

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE  
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

## Piano della Performance 2019

Approvato dal Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 3 del 16/05/2019, come modificato in seno alla seduta del Consiglio di Amministrazione del 16/12/2019 (cfr. Verbale della seduta del 16/12/2019 approvato dal Consiglio di Amministrazione nella seduta del 31/01/2019)

# 1 Obiettivi di performance

Di seguito si riportano gli obiettivi di performance previsti per il 2019. L'attribuzione dei pesi ai singoli obiettivi non è correlata alla loro effettiva rilevanza esterna ma è da intendersi esclusivamente come strumento finalizzato ad una corretta erogazione delle premialità. A partire da tali premesse, ad esempio, un obiettivo anche molto rilevante che preveda un significativo apporto di soggetti esterni per la sua realizzazione avrà un peso minore di un altro obiettivo, meno importante, ma caratterizzato dal pieno apporto professionale del personale dell'Azienda. Ciò in quanto appare assolutamente inopportuno definire ampi spazi di premialità relativamente a risultati raggiunti, di fatto, da soggetti esterni all'Azienda (ad es. consulenti, Università, ecc.).

Nr.	Obiettivo	Peso %
1	Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua - Promozione/attuazione dell'economia circolare	13%
2	Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito	14%
3	Monitoraggio e validazione dei dati di qualità tecnica dell'anno 2018 ai sensi della deliberazione ARERA n. 917/2017/R/IDR	16%
4	Verifica della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato	11%
5	Monitoraggio e validazione dati ed informazioni fornite dal Gestore in ordine al Bonus Sociale Idrico e al Bonus integrativo erogato nell'anno 2018	6%
6	Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori	15%
7	Razionalizzazione della sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale	7%
8	Gestione e produzione digitale dei flussi documentali	4%
9	Monitoraggio dell'efficacia dell'attività di controllo svolto dall'Ufficio d'Ambito sulle attività produttive ubicate nell'area della Città Metropolitana di Milano	11%
10	Sperimentazione in ordine alla <i>customer satisfaction</i>	3%

## Obiettivo 1: Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua - Promozione/attuazione dell'economia circolare

### Obiettivo di performance

#### Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua - Promozione/attuazione dell'economia circolare

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Gestore/Utenti /Cittadini	Tutela delle fonti di approvvigionamento idropotabile. Risparmio di acqua potabile. Aumento della efficienza depurativa. Aumento della capacità di volanizzazione degli attuali sistemi fognari. Sinergia energetica.	Possibilità di uso/riuso di acque "tecniche" non potabili per usi che non richiedono acque dalle elevate caratteristiche qualitative. Realizzazione di reti duali, sia per la distribuzione di acque "tecniche", sia per la raccolta di acque che dopo il loro utilizzo non hanno subito alterazioni qualitative, oltre alla raccolta di acque meteoriche. Aumento dell'efficienza depurativa con particolare riguardo alla rimozione di Azoto e Fosforo dai reflui urbani. Aumento delle installazioni di pompe di calore/impianti di scambi termici.	Predisposizione di uno studio di fattibilità che, nel mirare alla tutela e al contenimento dello sfruttamento delle fonti di approvvigionamento di acqua potabile, dimostri l'opportunità di perseguire l'obiettivo di soddisfare i fabbisogni idrici non solo attraverso la fornitura di acque dalle elevate caratteristiche qualitative, bensì anche attraverso acque non potabili. Definire una metodologia progettuale di supporto alla successiva progettazione esecutiva delle opere.	31/10/2019 o entro i termini contrattualmente stabiliti con l'università incaricata.	<b>28%</b>
			Individuazione di n. 2 progetti applicativi su bacini di piccole dimensioni da inserire nella programmazione d'Ambito per il 2020-2023.	31/12/2019 o entro i termini contrattualmente stabiliti con l'università incaricata	<b>28%</b>
	Ricadute positive sul SII, in termini di riduzione della tariffa, conseguenti la promozione di sinergie tra il SII e settore energetico, dei rifiuti, alimentare.	Benefici sul SII attraverso: A) Recupero di energia, biogas dalla digestione anaerobica di fanghi da depurazione ovvero dalla frazione organica dei rifiuti solidi urbani. B) Recupero di materia/nutrienti da fanghi da depurazione quali Azoto e Fosforo, ammendanti organici, cellulosa, biopolimeri, sabbie ecc.	Verifica della redditività connessa all'attuazione del progetto CORE – sezione trattamento FORSU. Elaborazioni tariffarie in ottica di profit sharing e di totale inclusione dell'intervento nel SII. Valutazione delle ricadute conseguenti l'attuazione dell'intervento sul depuratore di Sesto San Giovanni, interessato dalla procedura di infrazione CE n. 2181/2017.	31-12-2019	<b>28%</b>

			Istituzione di un tavolo tecnico tra Ufficio d'Ambito e Gestori finalizzato alla condivisione e al coordinamento delle reciproche attività legate al tema dell'economia circolare.		
Cittadini, Utenti, Gestori del SII	Sensibilizzazione dei cittadini all'utilizzo consapevole della risorsa idrica ed al contenimento degli sprechi.	Partecipazione all'iniziativa Social Innovation Campus- in collaborazione con Città Metropolitana di Milano e Fondazione Triulza - destinata agli studenti delle scuole superiori di II grado e di formazione professionale, di tutti gli indirizzi dell'area metropolitana di Milano	Adesione al progetto e coinvolgimento dei Gestori del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano affinché forniscano supporto professionale agli studenti che prendono parte all'Hackathon.	30/11/19	<b>16%</b>

Indicatori di risultato	Target
Step 1 - Delibera al CdA di presa d'atto	31/10/2019 ovvero entro i termini contrattualmente stabiliti con l'università incaricata
Step 2 - Delibera al CdA di presa d'atto	31/12/2019 ovvero entro i termini contrattualmente stabiliti con l'università incaricata
Step 3 - Delibera al Cda di presa d'atto	31-12-2019
Step 3 - Approvazione CdA per futura inclusione nel Programma degli Interventi	31-12-2019 ovvero entro i termini necessari per il superamento della procedura di infrazione CE 2181 che interessa il depuratore di Sesto S. Giovanni
Step 4 - Informativa al CdA in merito all'avanzamento del progetto ed al contributo fornito da ATO	Prima seduta utile dopo il 31/12/2019



## Obiettivo 10: Sperimentazione in ordine alla customer satisfaction

### Obiettivo di performance

#### Introduzione della customer satisfaction quale strumento di rilevazione della qualità percepita

Stakeholder finale	Impatto atteso	Risultato atteso	Modalità di attuazione	Tempi	Pesi
Utenti interni ed esterni dei servizi	Sviluppare ulteriormente un approccio di governance orientato agli stakeholder	Sperimentare un efficace sistema di rilevazione della qualità percepita dagli utenti	Tenuta di una iniziativa formativa in materia di customer satisfaction	30.09.2019	<b>10%</b>
			Definizione di una metodologia di rilevazione della customer satisfaction	30.11.2019	<b>70%</b>
			Scelta dei servizi pilota sui quali sperimentare le rilevazioni di customer	31.12.2019	<b>20%</b>

Indicatori di risultato	Target
Informativa al CdA sulla metodologia di customer satisfaction e sui servizi erogati oggetto di sperimentazione	Prima seduta utile dopo il 31.12.2019