

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTA' METROPOLITANA - AZ. SPECIALE

Sede in VIALE PICENO, 60 -20129 MILANO (MI) Capitale sociale Euro 780.376,00 i.v.

Relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2018

Il Bilancio che si presenta è completo di STATO PATRIMONIALE, CONTO ECONOMICO (in formato CEE) e NOTA INTEGRATIVA ed è conforme a quanto previsto dell'art. 2423 del Codice Civile e seguenti, evidenzia le risultanze gestionali del "sesto esercizio" dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale, con riferimento al periodo temporale 1 Gennaio – 31 Dicembre 2018.

L' esercizio chiuso al 31 Dicembre 2018 riporta un Utile d'Esercizio pari ad € 48.886.

Il risultato gestionale consegue all'iscrizione tra i ricavi, con concetto di competenza, del rimborso dei costi operativi dell'Ufficio d'Ambito da parte dei Gestori del Servizio Idrico e ciò tenuto conto che gli oneri gestionali delle Autorità d'Ambito, per continuità dell'Azienda Speciale, sono posti a carico dei gestori del Servizio, in quanto elemento del costo del Servizio medesimo e posto a base del calcolo della tariffa a totale copertura costi, come previsto dal Metodo tariffario del Servizio Idrico di cui alle deliberazioni AEEGSI ora ARERA (quale autorità preposta) n. 347/2012/R/IDR - 585/2012/R/IDR e 643/2013/R/IDR.

Condizioni operative e sviluppo dell'attività

L'organizzazione aziendale è articolata nelle seguenti unità organizzative:

- a) Direzione generale;
- b) Servizi;
- c) Uffici;

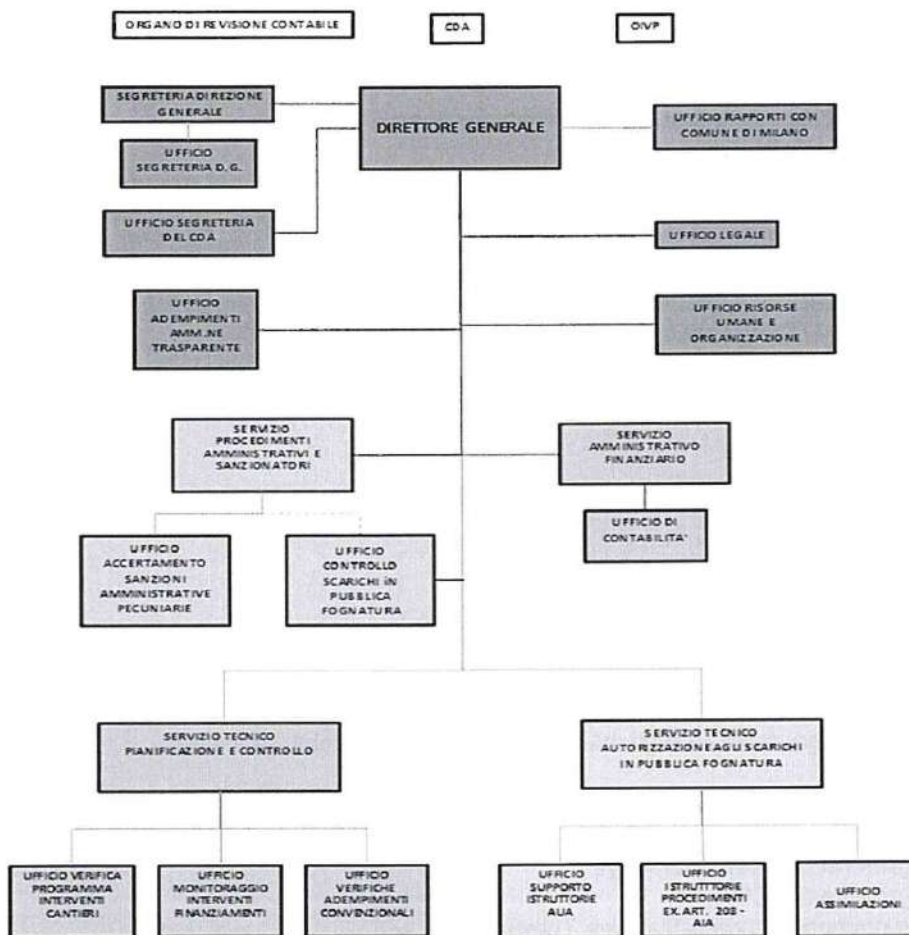
Sono previste le seguenti Posizioni Organizzative e gli uffici alle stessi afferenti così articolate:

- Direzione Generale:
 - Ufficio Segreteria Direttore Generale;
 - Ufficio Segreteria del CDA;
 - Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente;
 - Ufficio Legale;
 - Ufficio Risorse Umane e Organizzazione;
 - Ufficio Rapporti con il Comune di Milano;
- Servizio Amministrativo e Finanziario:
 - Ufficio di Contabilità
- Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori:
 - Ufficio Accertamento Sanzioni Amministrative pecuniarie
 - Ufficio Controlli Scarichi in pubblica fognatura (sebbene afferente al Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori, resterà al momento sotto le dirette dipendenze della Direzione Generale)

- Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo:
 - Ufficio Verifica Programmi Interventi Cantieri;
 - Ufficio Monitoraggio Interventi Finanziamenti RL/Stato;
 - Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionali.

- Servizio Tecnico Autorizzazione agli scarichi in pubblica fognatura:
 - Ufficio Supporto Istruttorie AUA;
 - Ufficio Istruttorie Procedimenti ex art. 208 – AIA;
 - Ufficio Assimilazioni.

il tutto come meglio illustrato nel sottoesteso organigramma:



A seguito della deliberazione n. 12 del 01.12.2017, con decorrenza dal 15.01.2018 n. 13 unità di personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa sono state stabilizzate.

Con decorrenza dal 1° settembre 2018, una unità di personale di ruolo ha cessato il servizio presso l'Azienda Speciale per mobilità verso altro Ente.

Attualmente il posto in organico è stato temporaneamente coperto tramite una unità di personale in distacco da AFOL secondo le modalità previste dalla Convenzione in essere con tale Azienda Speciale – e comunque sino al 30/09/2019 - unicamente per ovviare in modo tempestivo ad una carenza in organico che avrebbe compromesso il corretto espletamento delle attività aziendali in attesa delle nuove linee di indirizzo dettate dalla Città Metropolitana di Milano che consentano di dare avvio alle procedure concorsuali per l'assunzione di n. 1 unità di personale a tempo indeterminato.

Con deliberazione n. 5 del 28.11.2018, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Piano di Fabbisogno Triennale del personale 2019-2021 al fine di sottoporlo alla Città Metropolitana perché ne verifichi la coerenza con le proprie Linee di indirizzo. Tale Piano triennale conteneva la seguente previsione:

Nell'anno 2019:

1. Indizione di pubblico concorso a tempo indeterminato per n. 1 unità di personale di categoria B3 a copertura di posto vacante in pianta organica di cui si è detto in premesse. Prima di avviare le procedure concorsuali verrà espletata la ricognizione, presso Aziende Speciali, di personale di medesima categoria disponibile alla mobilità presso l'Ufficio d'Ambito. Tale assunzione non genererebbe alcun impatto sui costi del personale poiché tale posto era già riconosciuto in pianta organica e si tratterebbe di una mera sostituzione in virtù della vacanza generatasi a seguito della mobilità ;
2. Indizione di pubblico concorso a tempo indeterminato per n. 2 unità di personale per l'assunzione di n. 1 cat. C1 e n. 1 cat. B3. Per decisione datoriale, in ossequio a quanto disposto dalla legge e in virtù della più recente giurisprudenza, non si potrà più procedere a ricoprire i due posti che si renderanno vacanti a far data dal 16/05/2019 e 01/09/2019 con personale a tempo determinato. L'utilizzo infatti di contratti a tempo determinato può aver luogo esclusivamente per svolgere attività aventi carattere di straordinarietà e temporaneità, condizioni che non possono più riguardare le attività svolte dalle n. 2 unità di personale poiché strettamente connesse alle funzioni dell'Azienda Speciale. Occorre precisare che l'espletamento di tali procedure, anche in tal caso, non genererà alcun impatto sui costi del personale ma anzi porterà ad un risparmio in regime di continuità venendo meno la dovuta liquidazione del Trattamento di Fine Rapporto alla scadenza del contratto a tempo determinato, ossia ogni tre anni;

Nell'anno 2020:

1. Trasferimento definitivo delle n. 3 unità di personale in distacco da AFOL e CAP Holding S.p.A. Tale procedura non comporterebbe variazioni di costo per ATO poiché sin dalla data di sottoscrizione delle citate Convenzioni ATO sostiene tali costi che vengono imputati alla voce "prestazioni di servizi" .

Nell'anno 2021:

1. Al momento non è possibile formulare alcuna previsione per l'anno 2021

Il Piano di Fabbisogno è stato inoltrato alla Città Metropolitana di Milano in data 28/11/2018 (Prot. Off. Amb. n. 16228)

Alla data odierna non sono ancora pervenute le *Linee di indirizzo in materia di funzionamento, di politiche organizzative e di personale per l'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano Azienda Speciale – ATO l'anno 2019*

Modalità di controllo periodico sulla base di indicatori prestazionali del contratto di servizio vigente con CAP Holding S.p.A. – MM S.p.A.

Per quanto attiene il controllo sull'operato dell'affidatario del Servizio Idrico Integrato (SII), l'Ufficio d'Ambito provvede a monitorare l'operato dei Gestori Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A. sulla scorta degli obiettivi strutturali posti in capo ai Gestori stessi dalla Convenzione di affidamento del SII e dai relativi allegati, nonché in base alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) nell'ambito dei processi di determinazione delle tariffe del SII e di aggiornamento del Piano degli Interventi del Piano d'Ambito.

Le attività di verifica viene svolta dall'Ufficio d'Ambito sulla scorta del documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" approvato dal Consiglio di

Amministrazione, con deliberazione n. 6 del 30/05/2017. Tale documento è strettamente correlato ai provvedimenti regolatori ARERA in tema di monitoraggio, controllo e pianificazione, che sono:

- a) la deliberazione 655/215R/Idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – RQSII";
- b) la deliberazione 218/2016/R/Idr del 05 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale – TMSII";
- c) la deliberazione 664/2015/R/Idr del 28 dicembre 2015 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2";
- d) la deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- e) la deliberazione ARERA n. 918/2017/R/Idr "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato";
- f) la deliberazione ARERA n. 897/2017/R/Idr "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- g) la deliberazione ARERA n. 227/2018/R/Idr "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati";
- h) la deliberazione 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";

Le principali attività svolte dall'Ufficio d'Ambito nel 2018 hanno riguardato le seguenti tematiche:

- Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati a consuntivo nel 2017
- Controllo interventi realizzati nel I semestre 2018
- Aggiornamento tariffario per il biennio 2018-2019 ai sensi delle deliberazioni ARERA n. 917/2017/R/Idr e n. 918/2017/R/Idr.
- Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati nel primo semestre 2018
- Definizione e regolamentazione del Bonus Idrico
- Monitoraggio dati di qualità contrattuale I semestre 2018
- Monitoraggio dello stato di attuazione degli interventi per la regolarizzazione degli agglomerati ai disposti della Direttiva 91/271/CEE – nuova procedura di infrazione 2017/2181;
- Adempimenti connessi alla delibera 665/2017/R/IDR avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati a consuntivo nel 2017

L'Ufficio d'Ambito effettua la verifica/controllo del Programma degli Interventi del Piano d'Ambito attraverso uno specifico "tracciato" di raccolta dati che si basa su step semestrali di consuntivazione e aggiornamento della programmazione stessa all'interno nel periodo regolatorio (2016-2019). Il tracciato è stato concepito proprio per effettuare un controllo dell'evoluzione della programmazione, affinché vengano comunque mantenuti i traguardi agli obiettivi della programmazione originariamente assentita dall'Ente d'Ambito (il Pdl 2016).

Nel corso dell'anno 2018 è stata effettuata elaborazione dei dati relativi al monitoraggio dell'attuazione degli investimenti posti in capo ai Gestori del SII dell'Ambito Città Metropolitana di Milano sulla scorta della "Metodologia" approvata con la sopraccitata deliberazione del CdA n. 6 del 30/05/2017; l'analisi effettuata dall'Ufficio d'Ambito ha riguardato i dati consuntivo dell'anno 2017.

Si riportano di seguito gli esiti delle verifiche effettuate.

Cap Holding SpA - Consuntivo 2017

Nel prospetto di seguito riportato viene presentato, in sintesi, lo stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore Cap Holding Spa nell'anno 2017. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione originaria e l'assestamento della programmazione avvenuto nel 2017 con il corrispondente grado di realizzazione conseguito; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali, per poter comprendere, ancorché a livello di sintesi, l'evoluzione della programmazione dalla approvazione originaria (2016, con l'approvazione delle tariffe del SII per il secondo periodo regolatorio) alla fine dell'anno 2017.

Gruppo Cap Holding S.p.a.	Servizio	N. Int.	PdI originario [€]	N. Int.	PdI assestamento 2017 [€]	N. Int. attivati	Realizzato al 31/12/2017 [€]
	AAI	19	2.750.246	39	1.139.306	26	578.680
	ACQ	75	25.002.171	169	29.737.499	133	24.573.994
	DEP	61	20.436.189	203	24.250.808	165	21.246.009
	FOG	74	27.175.031	226	20.944.571	174	17.374.834
	I&S	4	2.811.124	6	5.032.233	5	4.598.029
	SEDI	24	8.954.320	60	6.024.664	53	4.251.837
	Totale	257	87.129.082	703	87.129.082	556	72.623.384

Dal prospetto si evince che l'ammontare complessivo degli interventi realizzati dal Gestore Cap Holding SpA ammontano complessivamente ad euro 72.623.384. Tra questi sono compresi euro 20.752.421 di nuovi interventi, originariamente non previsti, euro 6.983.267 riferiti a "ritardi" di interventi dell'anno 2016 ed euro 635.087 relativi a "code" di interventi pianificati in anni precedenti. Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2017 ed ai sensi delle "Linee di indirizzo per la gestione del piano investimenti" sono state inseriti nell'assestamento 2017.

Per quanto attiene la valutazione del Gestore, in termini di raggiungimento di obiettivi strutturali previsti dal Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento del SII (che prevede il raggiungimento dell'obiettivo minimo dell'80% come importo realizzato rispetto a quello pianificato), da un'analisi dei risultati conseguiti a livello cumulato sul semi periodo regolatorio (anni 2016-2017), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 171.894.898, sono state realizzate opere per euro 142.127.155 che rappresentano l'81,7% del totale pianificato.

Passando all'analisi del risultato 2017, si rileva che l'ammontare degli investimenti realizzati nel 2017 ammonta ad euro 72.623.384 (euro 71.988.298 senza considerare le "code" di interventi relativi ad anni precedenti) che rappresentano il 83,4% (82,6%, togliendo le "code") dell'importo pianificato, pari ad euro 87.129.082.

Procedendo ad un affinamento del calcolo, visto che l'importo pianificato contiene sia importi al netto gara d'appalto, sia al lordo gara d'appalto, si sono "lordizzati", mediante il ribasso medio di gara d'appalto (-19,8%) comunicato dal Gestore, gli importi relativi agli interventi che sono stati aggiudicati nel 2017 (complessivamente euro 10.336.870) e che ammontano pertanto ad euro 12.888.866.

L'ammontare complessivo dell'importo realizzato si attesta perciò al valore di euro 75.175.380 (euro 74.540.293 senza considerare le "code") che rappresenta l'86,3% del pianificato (85,6 % senza "code").

I risultati conseguiti dal Gestore nel 2017, in termini di investimenti realizzati, appaiono soddisfacenti ed in linea con la performance conseguita nel 2016.

Gli scostamenti tra gli importi 2017 pianificati e realizzati sono da imputare principalmente a:

- ribassi di gara d'appalto;
- stralci di interventi ritenuti dal Gestore non più necessari (ovvero riprogrammati su altre commesse in altra annualità);
- posticipi di commesse ovvero variazioni dei cronoprogrammi degli interventi con slittamenti temporali delle lavorazioni a fronte anche di sopraggiunte necessità/fabbisogni.

MM Spa – Consuntivo 2017

Si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore MM SpA per l'anno 2017. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione originaria e l'assestamento della programmazione avvenuto nel 2017 con il corrispondente grado di realizzazione conseguito; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali, per poter comprendere, ancorché a livello di sintesi, l'evoluzione della programmazione dalla approvazione originaria (2016, con l'approvazione delle tariffe del SII per il secondo periodo regolatorio) alla fine dell'anno 2017.

MM S.p.a.	Servizio	N. Int.	PdI originario [€]	N. Int.	PdI assestamento 2017 [€]	N. Int. attivati	Realizzato al 31/12/2017 [€]
	ACQ	36	27.390.986	82	18.778.905	68	15.845.791
	ALTRI	-	-	3	120.000	2	7.991
	DEP	6	1.780.000	18	7.387.617	18	4.448.682
	FOG	29	19.940.983	68	13.017.357	60	11.259.022
	I&S	5	1.880.000	6	2.845.000	6	1.708.982
	SEDI	2	950.000	5	700.000	5	1.802.970
	Totale	78	51.941.969	182	42.848.879	159	35.073.438

Dal prospetto si evince che l'ammontare complessivo degli interventi realizzati dal Gestore MM SpA ammontano complessivamente ad euro 35.073.438. Si segnala che tra questi sono compresi euro 2.304.642 di nuovi interventi originariamente non previsti, euro 12.176.757 riferiti a di interventi dell'anno 2016 che derivanti da ritardi maturati nel corso dell'annualità ed euro 970.656 relativi a "code" di interventi pianificati in anni precedenti. Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2017 ed in analogia a quanto effettuato per il Gestore Cap Holding - nonché per tracciare in modo completo le attività del Gestore in termini di investimenti realizzati - sono stati inserite nell'assestamento 2017.

Per quanto attiene la valutazione del Gestore, in termini di raggiungimento di obiettivi strutturali previsti dal Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento del SII, da un'analisi dei risultati conseguiti a livello cumulato sul semi periodo regolatorio (anni 2016-2017), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 98.142.852, sono state realizzate opere per euro 56.723.175 che rappresentano il 57,8 % del totale pianificato. Per quanto riguarda l'analisi del risultato 2017, si rileva che l'ammontare degli investimenti realizzati nel 2017, pari ad euro 35.073.438 (euro 34.102.782 senza considerare le "code" di interventi relativi ad anni precedenti) che rappresentano il 67,5 % (65,7%, togliendo le "code") dell'importo pianificato, pari ad euro 51.941.969.

Analogamente a quanto fatto per il gestore Cap Holding SpA, per affinare il calcolo del risultato conseguito, si è proceduto a "lordizzare", mediante il ribasso di gara d'appalto ove disponibile (20% medio per le altre situazioni), gli importi degli interventi che sono stati aggiudicati nel 2017 (n. 23 interventi per complessivi euro 3.137.238) che ammontano pertanto ad euro 4.600.963. L'importo complessivo realizzato si attesta perciò al valore di euro 36.537.163 (euro 35.566.507 senza considerare le "code") che rappresenta il 70,3% del pianificato (68,5% senza "Code").

Le cause dello scostamento tra programmazione approvata e grado di realizzazione delle opere, come ampiamente documentato dal gestore in una specifica relazione richiesta dall'Ufficio d'Ambito già nel settembre 2017 in occasione delle risultanze del monitoraggio semestrale degli investimenti, sono da ricondurre, oltre che ai ribassi di gara d'appalto, a due principali motivazioni:

- la manifestazione internazionale EXPO, che ha comportato il pressoché totale blocco dei cantieri in area pubblica con ripercussioni anche sulla programmazione 2016/2017;
- l'entrata in vigore, sempre nel 2016, del nuovo codice dei contratti pubblici (d.lgs. 50/2016) che ha innegabilmente e più che significativamente inciso con tutte le conseguenti incertezze (che di fatto hanno portato ad ulteriori interventi di modifica normativa in materia nel corso dello stesso anno), nonché le ulteriori complessità conseguenti; tant'è che risulterebbe acclarata, per il 2016, una contrazione degli appalti pari a circa il 40% in media nazionale che per MM ha riverberato i suoi effetti anche sul primo semestre del 2017 (per i ritardi sulle gare che dovevano essere chiuse nel 2016 per avviare i lavori nel 2017).

A conferma della significatività effettiva degli impedimenti sopra ricordati, si può osservare che il monitoraggio semestrale operato dall'Ufficio d'Ambito aveva evidenziato a giugno 2017 investimenti realizzati, in termini di importi, pari al 19% del previsto annuo; con la chiusura del 2017 è stato raggiunto il sopra indicato 70,3%, mostrando una significativa ripresa delle attività nel secondo semestre del 2017 stesso. Nonostante ciò si è provveduto comunque a richiedere ai Gestori un incremento della propria performance nella realizzazione degli interventi per ridurre al minimo lo scostamento tra l'ammontare complessivo degli importi pianificati (inseriti in tariffa) e gli investimenti realizzati a consuntivo.

Cap Holding SpA – Investimenti I semestre 2018

Nel prospetto di seguito riportato viene presentato, in sintesi, lo stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore Cap Holding Spa nel primo semestre dell'anno 2018. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione approvata con il corrispondente grado di realizzazione conseguito al 30.06.2018; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali.

Gruppo Cap Holding Spa	Interventi 2018	Servizio	num. Interventi	Importi 2018 per servizio Pdl originario [€]	num. Interventi	Realizzato al 30/06/2018 [€]
		AAI	25	1.360.153,49	18	350.683,53
ACQ	112	29.191.724,73	64	9.146.642,89		
DEP	168	24.930.955,23	119	7.823.877,67		
FOG	151	26.866.143,49	75	9.907.358,93		
I&S	11	3.942.617,43	4	2.042.928,51		
SEDI	23	7.089.060,63	19	3.732.257,13		
Totale	490	93.380.655,00	299	33.003.748,66		
Code int 2017 non incluse nel Pdl 2018	73	-	73	3.994.040,57		
Anticipi	13	-	13	701.175,47		
Nuovi	1	-	1	12.804,87		
Totale Complessivo	577	93.380.655,00	386	37.711.769,58		

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati dal Gestore Cap Holding Spa, nel primo semestre 2018, si attesta ad euro 37.711.770.

Gli interventi realizzati strettamente connessi alla programmazione 2018 ammontano ad euro 33.003.748,67, che rappresentano il 35,34% del totale del Pdl, pari ad euro 93.380.655,00.

Dal momento che l'importo pianificato contiene sia importi al netto gara d'appalto, sia importi al lordo gara d'appalto, per poter effettuare un confronto tra grandezze omogenee si è provveduto a "lordizzare", mediante lo sconto medio di gara rilevato dal gestore nel precedente anno (- 19,88%), gli importi relativi agli interventi che sono stati aggiudicati nel primo semestre (complessivamente pari ad euro 3.727.176) e che ammontano ad euro 4.651.992.

L'importo complessivo realizzato nel primo semestre si attesta perciò al valore di euro 33.928.564,44 che rappresenta il 36,33% del totale. Le spese sostenute sono state il 41,4% delle spese previste a piano 2018 considerando anche le code degli interventi 2017, le opere anticipate ed un nuovo intervento originariamente non previsto.

MM SpA – Investimenti I semestre 2018

Analogamente a quanto fatto per il Gestore Cap Holding Spa, si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore MM Spa nel primo semestre 2018. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione approvata con il corrispondente grado di realizzazione conseguito al 30-06-2018.

MM S.p.a.	Interventi 2018	Servizio	num. Interventi	Importi 2018 per servizio Pdl originario [€]	num. Interventi	Realizzato al 30/06/2018 [€]
		ACQ	65	37.849.000,00	37	8.987.821,62
		DEP	12	2.682.000,00	6	664.568,41
		FOG	44	22.110.000,00	35	2.475.141,39
		I&S	5	1.128.000,00	4	342.531,11
		SEDI	3	1.500.000,00	2	928.633,67
		Totale	129	65.269.000,00	84	13.398.696,21
		Code int 2017 non incluse nel Pdl 2018	39	-	39	1.383.632,53
Anticipi	19	-	19	420.609,75		
Totale Complessivo	187	65.269.000,00	142	15.202.938,49		

Come si evince dal prospetto sopra riportato, il Gestore MM SpA, nel primo semestre 2018, ha realizzato interventi per un importo complessivo pari ad euro 15.202.938.

Gli interventi realizzati strettamente connessi alla programmazione 2018 ammontano ad euro 13.398.696,21, che rappresentano il 20.5 % del totale del Pdl, pari ad euro 65.269.000,00. Le spese sostenute sono state il 23,3% delle spese previste a piano 2018 considerando anche le code degli interventi 2017, unitamente alle opere anticipate. A riguardo si precisa che gli importi degli interventi che sono stati aggiudicati nel I semestre 2018 sono stati inseriti nel Pdl al netto del ribasso di gara d'appalto, pertanto l'operazione di "lordizzazione" non è dovuta.

Con deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 01 dicembre 2018 è stata rimarcata la necessità, già espressa a seguito dei risultati 2017, che i Gestori del SII provvedano ad incrementare la propria performance in termini di investimenti da realizzare nel corso dell'anno - anche oltre gli obiettivi minimi previsti dal Disciplinare Tecnico - al fine di minimizzare lo scostamento tra l'ammontare degli interventi pianificati (inseriti in tariffa) e gli investimenti realizzati a consuntivo; al contempo è stata ipotizzata l'apertura di un'indagine nei confronti del gestore MM SpA qualora il risultato a consuntivo per l'anno 2018 non raggiunga gli obiettivi previsti dal Disciplinare Tecnico.

Aggiornamento tariffario per il biennio 2018-2019

Con la deliberazione n. 918/2017/R/Idr del 27 dicembre 2018 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha disciplinato le modalità di aggiornamento delle tariffe del SII per il biennio 2018-2019. Tale aggiornamento era già stato previsto dall'articolo 8 della deliberazione 664/2015/R/Idr (Metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2) per riallineare quelle partite di costo che sono definite aggiornabili (esterne alla sfera di diretto intervento del Gestore – quali costi di energia elettrica, acquisto di servizi all'ingrosso, oneri verso enti locali, ecc.), nonché per introdurre nella valorizzazione delle tariffe del 2018-2019 i costi delle immobilizzazioni sulla base degli investimenti effettivamente realizzati nel biennio 2016-2017 e per la valutazione ed il conguaglio di eventuali scostamenti fra fatturato e Vincolo ai Ricavi Garantito (VRG), cioè quanto necessario a coprire i costi ammessi del servizio.

Si riportano di seguito i risultati della proposta di aggiornamento tariffario che, a seguito della relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito e della Conferenza dei Comuni, rispettivamente con deliberazione n. 5 e n. 3 dell'11/06/2018, sono stati trasmessi all'ARERA per la definitiva approvazione.

Determinazione tariffa CAP Gestore SII per ATO Città Metropolitana Milano

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	121.004.286	117.921.481	120.694.423	120.300.776
Capex ^a	euro	77.263.943	75.301.707	76.411.817	77.739.312
FoNI ^a	euro	11.239.833	11.723.599	11.319.787	11.890.032
RC ^a _{TOT}	euro	6.107.600	16.666.491	9.753.202	5.422.306
ERC ^a	euro	13.938.892	13.859.615	13.934.553	13.906.146
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	229.554.553	235.472.894	232.113.782	229.258.574

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	1,060	1,124	1,162	1,125
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	229.554.553	235.472.894	232.113.782	229.258.574
9^a applicabile	(3 cifre decim)	1,060	1,096	1,062	1,028

Determinazione tariffa MM Gestore SII per Città di Milano

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	69.298.985	70.542.605	75.267.688	73.564.128
Capex ^a	euro	26.152.117	28.384.148	28.822.024	30.575.692
FoNI ^a	euro	12.092.552	14.399.965	18.505.383	21.105.089
RC ^a _{TOT}	euro	4.671.764	4.619.319	-1.544.043	-3.650.000
ERC ^a	euro	36.442.001	34.248.237	31.227.981	29.648.295
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	148.657.419	152.194.274	152.279.033	151.243.204

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	1,085	1,148	1,153	1,149
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	148.657.419	152.194.274	152.113.367	151.158.092
9^a applicabile	(3 cifre decim)	1,058	1,063	1,059	1,059

Determinazione tariffa CAP gestore Grossista depurazione vs ex ATO Città di Milano

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	1.236.656	1.019.952	1.052.230	974.308
Capex ^a	euro	1.576.211	935.670	861.431	692.484
FoNI ^a	euro	111.429	111.429	113.149	120.156
RC ^a _{TOT}	euro	33.366	-205.585	583.902	117.249
ERC ^a	euro	1.233.443	1.226.087	317.228	348.855
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	4.191.105	3.087.554	2.927.939	2.253.052

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim	1,060	1,060	0,769	0,767
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	4.191.105	3.087.554	2.927.939	2.253.052
9^a applicabile	(3 cifre decim	1,000	0,726	0,723	0,723

Determinazione tariffa CAP gestore Grossista depurazione vs ATO Monza Brianza

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	3.603.702	3.673.669	3.570.892	3.429.299
Capex ^a	euro	4.671.598	3.622.754	4.085.456	4.214.274
FoNI ^a	euro	1.445.849	1.294.247	1.115.278	1.120.064
RC ^a _{TOT}	euro	34.436	10.367	-1.463.843	-1.590.000
ERC ^a	euro	2.114.919	2.102.306	2.189.581	2.191.766
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	11.870.503	10.703.343	9.497.365	9.365.403

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim	1,060	1,060	0,976	0,733
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	11.870.498	10.703.343	9.497.365	9.365.403
9^a applicabile	(3 cifre decim	1,000	0,921	0,691	0,691

Determinazione tariffa CAP gestore Grossista acquedotto vs ATO Monza Brianza

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	750.179	757.786	919.474	803.507
Capex ^a	euro	921.672	1.197.089	1.051.851	1.744.387
FoNI ^a	euro	212.325	0	77.779	168.931
RC ^a _{TOT}	euro	9.440	0	375.162	230.000
ERC ^a	euro	53.715	53.411	20.664	18.423
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	1.947.330	2.008.286	2.444.929	2.965.249

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	1,090	1,090	1,124	1,225
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	1.947.330	2.008.286	2.444.929	2.965.249
9^a applicabile	(3 cifre decim)	1,000	1,031	1,124	1,138

Determinazione tariffa CAP gestore Grossista depurazione vs ATO Lodi

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	68.982	61.923	205.880	203.435
Capex ^a	euro	108.370	107.439	107.473	108.964
FoNI ^a	euro	0	0	0	27
RC ^a _{TOT}	euro	5.694	3.313	-34.686	-6.500
ERC ^a	euro	192.202	198.789	93.632	93.729
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	375.248	371.464	372.298	399.655

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	1,085	1,085	1,119	1,105
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	375.248	371.464	372.298	399.655
9^a applicabile	(3 cifre decim)	1,000	1,032	1,018	1,022

Determinazione tariffa CAP gestore Grossista depurazione vs ATO Como

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente

	UdM	2016	2017	2018	2019
Opex ^a	euro	32.756	38.089	54.635	51.358
Capex ^a	euro	95.984	55.941	65.435	99.470
FoNI ^a	euro	0	0	0	0
RC ^a _{TOT}	euro	861	5.262	0	0
ERC ^a	euro	55.561	55.231	39.533	39.573
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	185.161	154.523	159.603	190.400

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	1,060	1,060	0,989	1,049
VRG^a (coerente con 9 applicabile)	euro	185.161	154.523	159.603	190.400
9^a applicabile	(3 cifre decim)	1,000	0,933	0,989	1,031

Determinazione tariffa MilanoDepur gestore Grossista per Città di Milano**SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente**

	UdM	2016	2017	2018	2019
VRG ^a predisposto dal soggetto competente	euro	148.657.419	152.194.274	152.279.033	151.243.204

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione AEEGSI)

	UdM	2016	2017	2018	2019
Limite al moltiplicatore tariffario	(3 cifre decim)	0,000	0,000	1,060	0,968
VRG ^a (coerente con ϑ applicabile)	euro	11.733.932	11.733.932	10.715.149	10.341.892
ϑ ^a applicabile	(3 cifre decim)	1,000	1,000	0,913	0,881

La proposta tariffaria avanzata dall'Ufficio d'Ambito all'ARERA è stata approvata con deliberazione n. 436/2018/R/Idr "Approvazione dell'aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato per gli anni 2018 e 2019, proposto dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano"; nell'ambito dell'istruttoria l'Autorità ha rideterminato l'incremento tariffario 2019 – ambito CAP H. – attribuendo il valore di 1.023 allo stesso.

Definizione e regolamentazione del Bonus Idrico

Con la deliberazione 21 dicembre 2017 897/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati", l'ARERA ha disciplinato la materia relativa al riconoscimento alle utenze economicamente disagiate di un bonus che copre il costo della fornitura di acqua potabile per il riconoscimento gratuito del quantitativo minimo di acqua vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 pari a 50 litri/abitante/giorno.

Con la successiva delibera 227/2018/R/IDR del 5 aprile 2018, l'Autorità ha poi specificatamente disciplinato le "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati".

Il "bonus sociale idrico" è coperto da un sistema perequativo di solidarietà a livello nazionale, cioè attraverso l'applicazione di una componente c.d. perequativa a carico dei consumi di acquedotto di tutti i cittadini italiani, applicata a ciascun mc d'acqua usato, e gestita attraverso la Cassa Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) con un sistema direttamente interfacciato con i gestori del SII.

A tale contributo si può aggiungere uno specifico "bonus idrico integrativo", deliberato a livello di singolo ATO, che integra quello nazionale attraverso un ulteriore supporto ai cittadini economicamente disagiati questa volta garantito dagli utenti del SII a livello appunto del singolo ambito territoriale.

L'Ente d'Ambito Città Metropolitana di Milano, in occasione dell'approvazione dell'aggiornamento biennale delle tariffe dei gestori CAP Holding SpA e MM SpA ha previsto, come nelle precedenti predisposizioni tariffarie, un importo finalizzato al bonus idrico integrativo, detratto dalla componente FoNI riconosciuta ai Gestori (per non gravare sulle tariffe degli utenti), la cui erogazione alle utenze economicamente disagiate avverrà adesso attraverso le medesime modalità previste dal bonus ARERA.

In particolare:

- l'erogazione del bonus integrativo sarà garantita direttamente dai Gestori con le medesime modalità stabilite per il bonus sociale; pertanto gli utenti aventi diritto al bonus integrativo saranno i medesimi individuati attraverso il sistema organizzato dall'Autorità;
- il valore dell'ammontare del bonus integrativo, aggiuntivo al bonus sociale idrico, da riconoscere a ciascun componente del nucleo familiare in disagio economico è stabilito pari a euro/anno 15,00;
- le modalità di riconoscimento all'utenza del bonus integrativo saranno:
 - a) agli utenti diretti, in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art. 38 del RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, b₁, espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto;
 - b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, riconosciuto mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con il recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.

Rispetto all'iniziativa Bonus Idrico, l'Ufficio d'Ambito ha attivato una campagna informativa, nei confronti della cittadinanza, pubblicando sul sito internet istituzionale tutte le informazioni di dettaglio con la relativa modulistica, nonché fornendo ai Comuni dell'Ambito opportuni opuscoli informativi ed idonea cartellonistica da esporre e chiedendo ai Gestori del S.I.I., ai CAF e alle associazioni dei consumatori di provvedere alla divulgazione dell'iniziativa attraverso i propri siti web e/o attraverso altri canali.

Monitoraggio dati di qualità contrattuale I semestre 2018

Il monitoraggio della qualità contrattuale (QC) del servizio reso all'utenza si esplicita attraverso l'analisi delle prestazioni che i Gestori hanno conseguito in relazione agli adempimenti previsti dalla Carta del Servizio.

La Carta del Servizio definisce infatti gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti.

In data 31 luglio 2018 il Gestore CAP Holding SpA ed il Gestore MM SpA hanno provveduto a trasmettere a questo Ufficio d'Ambito (con le rispettive note Prot. U.A. n. 11125/11132 del 31/07/2018 e Prot. U.A. n. 11205 del 31/07/2018) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all'utenza per il periodo 01/01/2018 – 30/06/2018.

Di seguito si riporta una breve descrizione dei dati forniti e delle valutazioni/verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito per singolo gestore.

Gestore Cap Holding SpA

Il Gestore Cap Holding SpA, con la sopraccitata nota, ha fornito un prospetto riassuntivo in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta del Servizio Idrico Integrato (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 (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 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 per i tracciati degli elenchi di registrazione (Tabella 3 e 4) di cui all'art. 80.4 dell'Allegato A (RQSII) alla sopraccitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr del 23/12/2015.

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nell'annualità 2017 (dati forniti all'ARERA nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2018.

Indicatori Generali

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione I° semestre 2018
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	95,93% (Tempo medio pari a 2,72 minuti)	98,89% (Tempo medio pari a 1,57 minuti)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	99,12%	99,69%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	99,9% Rispettato 12 mesi su 12	Rispettato 6 mesi su 6
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	93,88%	99,69%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	100%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	96,6% Rispettato 12 mesi su 12	96,89% Rispettato 6 mesi su 6
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	(tempo medio pari a 107 secondi) Rispettato 12 mesi su 12	(tempo medio pari a 96 secondi) Rispettato 6 mesi su 6
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	88,57% Rispettato 11 mesi su 12	86,54% Rispettato 6 mesi su 6
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	(tempo medio pari a 55,2 secondi) 86,59%	(tempo medio pari a 42 secondi) 93%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	97,81%	99,27%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	99,9%	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,40%	98,00%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	94,30%	98,64%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	95,90%	100%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	100%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,10%	97,91%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	94,80%	98,80%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	97,80%	97,50%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 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

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse si evince, relativamente agli "indicatori generali", che nel I° semestre 2018:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 23 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I.;
- rispetto ai risultati conseguiti corso del 2017 si rileva, in generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi nel periodo del I° semestre 2018 ed, in particolare, per quanto attiene l'indicatore "*Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*" si rileva un netto miglioramento del livello della prestazione erogata dal Gestore (pari al 93%), superando le criticità legate al mancato rispetto di detto indicatore riscontrate nel 2017 ed evidenziate nel precedente "Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2017" (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 11/06/2018);
- non si rilevano criticità legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA nel corso del I° semestre 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla Carta del S.I.I.

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione 1° semestre 2018
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	99,98%	100%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 5/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,80%	non specificato in quanto indicatore annuale
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,96%	99,98%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	100%	99,9%
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,3%	99,1%
Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	91,8%	98,8%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	96,00%	99,3%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	98,50%	95,67%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	99,90%	99,79%
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.	97,70%	94,06%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	98,40%	97,90%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%	100%
Tempo prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,60%	100%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,30%	99,98%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,90%	97,82%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	99,30%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	98,00%	99,53%
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	98,57%	98,54%
Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,90%	99,59%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'inoltro 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 inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il 1° semestre 2018 si evince che:

1. risultano essere state erogate prestazioni per n. 26 indicatori specifici su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.¹;
2. per n. 14 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
3. rispetto ai sopraccitati indicatori specifici non si rilevano particolari criticità legate al livello di raggiungimento della prestazione erogata dal Gestore nel 1° semestre 2018, rilevando, altresì, un ulteriore miglioramento in relazione all'indicatore "Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo" che risulta essere stato rispettato nel 98,8% dei casi (91,8% nell'anno 2017 – c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 11/06/2018).

Gestore MM SpA

Analogamente alla società Cap Holding SpA, anche il Gestore MM SpA in data 31/07/2018 (con nota Prot. U.A. n. 11025) ha provveduto a trasmettere il tracciato degli elenchi di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale (predisposto ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII), in ottemperanza a quanto previsto dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII",

¹ 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"
- 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).

successivamente integrati con nota email del 20/09/2018 (Prot. U.A. n. 13019) e con nota del 25/09/2018 (Prot. U.A. n. 13210).

Nel dettaglio è stato fornito un unico file excel in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta della Qualità del Servizio (standard specifici/generali ed aggiuntivi), sono state esplicitate le informazioni previste dal sopraccitato art. 80 comma dell'Allegato RQSII alla Delib. ARERA 655/2015/R/Ildr, nonché un file excel specifico di "Registro Emissioni Bollette", di "Periodicità lettura" e di "Pronto Intervento", nonché n. 2 file powerpoint contenenti informazioni relative al servizio telefonico ed alle prestazioni rese dagli sportelli nei confronti dell'utenza.

Similmente a quanto già sopra descritto nella sezione dedicata al Gestore Cap Holding SpA, di seguito si riportano i dati riguardanti la società MM SpA riassunti in due prospetti riepilogativi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel corso del 2017 (dati forniti all'ARERA nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Ildr) ed il livello della prestazione conseguita nel 1° semestre 2018.

Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione 1° semestre 2018
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,7%	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,9%	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	100%	100%
Tempo massimo l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	100%	96,3%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	100%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	100%	100%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	99,87%	100%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	94,6% (Tempo medio pari a 1,63 min)	99,12% (Tempo medio pari a 0,85 min)
Tempo medio attesa per servizio telefonico (TMA)	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	62,5 sec (rispettato 12 mesi su 12)	65,9 sec (rispettato 6 mesi su 6)
Accessibilità servizio telefonico (AS)	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	100% (rispettato 12 mesi su 12)	100% (rispettato 6 mesi su 6)
Livello del servizio telefonico (LS)	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	67,9% (rispettato 0 mesi su 12)	92,61% (rispettato 6 mesi su 6)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	(tempo medio pari a 20 secondi) 100%	(tempo medio pari a 22 secondi) 96,32%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, relativamente alle informazioni trasmesse, si evince che in ordine agli "indicatori generali" nel 1° semestre 2018:

- A. risultano essere state erogate prestazioni per n. 14 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta della Qualità del Servizio;
- B. dei n. 12 indicatori indicati al precedente punto, per n. 6 indicatori generali risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata al Gestore) che, in ogni modo, non porta a pregiudicare il raggiungimento del relativo standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I.;
- C. per quanto attiene l'indicatore "Livello del servizio telefonico (LS)" è stato precisato dal Gestore MM SpA con nota del 27/06/2018 (Prot. U.A. n. 9453) che, a causa di un mero errore materiale nel calcolo delle prestazioni erogate, il livello della prestazione raggiunta nel corso del 2017 è risultata attestarsi al 93,3% in luogo del 67,9% precedentemente comunicato (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 11/06/2018);
- e. non si rilevano criticità legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA nel corso del 1° semestre 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla Carta del S.I.I.

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione I° semestre 2018
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	99,3%	100%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	93,9%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	100%	100%
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%	100%
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	99,7%	100%
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	99,2%	100%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	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.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,9%	100%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,9%	emesse n. 104.267 bollette su n. 207.924 bollette attese nel 2018 per n. 51.738 utenze
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	99,8%	99,95%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'invio 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.	67% (3 prestazioni)	100%
Tempo per l'invio 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.	67% (3 prestazioni)	100%
Durata interruzione programmata	Specifico	24 ore	100%	
Tempo di preavviso in caso di interruzione programmata	Specifico	48 ore	100%	
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		100%
Tempo massimo di attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore		100%

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il I° semestre 2018 si evince che:

- I. risultano essere state erogate prestazioni per n. 21 indicatori specifici su un totale di n. 31 indicatori specifici presenti nella Carta della Qualità del Servizio (n. 2 indicatori specifici presenti nella previgente Carta del S.I.I. – "Durata interruzione programmata" e "Tempo di preavviso in caso di interruzione programmata" - sono stati sostituiti dai n. 3 nuovi indicatori specifici introdotti dalla recente Deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr²);
- II. per il solo indicatore specifico "Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni" risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risulta essere soggetto ad indennizzo automatico;
- III. in relazione all'indicatore specifico "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura", il Gestore MM SpA ha provveduto ad esplicitare soltanto l'indicazione sul rispetto o meno dello stesso per ciascuna interruzione programmata (senza

² Vedi precedente nota n. 1.

fornire dati di dettaglio), in quanto è in corso di implementazione l'applicativo gestionale finalizzato alle estrazioni di tutte le informazioni;

- IV. rispetto ai sopraccitati indicatori specifici non si rilevano particolari criticità legate al livello di raggiungimento della prestazione erogata dal Gestore nel I° semestre 2018 ed, in particolare, per quanto attiene l'indicatore "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)" e l'indicatore "Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)" si rileva un netto miglioramento del livello della prestazione erogata dal Gestore, ovvero risulta essere stato pienamente rispettato (pari al 100%), superando le criticità legate al mancato rispetto degli stessi riscontrate nel 2017 ed evidenziate nel precedente "Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2017" (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 11/06/2018).

Monitoraggio dello stato di attuazione degli interventi per la regolarizzazione degli agglomerati ai disposti della Direttiva 91/271/CEE – nuova procedura di infrazione 2017/2181

Con deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e della Conferenza dei Comuni rispettivamente n. 6 e n. 4 del 30.10.2018 è stata data informativa in ordine alla nuova procedura di infrazione comunitaria che interessa anche l'ATO della Città Metropolitana di Milano.

Regione Lombardia con nota del 22/08/2018 (prot. n. Z1/19655), ha comunicato la formale attivazione, da parte della Comunità Europea (CE), di una nuova procedura di infrazione nei confronti di numerosi agglomerati Lombardi per il mancato assolvimento degli obblighi derivanti dalla Direttiva 91/271/CEE. L'apertura formale della procedura di infrazione è scandita dall'emissione da parte della CE di una *lettera di costituzione in mora* (trasmessa agli EGA del territorio regionale in allegato alla sopraindicata nota del 22/08/2018), con la quale vengono contestate agli Stati Membri le violazioni³ del diritto dell'Unione e vengono indicati i termini entro i quali provvedere alla trasmissione di osservazioni e argomentazioni in merito.

Per quanto concerne l'ATO della Città Metropolitana di Milano, sono sette gli agglomerati che risultano interessati dalla nuova procedura di infrazione e rientrano nel perimetro di gestione della società Cap Holding Spa. A tal proposito è necessario specificare che le non conformità rilevate dalla CE si basano su informazioni derivanti dal questionario Urban Waste Water Treatment Directive 2015 (UWWTD2015) contenente i dati relativi alla situazione degli agglomerati al 31/12/2014. Il questionario UWWTD è lo strumento attraverso cui la Commissione Europea, per il tramite del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), acquisisce formalmente le informazioni sul trattamento delle acque reflue urbane ai sensi degli articoli 13 e 15 della direttiva 91/271/CEE; tali informazioni vengono prelevate dal sistema informativo della Regione Lombardia (S.I.Re.) che è alimentato da tutti i soggetti coinvolti nella gestione del ciclo delle acque reflue urbane.

³ In particolare i rilievi della Commissione riguardano le violazioni ai seguenti articoli della Direttiva 91/271/CEE:

- art. 3 (in sintesi) - gli Stati membri hanno l'obbligo a provvedere affinché tutti gli agglomerati urbani siano provvisti di reti fognarie per le acque reflue urbane; in particolare, per quelli con più di 10.000 abitanti e le cui acque reflue si immettono in acque recipienti considerate, ai sensi del successivo articolo 5, aree sensibili;
- art. 4 (in sintesi) - gli Stati membri devono provvedere affinché le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie siano sottoposte, prima dello scarico, ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente;
- art. 5 (in sintesi) - gli Stati membri sono tenuti all'individuazione delle aree sensibili e devono provvedere affinché le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie siano sottoposte, prima dello scarico in aree sensibili, ad un trattamento più spinto di quello secondario;
- art. 10 (in sintesi) - gli Stati membri devono provvedere affinché la progettazione, la costruzione, la gestione e la manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane garantiscano prestazioni sufficienti nelle normali condizioni climatiche locali e, nella progettazione, si tenga conto delle variazioni stagionali di carico.
- art. 15 (in sintesi) - gli stati membri, mediante le Autorità Competenti, sono tenuti ad esercitare il controllo sugli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane (al fine di verificarne la conformità ai requisiti dell'allegato I B alla medesima direttiva 91/271/CEE, secondo le procedure di controllo stabilite nell'allegato I D) e sulla qualità e composizione dei fanghi immessi nelle acque superficiali. Le relative informazioni sono conservate dallo Stato membro e comunicate alla Commissione entro sei mesi dalla data di ricezione di un'apposita richiesta.

Di seguito si riporta il elenco degli agglomerati dell'ATO Città Metropolitana di Milano con la specifica delle criticità contestate dalla CE.

Nome degli agglomerati	Carico generato (a.e. - al 31/12/2014)	Conformità art. 3	Conformità art. 4	Conformità art. 5	Conformità art. 10	Conformità art. 15
AG01514601_MILANO	2.228.573			NC	NC	NC
AG01517101_PESCHIERA_BORROMEO	339.520			NC	NC	NC
AG01523601_VERNATE	3.481		NC		NC	NC
AG01518401_ROBCCO_SUL_NAVIGLIO	254.365	NC		NC	NC	NC
AG01520901_SESTO_S_GIOVANNI	100.068			NC	NC	NC
AG01519501_S_GIULIANO_M_SE_OVEST	23.125			NC	NC	NC
AG01519101_S_COLOMBANO_AL_LAMBRO	21.511		NC	NC	NC	NC

Per quanto attiene l'agglomerato AG01514601_MILANO, si precisa che le violazioni che la CE contesta sono riconducibili a non conformità che riguardano il solo impianto di Peschiera Borromeo – DP0151710 – che ricade nel perimetro della gestione della società Cap Holding SpA.

Per gli agglomerati in questione, l'Ufficio d'Ambito ha fornito agli uffici della Regione Lombardia che si interfacciano con il MATTM e la CE, una serie di informazioni relative ai carichi inquinanti generati, intercettati dai sistemi fognari e depurati dagli impianti di trattamento, compresa relativa metodologia di calcolo⁴, nonché l'elenco degli interventi, con relativo cronoprogramma, necessari per il superamento della procedura di infrazione in questione e quindi funzionali al raggiungimento della conformità alla Direttiva 91/271/CEE. La documentazione è stata messa a disposizione della Regione Lombardia aggiornando il sistema informativo regionale S.I.Re.; la documentazione relativa alla metodologia di calcolo dei carichi inquinanti degli agglomerati è stata trasmessa dall'Ufficio d'Ambito alla Regione Lombardia con nota del 18.06.2018 (prot. 8800).

Le informazioni relative allo stato di attuazione dei sopraccitati interventi, sono state richieste dall'Ufficio d'Ambito al gestore Cap Holding SpA con comunicazione del 24.09.2018 (prot. 11909); all'interno della stessa è stata data apposita informativa in ordine all'attivazione della nuova procedura di infrazione. Allo stesso modo, è stata data notizia dell'infrazione in questione al gestore MM SpA – con specificazione che la non conformità dell'agglomerato Milano insiste sul solo depuratore di Peschiera Borromeo in gestione a Cap Holding SpA – mediante le comunicazioni del 04.09.2018 e del 24.09.2018 (rispettivamente prot. 12209 e prot. 13101).

Si riporta nella **Tabella 1** - Interventi per il superamento della procedura di infrazione 2017/2181 - l'elenco delle commesse programmate/attivate, con relativo cronoprogramma e stato di avanzamento dei lavori. Le informazioni riportate nel prospetto sono aggiornate al 15/10/2018 (prot. Uff. Ambito n. 14108) a seguito delle consuete operazioni di monitoraggio degli interventi per raggiungere la conformità alla Direttiva 91/271/CEE.

⁴ Cfr. deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 2 del 11.06.2018 e verbale di parere obbligatorio n. 2 della Conferenza dei Comuni del 11.06.2018

Codice e nome agglomerato	Codice Int.	Descrizione intervento	Data inizio lavori	Data conclusione lavori	Data conclusione funzionalità collaudi	Data conclusione collaudi terreni amministrativo	SAL	Documentazione disponibile
AG01519101_S_COLOMBANO_AL_LAMBRO								
	6966	Adeguamento impianto di depurazione di San Colombano al Lambro	30-giu-19	30-apr-21	30-apr-21	31-dic-21	0,00%	-
AG01520901_SESTO_S_GIOVANNI								
	5922	Settore Depurazione - Lavori di manutenzione straordinaria (MSD) - Depuratore comunale in Via Manin, presso il comune di SESTO SAN GIOVANNI - Progetto finalizzato a migliorare il processo, comparto dell'impianto intesizzato: biofiltrazione, linea carbonio esteso	19-ott-16	17-feb-17	17-feb-17	17-feb-17	100,00%	Certificato di Regolare Esecuzione
	9298_1	Grigliatura fine, Sedimentazione primaria, Comparto di trattamento biologico tradizionale e Sedimentazione finale	2-nov-18	15-ott-19	13-gen-20	12-apr-20	0,00%	Ordine di lavoro Accordo Quadro
AG01519501_S_GIULIANO_M_SE_OVEST								
	5731/2	Settore Depurazione - Lavori di manutenzione straordinaria - Depuratore comunale in C.na Rancate, presso il comune di SAN GIULIANO MILANESE - Progetto finalizzato a migliorare il processo 1° Lotto 2° stralzo	17-dic-15	23-giu-17	23-giu-17	21-dic-17	100,00%	CRE 2° stralzo CRE 1° stralzo
AG01517101_PESCHIERA_BORROMEO								
	9290_4	Peschiera Borromeo - impianto rimozione azoto linee 1 e 2 mediante impianto dosaggio metanolo	30-nov-18	30-set-19	30-set-19	31-dic-19	0,00%	Lettera di aggiudicazione lavori
	9290_1	Peschiera Borromeo - interventi di adeguamento e potenziamento del depuratore 1° stralzo	25-ott-17	31-gen-18	31-gen-18	-	100,00%	Verbale di ultimazione lavori
	9290_2	MANUTENZIONE STRAORDINARIA OSSIDAZIONE LINEA 1 PRESSO L'IMPIANTO DI DEPURAZIONE DI PESCHIERA BORROMEO	30-ott-18	23-mar-20	21-giu-20	19-set-20	0,00%	Verbale verifica completezza progettuale
	6960_14	RISOLUZIONE SCARICO DIRETTO IN CIS IN VIA XXV APRILE A CASSINA DE' PECCHII	24-set-18	31-dic-18	31-dic-18	31-mar-19	0,00%	Verbale consegna lavori
AG01523601_VERNATE								
	6960_16	Risoluzione scarico	11-set-18	31-dic-18	31-dic-18	31-mar-19	0,00%	Verbale consegna lavori

Tabella 1 – Interventi per il superamento della procedura di infrazione 2017/2181

Si precisa che gli interventi inseriti in tabella sono già previsti dal Programma degli Interventi approvato, infatti l'Ufficio d'Ambito e la Regione Lombardia monitorano le non conformità degli agglomerati in regime di precontenzioso, prima che la Commissione Europea presenti le contestazioni; in tal modo è possibile individuare anticipatamente, con il Gestore del SII, gli interventi infrastrutturali/gestionali funzionali al superamento delle criticità rilevate, con conseguente formale inserimento degli stessi nella programmazione d'Ambito (condizione necessaria affinché la Commissione Europea consideri valido il piano infrastrutturale per il perseguimento degli obiettivi della Direttiva 91/271/CEE).

Gli interventi riportati in tabella sono pertanto inseriti in un più ampio programma di opere dedicato alla regolarizzazione degli agglomerati ai disposti Direttiva e sono stati approvati insieme a tutta la programmazione d'Ambito con deliberazione del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito n. 5 del 11.06.2018 e con deliberazione n. 3 della Conferenza dei Comuni del 11.06.2018; all'interno di tali atti, gli interventi sono stati classificati come prioritari ed urgenti.

Prima di concludere, si ritiene utile fornire un quadro generale di sintesi dell'iter di svolgimento delle infrazioni comunitarie.

La procedura d'infrazione si articola sostanzialmente in due macro fasi. La prima fase è quella "pre-contenziosa", scandita dall'emissione della lettera di messa in mora, che segna l'apertura formale della procedura di infrazione, seguita dal parere motivato. La messa in mora è l'atto attraverso il quale la CE contesta la violazione del diritto dell'Unione e prevede un termine entro il quale lo Stato può comunicare le proprie osservazioni e argomentazioni di risposta alla richiesta della Commissione. Nel caso in cui non pervenga risposta, oppure le informazioni trasmesse non siano valutate soddisfacenti, la Commissione adotta un parere motivato, con cui constata la sussistenza della violazione e invita lo Stato a prendere tutte le misure necessarie per porre fine a tale situazione.

La seconda fase è quella "contenziosa", che può attivarsi qualora lo Stato non si conformi al parere della Commissione e si svolge dinanzi alla Corte di Giustizia dell'Unione Europea. Nel caso in cui il giudice dell'Unione condivida la valutazione effettuata dalla Commissione, viene pronunciata una sentenza che dichiara la sussistenza dell'infrazione a cui lo Stato è tenuto a conformarsi, adottando tutte le misure necessarie per il superamento delle violazioni contestate.

Allorché lo Stato condannato non pone in essere l'esecuzione della sentenza entro il termine fissato dalla Commissione, questi ha la facoltà di adire nuovamente la Corte di giustizia, chiedendo l'applicazione di una sanzione pecuniaria, definendo anche l'importo della somma forfetaria o della penalità che consideri adeguata alle circostanze, da versare da parte dello Stato membro in questione.

La Corte di giustizia dell'Unione Europea, qualora riconosca che lo Stato membro interessato non si è conformato alla sentenza da essa pronunciata, può comminargli il pagamento di una somma forfetaria o di una penalità.

Dal momento che le infrazioni comunitarie, tra cui la 2017/2181, sono molto spesso imputabili a comportamenti di enti sub-statali (Regioni ma anche autorità locali), la normativa italiana prevede, quale

deterrente, oltre ai poteri sostitutivi, anche il diritto di rivalsa dello Stato nei confronti delle Regioni o altri enti pubblici responsabili di violazioni del diritto dell'Unione europea (cfr legge 234/2012 all'art.43). In tal caso, l'ordinamento della Regione Lombardia prevede - art. 44 comma 1 bis L.R. 26/2003 - che " *In caso di sentenze di condanna rese dalla Corte di Giustizia dell'Unione Europea per violazioni degli obblighi derivanti dalla normativa comunitaria imputabili agli enti locali e alle loro forme associative in ordine alle materie disciplinate dal presente Titolo, la Regione ha diritto di rivalersi degli oneri finanziari eventualmente sopportati nell'ambito dei procedimenti di cui all'articolo 16-bis della legge 4 febbraio 2005, n. 11 (Norme generali sulla partecipazione dell'Italia al processo normativo dell'Unione europea e sulle procedure di esecuzione degli obblighi comunitari) per effetto dell'esercizio dell'azione di rivalsa da parte dello Stato*". Le eventuali sanzioni verranno, quindi, addebitate ai soggetti di fatto responsabili della manca realizzazione degli interventi di adeguamento alla normativa comunitaria.

È possibile tuttavia affermare, anche per le esperienze che hanno coinvolto l'ex ATO Provincia di Milano in relazione alle procedure di infrazione n. 2034/2009, la sentenza di condanna in esito alla causa C-85 e la procedura d'infrazione n. 2059/2014, che la condizione fondamentale affinché l'iter della procedura si arresti prima che vengano comminate delle sanzioni, consiste appunto nell'esistenza di una programmazione degli interventi funzionali al superamento delle non conformità, corredata da un cronoprogramma dettagliato, che viene monitorato in tempo reale dall'Ufficio d'Ambito e dai competenti uffici della Regione Lombardia raccogliendo e mettendo a disposizione della CE la documentazione comprovante lo stato di attuazione del programma stesso (Verbali, SAL, CRE, collaudi, ecc.).

Adempimenti connessi alla delibera 665/2017/R/IDR avente ad oggetto "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

L'Ufficio d'Ambito, a completamento degli adempimenti regolatori previsti per l'anno 2018, ha portato a compimento, con deliberazioni del Consiglio di Amministrazione e della Conferenza dei Comuni rispettivamente n. 4 e n. 2 del 30.10.2018, il percorso dell'adeguamento dei corrispettivi, cioè dell'articolazione delle tariffe agli utenti del servizio secondo i criteri definiti a livello nazionale da ARERA con il TICSI (Testo Integrato dei Corrispettivi dei Servizi Idrici) di cui alla delibera 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti".

L'argomento ha un significativo valore per la ricaduta diretta sul singolo utente: mentre il metodo tariffario MTI, nel valutare i costi efficienti che devono essere coperti con i ricavi del servizio, definiva un moltiplicatore annuale delle tariffe precedenti, lasciando invariata la struttura di usi e tariffe già esistenti e provvedendo ad un semplice modifica percentuale dei prezzi unitari (in aumento o in diminuzione), il riordino dell'articolazione tariffaria normato dal TICSI agisce anche sulla "ridistribuzione" dei costi sulle varie categorie di uso della risorsa, con l'intento di realizzarne una più equa ripartizione in base alla funzione di bene primario e a valenza sociale fondamentale del servizio idrico integrato e al principio "chi inquina paga".

E' emersa quindi la necessità di individuare con la massima precisione i soggetti che utilizzano l'acqua e soprattutto a quale scopo. L'Ufficio d'Ambito ha quindi richiesto ai gestori di aggiornare e dettagliare le proprie anagrafiche utenti quanto più possibile con i dati a disposizione e attraverso l'acquisizione di ulteriori informazioni "recuperabili" con modalità rapide attraverso il ricorso a banche dati disponibili presso la pubblica amministrazione (uffici anagrafe e uffici tributi dei comuni).

La base anagrafica aggiornata ha così permesso di impostare una serie di simulazioni che hanno consentito, usando gli "spazi" di messa a punto previsti dalla regolazione ARERA, di ridurre al massimo gli impatti negativi sulla bolletta degli utenti della nuova articolazione tariffaria.

Stante la complessità della struttura previgente e quindi la considerevole mole di dati da processare, nonché le articolate valutazioni sui risultati via via conseguiti, il lavoro di modellazione degli scenari secondo le nuove regole del TICSI è stato condotto in stretta collaborazione con i gestori CAP Holding e MM.

Il lavoro ha preliminarmente individuato gli obiettivi di miglioramento da perseguire con la nuova articolazione, tenendo conto che le strutture tariffarie attuali, notevolmente differenti per i due gestori dell'ATO Città Metropolitana di Milano, hanno inevitabilmente previsto alcuni obiettivi specifici in più per la gestione CAP.

In particolare, nel rispetto dei principi e dei vincoli contenuti nel TICSI, la nuova articolazione tariffaria intende perseguire i seguenti obiettivi:

- 1) definizione di un unico bacino tariffario per ciascun gestore, atteso che si ritiene che il servizio reso dal gestore all'utenza in modo assolutamente uniforme e con medesime caratteristiche qualitative quantitative debba essere offerto allo stesso prezzo in ogni Comune dell'ambito di gestione; tale elemento trova particolare rilevanza nel comprensorio gestito da CAP Holding, che oggi vede ancora

- la permanenza di 149 bacini tariffari diversificati negli importi unitari, anche se una notevole mole di lavoro verso una convergenza al bacino unico è stata già avviata dal 2016;
- 2) accelerazione del passaggio alla tariffa pro capite per gli utenti domestici residenti, in tal modo rapportando correttamente il costo del servizio ai componenti del nucleo familiare correggendo la precedente "stortura" che vedeva penalizzate le utenze numerose; già con la prima bollettazione con la nuova articolazione TICSÌ verranno presunti i componenti in base ai consumi e proposta una composizione del nucleo familiare che, se confermata, permetterà subito il passaggio per l'utente alla tariffa pro capite;
 - 3) individuazione di una fascia agevolata di consumo pro capite per gli usi domestici residenti in linea con le attuali agevolazioni (100 mc per unità abitativa), in quanto ritenuta congrua con i consumi medi delle famiglie del territorio;
 - 4) introduzione di due/tre fasce di consumo di eccedenza, non sempre previste dalle articolazioni attualmente in vigore, con progressività tariffaria finalizzata a promuovere comportamenti del consumatore orientati al risparmio e all'uso consapevole della risorsa;
 - 5) determinazione di quote fisse per singolo servizio, ove necessario commisurate al grado di progressività dei corrispettivi variabili, con applicazione pro capite per quanto riguarda gli usi domestici residenti al fine di minimizzare l'impatto della componente fissa sui nuclei famigliari meno numerosi (inferiori al nucleo standard tipo di 3 componenti);
 - 6) attuazione di politiche tariffarie che riservano particolare attenzione alle forniture destinate a funzioni di utilità pubblica e sociale;
 - 7) promozione dell'utilizzo di acqua non potabile per usi compatibili, in sostituzione delle attuali forniture con acqua potabile, al fine di tutelare la risorsa idrica più pregiata per il futuro;
 - 8) adozione di una politica tariffaria mirata per l'irrigazione del verde pubblica o privata finalizzata al mantenimento di infrastrutture verdi a favore di una corretta ecologia urbana.
 - 9) individuazione di elementi della tariffa per la raccolta e la depurazione delle acque reflue industriali mirata a meglio allocare i costi su chi ha scarichi il cui trattamento risulta più oneroso, secondo il principio "chi inquina paga".

Di seguito vediamo una sintesi delle risultanze delle attività svolte per ciascuno dei due gestori, come meglio dettagliate nelle specifiche relazioni di accompagnamento - Allegato A. per l'ambito Cap Holding SpA e Allegato B (Deliberazione della Conferenza dei Comuni n. 2 del 30/10/2018). per l'ambito MM SpA - prodotte dagli uffici dell'ATO Città Metropolitana di Milano.

1. Gestore CAP Holding

L'implementazione del riordino dell'articolazione tariffaria secondo le indicazioni regolatorie introdotte dalla deliberazione 665/2017/R/IDR, ha consentito di raggiungere l'obiettivo di una più equa attribuzione dei costi del servizio idrico integrato ai diversi usi della risorsa.

Ha inoltre permesso di completare il processo di convergenza verso un'unica tariffa per tutto il territorio gestito da CAP Holding, nonché introdurre da subito una prima applicazione della tariffa *pro-capite* per ristabilire un principio di equità sociale che vedeva altrimenti penalizzate le utenze numerose.

Il processo verso una integrale applicazione della tariffa *pro-capite* alle utenze domestiche residenti, da raggiungere nel breve periodo, sarà favorito dalle politiche informative e conoscitive che saranno sviluppate in accordo fra EGA e Gestore.

L'impatto del riordino è stato contenuto al massimo usando le "leve" messe opportunamente a disposizione dalla regolazione nel TICSÌ, che hanno consentito di minimizzare gli effetti negativi connessi ad aumenti eccessivi nelle bollette del singolo utente.

Di seguito si riportano in maniera sintetica e di immediata gli **effetti del riordino tariffario TICSÌ** sulle utenze con USO DOMESTICO.

La valutazione degli effetti della nuova articolazione sulla bolletta del singolo utente è stata svolta mettendo a confronto il corrispettivo annuo 2018 per l'utente che sarebbe pagato con la struttura tariffaria attuale e quello che emerge con la nuova struttura definita dal TICSÌ.

La misura degli effetti è stata svolta secondo un criterio che tiene contemporaneamente in considerazione sia gli effetti percentuali di variazione, ma anche gli effetti assoluti in euro di tale variazione: infatti si potevano presentare casistiche di aumenti anche oltre il 50% della bolletta precedente, ma per un importo assoluto molto modesto compreso fra 5 e 10 euro; oppure aumenti di oltre 100 euro che corrispondevano però ad un incremento inferiore al 5%.

Pertanto tenendo in conto singolarmente un criterio percentuale o di importo non si sarebbe colto le effettive situazioni di criticità.

È stata utilizzata una colorazione in stile "semaforico" per aiutare a percepire con immediatezza l'effetto complessivo e quindi dell'incidenza delle situazioni di singolarità che possono essere ritenute critiche.

Per queste ultime sarà comunque attuata una verifica in corso di prima applicazione al fine di risolvere singolarmente i pochi casi che si riveleranno effettivamente critici.

USO DOMESTICO RESIDENTE	sotto -20€	-20€ ÷ -10€	-10€ ÷ -5€	-5€ ÷ 0€	0€ ÷ 5€	5€ ÷ 10€	10€ ÷ 20€	20€ ÷ 50€	50€ ÷ 100€	oltre 100€	
A) -100% -50%		9	31	4							44
B) -50% -20%	856	522	260	236							1.874
C) -20% -10%	1.218	895	790	397							3.300
D) -10% -5%	3.603	14.010	4.521	2.877							25.011
E) -5% 0%	508	27.572	16.762	30.989							75.831
F) 0% 5%					19.928	763	349	204	62	55	21.361
G) 5% 10%					1.660	671	233	193	21	9	2.787
H) 10% 20%					1.399	274	1.293	1.196	266	82	4.510
I) 20% 50%					1.644	25	146	55	10	23	1.903
L) 50% 100%					797	15		1	1	1	815
M) oltre 100%					53	24					77
	6.185	43.008	22.364	34.503	25.481	1.772	2.021	1.649	360	170	137.513

	n.utenti	% su tot.utenti	
	106.060	77,13%	riduzione
	28.379	20,64%	aumento contenuto
	2.983	2,17%	aumento moderato
	91	0,07%	aumento critico

Tabella 1 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICSÌ sulle utenze uso domestico residente

Risulta evidente come nell'aumento moderato ricada una percentuale molto bassa di utenze, mentre nella critica sia veramente esiguo il numero di utenti che potranno sicuramente essere gestiti singolarmente nella modalità più opportuna.

Volendo infine vedere l'effettiva "consistenza" della bolletta del SII per un utente con uso domestico residente, nella tabella seguente è riportato il calcolo dell'importo annuo per un consumo corretto della risorsa (cioè per un consumo entro i volumi massimi dello scaglione base):

num.componenti	1	2	3	4	5	6
volume annuo	66	132	198	264	330	396
QV_{ACQ}	€ 15,95	€ 31,91	€ 47,86	€ 63,82	€ 79,77	€ 95,73
QV_{FOG}	€ 11,81	€ 23,62	€ 35,43	€ 47,24	€ 59,05	€ 70,86
QV_{DEP}	€ 34,84	€ 69,67	€ 104,51	€ 139,34	€ 174,18	€ 209,01
QF_{A,F,D}	€ 7,30	€ 14,60	€ 21,90	€ 29,20	€ 36,50	€ 43,80
totale SII	€ 69,90	€ 139,80	€ 209,70	€ 279,60	€ 349,50	€ 419,40

Tabella 2 – costo del servizio idrico per utenze con uso domestico residente e consumo "corretto" (volume pari al massimo dello scaglione base)

Il raggiungimento dell'**obiettivo di equità sociale** che si intendeva perseguire con l'applicazione del TICSÌ, che vede il costo del servizio rapportato ai componenti del nucleo familiare correggendo la "stortura" della precedente articolazione che implicava la penalizzazione delle utenze numerose, appare subito evidente: infatti gli importi per numero di componenti maggiori di uno si ottengono semplicemente moltiplicando il

valore per il numero dei componenti evitando così che le utenze numerose sconfinino verso fasce di eccedenza di costo per consumi in realtà non eccedenti.

La **progressiva penalizzazione dell'uso non corretto della risorsa** viene invece evidenziato nella seguente tabella, ove si vede come un aumento percentuale di volume rispetto al limite dello scaglione base comporti un aumento della bolletta crescente (ad es. un consumo eccedente del 20% quello corretto, comporta un aumento del costo del 22,8%, con un'incidenza quindi del 2,8% sulla spesa; mentre un eccesso di consumo pari al 60% comporta un incremento della bolletta del 68,3%, quindi con un'incidenza dell'8,3% sulla spesa).

Anche in questo caso, essendoci una correlazione diretta del costo della bolletta con il numero dei componenti, diventa agevole calcolare l'effetto che si avrebbe su utenze con diverso numero di componenti del nucleo familiare.

volume eccedente il valore base	20%	30%	40%	50%	60%	70%
num.componenti	1	1	1	1	1	1
volume annuo	79,2	85,8	92,4	99	105,6	112,2
QV_{ACQ}	€ 22,54	€ 25,83	€ 29,12	€ 32,41	€ 35,70	€ 38,99
QV_{FOG}	€ 14,17	€ 15,35	€ 16,53	€ 17,72	€ 18,90	€ 20,08
QV_{DEP}	€ 41,80	€ 45,29	€ 48,77	€ 52,25	€ 55,74	€ 59,22
QF_{A,F,D}	€ 7,30	€ 7,30	€ 7,30	€ 7,30	€ 7,30	€ 7,30
totale SII	€ 85,81	€ 93,77	€ 101,72	€ 109,68	€ 117,63	€ 125,59
aumento rispetto consumo "corretto"	22,8%	34,1%	45,5%	56,9%	68,3%	79,7%

Tabella 3 – costo del servizio idrico per utenze con uso domestico residente e consumo eccedente quello "corretto" (volume pari al massimo dello scaglione base) – calcolo per nucleo familiare con 1 componente

Nel caso delle utenze condominiali, al momento trattate tutte secondo il criterio di composizione esclusivamente di unità immobiliari ad uso domestico residente con tre componenti "standard" (nelle more del riordino delle anagrafiche più specifiche già in corso da parte del Gestore), l'effetto è calcolato misurando la variazione di importo sulla singola unità abitativa (quindi la variazione positiva o negativa rispetto all'attuale articolazione tariffaria è calcolata sul singolo appartamento).

USO CONDOMINIALE	sotto -20€	-20€ ÷ -10€	-10€ ÷ -5€	-5€ ÷ 0€	0€ ÷ 5€	5€ ÷ 10€	10€ ÷ 20€	20€ ÷ 50€	50€ ÷ 100€	oltre 100€	
B) -50% -20%	201	156	63	16							436
C) -20% -10%	203	46	9	52							310
D) -10% -5%	417	3.947	541	26							4.931
E) -5% 0%	24	6.892	6.845	9.325	987						24.073
F) 0% 5%					11.079	436	45	43	14	9	11.626
G) 5% 10%					387	6.059	119	35	4	1	6.605
H) 10% 20%					60	3.172	2.739	215	22	5	6.213
I) 20% 50%					43	98	3.485	135	1		3.762
L) 50% 100%					31	10	892	13			946
M) oltre 100%					12	11	704	5			732
	845	11.041	7.458	9.419	12.599	9.786	7.984	446	41	15	59.634

	n.utenti	% su tot.utenti	
	29.750	49,89%	riduzione
	21.668	36,33%	aumento contenuto
	8.062	13,52%	aumento moderato
	154	0,26%	aumento critico

Tabella 4 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICSI sulle utenze uso condominiale

La più elevata percentuale di utenze con aumento moderato, rispetto all'uso domestico residente di unità abitativa singola non condominiale, è dovuta alla presenza di condomini ad uso "misto" dove rilevante può divenire l'effetto dei maggiori consumi delle unità immobiliari adibite ad uso diverso dal domestico. Tale effetto sarà risolto progressivamente con la separazione degli allacci di utenza per le unità non domestiche, che dovranno avere uno specifico contatore e contratto al di fuori di quello condominiale e che sarà incentivato dal Gestore anche attraverso facilitazioni economiche sui costi di allaccio e installazione nuovo contatore.

Per le utenze ad USO DIVERSO DAL DOMESTICO, che quindi comprendono tutti gli altri usi presenti, gli effetti di aumento della bolletta risultano ancora di entità contenuta: si assiste complessivamente ad un impatto molto basso in termini negativi; in questo caso gli effetti sono "complicati" dalla riclassificazione delle utenze secondo i nuovi usi previsti da ARERA che possono generare alcune situazioni singolari, che comunque sono numericamente molto esigue.

Un discorso a parte riguarda la variazione sulle **quote fisse delle prese antincendio, il c.d. canone per bocche antincendio**.

Infatti attualmente sugli usi antincendio si assiste al massimo di disparità di trattamento all'interno del territorio gestito da CAP Holding: da comuni dove addirittura l'uso è gratuito (canone pari a zero) a comuni dove si ha una quota fissa ed una variabile conseguente alla presenza di contatori d'utenza.

Qui il riordino ha avuto inevitabilmente un forte impatto, soprattutto in termini di corrispettivo, non essendo mai stata impostata alcuna forma di convergenza tariffaria in precedenza.

In queste condizioni l'impatto della nuova articolazione TICSÌ, che per equità porta all'uniforme trattamento di tale tipologia di uso su tutto il territorio gestito da CAP Holding, genera criticità rilevanti sia nell'aumento percentuale, sia soprattutto nel valore assoluto della bolletta che, come vedremo di seguito, comportano l'assunzione di un meccanismo di progressività.

Infine per le tariffe relative al collettamento e depurazione dei reflui industriali è stato possibile attribuire in maniera più specifica e diretta i costi secondo il principio "chi inquina paga" introducendo nella formula ARERA anche alcuni indicatori specifici (X_j della formula regolatoria) che hanno permesso di allocare sulle utenze che godono delle deroghe allo scarico, ancorché temporanee, i maggiori costi connessi proprio a tali deroghe.

Gestione del passaggio alla tariffa TICSÌ

Al fine comunque di contenere quanto più possibili gli eventuali "disagi" del riordino, con l'emissione della prima bolletta della nuova articolazione TICSÌ (che di fatto conguaglierà tutto il 2018, ricalcolando l'intero anno secondo la nuova articolazione come previsto da ARERA), le criticità più significative in termini di aumento dei corrispettivi del servizio rilevate dal Gestore o comunque segnalate dall'utenza saranno analizzate congiuntamente da Gestore ed Ente d'ambito per individuare i necessari correttivi.

Per alcuni aspetti rilevanti connessi alla prima applicazione della nuova articolazione TICSÌ, sono state già previste specifiche modalità applicative per risolvere le principali criticità che emergono dalle simulazioni effettuate.

In particolare:

Uso domestico residente

Nella prima bolletta con applicazione della nuova articolazione tariffaria e conguaglio per l'anno 2018, è prevista l'applicazione presuntiva della quota fissa e della quota variabile *pro capite* per persona, adottando il criterio del "numero di residenti presunto" in base al consumo medio annuo dell'utenza: consumo annuo storico (CA) fino a 66 metri cubi/anno = 1 residente; CA compresi tra 66 e 132 metri cubi/anno = 2 residenti; CA superiori a 132 metri cubi/anno = 3 residenti.

Sarà contestualmente richiesta una autodichiarazione sul numero dei residenti nell'unità abitativa, in assenza della quale dal 1 gennaio 2019 sarà applicato il criterio standard *pro capite*, fino ad acquisizione del dato anagrafico.

Usi diversi dal domestico

A seguito della emissione della prima bolletta con individuazione di una condizione di criticità segnalata dai sistemi informativi del Gestore o direttamente dall'utente, verrà proposta la sostituzione del contatore con quello di diametro adatto ai consumi storici rilevati e, ad accettazione della sostituzione, verrà ricalcolata la bolletta applicando la quota fissa prevista per il nuovo calibro del contatore.

Quota fissa bocche antincendio

A seguito del significativo riordino per tale tipologia di tariffa d'utenza, è prevista un'applicazione graduale e progressiva della nuova tariffa, realizzando la convergenza al nuovo valore TICSÌ in tre anni, in analogia e secondo le modalità già adottate in precedenza (dall'anno 2016) per tutte le altre tipologie tariffarie.

L'Ufficio d'Ambito e il Gestore Cap Holding spa, stante la complessità dell'assetto tariffario e visto il numero di bacini tariffari presenti, hanno avuto modo di condividere con le associazioni di categoria, in data 19.10.2018, gli effetti del passaggio alla tariffa TICSÌ, manifestando la più ampia disponibilità di ATO e del Gestore medesimo ad affrontare le eventuali problematiche che dovessero emergere a seguito dell'emissione della prima bolletta calcolata secondo la nuova articolazione prevista dal TICSÌ.

2. Gestore MM

Per il gestore MM il riordino previsto dal TICSÌ ha avuto un minor effetto sull'attuale configurazione della struttura tariffaria che risulta molto semplice e poco articolata.

Anche per tale gestore l'implementazione del riordino dell'articolazione tariffaria secondo le indicazioni regolatorie introdotte dalla deliberazione 665/2017/R/IDR, ha consentito di raggiungere l'obiettivo di una più equa attribuzione dei costi del servizio idrico integrato ai diversi usi della risorsa.

L'impatto del riordino è stato contenuto al massimo usando le "leve" messe opportunamente a disposizione dalla regolazione nel TICSÌ, che hanno consentito di minimizzare gli effetti negativi connessi ad aumenti eccessivi nelle bollette del singolo utente.

Di seguito si riportano in maniera sintetica e di immediata gli **effetti del riordino tariffario TICSÌ** sulle utenze con **USO DOMESTICO**.

La valutazione degli effetti della nuova articolazione sulla bolletta del singolo utente è stata svolta mettendo a confronto il corrispettivo annuo 2018 per l'utente che sarebbe pagato con la struttura tariffaria attuale e quello che emerge con la nuova struttura definita dal TICSÌ.




La misura degli effetti è stata svolta secondo un criterio che tiene contemporaneamente in considerazione sia gli effetti percentuali di variazione, ma anche gli effetti assoluti in euro di tale variazione: infatti si potevano presentare casistiche di aumenti anche oltre il 50% della bolletta precedente, ma per un importo assoluto molto modesto compreso fra 5 e 10 euro; oppure aumenti di oltre 100 euro che corrispondevano però ad un incremento inferiore al 5%.

Pertanto tenendo in conto singolarmente un criterio percentuale o di importo non si sarebbe colto le effettive situazioni di criticità.

È stata utilizzata una colorazione in stile "semaforico" per aiutare a percepire con immediatezza l'effetto complessivo e quindi dell'incidenza delle situazioni di singolarità che possono essere ritenute critiche.

Per queste ultime sarà comunque attuata una verifica in corso di prima applicazione al fine di risolvere singolarmente i pochi casi che si riveleranno effettivamente critici.

USO DOMESTICO RESIDENTE	sotto -20€	-20€ ÷ -10€	-10€ ÷ -5€	-5€ ÷ 0€	0€ ÷ 5€	5€ ÷ 10€	10€ ÷ 20€	20€ ÷ 50€	50€ ÷ 100€	oltre 100€	
A) -100% -50%	28		1								29
B) -50% -20%	491	16	5	8							520
C) -20% -10%	836	119	11	6							972
D) -10% -5%	193	390	209	29							821
E) -5% 0%	140	223	122	1.011							1.496
F) 0% 5%					369	21	28	118	17	10	563
G) 5% 10%					114	268	45	89	6	4	526
H) 10% 20%					42	11	91	140	11	8	303
I) 20% 50%					68	4	4	29	17	2	124
L) 50% 100%					2	1	1	2	1	0	7
M) oltre 100%					2	2				4	8
	1.688	748	348	1.054	597	307	169	378	52	28	5.369

	n.utenti	% su tot.utenti	
	3.838	71,48%	riduzione
	1.221	22,74%	aumento contenuto
	255	4,75%	aumento moderato
	55	1,02%	aumento critico

Nel caso delle utenze condominiali, l'effetto è calcolato misurando la variazione di importo sulla singola unità abitativa (quindi la variazione positiva o negativa rispetto all'attuale articolazione tariffaria è calcolata sul singolo appartamento).

USO CONDOMINIALE	sotto -20€	-20€ ÷ -10€	-10€ ÷ -5€	-5€ ÷ 0€	0€ ÷ 5€	5€ ÷ 10€	10€ ÷ 20€	20€ ÷ 50€	50€ ÷ 100€	oltre 100€	
B) -50% -20%	15	15	12	6							48
C) -20% -10%	43	28	11	1							83
D) -10% -5%	54	117	76	28							275
E) -5% 0%	53	164	475	14.378							15.070
F) 0% 5%					14.814	37	13	6			14.870
G) 5% 10%					214	10	1	1			226
H) 10% 20%					91	4	1	1			97
I) 20% 50%					188	2	2	2	1		195
L) 50% 100%					1				1	3	5
M) oltre 100%					3						3
	165	324	574	14.413	15.311	53	17	10	2	3	30.872





	n.utenti	% su tot.utenti	
	15.476	50,13%	riduzione
	15.385	49,83%	aumento contenuto
	4	0,01%	aumento moderato
	7	0,02%	aumento critico

Tabella 8 – sintesi degli effetti dell'applicazione della nuova tariffa TICS1 sulle utenze uso condominiale

La nuova struttura tariffaria, che vede l'inserimento della fascia agevolata per i condomini domestici residenti, genera un riequilibrio che si sostanzia in una modesta variazione dell'importo annuale della bolletta: la larghissima prevalenza dei "nuclei familiari" (29.192 su 30.872, pari al 94,6% del totale) si trova nella zona del ± 5 euro/anno; sommando poi le aree con "riduzione" e "aumento contenuto" si arriva al 99,9% dell'utenza condominiale (che risulta quella largamente prevalente per la Città di Milano).

Per le utenze ad USO DIVERSO DAL DOMESTICO, che quindi comprendono tutti gli altri usi presenti, gli effetti di aumento della bolletta risultano ancora di entità molto contenuta: si assiste complessivamente ad un impatto molto basso in termini negativi; in questo caso gli effetti sono "complicati" dalla riclassificazione delle utenze secondo i nuovi usi previsti da ARERA che possono generare alcune situazioni singolari, che comunque sono numericamente molto esigue.

Un discorso a parte riguarda la variazione su un numero molto ristretto di utenze che risultano fortemente penalizzate dalla variazione connessa alla nuova attribuzione di usi.

Si tratta delle utenze c.d. "ex IPAB" e per quelle che, nella tariffa vigente erano catalogate come utenze con "Uso non abitativo sito isolato".

Per tali utenze, 66 in tutto, al fine di ridurre l'impatto connesso al cambio di uso, che comunque è finalizzata a far sì che si abbia comunque una più equa attribuzione dei costi alle funzioni specifiche di uso della risorsa, è stato ipotizzato un percorso di convergenza progressiva delle tariffe.

Infine per le tariffe relative al collettamento e depurazione dei reflui industriali è stato possibile attribuire in maniera più specifica e diretta i costi secondo il principio "chi inquina paga" introducendo nella formula ARERA anche alcuni indicatori specifici (X_j della formula regolatoria) per allocare sulle utenze i maggiori costi connessi ad eventuali deroghe. Ancorché nel territorio del Comune di Milano non si abbiano attualmente utenze in deroga sui parametri individuati come specifici a livello di intero ATO Città

Metropolitana di Milano, è stato ritenuto opportuno prevedere una disciplina univoca su tutto il territorio regolato dall'EGA, cioè su entrambi i gestori MM e CAP Holding. Stante l'attuale situazione autorizzatoria degli scarichi presenti nel territorio gestito da MM, gli indicatori specifici non hanno al momento rilevanza ai fini dei computi tariffari per tale gestore.

Gestione del passaggio alla tariffa TICS

Al fine comunque di contenere quanto più possibili gli eventuali "disagi" del riordino, con l'emissione della prima bolletta della nuova articolazione TICS (che di fatto conguaglierà tutto il 2018, ricalcolando l'intero anno secondo la nuova articolazione come previsto da ARERA), le criticità più significative in termini di aumento dei corrispettivi del servizio rilevate dal Gestore o comunque segnalate dall'utenza saranno analizzate congiuntamente da Gestore ed Ufficio d'Ambito per individuare i necessari correttivi.

Per alcuni aspetti rilevanti connessi alla prima applicazione della nuova articolazione TICS, sono state già previste specifiche modalità applicative per risolvere le principali criticità che emergono dalle simulazioni effettuate.

In particolare, come visto, si assiste ad un significativo aumento, sia in termini percentuali che di valore assoluto, dei corrispettivi per le utenze attualmente classificate come "ex IPAB" e "Uso non abitativo sito isolato".

Per tali 66 utenze, al fine di ridurre l'impatto connesso al cambio di uso, che comunque è finalizzata a far sì che si abbia comunque una più equa attribuzione dei costi alle funzioni specifiche di uso della risorsa, è previsto un percorso di convergenza progressiva da realizzare nell'arco di tre anni (2018-2020): l'applicazione delle nuove tariffe ad essi attribuite avverrà con una progressione pari ad 1/3 all'anno della differenza fra la tariffa precedente e la tariffa TICS.

Stato procedimenti autorizzatori

Viene costantemente mantenuto sotto stretta sorveglianza lo svolgimento dell'attività istituzionale di rilascio/rinnovi di autorizzazioni agli scarichi industriali in pubblica fognatura, relativi ai procedimenti ex art.124 del D.Lgs 152/2006, Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) ex DPR n.59/2013, Autorizzazione Unica ex art.208 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., Autorizzazione Unica per gli impianti energetici ex D.Lgs n.115/2008 e D.Lgs 387/2003 ed Autorizzazione Unica ex art. 242 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., con particolare attenzione all'esigenza di migliorare gli standard di rispetto dei tempi di evasione dei procedimenti in attuazione della Legge e delle esigenze delle Aziende operanti sull'intero territorio dell'ambito.

L'Ufficio d'Ambito, anche per l'anno 2018, è stato impegnato nel garantire tempi sempre maggiormente ristretti per la definizione dei procedimenti amministrativi autorizzatori, anche in ossequio agli obiettivi del DUP come attribuiti dalla Città Metropolitana di Milano in data 06/12/2018 (Prot. Uff. Amb. 18589) e riportati di seguito:

1. attuare il monitoraggio almeno semestrale dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura;
2. attuare il monitoraggio almeno quadrimestrale dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell' Area Tutela e Valorizzazione Ambientale.

A tale proposito il Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 3 del 28/03/2018 ha approvato il nuovo Piano delle Performance 2018 dell'Azienda che all'obiettivo n. 7: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori" stabilisce, allo step 3 e 4 :

1. *Primi dati del monitoraggio sperimentale quadrimestrale dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano, entro il 15.05.2018;*
2. *Primi dati del monitoraggio sperimentale semestrale dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, di competenza dell'Ufficio d'Ambito, entro il 15.07.2018.*

Relativamente al monitoraggio dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati nell'ambito dei procedimenti autorizzatori di competenza dell' Area Ambiente e Tutela del Territorio, l'Ufficio d'Ambito ha trasmesso alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano i report relativi al:

- 1° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 14.05.2018 (prot. Uff. Ambito n.7082);
- 2° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 24.09.2018 (prot. Uff. Ambito n.13102);
- 3° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 9.01.2019 (prot. Uff. Ambito n.188);

L'Azienda Speciale, mediante l'implementazione del database "webappscarichi" ed all'introduzione di appositi alert, ha avviato il monitoraggio delle istruttorie relative ad istanze pervenute a far data dal 01.01.2018, relative ai procedimenti di competenza della Città Metropolitana di Milano, finalizzato all'ottimizzazione dei tempi procedurali.

Nell'anno 2018, sono pervenute complessivamente n.272 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da sottoestesa tabella:

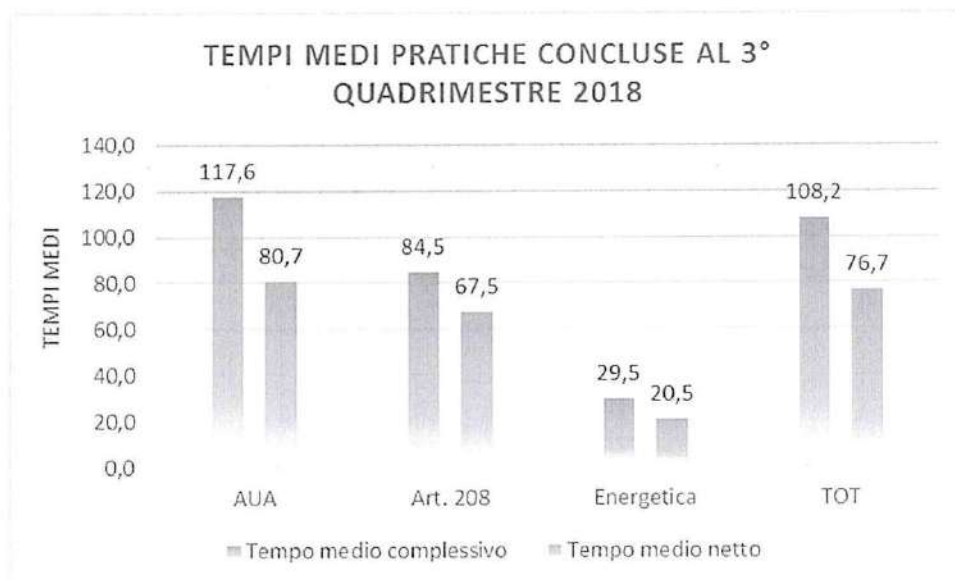
Istanze Autorizzazione ex Art.208	68
Istanze AUA	202
Istanze Autorizzazioni "Energetiche"	2
Totale istanze	272

Di seguito viene riassunto complessivamente lo stato dell'arte delle posizioni delle pratiche aggiornate al 31.12.2018:



Come si evince dai dati soprariportati il numero complessivo di pratiche concluse risulta essere pari al 79 %.

Nel grafico sottostante, sono evidenziati i tempi medi complessivi ed i tempi medi al netto delle sospensioni dei procedimenti, che sono intercorsi dalla data di ricezione dell'istanza inoltrata dalla Città Metropolitana di Milano, alla data di trasmissione dell'Allegato Tecnico (o Richiesta Archiviazione) abilitante l'esercizio dello scarico di acque reflue industriali e/o acque meteoriche in pubblica fognatura.



Relativamente al monitoraggio dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, di propria competenza, l'Ufficio d'Ambito in ossequio agli obiettivi del Piano Programma Aziendale 2018 e come dal sopraccitato obiettivo n. 7 del Piano Performance 2018 aziendale: "Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori" step n. 4, ha trasmesso alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano il report relativo al:

- 1° semestre 2018 – nota trasmissione del 11.07.2018 (prot. Uff. Ambito n.10092);
- 2° semestre 2018 – nota trasmissione del 9.01.2019 (prot. Uff. Ambito n.189);

Mediante la realizzazione di un database specifico, è stato avviato il monitoraggio delle istruttorie, pervenute a far data dal 01.01.2018, finalizzato all'ottimizzazione dei tempi procedurali.

Nel 2018 sono pervenute complessivamente n. 100 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da tabella che segue:

Istanze di Assimilazione	95
Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	5
Totale istanze	100

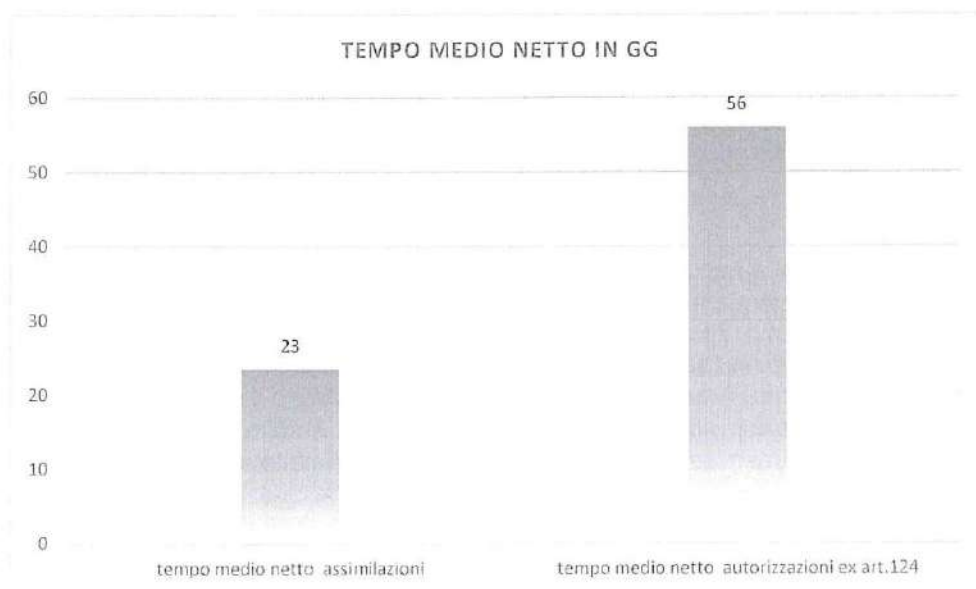
Di seguito viene indicato lo stato dell'arte - aggiornato al 31.12.2018 - delle n.100 istanze pervenute nell'anno 2018, suddivise per tipologia di procedimento:

Istanze di Assimilazione	
In lavorazione	2
In attesa di regolamentazione documentale	2
In attesa parere	0
Concluse	91
Totale	95

Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	
In lavorazione	1
In attesa di regolamentazione documentale	1
Concluse	3
Totale	5

Nella tabella seguente sono evidenziati i tempi medi al netto delle sospensioni dei procedimenti, che intercorrono dalla data di ricezione dell'istanza, alla data di comunicazione di ritiro del provvedimento finale abilitante l'esercizio dello scarico di acque reflue industriali e/o acque meteoriche in pubblica fognatura o assimilate alle domestiche:

Tipologia Procedimento	Tempo medio netto [gg]
Assimilazioni	23
Autorizzazione ex Art.124 del D.Lgs 152/2006	56



L'Ufficio d'Ambito, in ossequio all'obiettivo n. 7 del Piano Performance 2018: *Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori* step 5 "Definizione al 100% dei procedimenti pendenti al 31/12/2017 mediante verifiche di eventuale archiviazione dei procedimenti ed eventuale sollecito di trasmissione parere di competenza del Gestore del SII", avente scadenza al 30.06.2018, ha provveduto ad evadere, entro tale termine, tutti i procedimenti autorizzatori pendenti al 31/12/2017, così come si evince dalla sottoriportata tabella:

TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	DI	PRATICHE PENDENTI AL 31/12/2017			PRATICHE EVASE AL 28.6.2018		
		2016	2017	TOTALE	AUTORIZZATE	ARCHIVIA TE	TOTALE
AUA		11	202	213	184	29	213
Art.208 D.Lgs 152/06		1	41	42	37	5	42
D.Lgs. 115/2008		0	1	1	1	0	1
Art. 124 D.Lgs 152/06		0	1	1	1	0	1
TOTALE		12	245	257	223	34	257

L'Ufficio d'Ambito, relativamente ai procedimenti di Autorizzazione Integrata Ambientale ai sensi del Titolo III-bis del D.Lgs. 152/06, ha rilasciato, complessivamente nell'anno 2018, n. 53 pareri tecnici, di cui n. 38 pareri appartenenti al "Programma di intervento a breve termine per trattare e concludere i procedimenti arretrati relativi agli impianti industriali soggetti ad A.I.A." attivato dalla Città Metropolitana.

Il controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura

Si presentano di seguito gli esiti dei controlli effettuati dal Gestore Cap Holding S.p.A., per il tramite della controllata Amiacque Srl, sulla base del piano 2018-2019, approvato con deliberazione CDA n. 4 del 30 luglio 2018.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della "Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie" è stabilito che vengano effettuati n. 70 controlli per quadrimestre per un totale di 210 controlli all'anno.

Situazione esiti pervenuti al 31/12/2018

Esiti Programma Controlli 2018-2019 - Ambito Tariffario Cap Holding Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	200
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 40 aziende)	2
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	202
Aziende controllate mediante campionamenti	46
Aziende controllate mediante sopralluoghi	36
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	81*
Aziende del Programma non controllate	1
di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	-
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	1
AZIENDE DA INSERIRE NEL PROSSIMO PIANO CONTROLLI	-
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	55
Accertamenti positivi (non in regola)	6
Accertamenti negativi (in regola)	49
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	39
Sopralluoghi positivi (non in regola)	4
Sopralluoghi negativi (in regola)	13
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	3
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	19
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	94

- * Si rappresenta che il Programma dei Controlli è afferente al periodo 2018/2019 e pertanto il numero delle aziende sottoposte a controllo è relativo al periodo luglio/dicembre 2018. Inoltre si evidenzia che non tutti gli insediamenti produttivi sono sottoposti a campionamento poiché talvolta, negli stessi, viene effettuata unicamente attività di sopralluogo laddove non vi sia la possibilità tecnica di procedere al campionamento. Alla fine dell'anno di competenza cui afferisce il programma, si recano in approvazione le risultanze dello stesso e l'approvazione del successivo.

Per quanto attiene il Gestore MM S.p.A., la "Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie" è stata sottoscritta in data in data 20 luglio 2016.

Il Programma dei Controlli 2018-2019, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del n. 4 del 30 luglio 2018, prevede accertamenti su un campione di 100 imprese oltre a n. 20 controlli straordinari/su segnalazione per un totale di 120 controlli. La dimensione del campione è stata determinata tenendo conto del numero attività autorizzate nonché del dimensionamento dell'unità operativa del Gestore dedicata all'attività di controllo.

La procedura adottata per la definizione del Programma è la medesima di quella utilizzata per il Programma consegnato al Gestore CAP Holding SpA.

Di seguito gli esiti dell'attuazione del Piano Controlli da parte del Gestore del SII per la Città di Milano MM SpA al 31 dicembre 2018. A riguardo si precisa che l'attività svolta dal Gestore nell'attuazione del Piano risente dei maggiori impegni imposti da ARERA con le disposizioni di qualità contrattuale e di misura d'utenza connesse all'applicazione del Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici Integrati TICSII. Il Gestore

con nota del 09.01.2019 (prot. U.A. 204) ha comunque assicurato la completa esecuzione dei controlli entro i termini imposti dalla Convenzione e dal Programma

Situazione controlli eseguiti al 08/01/2019

Esiti Programma Controlli 2018-2019 - Ambito Tariffario MM Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	100
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 20 aziende)	0
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	100
Aziende controllate mediante campionamenti	18
Aziende controllate mediante sopralluoghi	14
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	32*
Aziende del Programma non controllate	-
di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	-
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	-
AZIENDE DA INSERIRE NEL PROSSIMO PIANO CONTROLLI	-
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	23
Accertamenti positivi (non in regola)	8
Accertamenti negativi (in regola)	15
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	14
Sopralluoghi positivi (non in regola)	2
Sopralluoghi negativi (in regola)	0
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	10
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	2
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	37

* Si rappresenta che il Programma dei Controlli è afferente al periodo 2018/2019 e pertanto il numero delle aziende sottoposte a controllo è relativo al periodo luglio/dicembre 2018. Inoltre si evidenzia che non tutti gli insediamenti produttivi sono sottoposti a campionamento poiché talvolta, negli stessi, viene effettuata unicamente attività di sopralluogo laddove non vi sia la possibilità tecnica di procedere al campionamento. Alla fine dell'anno di competenza cui afferisce il programma si recano in approvazione le risultanze dello stesso e l'approvazione del successivo.

Si precisa inoltre che con deliberazione n. 9 del 30/01/2018 il Consiglio d'Amministrazione ha approvato il "Programma controlli interni 2018", successivamente modificato ed integrato con deliberazione n. 4 del 28/03/2018, nel quale sono state ricomprese n. 165 utenze con scarichi industriali da assoggettare a verifica, di cui n. 107 operanti sul territorio dell'ex Provincia di Milano e n. 58 sul Comune capoluogo.

Le attività produttive sono state individuate in relazione alla complessità del ciclo produttivo, alla rilevanza dell'utenza in termini di portata annua nonché alla pericolosità degli inquinanti che caratterizzano l'attività esercitata dalle stesse, tenendo altresì conto della necessità di effettuare un controllo diffuso.

Le risultanze dell'attività di campionamento/sopralluogo svolto internamente, nel secondo semestre 2018, su un totale di n. 99 imprese (di cui n. 58 sottoposte a campionamenti e n. 41 sottoposte unicamente a sopralluogo), ha permesso di accertare n. 14 irregolarità nell'esercizio dello scarico esercitato senza rispettare i valori limite di legge, anche per parametri di rilevanza penale.

Complessivamente, nell'anno 2018, l'Ufficio Controllo Scarichi in Pubblica Fognatura ha effettuato verifiche presso 174 Imprese, poiché alle n. 165 utenze inserite nel succitato programma dei controlli sono state aggiunte, per necessità di verifica sopraggiunte in corso d'anno, ulteriori 9 imprese. Sono state assoggettate a campionamento n. 122 Imprese, per un totale complessivo di n. 157 campioni di reflui sottoposti ad analisi e risultano inoltre eseguiti n. 52 sopralluoghi presso insediamenti nei quali non è stato effettuato alcun campionamento (es. pozzetto asciutto, pozzetto non accessibile, insediamenti chiusi etc). In tutti questi casi si è comunque provveduto a prendere contatti con le aziende al fine di garantire la tempestiva, successiva accessibilità. Tutti gli insediamenti che risultano ancora attivi saranno oggetto di sopralluogo confluendo nel prossimo programma dei controlli 2019.

Nel primo semestre 2018 le risultanze dell'attività di campionamento/sopralluogo svolto internamente su un totale di n. 75 imprese sottoposte a controllo (di cui n. 64 sottoposte a campionamenti e n. 11 sottoposte unicamente a sopralluogo), ha permesso di accertare n. 26 irregolarità nell'esercizio dello scarico esercitato senza rispettare i valori limite di legge, anche per parametri di rilevanza penale

Nel secondo semestre 2018 le risultanze dell'attività di campionamento/sopralluogo svolto internamente, su un totale di n. 99 imprese (di cui n. 58 sottoposte a campionamenti e n. 41 sottoposte unicamente a sopralluogo), ha permesso di accertare n. 25 irregolarità nell'esercizio dello scarico esercitato senza rispettare i valori limite di legge, anche per parametri di rilevanza penale.

L'Ufficio ha proceduto, come di consueto, con l'attività amministrativa sanzionatoria nonché con la dovuta segnalazione all'Autorità Giudiziaria.

Nella tabella che segue vengono riassunte le risultanze dei campionamenti svolti dall'Ufficio Controllo Scarichi dell'Ufficio d'Ambito presso le Imprese con insediamento produttivo ubicato nell'area della Città Metropolitana di Milano nell'intero anno 2018.

	<i>Numero sopralluoghi</i>	<i>Numero campionamenti</i>	<i>Superamenti con Rilevanza solo penale</i>	<i>Superamenti con Rilevanza solo amministrativa</i>	<i>Superamenti con Rilevanza amministrativa e penale</i>
Primo semestre 2018	11	64	1	23	2
Secondo semestre 2018	41	58	5	18	2
Totale anno 2018	52	122	6	41	4

Situazione Crediti verso Gestori e Comuni.

Già nel corso dell'anno 2015 e 2016 l'Ufficio d'Ambito aveva avviato un'intensa attività di recupero crediti accertati in sede di costituzione dell'azienda e non ancora riscossi dall'Azienda Speciale nei confronti dei Comuni e dei Gestori del Servizio Idrico Integrato, con particolare riferimento alle posizioni non disciplinate dal Contratto di regolazione dei rapporti di debito/ credito dell'ex ATO della Provincia di Milano (atti n. 130113/2013/6.2/2013/12, sottoscritto in data 20 maggio 2013).

L'attività proseguita nel 2017 ha permesso il recupero della maggior parte dei crediti.

La situazione dei crediti al 31.12.2018 è raffigurata nella seguente tabella esplicativa:

Creditore	Importo
AMIAQUE (EX AMAGA)	€ 907.024,20
	€ 213.530,00
	€ 1.100.303,00
AMIAQUE	€ 295.438,09
CO.GESER ora AMIAQUE	€ 1.529.354,02
GENIA ora AMIAQUE	€ 132.776,74
M.M.	€ 482.047,28
Totale crediti al 31.12.2018	€ 4.660.473,33

Con riferimento alla posizione aperta nei confronti di si rappresenta che a partire dall'anno 2014 ATO ha inviato alla suddetta società plurime richieste di pagamento senza che le stesse sortissero alcun effetto.

In data 29 dicembre 2017 è stata altresì inviata formale diffida di pagamento cui è seguita una corrispondenza tra i legali incaricati e che tuttavia non ha portato alla risoluzione della controversia. L'ATO, anche in ragione della natura pubblica dei soggetti coinvolti, ha pertanto avviato il 29 giugno 2018 con prima udienza al 30/7/2018 un procedimento di mediazione avanti all'organismo di conciliazione dell'ordine degli avvocati di Milano nei confronti di Il citato provvedimento si è concluso in data 15 marzo 2019 senza che le parti abbiano raggiunto un accordo. La procedura si è pertanto conclusa con esito negativo.

In considerazione della ricostruzione di alcuni crediti, si è ritenuto opportuno identificare separatamente la parte degli impegni futuri da Piano Stralcio, ricevuti in sede di apporto e non ancora destinati (dell'importo totale di euro 13.633.918,89), idealmente riferibili a quella quota di credito "non conformi" dei proventi tariffari, quantificati in Euro 1.100.303,00.

La ricostruzione di tali crediti risalenti all'atto di apporto del 2013, ha evidenziato un minor credito per Euro 45.276,56. A tale diminuzione corrisponde una riduzione del debito per lo sviluppo delle opere del Sistema Idrico di pari importo.

PROVENTI DERIVANTI DALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

Il totale ingiunto al 31.12.2018 è pari a € 518.530,00 (inclusi oneri per notifica ed esclusi interessi legali per rateizzazioni) di cui euro 184.810,00 afferenti all'anno 2018 ed euro 164.140,00 afferenti all'anno 2017 e la restante parte afferente ai precedenti anni.

Gli introiti incassati al 31.12.2018 sono pari a € 401.103,50.

La situazione dei pagamenti rateizzati è in linea di massima regolare ad eccezione di due debitori/obbligati in solido per i quali è stato necessario attivare il processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i., effettuato in convenzione con Agenzia delle Entrate – Riscossione SpA, delle sanzioni amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate per importo complessivo da riscuotere coattivamente pari ad € 14.522,85.

In data 30.08.2018 (prot. Uff. d'Amb. n. 12054) l'Agenzia delle Entrate – Riscossione SpA ha comunicato che uno dei debitori per cui si è attivata la procedura di riscossione coattiva per € 10.040,00 è in procedura fallimentare e pertanto abbiamo richiesto l'insinuazione al passivo fallimentare.

Inoltre per due ulteriori debitori/obbligati in solido, stante il mancato pagamento delle rate relative alle ordinanze di ingiunzione da diversi mesi ovvero dell'importo complessivo dell'ingiunzione, si è provveduto ad inviare comunicazione di sollecito di pagamento.

Per un debitore abbiamo preso contatti con il liquidatore in quanto anch'esso risulta aver messo in liquidazione la società; per il secondo debitore, non avendo avuto riscontro al sollecito di pagamento, si provvederà nel 2019 all'attivazione della procedura di riscossione coattiva.

In merito alla destinazione degli introiti derivanti dalle sanzioni amministrative pecuniarie ex lege 689/81 e s.m.i., si ricorda che l'Ufficio d'Ambito, sin dall'anno 2016, ha provveduto al reinvestimento degli stessi nell'ambito di progetti a rilevanza ambientale così come stabilito dal Testo Unico.

Nel corso del 2018, sono stati organizzati due Convegni tematici: il primo seminario nel mese di maggio avente ad oggetto "Il controllo degli scarichi in pubblica fognatura e le procedure di accertamento delle sanzioni amministrative. il ruolo dei Gestori del SII e dell'EGA"; il secondo nel mese di luglio avente ad oggetto "Fanghi di depurazione da rifiuto a risorsa".

Inoltre, sempre nel 2018, è stata attivata una campagna di sensibilizzazione dal titolo "H2Obiettivo Scuola" da realizzarsi con la collaborazione delle Scuole Secondarie di II° grado, per il momento, ubicate sul territorio del solo Comune di Milano.

Tenuto conto che all'approssimarsi della data del 30.09.2018 (termine originario del bando) non risultava pervenuta alcuna candidatura da parte degli istituti scolastici destinatari della campagna, con nota del

20.09.2018 (Port. Uff. Amb. 12968) gli istituti sono stati informati della proroga dei termini di presentazione delle domande sino al 15.11.2018.

Dato atto che allo scadere dell'ulteriore termine era pervenuta unicamente n. 1 richiesta di partecipazione da parte di un istituto professionale agrario, non facente parte della tipologia di istituti scolastici previsti dal bando, ed una manifestazione di interesse alla partecipazione al bando da parte di un istituto tecnico, anch'esso non destinatario del bando, l'Ufficio, sentito il Consiglio d'Amministrazione, ha previsto di estendere la campagna anche agli studenti degli istituti pubblici tecnici e professionali ubicati nell'area metropolitana di Milano prorogando la possibilità di aderirvi sino al 31 dicembre 2018. Di tale estensione è stata data opportuna informativa a tutti gli istituti scolastici di secondo grado interessati con nota del 26.11.2018 (Prot. Uff. Amb. n. 16067).

Considerata pertanto la rilevante finalità del bando, volta a favorire la promozione della cultura del risparmio idrico e l'uso consapevole della risorsa idrica, il Consiglio d'Amministrazione, con deliberazione n. 6 del 14.12.2018, ha proceduto a stralciare lo step 2 dell'obiettivo n. 6 relativo alla presa di contatti con gli istituti scolastici entro il 31/12/2018, riproponendo nell'anno 2019 il medesimo obiettivo, assicurandogli una struttura che risulti di più immediato accesso agli Istituti non solo del Comune di Milano, ma di tutta l'Area Metropolitana, attribuendogli altresì con l'ausilio dei canali informativi dei Gestori una più ottimale divulgazione.

Andamento della gestione

Come già indicato le risultanze gestionali riportano un utile d'esercizio pari ad Euro 48.886 e vengono di seguito sinteticamente riportate:

	Totali
Costi di produzione	(2.025.948)
Ricavi per oneri istruttori e diversi	201.102
Ricavi per rimborso da Gestori oneri residui di gestione	1.733.996
Differenza tra valore e costi di produzione	(90.850)
Interessi attivi	169.605
Risultato pre imposte	78.755
Irap dell'Esercizio	(12.906)
Ires dell'Esercizio	(40.496)
Imposte Anticipate	23.533
Utile d'Esercizio	48.886

Su richiesta della Città Metropolitana di Milano, i costi per rimborsi del personale distaccato, precedentemente rilevato tra le prestazioni di servizio, è stato contabilizzato tra i costi del personale.

Inoltre, con decorrenza dal 30.09.2018, il tasso di interessi creditorî è stato ridotto sensibilmente passando dal precedente 0,966% al 0,01%.

Andamento della gestione nei settori in cui opera la società

Nella tabella che segue sono indicati i risultati conseguenti negli ultimi due esercizi in termini di valore della produzione, margine operativo lordo e il Risultato prima delle imposte.

	31/12/2018	31/12/2017	31/12/2016
valore della produzione	1.935.098	1.661.478	1.597.583
margine operativo lordo	(235.228)	(373.054)	(266.360)
Risultato prima delle imposte	78.755	38.003	46.422

Principali dati economici

Il conto economico riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2018	31/12/2017	Variazione
Ricavi netti	1.733.996	1.380.587	353.409
Costi esterni	741.850	683.278	58.572
Valore Aggiunto	992.146	697.309	294.837
Costo del lavoro	1.227.374	1.070.363	157.011
Margine Operativo Lordo	(235.228)	(373.054)	137.826
Ammortamenti, svalutazioni ed altri accantonamenti	56.724	35.142	21.582
Risultato Operativo	(291.952)	(408.196)	116.244
Proventi non caratteristici	201.102	280.891	(79.789)
Proventi e oneri finanziari	169.605	165.308	4.297
Risultato Ordinario	78.755	38.003	40.752
Rivalutazioni e svalutazioni			
Risultato prima delle imposte	78.755	38.003	40.752
Imposte sul reddito	29.869	38.003	(8.134)
Risultato netto	48.886		48.886

Principali dati patrimoniali

Lo stato patrimoniale riclassificato della società confrontato con quello dell'esercizio precedente è il seguente (in Euro):

	31/12/2018	31/12/2017	Variazione
Immobilizzazioni immateriali nette	92.777	114.937	(22.160)
Immobilizzazioni materiali nette	106.090	121.205	(15.115)
Partecipazioni ed altre immobilizzazioni finanziarie	39.024.703	36.711.767	2.312.936
Capitale immobilizzato	39.223.570	36.947.909	2.275.661
Rimanenze di magazzino			
Crediti verso Clienti		325.677	(325.677)
Altri crediti	2.551.412	7.618.728	(5.067.316)
Ratei e risconti attivi	26.759	28.407	(1.648)
Attività d'esercizio a breve termine	2.578.171	7.972.812	(5.394.641)
Debiti verso fornitori	281.064	277.224	3.840
Acconti		32.079	(32.079)
Debiti tributari e previdenziali	120.792	120.516	276
Altri debiti	3.810.922	5.186.176	(1.375.254)
Ratei e risconti passivi			
Passività d'esercizio a breve termine	4.212.778	5.615.995	(1.403.217)
Capitale d'esercizio netto	(1.634.607)	2.356.817	(3.991.424)
Trattamento di fine rapporto di lavoro subordinato	211.774	191.060	20.714
Debiti tributari e previdenziali (oltre l'esercizio successivo)			
Altre passività a medio e lungo termine	68.175.704	71.525.227	(3.349.523)
Passività a medio lungo termine	68.387.478	71.716.287	(3.328.809)
Capitale investito	(30.798.515)	(32.411.561)	1.613.046

Patrimonio netto	(831.134)	(782.248)	(48.886)
Posizione finanziaria netta a medio lungo termine	7.363	7.341	22
Posizione finanziaria netta a breve termine	31.622.286	33.186.468	(1.564.182)
Mezzi propri e indebitamento finanziario netto	30.798.515	32.411.561	(1.613.046)

Principali dati finanziari

La posizione finanziaria netta al 31/12/2018, era la seguente (in Euro):

	31/12/2018	31/12/2017	Variazione
Depositi bancari	27.965.139	29.528.494	(1.563.355)
Denaro e altri valori in cassa	1.759	2.586	(827)
Disponibilità liquide	27.966.898	29.531.080	(1.564.182)
Attività finanziarie che non costituiscono immobilizzazioni			
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (entro l'esercizio successivo)			
Debiti verso soci per finanziamento (entro l'esercizio successivo)			
Debiti verso banche (entro l'esercizio successivo)			
Debiti verso altri finanziatori (entro l'esercizio successivo)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a breve di finanziamenti			
Crediti finanziari	(3.655.388)	(3.655.388)	
Debiti finanziari a breve termine	(3.655.388)	(3.655.388)	
Posizione finanziaria netta a breve termine	31.622.286	33.186.468	(1.564.182)
Obbligazioni e obbligazioni convertibili (oltre l'esercizio successivo)			
Debiti verso soci per finanziamento (oltre l'esercizio successivo)			
Debiti verso banche (oltre l'esercizio successivo)			
Debiti verso altri finanziatori (oltre l'esercizio successivo)			
Anticipazioni per pagamenti esteri			
Quota a lungo di finanziamenti			
Crediti finanziari	(7.363)	(7.341)	(22)
Posizione finanziaria netta a medio e lungo termine	7.363	7.341	22
Posizione finanziaria netta	31.629.649	33.193.809	(1.564.160)

Informazioni attinenti all'ambiente e al personale

Tenuto conto del ruolo sociale dell'impresa come evidenziato anche dal documento sulla relazione sulla gestione del Consiglio Nazionale dei Dottori commercialisti e degli esperti contabili, si ritiene opportuno fornire le seguenti informazioni attinenti l'ambiente e al personale.

Personale

Nel corso dell'esercizio non si sono verificati infortuni sul lavoro che hanno comportato lesioni gravi o gravissime al personale iscritto al libro matricola.

Nel corso dell'esercizio non si sono registrati addebiti in ordine a malattie professionali su dipendenti o ex dipendenti e cause di mobbing.

Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e consorelle

Nel corso dell'esercizio sono stati intrattenuti rapporti con la Città Metropolitana di Milano in riferimento alla corretta esecuzione del Contratto di Servizio, che regola i rapporti tra l'Ente e la sua Controllata.

Destinazione del risultato d'esercizio

L'avanzo generato nel corrente esercizio verrà allocato ai sensi dell'art. 21 dello Statuto.

Presidente del Consiglio di Amministrazione