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 29 SETTEMBRE 2017

Deliberazione n. 3 del 29/09/2017 - Atti n. 15075 del 29/09/2017 – Fascicolo 1.6\2017\10

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale 1° semestre 2017 – Informativa.

L'anno 2017, il giorno 29 del mese di Settembre 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 20.09.2017 (Prot. Uff. ambito n. 14627).

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 di qualità contrattuale 1° semestre 2017 – Informativa.

RELAZIONE TECNICA:

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 sii dalle convenzioni di affidamento. Tale documento è strettamente correlato ai provvedimenti regolatori AEEGSI in tema di monitoraggio, controllo e pianificazione del gestore, che sono:

a) la deliberazione 655/215R/Idr del 23 dicembre 2015 *"Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – RQSII";*
b) la deliberazione 218/2016/R/Idr del 05 maggio 2016 *"Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale – TIMSII";*
c) la determinazione n. 2/2016 del 30 marzo 2016 *"Definizione dello schema tipo e delle procedure di raccolta dati ai fini dell'aggiornamento del programma degli interventi (PdI) per il periodo 2016-2019, ai sensi degli artt. 6 e 7 della deliberazione 664/2015/R/Idr e degli artt. 3, 4 e 11 del MTI-2";*
d) la deliberazione 664/2015/R/Idr del 28 dicembre 2015 "*Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2";*
e) la determinazione n. 3/2016 del 30 marzo 2016 *"Definizione delle procedure di raccolta dati e dello schema tipo per la relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria, nonché indicazione dei parametri di calcolo, ai fini della determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per gli anni 2016, 2017, 2018 e 2019 ai sensi della deliberazione 664/2015/R/Idr".*

Ad oggi i principali temi del monitoraggio delle attività del gestore sono:

1. il rapporto con l'utenza, attraverso la individuazione di standard di "qualità contrattuale" per le prestazioni erogate e che, per il tramite di indicatori misurabili, consentano un monitoraggio delle prestazioni stesse;
2. la pianificazione degli interventi finalizzati alla risoluzione delle criticità rilevate nel servizio secondo specifici obiettivi definiti temporalmente e monitoraggio del rispetto della pianificazione approvata;

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)

3. il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario della gestione attraverso il monitoraggio dell'evoluzione di possibili indicatori economico-patrimoniali del gestore per intervenire preventivamente su possibili disequilibri.

Il monitoraggio della qualità contrattuale (QC) del servizio reso dal gestore all'utenza, oggetto della presente relazione, si esplicita attraverso l'analisi delle prestazioni del Gestore conseguite in relazione agli adempimenti previsti dalla Carta del Servizio.

La Carta del Servizio definisce infatti gli standard di qualità che il Gestore si impegna a rispettare nell'esercizio delle proprie attività e costituisce lo strumento per rilevare il livello di soddisfazione dei clienti.

Gli standard di qualità si articolano in:

- standard specifici, il cui mancato rispetto comporta l'indennizzo automatico all'utenza;
- standard generali, che se non rispettati portano alla possibile attivazione di procedimenti sanzionatori nei confronti del Gestore a seguito di visite ispettive attivate da AEEGSI.

Relativamente alla raccolta ed al monitoraggio dei dati sulla qualità contrattuale, il sopraindicato documento "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII*" individua due distinti momenti di trasmissione da parte dei Gestori:

- trasmissione degli elenchi di registrazione, predisposti ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII e dell'art. 14 del TIMSII, entro il 31 luglio per i dati relativi al primo semestre dell'anno in corso ed entro il 28 febbraio per il consuntivo dell'anno precedente;
- trasmissione dei dati aggregati inviati all'Autorità secondo le modalità previste dal RQSII e dal TIMSII entro il 31 marzo di ogni anno direttamente attraverso il portale AEEGSI che permette anche la visualizzazione degli stessi dati all'EGA (ed invio all'EGA di apposito report che commenti i numeri trasmessi descrivendo eventuali non conformità e le azioni adottate dal Gestore per il superamento delle stesse).

Alla luce di quanto sopra indicato, in data 01 agosto 2017 i Gestori CAP Holding SpA e MM SpA hanno provveduto a trasmesse all'Ufficio d'Ambito (rispettivamente prot. U.A. n. 12388 e prot. U.A. n. 12436) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all'utenza per il periodo 01/01/2017 – 30/06/2017 (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII).

Di seguito si riporta una breve descrizione dei dati forniti e delle valutazioni/verifiche effettuate dall'Ufficio d'Ambito per singolo gestore.

<u>Gestore Cap Holding SpA</u>

Il Gestore ha fornito un prospetto riassuntivo in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta del Servizio Idrico Integrato (standard specifici/generali ed aggiuntivi), è stato esplicitato il n° di prestazioni eseguite, il n° di prestazioni che rispettano o meno lo standard (obiettivo) con specificazione della causa per il mancato rispetto (gestore, cliente, forza maggiore), il tempo medio effettivo per l'erogazione della prestazione e la percentuale di rispetto dello standard medesimo.

A supporto di tale prospetto sono stati altresì forniti singoli file excel (uno per ciascun indicatore ove sia stata effettuata almeno una prestazione) con l'esplicitazione di informazioni di dettaglio per ogni prestazione erogata sulla base dei format per i tracciati degli elenchi di registrazione (Tabella 3 e 4) di cui all'art. 80.4 dell'Allegato A (RQSII) alla sopraccitata Deliberazione AEEGSI 655/2015/R/Idr del 23/12/2015.

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

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 seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel II° semestre del 2016 (dati forniti all'AEEGSI nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2017.

Indicatori Generali

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standar	II° semestre 2016	I° semestre 2017
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	2,36	3,32
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	99,66%	98,8%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	nessuna prestazione eseguita	99,8% (nessun dato su base mensile)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	88,2%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	0%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	non monitorato	95,78% rispettato (≥ 90%) 6 mesi su 6
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	non monitorato	98,6% non rispettato (≤100%) 6 mesi su 6
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	non monitorato	84,2% rispettato 5 mesi su 6
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	non monitorato	87,97%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	98,73%	97,23%
tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	100%	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	92,86%	97,30%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,92%	98,71%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	90,77%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	100%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	94,29%	95,80%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	99,04%	90,40%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	100%	90,00%
Tempo minino garantito di preavviso per interruzione programmata del servizio	Generale	almeno 48 ore 95%	100%	98,65%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	100%	100%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse si evince in ordine agli "indicatori generali" che nel I° semestre 2017:

a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori generali su un totale di n. 26 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
b. per n. 4 indicatori generali risulta un mancato raggiungimento a livello complessivo del relativo standard (celle evidenziate in colore rosso):

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 per appuntamento servizio Punto Acqua*" pari all'88,2% in luogo dello standard previsto del 90%;
- "*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*" pari al 98,6% a fronte di uno standard previsto del 100% da conseguirsi in almeno 10 mesi su 12;
- "*Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*" pari all'87,97 % in luogo dello standard previsto del 90%;
- "*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*" pari al 90% in luogo dello standard previsto del 95%;

c. relativamente al sopraindicato indicatore "*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*" pur non rispettando in nessuno dei primi 6 mesi del 2017 lo standard obiettivo (pari al 100%) si rileva che la prestazione erogata, pari in media al 98,4% sull'intero I° semestre 2017, risulta indubbiamente attestarsi a valori molto elevati che sfiorano l'obbiettivo (gennaio 98,41% - febbraio 99,50% - marzo 97,61% - aprile 97,95% - maggio 98,79% - giugno 99,33%);

d. rispetto ai restanti n. 12 indicatori generali di cui sopra per n. 3 indicatori il Gestore, pur avendo rispettato il relativo standard obiettivo, risulta aver conseguito un livello della prestazione erogata molto prossimo allo standard previsto, ossia:
   - "*Livello del servizio telefonico*" pari all'84,2% a fronte di uno standard previsto dell'80% rispettato in 5 mesi su 6 nel I semestre 2017 (lo standard prevede un rispetto del valore obiettivo in almeno 10 mesi su 12);
   - "*Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica*" pari al 90,77% a fronte di uno standard del 90%;
   - "*Tempo massimo per appuntamento concordato*" pari al 90,4% in luogo di uno standard del 90%;

e. rispetto ai risultati conseguiti nel II° semestre del 2016 si rileva un peggioramento del livello su n. 5 indicatori mentre, per quanto attiene l'indicatore "*Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio Punto Acqua*" e "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico – lavoro complesso*" si rileva nel I° semestre 2017 un netto miglioramento del livello della prestazione erogata dal Gestore (celle di colore verde), ovvero risultano essere pienamente rispettati (pari al 100% ed al 97,3%) rispetto a quanto raggiunto nel II° semestre 2016 (rispettivamente pari allo 0% ed al 92,86%) ed evidenziato nella Deliberazione di questo CdA n. 5 del 30/05/2017[1];

f. ad eccezione dei sopradescritti indicatori di cui ai precedenti punti b) non si rilevano ulteriori criticità legate al livello della prestazione erogata dal Gestore nel I° semestre 2017 per gli altri indicatori generali oggetto di monitoraggio.

[1] n. 4 indicatori non risultavano essere oggetto di monitoraggio nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII per il II° semestre 2016 ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. AEEGSI 655/2015/R/Idr.

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standar	II° semestre 2016	I° semestre 2017
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	100%	100%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	vedi carta servizi	99,91%	non specificato in quanto indicatore annuale
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,96%	99,9%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	non monitorato	99,9%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	100%	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	99,37%	97,1%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	92,45%	88,25%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	92,16%	95,72%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	100%	97,92%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	98,80%	100%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	99,43%	96,10%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	99,38%	98,60%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	99,25%	98,52%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	100%	99,26%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	99,85%	98,16%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effetuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	98,91%	99,90%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	96,34%	100%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	95,83%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,98%	99,90%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%	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	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	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il I° semestre 2017 si evince che:

1. risultano essere state erogate prestazioni per n. 21 indicatori specifici su un totale di n. 31 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
2. rispetto ai sopraccitati indicatori specifici non si rilevano particolari criticità legate al livello di raggiungimento della prestazione erogata dal Gestore nel I° semestre 2017 ad eccezione dell'indicatore "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*" che risulta essere stato rispettato nell'88,25% dei casi con conseguente peggioramento rispetto al risultato ottenuto nel II° semestre 2016 che si attestava al 92,45% (cella di colore giallo);
3. rispetto all'unica criticità (attinente gli indicatori specifici) rilevata nel II° semestre 2016 ed evidenziata all'interno della Deliberazione del CdA n. 5 del 30/05/2017 si può constatare che in relazione all'indicatore "*Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro semplice*" il livello della prestazione raggiunta dal Gestore risulta essere migliorato attestandosi al valore del 95,72% di rispetto dell'indicatore stesso.

Unitamente ai sopradescritti dati di qualità contrattuale il Gestore 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 AEEGSI 218/2016/R/Idr.

Nel dettaglio si rileva che:

- su n. 299.058 letture effettuate nel I° semestre 2017 n. 219320 hanno dato esito positivo mentre n. 79.738 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente/utente non trovato (n. 68940

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)

casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore (n. 4422 casi), della consumo non leggibile (n. 2898 casi) e per cause varie (n. 3.478 casi);

- su n. 57.567 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel I° semestre 2017 n. 53.198 sono state validate, n. 3797 sono state approvate pur contenendo un'anomalia e n. 572 sono state scartate/ritenute anomale.

Ad integrazione di quanto sopra descritto, con particolare riferimento ai dati di qualità contrattuale del SII, si riportano di seguito gli esiti del calcolo dell'**Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei Clienti** (IPCS) per l'anno 2016 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 21/07/2017 Prot. n. 8071).

Risultati anno 2016

INDICI QUANTITATIVI			
Indice	*Peso*	*Valore*	*Totale indici quantitativi*
Rispetto standard emissione preventivi	1	49,42	49,41
Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento	5	48,25	
Rispetto standard cessazione della fornitura	1	49,85	
Rispetto standard pronto intervento	10	49,35	
Rispetto standard risposta a reclami scritti	10	50,00	

INDICI QUALITATIVI			
Indice	*Peso*	*Valore*	*Totale indici qualitativi*
La crescita di un cliente consapevole	1	34,00	33,13
La qualità del prodotto fornito	1	33,00	
La continuità del servizio	1	39,50	
L'accessibilità del servizio	1	34,50	
I servizi commerciali	1	35,00	
I reclami e la loro gestione	1	22,50	
I servizi tecnici	1	33,50	

INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO	82,54

In merito alle valutazioni quantitative (discendenti dalla misura oggettiva del rispetto degli standard contenuti nella Carta del SII) si rileva la piena corrispondenza del livello di raggiungimento dei n. 5 indicatori soprariportati con i valori della prestazione erogata dal Gestore dei medesimi nel II° semestre 2016. Non si rilevano criticità in tal senso poiché il livello della prestazione erogata risulta attestarsi a valori più che soddisfacenti.

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dei clienti nei confronti dei servizi erogati risulta essere nel complesso ad un buon livello (del tutto in linea con i risultati conseguiti nel 2015), ovviamente migliorabile, riscontrando come unica criticità quella relativa all'indice "*I reclami e la loro gestione*" che, seppur lievemente migliorato rispetto alla precedente annualità (pari a 21), 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 dell'80,52% (anno 2015) al valore dell'**82,54%** (anno 2016).

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)

Gestore MM SpA

Analogamente alla società Cap Holding SpA, anche il Gestore MM SpA in data 01/08/2017 (prot. U.A. n. 12436) ha provveduto a trasmettere il tracciato degli elenchi di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale (predisposto ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII) in ottemperanza a quanto previsto dalla "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII*".

Nel dettaglio è stato fornito un unico file excel in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta della Qualità del Servizio (standard specifici/generali ed aggiuntivi), sono state esplicitate le informazioni previste dal sopraccitato art. 80 comma dell'Allegato RQSII alla Delib. AEEGSI 655/2015/R/Idr, nonché in file excel specifico di "Registro Emissioni Bollette" e n. 2 file contenenti informazioni relative al servizio telefonico ed alle prestazioni rese dagli sportelli nei confronti dell'utenza.

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

Similmente a quanto già sopra descritto nella sezione dedicata al Gestore Cap Holding SpA di seguito si riportano i dati riguardanti la società MM SpA riassunti in due prospetti riepilogativi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel II° semestre del 2016 (dati forniti all'AEEGSI nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2017.

Indicatori Generali

STANDARD	Tipo	Obiettivo	II° semestre 2016	I° semestre 2017
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	87,50%	97,60%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	100%	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	96,30%	100%
Tempo massimo l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav 90%	100%	dato non disponibile/nessuna prestazione
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	100%	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	100%	97,56%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav 95%		100%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	100%	99,75%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	100%	1,78 min
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	non monitorato	53,73 sec (nessuna indicazione sulla media mensile)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	non monitorato	100% (nessuna indicazione sulla media mensile)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	non monitorato	92,94% (nessuna indicazione sulla media mensile)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	non monitorato	98,67%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav 90%	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione

In particolare, relativamente alle informazioni trasmesse in ordine agli "indicatori generali", si evince che nel I° semestre 2017:

AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

A. risultano essere presenti dati riguardanti n. 12 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta della Qualità del Servizio (n. 3 indicatori sono stati contrassegnati nella sopra riportata tabella con l'indicazione "dato non disponibile/nessuna prestazione");

B. a riguardo degli indicatori "*Tempo medio attesa per il servizio telefonico*", "*Accessibilità servizio telefonico*" e "*Livello del servizio telefonico*" risultano essere stati forniti solo dati in forma aggregata (in termini percentuali) e pertanto non è possibile effettuare alcun tipo di valutazione in merito al rispetto dei relativi standard su base mensile (per questi tre indicatori lo standard prevede che venga raggiunto il relativo obiettivo in almeno 10 mesi su 12);

C. rispetto ai risultati conseguiti nel II° semestre del 2016 si rileva una sostanziale invarianza del livello di raggiungimento degli standard ad eccezione dell'indicatore "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*" per il quale si evince un netto miglioramento del livello della prestazione resa dal Gestore all'utenza (cella di colore verde) nel I° semestre 2017 (pari al 97,60%) rispetto a quanto raggiunto nel II° semestre 2016 (pari all'87,50%) ed evidenziato nella Deliberazione di questo CdA n. 5 del 30/05/2017;

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo	II° semestre 2016	I° semestre 2017
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
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	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
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.	83,33%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo di riattivazione fornitura a seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	99,84%	98,41%
Tempo preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	dato non disponibile/nessuna prestazione
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	45 min	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,33%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	95,74%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	100%	99,5%
Periodicità fatturazione	Specifico	vedi Carta Servizi	100%	non specificato
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	99,23%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	99,84%	99,86%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	75%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav	nessuna prestazione eseguita	0% (1 sola prestazione)
Tempo per inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav	nessuna prestazione eseguita	0% (1 sola prestazione)
Durata interruzione programmata	Specifico	24 ore	100%	dato non disponibile/nessuna prestazione
Tempo di preavviso in caso di interruzione programmata	Specifico	48 ore	100%	dato non disponibile/nessuna prestazione

In relazione agli "indicatori specifici" si evince dati e dalle informazioni fornite per il I° semestre 2017 che:

I. risultano essere presenti dati riguardanti n. 21 indicatori specifici su un totale di n. 32 indicatori specifici presenti nella Carta della Qualità del Servizio (n. 11 indicatori sono stati contrassegnati nella sopra riportata tabella con l'indicazione "dato non disponibile/nessuna prestazione");

II. rispetto ai sopraccitati indicatori specifici non si rilevano particolari criticità legate al livello di raggiungimento della prestazione erogata dal Gestore nel I° semestre 2017 ad eccezione dell'indicatore "*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caos di gestione separata del SII)*" e dell'indicatore "*Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o*

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)

depurazione (in caso di gestione separata del SII)" che, pur avendo registrato una sola prestazione eseguita, non risultano essere stati rispettati (celle di colore rosso);

III. rispetto alle n. 2 criticità riscontrate nel II° semestre 2016 ed evidenziate all'interno della Deliberazione di questo CdA n. 5 del 30/05/2017 relative all'indicatore "*Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore"* e *"Tempo di rettifica fatturazione"* si può constatare che il livello della prestazione raggiunta dal Gestore nel I° semestre risulta essere migliorato attestandosi per entrambi al 100% (celle di colore verde).

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

In particolare si rileva che:

- su n. 49.005 letture effettuate nel I° semestre 2017 n. 41.126 hanno dato esito positivo mentre n. 7879 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente (n. 1891 casi), dello stabile disabitato (n. 819 casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore (n. 786 casi), della mancata collaborazione da parte dell'utente (n. 584 casi) e per cause varie (n. 3799 casi);
- nel I° semestre 2017 risulta essere stato rispettato per n. 3779 casi il numero di tentativi minimi di raccolta della misura, di cui all'art. 7.1 del TIMSII, pari al 7,71% rispetto al totale delle utenze presenti (almeno n. 2 tentativi di raccolta all'anno per consumi medi annui fino a 3.000 mc ed almeno n. 3 tentativi di raccolta all'anno per consumi medi annui superiori a 3.000 mc);
- rispetto ai n. 3779 casi indicati al precedente punto in n. 24 casi non risulta essere stata rispettata la distanza minima temporale tra il 1° ed il 2° tentativo di raccolta della misura per uno stesso utente finali, di cui all'art. 7.2 del TIMSII, pari allo 0,64% del totale (nel caso di n. 2 tentativi di raccolta l'anno almeno 150 giorni solari e nel caso di n. 3 tentativi di raccolta l'anno almeno 90 giorni solari);
- nel I° semestre 2017 non risulta essere stato effettuato in n. 338 casi l'ulteriore tentativo di raccolta della misura, da attuarsi nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autolettura validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato (art. 7.3 lettera i del TIMSII);
- nel I° semestre 2017 risulta essere stato pienamente rispettato (pari al 100%) quanto previsto dall'art. 7.3, lettera ii) del TIMSII che, in relazione alle nuove attivazioni della fornitura, prevede un tentativo di raccolta della misura entro 6 mesi dalla data di nuova attivazione.
- su n. 2451 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel I° semestre 2017 n. 2351 sono state validate mentre n. 100 autoletture sono state ritenute non valide.

<u>Conclusioni</u>

Alla luce dei dati e delle informazioni fornite dal <u>Gestore Cap Holding SpA</u>, per quanto attiene il I° semestre 2017, si segnalano criticità legate al mancato rispetto degli standard (obiettivi) della Carta del SII in ordine ai seguenti n. 4 indicatori generali:

- "*Tempo massimo per appuntamento servizio Punto Acqua*" che si attesta all'88,2% (standard pari a 7 giorni lavorativi da rispettare almeno al 90% per ogni singola prestazione);
- "*Tempo medio di attesa per il servizio telefonico*" che si attesta al 96,8% (standard pari 240 secondi da rispettare al 100% in almeno 10 mesi su 12);

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 risposta alla chiamata per pronto intervento*" che si attesta all'87,97% (standard pari a 120 secondi da rispettare almeno al 90% per ogni singola prestazione);
- "*Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato*" che si attesta al 90% (standard pari a 24 ore da rispettare almeno al 95% per ogni singola prestazione);

inoltre, rispetto all'indicatore "*Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo*" (standard pari a 7 giorni lavorativi), si evidenzia una prestazione che si attesta all'88,25%, in sensibile riduzione rispetto al risultato conseguito nel II semestre 2016.

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 i sopraccitati indicatori si attestino su base annuale a valori previsti dalla Carta del Servizio.

Relativamente agli indicatori generali "*Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio Punto Acqua*" (24 ore/95%), "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico – lavoro complesso*" (30 giorni lavorativi/90%) ed all'indicatore specifico "*Tempo di esecuzione allaccio idrico – lavoro semplice*" (15 giorni lavorativi) che dall'analisi dei dati sulla regolazione della qualità contrattuale per il II° semestre 2016 risultavano affetti da criticità, motivo per cui era stato previsto nella Deliberazione n. 5 di questo CdA del 30/05/2017 di porvi particolare attenzione, si rileva che nel I° semestre 2017 risultano aver subito un netto miglioramento ovvero risultano rispettare il relativo standard di riferimento.

Per quanto attiene le informazioni trasmesse dal Gestore MM SpA per il I° semestre 2017, risultano essere stati forniti dati relativi a n. 33 indicatori (12 generali e 21 specifici) su un totale di n. 47 indicatori (15 generali e 32 specifici), senza fornire alcun tipo di indicazione di merito che specificasse tale mancanza (dato non disponibile, nessun prestazione effettuata ecc.). Inoltre, per n. 3 indicatori generali "*Tempo medio attesa per il servizio telefonico*", "*Accessibilità servizio telefonico*" e "*Livello del servizio telefonico*" sono stati forniti solo dati in forma aggregata (in termini percentuali) e di conseguenza non è stato possibile effettuare alcuna valutazione circa il rispetto (o meno) dei relativi standard su base mensile (per questi tre indicatori lo standard prevede che venga raggiunto il relativo obiettivo in almeno 10 mesi su 12).

Ciò detto, si sono rilevate criticità legate a n. 2 indicatori specifici "*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caos di gestione separata del SII)*" e "*Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)*" che, pur avendo registrato una sola prestazione eseguita nel periodo gennaio/giugno 2017, risultano aver conseguito un livello della prestazione pari allo 0%.

Per tutto quanto sopra riportato nell'evidenziare che verrà posta particolare attenzione alle prestazioni che verranno conseguite dal Gestore MM SpA per i n. 2 indicatori specifici sopra descritti nel II° semestre 2017 si ritiene di dover segnalare al Gestore stesso la necessità che venga opportunamente indicato all'interno del futuro tracciato RQSII il motivo dell'assenza di eventuali indicatori, nonché di provvedere a fornire all'interno delle prossime raccolte dati di qualità contrattuale valori in forma non aggregata per tutti quegli indicatori che prevedono un livello di raggiungimento dello standard a livello mensile.

In relazione agli indicatori specifici "*Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore*" (5 giorni lavorativi), "*Tempo di rettifica fatturazione*" (30 giorni lavorativi) ed all'indicatore generale "*Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso*" (30 giorni lavorativi/90%) che dall'analisi dei dati sulla regolazione della qualità contrattuale del II° semestre 2016 risultavano affetti da criticità, motivo per il quale con Deliberazione n. 5 del CdA del 30/05/2017 era stato previsto di porvi particolare attenzione, si constata che nel I° semestre 2017 risultano aver subito un netto miglioramento ovvero risultano rispettare il relativo standard di riferimento.

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.

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 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

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dai Gestori del S.I.I. nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alla raccolta dati sulla qualità contrattuale del SII (tracciato elenchi di registrazione predisposti ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII) e sulle disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII (tracciato elenchi di registrazione predisposti ai sensi dell'art. 14 del TIMSII) di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza nel 2016 dal Gestore società 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;
3. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione:
   a. segnalare ai Gestori la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie affinché le prestazioni offerte all'utenza per gli indicatori affetti da criticità si attestino 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)

b. segnalare inoltre al Gestore MM SpA la necessità di trasmettere, all'interno del futuro tracciato RQSII, le motivazioni dell'assenza di eventuali indicatori, nonché di provvedere a fornire, all'interno delle prossime raccolte dati di qualità contrattuale, i dati in forma non aggregata per tutti quegli indicatori che prevedono un livello di raggiungimento dello standard su base mensile;

4. si demanda al Direttore Generale e ai competenti uffici di adoperarsi in fase di revisione dei Disciplinari Tecnici dei Gestori di provvedere ad uniformare i criteri di rilevazione della qualità contrattuale prevedendo delle norme specifiche in caso di inadempimento;

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 29/09/2017 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 29/09/2017 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
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 29/09/2017 IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- [x] 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 29/09/2017 IL DIRETTORE GENERALE