



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)

Conferenza dei Comuni dell'ATO della Città Metropolitana di Milano 30 settembre 2024

PROPOSTA DI PARERE OBBLIGATORIO E VINCOLANTE punto n. 2

Oggetto: Approvazione dell'aggiornamento dei documenti convenzionali che regolano i rapporti tra l'Ente di Governo dell'Ambito ed i Gestori del SII

Relazione:

Costituiscono parte integrante della presente relazione gli allegati A), B), C), D) ed E) che sono pubblicati e consultabili sul sito web dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale.

Aggiornamento del Regolamento del SII, della Carta del SII e del Disciplinare Tecnico dei Gestori Cap Holding S.p.A. ed MM S.p.A. e del Prezzario del Gestore MM S.p.A.

A seguito dell'emanazione da parte dell'ARERA delle recenti modificazioni alla Regolazione della Qualità Contrattuale (RQSII), alla Regolazione della Qualità Tecnica (RQTI) ed alla Regolazione della disciplina del Bonus Idrico, di cui alle Deliberazioni ARERA n. 622/2023/R/Idr e n. 637/2023/R/Idr, nonché tenuto conto di esigenze di uniformità dei documenti convenzionali su tutto il territorio dell'ATO della Città Metropolitana di Milano, ovvero di ulteriori specifiche esigenze manifestate dai Gestori del S.I.I. come di seguito meglio dettagliate, si è reso necessario l'aggiornamento dei contenuti della Carta del Servizio Idrico Integrato dei Gestore Cap Holding S.p.A. ed MM S.p.A. (allegati A e B), del Regolamento del S.I.I. del Gestore MM S.p.A. (allegato C) e dei Disciplinari Tecnici dei Gestori Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A. (allegati D ed E), oltre che del Prezzario all'Utenza del Gestore MM S.p.A. contenuto all'interno del Regolamento del S.I.I. (allegato C).

Tali adeguamenti/revisioni ai Regolamenti del S.I.I., alle Carte del S.I.I. ed ai Disciplinari Tecnici risultano essere stati oggetto di relativa adozione, da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, con Deliberazione n. 62 del 20/12/2022, n. 35 del 26/06/2023, n. 70 del 30/11/2023, n. 16 del 28/02/2024, n. 32 del 29/04/2024 e del 30/09/2024.

Di seguito si riporta una breve descrizione in ordine alle modifiche apportate ai documenti in questione.

Carta del Servizio del SII (allegato A e B)

Il processo di revisione/aggiornamento della Carta del S.I.I. – ambito Cap Holding S.p.A. ed ambito MM S.p.A. – è stato effettuato su proposta dei Gestori all'Ufficio d'Ambito, al fine di una fattiva condivisione preliminare di ogni parte dei documenti stessi.

Con deliberazione n. 622/2023/R/COM del 28/12/2023 2021 l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha revisionato le modalità di aggiornamento dei Bonus Sociali apportando delle modifiche alla propria deliberazione n. 63/2021/R/COM.

Tale revisione ha riguardato principalmente un aggiornamento delle definizioni ed un aggiornamento della compensazione da corrispondere all'utente finale.



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)

Con successiva deliberazione n. 637/2023/R/IDR del 28/12/2023 l'ARERA ha introdotto delle modificazioni alla disciplina in materia di Qualità Tecnica (RQTI), nonché ha apportato delle modifiche all'allegato A alla propria deliberazione n. 586/2012/R/Idr ed all'allegato A alla propria deliberazione n. 655/2015/R/Idr in materia di Qualità Contrattuale (RQSII).

Tali modifiche hanno riguardato principalmente:

- un aggiornamento delle definizioni;
- l'introduzione del macro-indicatore M0 – Resilienza Idrica, relativo alla capacità di resilienza del sistema degli approvvigionamenti, è volto a monitorare l'efficacia attesa del complesso sistema degli approvvigionamenti a fronte delle previsioni in ordine al soddisfacimento della domanda idrica nel territorio gestito;
- ulteriori specificazioni/revisioni in ordine ai macro-indicatori M3, M4, M5 e M6;
- ulteriori specificazioni in merito alla valutazione dei macro-indicatori MC1 e MC2.

Di seguito si riportano le modifiche condivise alla Carta dei Servizi con i Gestori del S.I.I.

Carta del SII del Gestore Cap Holding S.p.A.

Art. 6 - AGEVOLAZIONI PER I CLIENTI IN CONDIZIONI DI DISAGIO SOCIO/ECONOMICO

Gli intestatari di una utenza a uso domestico residente in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche, ~~nonché gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza~~ possono accedere alla rateizzazione dei corrispettivi dovuti senza applicazione di interessi di dilazione né di interessi convenzionali da ritardato pagamento, facendone richiesta scritta, corredata da apposita documentazione (certificazione ISEE) o attestazione del medico curante riguardante le precarie condizioni mediche.

Sono previste ulteriori agevolazioni ai sensi della Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr, emanata in recepimento del d.p.c.m. 13 ottobre 2016 e s.m.i.:

All'agevolazione Bonus Sociale Idrico possono accedere tutti i nuclei familiari con indicatore della situazione economica equivalente (ISEEE) inferiore a ~~8.265~~ 9.530 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico (condizioni già previste per usufruire del bonus elettrico e gas).

Art. 15 – Indennizzi

In caso di mancato rispetto degli standard specifici di qualità, il gestore corrisponde al cliente, in occasione della prima fatturazione utile, un indennizzo automatico base pari a 30 €, come riportato nella successiva tabella.

L'indennizzo automatico base è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;*
- b) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;*
- c) se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.*

Da tale sistema di calcolo di erogazione di indennizzo crescente sono esclusi gli indennizzi relativi a mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti.



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)

In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

Le suddette modifiche/integrazioni sono state recepite all'interno delle Carta del S.I.I. del Gestore Cap Holding S.p.A., unitamente a limitate e puntuali ulteriori modifiche avanzate dai Gestori medesimi. Tale processo è stato effettuato su proposta dell'Ufficio d'Ambito, avvenuta in data 03/04/2024 (Prot. U.A. n. 3670), al fine di una fattiva condivisione preliminare di ogni variazione apportata ai documenti stessi.

Con successiva nota del 15/04/2024 (Prot. n. 6332 – Prot. U.A. n. 4182) il Gestore Cap Holding SpA ha confermato le modifiche proposte.

In data 18.09.2024 il Gestore Cap Holding SpA ha richiesto (con nota Prot. n. 14794 – Prot. U.A. n. 10304), altresì, un aggiornamento dello standard riguardante i n. 6 indicatori sotto riportati attinenti il tempo di preventivazione dei lavori, finalizzato a ripristinare il valore obiettivo a quello base previsto dalla vigente regolazione ARERA, ovvero al valore obiettivo adottato dal Gestore MM SpA in ottica di uniformità del servizio reso all'utenza sull'intero territorio dell'ATO della Città Metropolitana di Milano, atteso che il valore attuale risulta essere migliorativo rispetto a quanto previsto dalla RQSII.

Di seguito si riporta l'aggiornamento proposto da Cap Holding S.p.A.

# indicatore	INDICATORE CDS	Unità di misura	Standard attuale obiettivo	STD migliorativo/STD aggiuntivo	PROPOSTA COME DA DELIBERA ARERA 655/15
17	Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	migliorativo da 10 a 7	8 come MM S.p.A. e comunque migliorativo rispetto a 10 (come da 655/15)
18	Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	migliorativo da 10 a 7	10 come da 655/15
19	Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	giorni lavorativi	15	migliorativo da 20 a 15	20 come da 655/15
20	Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	giorni lavorativi	15	migliorativo da 20 a 15	20 come da 655/15
38	Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	giorni lavorativi	7	migliorativo da 10 a 7	10 come da 655/15

39	Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	giorni lavorativi	15	migliorativo da 20 a 15	20 come da 655/15
-----------	--	-------------------	----	-------------------------	-------------------

Considerato, inoltre, il monitoraggio annuale eseguito da ARERA sulle prestazioni rese dai Gestori del SII in termini di qualità contrattuale, al fine di garantire una base dati omogenea ed uniforme sull'intera annualità 2024, si ritiene che la modifica dello standard obiettivo per i n. 6 sopra riportati debba avere decorrenza dal 01/01/2025.

Con riferimento alla Carta del Servizio del Gestore Cap Holding S.p.A., in aggiunta alle modifiche sopra indicate, risultano essere state apportate variazioni in ordine all'accessibilità ai servizi erogati all'utenza - Sportello al Pubblico e Call Center Telefonico come di seguito esplicitato.

In particolare, per quanto attiene alla modifica del servizio di sportello e di call center, l'Allegato A alla Delibera ARERA n. 655/2015/R/Idr del 23/12/2015 e s.m.i. avente ad oggetto "Regolazione della Qualità Contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)" prevede:

a) in relazione alla gestione degli sportelli

- all'art. 52.1 che *"Il gestore garantisce agli utenti l'apertura di almeno uno sportello per provincia presso il quale è possibile effettuare la stipula e la risoluzione dei contratti, presentare reclami, richieste di rettifiche di fatturazione e di rateizzazione dei pagamenti, richieste di informazioni, richieste di preventivazione ed esecuzione di lavori e allacciamenti, richieste di attivazione, disattivazione, voltura, subentro nella fornitura, richieste di appuntamenti, di verifiche del misuratore e del livello di pressione"*;
- all'art. 52.3 che *"Il gestore garantisce che l'orario di apertura degli sportelli rispetti quanto disposto dal d.P.C.M. 29 aprile 1999, ovvero un orario di apertura:*
 - a) *non inferiore alle 8 ore giornaliere nell'intervallo 8:00 – 18:00 nei giorni lavorativi;*
 - b) *non inferiore alle 4 ore nell'intervallo 8:00 – 13:00 il sabato."*;
- all'art. 52.5 che *"Gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, possono presentare motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4"*;
- all'art. 52.6 che *"Nel caso in cui l'Autorità accolga l'istanza di cui al precedente comma 52.5, lo sportello deve comunque rispettare gli standard di qualità di cui ai successivi articoli 53 e 68"*.

b) In relazione ai Servizi Telefonici

all'art. 55.1 che *"Il gestore ha l'obbligo di:*

- a) *disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;*
- b) *garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;*
- c) *pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l'indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell'orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);*
- d) *dotarsi di call center (come definito all'Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all'Articolo 57, all'Articolo 58 e all'Articolo 59"*.



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)

In ossequio a quanto disposto dai sopra riportati articoli n. 52.1 e n. 55.1 della RQSII, il Gestore Cap Holding S.p.A. ha provveduto a:

- garantire l'apertura di uno sportello al pubblico presso la sede di Milano – Via Rimini n. 34 dalle ore 08.30 alle ore 16.30 dal lunedì al venerdì e dalle ore 08.30 alle ore 12.30 il sabato, così come peraltro indicato all'art. 7 “Sportello al pubblico – sede e orari”, all'art. 8 “Rilevazione dei consumi del servizio idrico integrato”, all'art. 9 “Gestione della morosità” della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano;
- garantire un servizio telefonico di assistenza ai clienti - gratuito anche per chiamate da cellulari – a numero verde 800.428.428. I clienti possono rivolgersi al servizio telefonico per qualsiasi richiesta di informazioni, per attivare o disattivare il servizio e per gestire qualsiasi aspetto inerente al rapporto contrattuale con il gestore. Il servizio telefonico di assistenza clienti è curato direttamente da personale del gestore ed è attivo da lunedì al venerdì dalle ore 8.00 alle ore 18.00, sabato dalle ore 8.30 alle ore 12.30, così come peraltro indicato all'art. 7 “Servizio telefonico di assistenza clienti – numero verde 800.428.428” ed Capitolo “Servizi Plus” della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato della Città Metropolitana di Milano.

In data 29 marzo 2024 il Gestore Cap Holding S.p.A. ha formalmente richiesto (con nota Prot. n. 5267 – Prot. U.A. 3576) - sentiti su propria iniziativa in via preliminare e con riscontro positivo le Associazioni dei consumatori - di riarticolare il servizio telefonico e di sportello, come di seguito riportato, precisando altresì che ciò non avrà comunque alcuna influenza o riflesso sul servizio di pronto intervento:

- **Sportello all'utenza**: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 (non più anche il sabato dalle 08.30 alle 12.30); chiede quindi di avvalersi della facoltà di presentazione di motivata istanza all'Autorità di deroga rispetto agli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli previsto dal precedente art. 52.3, così come disposto dal sopra richiamato articolo 52.5 della deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr - di;
- **Call Center Telefonico**: dal lunedì al venerdì dalle ore 08.00 alle ore 18.00 (non più anche il sabato dalle 08.30 alle 12.30), nel rispetto comunque del numero minimo di 35 ore settimanali previsto dall'art. 55.1, lettera b) della deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr.

La sopra descritta proposta di modifica del servizio di sportello all'utenza e del servizio telefonico avanzata da Cap Holding S.p.A. risulta discendere, come argomentato dallo stesso Gestore, dall'evoluzione della tecnologia e la maggior familiarità con i servizi on line ed erogati a distanza, sviluppata specialmente durante il periodo pandemico, che ha determinato un sensibile cambiamento delle abitudini dei consumatori, tanto da ridurre significativamente gli accessi allo sportello del Gruppo CAP. A ciò si aggiunge un trend di accesso in diminuzione presso il servizio telefonico, controbilanciato da un incremento degli accessi ai servizi on line ed all'applicazione (app), sintomo di un chiaro cambiamento delle abitudini e delle preferenze degli utenti finali.

Il servizio che viene reso attraverso lo sportello fisico aperto al pubblico, ovvero attraverso il call center telefonico, infatti, può essere svolto anche per via telematica attraverso i servizi on line erogati a distanza e mediante l'utilizzo di apposita applicazione messa a disposizione dallo stesso Gestore agli utenti finali.

Il Gestore Cap Holding S.p.A. ha evidenziato, a tal proposito, che allo sportello di Milano che opera dal lunedì al venerdì dalle ore 08.30 alle ore 16.30 ed il sabato dalle ore 08.30 alle ore 12.30 hanno avuto accesso mediamente nel corso del 2023:

Giorno	n. utenti
Lunedì	5
Martedì	6



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)

Mercoledì	5
Giovedì	5
Venerdì	4
Sabato	3

Il dato fornito conferma la tendenza negativa registrata, in termini di numero di accessi annuali allo sportello fisico da parte degli utenti finali, da oltre 3.000 accessi nel periodo pre-pandemico a circa 1.300 nel corso del 2023.

Per quanto attiene al servizio telefonico risulta essersi registrato un calo del 6% del numero di chiamate dal 2022 all'annualità 2023, come di seguito riportato:

Anno	n. chiamate
2022	219.161
2023	206.543

Il Gestore Cap Holding S.p.A. ha evidenziato che la media giornaliera delle chiamate nel corso del 2023 è stata pari a circa 807 dal lunedì al venerdì, con una drastica riduzione a 138 chiamate nella giornata di sabato. In opposizione a tale andamento il Gestore ha registrato un aumento, dal 24% al 26% circa, delle pratiche (ad esempio le vulture) realizzate interamente on line grazie anche all'attivazione della possibilità di firma dematerializzata su contratti di allaccio e vulture, che consentono di perfezionare gli atti direttamente on line. Anche gli accessi al sito risultano essere in costante aumento, con una preferenza e prevalenza dello sportello on line da parte degli utenti finali, che dal 2022 al 2023 ha quasi raddoppiato il numero di accessi passando da 488.500 visualizzazioni (pari al 24,19% del totale) a 877.950 visualizzazioni (pari al 64,45% del totale).

In aggiunta a tutto quanto sopra descritto, il Gestore ha inoltre precisato che la riarticolazione del servizio telefonico e di sportello proposta dallo stesso comporterebbe anche una riduzione dei costi operativi legati alla struttura ed al personale stimati in circa 650 euro per ogni sabato di operatività dei due servizi. Ciò risulta essere sostanzialmente correlato, oltre ai costi energetici da sostenere, al costo del personale - stimato in 7 FTE (Full Time Equivalent) tra il personale addetto al custom care, addetto alla reception ed alla sicurezza della sede.

Atteso che tale risparmio risulta discendere da una riduzione del servizio offerto all'utenza finale, lo stesso dovrà tradursi in una pari decurtazione dei costi operativi (Opex) tariffari.

Tenuto conto che il citato articolo 52.5 prevede che gli Enti di Governo dell'Ambito (EGA), di intesa con il gestore e le Associazioni dei Consumatori, possono presentare istanza di deroga al rispetto degli obblighi relativi all'orario minimo di apertura degli sportelli al pubblico all'ARERA, si è ritenuto - fatta comunque salva la preliminare interlocuzione eseguita dal Gestore su propria iniziativa - di condividere, in data 16/04/2024 (con nota Prot. U.A. n. 4271), con le n. 17 Associazioni di categoria iscritte all'albo delle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti per l'anno 2023 della Regione Lombardia¹ (D.d.u.o. n. 11657 del 02/08/2023), la proposta di riarticolazione del servizio di sportello al pubblico, al fine di acquisire le eventuali ulteriori osservazioni di merito.

¹ ACU -Associazione Consumatori Utenti Sede Regionale della Lombardia, Adiconsum Regionale Lombardia APS - Sede regionale, ADOC APS, Altroconsumo, Assoutenti Lombardia, Casa del Consumatore, Cittadinanzattiva della Lombardia onlus, Codacons Lombardia, Codici Lombardia - Centro per i Diritti del Cittadino, Confconsumatori Lombardia, Coniacut - coordinamento nazionale consumatori e utenti, Federconfconsumatori Lombardia, Lega Consumatori Lombardia, Movimento Consumatori - Nuovo Comitato Regionale Lombardo, Movimento difesa del Cittadino - Lombardia, U.Di.Con. Unione per la difesa dei consumatori regionale Lombardia e Unione Nazionale Consumatori Comitato Regionale della Lombardia.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Alla data di emissione della deliberazione del Consiglio di Amministrazione del 29/04/2024, le stesse non hanno fatto pervenire relative ulteriori osservazioni.

Il Gestore ha tuttavia trasmesso il verbale dell'incontro tenuto con l'Associazione Adiconsum Milano Metropoli, Federconsumatori Lombardia e Altroconsumo, in data 27 marzo u.s., nonché uno scambio di comunicazioni (Prot. n. 6128 – Prot. U.A. n. 4062 del 11/04/2024), in virtù dei quali resta agli atti l'assenso in ordine ai contenuti dell'istanza di deroga in discussione.

In data 30/04/2024 (prot. Uff. Ambito n. 4848), l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano ha sottoposto ad ARERA la proposta inerente alla modifica della Carta dei Servizi in questione, enucleata nella deliberazione del C.D.A. n. 32 del 29/04/2024, e successivamente la stessa ARERA, con propria Deliberazione n. 213/2024/R/IDR del 28/05/2024, ha accolto l'istanza pervenuta.

Carta del SII del Gestore MM S.p.A.

In analogia a quanto sopra descritto per il Gestore Cap Holding S.p.A., si riportano di seguito le modificazioni introdotte nella Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore MM S.p.A.

Art. 3.9 – Agevolazioni per utenti in condizioni di disagio socio/economico e/o beneficiari di Reddito/Pensione di cittadinanza

Gli utenti domestici monoproprietari in condizioni economiche disagiate o in precarie condizioni mediche e/o, a partire dal 1° gennaio 2020, ~~gli utenti domestici residenti beneficiari del Reddito/Pensione di cittadinanza~~ possono accedere alla rateizzazione del corrispettivo dovuto, previa valutazione da parte del gestore, facendone richiesta scritta entro il termine fissato per il pagamento della bolletta, corredata da apposita documentazione (certificazione ISEE). Sugli importi oggetto di rateizzazione non verranno applicati gli interessi di cui al successivo capitolo 7, paragrafo 7.8.

Sono previste ulteriori agevolazioni in ottemperanza alla Deliberazione ARERA 897/2017/R/idr, emanata in recepimento del d.P.C.m. 13 ottobre 2016 e s.m.i.:

- *All'agevolazione Bonus Sociale Idrico possono accedere tutti i nuclei familiari con Indicatore della situazione economica equivalente (Isee) inferiore a ~~8.265~~ 9.530 euro, limite che sale a 20.000 euro se si hanno più di 3 figli fiscalmente a carico. L'agevolazione è calcolata applicando ai 18,25 mc annui (equivalenti a 50 litri al giorno, cioè il quantitativo minimo stabilito per legge per il soddisfacimento dei bisogni personali), e per ciascun componente il nucleo familiare, la somma delle seguenti tariffe unitarie:*
 - *la tariffa agevolata determinata ai fini della quantificazione della quota variabile del corrispettivo di acquedotto;*
 - *la tariffa di fognatura, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di fognatura;*
 - *la tariffa di depurazione, proporzionale al consumo, individuata per la quantificazione della quota variabile del corrispettivo di depurazione.*

Tale sconto verrà erogato direttamente in bolletta per chi ha un contratto diretto, mentre l'utente indiretto (quale un nucleo familiare che vive in un condominio e non ha un contratto proprio di fornitura idrica) riceverà il Bonus sociale dal gestore del servizio idrico in un'unica soluzione secondo le modalità individuate da quest'ultimo in coerenza con gli atti deliberativi dell'Ufficio d'Ambito.

All'agevolazione del Bonus Idrico Integrativo, istituito ai sensi della Deliberazione n° 2 del 27/06/2018 del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, introdotta al fine di poter garantire una ulteriore misura di tutela, rispetto a quella minima prevista dall'Autorità, a favore degli utenti che si trovano in condizione di vulnerabilità economica, valido per gli utenti economicamente disagiati ~~e/o beneficiari di Reddito/Pensione di cittadinanza~~; l'erogazione del Bonus Idrico Integrativo avviene attraverso le medesime modalità previste dal Bonus Sociale Idrico di ARERA; il Bonus Idrico Integrativo è di importo pari a 15 euro all'anno per ogni componente del nucleo familiare beneficiario.



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)

Art. 11 - INDENNIZZI STANDARD QUALITA' CONTRATTUALE

...

L'indennizzo automatico base, ad esclusione degli indennizzi relativi al mancato rispetto della fascia di puntualità degli appuntamenti, è crescente in relazione al ritardo nell'esecuzione della prestazione come indicato di seguito:

- a) *se l'esecuzione della prestazione avviene oltre lo standard, ma entro un tempo doppio dello standard, è corrisposto l'indennizzo automatico base;*
- b) *se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo doppio dello standard, ma entro un tempo triplo dello standard, è corrisposto il doppio dell'indennizzo automatico base;*
- c) *se l'esecuzione della prestazione avviene oltre un tempo triplo dello standard, è corrisposto il triplo dell'indennizzo automatico base.*

In relazione all'indicatore "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3), si ha un ritardo semplice se $24 \leq S3 < 48$ ore, un ritardo doppio se $16 \leq S3 < 24$ ore, un ritardo triplo se $S3 < 16$ ore.

Le suddette modifiche/integrazioni sono state recepite all'interno della Carta del S.I.I. del Gestore MM S.p.A., unitamente a limitate e puntuali ulteriori modifiche avanzate dal Gestore medesimo. Tale processo è stato effettuato su proposta dell'Ufficio d'Ambito, avvenuta in data 03/04/2024 (Prot. U.A. n. 3671), al fine di una fattiva condivisione preliminare di ogni variazione apportata ai documenti stessi.

Con successiva nota del 15/04/2024 (Prot. n. 22221 – Prot. U.A. n. 4141) il Gestore MM S.p.A., nel confermare quanto proposto, ha chiesto l'integrazione del sito web www.latuaacqua.it al Capitolo n. 3.14 e n. 12 della Carta dei Servizi come di seguito riportato.

Art. 3.14 - Caratteristiche chimico- fisiche dell'acqua potabile

Il gestore assicura agli utenti la potabilità dell'acqua erogata, cioè la sua corrispondenza ai vigenti standard di legge; in particolare fornisce, a richiesta, i dati analitici dei principali parametri relativi all'acqua distribuita nelle diverse zone della città. Tali dati sono disponibili in bolletta, sul sito www.mmspa.eu sezione Servizio Idrico e sul sito www.latuaacqua.it

Le verifiche di potabilità delle acque avvengono nei punti più significativi della rete di distribuzione (centrali di pompaggio e fontanelle) con frequenza almeno settimanale per le centrali di pompaggio e mensile per le fontanelle, nell'ambito dei controlli cui è tenuto ad adempiere il gestore e senza costi per l'utente.

Art. 12 – Descrizione della Bolletta

[...]

Per spiegare, in un linguaggio più semplificato, i termini che vengono comunemente utilizzati nelle bollette è disponibile un Glossario sul sito www.mmspa.eu sezione servizio idrico, sul sito www.latuaacqua.it e presso lo sportello del "Servizio Clienti". [...]

In aggiunta a quanto sopra indicato, il Gestore MM SpA ha altresì chiesto in data 11/09/2024 (Prot. n. 52136 – Prot. U.A. n. 9983) di aggiornare la Carta del S.I.I. con l'introduzione dell'uso non potabile dell'acqua erogata all'utenza (art. 2) e con l'introduzione di un riferimento ai temi della tutela dei diritti umani e della sostenibilità (nuovo art. 2.1.8 e 2.1.9), come di seguito riportato.

Art. 2 - L'azienda e i suoi servizi



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)

[...] La Carta si riferisce:

1. per il servizio di acquedotto, ai seguenti usi **potabili**:

- a) *Usò domestico residente: fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo e residenza anagrafica dell'intestatario del contratto;*
- b) *Usò domestico non residente: fornitura destinata a servire una singola unità immobiliare ad uso abitativo senza residenza anagrafica dell'intestatario del contratto;*
- c) *Usò condominiale: fornitura effettuata con un unico contatore destinato a servire due o più unità abitative, anche in presenza di ulteriori unità aventi diverse destinazioni d'uso e adottando il criterio di prevalenza delle unità aventi destinazione abitativa;*
- d) *Usò industriale: fornitura destinata ad attività che si svolgono attraverso un processo industriale di trasformazione, montaggio, assemblaggio di materie prime e semilavorati finalizzato alla produzione di nuovi prodotti, di lavorazione di prodotti usati e di fornitura di servizi all'industria;*
- e) *Usò artigianale e commerciale: fornitura destinata ad attività il cui processo produttivo di beni o servizi di tipo artigianale è caratterizzato dall'esercizio prevalente del lavoro da parte del titolare di impresa e destinate ad attività di prestazione di servizi commerciali, di intermediazione nella circolazione dei beni, di servizi di ristoro e somministrazione alimenti, nonché strutture ricettive e di offerta di servizi commerciali vari;*
- f) *Usò agricolo e zootecnico: fornitura destinata a imprese agricole che svolgono attività di coltivazione del fondo, selvicoltura, florovivaistiche, frutticole, orticole e cerealicole, nonché fornitura destinate all'allevamento di animali;*
- g) *Usò pubblico non disalimentabile: forniture intestate a Enti Pubblici o privati, destinate al servizio di ospedali e strutture ospedaliere, case di cura e di assistenza, presidi operativi di emergenza relativi a strutture militari e di vigilanza (caserme e protezione civile), carceri, istituti scolastici di ogni ordine e grado e utenze pubbliche che comunque svolgano un servizio necessario a garantire l'incolumità sanitaria e la sicurezza fisica (polizia, carabinieri, vigili del fuoco);*
- h) *Usò pubblico disalimentabile: forniture destinate a unità immobiliari che svolgono funzioni di pubblica utilità intestate a Enti pubblici (Regioni, Città Metropolitane, Comuni, ...) diverse dalle precedenti.*
- i) *Altri usi – Usò con funzione di utilità pubblica e sociale: forniture destinate a funzioni di utilità pubblica e sociale, a prescindere dalla natura pubblica, intestate a organizzazioni sportive, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, organizzazioni la cui funzione di pubblica utilità è riconosciuta ufficialmente da Enti Pubblici;*
- j) *Altri usi – Usò irriguo: forniture destinate in modo esclusivo per irrigazione di aree permeabili quali parchi, giardini, aree verdi, orti, nonché destinate ad alimentare fontane pubbliche e case dell'acqua;*
- k) *Altri usi – Approvvigionamento autonomo: fornitura dei servizi di fognatura e depurazione per le utenze con fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto (pozzi);*
- l) *Altri usi – Usò diverso (bocchettoni): forniture destinate a usi diversi dal domestico non ricompresi nelle precedenti categorie, quali ad esempio le utenze temporanee ad uso cantiere, forniture attivate a mezzo di colonnette mobili con contatore (c.d. "colli di cigno") e prelievi autorizzati presso punti di fornitura del gestore;*
- m) *Altri usi – Antincendio: forniture per bocche antincendio;*
- n) *Altri usi – Usò non potabile: finalizzata alla promozione dell'utilizzo di acqua non utilizzabile per usi potabili ma solo per usi compatibili, in sostituzione delle attuali forniture con acqua potabile, al fine di tutelare la risorsa idrica più pregiata per il futuro.*

2.1.8 - Tutela dei diritti umani

Il Gestore del servizio persegue l'obiettivo di garantire un accesso universale alla risorsa idropotabile nel territorio di propria competenza, impegnandosi nel rispetto di standard di qualità dell'acqua erogata secondo i principi definiti dal Piano di Sicurezza dell'Acqua - Water Safety Plan.



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 Gestore attua misure di incentivazione economica, secondo quanto definito dalla regolazione nazionale e dall'Ufficio d'Ambito, per garantire l'accesso alla fornitura idrica ai propri utenti diretti e indiretti in condizioni di bisogno.

2.1.9 - Sostenibilità

La gestione del Servizio Idrico Integrato della Città di Milano viene attuata in un'ottica di sostenibilità di medio-lungo termine, ponendosi obiettivi coerenti con la strategia definita dai Sustainable Development Goals dell'ONU in termini di preservazione della risorsa idrica; presidio integrato della filiera del Servizio Idrico e sviluppo della resilienza delle infrastrutture gestite al fine di contribuire agli SDGs 2 (Fame zero), 3 (Buona salute e benessere delle persone), 6 (Acqua pulita e servizi igienico-sanitari), 11 (Città e comunità sostenibili), 12 (Consumo e produzione responsabile), 13 (Lotta al cambiamento climatico).

Regolamento del S.I.I. dei Gestori del SII – Ambito MM S.p.A. (Allegato C)

Analogamente al sopra descritto per il processo di revisione della Carta del SII, anche il processo di revisione/aggiornamento del Regolamento del Servizio Idrico Integrato - ambito MM S.p.A. - è stato effettuato su proposta del Gestore del S.I.I. all'Ufficio d'Ambito, al fine di una fattiva condivisione preliminare di ogni parte dei documenti medesimi.

Le principali modifiche operate hanno interessato l'aggiornamento dei documenti convenzionali che regolano i rapporti tra l'Ente di Governo dell'Ambito ed i Gestori del SII, in funzione del soddisfacimento delle seguenti necessità

- a. rendere omogenea la disciplina relativa all'aggiornamento del Prezzario all'Utenza di cui all'art. 2.6.10 del Regolamento del SII di competenza del Gestore MM S.p.A. con quanto previsto dall'art. 10 del Disciplinare Tecnico del Gestore Cap Holding S.p.A.
- b. aggiornamento dell'elenco delle tipologie di rifiuti ammesse a smaltimento, per impianto di depurazione

Per quanto concerne il succitato punto a., le attività di competenza del Gestore Cap Holding S.p.A. e del Gestore MM S.p.A., per lavori eseguiti su richiesta dell'utente finale (estensioni reti, allacciamenti, pareri, collaudi, etc.), risultano essere retribuite sulla base di apposito Prezzario, valido per tutti i Comuni dell'ambito territoriale di competenza, oggetto di periodici aggiornamenti e modificazioni sulla base delle necessità ed esigenze avanzate dal Gestore stesso. In particolare, l'art. 10 "Prezzario per altre attività del Servizio Idrico Integrato" del Disciplinare Tecnico del Gestore Cap Holding S.p.A. prevede che:

1. *Le attività di competenza del gestore (estensioni reti, allacciamenti, pareri, collaudi, etc.) come meglio descritti nel Regolamento del Servizio idrico, sono retribuite dal Prezzario che è valido per tutti i Comuni dell'ambito territoriale.*
2. *Il prezzario è pubblicato sul sito dell'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano.*
3. *La struttura del prezzario è approvata dalla Conferenza dei Comuni; sono demandate al Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano le modifiche connesse all'adeguamento dei prezzi.*
4. *L'Ufficio d'Ambito, su proposta del Gestore, procede all'adeguamento del Prezzario vigente.*
5. *Il gestore è tenuto a pubblicare sul proprio sito web ogni volta che intervengano variazioni nello stesso e comunque prima che entrino in vigore.*

Mentre l'art. 2.6.10 del Regolamento del SII di competenza del Gestore MM S.p.A. prevede che:

"...

Sia l'articolazione tariffaria di tempo in tempo vigente, sia i prezzi per servizi a domanda individuale sono pubblicati sul sito internet del gestore, ovvero possono essere richiesti ed essere forniti in copia gratuita all'atto della sottoscrizione di contratti e volture.



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)

Per gli ulteriori corrispettivi si fa espresso riferimento alla Carta dei Servizi e alle tabelle prezzi pubblicate sul sito internet del gestore (allegati 4 e 5).

In particolare, tutti gli importi relativi ai corrispettivi per lavori a richiesta sono soggetti ad aggiornamento periodico, di norma annuale, nella misura dell'incremento percentuale rilevato dal listino prezzi per le opere pubbliche approvato dal Comune di Milano.

Gli importi applicabili, di tempo in tempo vigenti, sono reperibili sul sito web di MM S.p.A.”

Tenuto pertanto conto che le modalità di aggiornamento del summenzionato prezzario dei due Gestori del SII, ad oggi, risultano essere differentemente disciplinate all'interno dell'ATO della Città Metropolitana di Milano, il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito, in seno all'adunanza del 30 novembre u.s., ha demandato al Direttore Generale di procedere, per mezzo degli uffici, all'aggiornamento del Regolamento del SII di competenza del Gestore MM S.p.A., al fine di rendere omogenea la disciplina relativa all'aggiornamento del Prezzario all'Utenza con quanto previsto dal Disciplinare Tecnico del Gestore Cap Holding S.p.A. (c.f.r. Delibera n. 70, punto n. 5 del deliberato).

Per quanto sopra descritto, al fine di uniformare la disciplina relativa all'aggiornamento del Prezzario all'Utenza dei due Gestori, si è operata la modifica dei contenuti del citato art. 2.6.10 del Regolamento del Gestore MM S.p.A. come di seguito riportata:

“... ”

Sia l'articolazione tariffaria di tempo in tempo vigente, sia i prezzi per servizi a domanda individuale, di cui al Prezzario riportato nell'Allegato G “Costi degli allacciamenti” e nell'Allegato H “Servizi a richiesta dell'utenza (iva esclusa)” del presente Regolamento, sono pubblicati sul sito internet del gestore, ovvero possono essere richiesti ed essere forniti in copia gratuita all'atto della sottoscrizione di contratti e volture.

Il prezzario è altresì pubblicato sul sito dell'Ufficio d'Ambito Città Metropolitana di Milano.

Per gli ulteriori corrispettivi si fa espresso riferimento alla Carta dei Servizi e alle tabelle prezzi pubblicate sul sito internet del gestore (allegati 4 e 5).

~~*In particolare, tutti gli importi relativi ai corrispettivi per lavori a richiesta sono soggetti ad aggiornamento periodico, di norma annuale, nella misura dell'incremento percentuale rilevato dal listino prezzi per le opere pubbliche approvato dal Comune di Milano.*~~

La struttura del prezzario è approvata dalla Conferenza dei Comuni; sono demandate al Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano le modifiche connesse all'adeguamento dei prezzi.

L'Ufficio d'Ambito, su proposta del Gestore, procede all'adeguamento del Prezzario vigente.

Gli importi applicabili, di tempo in tempo vigenti, sono reperibili sul sito web di MM S.p.A.”

Tale proposta di modifica è stata trasmessa al Gestore MM S.p.A. in data 27/12/2023 (Prot. U.A. n. 14238), il quale ha riscontrato positivamente in data 08/01/2024 (Prot. n. 561 - Prot. U.A. n. 129).

Per quanto concerne, invece, il succitato punto b., in data 14/02/2023 il Gestore MM S.p.A. (con nota Prot. n. 9067 - Prot. U.A. n. 1799) ha comunicato all'Ufficio d'Ambito il completamento dei lavori di miglioramento tecnologico e funzionale della sezione di ricezione e trattamento bottini presso l'impianto di depurazione di Milano Nosedo - di cui alla commessa cod. D2204 - con la previsione dell'entrata in servizio dell'attività di ricezione rifiuti conto terzi, secondo l'art. 110 del D.Lgs. 152/06 e s.m.i. a seguito del collaudo. In tale occasione, il Gestore ha espresso l'opportunità di recepire tale attività e la relativa disciplina all'interno del vigente Regolamento del Servizio Idrico Integrato. La succitata attività prevedere la ricezione ed il



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

trattamento delle seguenti tipologie rifiuti conto terzi, nella portata massima giornaliera stimata in 200 mc, presso l'impianto di Milano Nosedo:

- fanghi prodotti dal trattamento delle acque reflue urbane;
- fanghi delle fosse settiche;
- rifiuti prodotti dalla pulizia delle fognature.

A seguito di apposita istruttoria eseguita dall'Ufficio d'Ambito in ordine allo sharing da applicare ai margini connessi all'attività in questione, in data 26 aprile u.s. il Gestore MM ha trasmesso con nota Prot. n. 24224 (Prot. U.A. n. 4753), come richiesto dall'Ufficio d'Ambito in data 13/04/2023 (Prot. U.A. n. 4345), una proposta di aggiornamento del Regolamento del SII che prevede:

- 1) l'inserimento all'interno dell'art. 3.2.2 Acque reflue domestiche e acque reflue assimilate del punto n. 12 che recita *"Lo smaltimento dei rifiuti elencati nel comma terzo dell'art. 110 del D. Lgs. n. 152/06 può essere svolto in impianti di trattamento adeguati ed autorizzati, a condizione di non compromettere il possibile riutilizzo delle acque reflue e dei fanghi, secondo quanto riportato nell'Allegato J."*
- 2) l'aggiunta del nuovo Allegato J *"Elenco delle tipologie di rifiuti ammessi a smaltimento, per impianto di depurazione"*, che riporta il dettaglio di tutte le categorie di rifiuti per cui è previsto il recupero ai sensi dell'art. 110 del D.lgs. n. 152/06 e s.m.i., di seguito illustrato:

ALLEGATO J

ELENCO TIPOLOGIE DI RIFIUTI AMMESSI A SMALTIMENTO, PER IMPIANTO DI DEPURAZIONE

Impianto di depurazione di Milano – Nosedo

TIPO DI RIFIUTO	CER
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	19.08.05
FANGHI DELLE FOSSE SETTICHE	20.03.04
RIFIUTI PRODOTTI DALLA PULIZIA DELLE FOGNATURE	20.03.06

Le tariffe di tempo in tempo vigenti per lo smaltimento dei rifiuti provenienti da terzi sono pubblicate sul sito internet www.latuaacqua.it.

Impianto di depurazione di Milano – San Rocco

TIPO DI RIFIUTO	CER
RIFIUTI PRODOTTI DALLA PULIZIA DELLE FOGNATURE	20.03.06

Per quanto attiene i corrispettivi di ricezione e trattamento dei rifiuti conto terzi, che per uniformità a livello di Ambito risultano essere i medesimi già applicati dal Gestore Cap Holding S.p.A., è stato proposto da MM S.p.A., in luogo dell'inserimento all'interno del Regolamento, la loro pubblicazione sul sito web www.latuaacqua.it, nell'area dedicata alle Tariffe, anche al fine di poter procedere periodicamente con l'aggiornamento delle aliquote, come per i restanti corrispettivi, senza che ciò comporti una revisione del documento.



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 le tariffe – Anno 2023 – dei corrispettivi riguardanti l'impianto di depurazione di Milano Nosedo:

TIPO DI RIFIUTO	CER	TARIFFA IN €/TON
FANGHI PRODOTTI DAL TRATTAMENTO DELLE ACQUE REFLUE URBANE	19.08.05	26,60
FANGHI DELLE FOSSE SETTICHE	20.03.04	26,60
RIFIUTI PRODOTTI DALLA PULIZIA DELLE FOGNATURE	20.03.06	58,20

In ossequio a quanto previsto dall'art. 6 dall'Accordo per lo sviluppo degli interventi di economia circolare nell'ambito del Servizio Idrico Integrato, lo sharing da applicare ai margini connessi all'attività di ricezione e di trattamento di rifiuti conto terzi presso l'impianto di depurazione di Milano Nosedo - in quanto attività classificata come "altre attività idriche" - sarà totalmente spostato a favore del S.I.I.

Con successiva nota del 11/09/2024 (Prot. n. 52136 – Prot. U.A. n. 9983) il Gestore MM S.p.A. ha chiesto anche l'aggiornamento del Regolamento del SII per via dell'introduzione dell'uso non potabile dell'acqua erogata all'utenza, come di seguito esplicitato.

Capitolo 2.2.1 - Tipi di fornitura

[...] Per la categoria "Altri usi" sono previste cinque sotto-tipologie:

- *Altri usi – Uso con funzione di utilità pubblica e sociale: forniture destinate a funzioni di utilità pubblica e sociale, a prescindere dalla natura pubblica, intestate a organizzazioni sportive, organizzazioni di volontariato, associazioni di promozione sociale, organizzazioni la cui funzione di pubblica utilità è riconosciuta ufficialmente da Enti Pubblici;*
- *Altri usi – Uso irriguo: forniture destinate in modo esclusivo per irrigazione di aree permeabili quali parchi, giardini, aree verdi, orti, nonché destinate ad alimentare fontane pubbliche e case dell'acqua;*
- *Altri usi – Approvvigionamento autonomo: fornitura dei servizi di fognatura e depurazione per le utenze con fonti di approvvigionamento diverse dal pubblico acquedotto (pozzi);*
- *Altri usi – Uso diverso (bocchettoni): forniture destinate a usi diversi dal domestico non ricompresi nelle precedenti categorie, quali ad esempio le utenze temporanee ad uso cantiere, forniture attivate a mezzo di colonnette mobili con misuratore (c.d. "colli di cigno") e prelievi autorizzati presso punti di fornitura del Gestore;*
- *Altri usi – Antincendio.*

Inoltre, al fine di salvaguardare il patrimonio idrico e finalizzare correttamente l'utilizzo delle risorse idriche per garantire in futuro i fabbisogni idropotabili, il Gestore può erogare acqua non potabile ovvero prive delle caratteristiche di potabilità ai sensi di legge, tramite infrastrutture dedicate (come, ad esempio, pozzi di prima falda / acque depurate e reti connesse) e destinate esclusivamente a tali usi.

Capitolo 2.6.9 - Pagamento dell'acqua potabile di corrispettivi e oneri

I corrispettivi derivanti dai consumi d'acqua delle utenze potabile, nonché quelli fissati per la raccolta e il trattamento di acque reflue e ogni altro onere derivante da rapporti con il gestore del Servizio Idrico Integrato, vanno pagati entro il termine fissato nella fattura, comunque non inferiore a 20 giorni solari a decorrere dalla data di emissione, con le modalità attivate dal gestore tra quelle elencate nel paragrafo 7.7 della Carta dei Servizi in conformità con quanto previsto dalla Delibera ARERA 655/2015/R/idr. [...]

Capitolo 3.9.1 - Indicazioni di carattere generale

[...] L'utente ha l'obbligo di consentire al gestore l'accesso agli strumenti di misura per le letture. Il titolare dello scarico è obbligato a custodire il misuratore e tutti gli accessori, compresi i sigilli di garanzia e pertanto risponde della loro buona conservazione anche nel caso in cui gli eventuali danneggiamenti 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)

*manomissioni siano imputabili a terzi. Ai titolari di scarichi di acque reflue domestiche allacciati al pubblico acquedotto l'addebito dei corrispettivi dei servizi di fognatura e di depurazione è effettuato nella fattura di consumo dell'acqua **potabile** sulla totalità dei metri cubi prelevati.*

Prezziario MM (S.p.A.) di cui all'allegato G al Regolamento del S.I.I. (Allegato C)

Unitamente alle sopra indicate modificazioni si è reso necessario anche l'aggiornamento del vigente Elenco Prezzi all'Utenza (agg. 2019) inerente alle attività del SII del Gestore Cap Holding S.p.A., nonché l'aggiornamento dell'allegato G al Regolamento del SII del Gestore MM S.p.A.

L'esigenza di sottoporre ad aggiornamento gli attuali Prezziari è essenzialmente determinata dall'aumento straordinario dei prezzi a partire dall'anno 2021, concretizzatosi nel continuo adeguamento dei prezziari in uso nei contratti di lavoro, dei servizi e delle forniture, come meglio esplicitato di seguito.

Per quanto riguarda il Gestore CAP Holding, l'aggiornamento dell'elenco prezzi all'utenza, ai sensi dell'art.10, comma 3 del vigente Disciplinare Tecnico, è stato approvato con Deliberazione n. 70 del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30/11/2023.

Non essendo prevista anche una modifica alla struttura dello stesso prezziario, per quanto indicato nel soprarichiamato comma 3, il mero aggiornamento di cui al precedente periodo non richiede l'ulteriore fase di approvazione in seno alla Conferenza dei Comuni.

Per quanto concerne, invece, il Gestore MM S.p.A., ai sensi dell'art. 2.6.10 "Tariffe e Prezzi" del vigente Regolamento del SII, tutti gli importi relativi ai corrispettivi per lavori a richiesta sono soggetti ad aggiornamento periodico ed i relativi prezzi sono pubblicati sul sito internet del Gestore, ovvero possono essere richiesti ed essere forniti in copia gratuita all'atto della sottoscrizione di contratti e volture.

Alla luce di quanto sopra indicato il Gestore MM S.p.A., in data 28 settembre 2023 (con nota Prot. n. 54268 - Prot. U.A. n. 10797), ha formalmente trasmesso la nuova proposta dei prezzi per "allacciamento acquedottistico e fognario all'utenza", di cui all'Allegato G del Regolamento del Servizio Idrico Integrato, successivamente integrata con nota del 27/10/2023 (Prot. n. 60491 - Prot. U.A. n. 12307) a seguito di apposita richiesta di integrazioni/delucidazioni da parte dell'Ufficio d'Ambito del 16/10/2023 (Prot. U.A. n. 11480).

Nel dettaglio l'Allegato G "Costi degli Allacciamenti" al Regolamento del SII risulta essere costituito dal costo all'utenza delle:

- derivazioni da rete acquedotto con contatore suddivise in 4 categorie di diametro (DN 50, DN 80, DN 100 e DN 150) sino alla distanza di 4 metri lineari e per ogni metro aggiuntivo richiesto oltre i 4 metri [euro/metro];
- derivazioni da rete fognatura suddivise in 4 categorie di diametro (DN 200, DN 250, DN 300 e DN 400) sino alla distanza di 6 metri lineari e per ogni metro aggiuntivo richiesto oltre i 6 metri [euro/metro];
- tamponature delle derivazioni acquedottistiche esistenti e dello spostamento del contatore esistente;
- spese di gestione quali il coordinamento scavi, la gestione della pratica servizio clienti, la gestione tecnica dei lavori acquedotto e la gestione tecnica dei lavori fognatura.

La proposta presentata da MM S.p.A. risulta riguardare esclusivamente l'aggiornamento dei prezzi all'utenza degli allacciamenti acquedottistici con contatore e degli allacciamenti fognari e discende dalla necessità di adeguare i relativi costi - ad oggi predisposti nel 2019 sulla base del prezziario regionale - con gli incrementi derivanti dagli accadimenti avvenuti nel corso del 2022 che hanno portato ad una sostanziale revisione dell'Elenco Prezzi della Regione Lombardia (anno 2023), quale listino base delle opere pubbliche utilizzato per la determinazione del prezziario all'utenza da parte del Gestore stesso.

Il Gestore MM S.p.A. - con particolare riferimento agli allacciamenti fognari - ha sottolineato che gli scostamenti di costo rispetto a quelli riportati nel prezziario CAP Holding S.p.A. risultano essere dovuti alle differenti modalità tecniche costruttive (metodologia di demolizione del manto stradale e scavo in presenza

di sottoservizi, maggiori profondità e dimensioni dello scavo, necessità di scavo a meno per presenza di sottoservizi, armatura dello scavo per le maggiori profondità previste, rinterro con miscela mista cementata come da prescrizioni tecniche del Comune di Milano, realizzazione di fondazione stradale, strato di collegamento e strato di usura come da specifiche tecniche del Comune di Milano).

Di seguito si riporta l'aggiornamento proposto:

Derivazioni da rete acquedotto	Allaccio idrico asfaltato con contatore		Metro aggiuntivo	
	Derivazione fino a 4 ml [Euro/metro]	Derivazione fino a 4 ml AGG. EP 2023 [Euro/metro]	metro aggiuntivo oltre 4 ml [Euro/metro]	metro aggiuntivo oltre 4 ml [Euro/metro] AGG. EP 2023
DN 50	2.840,00	3.640,00	425,00	560,00
DN 80	3.430,00	4.360,00	435,00	570,00
DN 100	3.690,00	5.160,00	445,00	580,00
DN 150	4.640,00	6.250,00	475,00	590,00

Derivazioni da rete fognatura	Allaccio fognario asfaltato		Metro aggiuntivo	
	Derivazione fino a 6 ml [Euro/metro]	Derivazione fino a 6 ml [Euro/metro] AGG. EP 2023	metro aggiuntivo oltre 6 ml [Euro/metro]	metro aggiuntivo oltre 6 ml [Euro/metro] AGG. EP 2023
DN 200	5.890,00	7.360,00	850,00	1.150,00
DN 250	6.000,00	7.830,00	870,00	1.170,00
DN 300	6.110,00	8.060,00	890,00	1.210,00
DN 400	6.360,00	8.470,00	925,00	1.280,00

A seguito dell'analisi delle variazioni dei prezzi proposti dal Gestore, rispetto a quelli attualmente in vigore, si è rilevato:

1. un incremento medio per le derivazioni acquedottistiche con contatore pari a circa il 31% ed un incremento medio per le derivazioni fognarie pari a circa il 33% derivante, come indicato dal Gestore stesso, da un aumento generalizzato del listino prezzi regionale dal 2019 alla vigente versione 2023.

A tal proposito, il Gestore MM S.p.A. ha evidenziato alcune lavorazioni che hanno subito un forte incremento di costo:

- 43,32% per la scarificazione per la demolizione del manto stradale;



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)

- 24,70% per gli scavi in presenza di sottoservizi;
 - 51,21% per il conferimento del materiale proveniente dagli scavi;
 - 30,77% e 32,04% per i ripristini stradali (blinder e strato base in tout-venant bituminoso);
2. uno scostamento, superiore alla proposta di aggiornamento del prezzario all'utenza presentata dal Gestore Cap Holding S.p.A., pari a circa il 21%, per quanto riguarda le derivazioni acquedottistiche con contatore, derivante sostanzialmente dal maggior costo per le opere edili previste dal Gestore MM S.p.A. Il costo di tali lavorazioni, infatti, viene determinato da MM S.p.A. sulla base di uno scavo a T (comprensivo di reinterro e ripristino) su n. 5 diverse tipologie di suolo ove avviene lo scavo (carreggiata asfalto, carreggiata lapideo, marciapiede asfalto, marciapiede lapideo, sterrato/verde) al fine di ottenere n. 8 possibili casistiche a cui il Gestore stesso ha assegnato un peso percentuale sulla scorta dell'esperienza acquisita negli anni precedenti. Il costo complessivo finale risulta derivare dalla somma dei costi pesati per ogni casistica/combinazione analizzata, diversamente da quanto previsto dal Gestore Cap Holding S.p.A. che prevede l'applicazione di maggiorazioni per pavimentazioni pregiate, diverse dall'asfalto, solo al singolo preventivo interessato;
 3. uno scostamento, maggiore alla proposta di aggiornamento del prezzario all'utenza presentata dal Gestore Cap Holding S.p.A. (approvata con la soprarichiamata Deliberazione n. 70 del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30/11/2023) di circa il 216%, per le derivazioni fognarie, dovuto essenzialmente, come indicato da Cap Holding S.p.A. stesso approvato con Deliberazione n. 70 del Consiglio di Amministrazione nella seduta del 30/11/2023 e dal Gestore MM S.p.A., alle diverse condizioni operative nelle quali si trovano ad operare i due Gestori (profondità degli scavi, tipologia e modalità di esecuzione degli scavi, densità dei sottoservizi, materiali utilizzati, concentrazione di traffico, interferenze con il traffico veicolare/servizi di mobilità). Da un'analisi delle diverse voci che risultano comporre il costo finale all'utenza risulta derivare che - in analogia alle derivazioni acquedottistiche - la componente maggiormente impattante sui prezzi proposti da MM S.p.A. risulta essere quella relative alle opere edili. Nel caso di lavorazioni eseguite dal Gestore MM S.p.A., infatti, risultano essere presenti voci, quali ad esempio scavi a sezione obbligata, scavi in presenza di tram e reti di servizio, scavi eseguiti a mano, armatura della parete di scavo a sezione obbligata ecc., non contemplate all'interno della costruzione dei prezzi per i medesimi interventi da parte dal Gestore Cap Holding S.p.A., che determinano lo scostamento di costo finale sopra indicato.

Inoltre, il Gestore MM S.p.A. ha anticipato l'intenzione di procedere, a partire dal 2024, all'aggiornamento dei prezzi di cui all'Allegato H del Regolamento del SII - Servizi a richiesta dell'utenza - quali la verifica metrica del contatore, la verifica del livello di pressione nel punto di erogazione, costi per interventi di limitazione, sospensione e disattivazione della fornitura in caso di morosità e costi per altre prestazioni, mediante l'applicazione del theta dato l'ultimo aggiornamento avvenuto nel 2020, al fine di poter tenere conto degli impatti della spirale inflativa anche su tali attività.

Considerato che i ricavi relativi ai sopra indicati servizi, oggetto di richiesta da parte del Gestore MM S.p.A. (di cui all'Allegato H del Regolamento dei SII), nella misura in cui non vengono capitalizzati, risultano far parte dei ricavi che il Gestore stesso deve considerare a tutti gli effetti per la determinazione del moltiplicatore tariffario theta, l'aggiornamento richiesto risulta essere già previsto nella regolazione in vigore.

Tenuto conto, infine, che gli interventi ricompresi all'interno del Prezzario all'Utenza del Gestore Cap Holding S.p.A. e del Gestore MM S.p.A. riguardanti gli allacciamenti idrici e fognari risultano avere delle ricadute sulle tariffe applicate all'Utenza dell'Ambito, si ritiene che tali corrispettivi possano essere aggiornati annualmente sulla base del valore del deflatore degli investimenti fissi/lordi stabilito dall'Autorità.

Disciplinare Tecnico (allegati D e E)

Il Piano Performance 2022, all'obiettivo 1 step 2, prevede un aggiornamento dei Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di affidamento del SII in materia di controllo degli investimenti realizzati dai Gestori Cap



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)

Holding S.p.A. e MM S.p.A., di controllo delle asfaltature a carico del SII, nonché di raggiungimento degli standard di qualità contrattuale tenuto conto, peraltro, della deliberazione ARERA 547/2019/R/Idr, con la quale è stato introdotto un nuovo meccanismo di incentivazione della qualità contrattuale che si articola in fattori di premialità o di penalizzazione basato su Macro-indicatori.

L'esigenza che è emersa, e che è stata oggetto di diversi incontri con i Gestori sino al 15/11/2022, ha origine dalla necessità di evitare ridondanti sovrapposizioni di penalità: quelle discendenti dalla succitata deliberazione ARERA e quelle previste dai Disciplinari Tecnici.

A fronte di tale necessità si è affiancata l'opportunità - maturata anche in seno alle sedute del Consiglio di Amministrazione nel corso delle rendicontazioni dei dati di qualità contrattuale, dei dati relativi alla realizzazione degli investimenti, nonché dei dati relativi alle asfaltature a carico del SII - di revisionare:

- a) l'art. 27 del Disciplinare Tecnico riferito a Cap Holding S.p.A. e l'art. 24.2 del Disciplinare Tecnico relativo a MM S.p.A., ove sono disciplinate, oltre che le penalità riferite alla qualità contrattuale, anche quelle per il mancato raggiungimento, da parte dei Gestori, di specifici obiettivi sulla realizzazione di investimenti;
- b) la modifica della disciplina delle asfaltature di cui all'art. 22 del Disciplinare Tecnico di Cap Holding S.p.A.;

Per quanto attiene il tema delle penalità, l'Ufficio d'Ambito ha presentato la proposta finale di aggiornamento del Disciplinari tecnici con nota del 25/10/2022 (prot. Uff. Amb. n. 11829), cui sono seguiti i riscontri favorevoli dei due Gestori (nota Cap Holding del 05/12/2022 prot. Uff. Amb. n. 13333, nota MM del 06/12/2022 prot. Uff. Amb. n. 13420); tale proposta prevede:

- l'eliminazione della penalità di euro 10.000 di cui all'art. 27, comma 1), punto 2) del Disciplinare Tecnico di Cap Holding S.p.A. e di cui all'art. 24.2, lettera b), punto 1) del Disciplinare Tecnico di MM S.p.A. prevista per il mancato raggiungimento di almeno il 95% del valore del "livello generale di qualità contrattuale" (come definito all'art.68 del RQSII) di ogni indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi [...];
- il mantenimento della penalità prevista all'art. 27, comma 1), punto 4) del Disciplinare Tecnico di Cap Holding S.p.A. e all'art. 24.2, lettera b), punto 2) del Disciplinare Tecnico di MM S.p.A., pari a euro 5.000 per ciascun indicatore in caso di riduzione del livello di performance del 1.5% al di sotto del valore del 97%, con l'eccezione dell'indicatore "Livello del servizio telefonico" per il quale si prevede un livello soglia di performance del 90%;
- l'introduzione di una penalità aggiuntiva all'art. 27, comma 1) del Disciplinare Tecnico di Cap Holding S.p.A. e all'art. 24.2 lettera c), punto n. 2) del Disciplinare Tecnico di MM S.p.A. pari a 2000 euro, da comminare al Gestori qualora la realizzazione degli investimenti non raggiunga congiuntamente il target del 85% degli investimenti previsti alla fine di ciascun anno e del 38% a livello semestrale, in modo da incentivare i Gestori al perseguimento dell'obiettivo finale sfruttando in modo ottimale tutta l'annualità.

Relativamente al tema delle asfaltature di cui all'art. 22 del Disciplinare Tecnico di Cap Holding S.p.A., che prevede l'accollo da parte del SII del 35% dei costi del rifacimento dell'asfalto delle strade comunali interessate da una densità di interventi del SII pari a 30 interventi/km (il 65% dei costi è a carico dei Comuni), si è provveduto all'aggiornamento della relativa disciplina prevedendo la possibilità, qualora il Comune non si accolli il 65% dei costi di competenza, di concentrare su una o più strade l'insieme dei tratti in competenza al Gestore Cap Holding (35%) in modo da evitare la parcellizzazione delle asfaltature.

Si riporta di seguito un estratto degli articoli dei Disciplinari Tecnici con le modifiche apportate:

Disciplinare Tecnico MM S.p.A.

Art. 24.2 – Criteri di applicazione delle penali



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) Agli **standard tecnici e gestionali** che regolano i livelli minimi di servizio del presente Disciplinare e della Convenzione, si applicano le seguenti penali:

1. il mancato raggiungimento di almeno il 50% del valore obiettivo di miglioramento di ogni macro-indicatore di qualità tecnica adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQTI) comporterà una penale di € 10.000,00 per ciascun macro-indicatore;
2. la mancata effettuazione delle analisi chimico-fisico-biologiche di controllo delle acque distribuite in una percentuale superiore al 5% del totale annuo previsto nella programmazione concordata con ATS comporterà una penale di 40.000,00 euro. Verrà inoltre addebitato il costo delle analisi secondo le tariffe di mercato.

b) Agli **standard di qualità contrattuale** che regolano i livelli minimi di servizio del presente Disciplinare e della Convenzione, si applicano la seguente penale:

1. nel caso di indicatore dell'anno in corso inferiore al 97%, la riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di "livello generale di qualità contrattuale" (cfr. art. 68 della RQSII) rispetto a quello conseguito nell'anno precedente, per ciascun indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi, adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII) – fatta eccezione per l'indicatore di generale "Livello del servizio telefonico" per il quale il livello di performance considerato sarà il 90% - comporterà una penale di € 5.000,00 per ciascun indicatore.

Eventuali eventi eccezionali o dovuti a forze di causa maggiore che possano comportare il mancato raggiungimento dei livelli di qualità contrattuale e tecnica come definiti ai punti precedenti, potranno essere rappresentati con specifica istanza, corredata di dettagliata relazione, da parte del Gestore all'Ufficio d'Ambito contestualmente alla produzione dei dati di consuntivo da cui emerge il mancato raggiungimento degli obiettivi; l'Ufficio d'Ambito, entro 60 giorni dal ricevimento dell'istanza, accoglierà o respingerà l'istanza provvedendo quindi ad irrogare l'eventuale sanzione.

c) Agli **standard strutturali**, come riportati nella tabella riportata al paragrafo 20.1 nel presente Disciplinare Tecnico, si applicano le seguenti penali:

- in caso di mancata, incompleta o ritardata comunicazione, da parte del Gestore, della documentazione necessaria per l'evasione del debito informativo, l'Ufficio d'Ambito applicherà una penale pari a € 1.000,00 al giorno per ogni giorno di ritardo fino ad un massimo di € 10.000,00;
- con riferimento all'attuazione del Programma degli interventi e quindi della programmazione prevista, il mancato rispetto degli indicatori di uno degli obiettivi strutturali comporterà una penale di euro 10.000 per ciascun obiettivo raggiunto per una percentuale uguale o inferiore all'80% degli importi previsti per il relativo anno e del 80% della numerosità per gli anni 2018 e 2019; tali percentuali aumenteranno entrambe all'85% dal terzo periodo regolatorio tariffario in poi (dall'anno 2020). A partire dal secondo anno di ciascun periodo regolatorio, il conseguimento della percentuale dell'indicatore numerico relativo agli importi "realizzati" sarà verificato annualmente anche in modo cumulato (all'interno del periodo regolatorio); qualora l'indicatore calcolato sui valori cumulati non raggiungesse le sopraindicate percentuali dell'80% (85% a partire dal terzo periodo regolatorio), verrà applicata un'ulteriore penale di € 10.000. Il raffronto sarà operato con il corrispondente valore pianificato cumulato.

La penalità di € 10.000 prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo annuale del 85% di cui al precedente alinea verrà maggiorata di € 2.000 qualora l'indicatore numerico relativo agli importi "realizzati" non raggiunga, al primo semestre di ciascun anno, il target del 38%.

Disciplinare Tecnico Cap Holding S.p.A.

Art. 22 – Disciplina delle asfaltature

1. *Nel caso in cui il Gestore, nell'effettuare le manomissioni del sedime stradale per interventi di manutenzione ordinaria/straordinaria sulle reti esistenti nel rispetto della Pianificazione d'Ambito e comunque delle attività manutentive, raggiunga una densità di interventi puntuali pari o maggiore di 30 interventi contigui per Km di lunghezza negli ultimi 4 anni e relativi ad un singolo tratto di strada comunale, lo stesso Gestore specifica tale evenienza nell'ambito della relazione di accompagnamento alla produzione dei dati semestrali prevista dalla Metodologia raccolta dati (ex delibera CdA n.6 del 30/05/2017) indicando specificatamente i tratti interessati. Si intende per intervento puntuale il lavoro che comporta lo scasso del sedime stradale misurabile, ove possibile, in almeno 3 metri di sviluppo lineare.*
2. *Fermo restando l'obbligo di effettuare immediatamente il ripristino delle pavimentazioni al termine di ciascun singolo intervento, il Gestore procederà ad effettuare in unica soluzione, entro il termine massimo dell'anno successivo all'ultimo intervento effettuato che concorre al calcolo dei 30 interventi per Km, la integrale riasfaltatura definitiva sull'intera larghezza stradale e per l'intero sviluppo lineare tra le manomissioni "estreme" effettuate sul medesimo tratto stradale e per i singoli tratti stradali in cui si è raggiunta/superata la "densità di manomissione" (numerosità di 30 interventi per Km) di cui al comma 1, applicando l'elenco prezzi approvato dall'Ufficio d'Ambito relativo all'anno in cui deve essere effettuato il ripristino.*
3. *La copertura del costo degli interventi di asfaltatura di cui al comma 2 sarà assicurata dal SII, nella misura del 35% del costo complessivo di riasfaltatura, mentre il 65% del costo complessivo sarà a carico del comune interessato.*
4. *Qualora il Comune non si faccia carico del 65% del costo complessivo delle asfaltature, il Gestore provvederà ad eseguire le stesse esclusivamente nella misura del 35%; al fine di evitare la parcellizzazione degli interventi di asfaltatura (35%) sulle varie vie in cui si è rilevata la densità di interventi del SII pari a 30 int/km, il Gestore eseguirà in modo cumulato il 35% delle asfaltature di competenza su una o più vie di cui al comma 1 (comprese quelle caratterizzate dalla medesima densità di intervento per le quali il Comune non si sia fatto carico, anche negli anni precedenti, dei relativi costi di asfaltatura di propria competenza), fatta salva la possibilità del Comune stesso di optare per l'asfaltatura al 35% di ciascun tratto di tratto.*
5. *È da intendere che, una volta realizzato l'intervento di asfaltatura di cui al comma 2, i corrispondenti interventi puntuali che hanno condotto alla definizione della densità limite per l'intervento stesso (30 interventi per Km) saranno risolti e quindi non più utilizzabili per eventuali conteggi successivi. Allo stesso modo, qualora il Comune non si faccia carico del 65% dei costi delle asfaltature, i tratti di vie non asfaltati non potranno essere più considerati nei successivi anni al fine del conteggio della densità di manomissione.*

Art. 27 – Penali e fideiussione

Per tutti gli obblighi non ottemperati previsti nel presente Disciplinare, nella Convenzione e nei suoi allegati si applicano le penalità appresso elencate a far data dal 30° giorno successivo al termine indicato nella diffida ad adempiere.

L'importo delle penalità, come determinato ai punti successivi, sarà corrisposto dal Gestore all'Ufficio d'Ambito entro 60 giorni dalla comunicazione ufficiale da parte dell'Ufficio d'Ambito; decorso inutilmente tale termine l'Ufficio d'Ambito provvederà attraverso la escussione parziale o totale della/e fidejussione/i:

- 1) *Il mancato rispetto degli indicatori di uno degli obiettivi strutturali elencati all'articolo 5, comma 8 del presente Disciplinare entro i termini fissati, comporterà una penale di euro 1.000,00 per ogni giorno di ritardo in caso di indicatore temporale e fino ad un massimo di euro 10.000,00. In caso di indicatore numerico, di euro 10.000 per ciascun obiettivo raggiunto per una percentuale uguale o inferiore all'80% degli importi previsti per il relativo anno e del 80% della numerosità per gli anni 2018 e 2019; tali percentuali aumenteranno entrambe all'85% dal terzo periodo regolatorio*

tariffario in poi (dall'anno 2020). A partire dal secondo anno di ciascun periodo regolatorio, il conseguimento della percentuale dell'indicatore numerico relativo agli importi "realizzati" sarà verificato annualmente anche in modo cumulato (all'interno periodo regolatorio); qualora l'indicatore calcolato sui valori cumulati non raggiungesse le sopraindicate percentuali dell'80% (85% a partire dal terzo periodo regolatorio), verrà applicata un'ulteriore penale di € 10.000. Il raffronto sarà operato con il corrispondente valore pianificato cumulato.

- 2) La penalità di € 10.000 prevista in caso di mancato raggiungimento dell'obiettivo annuale del 85% di cui al comma 1 verrà maggiorata di € 2.000 qualora l'indicatore numerico relativo agli importi "realizzati" non raggiunga, al primo semestre di ciascun anno, il target del 38%.*
- 3) Il mancato raggiungimento di almeno il 50% del valore obiettivo di miglioramento annuale di ogni macro-indicatore di qualità tecnica adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQTI) comporterà una penale di € 10.000,00 per ciascun macroindicatore.*
- 4) Nel caso di indicatore dell'anno in corso inferiore al 97%, la riduzione maggiore o uguale all'1,5% del valore di "livello generale di qualità contrattuale" (cfr. art. 68 della RQSII) rispetto a quello conseguito nell'anno precedente, per ciascun indicatore di qualità contrattuale di cui alla Carta dei Servizi, adeguata alla regolazione ARERA (riferimento RQSII) - fatta eccezione per l'indicatore di generale "Livello del servizio telefonico" per il quale il livello di performance considerato sarà il 90% - comporterà una penale di € 5.000,00 per ciascun indicatore.*

Disciplinare Tecnico Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A.

PNRR-Missione 2, Componente 4, Misura 4 Investimento 4.2

Con Decreto Direttoriale del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti n.1 del 10/01/2023, la cui graduatoria è stata aggiornata con Decreto n.14 del 03/02/2023 e rettificata con successivo Decreto n. 181 del 24/03/2023, è stata ammessa a finanziamento la proposta avanzata dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, il cui Soggetto Attuatore di II livello è il Gestore del SII Cap Holding SpA, con codice intervento **M2C4-I4.2_155** avente titolo "Piano di miglioramento KPI acquedottistici attraverso la riduzione perdite idriche, modellazione avanzata, sostituzione reti vetuste, smartizzazione contatori e ingegnerizzazione delle reti e impianti" di importo complessivo pari a 79.446.801,7 euro e importo del finanziamento pari a 42.526.377,03 euro.

Con Decreto del Ministero delle Infrastrutture e dei trasporti n. 203 del 06/05/2024, successivamente sostituito dal Decreto n. 299 del 21/06/2024 è stata approvata la graduatoria aggiornata delle proposte finanziate nell'ambito della linea d'investimento 4.2 del PNRR per la terza finestra temporale, nella quale è rientrata la proposta avanzata dall'Ufficio d'Ambito, che vede come Soggetto Attuatore di II livello il Gestore del SII MM SpA, con codice intervento **M2C4-I4.2_191** avente titolo "Progetti per la conoscenza e la resilienza della rete acquedotto di Milano, dalla Distrettualizzazione, ai Metodi di ricerca perdite occulte, agli Impianti di Protezione Catodica, con approccio digitale" di importo complessivo pari a 15.169.917,39 euro e importo del finanziamento pari a 10.365.250,51 euro.

PNRR Missione 2, Componente 4, Misura 4 Investimento 4.4

Con Decreto del Ministro dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica n. 262 del 09/08/2023 è stato individuato, ai sensi dell'art. 5 del Decreto del Ministero della Transizione Ecologia del 17/05/2022 n. 191, l'elenco delle proposte progettuali ammesse a finanziamento, fra le quali è stata annoverata la proposta dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, il cui Soggetto attuatore esterno è il Gestore Cap Holding SpA, con ID DEP440000110 e cod. 5733_1 "Opere di adeguamento IDA Trezzano SN" di importo complessivo pari a 1.926.762,64 euro e importo del finanziamento pari a 1.545.898,27 euro.

Tenuto conto che l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano risulta essere beneficiario dei sopra descritti finanziamenti nell'ambito del PNRR M2C4 – I4.2 ed M2C4 – I4.4, oltre a finanziamenti regionali/statali, rispetto ai quali il Gestore Cap Holding SpA ed il Gestore MM SpA risultano essere Soggetti attuatori dei relativi interventi, è emersa la necessità di procedere ad un aggiornamento dei



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)

Disciplinari Tecnici, allegati alle Convenzioni di Affidamento del S.I.I., con l'introduzione di specifiche compensazioni tariffarie da applicare in caso di mancato raggiungimento degli obiettivi previsti in ambito PNRR, tali da comportare la revoca totale/parziale da parte dei Ministeri competenti del contributo concesso all'Ufficio d'Ambito; tale obiettivo è stato previsto dal Piano Performance 2024 all'obiettivo 2, step n. 3.

A seguito di apposita interlocuzione avvenuta con i Gestori del S.I.I. (c.f.r. nota Ufficio d'Ambito del 01/07/2024 – Prot. U.A. n. 7369 e con nota MM-CAP del 17/09/2024 – Prot. n. 14173 e Prot. U.A. n. 10220), anche a mezzo di un incontro tecnico avvenuto in data 17/07/2024, è stato definito il sotto riportato articolo, così come condiviso con nota del 17.09.2024 (Prot. U.A. n. 10233), da introdurre all'interno dei vigenti Disciplinari Tecnici dei Gestori **e che troverà applicazione nell'ambito degli interventi finanziati dalle varie linee del PNRR, su eventuali futuri contributi/finanziamenti che verranno concessi ad ATO, di qualsiasi origine (ATO, Regione, Stato ecc.) purché superino la soglia dimensionale di 2,5 milioni di euro.**

Compensazione tariffaria per maggiori oneri indotti all'utenza finale

1. *nel caso in cui il Ministero competente - accertate irregolarità essenziali non sanabili a carico del Gestore del Servizio Idrico Integrato (Soggetto attuatore esterno dell'intervento o Soggetto attuatore di secondo livello), ovvero qualunque altra irregolarità imputabile al Gestore stesso - proceda alla revoca totale o parziale del finanziamento PNRR concesso all'Ufficio d'Ambito:*
 - a) *il Gestore del Servizio Idrico Integrato – ove impartito dal Ministero - sarà tenuto alla restituzione delle somme già percepite, secondo le modalità e tempistiche che verranno indicate dall'Ufficio d'Ambito, maggiorate degli interessi legali, ove previsti;*
 - b) *al Gestore del Servizio Idrico Integrato, sarà applicata una decurtazione pari agli oneri finanziari riconoscibili in tariffa in connessione alla componente lavori in corso riferita alle opere oggetto di revoca totale o parziale del contributo. Le suddette opere dovranno essere interamente realizzate (in caso di revoca totale), ovvero completate (in caso di revoca parziale) con copertura finanziaria a carico della tariffa del S.I.I.*

Nella definizione del VRG spettante, in sede di determinazione tariffaria, non verranno computati i sopra richiamati oneri finanziari applicabili alla componente LIC relativa a finanziamenti revocati;
 - c) *qualora la realizzazione delle opere oggetto di revoca totale o parziale del finanziamento PNRR venga posticipata ad annualità future, la decurtazione di cui alla precedente lettera b) troverà applicazione sino all'entrata in esercizio delle opere stesse; vale quanto già sopra indicato in relazione alle modalità di applicazione della decurtazione nell'ambito della prima determinazione tariffaria utile.*
2. *Nel caso di revoca parziale o totale di futuri finanziamenti regionali/statali di importo superiore ad euro 2.500.000, per accertate irregolarità essenziali non sanabili a carico del Gestore del Servizio Idrico Integrato (Soggetto attuatore dell'intervento), o per qualsivoglia altra causa a questo imputabile, gli spetterà – ove impartito dall'Ente Erogatore - la restituzione delle somme già percepite, secondo le modalità e tempistiche che verranno indicate dall'Ufficio d'Ambito, maggiorate degli interessi legali, ove previsti.*

Nell'ipotesi di revoca, come rappresentata, verrà altresì applicata al Gestore del Servizio Idrico Integrato la decurtazione tariffaria stabilita al precedente comma 1 lett. b) e c).



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 Gestore del Servizio Idrico Integrato sarà altresì tenuto al pagamento di qualsiasi altro onere conseguente alle evenienze come disciplinate ai precedenti commi.

- 3. Nel caso di revoca totale o parziale dei finanziamenti di cui ai precedenti articoli, l'Ufficio d'Ambito diffiderà il Gestore ordinando la realizzazione delle opere nei termini ivi indicati e contestualmente contesterà la violazione.*

Il Gestore ricevuta la notifica degli atti di cui al comma 1, potrà presentare scritti difensivi e chiedere di essere sentito, nel termine di 30 giorni.

L'Ufficio d'Ambito definirà il procedimento sanzionatorio, per mezzo dell'assunzione di un'ordinanza di ingiunzione motivata, nel momento in cui i lavori saranno collaudati e si potranno quantificare gli oneri finanziari di cui alla lett b) articolo 1.

Qualora la violazione venga commessa per errore sul fatto, il Gestore non sarà ritenuto responsabile quando comprovi che l'errore non è stato determinato da sua colpa. In tal caso l'Ufficio d'Ambito adotterà motivato decreto di archiviazione della violazione contestata.

La presente deliberazione non comporta onere di spesa in capo all'Azienda Speciale e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

Tutto ciò premesso il Presidente della Conferenza

propone

- 1. di esprimere ai sensi dell'art. 48, c. 3 della L.R. 26/03 e s.m.i. parere obbligatorio e vincolante in ordine all'approvazione del testo della Carta del SII, del Regolamento del SII e dei Disciplinari Tecnici dei Gestori del SII Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A., per le motivazioni indicate sinteticamente nella relazione tecnica e riportate nel dettaglio nei documenti di cui agli allegati A), B), C), D) e E) parti integranti della presente deliberazione;**
- 2. di esprimere ai sensi dell'art. 48, c. 3 della L.R. 26/03 e s.m.i. parere obbligatorio e vincolante in ordine all'approvazione, del nuovo Prezzario all'utenza inerente alle attività del Servizio Idrico Integrato di competenza del Gestore MM S.p.A. (allegato G al Regolamento del SII) alla presente deliberazione, che ne costituisce parte integrante, come riassunto nei termini di cui alla relazione tecnica e riportato nel dettaglio nel Regolamento del SII di cui all'allegato C), parte integrante della presente deliberazione;**
- 3. che il risparmio discendente dalla riduzione del servizio offerto all'utenza finale dovrà tradursi in una pari decurtazione dei costi operativi (Opex) tariffari;**
- 4. che il Gestore Cap Holding S.p.A. dovrà attivarsi nei confronti dell'utenza al fine di pubblicizzare l'utilizzo del canale telematico in sostituzione del canale fisico, così da favorire una riduzione degli accessi allo sportello e delle telefonate al call center, incrementando l'uso dei sistemi telematici;**



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

5. di prevedere un aggiornamento dei corrispettivi derivanti dall'esecuzione degli allacciamenti idrici e fognari, di cui al Prezzario all'utenza del Gestore Cap Holding S.p.A. e del Gestore MM S.p.A., con cadenza annuale sulla base del valore del deflatore degli investimenti fissi/lordi stabilito dall'Autorità;
6. di demandare al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente deliberazione, tra cui la pubblicazione della Carta del Servizio, del Regolamento e dei Disciplinari Tecnici dei Gestori del SII Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A. sul sito web dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano;
7. di demandare al Direttore Generale l'inoltro della presente deliberazione al Gestore del S.I.I. Società Cap Holding S.p.A., ricordando che ai sensi dell'art. 29 della Convenzione, anche il Gestore è tenuto alla pubblicazione della Carta del SII sul proprio sito web;
8. di demandare al Direttore Generale l'inoltro della presente deliberazione al Gestore del S.I.I. società MM S.p.A., ricordando che ai sensi dell'art. 27, comma 5 della Convenzione, anche il Gestore è tenuto alla pubblicazione della Carta del SII sul proprio sito web, nonché ricordando che ai sensi dell'art. 2.6.10 del Regolamento del SII – come aggiornato con la presente deliberazione – anche il Gestore è tenuto alla pubblicazione del prezzario all'utenza sul proprio sito web;
9. di demandare al Direttore Generale la trasmissione dei documenti convenzionali, inclusa la deliberazione del parere obbligatorio e vincolante espresso dalla Conferenza dei Comuni al Sindaco Metropolitano, al Segretario Generale ed al Consigliere Delegato ai Servizi pubblici di interesse generale della Città Metropolitana;
10. di demandare al Direttore Generale la trasmissione della presente Deliberazione alle Associazioni dei Consumatori e degli Utenti interessate;
11. di demandare al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente deliberazione;
12. di dare atto che la presente proposta di deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
13. di demandare al Direttore Generale dell'Ufficio d'Ambito la pubblicazione del presente provvedimento 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)

si chiede, inoltre che

per espressa votazione, la presente proposta di indirizzo obbligatorio e vincolante, nei termini espressi dalla Conferenza, venga dichiarata immediatamente eseguibile, dando autorizzazione all'Ufficio d'Ambito, dopo la sottoscrizione dell'atto da parte del Presidente della Conferenza dei Comuni e del Direttore Generale dell'Ufficio d'Ambito medesimo, alla pubblicazione dello stesso sull'Albo Pretorio online dell'Azienda.