



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

ORIGINALE

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
06 GIUGNO 2019**

Deliberazione n. 7 del 06.06.2019 - Atti n. 6584 del 06.06.2019 – Fascicolo 1.6\2019\8

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale Anno 2018 per il Gestore MM SpA.

L'anno 2019, il giorno 06 del mese di Giugno alle ore 11.00 in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale; il Consiglio si è riunito presso la sede dell'Azienda previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 28.05.2019 (Prot. Uff. Ambito n. 6200).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Ileana Musicò	Consigliere		X
Angelo Rocchi	Consigliere	X	

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Ivana Colangelo	Revisore Unico	X	

L'Avv. Italia Pepe in ossequio allo Statuto aziendale ed alla Deliberazione n.7 del 29/05/2014 assume le funzioni di Segretario Verbalizzante assistita dal personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Sara Ferrero.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTA la proposta di deliberazione redatta all'interno;

PRESO ATTO dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;

RITENUTO, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;

VISTO il parere di regolarità tecnica espresso dal Direttore Generale Avv. Italia Pepe ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

con n. 3 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente

DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare il Direttore ed i Responsabili dei competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con gli stessi voti unanimi e con separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale Anno 2018 per il Gestore MM SpA.

RELAZIONE TECNICA

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr¹ ed il relativo Allegato A avente ad oggetto la "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai Gestori su richiesta dell'utenza medesima.

Ai sensi della sopraccitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare all'Autorità ed all'Ente di Governo dell'Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile dell'acqua, le informazioni elencate all'art. 77 del RQSII inerenti la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell'Ufficio d'Ambito, con deliberazione di questo CdA n. 6 del 30/05/2017, è stato approvato il documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" che consente il monitoraggio delle attività poste in capo ai Gestori del S.I.I. dalle rispettive Convenzioni di affidamento, tra cui il rapporto con l'utenza attraverso l'individuazione di standard di "qualità contrattuale" per le prestazioni erogate e l'utilizzo di indicatori misurabili.

In particolare, ai sensi dell'art. 4 della metodologia, entro il 28 febbraio di ciascun anno i Gestori devono trasmettere gli elenchi di registrazione dei dati di Qualità Contrattuale e di raccolta delle misure dell'anno precedente, predisposti rispettivamente ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII e dell'art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016), per il consuntivo dell'anno precedente (entro il 31 luglio di ogni anno devono essere forniti i dati relativi al primo semestre dell'anno in corso).

L'Ufficio d'Ambito, sulla base dei dati trasmessi, effettua le opportune verifiche in ordine al monitoraggio annuale (e semestrale) degli indicatori di Qualità Contrattuale di tempo in tempo vigenti, nonché procede alla validazione dei dati e delle informazioni dichiarate dal Gestore all'Autorità nell'ambito delle annuali "Raccolta dati di Qualità Contrattuale del SII" effettuando, se del caso, specifiche richieste di dettaglio sui dati forniti.

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito in data 28 febbraio 2019 (Prot. U.A. n. 2363, n. 2397, n. 2385, n. 2383, n. 2394, n. 2396 e n. 3802) e con

¹ Così come modificata dalla Deliberazione 5 maggio 2016, n. 217/2016/R/Idr, recante "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII".



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

successiva nota integrativa del 29/03/2019 (Prot. U.A. n. 3802 del 01/04/2019) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TMSII) delle prestazioni fornite all'utenza per l'annualità 2018 (prestazioni aperte nel 2018 e chiuse entro il 31/12/2018, ovvero nei primi mesi del 2019).

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

Di seguito si riporta una breve descrizione in ordine alla raccolta dati di "Qualità contrattuale del SII" avviata dall'Autorità e delle valutazioni/verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito, dei dati forniti dal Gestore (RQSII e TMSII).

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

L'Autorità, in data 21/02/2019, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2018, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall'art. 77 comma 1 del RQSII.

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

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 01/04/2019, nonché ha stabilito per il giorno 29/04/2019 il termine per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA.

In particolare, l'Autorità ha richiesto la compilazione da parte del Gestore delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Dichiarazione di veridicità

ove, la sezione "Standard RQSII" contiene l'elenco completo dei gruppi di indicatori generali/specifici (suddivisi per argomento) di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione Lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/Rete;
- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.



AMBITO TERRITORIALE ORITIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Nel dettaglio, per ciascun indicatore di qualità contrattuale (specifico/generale ricompreso nel RQSII e/o aggiuntivo) è stata richiesta la compilazione, all'interno di una maschera web dedicata ad ogni indicatore, di una serie di dati per n. 4 differenti tipologie d'uso, ossia "Usi Civili Domestici", "Usi Civili non Domestici", "Altri Usi" e "Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura". Per ognuna delle sopraindicate tipologie d'uso è stato richiesto dall'Autorità l'imputazione delle seguenti informazioni:

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/ eseguite nel 2018;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2016/2017/2018 ed eseguite nel 2018;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all' esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2016/2017/2018 nel corso del 2018 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2016/2017/2018 e non ancora eseguite al 31/12/2018.

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 28/02/2019 – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2018 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2016/2017 ed eseguite nel corso dell'anno 2018 si è proceduto alla verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2017), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2017 ed erogati nell'anno 2018.

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

Infine, come esplicitamente richiesto dall'Autorità, è stata effettuata anche una verifica a campione della veridicità di quanto dichiarato dal Gestore in ordine alle prestazioni erogate nel 2018 che non hanno rispettato il relativo standard per cause non imputabili al Gestore stesso (cause di forza maggiore, imputabili all'utente finale o a terzi) attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 16/04/2019 (Prot. U.A. n. 4554) e trasmessa da MM SpA in data 18/04/2019 (Prot. U.A. n. 4659).

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine a limitate differenze riscontrate sia in relazione alla corrispondenza dei dati caricati sul portale web ARERA ed i dati trasmessi dallo stesso, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 28/02/2019 (nota del 04/04/2019 - Prot. U.A. n. 4100 e nota del 10/04/2019 – Prot. U.A. n. 4341). Tali discrepanze sono state opportunamente chiarite da MM SpA con nota del 09/04/2019 (Prot. U.A. n. 4244), del 18/04/2019 (Prot. U.A. n. 4662) e del 18/04/2019 (Prot. U.A. n. 4651 e Prot. U.A. n. 4659).

Sulla base di tali delucidazioni si è proceduto alla rettifica di limitate informazioni precedentemente caricate dal Gestore sul portale web di ARERA riguardanti l'indicatore "Periodicità di fatturazione", "Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso", "Tempo di riposta alla chiamata per pronto intervento (CPI)", "Livello del servizio telefonico" e "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione – S2".

In aggiunta a quanto sopra sono state inoltre indicate nel portale web ARERA alcune precisazioni, emerse in sede di verifica dei dati, riguardanti puntuali rettifiche a quanto rendicontato dal Gestore medesimo nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (anno 2017) per l'indicatore "Tempo di esecuzione di lavori compressi" e per l'indicatore "Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo".



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 18/04/2019.

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2018

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2017 e nel 2018.

Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,7%	97,4%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,9%	97,8%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	100%	97,4%
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%	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	100%	99,2%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	100%	99,1%
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)	97,3% (Tempo medio pari a 1 min)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	62,5 sec (rispettato 12 mesi su 12)	58,6 sec (rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	100% (rispettato 12 mesi su 12)	100% (rispettato 12 mesi su 12)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	93,3% (rispettato 12 mesi su 12)	93,22% (rispettato 12 mesi su 12)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	(tempo medio pari a 20 secondi) 100%	(tempo medio pari a 31 secondi) 95,55%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2018:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 13 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. Per n. 9 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento (per causa del Gestore);
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata pronto intervento", per il quale è stata registrata una flessione superiore all'1,5% rispetto al risultato raggiunto nel precedente anno 2017 (da 100% a 95,5%);
- non si rilevano criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA nell'intera annualità 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

Si segnala che il vigente Disciplinare Tecnico, in vigore dal 30/10/2018, all'art. 24.2, lettera b) prevede l'applicazione di una penale di euro 5.000 per ciascun indicatore che, attestandosi nell'anno di riferimento a



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

valori inferiori al 97%, abbia subito una riduzione maggiore o uguale all'1,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto attiene le prestazioni conseguite nel corso del 2018 si rileva che il sopraccitato generale "Tempo di risposta alla chiamata pronto intervento" risulta ricadere nella fattispecie in questione.

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 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.	99,1%	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 di 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 5000 mc	99,9%	99,9%
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%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	100%	100%
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% (2 prestazioni)
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% (2 prestazioni)
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	100%	100%
Tempo massimo per l'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%	100%

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2018 si evince che:



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- a. risulta essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori su un totale di n. 33 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.²;
- b. per un solo indicatore specifico "*Periodicità di fatturazione*" risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi 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 (pari al 100%), superando le criticità legate al mancato rispetto degli stessi riscontrate nel 2017 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 11/06/2018) e confermando i risultati ottenuti nel I° semestre 2018 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 01/10/2018).

Dati di Regolazione del Servizio di Misura del Gestore (TIMSII)

Unitamente ai sopradescritti dati di Qualità Contrattuale il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere in data 28/02/2019 (Prot. U.A. n. 2394 del 01/03/2019) anche il "Registro delle letture" ed il "Registro delle Autoletture" (tracciato elenchi di registrazione TIMSII) con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dall'art. 4, comma 1 e 2 della Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/Idr "*Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale*".

Per quanto attiene l'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito finalizzata al controllo delle informazioni fornite dalla società MM SpA, relativamente all'annualità 2018, si è proceduto alla verifica dei sotto riportati obblighi di raccolta delle misure di utenza" definiti all'art. 7 del TIMSII tenuto conto, inoltre, delle specificazioni/integrazioni introdotte dalla Delib. ARERA n. 665/2017/R/Idr (Testo integrato corrispettivi servizi idrici - TICSII). In particolare è stato verificato:

1. il rispetto del numero di tentativi minimi di raccolta della misura (n.2 tentativi l'anno per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc e n. 3 tentativi l'anno per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc), così come definiti all'art. 7.1 del TIMSII;
2. il rispetto della distanza temporale minima tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati presso uno stesso utente finale (150 giorni solari nel caso di 2 tentativi l'anno e 90 giorni solari nel caso di 3 tentativi l'anno), così come definito dall'art. 7.2 del TIMSII;
3. l'avvenuto tentativo ulteriore di raccolta della misura per i punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture valide a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, così come definito dall'art. 7.3, lettera i) del TIMSII;

² Con l'emanazione da parte di ARERA della Delib. n. 917/2017/R/Idr sono stati introdotti n. 3 nuovi indicatori specifici inerenti il servizio di acquedotto:

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



AMBITO TERRITORIALE ORITIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

4. l'avvenuto tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione della fornitura, così come definito dall'art. 7.3, lettera ii) del TMSII.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine ai tracciati trasmessi in data 28/02/2019 con nota email del 05/04/2019 (Prot. U.A. n. 4136) alla quale è stata data risposta con nota email del 09/04/2019 (Prot. U.A. n. 4249) e con nota email del 24/04/2019 (Prot. U.A. n. 4845).

Dalle sopradescritte operazioni di verifica è emerso che nel corso del 2018 il Gestore ha conseguito i seguenti risultati:

Obblighi di raccolta delle misure di utenza - Anno 2018	% di rispetto
Tentativi minimi di raccolta della misura (art. 7.1 del TMSII)	65
Distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale (art. 7.2 del TMSII)	100
Ulteriore tentativo di raccolta della misura per punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato (art. 7.3, lettera i) del TMSII)	nessun caso
Tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione della fornitura (art. 7.3, lettera ii) del TMSII)	99

Dato atto altresì che la presente deliberazione non comporta onere di spesa in capo all'Azienda Speciale e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Direttore Generale
Avv. Italia Pepe

Il Presidente vista la Relazione Tecnica di cui sopra, presenta la seguente

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la relazione che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

- lo Statuto dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

Visto l'esito della votazione

DELIBERA

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I. MM SpA sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati relativi alla Qualità Contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2018, ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della Regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. (RQSII), allegato alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla Società MM SpA nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alle performances conseguite dal Gestore in tema di Qualità Contrattuale del SII (RQSII) e di erogazione del servizio di misura del SII (TIMSII), di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
3. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore MM SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie per migliorare le prestazioni relative all'indicatore generale "*Tempo di risposta alla chiamata pronto intervento*", che ha subito una flessione al ribasso superiore al 1.5% nel corso del 2018, nonché di porre in essere tutte le misure atte a migliorare le performances degli obblighi di raccolta delle misure di utenza, con particolare attenzione all'art. 7.1 del TIMSII;
4. di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
5. di demandare al Direttore Generale di provvedere per il tramite del competente Ufficio alla pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

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

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 06/06/2019

firma

SI DICHIARA CHE L'ATTO NON COMPORTA RIFLESSI DIRETTI O INDIRETTI SULLA
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'UFFICIO D'AMBITO E PERTANTO
NON E' DOVUTO IL PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv Italia Pepe Data 06/06/2019

firma

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

Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome data

firma

IL PRESIDENTE
Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

IL DIRETTORE GENERALE
Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMO
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano li 06/06/2019


IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.
- per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

Milano li 06/06/2019


IL DIRETTORE GENERALE