



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 14 SETTEMBRE 2020

Deliberazione n. 4 del 14.09.2020 - Atti n. 9290 del 14.09.2020 – Fascicolo 1.6\2020\5

L'anno 2020, il giorno 14 del mese di settembre alle ore 11.00 si è riunito in videoconferenza il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale, previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 08.09.2020 (Prot. Uff. Ambito n. 9104).

Le modalità di svolgimento della seduta, per mezzo di videoconferenza Skype, occorrono in virtù della crisi epidemiologica che ha colpito l'Italia e la Lombardia in particolare e come tale limita gli spostamenti su tutto il territorio nazionale non consentendo la presenza congiunta, presso la sede istituzionale, dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Revisore Unico, del Direttore Generale in funzione di Segretario Verbalizzante e personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione.

Richiamato l'art. 73 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020, al primo comma, espressamente dispone: "Al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus COVID-19 e fino alla data di cessazione dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, i consigli dei comuni, delle province e delle città metropolitane e le giunte comunali, che non abbiano regolamentato modalità di svolgimento delle sedute in videoconferenza, possono riunirsi secondo tali modalità, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità previamente fissati dal presidente del consiglio, ove previsto, o dal sindaco, purché siano individuati sistemi che consentano di identificare con certezza i partecipanti, sia assicurata la regolarità dello svolgimento delle sedute e vengano garantiti lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 97 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché adeguata pubblicità delle sedute, ove previsto, secondo le modalità individuate da ciascun ente."

Richiamato altresì il Regolamento di funzionamento delle sedute del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito che all'art 2 comma 3 prevede la possibilità che le adunanze abbiano luogo secondo la modalità della videoconferenza senza dettagliarne lo svolgimento.

Ritenuto pertanto di adottare il presente modello di deliberazione sino a quando la crisi epidemiologica non consentirà al Consiglio di Amministrazione di riunirsi secondo le consuete modalità e che il Direttore Generale ed il Presidente apporranno la relativa sottoscrizione di competenza trasmettendosi la documentazione a chiusura delle adunanze affinché, successivamente



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)

e nel rispetto dei termini di legge, gli uffici procedano alla pubblicazione all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2019 - Gestore MM SpA.

Sono presenti:

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

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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. 4 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente



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)

DELIBERA

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

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale - anno 2019 - Gestore MM SpA.

RELAZIONE TECNICA:

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

Inoltre, con la recente Deliberazione n. 547/2019/R/Idr del 17/12/2019 l’Autorità, al fine di rafforzare le misure volte ad assicurare la diffusione, la fruibilità e la qualità del servizio all’utenza in modo omogeneo sull’intero territorio nazionale, ha aggiornato la disciplina relativa alla regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. introducendo un nuovo meccanismo di incentivazione basato su Macro-indicatori, nonché norme specifiche in tema di prescrizione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni (con impatti sulla raccolta dati che verrà effettuata nel 2021).

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

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

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

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

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)

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito in data 28 febbraio 2020 (Prot. n. 13511, n. 13409, n. 13512n. 13496 - U.A. n. 2527, n. 2595, n. 2534, n. 2523) e con successiva nota integrativa del 30/03/2020 (Prot. n. 19712 – Prot. U.A. n. 3702) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII) delle prestazioni fornite all'utenza per l'annualità 2019 (prestazioni aperte prima/durante il 2019 e chiuse entro il 31/12/2019, ovvero nei primi mesi del 2020).

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

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

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

L'Autorità, in data 18/02/2020, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2019, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall'art. 77 comma 1 del RQSII.

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

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 15/05/2020, nonché ha stabilito per il giorno 26/06/2020 il termine per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA (termini che hanno tenuto conto dell'emergenza sanitaria occorsa successivamente all'avvio della raccolta dati).

In particolare, l'Autorità ha richiesto al Gestore la compilazione, sul proprio portale, delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Riepilogo per Macro-Indicatori 2018
- Dichiarazione di veridicità

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;



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)

- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.

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/eseguite nel 2019;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2017/2018/2019 ed eseguite nel 2019;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all' esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2017/2018/2019 nel corso del 2019 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2017/2018/2019 e non ancora eseguite al 31/12/2019.

La sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2018" contiene il riepilogo delle prestazioni erogate nel corso del 2018 necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo di incentivazione introdotto dalla Deliberazione ARERA n. 547/2019/R/Idr. In particolare, tale riepilogo risulta essere funzionale all'individuazione del livello di partenza dei Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 – "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 – "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio", la classe di partenza e l'obiettivo per l'anno 2020. Nel dettaglio, i Macro-Indicatori MC1 ed MC2 risultano essere calcolati sulla scorta della performance conseguita nel 2018 considerando gli indicatori semplici di qualità contrattuale di seguito elencati (utilizzando come riferimento gli standard base previsti dall'art. 67.1 e 68.1 del RQSII in luogo degli eventuali standard migliorativi introdotti dai Gestori del SII):

Macro-Indicatore MC1

1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo
2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo
3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo
5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo
6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
9. Tempo di esecuzione di lavori semplici
10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso
11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso
12. Tempo di esecuzione di lavori complessi
13. Tempo di attivazione della fornitura
14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
17. Tempo di disattivazione della fornitura
18. Tempo di esecuzione della voltura



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)

Macro-Indicatore MC2

19. Tempo massimo per l'appuntamento concordato
20. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
21. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
22. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
23. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
24. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
25. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
26. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
27. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
28. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento
29. Tempo per l'emissione della fattura
30. Tempo di rettifica di fatturazione
31. Tempo per la risposta a reclami
32. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni
33. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
34. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
35. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
36. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura
37. Tempo massimo di attesa agli sportelli
38. Tempo medio di attesa agli sportelli
39. Accessibilità al servizio telefonico (AS)
40. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico (TMA)
41. Livello del servizio telefonico (LS)
42. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 28/02/2020 – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2019 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2017/2018 ed eseguite nel corso dell'anno 2019 si è proceduto alla verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2017 e Anno 2018), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2017/2018 ed erogati nell'anno 2019.

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

In aggiunta a quanto sopra è stata verificata la correttezza, la completezza e la congruità dei dati riportati nella maschera "Riepilogo per macro-indicatori – AS 2018" provvedendo ad appurare la coerenza di tali dati con le informazioni relative alla precedente edizione della raccolta dati, nonché verificando la correttezza della riclassificazione effettuata dal Gestore per quelle prestazioni erogate sui n. 6 indicatori aventi uno standard migliorativo.

Infine, come esplicitamente richiesto dall'Autorità, è stata effettuata anche una verifica a campione della veridicità di quanto dichiarato dal Gestore in ordine alle prestazioni erogate nel 2019 che non hanno



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)

rispettato il relativo standard per cause non imputabili al Gestore stesso (cause di forza maggiore, imputabili all'utente finale o a terzi) attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 28/05/2020 (Prot. U.A. n. 5533) e trasmessa da MM SpA in data 08/06/2020 (Prot. n. 32497 – Prot. U.A. n. 5957).

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine a limitate differenze riscontrate sia in relazione alla corrispondenza dei dati caricati sul portale web ARERA ed i dati trasmessi dallo stesso, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 28/02/2020.

Il Gestore, in data 08/06/2020 (Prot. n. 32497 – Prot. U.A. n. 5957) ed in data 15/06/2020 (Prot. n. 34102 – Prot. U.A. n. 6169), ha fornito un opportuno riscontro alle richieste effettuate, dando evidenza della necessità sottoporre a rettifica quanto indicato precedentemente dallo stesso sul portale web di ARERA per n. 8 indicatori del 2018 e per n. 4 indicatori del 2017.

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 24/06/2020.

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2019

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 2018 e nel 2019.

Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,4%	99,1%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,8%	99,2%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,4%	99,0%
Tempo massimo l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	100%	97,14%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,2%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,1%	99,7%
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%	-	100%	99,95%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Migliorativo da 20 a 10 min	Tempo medio pari a 1 min (livello medio annuo 97,3%)	Tempo medio pari a 1,58 min (livello medio annuo 95,4%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12 90%	-	58,6 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)	87,2 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	280% rispetto 10 mesi su 12	-	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Livello del servizio telefonico	Generale	rispetto 10 mesi su 12 280%	-	99,22% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	92,00% (100% - rispettato 7 mesi su 12)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	-	95,55% (tempo medio pari a 31 secondi)	91,88% (tempo medio pari a 56 secondi)
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2019:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 13 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. Per n. 9 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento (per causa del Gestore);
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) di n. 4 indicatori generali, quali il:



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 esecuzione allaccio fognario complesso” – da 97,8% a 93,2%;
- “Tempo massimo per l'appuntamento concordato” – da 100% a 97,14% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
- “Livello del servizio telefonico” – da 93,22% al 82,0% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
- “Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento” – da 95,55% a 91,88% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

d. non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA per i restanti n. 9 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2019.

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 8 giorni	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	96,9%
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.	-	100%	100%
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	99,31%
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	Migliorativo a 3 ore a 45 min	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	98,46%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	99,24%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	100%	99,74%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	Migliorativo	99,9%	99,5%
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	99,88%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico Aggiuntivo	30 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (2 prestazioni)	100% (1 prestazione)
Tempo per l'invio all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (2 prestazioni)	100% (1 prestazione)
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%

In relazione agli “Indicatori Specifici”, dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2019 si evince che:



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 22 indicatori su un totale di n. 33 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.²;
- b. per n. 7 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva, in linea generale, un miglioramento/consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore “Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore” e “Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione”, per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%.

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2018)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2019 risulta essere presente anche una sezione “Riepilogo per Macro-Indicatori 2018” contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2018 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che il livello di partenza (anno 2018), la classe di partenza (anno 2018) e l'obiettivo per l'anno 2020 dei due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risulta essere il seguente:

Valori Macro-Indicatori 2018		Classe di partenza	Obiettivo 2020
MC1	99,680%	A	mantenimento
MC2	99,795%	A	mantenimento

Si segnala che il vigente Disciplinare Tecnico, in vigore dal 30/10/2018, all'art. 24.2 prevede l'applicazione di una penale di euro 5.000 per ciascun indicatore generale indicato all'art. 68 del RQSII che, attestandosi nell'anno di riferimento a valori inferiori al 97%, abbia subito una riduzione maggiore o uguale all'1,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto attiene le prestazioni conseguite nel corso del 2019 si rileva che gli indicatori generali “Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso”, “Livello del servizio telefonico” e “Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento” – ricompresi all'interno del succitato art. 68 del RQSII – risultano ricadere nella fattispecie in questione.

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

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

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Il 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

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I. MM SpA sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati relativi alla Qualità Contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2019, ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della Regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. (RQSII), allegato alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla Società MM SpA nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alle performances conseguite dal Gestore in tema di Qualità Contrattuale del SII (RQSII), di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
3. di prendere atto che, dalle risultanze delle summenzionate verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito, è emerso il mancato rispetto, da parte del Gestore del S.I.I. MM SpA, di quanto previsto dall'art. 24.2, lettera b) del vigente Disciplinare Tecnico in ordine agli indicatori generali (di cui all'art. 68 del RQSII) "*Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso*", "*Livello del servizio telefonico*" e "*Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento*", nei termini indicati nella relazione tecnica, parte integrante del presente atto;



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)

4. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore MM SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie – compatibilmente con la situazione di emergenza sanitaria che ha caratterizzato il 2020 che tutt'ora è in atto - per migliorare le prestazioni relative agli indicatori generali e specifici che hanno subito una flessione al ribasso superiore al 1.5% nel corso del 2019;
5. di dare mandato al Direttore Generale di procedere con:
 - la trasmissione al Gestore, entro 30 giorni dalla pubblicazione del presente provvedimento, di formale richiamo al rispetto degli obblighi indicati e previsti dalla Convenzione di Affidamento del S.I.I.;
 - l'applicazione dei disposti di cui all'art. 24.2, lettera b) del vigente Disciplinare Tecnico, in vigore a partire dal 30/10/2018, in relazione alle penalità per la riduzione superiore all'1.5% del "livello di qualità contrattuale" rispetto a quello conseguito l'anno precedente per n. 3 indicatori generali (di cui all'art. 68 del RQSII) -*Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso, Livello del servizio telefonico e Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento* - per un ammontare complessivo pari a 15.000,00 euro;
6. 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;
7. 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 14/09/2020

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 14/09/2020

firma 

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

- Favorevole
 Contrario

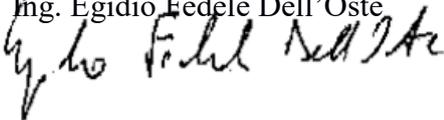
IL DIRETTORE GENERALE

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 lì 14/09/2020

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 14/09/2020

IL DIRETTORE GENERALE