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 11 GIUGNO 2018

Deliberazione n. 3 del 11/06/2018 - Atti n. 8398 del 11/06/2018 – Fascicolo 1.6\2018\7

Oggetto: Monitoraggio dati qualità contrattuale Anno 2017 per il Gestore Cap Holding SpA.

L'anno 2018, il giorno 11 del mese di Giugno alle ore 09:30, 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 30.05.2018 (Prot. Uff. ambito n. 7917).

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;

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

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: Monitoraggio dati qualità contrattuale Anno 2017 per il Gestore Cap Holding SpA.

RELAZIONE TECNICA:

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr[1] 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.

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 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). Detta Carta del Servizio, oltre al recepimento degli standard generali/specifici previsti dall'Autorità, ai sensi dell'art. 69, comma 1 della RQSII, contiene anche standard generali e specifici di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi definiti dall'ARERA.

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, 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.

A seguito dell'emanazione della sopraccitata deliberazione ARERA 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 tra l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e l'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

[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)

l'individuazione di standard di "qualità contrattuale" per le prestazioni erogate e l'utilizzo di indicatori misurabili al fine del monitoraggio delle prestazioni stesse.

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 28 febbraio 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), 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).

Alla luce di quanto sopra indicato, in data 28 febbraio 2018 la società Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito (Prot. U.A n. 3181 del 01/03/2018) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all'utenza per il periodo 01/01/2017 – 31/12/2017 (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII).

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, nonché dei dati forniti dal Gestori in data 28/02/2018.

Raccolta dati di Qualità Contrattuale del S.I.I.

L'Autorità, in data 15/03/2018, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2017, 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 ha reso quest'ultime disponibili all'Autorità stessa.

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 16/04/2018, nonché ha stabilito per il giorno 07/05/2018 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 Telefoni;
- Sportelli.

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)

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 "Uso Civile Domestico", "Uso Civile non Domestico", "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 nel 2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2017 ed eseguite nel 2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2016 ed eseguite nel 2017;
- Numero di prestazioni che rispettano o meno lo standard previsto (al 31/12/2017);
- Numero di prestazioni richieste nel 2017 e non eseguite al 31/12/2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2016 e non eseguite al 31/12/2017.

Per quanto attiene l'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito ai fini della verifica delle informazioni fornite dalla società Cap Holding SpA, relativamente all'annualità 2017, è stato possibile effettuare la sola verifica dei dati caricati dal Gestore inerenti le prestazioni aperte dal 01/01/2017 e chiuse entro il 31/12/2017 in quanto non disponibili le informazioni riguardanti le prestazioni richieste nel 2016 chiuse/non ancora concluse al 31/12/2017 e le informazioni inerenti le prestazioni richieste nel 2017 non concluse nella medesima annualità. Tali informazioni, infatti, sono state richieste dall'Autorità nella presente raccolta "Anno solare 2017", in aggiunta alle prestazioni 2017, al fine di completare la precedente istruttoria di Qualità Contrattuale che riguardava esclusivamente i dati relativi al secondo semestre 2016. Questa tipologia di dati verrà pertanto appositamente richiesta al Gestore, unitamente alle informazioni già previste dalla sopraccitata Metodologia di raccolta dati, nell'ambito delle prossime istruttorie di monitoraggio della qualità contrattuale.

Accanto alle sopraindicate verifiche di corrispondenza delle informazioni caricate dal Gestore sul portale web ARERA con i dati trasmessi dal medesimo all'Ufficio d'Ambito in data 28/02/2018, sono stati eseguiti i controlli di congruenza dei dati caricati in termini di riscontro algebrico interno e di congruenza con la Carta del Servizio vigente.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate, che hanno dato esito positivo, è stato necessario richiedere al Gestore (nota email Prot. U.A. n. 6577 del 03/05/2018 e vie brevi) delucidazioni in ordine a limitate differenze riscontrate in ordine alla corrispondenza dei dati caricati e trasmessi dallo stesso. Tali discrepanze sono state opportunamente chiarite con le note email che la società Cap Holding SpA ha inviato in data 20/04/2018 (Prot. U.A. n. 5973) ed in data 04/05/2018 (Prot. U.A. n. 6574 e 6875 del 07/05/2018).

<u>Dati forniti dal Gestore Cap Holding SpA</u>

La società Cap Holding SpA in data 28/02/2018 (Prot. U.A. n. Prot. U.A n. 3181 del 01/03/2018) ha fornito un prospetto riassuntivo in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta del S.I.I. (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 dello stesso (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 i 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 dei tracciati degli elenchi di registrazione, di cui all'art. 80.4 dell'Allegato A (RQSII) alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr.

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

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)

letture ed il Registro delle autoletture dei consumi idrici, con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dalla sopraindicata deliberazione (art. 14 comma 1 e 2).

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.

Indicatori Generali

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	95,93% (Tempo medio pari a 2,72 minuti)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	99,12%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	99,9% Rispettato 12 mesi su 12
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	93,88%
Prevviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	96,6% Rispettato 12 mesi su 12
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
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	88,57% Rispettato 11 mesi su 12
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	88,59%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	97,81%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	99,9%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,40%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav 90%	94,30%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	95,90%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,10%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	94,80%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	97,80%
Tempo minino garantito di preavviso per interruzione programmata del servizio	Generale	almeno 48 ore 95%	98,57%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	100%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse si evince in ordine agli "Indicatori generali" che nell'interna annualità 2017:

a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 25 indicatori generali su un totale di n. 26 indicatori generali presenti nella 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)

b. per il solo indicatore generale "*Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*" risulta un mancato raggiungimento a livello complessivo del relativo standard (cella evidenziata in rosso), in quanto risulta attestarsi al valore dell'88,59% in luogo dello standard previsto pari al 90%. Per tale indicatore si era già evidenziato, nell'ambito del "Monitoraggio dati di qualità contrattuale I° semestre 2017", di cui alla Delib. CdA n. 3 del 29/09/2017, una prestazione resa all'utenza inferiore al valore standard che risultava attestarsi all'87,97%;

c. in relazione ai n. 3 indicatori generali "*Tempo massimo per appuntamento servizio Punto Acqua*", "*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*" e "*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*" si rileva che, per le prestazioni rese all'utenza nel 2017, risultano essere state superate le criticità legate al mancato rispetto dei relativi standard evidenziate nel precedente "Monitoraggio dati di qualità contrattuale I° semestre 2017" (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 29/09/2017).

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	99,98%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con cosumo < 100 mc 3/anno con cosumo 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%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,96%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,3%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	91,8%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav	96,00%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	98,50%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	99,90%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	97,70%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	98,40%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,60%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	100%
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,30%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,90%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effetuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	99,30%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%
Tempo sostituazione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	99,00%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,90%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2017 si evince che:

1. risulta essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori su un totale di n. 31 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
2. rispetto ai sopraccitati indicatori specifici si rileva un miglioramento della prestazione erogata dal Gestore all'utenza per il "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*" 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)

risulta essere stato rispettato nel 91,8% dei casi su base annuale, rispetto all'88,25% rilevato nel I° semestre 2017 (Delib. CdA n. 3 del 29/09/2017).

Ciò detto, atteso che le operazioni di modifica/aggiornamento dei Disciplinari Tecnici non possono ancora considerarsi definitive (Deliberazione di codesto CdA n. 2 del 22/12/2017), nonché considerato che i contenuti del vigente Disciplinare Tecnico non tengono conto delle recenti disposizioni dell'Autorità in materia di Qualità Contrattuale (Delib. ARERA n. 655/2015/R/Idr del 23/12/2015), non si ritengono ad oggi applicabili le penalità[2], ivi contenute, derivanti dal mancato raggiungimento dello standard per l'indicatore generale "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*".

Per tutto quanto sopra riportato si ritiene di dover segnalare al Gestore la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie affinché le prestazioni offerte all'utenza per il sopraccitato indicatore si attestino su base annuale a valori previsti dalla Carta del Servizio.

Unitamente ai sopradescritti dati qualità contrattuale la società Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere 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 n. 218/2016/R/Idr. Nel dettaglio si rileva che:

- su n. 541.353 letture effettuate nel 2017 n. 383.713 hanno dato esito positivo, mentre n. 157.697 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente/utente non trovato (n. 146.828 casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore (n. 7.784 casi), dell'errato indirizzo/civico/intestatario (n. 780 casi) e per cause varie (2.301 casi);
- su n. 112.029 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel 2017 n. 99.817 sono state validate, n. 7.911 sono state approvate pur contenendo un'anomalia e n. 4.301 sono state scartate/ritenute anomale.

Ad integrazione di quanto sopra descritto, con particolare riferimento ai dati di qualità contrattuale del SII, si riportano nella sottostante tabella gli esiti del calcolo dell'**Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei Clienti** (IPCS) per l'anno 2017 elaborato dal Gestore del SII in adempimento all'art. 25 commi 5, 6, 7 e 8 del Disciplinare Tecnico e sulla scorta della struttura approvata con Deliberazione n. 10 del CdA dell'Ufficio d'Ambito nella seduta del 29/09/2014 (nota Cap Holding SpA del 27/02/2018 – Prot. U.A. n. 3179).

In merito alle valutazioni quantitative (discendenti dalla misura oggettiva del rispetto degli standard contenuti nella Carta del S.I.I.) si rileva la piena corrispondenza del livello di raggiungimento degli indici sotto riportati con i relativi valori della prestazione erogata dal Gestore ai clienti nell'anno 2017.

[2] Penalità che vengono previste ed applicate dalla stessa ARERA nel caso di prestazioni di qualità contrattuale non valide e non conformi ai sensi dell'art. 88 e seguenti del 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)

Risultati anno 2017

INDICI QUANTITATIVI			
Indice	*Peso*	*Valore*	*Totale indici quantitativi*
Rispetto standard emissione preventivi	1	48,18	49,1
Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento	5	47,94	
Rispetto standard cessazione della fornitura	1	49,20	
Rispetto standard pronto intervento	10	48,90	
Rispetto standard risposta a reclami scritti	10	50,00	

INDICI QUALITATIVI			
Indice	*Peso*	*Valore*	*Totale indici qualitativi*
La crescita di un cliente consapevole	1	36,50	35,0
La qualità del prodotto fornito	1	35,05	
La continuità del servizio	1	37,50	
L'accessibilità del servizio	1	34,85	
I servizi commerciali	1	35,80	
I reclami e la loro gestione	1	29,70	
I servizi tecnici	1	35,40	

INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	84,1

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio erogato risulta essere nel complesso ad un buon livello (del tutto in linea con i risultati conseguiti nel 2016), ovviamente migliorabile, riscontrando come unica criticità quella relativa all'indice *"I reclami e la loro gestione"* che, seppur migliorato rispetto alla precedente annualità (pari a 22,50), non sembra ancora rispondere appieno alle esigenze dei clienti.

Ne consegue che l'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei clienti risulta in leggero miglioramento rispetto al precedente anno variando dal valore di 82,54% (anno 2016) al valore di **84,1%** (anno 2017).

Dato atto che la presente deliberazione non comporta 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

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)

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

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I., società Cap Holding SpA, sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2017, 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 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 Cap Holding 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 alla performance conseguita 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 prendere atto degli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza nel 2017 dal Gestore Cap Holding SpA, elaborato ai sensi dell'art. 25 commi 5, 6, 7 e 8 del Disciplinare Tecnico, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
4. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore Cap Holding SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie affinché le prestazioni relative all'indicatore generale "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*" si attesti, su base annuale, a valori previsti dalla Carta del Servizio;

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)

5. 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;

6. 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 11/06/2018 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 11/06/2018 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 nel rispetto della normativa sulla privacy, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano lì 11/06/2018 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 lì 11/06/2018 IL DIRETTORE GENERALE