

# Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano Azienda Speciale



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

## Piano della Performance 2018

## Sommario

<b>PERCHÉ IL PIANO DELLA PERFORMANCE?</b> -----	<b>4</b>
<b>1 L'UFFICIO D'AMBITO</b> -----	<b>5</b>
La mission generale e i valori-----	10
I portatori di interessi-----	11
<b>2 LO STATO DI SALUTE DELL'AZIENDA</b> -----	<b>12</b>
Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito-----	12
Il personale e la salute organizzativa-----	13
I portatori di interesse e la salute delle relazioni-----	13
<b>3 LA PERFORMANCE SUI PROCEDIMENTI 2018</b> -----	<b>14</b>
<b>4 OBIETTIVI DI PERFORMANCE</b> -----	<b>17</b>
Potenziamento del controllo del Programma degli Interventi attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso i cantieri attivati dal Gestori del SII.-----	17
<i>Obiettivo 1: Aggiornamento della tariffa del SII per il biennio 2018-2019, compreso aggiornamento del Programma degli Interventi.</i> -----	18
<i>Obiettivo 2: Riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali del SII compresa determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.</i> -----	20
<i>Obiettivo 3: Potenziamento del controllo del Programma degli Interventi attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso i cantieri attivati dal Gestori del SII.</i> -----	21
<i>Obiettivo 4: Applicazione del Bonus idrico 2018.</i> -----	22
<i>Obiettivo 5: Verifica della Qualità Contrattuale</i> -----	24
<i>Obiettivo 6: Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua e incentivazione dell'economia circolare</i> -----	25
<i>Obiettivo 7: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori</i> -----	27
<i>Obiettivo 8: Sviluppo del sistema di gestione dei procedimenti amministrativi sanzionatori, presidio del processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. e sviluppo Applicativo ad uso del Servizio Procedimenti Amministrativi Sanzionatori</i> -----	29
<i>Obiettivo 9: Sviluppo delle misure in materia di anticorruzione e trasparenza</i> -----	32
<i>Obiettivo 10: Adempimenti normativi in materia di Privacy</i> -----	34
Nota metodologica-----	35

**5 GLOSSARIO-----36**

## Perché il piano della performance?

Il Piano della performance costituisce il documento grazie al quale l'azienda rappresenta la performance attesa, organizzativa ed individuale.

Più precisamente:

- la **performance organizzativa** mette in luce il contributo che l'azienda nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse;
- la **performance individuale** declina tale contributo non in termini astratti sull'organizzazione, bensì con riferimento all'azione di singoli individui o gruppi di lavoro che operano nell'azienda.

Il Piano della performance ha valenza strategica, raccordandosi con il Piano programma, tenuto altresì conto del Documento Unico di Programmazione (DUP) 2017/2019 della Città Metropolitana di Milano, e arco temporale di riferimento annuale.

Al fine di rendere tale documento un efficace strumento di programmazione ma anche di **massimizzarne l'efficacia comunicativa verso l'esterno**, il Piano - dopo una breve presentazione dell'Ufficio d'Ambito - ne definisce:

- la *mission* generale e i valori;
- i portatori di interessi;
- lo stato di salute (con riferimento ai valori di bilancio, ai dati sul personale e alle relazioni con i portatori di interesse);
- gli obiettivi di performance ed i relativi indicatori atti a misurarne il grado di raggiungimento.

Il Piano della performance, quindi, non è definito al solo fine di adempiere ad un obbligo di legge, ma è uno strumento funzionale a:

- assicurare una **maggiore trasparenza** in merito a ciò che un'amministrazione pubblica intende realizzare. Attraverso il piano l'ATO racconta sé stesso ai cittadini e a tutti coloro che sono interessati a conoscere quali progetti e quali servizi l'azienda intende realizzare nel 2018;
- porre le basi all'azione di **monitoraggio e controllo** relativamente al grado di raggiungimento delle performance attese definite nel Piano;
- garantire percorsi di **valutazione della performance** corretti dal punto di vista sostanziale e formale, e che si basino su una programmazione chiara, su obiettivi misurabili, su report di controllo efficaci per verificarne lo stato di attuazione.

In sintesi, il piano della performance è uno strumento finalizzato alla **valutazione dell'ente** ed alla qualità del proprio operato attraverso la **verifica dei risultati conseguiti nell'anno**.

L'ATO ha rappresentato in questo documento gli obiettivi prioritari del 2018, collegandoli con le strategie che ne caratterizzeranno l'azione nel prossimo triennio.

Da questo punto di vista, il piano della performance cerca di rappresentare in modo fedele, e il più possibile completo, l'offerta di servizi che l'ATO si impegna a garantire, la qualità che è in grado di produrre e gli obiettivi prioritari che intende realizzare, sulla base del contesto in cui opera e delle risorse effettivamente disponibili.

Il Presidente del Consiglio di Amministrazione  
Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

## 1 L'Ufficio d'Ambito

Per comprendere le funzioni dell'ATO è fondamentale ricordare la Legge Galli (Lg. 36/1994) che ha introdotto nell'ordinamento italiano i concetti di Servizio Idrico Integrato (acronimo SII) e Ambito Territoriale Ottimale (acronimo ATO).

Il primo termine definisce l'insieme dei servizi idrici ad uso civile, dalla captazione e la distribuzione dell'acqua potabile, al convogliamento nelle reti fognarie delle acque reflue fino alla restituzione all'ambiente dopo gli adeguati trattamenti di depurazione. Obiettivo della legge è considerare unitariamente le diverse fasi della filiera dell'acqua.

Il secondo termine individua il contesto all'interno del quale procedere all'organizzazione del servizio idrico integrato, identificando la dimensione gestionale "ottimale", di norma individuata nel bacino idrografico, sia per le caratteristiche fisiche del ciclo idrico (captazione -> distribuzione -> restituzione secondo il principio della maggior efficienza energetica) che per assicurare una gestione caratterizzata da una sufficiente massa critica e da economie di scala.

In definitiva, con il termine "riorganizzazione del servizio idrico" si intende il superamento della frammentazione gestionale e il passaggio ad una concezione del servizio con l'individuazione di soggetti in grado non solo di gestire, ma anche di far fronte alla grande richiesta di investimento in opere infrastrutturali del settore. Nell'ATO della Città Metropolitana di Milano, il processo di superamento della frammentazione gestionale è terminato da tempo ed il servizio idrico integrato è stato affidato alla società Cap Holding SpA ed alla società MM SpA per il solo Comune di Milano.

La Regione Lombardia, infatti, in recepimento della Legge Galli, ha emanato diverse normative tra cui, l'ultima in ordine cronologico, è la Lg.R. 29 del 26/11/2014 che ha disciplinato gli ATO lombardi secondo lo schema dell'Azienda Speciale provinciale. Il quadro che ne emergeva constava di 12 ATO complessivi in Lombardia dei quali 11 coincidenti con le Province e 1 per la sola Città di Milano.

La Provincia di Milano, oggi Città Metropolitana, con delibera n. 23 del 11.04.2013 del Consiglio Provinciale approvava la costituzione dell'Azienda Speciale denominata Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano e con atto notarile Trotta di Pavia n. 134560 – raccolta 50135 del 31.07.2013 costituiva l'Ufficio d'Ambito della Provincia di Milano.

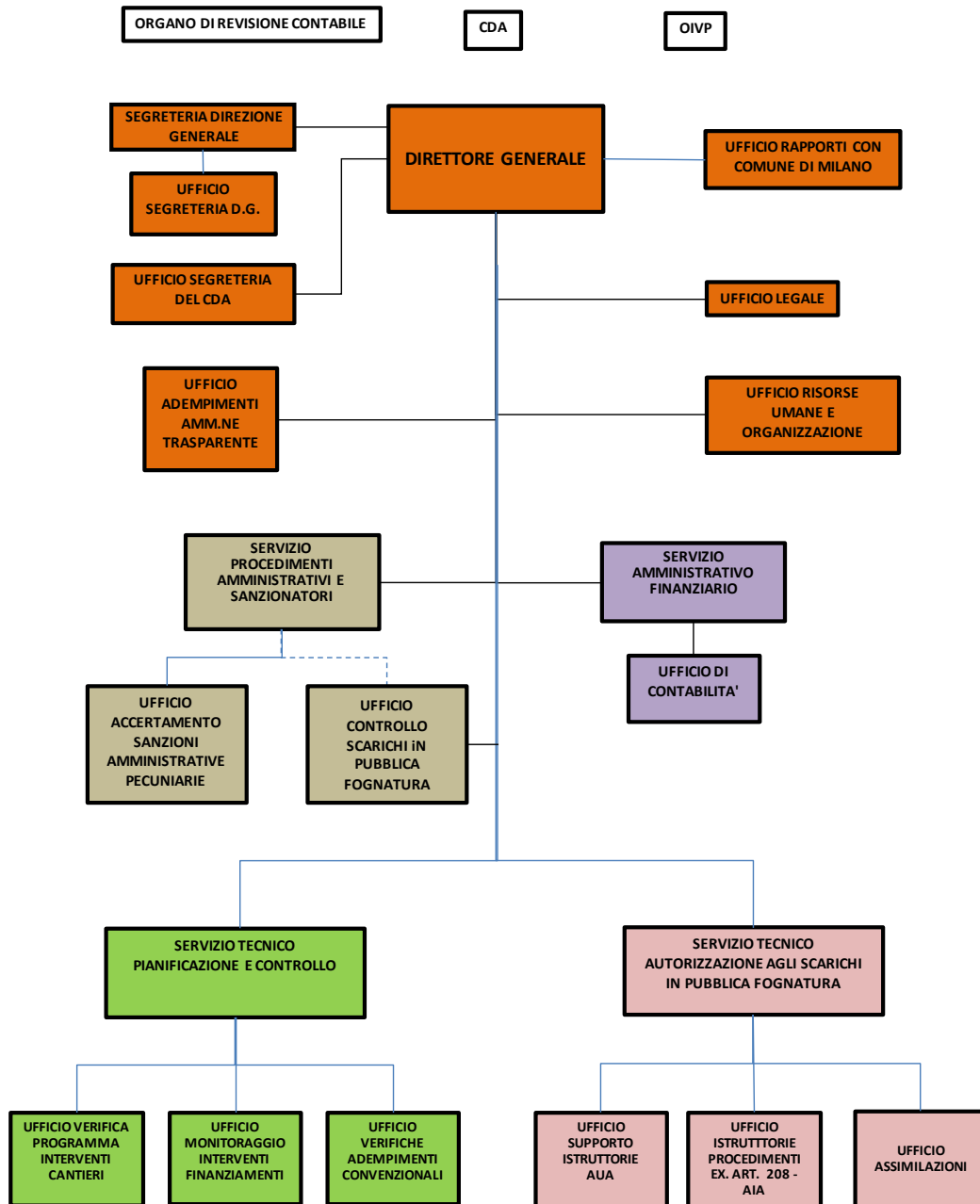
L'Ufficio d'Ambito con Deliberazione n. 1 del 22.09.2015 ha modificato la propria denominazione in Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano in ossequio a quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della l. 56/14 che ha stabilito che dal 1° gennaio 2015 le Città Metropolitane subentravano alle province omonime e succedevano ad esse in tutti i rapporti attivi e passivi e ne esercitavano le funzioni, nel rispetto degli equilibri di finanza pubblica e degli obiettivi del patto di stabilità interno e che alla predetta data il Sindaco del comune capoluogo avrebbe assunto le funzioni di Sindaco Metropolitano e la Città Metropolitana avrebbe operato con il proprio statuto e i propri organi, assumendo anche le funzioni proprie di cui ai commi da 44 a 46 (tra cui rientrano le reti di servizi).

La legge Regionale n. 32 del 16/10/2015 all'art.6, nel modificare la legge regionale 12 dicembre 2003, n. 26 (Disciplina dei servizi locali di interesse economico generale. Norme

in materia di gestione dei rifiuti, di energia, di utilizzo del sottosuolo e di risorse idriche) ha stabilito che per l'effetto di quanto previsto dall'art. 1 comma 16 della L.56/14 la Città Metropolitana di Milano subentrava – quale ente di governo d'ambito, nei rapporti giuridici della Provincia di Milano e del relativo Ufficio d'Ambito- denominato Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano- inerenti l'organizzazione e la gestione del Servizio Idrico Integrato; prescrivendo altresì che nel termine di otto mesi dall'entrata in vigore della soprarichiamata Legge regionale, l'Ufficio d'Ambito del Comune di Milano avrebbe dovuto trasferire le competenze, le risorse finanziarie, umane e strumentali all'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano subentrando quest'ultimo in tutte le competenze inerenti appunto l'organizzazione e la gestione del SII.

In data 31/05/2016 e in data 15/06/2016 avanti al Notaio in Milano Dott. Giovanni Nai sono stati sottoscritti *l'Atto ricognitivo delle competenze, delle risorse finanziarie, umane e strumentali per la gestione del Servizio Idrico integrato trasferite ai sensi dell'art. 6 della Legge Regionale n. 32 del 12/10/2015 dalla Azienda Speciale Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Città di Milano all' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e l'Atto ricognitivo delle competenze, delle risorse finanziarie, umane e strumentali per la gestione del Servizio Idrico integrato trasferite ai sensi dell'art. 6 della Legge Regionale n. 32 del 12/10/2015 dalla Azienda Speciale Ufficio d'Ambito Territoriale Ottimale della Città di Milano all' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano* e contestuale scioglimento ed estinzione dell'ATO Milano.

Con deliberazione n. 2 del 30/10/2017 è stato approvato il nuovo Organigramma Aziendale con l'istituzione dell'Ufficio Controllo scarichi in pubblica fognatura.

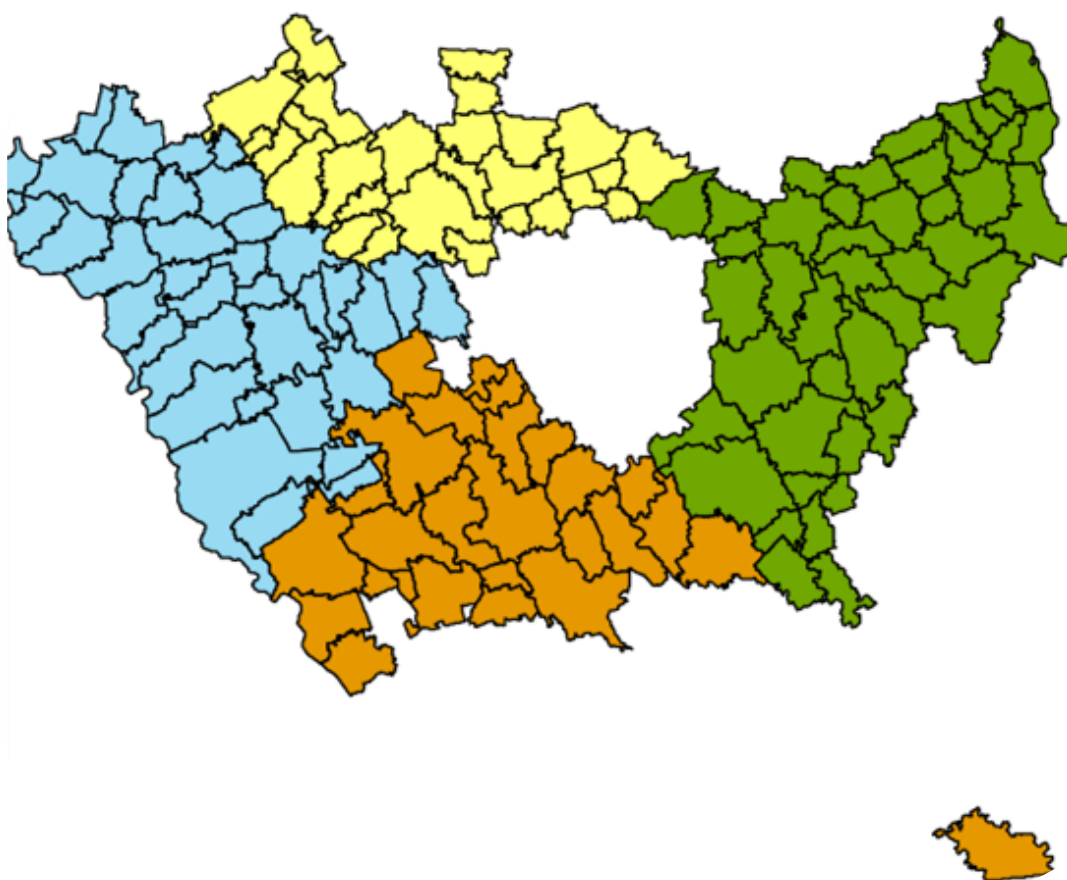


### **La localizzazione geografica**

L'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano coincide con il territorio dell'ex Provincia di Milano ricomprende 134 Comuni milanesi compreso il comune Capoluogo ai quali si aggiunge il Comune di Castellanza a seguito dell'approvazione dello schema di accordo interambito tra la Provincia di Milano e la Provincia di Varese avente ad oggetto il Servizio idrico integrato nel Comune di Castellanza, per un totale di 135 Comuni.

A sua volta l'Ambito si suddivide in **cinque sub-ambiti** che sono rappresentati nella figura successiva e, in particolare:

- il sub-ambito EST (in verde sulla mappa);
- il sub-ambito NORD (in giallo sulla mappa);
- il sub-ambito OVEST (in azzurro sulla mappa);
- il sub-ambito SUD (in arancio sulla mappa);
- il sub-ambito CITTA' DI MILANO (in bianco sulla mappa).



Fonte: <https://atocittametropolitanadimilano.it/amministrazione/lufficio-dambito/territorio/>



## La sede e i contatti

Sito internet e recapiti		
<a href="http://www.atocittametropolitanadimilano.it">www.atocittametropolitanadimilano.it</a>		
Sede istituzionale		Centralino 02 71049311 <a href="mailto:atocittametropolitanadimilano@legalmail.it">atocittametropolitanadimilano@legalmail.it</a>
Uffici	Telefono	Recapito e-mail
<b>Presidenza - Ing. Egidio Fedele Dell'Oste</b>		<a href="mailto:presidenza@atocittametropolitanadimilano.it">presidenza@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Vicepresidenza - Prof. Paolo Sabbioni</b>		<a href="mailto:vicepresidenza@atocittametropolitanadimilano.it">vicepresidenza@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Direzione Generale - Avv. Italia Pepe</b>	Tel 02 71049307	<a href="mailto:direzione generale@atocittametropolitanadimilano.it">direzione generale@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it">i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Segreteria di Direzione - Sig. Rosario Santoro - Responsabile	Tel 02 71049310 Fax 0277403766	<a href="mailto:atocittametropolitanadimilano@legalmail.it">atocittametropolitanadimilano@legalmail.it</a> <a href="mailto:r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it">r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Giovanni Dell'Orto	Tel 02 71049313	<a href="mailto:g.delloorto@atocittametropolitanadimilano.it">g.delloorto@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. ra Maria Grazia Meroni	Tel 02 71049378	<a href="mailto:m.g.meroni@atocittametropolitanadimilano.it">m.g.meroni@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Segreteria del Consiglio di Amministrazione - Dott.ssa Sara Ferrero - Responsabile e assistente del Direttore Generale	Tel 02 71049303	<a href="mailto:s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it">s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente - Dott.ssa Daniela Penna - Responsabile	Tel 02 71049338	<a href="mailto:m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it">m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Risorse Umane e Organizzazione - Dott. Marco Beltrame - Responsabile	Tel 02 71049333	<a href="mailto:s.campiotti@atocittametropolitanadimilano.it">s.campiotti@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:uffpersonale@atocittametropolitanadimilano.it">uffpersonale@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Legale - Avv. Italia Pepe - Responsabile	Tel 02 71049307	<a href="mailto:i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it">i.pepe@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Controlli Scarichi in Pubblica Fognatura - Sig. Ambrogio Cribio - Responsabile	Tel 02 71049390	<a href="mailto:a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it">a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio amministrativo finanziario - Dott.ssa Daniela Mancini - Responsabile</b>	Tel. 02 71049382	<a href="mailto:serviziommfinanziario@atocittametropolitanadimilano.it">serviziommfinanziario@atocittametropolitanadimilano.it</a> <a href="mailto:d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it">d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Contabilità - Sig.ra Simonetta Palazzoli - Responsabile	Tel. 02 71049315	<a href="mailto:s.palazzoli@atocittametropolitanadimilano.it">s.palazzoli@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott. Marco Beltrame	Tel 02 71049333	<a href="mailto:m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it">m.beltrame@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Rosario Santoro	Tel 02 71049310	<a href="mailto:r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it">r.santoro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori - Dott.ssa Francesca Carminati - Responsabile</b>	Tel 02 71049362	<a href="mailto:f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it">f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Angelo Lofano	Tel 02 71049339	<a href="mailto:a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it">a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Sara Ferrero	Tel 02 71049303	<a href="mailto:s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it">s.ferrero@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Accertamenti Sanzioni Amministrative Pecuniarie - Sig. Angelo Lofano - Responsabile	Tel 02 71049339	<a href="mailto:a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it">a.lofano@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Ambrogio Cribio	Tel 02 71049390	<a href="mailto:a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it">a.cribio@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Daniela Penna	Tel 02 71049338	<a href="mailto:d.penna@atocittametropolitanadimilano.it">d.penna@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo - Ing. Giuseppe Pasquali - Responsabile</b>	Tel. 02 71049314	<a href="mailto:g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it">g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Bereket Bekele	Tel 02 71049389	<a href="mailto:b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it">b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Geol. Claudia Testanera	Tel 02 71049377	<a href="mailto:c.testanera@atocittametropolitanadimilano.it">c.testanera@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Oscar Rampini	Tel. 02 71049305	<a href="mailto:o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it">o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Davide Bossi	Tel 02 71049316	<a href="mailto:d.bossi@atocittametropolitanadimilano.it">d.bossi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Marta Oriola	Tel 02 71049312	<a href="mailto:m.oriola@atocittametropolitanadimilano.it">m.oriola@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Franca Rubini	Tel 02 71049342	<a href="mailto:f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it">f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionali - Ing. Oscar Rampini - Responsabile	Tel. 02 71049305	<a href="mailto:o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it">o.rampini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Verifica Programmi Interventi Cantieri - Ing. Bereket Bekele - Responsabile	Tel 02 71049389	<a href="mailto:b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it">b.bekele@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Monitoraggio Interventi Finanziamenti RL/Stato - Ing. Franca Rubini - Responsabile	Tel 02 71049342	<a href="mailto:f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it">f.rubini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Servizio tecnico autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura - Ing. Saverio Rocco Cillis - Responsabile</b>	Tel 02 71049346	<a href="mailto:s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it">s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Giulio Peloso	Tel 02 71049318	<a href="mailto:g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it">g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott. Federica Tunesi	Tel 02 71049337	<a href="mailto:f.tunesi@atocittametropolitanadimilano.it">f.tunesi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giovanni Braschi	Tel 02 71049320	<a href="mailto:g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it">g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig. Marco Saponaro	Tel 02 71049340	<a href="mailto:m.saponaro@atocittametropolitanadimilano.it">m.saponaro@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Sig.ra Laura Picetti	Tel 02 71049317	<a href="mailto:l.picetti@atocittametropolitanadimilano.it">l.picetti@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Rosaria Costanzino	Tel 02 71049322	<a href="mailto:r.costanzino@atocittametropolitanadimilano.it">r.costanzino@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giovanni Mazzotta	Tel 02 71049358	<a href="mailto:g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it">g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Assimilazioni - Sig. Giulio Peloso - Responsabile	Tel 02 71049318	<a href="mailto:g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it">g.peloso@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Supporto Istruttorie AUA - Ing. Giovanni Braschi - Responsabile	Tel 02 71049320	<a href="mailto:g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it">g.braschi@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ufficio Istruttorie Procedimenti ex art. 208 - AIA - Ing. Giovanni Mazzotta - Responsabile	Tel 02 71049358	<a href="mailto:g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it">g.mazzotta@atocittametropolitanadimilano.it</a>
<b>Ufficio per i rapporti con il Comune di Milano</b>		
Dott.ssa Daniela Mancini	Tel. 02 71049382	<a href="mailto:d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it">d.mancini@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Dott.ssa Francesca Carminati	Tel 02 71049362	<a href="mailto:f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it">f.carminati@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Giuseppe Pasquali	Tel. 02 71049314	<a href="mailto:g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it">g.pasquali@atocittametropolitanadimilano.it</a>
Ing. Saverio Rocco Cillis	Tel 02 71049346	<a href="mailto:s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it">s.cillis@atocittametropolitanadimilano.it</a>

## **La mission generale e i valori**

La **mission** dell'ATO è quella di dare attuazione alle politiche di organizzazione del servizio idrico integrato (ivi compresa la programmazione delle infrastrutture), così come definite dalla Città metropolitana di Milano, di cui l'ATO costituisce ente strumentale. Tra i compiti dell'ATO emergono:

- la **programmazione tecnica ed economico finanziaria** dell'Ambito territoriale, che avviene attraverso la predisposizione del Piano d'Ambito;
- il **presidio del Servizio idrico integrato** - la cui gestione è stata affidata al Gestore Unitario CAP Holding S.p.A. per il territorio dell'ex Provincia di Milano e a Metropolitana Milanese S.p.A. per il territorio della Città di Milano;
- il rilascio di autorizzazioni;
- il controllo delle diverse fasi degli investimenti, come programmati nel Piano d'Ambito;
- la **vigilanza** sulle attività degli enti gestori
- la **promozione di una fruibilità sostenibile della risorsa acqua** attraverso l'attenzione alle esigenze della collettività e la tutela dell'ambiente, per mezzo dell'incentivazione di corretti comportamenti, nonché della promozione dell'uso di misure di efficienza tecnica e di corretti sviluppi tecnologici, ed altresì attraverso il dialogo con gli stakeholder.

L'Ufficio d'Ambito, nel perseguimento della propria mission, ha adottato una programmazione basata sull'utilizzo delle risorse disponibili operando nel rispetto dei vincoli di bilancio ed ha sviluppato detto processo puntando sul principio della condivisione e del massimo coinvolgimento di tutti gli operatori, consolidando il processo di decentramento dei poteri attraverso la nomina dei Responsabili dei Servizi ed Uffici ed avviando gradualmente un sistema di verifica e revisione continua della tipologia, quantità e qualità dei procedimenti svolti per mezzo di adeguati applicativi informatici in continua evoluzione ed aggiornamento. E' garantito il rispetto dei seguenti valori.

<b>Valori</b>	<b>Descrizione</b>
<b>Coerenza</b>	... tra l'azione amministrativa e i bisogni che emergono dalla collettività ed agli operatori
<b>Equità</b>	... nel garantire l'erogazione dei servizi a tutti i cittadini secondo un principio di equità e solidarietà per le fasce più deboli
<b>Trasparenza</b>	...orientando l'attività dell'ente con un'informazione al cittadino continua e costante utilizzando strumenti efficaci e comprensibili che contribuiscano a promuovere il senso di appartenenza al territorio ed alla comunità
<b>Partecipazione e condivisione</b>	... migliorando e potenziando gli strumenti programmatici già in uso nell'ottica di attivare un processo di miglioramento continuo dei servizi erogati e di monitoraggio della qualità percepita da gestori e utenti.

## ***I portatori di interessi***

L'Ufficio d'Ambito ha il compito di coordinare la progettazione e l'attuazione di un complesso sistema di funzioni, servizi ed interventi con i portatori di interesse del territorio (*stakeholder*). Per questo motivo si trova al centro di una complessa rete di relazioni tra una pluralità di soggetti, pubblici e privati, tramite la quale si pone l'obiettivo di soddisfare i bisogni dei cittadini e degli utenti.

I principali portatori di interesse sono identificati in:

- organi di Governo;
- personale;
- gestori del Servizio Idrico Integrato (SII);
- comuni della Città metropolitana di Milano;
- imprese/Utenti del Servizio Idrico;
- forze dell'ordine;
- organi di controllo (es. ARPA);
- associazioni di categoria;
- associazioni dei consumatori;
- sindacati.

## 2 Lo stato di salute dell'Azienda

### *Il bilancio dell'Ufficio d'Ambito<sup>1-2</sup>*

Andamento dei Ricavi	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Proventi da gestori su tariffa	€ 1.380.587	€ 1.798.075	€ 1.787.822	€ 1.773.787
Proventi da riscossione oneri istruttori e sanzioni	€ 103.121	€ 125.820	€ 125.820	€ 125.820
Interessi Attivi	€ 165.308	€ 86.400	€ 86.400	€ 86.400
Altri Ricavi e Proventi	€ 177.770	€ 4.500	€ 4.500	€ 4.500
<b>Totale Ricavi</b>	<b>€ 1.826.786</b>	<b>€ 2.014.795</b>	<b>€ 2.004.542</b>	<b>€ 1.990.507</b>

Andamento dei Costi	31/12/2017	31/12/2018	31/12/2019	31/12/2020
	Consuntivo	Previsionale	Previsionale	Previsionale
Acquisti Materiali di consumo	€ 5.809	€ 1.300	€ 1.300	€ 1.300
Prestazioni di Servizi	€ 548.517	€ 656.646	€ 646.096	€ 632.750
Costi di personale	€ 814.770	€ 809.405	€ 809.405	€ 809.405
Oneri Previdenziali ed assistenziali	€ 255.593	€ 254.211	€ 254.211	€ 254.211
Oneri diversi di gestione	€ 25.832	€ 200.000	€ 200.000	€ 200.000
Ammortamenti e altri accantonamenti a Fondi	€ 138.262	€ 40.034	€ 40.834	€ 40.834
Imposte e tasse	€ 38.003	€ 53.199	€ 52.696	€ 52.007
<b>Totale Costi</b>	<b>€ 1.826.786</b>	<b>€ 2.014.795</b>	<b>€ 2.004.542</b>	<b>€ 1.990.507</b>

<sup>1</sup>. I dati 2017 fanno riferimento ai valori a Bilancio Consuntivo 2017. I dati inerenti al 2018, 2019 e 2020 sono invece previsionali.

<sup>2</sup> Fonte: Relazione al bilancio di previsione 2018

<http://www.atocittametropolitanadimilano.it/amm-trasparente/preventivo/2017-2/>

## ***Il personale e la salute organizzativa***

Il personale dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, al 28 Marzo 2018, è composto da 27 dipendenti<sup>3</sup>.

<b>Qualifica</b>	<b>In servizio</b>	<b>Di cui: T. Det.</b>	<b>Di cui T. Ind.</b>
<b>DIRETTORE GENERALE</b>	1	1	
<b>D</b>	15	0	15 Di cui 1 in distacco da Cap Holding Spa
<b>C</b>	8	1	7 di cui 1 in distacco da AFOL Metropolitana
<b>B</b>	3	1	2 di cui 1 in distacco da AFOL Metropolitana
<b>A</b>	0	0	0
<b>Totale</b>	<b>27</b>	<b>3</b>	<b>24</b>

## ***I portatori di interesse e la salute delle relazioni***

Come ampiamente descritto in precedenza, sono ampie e diversificate le tipologie di relazioni instaurate con i vari portatori di interesse: relazioni sui risultati, relazioni di mandato, relazioni di governo interno, relazioni sulle risorse, relazioni di rete.

Tutte le tipologie di relazioni sono oggetto di analisi e attenzione da parte dell'Ufficio di Ambito.

Al fine di costruire **relazioni durature** che passino anche da strumenti e metodi di comunicazione *ad hoc* la politica di interazione dell'ATO con i propri stakeholder si basa sui seguenti principi cardine:

- necessità di **conoscenza** delle caratteristiche dei portatori di interesse e delle modalità con cui ciascuna categoria di stakeholder entra in relazione con l'Ufficio d'Ambito;
- l'individuazione delle occasioni e delle modalità di contatto, nonché degli **strumenti di comunicazione** che già vengono utilizzati con successo nella relazione tra l'Azienda ed ogni specifica categoria di stakeholder, con lo scopo di una loro valorizzazione;
- **l'eliminazione degli strumenti** che, pur essendo rivolti alla specifica categoria di stakeholder, **non risultano efficaci, ovvero scarsamente utilizzati**;
- la **focalizzazione** su strumenti di comunicazione che, in relazione alle finalità del processo di rendicontazione sociale, alle caratteristiche degli stakeholder a cui si rivolgono ed ai costi da sostenere per la loro implementazione risultino potenzialmente i più **efficaci**.

<sup>3</sup> Fonte: Relazione al bilancio 2017

### 3 La performance sui procedimenti 2018

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
<b>Procedimento di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura dei reflui industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne (Primi rilasci- rinnovi- rigetto e contestuale archiviazione)</b>	art. 124, co. 7 Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045. sino al 13/06/2013	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045; art. 124 D.Lgs. 152/06	90 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Emissione dell'Allegato tecnico obbligatorio che confluisce nell'Autorizzazione Unica Ambientale ex. DPR 59/2013, il cui rilascio è di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano/S.U.A.P. Competente, nell'ambito del procedimento di autorizzazione allo scarico in pubblica fognatura dei reflui industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne.</b>	DPR 59/2013 dal 13/06/2013. Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/II045	SUB/E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg salvo espressioni e disposto	DPR 59/2013 dal 13/06/2013	30 gg per comunicazioni e regolarità formale all'Area Tutela e Valorizzazione e Ambientale della Città Metropolitana di Milano
<b>Richiesta di parere tecnico di competenza al Gestore e ARPA nell'ambito dei procedimenti di autorizzazione</b>	D.G.R 20/01/2010 n.8/II045 art.21 comma2 lett b)	SUB	gestore/ cittadini	U	45g dalla ricezione dell'istanza di autorizzaz. completa e avvio del procedimento	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045 art.21 comma2 lett b)	45 g dalla ricezione dell'istanza di autorizzaz. e avvio del procedim.
<b>Procedimento di assimilabilità alle acque reflue domestiche dei reflui industriali scaricati in pubblica fognatura e archiviazioni</b>	Art.101 Comma 7 Dlgs 152/06 R.R. n.3 del 24/03/06 art.5. D.G.R 20/01/2010 n.8/II045; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	30 gg	D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045 art.21 comma2 lett b)	30 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Procedimento di diffida dal proseguire lo scarico in violazione delle prescrizioni contenute nell'autorizzazione</b>	Art.130 Dlgs 152/06	E	cittadini/imprese/enti	U	30 gg		30 gg.
<b>Procedimento di aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura di acque reflue industriali e di acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne (comprese istanze di cessazioni dello</b>	Art. 17 comma 4 lett a) e 19 comma 3 D.G.R 20/01/2010 n.8/ II045; L. 241/90	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R. n.8/II045 art. 19 comma 3	90 gg dalla ricezione della pratica completa

Allegato deliberazione n. 3 del 28/03/2018

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
<b>scarico, volture)</b>							
<b>Aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne con modifiche sostanziali</b>	art. 124 Dlgs 152/06 R.R. 24/03/06 n.3 e n.4 D.G.R 20/01/2010 n.8/II045. sino al 13/06/2013	E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg	D.G.R. n.8/II045 art. 19 comma 3	90 gg dalla ricezione della pratica completa
<b>Emissione dell'Allegato tecnico obbligatorio che confluisce nell'Autorizzazione Unica Ambientale ex. DPR 59/2013, il cui rilascio è di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano/S.U.A.P. Competente, nell'ambito del procedimento di aggiornamento dei contenuti delle autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio aree esterne con modifiche sostanziali</b>	Art. 17 comma 4 lett a) D.G.R 20/01/2010 n.8/II045 e DPR 59/2013 dal 13/06/2013	SUB/E	cittadini/imprese/enti	P	90 gg salvo espresament e disposto	DPR 59/2013 dal 13/06/2013	30 gg per comunicazion e regolarità formale all'Area Tutela e Valorizzazion e Ambientale della Città Metropolitana di Milano
<b>Accertamento trasgressioni ex L.689/81(Verbale di accertamento)</b>	Dlgs 152/06 art. 133 L.689/81	E	cittadini/imprese/enti	U	90 gg dall' accertamento	L. 689/81	90 gg dall' accertamento
<b>Procedimento amministrativo-sanzionatorio ex. L. 689/81 (Ordinanza di ingiunzione)</b>	Dlgs 152/06 art. 133 L.689/81, comma 1 e 3	E	cittadini/imprese/enti	U	5 anni dalla contestazione della violazione	L. 689/81	5 anni dalla contestazione della violazione
<b>Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito del procedimento relativo all'emissione dell'autorizzazione ex art. 208 Dlgs 152/06 da parte dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Rifiuti, Bonifiche ed A.I.A.</b>	art. 208 Dlgs 152/06	I / SUB	Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano-Settore rifiuti, bonifiche e AIA/ cittadini/imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 16, comma 1 L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito dell'AIA ex art. 29 quater Dlgs 152/06 rilasciata dall'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Rifiuti, Bonifiche ed A.I.A.</b>	art. 29quater Dlgs 152/06	I / SUB	Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano-Settore rifiuti, bonifiche e AIA/ cittadini/imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi	art. 16, comma 1 L. 241/90	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>Emissione del parere obbligatorio per gli scarichi in pubblica fognatura di acque reflue industriali ed acque meteoriche di prima pioggia e di lavaggio delle aree esterne, nell'ambito del procedimento relativo</b>	Dlgs 387/03 Dlgs 115/08	I / SUB	dall'Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi

Denominazione procedimento	Normativa di Riferimento	E = Esterno I=Interno SUB=Subprocedimento	Stakeholder di Riferimento	Istanza di parte (P) o d'ufficio (U)	Termine	Norma speciale Stabilisce il termine	Target
<b>all'emissione dell'autorizzazione alla costruzione ed esercizio di un impianto di cogenerazione di produzione di energia elettrica alimentato da fonti rinnovabili rilasciata dall'Area tutela e valorizzazione ambientale della Città Metropolitana di Milano - Settore Qualità dell'aria, rumore ed energia</b>			Qualità dell'aria, rumore ed energia				
<b>Emissione del parere nell'ambito del Procedimento ex art. 242 Dlgs 152/06</b>	art. 242 Dlgs 152/06 L.R. n.30 del 27/12/2006	SUB /E	Comune/Cittadini/ imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento di Valutazione Ambientale Strategica</b>	artt. 11 - 18 Dlgs 152/06	SUB/E	Comune/Regione Lombardia	P	entro i termini di cui alla Conferenza di valutazione	Art. 12 Dlgs 152/06	Entro i termini di cui alla Conferenza di valutazione
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per piccole derivazioni di acque sotterranee</b>	RD 1775/33 RR n. 2/2006	SUB /I	Area Risorse Idriche	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei Servizi
<b>Emissione del parere nell'ambito del procedimento ai fini del rilascio di concessioni per grandi derivazioni di acque sotterranee</b>	RD 1775/33 RR n. 2/2007	SUB /E	Regione Lombardia	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
<b>Espressione del parere nell'ambito del procedimento di autorizzazione da parte del Comune territorialmente competente ai sensi dell'art. 88 comma 3 della L.R. 6/2010 e s.m.i.</b>	L.R. 6/2010 e s.m.i.	SUB/E	Comune/Cittadini/ imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi
<b>Approvazione dei progetti definitivi</b>	Art. 158bis Dlgs 152/06	SUB/E	Comune/Cittadini/ imprese/enti	P	Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi		Entro i termini di cui alla Conferenza dei servizi



## 4 Obiettivi di performance

Di seguito verranno definiti gli obiettivi di performance più rilevanti per il 2018.

Nr.	Obiettivo	Peso %
1	Aggiornamento della tariffa del SII per il biennio 2018-2019, compreso aggiornamento del Programma degli Interventi.	20%
2	Riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali del SII compresa determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.	20%
3	Potenziamento del controllo del Programma degli Interventi attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso i cantieri attivati dal Gestori del SII.	5%
4	Applicazione del Bonus idrico 2018.	10%
5	Verifica della Qualità Contrattuale.	8%
6	Azioni per la tutela degli utenti, fruizione sostenibile dell'acqua e incentivazione dell'economia circolare	7%
7	Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori	10%
8	Sviluppo del sistema di gestione dei procedimenti amministrativi sanzionatori, presidio del processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. e sviluppo Applicativo ad uso del Servizio Procedimenti Amministrativi Sanzionatori	10%
9	Adempimenti normativi in materia di anticorruzione e trasparenza	5%
10	Adempimenti normativi in materia di Privacy	5%

**Obiettivo 1: Aggiornamento della tariffa del SII per il biennio 2018-2019, compreso aggiornamento del Programma degli Interventi.**

**Obiettivo di performance**

**Aggiornamento della tariffa del SII per il biennio 2018-2019, compreso aggiornamento del Programma degli Interventi.**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/Utenti	Determinazione delle variazioni tariffarie per la copertura dei costi operativi dei Gestori e dei costi di investimento del sii	Determinazione della tariffa grossista per il biennio 2018-2019 relativamente al servizio di depurazione reso dall'operatore Milanodepur SpA mediante l'impianto di Nosedo. Superamento del contenzioso sorto tra Milanodepur SpA, Comune di Milano, MM SpA e Autorità nell'ambito della determinazione dei corrispettivi da riconoscere a Milanodepur SpA stessa.	Analisi ed elaborazione dei dati tecnici economici resi dall'operatore Milanodepur SpA per la determinazione della tariffa grossista - anni 2018-2019 - per le attività di depurazione rese mediante l'impianto di depurazione di Milano Nosedo. Applicazione della metodologia MTI2 così come modificata dalla deliberazione ARERA n. 918/2017/R/Idr.	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.	<b>5%</b>
		Determinazione delle tariffe del servizio idrico integrato per il biennio 2018-2019 per gli ambiti tariffari Cap Holding SpA - MM SpA, compresa definizione del Programma degli Interventi. Trasmissione dati ad ARERA	Analisi ed elaborazione dei dati tecnici economici resi dai Gestori del SII Cap Holding SpA e MM SpA Applicazione della metodologia MTI2 così come modificata dalla deliberazione ARERA n. 918/2017/R/Idr per l'aggiornamento tariffario 2018-2019. Aggiornamento del Programma degli Interventi secondo le nuove disposizioni impartite da ARERA con la deliberazione n. 917/2017/R/Idr che regolano la qualità tecnica del servizi idrico integrato	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.	<b>95%</b>

Indicatori di risultato	Target
Delibera CDA con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.

**Obiettivo 2: Riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali del SII compresa determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.**

**Obiettivo di performance**

**Riordino della struttura dei corrispettivi per gli utenti finali del SII compresa determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali autorizzati allo scarico in pubblica fognatura.**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti/Gestori	Variazioni tariffarie in compensazione o sovrapposizione agli incrementi tariffari che verranno definiti nell'ambito dell'ob. N.1	Adeguamento/razionalizzazione della struttura tariffaria per le utenze civili nonché delle tariffe industriali di collettamento/depurazione ai disposti normativi di cui alla Deliberazione n. 665/2017/R/Idr	Raccolta dati tariffari e applicazione dei criteri di razionalizzazione della struttura tariffaria definiti dalla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/Idr. Analisi delle implicazioni che la nuova regolazione avrà sul processo di omogeneizzazione tariffario in corso di attuazione, compresa relativa modifica/implementazione del modello di normalizzazione tariffaria attualmente in uso. Per quanto attiene la determinazione della tariffa di collettamento e depurazione dei reflui industriali, applicazione della nuova formula di riferimento secondo la struttura trinomia definita dalla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/Idr.	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.	100%

Indicatori di risultato	Target
Delibera CDA con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.

**Obiettivo 3: Potenziamento del controllo del Programma degli Interventi attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso i cantieri attivati dal Gestori del SII.**

**Obiettivo di performance**

**Potenziamento del controllo del Programma degli Interventi attraverso sopralluoghi da effettuarsi presso i cantieri attivati dal Gestori del SII.**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti/Gestori	Potenziamento del controllo sull'operato dei Gestori del SII	Potenziamento dei controlli effettuati dall'Ufficio d'Ambito sullo stato di attuazione del programma degli interventi previsti per l'annualità dal Pdl approvato, con miglioramento della performance, in termini di n. di sopralluoghi da effettuare, del +40% rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 (pari a n. 17sopralluoghi).	Effettuazione dei sopralluoghi sui cantieri avviati dai Gestori del SII, in attuazione del Programma degli Interventi approvato ai sensi della Convenzione di affidamento del SII. Predisposizione di appositi report da trasmettere alla Città Metropolitana di Milano nei termini previsti dal Contratto di Servizio sottoscritto tra l'Ufficio d'Ambito e Città Metropolitana stessa.	31/12/2018	<b>100%</b>

Indicatori di risultato	Target
Incremento del + 40% del n. di sopralluoghi rispetto a quelli eseguiti nel 2017 (pari a n. 17 sopralluoghi).	+ 40% entro 31-12-2018

**Obiettivo 4: Applicazione del Bonus idrico 2018.**

**Obiettivo di performance**

**Applicazione del Bonus idrico 2018.**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti/Gestori	Agevolazioni tariffarie per le utenze disagiate, anche in considerazione dei possibili incrementi tariffari discendenti dall'Ob. N. 1 e n.2	Aggiornamento delle determinazioni dell'Ufficio d'Ambito in materia di agevolazioni tariffarie a favore di utenze disagiate secondo le modalità impartite dall'ARERA con la deliberazione n. 897/2017/R/Idr.	Valutazione circa l'opportunità di procedere all'applicazione del "bonus idrico sociale" (misura standard prevista dalla deliberazione 897/2017/R/Idr) ovvero di procedere all'applicazione anche del "bonus idrico integrativo" quale ulteriore misura concessa dall'Autorità agli EGA mediante interlocuzione con i Gestori del SII Quantificazione del valore complessivo delle agevolazioni che dovranno essere calate nella revisione tariffaria 2018-2019.	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA	50%
			Regolamentazione ed approvazione definitiva del sistema di agevolazione sociale	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.	45%
			Campagna pubblicitaria per la divulgazione dell'iniziativa Bonus Idrico congiuntamente ai Gestori del SII.	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA	5%

Indicatori di risultato	Target
Step 1 - Delibera CDA con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA.
Step 2 - Delibera CDA con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato

	con ARERA.
Step 3 – Pubblicazione avviso sui <i>media</i> , cartellonistica presso i comuni dell'ATO ed i CAF, segnalazione dell'iniziativa presso le associazioni, ecc.	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA

## Obiettivo 5: Verifica della Qualità Contrattuale

### Obiettivo di performance

#### Verifica della Qualità Contrattuale

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti/Gestori	Miglioramento del servizio offerto agli utenti da parte dei Gestori attraverso eventuali azioni attivate dall'Ufficio d'Ambito nei casi in cui le prestazioni dei Gestori stessi non rispettino i livelli minimi imposti dai Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di affidamento del SII	Controllo dell'Ufficio d'Ambito del rispetto degli standard previsti dalle Carte del Servizio da parte dei Gestori del SII	<p>Analisi del tracciato di registrazione dei dati 2017 e I semestre 2018 relativi agli standard e agli specifici indicatori previsti dalle Carte del Servizio secondo le modalità previste dalla deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015</p> <p>"Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono - RQSI", nonché secondo le modalità impartite ai Gestori del SII dal documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII", approvato dall'Ufficio d'Ambito.</p> <p>Tale documento, prevede, tra le altre cose, un ulteriore misura di monitoraggio (al I semestre 2018) delle performance dei Gestori del SII rispetto a quella prevista dalla normativa ARERA, al fine di attivare misure correttive sull'operato dei Gestori del SII a favore dei utenti/cittadini.</p>	<p>Controllo e validazione dati (anno 2017) trasmessi dai gestori sul portale dell'ARERA – entro i termini impartiti da ARERA (07/05/2018)</p> <p>Controllo dati I semestre 2018 entro 30/09/2018</p>	100%

Indicatori di risultato	Target
Informativa CdA su dati consuntivo 2017	30/05/2018 ovvero tenuto conto dei termini impartiti da ARERA
Ulteriore Informativa CdA su dati I semestre 2018	30/09/2018



**Obiettivo 6: Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua e incentivazione dell'economia circolare**

**Obiettivo di performance**

**Azioni per la fruizione sostenibile dell'acqua e incentivazione dell'economia circolare**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini, Utenti, Gestori del SII	Sensibilizzazione dei cittadini all'utilizzo consapevole e della risorsa idrica ed al contenimento degli sprechi.	Contatti con gli istituti scolastici destinatari dei progetti per l'individuazione dell'iter procedurale da seguire al fine	Definizione delle linee di intervento e delle modalità di promozione della cultura del risparmio idrico attraverso campagne di sensibilizzazione all'uso consapevole della risorsa idrica negli istituti superiori, da realizzarsi nell'anno scolastico 2018-2019, con l'ausilio di specialisti del Settore attraverso la promozione di progetti inerenti la finalità del risparmio.	30/06/18	15%
			Contatti con gli istituti scolastici al fine della destinazione degli introiti derivanti dalle sanzioni amministrative da destinare a progetti tesi alla promozione del risparmio idrico, con campagne di sensibilizzazione nelle scuole, con l'ausilio di specialisti del settore.	31/12/18	
		Sensibilizzazione dei cittadini all'utilizzo consapevole della risorsa idrica ed al contenimento degli sprechi.	Definizione assieme ai Gestori di un meccanismo incentivante per l'installazione dei contatori uninominali nei condomini	30/06/18	15%
	Definire i "confini" delle attività del SII valorizzando le tematiche connesse all'economia circolare.	Stabilire l'inserimento degli interventi nel Programma degli interventi e di conseguenza l'ammissibilità dei costi di investimento/gestione nella tariffa del SII	Istruttoria per l'ammissione dell'intervento "Bresso – Upgrade biometano" nel Programma degli Interventi del Piano d'Ambito, mediante l'analisi dei benefici, in termini economici ed ambientali, che tale investimento può apportare al servizio idrico integrato in conseguenza della prevista valorizzazione del biogas prodotto dalla digestione anaerobica dei fanghi da depurazione.	30/04/18 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA per la definizione e del Programma degli interventi	10%
			Istruttoria per la valutazione dell'attività di smaltimento di prodotti alimentari che il Gestore Cap Holding SpA intende avviare sulla linea fanghi dell'impianto di depurazione di Sesto San Giovanni		5%
			Istruttoria per la valutazione dell'acquisizione di una parte dell'impianto di trattamento rifiuti della Società CORE da parte del Gestore CAP Holding SpA finalizzata all'incenerimento dei fanghi da depurazione del Gruppo. Analisi costi benefici, analisi impatto sul Programma degli Investimenti e sulla tariffa del servizio idrico integrato.		20%

<p>Individuare le migliori modalità di smaltimento/riutilizzo/valorizzazione e dei fanghi da depurazione. Realizzare economie di scala.</p>	<p>Promuovere tra i Gestori del SII le migliori modalità di smaltimento/riutilizzo/valorizzazione dei fanghi da depurazione.</p>	<p>Organizzazione di un tavolo tecnico con i Gestori del SII, per la condivisione della attuali modalità di smaltimento dei fanghi di depurazione, delle criticità nella gestione degli stessi, nonché per valutare la possibilità di regolare, a livello di ATO, una gestione coordinata dei fanghi da depurazione finalizzata a conseguire economie di scala. Attuazione di un seminario con i Gestori del servizio idrico integrato inerente le modalità di smaltimento/riutilizzo/valorizzazione dei fanghi da depurazione e contestuale condivisione delle azioni che i Gestori, anche esterni all'ATO, intendono perseguire per affrontare il problema dello smaltimento dei fanghi da depurazione nei prossimi anni.</p>	<p>30/06/18</p>	<p><b>35%</b></p>
---	--	---	-----------------	-------------------

Indicatori di risultato	Target
Step 1 – Individuazione dell'ordine degli istituti scolastici a cui proporre i progetti formativi	30/06/2018
Step 2 – Contatti con gli istituti scolastici	31/12/2018
Step 3 - Delibera CdA di approvazione con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/06/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA
Step 4, 5, 6 - Delibera CdA di approvazione con proposta alla Conferenza dei Comuni	30/04/2018 ovvero entro il termine di proroga concordato con ARERA
Step 7 – Convegno fanghi	30-06-2018

**Obiettivo 7: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori**

**Obiettivo di performance**

**Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini	Esercizio dell'azione amministrativa secondo principi di efficienza ed equità	Riduzione dei tempi di definizione dei procedimenti e miglioramento della qualità dei servizi resi ai cittadini	Aggiornamento continuo del database scarichi RIAL e unificazione tra quello del Comune di Milano e restanti comuni della Città Metropolitana di Milano	31/12/2018	<b>5%</b>
			Predisposizione database relativo alle deroghe ai valori limite di emissione adottati dall'Autorità d'Ambito indicati nel "Regolamento del Servizio Idrico Integrato, per il comune di Milano.	30/06/2018	<b>2,5%</b>
			Primi dati del monitoraggio sperimentale quadrimestrale dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano.	15/05/2018	<b>30%</b>

			Primi dati del monitoraggio sperimentale semestrale dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, di competenza dell'Ufficio d'Ambito	15/07/2018	<b>30%</b>
			Definizione al 100% dei procedimenti pendenti al 31/12/2017 mediante verifiche di eventuale archiviazione dei procedimenti ed eventuale sollecito di trasmissione parere di competenza del Gestore del SII.	30/06/2018	<b>30%</b>
			Avvio in via sperimentale, con il Gestore Cap Holding dell'utilizzo di una piattaforma informatica, in fase di sviluppo, denominata "SAFO produttivi" finalizzata all'ottimizzazione dei procedimenti autorizzatori, sotto il profilo degli aspetti relativi all'istruttoria tecnica di competenza del Gestore. Promozione di una analoga iniziativa con il Gestore MM S.p.A.	31/12/2018	<b>2,5%</b>

Indicatori di risultato	Target
Trasmissione Relazione all' O.I.V.P.	semestrale
Definizione procedimenti pendenti al 31/12/2017	100% entro il 30/06/2018

**Obiettivo 8: Sviluppo del sistema di gestione dei procedimenti amministrativi sanzionatori, presidio del processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. e sviluppo Applicativo ad uso del Servizio Procedimenti Amministrativi Sanzionatori**

**Obiettivo di performance**

**Sviluppo del sistema di gestione dei procedimenti amministrativi sanzionatori, presidio del processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i. e sviluppo Applicativo ad uso del Servizio Procedimenti Amministrativi Sanzionatori**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti e cittadini	Definizione dei procedimenti amministrativi sanzionatori pendenti	Incremento del numero dei procedimenti amministrativi sanzionatori portati in seno alla Commissione di valutazione al fine della definizione degli stessi ed all'ingiunzione delle somme stabilite rispetto ai n. 56 procedimenti dell'anno 2017	Convocazione Commissioni per discussione procedimenti amministrativi sanzionatori in essere e assunzione provvedimenti conseguenti	Entro il 31/12/2018	<b>25%</b>

<p>Incremento della pertinenza dei riscontri da parte delle attività produttive alle prescrizioni contenute nei titoli autorizzatori</p>	<p>Attivazione, a seguito di segnalazione da parte del Servizio Tecnico Autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, dei procedimenti amministrativi sanzionatori a seguito dell'accertato mancato ottemperamento delle prescrizioni ancorchè nei termini, della trasmissione di documentazione palesemente non conforme a quanto richiesto nelle prescrizioni inserite nel titolo autorizzatorio</p>	<p>Avvio procedimenti amministrativi sanzionatori a seguito delle segnalazioni da parte del Servizio Tecnico Autorizzazioni allo scarico in pubblica fognatura, qualora ne ricorrano i requisiti</p>	<p>Entro il 31/12/2018</p>	<p><b>10%</b></p>
<p>Controllo delle attività produttive nel territorio dell'ambito</p>	<p>Programma dei controlli interno anno 2018</p>	<p>Realizzazione di n. 165 sopralluoghi/campionamenti presso le imprese operanti nel territorio di competenza dell'Ufficio d'Ambito sulla base del Programma dei controlli interni dell'Ufficio d'Ambito</p>	<p>Entro il 31/12/2018</p>	<p><b>20%</b></p>

<p>Gestori e altre ATO</p>	<p>Miglioramento dell'attività dei Gestori del S.I.I. in materia di controllo delle attività produttive</p> <p>Condivisione del Know How in materia sanzionatoria con le ATO Lombarde</p>	<p>Formazione dei Gestori del SII in merito alla corretta esecuzione delle attività di controllo al fine di garantire una migliore definizione dei procedimenti amministrativi sanzionatori.</p> <p>Formazione delle altre ATO Lombarde in materia di accertamento degli illeciti compiuti nell'esercizio dello scarico in pubblica fognatura e definizioni dei procedimenti amministrativi sanzionatori</p>	<p>Organizzazione Seminario in materia di controlli e procedimenti amministrativi e sanzionatori</p>	<p>Entro il 30/06/2018</p>	<p><b>15%</b></p>
<p>Utenti</p>	<p>Monitoraggio degli introiti delle sanzioni amministrative pecuniarie non pagate nei termini di legge</p>	<p>Presidio delle procedure di introito coattivo ex L. 689/81 e s.m.i. delle somme ingiunte e non introitate</p>	<p>Monitoraggio costante dei pagamenti effettuati ed eventuale avvio e presidio del processo di riscossione coattiva tramite la Piattaforma informatica dell'Agenzia delle Entrate – Riscossione Spa</p>	<p>31/12/2018</p>	<p><b>10%</b></p>
<p>Ufficio d'Ambito</p>	<p>Miglioramento della metodologia di gestione dei procedimenti amministrativi sanzionatori</p>	<p>Sviluppo di un applicativo che interagisca con il protocollo dell'Azienda ed il programma firme già in uso, al fine di una gestione unitaria ed</p>	<p>Individuazione ed attribuzione incarico a soggetto esterno per la realizzazione dell'applicativo</p>	<p>Entro il 31/08/2018</p>	<p><b>10%</b></p>

		ancora più efficiente dei procedimenti in essere, e che consenta altresì il monitoraggio degli introiti derivanti dal pagamento delle sanzioni amministrative pecuniarie effettuati sia in unica soluzione che ratealmente	Avvio fase di sviluppo dell'applicativo	Entro il 31/12/2018	<b>10%</b>
--	--	--	---	---------------------	------------

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA in ordine al numero dei procedimenti amministrativi sanzionatori definiti	Prima seduta utile dopo 31/12/2018
Informativa al CdA in merito all'avvenuto avvio di procedimenti amministrativi sanzionatori per mancato ottemperamento delle prescrizioni a seguito, ancorchè nei termini, della trasmissione di documentazione palesemente non conforme a quanto richiesto nelle prescrizioni inserite nel titolo autorizzatorio	Prima seduta utile dopo 31/12/2018
Informativa al CdA in merito all'attività di controllo sulle attività produttive svolta dall'Ufficio Controllo Interni	Prima seduta utile dopo 31/12/2018
Informativa al CdA in merito all'avvenuto svolgimento del seminario in materia di controlli e procedimenti amministrativi sanzionatori	Prima seduta utile dopo il 31/07/2018



**Obiettivo 9: Sviluppo delle misure in materia di anticorruzione e trasparenza**

**Obiettivo di performance**

**Adempimenti normativi in materia di anticorruzione e trasparenza**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini Personale dell'Ufficio	Favorire un adeguato livello di trasparenza, legalità e sviluppo della cultura dell'integrità	Aggiornamento dei documenti programmatici relativi alla trasparenza e all'anticorruzione e presidio delle procedure interne di controllo	Ampliamento delle tipologie di atti da sottoporre ad estrazione casuale mensile degli atti amministrativi ai sensi del Regolamento dei controlli interni ex legge 190/2012 fino a ricomprendere tutte le tipologie di allegato tecnico	31/12/2018	<b>35%</b>
			Predisposizione dello schema del Piano Anticorruzione aggiornato		<b>65%</b>

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA in merito all'avvenuta estrazione casuale mensile degli atti amministrativi e circa l'avvenuto ampliamento delle tipologie di atti da sottoporre ad estrazione casuale mensile degli atti amministrativi ai sensi del Regolamento dei controlli interni ex legge 190/2012 comprensivo di tutte le tipologie di allegato tecnico	Entro il 31/12/2018
Informativa al CdA in merito alla predisposizione dello schema del Piano Anticorruzione aggiornato	Entro il 31/12/2018

**Obiettivo 10: Adempimenti normativi in materia di Privacy**

**Obiettivo di performance**

**Adempimenti normativi in materia di Privacy**

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Cittadini Utenti Personale dell'Ufficio Soggetti interni ed esterni che interagiscono con l'Ufficio d'Ambito	Garantire il rispetto delle disposizioni normative in materia	Adeguamento delle procedure vigenti presso l'Ufficio alla nuova normativa in materia di Privacy	Dare tempestivamente esecuzione a quanto disposto in materia di Privacy, in vista della prossima entrata in vigore del Regolamento europeo n. 2016/679 - GENERAL DATA PROTECTION REGULATION (GDPR), prevista per il prossimo 25.05.2018	Entro il 25.05.2018	<b>100%</b>

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA circa l'avvenuto adeguamento a quanto disposto dal Regolamento Europeo n. 2016/679	Prima seduta utile dopo il 25.05.2018

## **Nota metodologica**

Il Piano della performance è il documento di rappresentazione della performance attesa, organizzativa ed individuale, dell'Ufficio d'Ambito. Ha valenza strategica e arco temporale di riferimento annuale. Tale documento si pone la finalità di assicurare:

- la qualità della rappresentazione della *performance* dal momento che in esso è esplicitato il processo e la modalità con cui si è arrivati a formulare gli obiettivi dell'amministrazione, nonché l'articolazione complessiva degli stessi;
- la comprensibilità della rappresentazione della *performance*. Nel piano viene esplicitato il "legame" che sussiste tra la missione istituzionale, le priorità politiche, le finalità e gli obiettivi dell'amministrazione;
- l'attendibilità della rappresentazione della *performance*. Essa è attendibile solo se è verificabile ex post la correttezza metodologica del processo di pianificazione (principi, fasi, tempi) e delle sue risultanze (obiettivi, indicatori, target).

A tal fine il Piano, dopo una breve presentazione dell'Ufficio d'Ambito, ne definisce:

- la *mission* generale e i valori;
- i portatori di interessi;
- lo stato di salute dell'amministrazione;
- gli obiettivi di performance ed i relativi indicatori atti a misurarne il grado di raggiungimento.

Lo Stato di salute dell'ente e risultati relativi agli obiettivi di performance troveranno una completa rendicontazione all'interno della Relazione sulla performance da redigere ed approvare all'inizio dell'esercizio successivo a quello di riferimento del piano.

Il Piano delle Performance, a partire dall'anno in corso, prevede una ripartizione degli obiettivi in virtù del relativo contenuto, identificandoli come TECNICI ovvero AMMINISTRATIVI/GESTIONALI.

Vengono sottoposti all'approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione i singoli "step" relativi unicamente ad obiettivi tecnici poiché più strettamente connessi alla materia del Servizio Idrico Integrato ed alla relativa gestione, avendo gli stessi inevitabilmente risvolti di natura strategica per cui è doveroso che il Consiglio di Amministrazione ne segua pedissequamente gli sviluppi.

Per gli obiettivi identificati come AMMINISTRATIVI/GESTIONALI sarà fornita informativa al Consiglio di Amministrazione ad obiettivo raggiunto, ovvero a fine anno, previa condivisione ed approvazione da parte dell'OIVP secondo le cadenze stabilite nel Piano medesimo.

Il Piano delle Performance e la Relazione sulla performance sono:

- approvati dal Consiglio di Amministrazione;
- validati, in termini di rispetto del dettato normativo, dall'Organismo indipendente di valutazione delle performance (OIVP);
- pubblicati sul sito istituzionale dell'Ufficio d'Ambito in ottemperanza del principio di trasparenza ed accessibilità degli atti e dei documenti relativi alla performance attesa e conseguita dall'ente

(<http://www.atocittametropolitanadimilano.it/> → Sezione: Amministrazione trasparente).

## 5 Glossario

Termine	Definizione
Piano della performance	<ul style="list-style-type: none"> <li>Documento di rappresentazione della performance attesa, organizzativa ed individuale. Ha valenza strategica e arco temporale di riferimento annuale</li> </ul>
Performance organizzativa	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo che un ambito organizzativo o l'organizzazione nel suo complesso apporta attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse</li> </ul>
Performance individuale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Contributo che un individuo o un gruppo di individui apportano attraverso la propria azione al raggiungimento delle finalità e degli obiettivi individuati per la soddisfazione dei bisogni degli utenti e degli altri portatori di interesse</li> </ul>
Mission generale	<ul style="list-style-type: none"> <li>Enunciazione condivisa tra gli attori politico-tecnici, a carattere pressoché permanente, volta a specificare l'ambito nel quale si intende operare, a stabilire le finalità di fondo da perseguire e a fornire un quadro di riferimento per regolare i rapporti con i portatori di interesse</li> </ul>
Valori	<ul style="list-style-type: none"> <li>Principi che esprimono la cultura e la tradizione dell'ente e guidano il comportamento di tutte le persone che vi operano. In particolare, i valori etici definiscono doveri e responsabilità nei rapporti tra l'ente e i propri portatori di interesse</li> </ul>
Stakeholder	<ul style="list-style-type: none"> <li>Individui, gruppi o organizzazioni che possono influenzare o essere influenzati dal raggiungimento degli obiettivi dell'ente.</li> </ul>
Stakeholder finale Impatto atteso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Destinatario dei servizi erogati dall'Azienda</li> <li>Influenza positiva sullo stato dei bisogni degli stakeholder finali ottenibile nel medio periodo mediante l'attuazione delle finalità e degli obiettivi dell'ente</li> </ul>
Risultato atteso	<ul style="list-style-type: none"> <li>Obiettivo verso il quale indirizzare le attività e coordinare le risorse nella gestione dei processi di erogazione di un determinato servizio, relativamente all'anno di riferimento per la programmazione</li> </ul>
Modalità di attuazione Tempi	<ul style="list-style-type: none"> <li>Declinazione delle fasi di lavoro funzionali al raggiungimento del risultato atteso</li> <li>Identificazione dei tempi relativi alle singole modalità di attuazione</li> </ul>
Indicatore di risultato	<ul style="list-style-type: none"> <li>Indicatori che supportano la misurazione dei risultati ottenuti in termini di: grado di realizzazione degli obiettivi e quantità, qualità, efficienza e soddisfazione dell'utenza sui servizi resi</li> </ul>
Target	<ul style="list-style-type: none"> <li>Quantificazione dell'indicatore di risultato per l'esercizio di riferimento</li> </ul>