, correlato al numero di giorni nell'anno per cui sono risultate vigenti le medesime sospensioni o limitazioni d'uso, e infine rapportato al numero complessivo di utenti finali allacciati al servizio di acquedotto

⁴ Rapporto tra il numero di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni che non rispetta i limiti imposti dalla normativa e il numero complessivo di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

⁵ Rapporto tra il numero di parametri non conformi ai limiti imposti dalla normativa nei campioni di acqua analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei controlli interni ed il numero complessivo di parametri analizzati.

- multistadio - considerando: i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura⁶; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena⁷; iii) il controllo degli scaricatori di piena⁸.
- macro-indicatore M5 "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta.
 - macro-indicatore M6 "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata⁹.

Si riporta di seguito una sintesi dell'esito dell'istruttoria svolta dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano nel 2020, relativamente alle performance dei due Gestori del Servizio Idrico Integrato nelle annualità 2018-2019 ed i relativi obiettivi minimi previsti.

macro-indicatore M1 - "Perdite idriche"

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M1a	2018	2019	M1a	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	24,40	23,87	CAP Holding S.p.A.	23,39	22,92
MM S.p.A.	40,27	37,28	MM S.p.A.	35,79	34,36

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M1b	2018	2019	M1b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	21,95%	21,47%	CAP Holding S.p.A.		
MM S.p.A.	15,01%	14,07%	MM S.p.A.		

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M1	2018	2019	M1	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	B	B	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	D	C	MM S.p.A.	C	C

⁶ Numero di episodi di allagamento da fognatura mista, bianca e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita.

⁷ Rapporto tra il numero di scaricatori di piena non conformi alla normativa e il numero degli scaricatori totali.

⁸ Rapporto tra il numero di scaricatori non ispezionati dal gestore nell'anno di riferimento o non dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione ed il numero totale degli scaricatori esistenti.

⁹ Rapporto tra il numero di campioni analizzati che non sono conformi ai limiti imposti dalla normativa ed il numero di campioni totali analizzati.

macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio”

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M2	2018	2019	M2	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,51%	0,52%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,31%	0,42%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M2	2018	2019	M2	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	A	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M3 - “Qualità dell’acqua erogata”

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3a	2018	2019	M3a	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,00%	0,00%	CAP Holding S.p.A.	0,005%	0,005%
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	0,005%	0,005%

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3b	2018	2019	M3b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,70%	0,67%	CAP Holding S.p.A.	0,59%	0,50%
MM S.p.A.	1,17%	0,76%	MM S.p.A.	0,63%	0,50%

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3c	2018	2019	M3c	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,02%	0,02%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,04%	0,03%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M3	2018	2019	M3	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	C	C	CAP Holding S.p.A.	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)
MM S.p.A.	C	C	MM S.p.A.	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)

macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario”

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M4a	2018	2019	M4a	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,741	0,406	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,697	0,505	MM S.p.A.	-	-

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M4b	2018	2019	M4b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	13,31%	0,00%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M4c	2018	2019	M4c	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,00%	0,14%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M4	2018	2019	M4	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	C	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M5 - “Smaltimento fanghi in discarica”

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M5	2018	2019	M5	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	6,78%	9,58%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M5	2018	2019	M5	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	A	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

macro-indicatore M6 - “Qualità dell’acqua depurata”

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M6	2018	2019	M6	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	13,15%	5,65%	CAP Holding S.p.A.	4,80%	4,32%
MM S.p.A.	9,45%	3,43%	MM S.p.A.	3,09%	2,78%

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M6	2018	2019	M6	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	D	C	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	C	B	MM S.p.A.	B	B