

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTA' METROPOLITANA - AZ. SPECIALE

Sede in VIALE PICENO, 60 -20129 MILANO (MI) Capitale sociale Euro 780.376,00 i.v.

Relazione sulla gestione del bilancio al 31/12/2019

Alla data di adozione del presente Bilancio, a partire dal mese di marzo 2020 è in corso l'emergenza sanitaria mondiale derivante dalla diffusione del Covid-19 (noto come Corona-Virus). Il Governo italiano ha emanato misure specifiche di restrizione della mobilità delle persone e di drastica limitazione delle attività produttive, ai fini del suo contenimento. L'emergenza sanitaria in corso, il cui impatto sull'andamento e sul risultato economico dell'esercizio 2020 ad oggi non è ancora quantificabile, non ha comunque inciso sulla continuità aziendale. Il management si sta attivando al fine di attuare le eventuali azioni da porre in essere sulla base delle disposizioni governative emanate.

Il Bilancio che si presenta è completo di STATO PATRIMONIALE, CONTO ECONOMICO (in formato CEE) e NOTA INTEGRATIVA ed è conforme a quanto previsto dell'art. 2423 del Codice Civile e seguenti, evidenzia le risultanze gestionali del "settimo esercizio" dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale, con riferimento al periodo temporale 1 Gennaio – 31 Dicembre 2019.

L' esercizio chiuso al 31 Dicembre 2019 riporta un Utile d'Esercizio pari ad € 225.330.

Il risultato gestionale consegue all'iscrizione tra i ricavi, con concetto di competenza, del rimborso dei costi operativi dell'Ufficio d'Ambito da parte dei Gestori del Servizio Idrico e ciò tenuto conto che gli oneri gestionali delle Autorità d'Ambito, per continuità dell'Azienda Speciale, sono posti a carico dei gestori del Servizio, in quanto elemento del costo del Servizio medesimo e posto a base del calcolo della tariffa a totale copertura costi, come previsto dal Metodo tariffario del Servizio Idrico di cui alle deliberazioni AEEGSI ora ARERA (quale autorità preposta) n. 347/2012/R/IDR - 585/2012/R/IDR, 643/2013/R/IDR e 547/2019/R/IDR.

Condizioni operative e sviluppo dell'attività

L'organizzazione aziendale è articolata nelle seguenti unità organizzative:

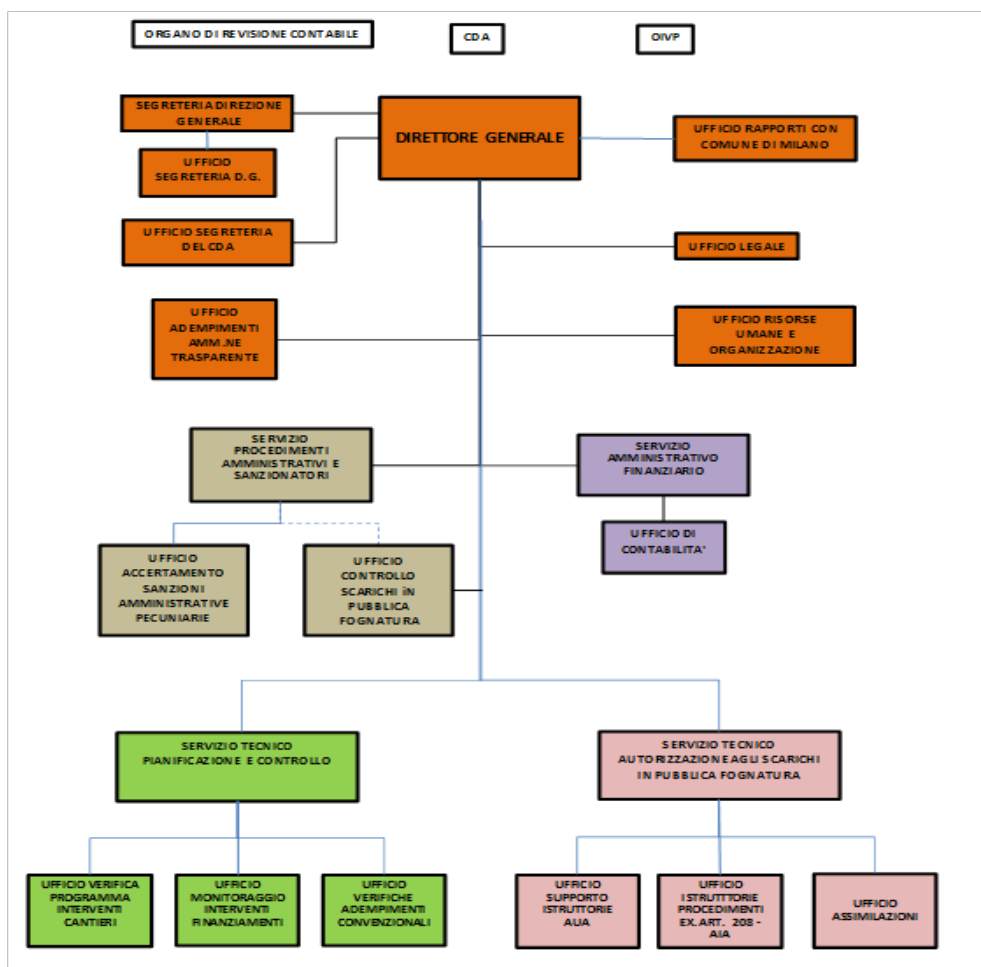
- a) Direzione generale;
- b) Servizi;
- c) Uffici;

Sono previste le seguenti Posizioni Organizzative e gli uffici alle stessi afferenti così articolate:

- Direzione Generale:
 - Ufficio Segreteria Direttore Generale;
 - Ufficio Segreteria del CDA;
 - Ufficio Adempimenti Amministrazione Trasparente;
 - Ufficio Legale;
 - Ufficio Risorse Umane e Organizzazione;
 - Ufficio Rapporti con il Comune di Milano;

- Servizio Amministrativo e Finanziario:
 - Ufficio di Contabilità
- Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori:
 - Ufficio Accertamento Sanzioni Amministrative pecuniarie
 - Ufficio Controlli Scarichi in pubblica fognatura (sebbene afferente al Servizio Procedimenti Amministrativi e Sanzionatori, resterà al momento sotto le dirette dipendenze della Direzione Generale)
- Servizio Tecnico Pianificazione e Controllo:
 - Ufficio Verifica Programmi Interventi Cantieri;
 - Ufficio Monitoraggio Interventi Finanziamenti RL/Stato;
 - Ufficio Verifiche Adempimenti Convenzionali.
- Servizio Tecnico Autorizzazione agli scarichi in pubblica fognatura:
 - Ufficio Supporto Istruttorie AUA;
 - Ufficio Istruttorie Procedimenti ex art. 208 – AIA;
 - Ufficio Assimilazioni.

il tutto come meglio illustrato nel sottoesteso organigramma:



A seguito della deliberazione n. 12 del 01.12.2017, con decorrenza dal 15.01.2018 n. 13 unità di personale in possesso dei requisiti previsti dalla normativa sono state stabilizzate.

Con deliberazione n. 5 del 28.11.2018, il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Piano di Fabbisogno Triennale del personale 2019-2021 al fine di sottoporlo alla Città Metropolitana perché ne verifichi la coerenza con le proprie Linee di indirizzo. Tale Piano triennale conteneva la seguente previsione per il 2019:

Nell'anno 2019:

1. Indizione di pubblico concorso a tempo indeterminato per n. 1 unità di personale di categoria B3 a copertura di posto vacante in pianta organica. Prima di avviare le procedure concorsuali verrà espletata la ricognizione, presso Aziende Speciali, di personale di medesima categoria disponibile alla mobilità presso l'Ufficio d'Ambito. Tale assunzione non genererebbe alcun impatto sui costi del personale poiché tale posto era già riconosciuto in pianta organica e si tratterebbe di una mera sostituzione in virtù della vacanza generatasi a seguito della mobilità ;
2. Indizione di pubblico concorso a tempo indeterminato per n. 2 unità di personale per l'assunzione di n. 1 cat. C1 e n. 1 cat. B3. Per decisione datoriale, in ossequio a quanto disposto dalla legge e in virtù della più recente giurisprudenza, non si potrà più procedere a ricoprire i due posti che si renderanno vacanti a far data dal 16/05/2019 e 01/09/2019 con personale a tempo determinato. L'utilizzo infatti di contratti a tempo determinato può aver luogo esclusivamente per svolgere attività aventi carattere di straordinarietà e temporaneità, condizioni che non possono più riguardare le attività svolte dalle n. 2 unità di personale poiché strettamente connesse alle funzioni dell'Azienda Speciale. Occorre precisare che l'espletamento di tali procedure, anche in tal caso, non genererà alcun impatto sui costi del personale ma anzi porterà ad un risparmio in regime di continuità venendo meno la dovuta liquidazione del Trattamento di Fine Rapporto alla scadenza del contratto a tempo determinato, ossia ogni tre anni;

Con delibera n. 39/2019 del 25.09.2019 il Consiglio Metropolitan ha adottato le "Linee di indirizzo in materia di funzionamento, di politiche organizzative e di personale per l'Ufficio d'Ambito della Città metropolitana di Milano Azienda Speciale – ATO per il triennio 2019-2021" deliberando, tra l'altro, la possibilità di procedere a bandire procedure concorsuali secondo quanto previsto all'art. 20 comma 2 del D.Lgs. 75/2017.

Nel mese di ottobre si sono pertanto svolte le procedure concorsuali per l'assunzione di n. 1 cat. C1 e n. 2 cat. B3. Al termine delle procedure concorsuali si sono coperti solamente i due posti riservati alle cat. B3 ed è in fase di espletamento nuovamente la procedura concorsuale per l'assunzione di n. 1 cat. C1 poiché il precedente concorso si è concluso senza l'individuazione di candidati idonei. Inoltre, con decorrenza 1° gennaio 2020, l'unità di personale di cat. C1 -in distacco da AFOL Metropolitana - è rientrata presso la propria sede di lavoro e pertanto tramite la procedura concorsuale sopra menzionata verrà individuata un'ulteriore unità di personale di cat C1 a copertura dell'altro posto in organico resosi vacante.

Contestualmente a far data dal 1° dicembre un unità di personale di cat. D1 si è dimessa e pertanto si è reso necessario procedere a bandire un ulteriore concorso per una cat. D1 e anche tale procedura è in fase di espletamento.

Modalità di controllo periodico sulla base di indicatori prestazionali del contratto di servizio vigente con CAP Holding S.p.A. – MM S.p.A.

Per quanto attiene il controllo sull'operato dell'affidatario del Servizio Idrico Integrato (SII), l'Ufficio d'Ambito provvede a monitorare l'operato dei Gestori Cap Holding S.p.A. e MM S.p.A. sulla scorta degli obiettivi strutturali posti in capo ai Gestori stessi dalla Convenzione di affidamento del SII e dai relativi allegati, nonché in base alle disposizioni dell'Autorità di Regolazione per Energia Reti ed Ambiente (ARERA) nell'ambito dei processi di determinazione delle tariffe del SII e di aggiornamento del Piano degli Interventi del Piano d'Ambito.

Le attività di verifica viene svolta dall'Ufficio d'Ambito sulla scorta del documento "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" approvato dal Consiglio di Amministrazione, con deliberazione n. 6 del 30/05/2017. Tale documento è strettamente correlato ai provvedimenti regolatori ARERA in tema di monitoraggio, controllo e pianificazione, che sono:

- a) la deliberazione 655/2015R/Idr del 23 dicembre 2015 "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono – RQSII";
- b) la deliberazione 547/2019/R/idr del 17 dicembre 2019 "Integrazione della disciplina vigente in materia di regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni";
- c) la deliberazione 218/2016/R/Idr del 05 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale – TIMSII";
- d) la deliberazione 664/2015/R/Idr del 28 dicembre 2015 "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI-2";

- e) la deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- f) la deliberazione ARERA n. 918/2017/R/Idr "Aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato";
- g) la deliberazione ARERA n. 897/2017/R/idr "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati";
- h) la deliberazione ARERA n. 227/2018/R/Idr "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati";
- i) la deliberazione 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";

Le principali attività svolte dall'Ufficio d'Ambito nel 2019 hanno riguardato le seguenti tematiche:

- Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati a consuntivo nel 2018
- Controllo interventi realizzati nel I semestre 2019
- Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2018 e I semestre 2019;
- Monitoraggio del Bonus sociale idrico e del Bonus idrico integrativo secondo le modalità previste dal "Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati (TIBSI)" di cui alla deliberazione ARERA n. 897/2017/R/Idr, così come modificata dalla deliberazione ARERA n. 227/2018/R/Idr
- Monitoraggio dello stato di attuazione degli interventi per la regolarizzazione degli agglomerati ai disposti della Direttiva 91/271/CEE – nuova procedura di infrazione 2017/2181;

Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati a consuntivo nel 2018

L'Ufficio d'Ambito effettua la verifica/controllo del Programma degli Interventi del Piano d'Ambito attraverso uno specifico "tracciato" di raccolta dati che si basa su step semestrali di consuntivazione e aggiornamento della programmazione stessa all'interno nel periodo regolatorio (2016-2019). Il tracciato è stato concepito proprio per effettuare un controllo dell'evoluzione della programmazione, affinché vengano comunque mantenuti i traguardi agli obiettivi della programmazione originariamente assentita dall'Ente d'Ambito (il Pdl 2016).

Nel corso dell'anno 2019 è stata effettuata elaborazione dei dati relativi al monitoraggio dell'attuazione degli investimenti posti in capo ai Gestori del SII dell'Ambito Città Metropolitana di Milano sulla scorta della "Metodologia" approvata con la sopraccitata deliberazione del CdA n. 6 del 30/05/2017; l'analisi effettuata dall'Ufficio d'Ambito ha riguardato i dati consuntivo dell'anno 2018.

Si riportano di seguito gli esiti delle verifiche effettuate.

Cap Holding SpA - Consuntivo 2018

Nel prospetto di seguito riportato viene presentato, in sintesi, lo stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore Cap Holding Spa nell'anno 2018. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione originaria e l'asestamento della programmazione avvenuto nel 2018 con il

corrispondente grado di realizzazione conseguito; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali, per poter comprendere, ancorché a livello di sintesi, l'evoluzione della programmazione dalla approvazione alla fine dell'anno 2018.

Gruppo Cap Holding S.p.a.	Servizio	num. interventi	PdI originario [€]	num. interventi	PdI assestamento 2018 [€]	num. Interventi attivati	Realizzato al 31/12/2018 [€]
	AAI	25	1.360.153,49	31	1.423.571,81	25	837.637,10
	ACQ	112	29.191.724,73	148	28.898.555,92	127	27.534.410,73
	DEP	167	24.930.955,23	207	24.229.727,17	184	19.918.389,93
	FOG	150	26.866.143,49	208	27.125.454,42	169	24.999.349,60
	I&S	11	3.942.617,43	16	3.942.617,43	14	4.692.314,04
	SEDI	23	7.089.060,63	31	7.089.060,63	31	6.240.855,28
	Totale	488	93.380.655,00	641	92.708.987,38	550	84.222.956,67

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati a consuntivo dal Gestore Cap Holding Spa, nel 2018, si attesta ad euro 84.222.956,67. Tra questi sono compresi euro 505.840,99 di nuovi interventi, originariamente non previsti, euro 7.162.684,39 riferiti a code di interventi 2017 non incluse nel PdI 2018. Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2018 ed ai sensi delle sopraccitate "Linee di indirizzo per la gestione del piano investimenti" - nonché per tracciare in modo completo le attività del Gestore in termini di investimenti realizzati - sono state inseriti nell'assestamento 2018.

Per quanto attiene la valutazione del Gestore, in termini di raggiungimento di obiettivi strutturali previsti dal Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento del SII di cui alla delib. della Conferenza dei Comuni n. 3 del 30.10.2018 (che prevede il raggiungimento all'interno del periodo regolatorio dell'obiettivo minimo dell'80% come importo realizzato rispetto a quello pianificato e del 80% della numerosità per gli anni 2018 e 2019), da un'analisi dei risultati conseguiti a livello cumulato sul periodo regolatorio (anni 2016-2018), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 267.275.553, sono state realizzate opere per euro 226.420.985 che rappresentano il 84,7 % del totale pianificato.

Passando all'analisi del risultato 2018, si rileva che l'ammontare degli investimenti realizzati nel 2018 si attesta a euro 84.222.956,67 (euro 77.060.272,29 senza considerare le "code" di interventi relativi ad anni precedenti) che rappresentano il 90,2% (82,5%, togliendo le "code") dell'importo pianificato, pari ad euro 93.380.655.

Procedendo ad un affinamento del calcolo, visto che l'importo pianificato contiene sia importi al netto gara d'appalto, sia al lordo gara d'appalto, si sono "lordizzati", mediante il ribasso medio di gara d'appalto (-12,49%) comunicato dal Gestore, gli importi relativi agli interventi che sono stati aggiudicati nel 2018 (complessivamente euro 5.203.964,23) e che ammontano pertanto ad euro 5.946.708,07.

L'ammontare complessivo dell'importo realizzato si attesta perciò al valore di euro 84.965.700,51 (euro 77.803.016,12 senza considerare le "code") che rappresenta il 91% del pianificato (83,3 % senza "code").

Gli scostamenti tra gli importi 2018 pianificati e realizzati sono da imputare principalmente a:

- ribassi di gara d'appalto;
- anticipi/posticipi di commesse ovvero variazioni dei cronoprogrammi degli interventi con slittamenti temporali delle lavorazioni a fronte anche di sopraggiunte necessità/fabbisogni.

Su un totale di 641 interventi pianificati nell'assestamento 2018, al 31.12.2018, sono stati attivati n. 550 interventi che rappresentano il 85,8% del totale.

MM Spa – Consuntivo 2018

Si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore MM SpA per l'anno 2018. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione originaria e l'assestamento della programmazione avvenuto nel 2018 con il corrispondente grado di realizzazione conseguito; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali, per poter comprendere, ancorché a livello di sintesi, l'evoluzione della programmazione dalla approvazione alla fine dell'anno 2018.

MM S.p.a.	Servizio	num. interventi	PdI originario [€]	num. interventi	PdI assestamento 2018 [€]	num. Interventi attivati	Realizzato al 31/12/2018 [€]
	ACQ	65	37.849.000,00	93	37.849.000,00	87	33.837.716,69
	DEP	12	2.682.000,00	21	2.682.000,00	21	3.045.750,17
	FOG	44	22.110.000,00	70	22.110.000,00	66	13.881.867,91
	I&S	5	1.128.000,00	6	1.128.000,00	6	1.740.293,55
	SEDI	3	1.500.000,00	4	1.500.000,00	4	1.833.744,93
Totale	129	65.269.000,00	194	65.269.000,00	184	54.339.373,25	

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati a consuntivo MM Spa, nel 2018, si attesta ad euro 54.339.373,25. Tra questi sono compresi euro 14.547,50 di nuovi interventi, originariamente non previsti, euro 3.038.712,06 riferiti a code di interventi 2017 non incluse nel PdI 2018. Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2018 ed ai sensi delle sopraccitate "Linee di indirizzo per la gestione del piano investimenti" - nonché per tracciare in modo completo le attività del Gestore in termini di investimenti realizzati - sono state inseriti nell'assestamento 2018.

Per quanto attiene la valutazione del Gestore, in termini di raggiungimento di obiettivi strutturali previsti dal Disciplinare Tecnico allegato alla Convenzione di affidamento del SII di cui alla delib. della Conferenza dei Comuni n. 3 del 30.10.2018 (che prevede il raggiungimento all'interno del periodo regolatorio dell'obiettivo minimo dell'80% come importo realizzato rispetto a quello pianificato e del 80% della numerosità per gli anni 2018 e 2019), da un'analisi dei risultati conseguiti a livello cumulato sul periodo regolatorio (anni 2016-2018), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 163.411.851, sono state realizzate opere per euro 111.062.548,01 che rappresentano il 68 % del totale pianificato.

Il risultato risulta essere in netta crescita rispetto a quello conseguito lo scorso anno che si attestava al 57,8%.

Per quanto riguarda l'analisi del risultato 2018, si rileva che l'ammontare degli investimenti realizzati, pari ad euro 54.339.373,25 (euro 51.300.661,19 senza considerare le "code" di interventi relativi ad anni precedenti) che rappresentano l'83,3 % (78,6%, togliendo le "code") dell'importo pianificato, pari ad euro 65.269.000,00. Anche in questo caso il risultato conseguito dal Gestore in termini di grado di realizzazione delle opere pianificate è in netto rialzo rispetto allo scorso anno dove l'indicatore si attestava al 67.5% (+ 23.3%).

Il Gestore segnala di aver attuato azioni di diversa natura per il superamento delle criticità relative alla realizzazione degli investimenti riscontrate dall'Ufficio d'Ambito negli scorsi anni:

- è stata avviata una specifica revisione dei processi e dell'organizzazione aziendale, valorizzando competenze interne alla Società, integrando nuovi profili, nonché avviando l'implementazione del sistema SAP Hana al fine di garantire una gestione più efficiente dei processi aziendali;
- è stato fatto ricorso, già dal 2017, ad "Accordi Quadro" al fine di minimizzare gli effetti delle procedure di selezione sulla realizzazione degli interventi, anche attraverso la riduzione del numero di procedure;
- è stato dato avvio, a partire da gennaio 2019, a sistemi di qualificazione specifici per le tipologie ricorrenti nell'ambito del PdI.

La Società segnala tuttavia problematiche in ordine al difficile ottenimento delle autorizzazioni comunali per la manomissione del suolo pubblico ovvero problematiche connesse ad interferenze, concomitanze, vincoli

da rispettare che si ripercuotono sui cronoprogrammi degli interventi. Nel 2018 si sono peraltro verificati ricorsi a seguito dell'aggiudicazione di procedure di gara, oltre a fallimenti e/o gravi contenziosi con gli Appaltatori che hanno prodotto significativi ritardi nella realizzazione di opere già cantierizzate o in procinto di esserlo.

Per ridurre l'effetto dei fattori esogeni che hanno interessato alcuni interventi generando ritardi nell'esecuzione degli stessi, il Gestore ha aggiornato la programmazione anticipando una serie di attività previste per il 2019.

Cap Holding SpA – Investimenti I semestre 2019

Nel prospetto di seguito riportato viene presentato, in sintesi, lo stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore Cap Holding Spa nel primo semestre dell'anno 2019. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione approvata con il corrispondente grado di realizzazione conseguito al 30.06.2019; in particolare sono stati enucleati i vari interventi (in termini di numerosità ed importo) per i vari settori funzionali.

Gruppo Cap Holding S.p.a.	Interventi 2019	Servizio	num. interventi	Pdl originario [€]	num. interventi	Pdl assestamento (2° semestre 2018) 2019 [€]	num. interventi	Pdl assestamento (1° semestre 2019) 2019 [€]	num. Interventi attivati	Realizzato al 30/06/2019 [€]
		AAI	19	818.487,12	16	1.093.769,02	17	1.073.769,02	2	321.914,21
ACQ	71	34.373.088,01	54	17.513.104,09	59	17.234.590,75	36	6.651.568,09		
DEP	49	23.850.831,68	42	20.027.349,74	42	19.381.761,36	36	6.218.213,51		
FOG	78	31.789.612,18	70	19.768.554,78	72	19.747.754,78	43	7.162.912,02		
I&S	9	4.038.375,85	8	5.973.191,30	8	5.973.191,30	7	2.195.448,09		
SEDI	11	9.688.898,18	9	6.157.435,02	10	6.157.435,02	8	2.151.820,23		
Totale	237	104.559.293,02	199	70.533.403,95	208	69.568.502,23	132	24.701.876,15		
Code/ritardi parametriche			193	34.326.756,13	267	34.080.852,25	186	13.264.751,79		
Anticipi			1	106.158,15	2	106.158,15	-	-		
Stralciati			-	-	-	-	-	-		
nuovi			2	1.110.000,00	4	110.000,00	2	3.274,78		
Nuovi interventi finanziati da terzi					1	65.831,37				
Totale Complessivo			395	106.076.318,24	489	105.326.005,85	325	38.018.941,99		

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati nel primo semestre del 2019 dal Gestore Cap Holding Spa si attesta ad euro 38.018.941,99, di cui euro 24.701.876,15 strettamente connessi alla programmazione 2019; tali importi rappresentano rispettivamente il 36,4% ed il 23,6% del totale del Pdl, pari ad euro 104.559.293,02.

Dal momento che la l'importo pianificato contiene sia importi al netto gara d'appalto, sia importi al lordo gara d'appalto, per poter effettuare un confronto tra grandezze omogenee si è provveduto a "lordizzare", mediante lo sconto medio di gara rilevato dal gestore nel precedente anno (-12,49%), gli importi relativi agli interventi che sono stati aggiudicati nel primo semestre (complessivamente pari ad euro 1.809.191,28) e che ammontano ad euro 2.067.410,90.

L'importo complessivo realizzato nel primo semestre si attesta perciò al valore di euro 38.265.991,74, di cui euro 24.948.925,90 strettamente connessi alla programmazione 2019; tali importi rappresentano rispettivamente il 36,6% e 23,9% del totale.

Passando all'analisi dello stato di avanzamento del Programma degli Interventi, in termini di n. di interventi attivati ed in termini di stati di avanzamento lavori, si rileva innanzitutto un incremento del numero di opere programmate rispetto a quanto originariamente previsto. Ciò è dovuto all'inserimento, nella programmazione assestata, di n. 4 nuovi interventi (2 rispetto all'assestamento precedente), n. 267 interventi che rappresentano "ritardi/code" di interventi riferiti programmati nelle annualità precedenti e 2 interventi anticipati da annualità successive al 2019 per sopraggiunte necessità. Inoltre la variazione del n. di interventi

è imputabile anche alla realizzazione di n. 7 opere per lotti, ovvero alla generazione di nuovi interventi da commesse di tipo parametrico e l'inserimento di un intervento, finanziato da terzi, per la risoluzione dell'interferenza con la nuova linea MM1 stazione Sesto San Giovanni.

Su un totale di 489 interventi pianificati nell'assestamento del primo semestre 2019, al 30.06.2019, sono stati attivati n. 325 interventi che rappresentano il 66,5% del totale.

MM SpA – Investimenti I semestre 2019

Analogamente a quanto fatto per il Gestore Cap Holding Spa, si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore MM Spa nel primo semestre 2019. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione approvata con il corrispondente grado di realizzazione conseguito al 30-06-2019.

MM S.p.a.	Interventi 2019	Servizio	num. interventi	PdI originario [€]	num. interventi	PdI assestamento (1° semestre 2019) 2019 [€]	num. Interventi attivati	Realizzato al 30/06/2019 [€]
		ACQ	43	45.201.000,00	41	38.434.000,00	37	10594419,5
		DEP	20	11.533.718,00	20	9.081.000,00	8	115894,258
		FOG	39	21.582.000,00	32	16.376.000,00	25	5714881,709
		I&S	6	3.298.000,00	5	3.537.000,00	5	881859,602
		SEDI	1	900.000,00	1	648.000,00	1	375998,16
		Totale	109	82.514.718,00	99	68.076.000,00	76	17.683.053,23
Code/ritardi			43	11.065.000,00	26	3.805.485,77		
parametriche			-	-	-	-		
Anticipi			1	240.000,00	1	238.775,47		
Stralciati	3	1.305.000,00		-	-	-		
nuovi			8	4.437.000,00	3	645.875,77		
Totale Complessivo	112	83.819.718,00	151	83.818.000,00	106	22.373.190,23		

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati nel primo semestre 2019 da MM Spa si attesta ad euro 22.373.190,23, di cui euro 17.683.053,23 strettamente connessi alla programmazione 2019 ; tali importi rappresentano rispettivamente il 26,7% ed il 21,1 % del totale del PdI, pari ad euro 83.819.718,00.

Nell'ambito della rendicontazione degli interventi realizzati nel I semestre 2019, il Gestore ha segnalato alcune problematiche nell'attuazione di una serie di interventi che subiranno uno slittamento del cronoprogramma originario. Le principali motivazioni che stanno alla base della riprogrammazione sono rappresentate dalla necessità: a) di eseguire monitoraggi/indagini e studi aggiuntivi per dar corso ai lavori, b) risolvere problematiche connesse ad interferenze, c) di coordinamento con altri lavori di competenza comunale, d) di risolvere problemi di gara/aggiudicazione, e) di eseguire altri interventi tecnici non previsti.

Passando all'analisi, dello stato di avanzamento del Programma degli Interventi, in termini di n. di interventi attivati, si rileva un incremento del numero di opere programmate rispetto a quanto originariamente previsto. Ciò è dovuto all'inserimento, nella programmazione assestata di n. 8 nuovi interventi, n. 43 interventi che rappresentano "ritardi/code" di interventi riferiti a pianificazioni precedenti ed un intervento anticipato da annualità successive al 2019.

Su un totale di 151 interventi pianificati nell'assestamento 2019, sono stati attivati 106 interventi, che rappresentano il 70,20% del totale.

Definizione e regolamentazione del Bonus Idrico

Con la deliberazione 21 dicembre 2017 897/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati" (TIBSI), l'ARERA ha disciplinato la materia relativa al riconoscimento alle utenze economicamente disagiate di un bonus che copre il costo della fornitura di acqua potabile per il riconoscimento gratuito del quantitativo

minimo di acqua vitale necessario al soddisfacimento dei bisogni essenziali, fissato dal d.P.C.M. 13 ottobre 2016 pari a 50 litri/abitante/giorno.

Con la successiva delibera 227/2018/R/IDR del 5 aprile 2018, l'Autorità ha poi specificatamente disciplinato le "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati".

Il "bonus sociale idrico" è coperto da un sistema perequativo di solidarietà a livello nazionale, cioè attraverso l'applicazione di una componente c.d. perequativa a carico dei consumi di acquedotto di tutti i cittadini italiani, applicata a ciascun mc d'acqua usato, e gestita attraverso la Cassa Servizi Energetici e Ambientali (CSEA) con un sistema direttamente interfacciato con i gestori del SII.

A tale contributo si può aggiungere un specifico "bonus idrico integrativo", deliberato a livello di singolo ATO, che integra quello nazionale attraverso un ulteriore supporto ai cittadini economicamente disagiati questa volta garantito dagli utenti del SII a livello appunto del singolo ambito territoriale.

L'Ente d'Ambito Città Metropolitana di Milano, in occasione dell'approvazione dell'aggiornamento biennale delle tariffe dei gestori CAP Holding SpA e MM SpA ha previsto, come nelle precedenti predisposizioni tariffarie, un importo finalizzato al bonus idrico integrativo, detratto dalla componente FoNI riconosciuta ai Gestori (per non gravare sulle tariffe degli utenti), la cui erogazione alle utenze economicamente disagiate avverrà adesso attraverso le medesime modalità previste dal bonus ARERA.

In particolare:

- l'erogazione del bonus integrativo sarà garantita direttamente dai Gestori con le medesime modalità stabilite per il bonus sociale; pertanto gli utenti aventi diritto al bonus integrativo saranno i medesimi individuati attraverso il sistema organizzato dall'Autorità;
- il valore dell'ammontare del bonus integrativo, aggiuntivo al bonus sociale idrico, da riconoscere a ciascun componente del nucleo familiare in disagio economico è stabilito pari a euro/anno 15,00;
- le modalità di riconoscimento all'utenza del bonus integrativo saranno:
 - a) agli utenti diretti, in bolletta con la cadenza di fatturazione prevista dall'art. 38 del RQSII, mediante l'applicazione, pro-quota giorno, di una componente tariffaria compensativa, b_1 , espressa in euro, a decurtazione dei corrispettivi relativi alla quota variabile del servizio di acquedotto;
 - b) agli utenti indiretti, mediante l'erogazione di un contributo una tantum, riconosciuto mediante accredito sul conto corrente (bancario o postale) o con il recapito di un assegno circolare non trasferibile o con altra modalità. Tali modalità devono garantire la tracciabilità e l'identificazione del soggetto beneficiario dell'agevolazione.

Ai sensi dell'art. 12 del TIBSI "Obblighi informativi e scambio di dati" i Gestori del SII sono tenuti a comunicare, entro il 31 marzo di ogni anno, all'Autorità ed all'Ente d'Ambito territorialmente competente, una serie di dati ed informazioni riguardanti il bonus sociale idrico ed il bonus idrico integrativo erogato nella precedente annualità. Viceversa, ai sensi dell'art. 11.3-ter del TIBSI gli Enti d'Ambito sono tenuti ad inviare a CSEA una relazione di validazione dei dati entro il 30 aprile dell'anno successivo a quello di erogazione dei bonus comunicando l'esito delle verifiche compiute sui dati e le informazioni comunicate dai Gestori, relativi alla tariffa agevolata applicata e ai volumi fatturati.

In ottemperanza a quanto sopra indicato, i Gestori CAP Holding S.p.A. ed MM S.p.A. hanno provveduto a trasmettere la documentazione richiesta dall'art. 12 del TIBSI in data 01/04/2019.

Per l'anno 2018 nessuno dei due Gestori ha provveduto ad erogare all'utenza il Bonus Sociale Idrico ed il Bonus Idrico Integrativo, principalmente a causa dei problemi sopravvenuti nel corso dell'attivazione del servizio SGAt (servizio di gestione delle agevolazioni), la cui operatività è avvenuta soltanto a partire da ottobre 2018, nonché per il fatto che il flusso delle domande è pervenuto ai Gestori in prossimità della fine dell'anno 2018; quindi l'erogazione delle quote dovute con competenza 2018 è iniziata nel 2019.

I controlli effettuati dall'Ufficio d'Ambito sui dati forniti dai Gestori hanno riguardato i temi identificati nella circolare CSEA n. 6/2018/IDR, aggiornata con circolare n. 11/2018/IDR, ovvero:

- che la tariffa agevolata applicata dal Gestore sia quella approvata dall'EGA;
- che i volumi fatturati, distinti per tipologia d'uso, siano congruenti con quelli eventualmente in possesso dell'EGA per altre finalità;
- che la compensazione eventualmente richiesta a CSEA dal Gestore sia imputabile alla differenza tra il gettito della componente UI3 fatturata nel bimestre ed il bonus sociale idrico erogato all'utenza nel medesimo bimestre e non sia in nessun modo attribuibile all'erogazione del bonus idrico integrativo.

Le verifiche di congruità dei volumi fatturati ai fini TIBSI, sono state effettuate facendo riferimento a documenti in possesso dell'Ufficio d'Ambito, acquisiti ai sensi dei Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di Affidamento del SII. In particolare, per il Gestore MM S.p.A., sono stati utilizzati i dati trasmessi dallo stesso ai fini del monitoraggio della qualità tecnica del SII (RQTI), oltre alle schede inviate

bimestralmente ai sensi dell'art. 20.2.4 del Disciplinare Tecnico per il monitoraggio dei versamenti alla Cassa Conguagli ("Schede Q"). Da questo controllo, i volumi riportati ai fini TIBSI sono risultati sostanzialmente in linea con il dato dei volumi fatturati presente nel monitoraggio della qualità tecnica (RQTI) ed è emersa la loro corrispondenza con quanto riportato nei modelli utilizzati per i versamenti bimestrali a CSEA relativamente alla componente perequativa UI3. Anche per il Gestore CAP Holding S.p.A. si è provveduto a confrontare i dati trasmessi per il monitoraggio della qualità tecnica del SII (RQTI) con i volumi fatturati ai fini TIBSI dalla stessa società da cui è emersa una differenza da imputare ad una quota di volumi di competenza 2018 che è stata/verrà fatturata nel corso del 2019. Per procedere all'effettuazione della quadratura dei volumi fatturati con quanto riportato nei prospetti RQTI, l'Ufficio d'Ambito procederà ad acquisire dal Gestore l'ammontare dei volumi 2018 fatturati nel 2019, non appena terminato il ciclo di fatturazione.

Infine, non essendo stato erogato nessun bonus idrico sociale e/o integrativo per l'anno 2018, le valutazioni riguardo la compensazione eventualmente richiesta a CSEA dai Gestori, saranno effettuate nel 2020 sulla base dei dati riferiti all'anno 2019.

Con riferimento all'anno 2018, le richieste di erogazione del Bonus Sociale Idrico e Bonus Idrico Integrativo pervenute tramite il sistema SGAt e ammesse dai gestori, sono riassunte nella tabella sottostante:

CAP HOLDING SPA	UTENZE CENTRALIZZATE	richieste [n.]	4.620
		Bonus sociale [€]	46.630
		Bonus integrativo [€]	213.245
	UTENZE INDIVIDUALI	richieste [n.]	672
		Bonus sociale [€]	7.783
		Bonus integrativo [€]	33.305
	Tot.	richieste [n.]	5.292
	Subtot.	Bonus sociale [€]	53.912
	Subtot.	Bonus integrativo [€]	246.550
Totale	Bonus [€]	300.462	
MM SpA	UTENZE CENTRALIZZATE	richieste [n.]	568
		Bonus sociale [€]	2.748
		Bonus integrativo [€]	19.778
	Totale	Bonus [€]	22.526

Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2018 e I semestre 2019

Il monitoraggio della qualità contrattuale (QC) del servizio reso all'utenza si esplicita attraverso l'analisi delle prestazioni che i Gestori hanno conseguito in relazione agli adempimenti previsti dalla Carta del Servizio.

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

Il Gestore CAP Holding SpA, con note prot. U.A. n. 2277 del 27/02/2019 e prot. U.A. n. 2823 del 11/03/2019 ed il Gestore MM SpA, con note prot. U.A. n. 2363, n. 2397, n. 2385, n. 2383, n. 2394, n. 2396 n. 3802 del 28/02/2019 e prot. U.A. 3802 del 01/04/2019, hanno provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito, i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite per l'annualità 2018.

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

Gestore Cap Holding SpA

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

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

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nell'annualità 2017 ed il livello della prestazione conseguita nel 2018.

Indicatori Generali 2018

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	95,93% (Tempo medio pari a 2,72 minuti)	99,07% (Tempo medio pari a 1,23 minuti)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	99,12%	99,78%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	99,9% Rispettato 12 mesi su 12	99,9% Rispettato 12 mesi su 12
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	93,88%	99,73%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	100%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	96,6% Rispettato 12 mesi su 12	97,1% Rispettato 12 mesi su 12
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	(tempo medio pari a 107 secondi) Rispettato 12 mesi su 12	(tempo medio pari a 99,43 secondi) Rispettato 12 mesi su 12
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	88,57% Rispettato 11 mesi su 12	100% Rispettato 12 mesi su 12
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	(tempo medio pari a 55,2 secondi) 88,59%	(tempo medio pari a 40,76 secondi) 94,05%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	97,81%	99,31%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	99,9%	100%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,40%	97,95%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	94,30%	96,61%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	95,90%	100%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	100%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,10%	95,37%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	94,80%	98,32%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	97,80%	97,96%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	100,00%	99,6%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2018:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I.;

- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ed, in particolare, per quanto attiene l'indicatore "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" si rileva un netto miglioramento del livello della prestazione erogata dal Gestore (pari al 94,05%), superando le criticità legate al mancato rispetto dello stesso riscontrate nel 2017 ed evidenziate nel precedente "Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2017" (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 11/06/2018);
- d. non si rilevano criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA nell'intera annualità 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

Indicatori Specifici 2018

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	99,98%	99,92%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,80%	99,98%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,96%	99,97%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	100%	99,8%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,3%	99,1%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	91,8%	99,2%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	96,00%	98,2%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	98,50%	96,58%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	99,90%	99,99%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	97,70%	95,98%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	98,40%	97,27%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,60%	97,74%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,30%	99,92%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,90%	98,66%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	99,30%	99,96%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	99,00%	96,66%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	98,57%	99,29%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,90%	99,64%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2018 si evince che:

- risulta essere state erogate prestazioni per n. 26 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.¹;

¹ Con l'emanazione da parte di ARERA della Delib. n. 917/2017/R/Idr sono stati introdotti n. 3 nuovi indicatori specifici inerenti il servizio di acquedotto:

- S1 "Durata massima della singola sospensione programmata"
- S2 "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile"

2. per n. 18 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
3. rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura", dell'indicatore "Tempo di esecuzione della voltura" e dell'indicatore "Tempo sostituzione contatore malfunzionante", per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5% (rispettivamente del 1,92%, del 1,72% e del 2,34%).

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel I semestre 2019

Indicatori Generali I semestre 2019

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione I° semestre 2019
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	Tempo medio pari a 1,23 minuti (livello medio annuo 99,07%)	Tempo medio pari a 1,92 minuti (livello medio annuo 96,90%)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	99,78%	99,34%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale	≥ 98% 10 mesi su 12	99,9% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	(Rispettato 6 mesi su 6 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	7 giorni lav. 90%	99,73%	99,77%
Prevvisto minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale	24 ore 95%	100%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	97,1% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	95,43% (Rispettato 6 mesi su 6 - 100%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	tempo medio pari a 99,43 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	tempo medio pari a 128,36 secondi (Rispettato 6 mesi su 6 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	86,85% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	76,14% (Rispettato 4 mesi su 6 - 67%)
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	94,05% (tempo medio pari a 40,76 secondi)	95,74% (tempo medio pari a 37,06 secondi)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	99,31%	99,83%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	100%	96,12%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	97,95%	99,38%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,61%	99,21%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	97,30%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	85,70%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale	vedi carta servizi 90%	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale	10 giorni solari 95%	100%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	95,37%	94,56%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	98,32%	94,25%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	97,96%	100%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale	8 ore 95%	99,6%	100%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse risulta che, relativamente agli "indicatori generali", nel I° semestre 2019:

- a. sono state erogate prestazioni per n. 23 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;

- S3 "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (già presente tra gli indicatori specifici previsti dalla previgente Carta del S.I.I. del Gestore CAP Holding SpA).

- b. per l'indicatore generale "Livello del servizio telefonico" e "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" non è stato raggiunto il relativo standard obbiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. (rispettivamente pari ad almeno l'80% da rispettare 10 mesi su 12 ed al 90% delle singole prestazioni), mentre per gli altri 21 indicatori risulta essere stato raggiunto lo standard obbiettivo (tenuto conto che per n. 14 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta lo standard di riferimento per causa del Gestore);
- c. rispetto ai risultati conseguiti corso del 2018 si ha avuto una flessione negativa (superiore all'1,5%), di n. 6 indicatori generali, quali il "Livello del servizio telefonico" (da 86,85% a 76,14%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" (da 100% a 85,70%), il "Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione" (da 100% al 96,12%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica" (da 100% al 97,30%), il "Tempo massimo per appuntamento concordato" (da 98,32% al 94,25%) e "Accessibilità al servizio telefonico" (da 97,1% a 95,43%);
- d. non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA per i restanti n. 17 indicatori generali - rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I.- per il I° semestre 2019.

Indicatori Specifici I semestre 2019

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione I° semestre 2019
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	99,92%	100%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,98%	non specificato in quanto indicatore annuale
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,97%	99,89%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	99,8%	81,33%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	99,1%	98,84%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	99,2%	98,48%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	98,2%	100%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	96,58%	90,53%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	99,99%	100%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	95,98%	95,77%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	97,27%	92,92%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%	100%
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,74%	97,20%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,92%	99,92%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,66%	98,96%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	99,96%	99,82%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	96,66%	89,47%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	99,29%	100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	100%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,64%	99,61%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il I° semestre 2019 si evince che:

1. risultano essere state erogate prestazioni per n. 26 indicatori specifici su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
2. per n. 13 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obbiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
3. rispetto ai risultati conseguiti corso del 2018 si ha avuto un sensibile peggioramento di n. 4 indicatori specifici, quali il "Tempo di rettifica fatturazione" (da 99,8% a 81,33%), il "Tempo di disattivazione

della fornitura” (da 97,27% a 92,92%), il “Tempo di attivazione della fornitura” (da 96,58% a 90,53%) ed il “Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante” (da 96,66% a 89,47%).

non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA per i restanti n. 22 indicatori specifici rilevati nel corso del I° semestre 2019.

Gestore MM SpA

Analogamente alla società Cap Holding SpA, anche il Gestore MM SpA, come sopra riportato, ha provveduto a trasmettere il tracciato degli elenchi di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale (predisposto ai sensi dell’art. 80.4 del RQSII), in ottemperanza a quanto previsto dalla “Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII”.

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

Similmente a quanto già sopra descritto nella sezione dedicata al Gestore Cap Holding SpA, di seguito si riportano i dati riguardanti la società MM SpA riassunti in due prospetti riepilogativi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l’indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel corso del 2017 ed il livello della prestazione conseguita nel 2018.

Indicatori Generali 2018

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,7%	97,4%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	96,9%	97,8%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	100%	97,4%
Tempo massimo l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	100%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	100%	99,2%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	100%	99,1%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	100%	100%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	99,87%	100%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	94,6% (Tempo medio pari a 1,63 min)	97,3% (Tempo medio pari a 1 min)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	62,5 sec (rispettato 12 mesi su 12)	58,6 sec (rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	100% (rispettato 12 mesi su 12)	100% (rispettato 12 mesi su 12)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	93,3% (rispettato 12 mesi su 12)	93,22% (rispettato 12 mesi su 12)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	(tempo medio pari a 20 secondi) 100%	(tempo medio pari a 31 secondi) 95,55%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse/caricate relative agli “Indicatori generali” si evince che nel corso del 2018:

- a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 13 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- b. per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I.;
- c. rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "*Tempo di risposta alla chiamata pronto intervento*", per il quale è stata registrata una flessione superiore all'1,5% rispetto al risultato raggiunto nel precedente anno 2017 (da 100% a 95,5%);
- d. non si rilevano criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA nell'intera annualità 2018 per gli indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

Indicatori Specifici 2018

STANDARD	Tipo	Obiettivo	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Tempo prevenzione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	99,3%	100%
Tempo prevenzione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	93,9%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	100%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	99,7%	100%
Tempo prevenzione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	99,2%	100%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	45 min	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,9%	100%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,9%	99,9%
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	99,8%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	67% (3 prestazioni)	100% (2 prestazioni)
Tempo per inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	67% (3 prestazioni)	100% (2 prestazioni)
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore		nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	100%	100%

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2018 si evince che:

- risulta essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori su un totale di n. 31 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.²;
- per un solo indicatore specifico "*Periodicità di fatturazione*" risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ed, in particolare, per quanto attiene l'indicatore "*Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)*" e l'indicatore "*Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione*

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

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

ricevuta dal Gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII) si rileva un netto miglioramento del livello della prestazione erogata dal Gestore (pari al 100%), superando le criticità legate al mancato rispetto degli stessi riscontrate nel 2017 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 11/06/2018) e confermando i risultati ottenuti nel I° semestre 2018 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 01/10/2018).

Indicatori Generali I semestre 2019

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione I° semestre 2019
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	97,4%	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	97,8%	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	97,4%	100%
Tempo massimo l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	100%	97,14%
Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	99,2%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	99,1%	99,23%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	100%	100%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	100%	99,91%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Tempo medio pari a 1 min (livello medio annuo 97,3%)	Tempo medio pari a 1,92 min (livello medio annuo 93,6%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12	58,6 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)	79,1 sec (100% - rispettato 6 mesi su 6)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	≥90% rispetto 10 mesi su 12	100% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	100% (100% - rispettato 6 mesi su 6)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80% rispetto 10 mesi su 12	93,22% (100% - rispettato 12 mesi su 12)	88,78% (100% - rispettato 6 mesi su 6)
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	≤120 sec 90%	95,55% (tempo medio pari a 31 secondi)	93,88% (tempo medio pari a 50 secondi)
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

In particolare, relativamente alle informazioni trasmesse, si evince che in ordine agli "indicatori generali" nel I° semestre 2019:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 14 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta della Qualità del Servizio;
- dei n. 14 indicatori indicati al precedente punto, per n. 7 indicatori generali risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata al Gestore) che, in ogni modo, non porta a pregiudicare il raggiungimento del relativo standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I.;
- rispetto ai risultati conseguiti corso del 2018 si ha avuto un peggioramento (superiore all'1,5%) di n. 2 indicatori generali, quali il "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" (da 100% a 97,14%), il "Livello del servizio telefonico" (da 93,22% a 88,78%) ed il "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" (da 95,55% a 93,88%);
- non si rilevano ulteriori criticità legate al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA nel corso del I° semestre 2019 per gli altri indicatori generali, rispetto agli standard previsti dalla Carta del S.I.I.

Indicatori Specifici I semestre 2019

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione I° semestre 2019
Tempo prevenzione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo prevenzione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione allaccio fognario lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	100%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	100%	100%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di riattivazione fornitura a seguito a disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	100%	100%
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	100%	100%
Tempo prevenzione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	100%	98,67%
Tempo esecuzione lavori semplici	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia di puntualità degli appuntamenti oltre la fascia di disponibilità (3 ore)	Specifico	45 min	100%	100%
Tempo intervento per la verifica del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di sostituzione misuratore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	100%	99,98%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,9%	emesse n. 55.941 bollette su n. 209.092 bollette attese nel 2019 per 835.350 utenze
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	100% (2 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Tempo per inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)	Specifico	5 giorni lav.	100% (2 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	100%	100%

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per il I° semestre 2019 si evince che:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 21 indicatori specifici su un totale di n. 33 indicatori specifici presenti nella Carta della Qualità del Servizio;
- per i soli indicatori specifici "Tempo di prevenzione lavori con sopralluogo" e "Tempo per l'emissione della fattura" risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risulta essere soggetto ad indennizzo automatico;
- rispetto ai sopraccitati indicatori specifici non si rilevano particolari criticità legate al livello di raggiungimento della prestazione erogata dal Gestore nel I° semestre 2019. Si segnala soltanto una flessione delle prestazioni erogate per l'indicatore "Tempo di prevenzione lavori con sopralluogo" pari all'1,33% (dal 100% al 98,67%).

Monitoraggio dello stato di attuazione degli interventi per la regolarizzazione degli agglomerati ai disposti della Direttiva 91/271/CEE – nuova procedura di infrazione 2017/2181

La direttiva UE 91/271/CEE, concernente la raccolta, il trattamento e lo scarico delle acque reflue generate negli agglomerati³, costituisce uno dei principali strumenti politici dell'acquis dell'UE in materia di acque a favore della tutela dell'ambiente e della salute umana.

La Direttiva, al fine di proteggere l'ambiente dalle ripercussioni negative provocate dagli scarichi di acque reflue, individua i trattamenti ai quali le stesse devono essere sottoposte, in funzione della dimensione dell'agglomerato e della tipologia dell'area interessata dallo scarico, stabilendo anche le scadenze (ormai già superate) da rispettare per l'adeguamento dei trattamenti.

Come è noto, a causa delle inadempienze nell'attuazione della suddetta Direttiva diversi agglomerati dell'ATO CMM sono stati oggetto di tre distinte procedure di infrazione comunitaria: la n. 2009/2034 seguita da sentenza di condanna Causa C 85/13 del 10 aprile 2014, la n. 2014/2059 e la più recente 2017/2181.

Le violazioni contestate dalla CE riguardano i seguenti articoli della Direttiva:

- art. 3 (in sintesi) - gli Stati membri hanno l'obbligo a provvedere affinché tutti gli agglomerati urbani siano provvisti di reti fognarie per le acque reflue urbane; in particolare, per quelli con più di 10.000 abitanti e le cui acque reflue si immettono in acque recipienti considerate, ai sensi del successivo articolo 5, aree sensibili;
- art. 4 (in sintesi) - gli Stati membri devono provvedere affinché le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie siano sottoposte, prima dello scarico, ad un trattamento secondario o ad un trattamento equivalente;
- art. 5 (in sintesi) - gli Stati membri sono tenuti all'individuazione delle aree sensibili e devono provvedere affinché le acque reflue urbane che confluiscono in reti fognarie siano sottoposte, prima dello scarico in aree sensibili, ad un trattamento più spinto di quello secondario;
- art. 10 (in sintesi) - gli Stati membri devono provvedere affinché la progettazione, la costruzione, la gestione e la manutenzione degli impianti di trattamento delle acque reflue urbane garantiscano prestazioni sufficienti nelle normali condizioni climatiche locali e, nella progettazione, si tenga conto delle variazioni stagionali di carico.
- art. 15 (in sintesi) - gli stati membri, mediante le Autorità Competenti, sono tenuti ad esercitare il controllo sugli scarichi provenienti dagli impianti di trattamento delle acque reflue urbane (al fine di verificarne la conformità ai requisiti dell'allegato I B alla medesima direttiva 91/271/CEE, secondo le procedure di controllo stabilite nell'allegato I D) e sulla qualità e composizione dei fanghi immessi nelle acque superficiali. Le relative informazioni sono conservate dallo Stato membro e comunicate alla Commissione entro sei mesi dalla data di ricezione di un'apposita richiesta.

Per la regolarizzazione dei suddetti agglomerati, a far data dall'apertura del precontenzioso comunitario Caso EU Pilot 1976/11/ENVI, sono stati programmati/attivati complessivamente n. 157 interventi, in gran parte già conclusi.

Si riporta di seguito il dettaglio delle fasi di infrazione a cui tali interventi si riferiscono con la specifica della data prevista per il raggiungimento della conformità alla dir. 91/271/CEE - ovvero la data di conseguimento della conformità alla direttiva - che coincide con quella del collaudo tecnico amministrativo. Tale elenco comprende anche gli agglomerati in cui si sono rilevate criticità emerse nell'ambito dell'istruttoria *interna* tra l'Ufficio d'Ambito e la Regione Lombardia volta a definire un precontenzioso basato sui questionari UWWTD⁴ anticipando le valutazioni della CE.

³ area in cui la popolazione e/o le attività economiche sono sufficientemente concentrate così da rendere possibile la raccolta e il convogliamento delle acque reflue urbane verso un impianto di trattamento di acque reflue urbane o verso un punto di scarico finale.

⁴ *Urban Waste Water Treatment Directive* - Strumento attraverso cui la CE, per il tramite del Ministero dell'Ambiente e della Tutela del Territorio e del Mare (MATTM), acquisisce formalmente le informazioni sul trattamento delle acque reflue urbane al fine di monitorare lo stato di applicazione della Direttiva 91/271.

Riferimento fase infrazione Comunitaria	ID_AGG_Nome	Numero Interventi	Data regolarizzazione (collaudo tecnico)
Eu Pilot precontenzioso 2007	AG01502201 - Besate	1	30-apr-13
	AG01505001 - Carpiano	1	28-dic-16
	AG01507801 - Cislano	1	31-dic-12
	AG01511501 - Lacchiarella	1	04-ago-16
	AG01518401 - Robecco sul Naviglio	1	29-dic-16
	AG01524601 - Zelo Surrigone	1	27-giu-12
Procedura Infrazione 2009/2034	AG01501101 - Assago	1	27-lug-18
	AG01501201 - Bareggio	1	19-giu-15
	AG01503201 - Seveso Sud	8	29-dic-16
	AG01505901 - Cassano d'Adda	4	19-set-16
	AG01512501 - Locate Triulzi	3	30-mag-16
	AG01522401 - Truccazzano	4	30-nov-16
	AG01522601 - Turbigo	2	30-dic-16
Causa C-85	AG01504601 - Olona Nord	7	22-dic-16
	AG01514001 - Melegnano	10	30-dic-16
	AG01517001 - Olona Sud	12	23-gen-17
	AG01518401 - Robecco sul Naviglio	19	20-dic-16
	AG01518901 - Rozzano	1	28-nov-14
	AG01519502 - San Giuliano Milanese Est	2	01-dic-14
	AG01522001 - Trezzano sul Naviglio	3	15-dic-16
Procedura Infrazione 2014/2059	AG01502401 - Binasco	2	29-dic-16
	AG01504601 - Olona Nord	1	18-dic-13
	AG01507801 - Cislano	2	24-feb-16
Causa C-85 - Procedura Infrazione 2014/2059	AG01517001 - Olona Sud	2	31-dic-13
	AG01518401 - Robecco sul Naviglio	1	30-dic-16
	AG01519502 - San Giuliano Milanese Est	4	26-gen-17
Precontenzioso 2014	AG01517001 - Olona Sud	2	20-dic-16
	AG01517101 - Peschiera Borromeo	1	31-mar-16
	AG01519101 - San Colombano al Lambro	1	10-giu-16
	AG01520901 - Sesto San Giovanni	1	02-mar-15
Precontenzioso 2015	AG01501101 - Assago	1	10-nov-16
	AG01505901 - Cassano d'Adda	1	20-dic-19
	AG01515401 - Parabiago	1	17-lug-17
	AG01517001 - Olona Sud	2	31-dic-18

	AG01518401 - Robecco sul Naviglio	2	31-dic-17
	AG01519502 - San Giuliano Milanese Est	1	30-dic-16
	AG01521001 - Settala	1	31-mag-18
	AG01522001 - Trezzano sul Naviglio	1	03-ott-17
Precontenzioso 2016	AG01501101 - Assago	1	31-dic-18
	AG01510301 - Gaggiano	3	31-mag-20
	AG01515101 - Motta Visconti	1	02-set-19
	AG01516501 - Ozzero	1	31-dic-18
	AG01517001 - Olona Sud	4	19-nov-17
	AG01517101 - Peschiera Borromeo	1	30-set-18
	AG01518101 - Rescaldina	2	31-lug-20
	AG01519502 - San Giuliano Milanese Est	1	04-set-18
	AG01522401 - Truccazzano	1	31-mar-20
Precontenzioso 2017	AG01502201 - Besate	2	11-giu-19
	AG01505901 - Cassano d'Adda	1	31-dic-19
	AG01510302 - Gaggiano S. Vito	1	31-dic-18
	AG01511501 - Lacchiarella	1	31-lug-20
	AG01512501 - Locate Triulzi	4	31-dic-17
	AG01517101 - Peschiera Borromeo	3	30-giu-23
	AG01518401 - Robecco sul Naviglio	1	27-set-17
	AG01519501 - San Giuliano M.se Ovest	1	25-set-18
	AG01521001 - Settala	1	15-mag-20
Precontenzioso 2018	AG01505901 - Cassano d'Adda	1	02-dic-19
	AG01511501 - Lacchiarella	1	31-mar-20
	AG01517001 - Olona Sud	1	31-mar-19
	AG01517101 - Peschiera Borromeo	3	31-dic-18
	AG01522401 - Truccazzano	2	11-giu-20
Procedura Infrazione 2017/2181	AG01517101 - Peschiera Borromeo	4	19-set-2020
	AG01520901 - Sesto San Giovanni	2	17-dic-19
	AG01519101 - San Colombano al Lambro	1	14-lug-22
	AG01519501 - San Giuliano M.se Ovest	1	21-dic-17
	AG01523601 - Vernate	1	31-lug-20
		157	

Stato procedimenti autorizzatori

Viene costantemente mantenuto sotto stretta sorveglianza lo svolgimento dell'attività istituzionale di rilascio/rinnovi di autorizzazioni agli scarichi industriali in pubblica fognatura, relativi ai procedimenti ex art.124 del D.Lgs 152/2006, Autorizzazione Unica Ambientale (AUA) ex DPR n.59/2013, Autorizzazione Unica ex art.208 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., Autorizzazione Unica per gli impianti energetici ex D.Lgs n.115/2008 e D.Lgs 387/2003 ed Autorizzazione Unica ex art. 242 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., con particolare attenzione all'esigenza di migliorare gli standard di rispetto dei tempi di evasione dei procedimenti in attuazione della Legge e delle esigenze delle Aziende operanti sull'intero territorio dell'ambito.

L'Ufficio d'Ambito, anche per l'anno 2018, è stato impegnato nel garantire tempi sempre maggiormente ristretti per la definizione dei procedimenti amministrativi autorizzatori, anche in ossequio agli obiettivi del DUP come attribuiti dalla Città Metropolitana di Milano in data 06/12/2018 (Prot. Uff. Amb. 18589) e riportati di seguito:

1. attuare il monitoraggio almeno semestrale dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura;
2. attuare il monitoraggio almeno quadrimestrale dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell' Area Tutela e Valorizzazione Ambientale.

A tale proposito il Consiglio di Amministrazione con Deliberazione n. 3 del 28/03/2018 ha approvato il nuovo Piano delle Performance 2018 dell'Azienda che all'obiettivo n. 7: Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori stabilisce, allo step 3 e 4 :

1. *Primi dati del monitoraggio sperimentale quadrimestrale dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell'Area Tutela e Valorizzazione Ambientale della Città Metropolitana di Milano, entro il 15.05.2018;*
2. *Primi dati del monitoraggio sperimentale semestrale dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, di competenza dell'Ufficio d'Ambito, entro il 15.07.2018.*

Relativamente al monitoraggio dei tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati nell'ambito dei procedimenti autorizzatori di competenza dell' Area Ambiente e Tutela del Territorio, l'Ufficio d'Ambito ha trasmesso alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano i report relativi al:

- 1° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 14.05.2018 (prot. Uff. Ambito n.7082);
- 2° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 24.09.2018 (prot. Uff. Ambito n.13102);
- 3° quadrimestre 2018 – nota trasmissione del 9.01.2019 (prot. Uff. Ambito n.188);

L'Azienda Speciale, mediante l'implementazione del database "webappscarichi" ed all'introduzione di appositi alert, ha avviato il monitoraggio delle istruttorie relative ad istanze pervenute a far data dal 01.01.2018, relative ai procedimenti di competenza della Città Metropolitana di Milano, finalizzato all'ottimizzazione dei tempi procedurali.

Nell'anno 2018, sono pervenute complessivamente n.272 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da sottoestesa tabella:

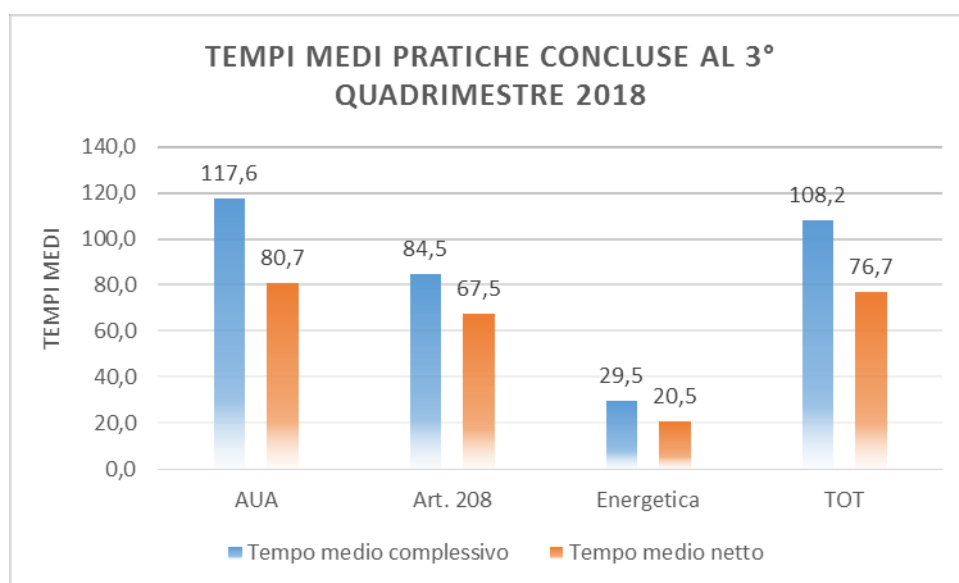
Istanze Autorizzazione ex Art.208	68
Istanze AUA	202
Istanze Autorizzazioni "Energetiche"	2
Totale istanze	272

Di seguito viene riassunto complessivamente lo stato dell'arte delle posizioni delle pratiche aggiornate al 31.12.2018:



Come si evince dai dati soprariportati il numero complessivo di pratiche concluse risulta essere pari al 79 %.

Nel grafico sottostante, sono evidenziati i tempi medi complessivi ed i tempi medi al netto delle sospensioni dei procedimenti, che sono intercorsi dalla data di ricezione dell'istanza inoltrata dalla Città Metropolitana di Milano, alla data di trasmissione dell'Allegato Tecnico (o Richiesta Archiviazione) abilitante l'esercizio dello scarico di acque reflue industriali e/o acque meteoriche in pubblica fognatura.



Relativamente al monitoraggio dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, di propria competenza, l'Ufficio d'Ambito in ossequio agli obiettivi del Piano Programma Aziendale 2018 e come dal sopraccitato obiettivo n. 7 del Piano Performance 2018 aziendale: "Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori" *step n. 4*, ha trasmesso alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano il report relativo al:

- 1° semestre 2018 – nota trasmissione del 11.07.2018 (prot. Uff. Ambito n.10092);
- 2° semestre 2018 – nota trasmissione del 9.01.2019 (prot. Uff. Ambito n.189);

Mediante la realizzazione di un database specifico, è stato avviato il monitoraggio delle istruttorie, pervenute a far data dal 01.01.2018, finalizzato all'ottimizzazione dei tempi procedurali.

Nel 2018 sono pervenute complessivamente n. 100 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da tabella che segue:

Istanze di Assimilazione	95
Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	5
Totale istanze	100

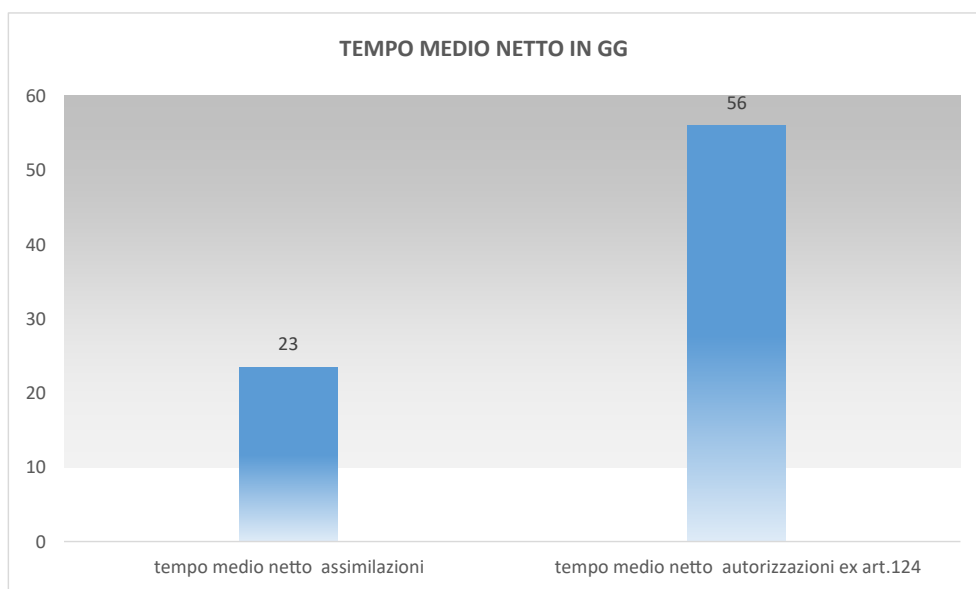
Di seguito viene indicato lo stato dell'arte - aggiornato al 31.12.2018 - delle n.100 istanze pervenute nell'anno 2018, suddivise per tipologia di procedimento:

Istanze di Assimilazione	
In lavorazione	2
In attesa di regolamentazione documentale	2
In attesa parere	0
Concluse	91
Totale	95

Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	
In lavorazione	1
In attesa di regolamentazione documentale	1
Concluse	3
Totale	5

Nella tabella seguente sono evidenziati i tempi medi al netto delle sospensioni dei procedimenti, che intercorrono dalla data di ricezione dell'istanza, alla data di comunicazione di ritiro del provvedimento finale abilitante l'esercizio dello scarico di acque reflue industriali e/o acque meteoriche in pubblica fognatura o assimilate alle domestiche:

Tipologia Procedimento	Tempo medio netto [gg]
Assimilazioni	23
Autorizzazione ex Art.124 del D.Lgs 152/2006	56



L'Ufficio d'Ambito, in ossequio all'obiettivo n. 7 del Piano Performance 2018: *Ottimizzazione e monitoraggio dei procedimenti amministrativi autorizzatori* step 5 "Definizione al 100% dei procedimenti pendenti al 31/12/2017 mediante verifiche di eventuale archiviazione dei procedimenti ed eventuale sollecito di trasmissione parere di competenza del Gestore del SII", avente scadenza al 30.06.2018, ha provveduto ad evadere, entro tale termine, tutti i procedimenti autorizzatori pendenti al 31/12/2017, così come si evince dalla sottoriportata tabella:

TIPOLOGIA PROCEDIMENTO	DI	PRATICHE PENDENTI AL 31/12/2017			PRATICHE EVASE AL 28.6.2018		
		2016	2017	TOTALE	AUTORIZZATE	ARCHIVIA TE	TOTALE
AUA		11	202	213	184	29	213
Art.208 D.Lgs 152/06		1	41	42	37	5	42
D.Lgs. 115/2008		0	1	1	1	0	1
Art. 124 D.Lgs 152/06		0	1	1	1	0	1
TOTALE		12	245	257	223	34	257

L'Ufficio d'Ambito, relativamente ai procedimenti di Autorizzazione Integrata Ambientale ai sensi del Titolo III-bis del D.Lgs. 152/06, ha rilasciato, complessivamente nell'anno 2018, n. 53 pareri tecnici, di cui n. 38 pareri appartenenti al "Programma di intervento a breve termine per trattare e concludere i procedimenti arretrati relativi agli impianti industriali soggetti ad A.I.A." attivato dalla Città Metropolitana.

Il controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura

Si presentano di seguito gli esiti dei controlli effettuati dal Gestore Cap Holding S.p.A., per il tramite della controllata Amiacque Srl, sulla base del piano 2018-2019, approvato con deliberazione CDA n. 4 del 30 luglio 2018. Tale piano prevede accertamenti su un campione di 200 imprese oltre a n. 40 controlli straordinari/su segnalazione per un totale di 240 controlli.

Le imprese che costituiscono il campione sottoposto ad ispezione sono state selezionate in base: 1) alla tipologia dello scarico ed in particolare alla presenza nello scarico di sostanze pericolose, 2) al numero di imprese opportunamente classificate in base al potenziale inquinante dello scarico, 3) al numero di superamenti dei limiti imposti dalla legge per gli scarichi in pubblica fognatura accertati da Amiacque ai sensi dell'art. 128 c. 2 del D.Lgs. 152/06.

Ai sensi dell'art. 3 comma 4 della "Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie" è stabilito che vengano effettuati n. 70 controlli per quadrimestre per un totale di 210 controlli all'anno.

Situazione esiti pervenuti al 31/12/2019

Esiti Programma Controlli 2018-2019 - Ambito Tariffario Cap Holding Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	200
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 40 aziende)	6
Aziende da ripetere del precedente Programma Controlli (17-18)	25
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	231
Aziende controllate mediante campionamenti	164
Aziende controllate mediante sopralluoghi	63
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	227
Aziende del Programma Controlli 18-19 non controllate	2
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	1

di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	0
Aziende del Programma Controlli (17-18) non controllate	2
Aziende per le quali non sono ancora pervenuti i verbali di campionamento/sopralluogo	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	202
Accertamenti positivi (non in regola)	52
Accertamenti negativi (in regola)	150
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	88
Sopralluoghi positivi (non in regola)	9
Sopralluoghi negativi (in regola)	12
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	24
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	43
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	290
Aziende da ricontrollare in prossimi programmi	41

Per quanto attiene il Gestore MM S.p.A., la "Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie" è stata sottoscritta in data in data 20 luglio 2016.

Il Programma dei Controlli 2018-2019, approvato con deliberazione del Consiglio di Amministrazione del n. 4 del 30 luglio 2018, prevede accertamenti su un campione di 100 imprese oltre a n. 20 controlli straordinari/su segnalazione per un totale di 120 controlli. La dimensione del campione è stata determinata tenendo conto del numero attività autorizzate nonché del dimensionamento dell'unità operativa del Gestore dedicata all'attività di controllo.

La procedura adottata per la definizione del Programma è la medesima di quella utilizzata per il Programma consegnato al Gestore CAP Holding SpA.

Di seguito gli esiti dell'attuazione del Piano Controlli da parte del Gestore del SII per la Città di Milano MM SpA al 30 giugno 2019.

Situazione controlli eseguiti al 31/12/2019

Esiti Programma Controlli 2018-2019 - Ambito Tariffario MM Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	100
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 20 aziende)	1
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	101
Aziende controllate mediante campionamenti	67
Aziende controllate mediante sopralluoghi	34
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	101
Aziende del Programma non controllate	0
di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	0
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	86
Accertamenti positivi (non in regola)	19
Accertamenti negativi (in regola)	67
Accertamenti da ripetere	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	36
Sopralluoghi positivi (non in regola)	1
Sopralluoghi negativi (in regola)	1

Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	18
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	16
Sopralluoghi ripetuti i cui esiti sono conteggiati nelle categorie di riferimento	0
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	122
Aziende da ricontrollare in prossimi programmi	16

Considerato che i Programmi dei controlli scarichi in pubblica fognatura 2018/2019 per l'ambito tariffario Cap Holding SpA e MM SpA hanno valenza annuale su due semestri che ricadono in annualità differenti, mentre il Programma dei controlli scarichi in pubblica fognatura 2019 eseguiti dall'Ufficio controlli dell'Ufficio d'Ambito ha valenza annuale con decorrenza gennaio 2019-dicembre 2019, è emersa l'esigenza di allineare, sotto il profilo temporale, le scadenze di tutti i Programmi al fine di meglio coordinare l'elaborazione degli stessi, potendo disporre in maniera sincronizzata delle risultanze dei controlli effettuati nell'ambito dei diversi programmi.

E' stato pertanto approvato, con Deliberazione n. 3 del CdA dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano del 06.06.2019, il Programma dei controlli 2019 - secondo semestre per l'ambito tariffario Cap Holding SpA e MM SpA di cui all'art. 3 della "Convenzione per i controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie".

Relativamente all'Ambito tariffario Cap Holding Spa, sono state selezionate, secondo i criteri illustrati nel Programma dei Controlli, n. 100 imprese da sottoporre ad accertamento (pari alla metà del numero dei controlli previsti su base annua), prevedendo ulteriori n. 20 controlli straordinari/su segnalazione per un totale di 120 controlli.

Relativamente all'Ambito tariffario MM Spa, sono state selezionate secondo i criteri illustrati nel Programma dei Controlli n. 50 imprese da sottoporre ad accertamento (pari alla metà del numero dei controlli previsti su base annua), prevedendo ulteriori n. 10 controlli straordinari/su segnalazione per un totale di 60 controlli.

I suddetti Programmi dei controlli sono stati trasmessi ai Gestori CAP Holding e MM SpA rispettivamente con note del 6.6.2019 (Prot .Uff. Ambito n. 6696 e n. 6697), nonché a Regione Lombardia ed ARPA.

Di seguito gli esiti dei controlli effettuati sui programmi approvati con la sopraccitata deliberazione n. 3 de 6/6/2019:

Situazione esiti pervenuti al 31/12/2019

Esiti Programma Controlli 2019 - Ambito Tariffario Cap Holding Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	100
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 40 aziende)	1
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	101
Aziende controllate mediante campionamenti	80
Aziende controllate mediante sopralluoghi	18
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	98
Aziende del Programma non controllate	3
di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	0
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	0
Aziende per le quali non sono ancora pervenuti i verbali di campionamento/sopralluogo	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	99
Accertamenti positivi (non in regola)	15
Accertamenti negativi (in regola)	84
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	23
Sopralluoghi positivi (non in regola)	0

Sopralluoghi negativi (in regola)	1
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	4
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	18
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	122
Aziende da ricontrollare in prossimi programmi	18

Situazione controlli eseguiti al 31/12/2019

Esiti Programma Controlli 2019 - Ambito Tariffario MM Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	50
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 20 aziende)	1
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	51
Aziende controllate mediante campionamenti	42
Aziende controllate mediante sopralluoghi	9
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	51
Aziende del Programma non controllate	0
di cui non controllate per cessazione scarico/attività/smaltimento reflui come rifiuti	0
di cui controllate in altri procedimenti (A.I.A.) e/o altri Enti di Controllo	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	42
Accertamenti positivi (non in regola)	1
Accertamenti negativi (in regola)	41
Accertamenti da ripetere	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	10
Sopralluoghi positivi (non in regola)	0
Sopralluoghi negativi (in regola)	0
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	2
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	8
Sopralluoghi ripetuti i cui esiti sono conteggiati nelle categorie di riferimento	0
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	52
Aziende da ricontrollare in prossimi programmi	8

Per quanto attiene i controlli effettuati direttamente dal personale dell'Ufficio d'Ambito si segnala che con deliberazione n. 8 del 30/01/2019 il Consiglio d'Amministrazione ha approvato il "Programma controlli interni 2019". Il Programma prevede il controllo di 175 aziende (+6% rispetto al 2018).

Le attività produttive sono state individuate in relazione alla complessità del ciclo produttivo, alla rilevanza dell'utenza in termini di portata annua nonché alla pericolosità degli inquinanti che caratterizzano l'attività esercitata dalle stesse, tenendo altresì conto della necessità di effettuare un controllo diffuso.

Le risultanze dell'attività di campionamento/sopralluogo svolto internamente sul Programma Controlli approvato è sintetizzato nella tabella di seguito riportata:

Situazione controlli eseguiti al 31/12/2019

Esiti Programma Controlli 2019 - ATO	n.
Aziende da Programma Controlli	175

Controlli straordinari	11
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	186
Aziende controllate mediante campionamenti	154
Aziende controllate mediante sopralluoghi	33
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	187
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	198
Accertamenti positivi (non in regola)	70
Accertamenti negativi (in regola)	128
Accertamenti da ripetere	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	36
Sopralluoghi positivi (non in regola)	0
Sopralluoghi negativi (in regola)	15
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	10
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	9
Sopralluoghi ripetuti i cui esiti sono conteggiati nelle categorie di riferimento	2
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI	234

L'Ufficio ha proceduto, come di consueto, anche con l'attività amministrativa sanzionatoria ed alla dovuta segnalazione all'Autorità Giudiziaria come meglio si esplicherà oltre.

Situazione Crediti verso Gestori e Comuni.

Già a partire dall'anno 2015 l'Ufficio d'Ambito aveva avviato un'intensa attività di recupero crediti accertati in sede di costituzione dell'azienda e non ancora riscossi dall'Azienda Speciale nei confronti dei Comuni e dei Gestori del Servizio Idrico Integrato, con particolare riferimento alle posizioni non disciplinate dal Contratto di regolazione dei rapporti di debito/ credito dell'ex ATO della Provincia di Milano (atti n. 130113/2013/6.2/2013/12, sottoscritto in data 20 maggio 2013) e ciò ha permesso il recupero della maggior parte dei crediti.

La situazione dei crediti al 31.12.2019 è raffigurata nella seguente tabella esplicativa:

Creditore	Importo
AMIAQUE (EX AMAGA)	€ 907.024,20
(OMISSIS) (EX CIPE)	€ 213.530,00
(OMISSIS) NON CONFORMI	€ 1.100.303,00
AMIAQUE	€ 295.438,09
CO.GESER ora AMIAQUE	€ 1.529.354,02
GENIA ora AMIAQUE	€ 132.776,74
BRIANZACQUE	€ 204.876,54
Totale crediti al 31.12.2019	€ 4.383.302,59

Con riferimento alla posizione aperta nei confronti di (OMISSIS) si rappresenta che a partire dall'anno 2014 ATO ha inviato alla suddetta società plurime richieste di pagamento senza che le stesse sortissero alcun effetto. In data 29 dicembre 2017 è stata altresì inviata formale diffida di pagamento cui è seguita una corrispondenza tra i legali incaricati e che tuttavia non ha portato alla risoluzione della controversia. L'ATO, anche in ragione della natura pubblica dei soggetti coinvolti, ha pertanto avviato il 29 giugno 2018 con prima udienza al 30/7/2018 un procedimento di mediazione avanti all'organismo di conciliazione dell'ordine degli avvocati di Milano nei confronti di (OMISSIS). Il citato provvedimento si è concluso in data 15 marzo 2019 senza

che le parti abbiano raggiunto un accordo. La procedura si è pertanto conclusa con esito negativo e il Consiglio di Amministrazione tutto ha convenuto di attivare le opportune procedure in sede giudiziale per il recupero del credito, confermando l'incarico allo studio legale Galbiati Sacchi e Associati che ha provveduto a depositare atto di citazione nel mese di luglio 2019 ed è stata fissata la prima udienza di comparizione per il 4 febbraio 2020.

Nel corso dell'udienza del 4 i legali di ATO hanno eccepito la tardività della domanda di (OMISSIS) finalizzata al disconoscimento della genuinità di una nota contenente i dati di fatturazione e quindi le somme dovute da (OMISSIS) ad ATO .

Il Giudice, preso atto della mancata possibilità di accedere alla memoria in tempo utile per l'udienza e al fine di verificare e meglio approfondire l'eccezione sollevata, ha ritenuto di concedere un breve rinvio all'udienza del 12 febbraio 2020.

Il Giudice, preso atto di quanto riportato dalle parti ha disposto rinvio all'udienza dell'11 novembre 2020.

Alla data di approvazione del presente bilancio, la società Amiacque S.r.L. ha provveduto a versare, tra il 3 marzo e i primi giorni di aprile, la somma di Euro 2.864.593,05, chiudendo i propri crediti pari ad Euro 295.43 e per le acquisizioni dei rami di (OMISSIS) pari ad Euro 907.024,20, per CO.GE.SER pari ad Euro 1.529.354,02 e per Genia pari ad Euro 132.776,74.

In data 3 ottobre 2018 perveniva da ATO Monza e Brianza una richiesta di restituzione di Euro 141.721,91 versati da CAP Holding a fronte del credito vantato nei confronti di Idra Patrimonio Spa.

Già con comunicazione del 14 luglio 2015 (Protocollo. N.16471 di Brianzacque) veniva richiamata la scissione totale non proporzionale di Idra Patrimonio Spa. In base alla detta comunicazione furono eseguite delle riclassifiche a livello contabile che hanno visto incrementare da un lato il credito verso IDRA per Euro 141.721,90, e diminuito quello che era il credito iscritto nei confronti di Brianzacque. A seguito di tale riclassifica ATO CMM riceveva da CAP Holding relativo versamento.

Si è così provveduto a prendere diretto contatto con la società Brianzacque. Dopo uno scambio di documentazione fra le parti è emerso che la scissione di IDRA, era avvenuta sulla base del criterio dello scarico e non su base territoriale, e per tali ragioni non comportava per ATO CM alcuna variazione rispetto ai crediti precedentemente iscritti a bilancio, pertanto il maggior versamento da parte di CAP Holding risultava fondato.

Si è reso necessario uno storno della scrittura contabile effettuata nel 2015 con conseguente evidenza di riapertura del credito verso Brianzacque per Euro 141.721,90 e contestualmente un debito verso CAP Holding. Assodata la ricostituzione del credito verso Brianzacque si è preso immediatamente contatto con l'ufficio amministrativo al fine di recuperare tale credito e a seguito di ulteriori approfondimenti contabili sono emersi fatturati di tariffa CI.PE per le annualità 2012-2016 per un importo complessivo di Euro 63.154,64 mai comunicati.

Il credito complessivo verso Brianzacque risulta pertanto pari ad Euro 204.876,56, importo che la stessa Brianzacque conferma con nota Prot. 14732 del 28.11.2019.

Alla data di approvazione del presente bilancio Brianzacque ha già provveduto ad effettuare l'intero versamento.

PROVENTI DERIVANTI DALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

Il totale ingiunto al 31.12.2019 pari a € 695.885,56 (escluse spese di notifica e interessi per rateizzazione dell'importo dovuto) e il totale degli introiti al 31.12.2019 pari a € 557.281,17.

Del totale ingiunto, si precisa quanto segue:

- € 53.644,39 sono soggetti a rateizzazione con pagamento mensile sulla base dei piani di rateizzazione formulati;
- € 16.080,00 per i quali è già stata avviata riscossione coattiva;
- € 30.040,00 oggetto di contenziosi avanti ai competenti Tribunali;
- € 8.310,00 non soggetti a recupero alcuno poiché il trasgressore è deceduto ovvero si è trasferito all'estero risultando antieconomico il recupero del credito medesimo;
- € 30.530,00 ordinanze di ingiunzione in corso di notifica ai trasgressori.

La situazione dei pagamenti rateizzati è in linea di massima regolare ad eccezione di tre debitori/obbligati in solido per i quali è stato necessario attivare il processo di riscossione coattiva ai sensi dell'art. 27 della L. 689/81 e s.m.i., effettuato in convenzione con Agenzia delle Entrate – Riscossione SpA, delle sanzioni

amministrative pecuniarie ingiunte e non introitate per importo complessivo da riscuotere coattivamente pari ad € 16.062,85.

In data 30.08.2018 (prot. Uff. d'Amb. n. 12054) l'Agenzia delle Entrate – Riscossione SpA ha comunicato che uno dei debitori per cui si è attivata la procedura di riscossione coattiva per € 10.040,00 è in procedura fallimentare e pertanto abbiamo richiesto l'insinuazione al passivo fallimentare e alla data della stesura della presente relazione non si hanno avuti ulteriori riscontri.

In merito alla destinazione degli introiti derivanti dalle sanzioni amministrative pecuniarie ex lege 689/81 e s.m.i., si ricorda che l'Ufficio d'Ambito, sin dall'anno 2016, ha provveduto al reinvestimento degli stessi nell'ambito di progetti a rilevanza ambientale così come stabilito dal Testo Unico.

Nell'anno 2019 parte degli introiti sarà destinata ad obiettivi strategici (cfr pag 80 e seguenti) declinati nel Piano Performance e come di seguito indicati:

- all'attività di cui all'obiettivo n. 1 - step 1 e 2 – del Piano Performance avente ad oggetto *“Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua – Promozione / attuazione dell'economia circolare”* finalizzato alla tutela delle fonti di approvvigionamento idropotabile, risparmio di acqua potabile, aumento dell'efficienza depurativa, aumento della capacità di volanizzazione degli attuali sistemi fognari e di sinergia energetica. Per il perseguimento di tale obiettivo l'Ufficio d'Ambito ha pubblicato in data 5.09.2019, un Avviso pubblico per la manifestazione di interesse relativo all'affidamento della redazione di uno studio specialistico di fattibilità sulla gestione separata delle acque meteoriche dalla fognatura e utilizzo di acque di prima falda. L'incarico è stato affidato al Politecnico di Milano – Dipartimento di Ingegneria Civile Ambientale - per un importo pari a euro 60.000,00 (+iva).
- all'attività di cui all'obiettivo n. 2 - step 1 – del Piano Performance ad oggetto *“Azioni finalizzate ad una gestione coordinata del SII all'interno dell'ambito”* che prevede la redazione di uno studio che, nel definire vantaggi/svantaggi dell'attuazione dell'unificazione delle gestioni del SII, identifichi modelli di configurazioni gestionali da porre a confronto individuando la miglior soluzione *“win win”* per entrambe le attuali Società affidatarie del SII. Per il perseguimento di tale obiettivo l'Ufficio d'Ambito ha pubblicato in data 5.09.2019 Avviso Pubblico per la manifestazione di interesse relativo all'affidamento della redazione di uno studio specialistico di valutazione delle sinergie gestionali e economico – finanziarie derivanti dall'unificazione delle gestioni del servizio idrico integrato all'interno dell'ATO della Città metropolitana di Milano. L'incarico è stato affidato alla società Paragon Business Advisor S.r.L. per un importo pari a euro 29.950,00 (+iva).
- all'attività di cui all'obiettivo n. 1 - step 4 e 5 – del Piano Performance ad oggetto *“Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua – Promozione / attuazione dell'economia circolare”* che prevede la *“Sensibilizzazione dei cittadini all'utilizzo consapevole della risorsa idrica ed al contenimento degli sprechi.”*

L'Ufficio d'Ambito ha aderito all'iniziativa proposta dalla Fondazione Triulza in collaborazione con la Città Metropolitana di Milano per la *“Partecipazione all'iniziativa Social Innovation Campus”*, che si è svolta nelle giornate del 5 e 6 febbraio 2020, destinando un contributo di euro 10.000,00

Nell'hackathon gli studenti impegnati, che hanno avuto a supporto i mentori di CAP Holding S.p.A. e MM S.p.A., hanno sviluppato il tema in materia di risparmio idrico dal titolo *“affrontare il tema dei cambiamenti climatici nel servizio idrico in un'ottica di economia circolare tenendo conto della rivoluzione digitale in atto”* – hanno altresì potuto contare sugli argomenti degli interventi del workshop messo a disposizione da Fondazione:

1. Introduzione sul ciclo idrico
2. Cambiamento climatico focalizzato sul ciclo idrico – resilienza
3. Economica circolare
4. Digitalizzazione nella gestione del servizio idrico integrato

Andamento della gestione

Come già indicato le risultanze gestionali riportano un utile d'esercizio pari ad Euro 225.330 e vengono di seguito sinteticamente riportate:

	Totali
Costi di produzione	(2.046.978)
Ricavi per oneri istruttori e diversi	203.011
Ricavi per rimborso da Gestori oneri residui di gestione	2.121.516
Differenza tra valore e costi di produzione	277.549
Interessi attivi	57.637
Risultato pre imposte	335.186
Irap dell'Esercizio	(28.827)
Ires dell'Esercizio	(117.474)
Imposte Anticipate	36.445
Utile d'Esercizio	225.330

Come per l'esercizio precedente, su richiesta della Città Metropolitana di Milano, i costi per rimborsi del personale distaccato, precedentemente rilevato tra le prestazioni di servizio, è stato contabilizzato tra i costi del personale.

Andamento della gestione nei settori in cui opera la società

Nella tabella che segue sono indicati i risultati conseguenti negli ultimi due esercizi in termini di valore della produzione, margine operativo lordo e il Risultato prima delle imposte.

	31/12/2019	31/12/2018	31/12/2017
valore della produzione	2.324.527	1.935.098	1.661.478
margine operativo lordo	286.988	(235.228)	(373.054)
Risultato prima delle imposte	335.186	78.755	38.003

Stato patrimoniale e Conto economico riclassificato

Stato patrimoniale - Riclassificazione finanziaria

	01/01/2019 31/12/2019	Var. %	01/01/2018 31/12/2018
Capitale investito			
1) Attivo circolante			
1.1) Liquidità immediate	32.419.124	15,92% ↑	27.966.898
1.2) Liquidità differite	6.144.324	-3,21% ↓	6.348.106
1.3) Rimanenze	0		0
Totale attivo circolante	38.563.448	12,38% ↑	34.315.004
2) Attivo immobilizzato			
2.1) Immobilizzazioni immateriali	84.189	-9,26% ↓	92.777

2.2) Immobilizzazioni materiali	62.290	-41,29% ↓	106.090
2.3) Immobilizzazioni finanziarie	26.360.616	-32,27% ↓	38.917.519
Totale attivo immobilizzato	26.507.095	-32,24% ↓	39.116.386
Totale capitale investito	65.070.543	-11,39% ↓	73.431.390
Capitale acquisito			
1) Passività correnti	3.133.148	-25,63% ↓	4.212.778
2) Passività consolidate	60.880.931	-10,98% ↓	68.387.478
3) Patrimonio netto	1.056.464	27,11% ↑	831.134
Totale capitale acquisito	65.070.543	-11,39% ↓	73.431.390

Conto economico - Riclassificazione a valore aggiunto (o della pertinenza gestionale)

	01/01/2019 31/12/2019	Var. %	01/01/2018 31/12/2018
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	2.121.516	22,35% ↑	1.733.996
+ Variazione rimanenze prodotti in lavorazione, semilavorati e finiti	0		0
+ Variazione lavori in corso su ordinazione	0		0
+ Incrementi immobilizzazioni per lavori interni	0		0
Valore della produzione	2.121.516	22,35% ↑	1.733.996
- Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	23.152	84,92% ↑	12.520
+ Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0		0
- Costi per servizi e per godimento beni di terzi	628.048	1,06% ↑	621.449
Valore aggiunto	1.470.316	33,66% ↑	1.100.027
- Costo per il personale	1.183.328	-3,59% ↓	1.227.374
Margine operativo lordo (MOL)	286.988	325,36% ↑	-127.347
- Ammortamenti e svalutazioni	54.843	-3,32% ↓	56.724
- Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	156.178	46,85% ↑	106.353
Reddito operativo	75.967	126,16% ↑	-290.424
+ Altri ricavi e proventi	203.011	0,95% ↑	201.102
- Oneri diversi di gestione	1.429	-6,48% ↓	1.528
+ Proventi finanziari	57.637	-66,02% ↓	169.605
+ Saldo tra oneri finanziari e utile/perdita su cambi	0		0
Reddito corrente	335.186	325,61% ↑	78.755
+ Rivalutazioni di attività e passività finanziarie	0		0
- Svalutazioni di attività e passività finanziarie	0		0
Reddito ante imposte	335.186	325,61% ↑	78.755
- Imposte sul reddito	109.856	267,79% ↑	29.869

Reddito netto	225.330	360,93% ↑	48.886
----------------------	----------------	------------------	---------------

Analisi della riclassificazione funzionale e della posizione finanziaria netta

Di seguito vengono analizzati la riclassificazione funzionale dello Stato patrimoniale e la posizione finanziaria netta.

Stato patrimoniale - Riclassificazione funzionale e posizione finanziaria netta

	01/01/2019 31/12/2019	Diff.	01/01/2018 31/12/2018
Impieghi			
Capitale fisso netto operativo	297.471	-15.943	313.414
Immobilizzazioni immateriali	84.189	-8.588	92.777
Immobilizzazioni materiali	62.290	-43.800	106.090
Immobilizzazioni finanziarie (partecipazioni e titoli)	0	0	0
Imposte anticipate	150.992	36.445	114.547
(meno) Fondi rischi e oneri a medio lungo termine	0	0	0
(meno) Debiti verso fornitori per acquisizioni immob.	0	0	0
Capitale circolante operativo netto	-34.346.299	-3.837.077	-30.509.222
Rimanenze	0	0	0
Crediti di natura non finanziaria	28.850.824	-12.610.744	41.461.568
Ratei attivi di natura non finanziaria	0	0	0
Risconti attivi di natura non finanziaria	19.276	-7.483	26.759
(meno) Debiti di natura non finanziaria	63.216.399	-8.781.150	71.997.549
(meno) Ratei passivi di natura non finanziaria	0	0	0
(meno) Risconti passivi di natura non finanziaria	0	0	0
(meno) Fondi rischi e oneri a breve termine	542.678	151.745	390.933
(meno) T.F.R.	255.002	43.228	211.774
Capitale investito operativo netto (CION)	-34.846.508	-4.047.993	-30.798.515
Attività finanziarie non strategiche	0	0	0
Immobilizzazioni materiali destinate alla vendita al netto delle passività	0	0	0
Totale capitale investito netto (CIN)	-34.846.508	-4.047.993	-30.798.515
Fonti			
Capitale sociale (n)	780.376	0	780.376
(meno) Azioni proprie in portafoglio	0	0	0
(meno) Crediti verso soci per vers. ancora dovuti	0	0	0
Capitale versato	780.376	0	780.376

Riserve	50.758	48.886	1.872
Utile di esercizio	225.330	176.444	48.886
Patrimonio netto (N)	1.056.464	225.330	831.134
Debiti finanziari a lungo (oltre esercizio)	0	0	0
Crediti finanziari a lungo (oltre esercizio)	-7.422	-59	-7.363
Posizione finanziaria netta non corrente	-7.422	-59	-7.363
Debiti finanziari a breve (entro esercizio)	0	0	0
Crediti finanziari a breve (entro l'esercizio)	-3.476.426	178.962	-3.655.388
(meno) Liquidità	-32.419.124	-4.452.226	-27.966.898
Posizione finanziaria netta corrente	-35.895.550	-4.273.264	-31.622.286
Posizione finanziaria netta (PFN)	-35.902.972	-4.273.323	-31.629.649
Strumenti finanziari derivati passivi a lungo	0	0	0
Strumenti finanziari derivati passivi a breve	0	0	0
(meno) Strumenti finanziari derivati attivi	0	0	0
Posizione finanziaria netta adjusted	-35.902.972	-4.273.323	-31.629.649
Totale capitale raccolto (CIN)	-34.846.508	-4.047.993	-30.798.515

Informazioni attinenti all'ambiente e al personale

Tenuto conto del ruolo sociale dell'impresa come evidenziato anche dal documento sulla relazione sulla gestione del Consiglio Nazionale dei Dottori commercialisti e degli esperti contabili, si ritiene opportuno fornire le seguenti informazioni attinenti l'ambiente e al personale.

Personale

Nel corso dell'esercizio non si sono verificati infortuni sul lavoro che hanno comportato lesioni gravi o gravissime al personale iscritto al libro matricola.

Nel corso dell'esercizio non si sono registrati addebiti in ordine a malattie professionali su dipendenti o ex dipendenti e cause di mobbing.

Rapporti con imprese controllate, collegate, controllanti e consorelle

Nel corso dell'esercizio sono stati intrattenuti rapporti con la Città Metropolitana di Milano in riferimento alla corretta esecuzione del Contratto di Servizio, che regola i rapporti tra l'Ente e la sua Controllata.

Destinazione del risultato d'esercizio

L'avanzo generato nel corrente esercizio verrà allocato ai sensi dell'art. 21 dello Statuto.

Presidente del Consiglio di Amministrazione

Ing. Egidio Fedele Dell'Oste