



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  
01 OTTOBRE 2018**

**Deliberazione n. 3 del 01.10.2018 - Atti n. 13434 del 01/10/2018 – Fascicolo 1.6\2018\11**

**Oggetto: Verifica della Qualità Contrattuale – I° semestre 2018.**

L'anno 2018, il giorno 01 del mese di Ottobre alle ore 10.30 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 21 settembre 2018 (Prot. Uff. Ambito n. 13026).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Giancarla Marchesi	Consigliere		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 7 10493 11 (CENTRALINO)

con n. 4 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: Verifica della Qualità Contrattuale – I° semestre 2018.**

#### RELAZIONE TECNICA:

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

Con deliberazione del CdA n. 5 del 25/05/2016 e con parere obbligatorio e vincolante n. 6 reso dalla Conferenza dei Comuni nella seduta del 31/05/2016, è stata approvata la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore Cap Holding SpA – successivamente integrata, insieme alla Carta del Servizio del Gestore MM SpA, con le disposizioni della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr (cfr. deliberazione n. 5 del CdA del 11/06/2018 e parere favorevole vincolante n. 3 della Conferenza dei Comuni del 11/06/2018), conforme ai disposti della succitata deliberazione ARERA, valida dal 01/07/2016 per gli utenti ricompresi nei Comuni facenti parte dell'ex ATO della Provincia di Milano (ambito tariffario Cap Holding SpA). Dette Carte del Servizio, oltre al recepimento degli standard generali/specifici previsti dall’Autorità, ai sensi dell’art. 69, comma 1 della RQSII ed ai sensi dell’art. 3 della RQTI, contengono anche standard generali e specifici di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi definiti dall’ARERA.

A seguito dell’emanazione della deliberazione ARERA n. 665/2015/R/Idr e, tenuto conto delle ulteriori importanti modifiche regolatorie introdotte dall’Autorità medesima, al fine di aggiornare il Metodo Tariffario Idrico ed alcuni aspetti rilevanti della regolazione ad esso correlati, nonché a seguito della conclusione del processo di *successione universale ope legis* tra l’Ufficio d’Ambito della Città Metropolitana di Milano e l’ex Ufficio d’Ambito della Città di Milano (avvenuto in data 15/06/2016) è emersa l’esigenza di normalizzare le procedure di monitoraggio dei Gestori (Cap Holding SpA ed MM SpA), procedendo anche ad una revisione/aggiornamento dei Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di affidamento del S.I.I. Rispetto a tale necessità, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione 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, da parte dell’Ufficio d’Ambito, 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 al fine del monitoraggio delle prestazioni stesse.

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell'Ufficio d'Ambito, il sopraindicato documento *"Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII"* prevede che entro il 31 luglio di ciascun anno i Gestori provvedano alla trasmissione degli elenchi di registrazione, predisposti ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII e dell'art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016), con i dati relativi al primo semestre dell'anno in corso (entro il 28 febbraio di ogni anno devono essere forniti i dati a consuntivo dell'anno precedente).

Alla luce di quanto sopra, 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.

In aggiunta, come previsto dall'art. 14 dell'Allegato A (TIMSII) alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/Idr del 05/05/2016, la società CAP Holding SpA ha provveduto a fornire anche il Registro delle letture ed il Registro delle autoletture con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dalla sopraindicata Deliberazione stessa (art. 14 comma 1 e comma 2).

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%	93,88% <i>Tempo medio pari a 42 secondi</i>	(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 prevenzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo prevenzione 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. tenuto conto che, per n. 12 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta lo standard di riferimento (per causa del Gestore);
- 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.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

### Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione I° 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 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,80%	non specificato in quanto indicatore annuale
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni lavorativi	99,96%	99,98%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lavorativi	100%	99,9%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	7 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	97,3%	99,1%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	91,8%	91,8%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lavorativi	96,00%	99,3%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi	98,50%	99,67%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lavorativi	99,90%	99,79%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lavorativi	97,70%	94,00%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lavorativi	98,40%	97,90%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni lavorativi	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lavorativi	97,60%	100%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lavorativi	100%	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,30%	99,98%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lavorativi	98,90%	97,82%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lavorativi	99,30%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lavorativi	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lavorativi	99,00%	99,53%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lavorativi	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 lavorativi	99,90%	99,59%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lavorativi	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fatturazione e/o depurazione	Specifico	5 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fatturazione e/o depurazione	Specifico	5 giorni lavorativi	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il I° 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.<sup>2</sup>;
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 I° semestre 2018, rilevando, altresì, un ulteriore miglioramento in relazione all'indicatore "Tempo di preventivazione 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).

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

- S1 "Durata massima della singola sospensione programmata"
- 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).



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)

Unitamente ai sopradescritti dati di qualità contrattuale il Gestore società Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere a questo Ufficio d'Ambito anche il "Registro delle letture" ed il "Registro delle autoletture" (Tracciato elenchi di registrazione) con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dall'art. 4 comma 1 e comma 2 della Deliberazione ARERA 218/2016/R/Idr.

Nel dettaglio si rileva che:

- su n. 330.205 letture effettuate nel I° semestre 2018 n. 262.933 hanno dato esito positivo mentre n. 67.272 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente/utente non trovato (n. 61.923 casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore ( n. 5.079 casi) e per cause varie (n. 270 casi);
- su n. 61.327 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel I° semestre 2018 n. 60.631 sono state validate, n. 696 sono state approvate pur contenendo un'anomalia e n. 572 sono state scartate/ritenute anomale.

### 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", 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/Idr, 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.

In aggiunta, come previsto dall'art. 14 dell'Allegato A (TIMSII) alla Deliberazione ARERA 218/2016/R/Idr del 05/05/2016, la società MM SpA ha provveduto a fornire anche il Registro delle letture ed il Registro delle autoletture con specificazione del contenuto minimo informativo, nonché di informazioni aggiuntive, previsto dalla sopraindicata Deliberazione stessa (art. 14 comma 1 e comma 2).

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/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2018.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

### Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione I° 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 0,86 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 I° 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 I° semestre 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla Carta del S.I.I.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE  
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

### Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione I° semestre 2018
Tempo prevenzione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	99,3%	100%
Tempo prevenzione 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 prevenzione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione 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 malfunctionante	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 3000 mc	99,9%	emesse n. 104.267 bollette su n. 207 914 bollette attese nel 2018 per n. 51.738 utenze
Tempo di risposta a redami	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	99,6%	99,96%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accreditata)	Specifico	60 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	67% (3 prestazioni)	100%
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)	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:

1. 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/Idr<sup>3</sup>);

<sup>3</sup> Vedi precedente nota n. 1.



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)

- 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 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).

Unitamente ai sopradescritti dati di qualità contrattuale il Gestore società MM SpA ha provveduto a trasmettere a questo Ufficio d'Ambito anche il *“Registro delle letture”* ed il *“Registro delle autoletture”* (Tracciato elenchi di registrazione) con specificazione del contenuto minimo previsto dall'art. 4 comma 1 e comma 2 della Deliberazione AEEGSI 218/2016/R/Idr e di informazioni aggiuntive che hanno permesso di effettuare opportune valutazioni/verifiche in ordine agli *“obblighi di raccolta delle misure di utenza”* previsti dall'art.7 commi 1, 2 e 3 dell'Allegato A alla Deliberazione AEEGSI 218/2016/R/Idr.

In particolare si rileva che:

- su n. 47.877 letture effettuate nel I° semestre 2018 n. 46.917 hanno dato esito positivo mentre n. 960 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente (n. 625 casi), dello stabile disabitato/occupato (n. 57 casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore (n. 49 casi), della mancata collaborazione da parte dell'utente (n. 59 casi) e per cause varie (n. 170 casi);
- su n. 2.837 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel I° semestre 2018 n. 2.770 sono state validate mentre n. 67 autoletture sono state ritenute non valide.

Infine, in data 16/07/2018 il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere (con nota Prot. U.A. n. 10250) le schede di monitoraggio dei Livelli di Attività del servizio acquedotto, fognatura e depurazione relative al I° semestre 2018, in ottemperanza a quanto previsto dall'art. 21 del Disciplinare Tecnico. Dai dati e dalle informazioni fornite, tenuto conto anche dei livelli minimi di servizio di cui all'art. 4 del Disciplinare stesso, non sono state rilevate criticità di sorta e, pertanto, si rimanda la descrizione/analisi dei dati di monitoraggio alla successiva acquisizione, da parte dell'Ufficio d'Ambito, delle informazioni inerenti anche il II° semestre 2018 (monitoraggio dell'intera annualità 2018).

### Conclusioni

Alla luce dei dati e delle informazioni fornite dal Gestore Cap Holding SpA per il I° semestre 2018 non si segnalano criticità legate al mancato rispetto degli standard (obiettivi) della Carta del SII rilevando, al contempo, un generale miglioramento/consolidamento dei risultati ottenuti nel corso della precedente annualità 2017.



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)

In relazione all'indicatore generale "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" ( $\leq 120$  secondi/90%) ed all'indicatore specifico "Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo" (15 giorni lavorativi) che, dall'analisi dei dati sulla regolazione della qualità contrattuale del 2017, risultavano affetti da criticità, motivo per cui era stato previsto nella Deliberazione n. 3 di questo CdA del 11/06/2018 di porvi particolare attenzione, si rileva che nel I° semestre 2018 risultano aver subito un netto miglioramento, ovvero risultano rispettare il relativo standard di riferimento.

Per quanto attiene le informazioni trasmesse dal Gestore MM SpA per il I° semestre 2018, analogamente al Gestore Cap Holding SpA, non si rilevano criticità inerenti il mancato rispetto degli standard di riferimento previsto dalla Carta della Qualità dei Servizi rilevando, a livello generale, un miglioramento/consolidamento dei risultati ottenuti nella precedente annualità 2017.

Relativamente all'indicatore generale "Livello del servizio telefonico (LS)" ( $\geq 80\%$  da rispettare 10 mesi su 12) in data 27/06/2018 il Gestore ha provveduto a precisare (con nota 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, per l'indicatore in questione, è risultato attestarsi al 93,3% in luogo del 67,9% precedentemente comunicato (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 11/06/2018).

Ciò detto, si rileva altresì che nel corso del I° semestre 2018 risultano essere state superate le criticità riscontrate nel precedente periodo di monitoraggio della Qualità Contrattuale 2017 per gli indicatori specifici "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 "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)" (100% su n. 2 prestazioni erogate).

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

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

Il Direttore Generale  
Avv. Italia Pepe

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

### **PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:**

#### **IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE**

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

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

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



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)

Visto l'esito della votazione

## DELIBERA

1. di prendere atto dell'attività di controllo e verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dai Gestori del S.I.I. 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 al monitoraggio della qualità contrattuale del SII (tracciato elenchi di registrazione predisposti ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII) e delle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII (tracciato elenchi di registrazione predisposti ai sensi dell'art. 14 del TMSII) di cui alla Relazione Tecnica allegata, parte integrante del presente atto;
2. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione compreso la trasmissione del presente atto ai Gestori del S.I.I.;
3. 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;
4. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

## IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

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

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 01/10/2018

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 01/10/2018

firma

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

Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome

data

firma

IL PRESIDENTE

Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

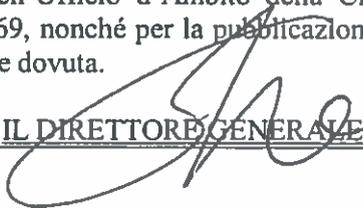
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO  
TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

### PUBBLICAZIONE

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

Milano li 01/10/2018

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 01/10/2018

IL DIRETTORE GENERALE

