



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  
30 MAGGIO 2017**

**Deliberazione n. 5 del 30/05/2017 - Atti n. 8499 del 30/05/2017 – Fascicolo 1.6\2017\6**

**Oggetto: Adempimenti connessi alla raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del S.I.I. per il II° semestre 2016 ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII) allegato alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR.**

L'anno 2017, il giorno 30 del mese di Maggio 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 23.05.2017 (Prot. Uff. ambito n. 8117).

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	

Sono presenti per il Collegio dei Revisori:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Giuseppina Azzini	Presidente	X	
Pio Di Donato	Componente	X	
Luigia Riva	Componente		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**



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)

**VISTA la proposta di deliberazione redatta all'interno;**  
**PRESO ATTO dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;**  
**RITENUTO, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;**

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

**con n. 5 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente.**

#### DELIBERA

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

**Oggetto: Adempimenti connessi alla raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del S.I.I. per il II° semestre 2016 ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII) allegato alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR.**

#### RELAZIONE TECNICA:

Con la deliberazione n. 655/2015/R/idr<sup>1</sup> e il relativo allegato A recante "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), l'Autorità per l'Energia Elettrica il Gas e il Sistema Idrico (AEEGSI) 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 successivo 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, conforme ai disposti della deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr, valida dal 01/07/2017 per i Clienti ricompresi nei Comuni facenti parte dell'ex ATO della Provincia di Milano.

Analogamente, con deliberazione n. 16/2016 del 13/06/2016 del Commissario Straordinario dell'ex Ufficio d'Ambito della Città di Milano è stata approvata, con decorrenza 01/07/2016, la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore MM SpA valida per gli Utenti appartenenti all'ex ATO della Città di Milano.

Le due nuove Carte dei Servizi, oltre al recepimento degli standard generali/specifici previsti dall'Autorità, ai sensi dell'art. 69, comma 1 del RQSII, contengono anche standard generali e specifici di qualità ulteriori e/o migliorativi rispetto a quelli minimi definiti dall'AEEGSI.

Ai sensi della deliberazione AEEGSI n. 655/2015/R/idr, i Gestori del SII sono tenuti a comunicare all'Autorità e all'Ente di governo dell'Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia

<sup>1</sup> Come modificata dalla deliberazione 5 maggio 2016, 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)

di uso potabile, il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente oltre ad una serie di informazioni, elencate all'art. 77 del RQSII, inerenti la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

L'Autorità, in data 20/03/2017, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento al periodo 01 luglio 2016 – 31 dicembre 2016, 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 *web* via canale *extranet* predisposti dall'AEEGSI stessa; successivamente, gli EGA, previa verifica/rettifica e validazione delle informazioni ricevute dai Gestori ha reso quest'ultime disponibili all'Autorità.

In data 20/03/2017, l'AEEGSI ha comunicato i termini per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori del S.I.I. – 11 aprile 2017, nonché i termini per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA – 27 aprile 2017.

L'attività di verifica/controllo svolta dall'Ufficio d'Ambito sulle informazioni rese dai Gestori hanno riguardato informazioni e dati suddivisi per le seguenti aree:

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

Nel dettaglio, ogni gruppo di indicatori contiene l'insieme delle maschere relative a una tipologia di prestazione e ciascuna maschera a sua volta fa riferimento ad un indicatore/standard specifico o generale di qualità contrattuale prevedendo una sezione di compilazione ripetuta per n. 4 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Civile Domestico", "Uso Civile non Domestico", "Altri usi" e "Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura".

Di seguito si riportano le aree/sezioni oggetto dell'attività di verifica/controllo effettuata dall'Ufficio d'Ambito:

- 1) Numero di utenze: dati relativi al numero totale di utenze al 31 dicembre 2016 suddivise per n. 4 tipologie d'uso previste per tutte le sezioni di compilazione (Uso civile domestico, Uso civile non domestico, Altri usi e Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura);
- 2) Appuntamenti: dati relativi alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell'Utenza (per ciascuna tipologia d'uso sopraindicata) relativamente allo standard:
  - "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" (specifico);
  - "Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato" (generale);
  - "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" (generale);
- 3) Attivazione/Disattivazione: informazioni relative alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell'Utenza (per ciascuna tipologia d'uso sopraindicata) relativamente allo standard:
  - "Tempo di attivazione della fornitura" (specifico);
  - "Tempo di disattivazione della fornitura" (specifico);
  - "Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore" (specifico);
  - "Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a disattivazione per morosità" (specifico);
  - "Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" (specifico);
- 4) Comunicazioni: dati relativi alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell'Utenza (per ciascuna tipologia d'uso sopraindicata) relativamente agli standards:
  - "Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione" (specifico);



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)

- *“Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio”* (specifico);
  - *“Tempo di comunicazione dell’esito della verifica del misuratore effettuata in loco”* (specifico);
  - *“Tempo per l’inoltro all’utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione”* (specifico);
  - *“Tempo per l’inoltro della richiesta ricevuta dall’utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione”* (specifico);
  - *“Tempo per la risposta a reclami”* (specifico);
  - *“Tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni”* (specifico);
  - *Tempo per la comunicazione dell’avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura”* (generale);
  - *“Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione”* (generale);
- 5) **Esecuzione lavori:** dati relativi alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente allo standard:
- *“Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario che comporta l’esecuzione di lavoro semplice”* (specifico);
  - *“Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice”* (specifico);
  - *“Tempo di esecuzione della voltura”* (specifico);
  - *“Tempo di esecuzione di lavori semplici”* (specifico);
  - *“Tempo di esecuzione dell’allaccio fognario complesso”* (generale);
  - *“Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso”* (generale);
  - *“Tempo di esecuzione di lavori complessi”* (generale);
- 6) **Fatturazione:** informazioni relative alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente agli standards:
- *“Tempo di rettifica di fatturazione”* (specifico);
  - *“Tempo per l’emissione della fattura”* (specifico);
  - *“Periodicità di fatturazione”* (specifico);
- 7) **Misuratori/reti:** dati relativi alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente allo standard:
- *“Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante”* (specifico);
  - *“Tempo di intervento per la verifica del misuratore”* (specifico);
  - *“Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione”* (specifico);
- 8) **Preventivazione:** informazioni relative alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente agli standards:
- *“Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo”* (specifico);
  - *“Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo”* (specifico);
  - *“Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo”* (specifico);
  - *“Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo”* (specifico);
  - *“Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo”* (specifico);
  - *“Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo”* (specifico);
- 9) **Pronto intervento:** dati relativi alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente allo standard *“Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”* (generale);
- 10) **Sportelli:** informazioni relative alle prestazioni rese dal Gestore nei confronti dell’Utenza (per ciascuna tipologia d’uso sopraindicata) relativamente agli standards:



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)

- "Tempo massimo di attesa agli sportelli" (generale);
- "Tempo medio di attesa agli sportelli" (generale).

Per quanto attiene gli standard aggiuntivi previsti dai Gestori all'interno delle relative Carte dei Servizi si rileva che per la società Cap Holding SpA risultano essere presenti n. 11 standard aggiuntivi generali e n. 1 standard aggiuntivo specifico, cioè:

- "Tempo di preventivazione estensione rete idrica" (generale);
- "Tempo di preventivazione estensione rete fognaria" (generale);
- "Tempo di esecuzione estensione rete idrica" (generale);
- "Tempo di esecuzione estensione rete fognaria" (generale);
- "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica" (generale);
- "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" (generale);
- "Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio" (generale);
- "Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio" (generale);
- "Tempo minimo garantito prima della sospensione della fornitura in caso di preavviso di chiusura" (generale);
- "Tempo massimo per appuntamento servizio Punto Acqua" (generale);
- "Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio Punto Acqua" (generale);
- "Fascia di puntualità per appuntamento servizio Punto Acqua" (specifico);

mentre per la società MM SpA risultano essere presenti soltanto n. 2 standard aggiuntivi specifici:

- "Durata interruzione programmata"
- "Tempo di preavviso in caso di interruzione programmata".

Per quanto attiene l'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito ai fini della verifica delle informazioni fornite dai Gestori, relativamente ai dati 2016 II semestre, è stato possibile effettuare la sola verifica di coerenza dei dati (riscontro algebrico interno e di congruenza con la Carta dei Servizi) in quanto non disponibili "ulteriori dati" che consentano di procedere alla verifica richiesta dall'Autorità in ordine alla corrispondenza delle informazioni caricate dai Gestori sul portale.

A seguito del processo di *successione universale ope legis* tra l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e l'Ufficio d'Ambito della Città di Milano (conclusosi in data 15/06/2016), le operazioni di controllo esercitate dall'EGA sul Gestore Cap Holding SpA sono state estese anche al Gestore del SII del Comune di Milano società MM SpA; in tale contesto è emersa l'esigenza di normalizzare le procedure di monitoraggio dei Gestori procedendo anche ad una revisione/aggiornamento dei Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di Affidamento del SII (tenendo in considerazione, tra le altre cose, anche gli adempimenti previsti dalle nuove Carte del Servizio). Per tale ragione è stata predisposto il documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori" che prevede, tra le altre cose, l'acquisizione di una serie di informazioni inerenti le prestazioni rese dai Gestori all'utenza (secondo tempistiche compatibili con le istruttorie AEEGSI in materia di Qualità Contrattuale). E' pertanto presumibile che l'attività di validazione possa essere svolta dall'Ufficio d'Ambito, in modo completo, nel corso della prossima istruttoria AEEGSI (riferita ai dati ed alle informazioni di qualità contrattuale per l'anno 2017).

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate sui dati trasmessi dai Gestori per il II° semestre 2016, si sono riscontrate alcune anomalie, riconducibili sostanzialmente a meri errori materiali, in ordine ad alcuni standard.

Per tali ragioni in data 24/04/2017 l'Ufficio d'Ambito, ha provveduto a richiedere al Gestore Cap Holding Spa (nota prot. U.A. n. 6429\7.1\2017\1) delucidazioni in ordine alle incongruenze riscontrate e successivamente la stessa Società in data 27/04/2017 (Prot. U.A. n. 6539\7.1\2017\1) ha provveduto 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)

trasmettere i dati corretti (unitamente alla dichiarazione di veridicità) che sono stati caricati sul portale AEEGSI. Tali modifiche hanno riguardato in sintesi lo:

- standard Aggiuntivo Generale “Tempo minimo garantito di preavviso in caso di interruzione programmata del servizio”, ove è stato corretto il numero delle prestazioni eseguite per la tipologia d’uso “Altri usi”;
- standard Aggiuntivo Generale “Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio Punto Acqua”, ove è stata esplicitata, nella tipologia d’uso “Altri usi”, la causa del mancato rispetto delle n.2 prestazioni eseguite ed il tempo effettivo medio della prestazione resa.

Analogamente, anche per il Gestore MM SpA l'Ufficio d'Ambito ha richiesto in data 24/04/2017 (Prot. U.A. n. 6428\7.1\2017\1) informazioni in merito alle anomalie riscontrate; successivamente, la stessa Società, con nota del 26/04/2017 (Prot. U.A. n. 6508\7.1\2017\1 del 27/04/2017) e con ulteriore nota del 27/04/2017 (Prot. U.A. n. 6583\7.1\2017\1), ha provveduto a trasmettere i dati corretti (unitamente alla dichiarazione di veridicità) che sono stati caricati sul portale AEEGSI. Tali rettifiche hanno riguardato in sintesi:

- standard specifico “Tempo di attivazione della fornitura” e “Tempo di disattivazione della fornitura”, con correzione, per la tipologia d’uso “Altro usi”, del numero di prestazioni rese e del tempo medio effettivo della prestazioni resa;
- standard specifico “Tempo di rettifica di fatturazione” e “Tempo per l’emissione della fattura”, con modifica del numero delle prestazioni rese e del tempo medio effettivo;
- standard specifico “Periodicità di fatturazione”, con correzione della compilazione della periodicità di fatturazione eseguita all’utenza secondo i livelli migliorativi previsti dalla società MM SpA nella Carta del Servizio Idrico Integrato rispetto ai livelli minimi previsti dal RQSII dell’Autorità;
- standard generale “Tempo massimo di attesa agli sportelli” e “Tempo medio di attesa agli sportelli”, dove è stato modificato il numero delle prestazioni eseguite ed il valore del tempo medio effettivo della prestazione resa;
- standard specifico “Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo”, con correzione del livello migliorativo previsto da MM SpA nella Carta del S.I.I., pari a 8 giorni lavorativi in luogo del livello minimo stabilito da AEEGSI pari a 10 giorni lavorativi;
- standard generale “Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, con rettifica del tempo medio effettivo della prestazione resa per le tipologie d’uso “Uso civile domestico” e “Altri usi”;
- standard specifico “Fascia di puntualità per gli appuntamenti”, ove è stato corretto il tempo medio effettivo della prestazione resa all’utenza per tutte le tipologie d’uso;
- standard generale “Preavviso minimo per la disdetta dell’appuntamento concordato” e “Tempo massimo per l’appuntamento concordato”, dove è stato rettificato il numero delle prestazioni eseguite ed il valore del tempo medio effettivo della prestazione resa all’utenza per tutte le tipologie d’uso;
- standard Aggiuntivo Specifico “Durata interruzione programmata” ove è stata corretta l’intestazione della maschera indicando correttamente la descrizione dello standard in questione.

Alla luce dei sopradescritti dati di qualità contrattuale forniti dai Gestori del S.I.I., a livello di prestazione resa all’utenza dei singoli standard per il secondo semestre 2016 con applicazione delle nuove Carte dei Servizi (a far data dal 01/07/2016), si rileva quanto segue.

Relativamente ai dati Cap Holding SpA si segnalano criticità rispetto a quanto previsto dal Disciplinare Tecnico (art. 26) circa il rispetto degli standard della Carta dei servizi (Disciplinare che dovrà essere però



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)

aggiornato entro il 2017, unitamente a quello che regola i rapporti con MM SpA, al fine di renderlo coerente con la nuova Carta dei servizi e per uniformare le procedure di controllo nei confronti dei due Gestori):

- a) *“Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico che comporta l’esecuzione di lavoro semplice”* (standard specifico pari a 15 giorni): il livello di raggiungimento del medesimo si attesta al 92,3%. La precedente Carta dei Servizi (in vigore sino al 30/06/2017) non contemplava detto standard, ma bensì prevedeva soltanto un *“Tempo massimo garantito per l’esecuzione di lavori di allacciamento”* (pari a 30 giorni che nel I° semestre 2016 si attestava al 99,13% di rispetto). Si ritiene che i due risultati possano compensarsi.
- b) *“Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso”* (standard generale pari a 30 giorni) in quanto il livello di raggiungimento del medesimo si attesta al 93,7%. Analogamente a quanto descritto al precedente punto anche questo standard non era previsto nella Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016 che indicava solo un *“Tempo massimo garantito per l’esecuzione di lavori di allacciamento”* (pari a 30 giorni che nel I° semestre 2016 si attestava al 99,13% di rispetto) pertanto valgono le considerazioni fatte precedentemente.
- c) *“Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio Punto Acqua”* (standard aggiuntivo generale pari a 24 ore) in quanto per entrambe le n. 2 prestazioni eseguite nel II° semestre 2016 non risulta essere stato rispettato il livello minimo garantito (minore di 24 ore). Tale standard non risulta però essere stato previsto nella Carta dei Servizi antecedente l’attuale e di conseguenza non è possibile determinare il valore di raggiungimento di detto standard per l’intero anno 2016.

Per quanto sopra riportato si segnala che verrà posta particolare attenzione alle prestazioni che verranno conseguite dal Gestore Cap Holding SpA sui medesimi standard nell’annualità 2017.

Relativamente agli standard specifici (di cui alla Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016) *“Tempo di cessazione della fornitura”* (pari a 30 giorni) e *“Rettifiche di fatturazione”* (pari a 30 giorni) che dall’analisi dei dati sulla regolazione della qualità contrattuale per il I° semestre 2016 risultavano affetti da criticità, motivo per cui si era previsto nella deliberazione n. 5 di questo CdA del 27/02/2017 di porvi particolare attenzione per il II° semestre 2016, si rileva che nella nuova Carta dei Servizi detti standard risultano modificati rispetto alla precedente (in termini sia di tempistiche che di contenuto dello standard stesso) e che tali nuovi standard per il periodo luglio/dicembre 2016 risultano essere stati pienamente rispettati dal Gestore.

Sull’ambito MM SpA si rilevano relativamente al II° semestre 2016 criticità in ordine a n. 3 standard, in particolare:

- a) *“Tempo di riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore”* (standard specifico pari a 5 giorni) in quanto il livello di raggiungimento dello standard si attesta all’83,3%. Non sono disponibili informazioni quantitative circa il rispetto di detto standard nel I° semestre 2016 che in ogni caso era risultava essere differente in termini di tempistiche (rif. Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016).
- b) *“Tempo di esecuzione dell’allaccio idrico complesso”* (standard generale pari a 30 giorni) in quanto il livello di raggiungimento dello standard risulta pari all’87,5% (richiesto raggiungimento del 90%). Non sono disponibili i valori della prestazione erogata dal Gestore all’utenza per detto standard nel periodo 01/01-30/06/2016; la Carta dei Servizi in vigore sino al 30/06/2016 non contemplava lo standard in questione ma prevedeva solamente un *“Tempo di esecuzione dell’allacciamento di una nuova utenza idrica”* (pari a 20 giorni) di cui però non si ha riscontro della prestazione.
- c) *“Tempo di rettifica di fatturazione”* (standard specifico pari a 30 giorni) poiché la prestazione all’utenza raggiunta nel II° semestre 2016 si attesta al 75%. Non sono disponibili informazioni quantitative circa il rispetto di detto standard nel I° semestre 2016.

Per tale motivo verrà posta particolare attenzione al livello di raggiungimento delle prestazioni che verranno conseguite dal Gestore MM SpA nel 2017 per i sopraccitati n. 3 standard.



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)

Relativamente alla problematicità riscontrata nell'anno 2015 e nel I° semestre 2016 in ordine al rispetto del "Tempo di attesa per la verifica del misuratore" (rif. punto n. 2 della delib. CdA n. 5 del 27/02/2017), a seguito di specifica richiesta da parte di questo Ufficio d'Ambito di fornire opportune delucidazioni in merito alle cause e ad eventuali azioni migliorative intraprese (nota U.A. prot. 3376 del 01/03/2017), la società MM SpA in data 10/03/2017 con nota Prot. n. 12963 (Prot. U.A. n. 3949 del 14/03/2017) ha dichiarato di non avere a disposizione una rendicontazione di dettaglio di detti dati/informazioni per tale periodo (sistema informatizzato di registrazione, tracciamento e rendicontazione in fase di aggiornamento), pertanto non è stato possibile effettuare alcuna valutazione di merito. A tal proposito si rileva, in ogni caso, che nel II° semestre 2016 per il medesimo standard il livello di prestazione raggiunta si attesta al 98,4%.

L'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito di controllo/verifica dei dati trasmessi dai Gestori si è chiusa in data 27 aprile 2017, entro i termini disposti dall'AEEGSI.

La presente deliberazione non comporta alcun onere 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.

Il Direttore Generale  
Avv. Italia Pepe

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

### **PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:**

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

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

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

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

Visto l'esito della votazione

**DELIBERA**





AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO

TELEFONO: 02 710493 11 (CENTRALINO)

1. di prendere atto dell'attività di controllo/verifica ed integrazione dei dati e delle informazioni trasmesse dai Gestori del S.I.I. nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dei dati e delle informazioni relativi alla qualità contrattuale del S.I.I. per il II° semestre 2016 ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della regolazione della qualità contrattuale del S.I.I. (RQSII) allegato alla deliberazione AEEGSI 655/2015/R/IDR;
2. di demandare al Direttore Generale l'invio della presente deliberazione ai Gestori del SII Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A. stabilendo di monitorarne le prestazioni in ordine agli standard delle Carte dei Servizi che hanno presentato alcune criticità nell'anno 2016 raccomandando loro di porvi maggiore e particolare attenzione;
3. di demandare al Direttore Generale tutti i successivi ulteriori adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione;
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, per il tramite dei competenti uffici, la pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013;

### 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 30/05/2017

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 30/05/2017

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

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 30/05/2017

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 30/05/2017

IL DIRETTORE GENERALE



