

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 31/12/2020

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 2020.

L' esercizio chiuso al 31 Dicembre 2020 riporta un Utile d'Esercizio pari ad € 104.368.

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;

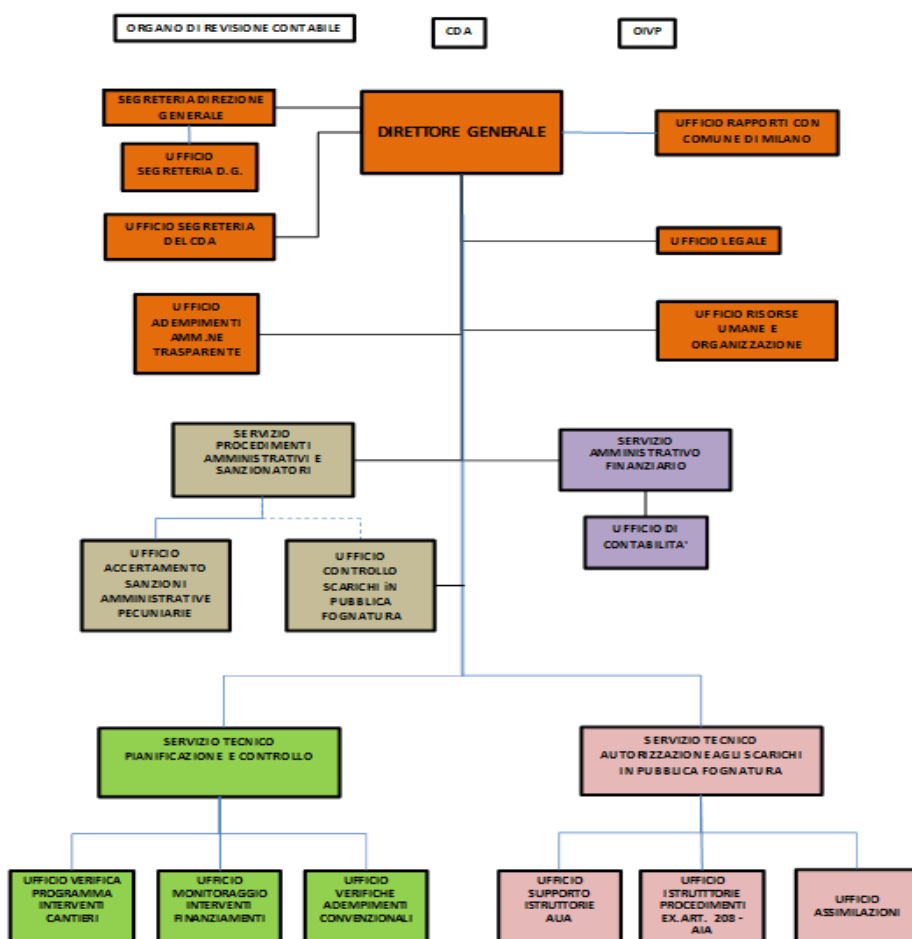
Sono previste le seguenti Posizioni Organizzative e gli uffici agli stessi afferenti così articolate:

- 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:



Relativamente alla gestione del personale, si rappresenta in ordine allo stato di attuazione del Piano triennale del Fabbisogno 2020-2022 che:

1. In data 01.01.2020 l'unità di personale di categoria C1 distaccata da AFOL è rientrata, per propria decisione, presso l'Azienda Speciale di provenienza. In data 01.12.2020 ha avuto invece luogo il trasferimento definitivo in ATO dell'unità di personale distaccata da Afol di categoria B3;
2. per quanto riguarda l'attivazione di un contratto di formazione lavoro per una unità di personale di categoria D1, avente formazione economica, con un'abilità nell'utilizzo di modelli matematici e metodi statistici e che possa espletare attività di gestione degli investimenti e conseguente predisposizione tariffaria, si precisa che Regione Lombardia, in data 03.08.2020 (Prot. Uff. Amb n. 8090), ha comunicato che tale tipologia contrattuale non

può essere applicata ad ATO poiché, l'Azienda Speciale non rientra nella categoria delle Amministrazioni Pubbliche di cui all'art. 1 comma 2 del Dlgs 165/2001 e s.m.i. Al fine di poter procedere ugualmente all'internalizzazione dell'attività di predisposizione tariffaria, è stata avviata, successivamente ad un'indagine interna non andata a buon fine, ed all'intervenuta cessazione di due unità di personale – apposita procedura concorsuale prevedendo, fra le lauree da possedere, quale requisito di partecipazione, anche quella in Economia e commercio oltre che Scienze statistiche, al fine di reperire appunto la figura professionale più idonea e rispondente a quanto dal CdA stabilito con il Piano del Fabbisogno 2020/22, da destinare alla formazione in materia di tariffa.

Gli unici candidati in possesso dei titoli di laurea richiesti hanno ritenuto di non presentarsi alla prova scritta (hanno preso parte alla procedura concorsuale unicamente laureati in giurisprudenza). Il concorso si è pertanto concluso con la presa in servizio di n. 2 unità di personale non aventi competenza economica, finanziaria e statistica.

Il Consiglio di Amministrazione ha convenuto – stante l'attuale pendenza di una procedura concorsuale per il reperimento di un Ingegnere Idraulico, in sostituzione di una unità di personale che ha rassegnato le proprie dimissioni – che lo stesso, non appena individuato, verrà avviato alla formazione stabilita.

3. la Convenzione sottoscritta con CAP Holding SpA è stata prorogata sino al 30/09/2021;
4. l'organico dell'Azienda Speciale prevede una struttura di n. 27 dipendenti compreso il Direttore Generale. Si evidenzia tuttavia che, al momento della stesura della presente relazione, l' Azienda abbia in organico n. 24 dipendenti, compreso il Direttore Generale, di cui n. 1 in distacco da CAP Holding S.p.A. e così suddivisi:
 - n. 12 unità di categoria D. Si segnala che per una posizione di categoria D - Geologo -già dimissionaria, è stata avviata apposita procedura concorsuale per la copertura del relativo posto e si è provveduto altresì a bandire altra procedura concorsuale per la copertura di un posto resosi vacante – per Ingegnere– in quanto nella precedente selezione nessun candidato ha superato la prova scritta (cfr Deliberazione del Consiglio di Amministrazione n. 8 del 26/10/2020);
 - n. 7 unità di categoria C -di cui n. 1 unità si è trasferita per mobilità presso l'Agenzia delle Dogane - ed in relazione alla quale è stata avviata procedura concorsuale per la copertura del relativo posto che si è reso vacante a far data dal 31/12/2020 (come da deliberazione del C.d.A. n. 5 del 14.09.2020);
 - n. 4 unità di categoria B.

Si fa presente che nel corso del 2020 l'Ufficio d'Ambito è stato interessato da dimissioni/trasferimenti di n. 5 unità di personale come di seguito specificate:

Unità personale Categoria	di - Data cessazione	di Data	Verso quale ente	Concorso	Stato del concorso
D - Ingegnere idraulico	01.07.2020		Dimissionario (verso Gestore ATO Varese)	Publicato in GU il 23.06.2020	Selezione conclusasi il 22.10.2020. Nessun candidato ha superato la prova scritta e pertanto il bando è stato riportato nel CDA del 26.10.2020. Attualmente in attesa di pubblicazione in G.U.
D - Amministrativo	14.09.2020		Trasferimento presso agenzia delle dogane	Publicato in GU 26.06.2020	Concorso concluso e dipendenti entrati in servizio in data 01.12.2020
D - Amministrativo	14.09.2020		Trasferimento presso agenzia delle dogane	Publicato in GU 26.06.2020	Concorso concluso e dipendenti entrati in servizio in data 01.12.2020
D - Geologo	06.11.2020		Dimissionaria	Publicato in GU 06.11.2020	Termine per la presentazione delle domande chiusi il 06.12.2020
C - Geometra	31.12.2020		Trasferimento	Publicato in GU	Termine per la presentazione

		presso agenzia delle dogane	20.10.2020	delle domande chiusi il 19.11.2020
--	--	--------------------------------	------------	---------------------------------------

Anche nel 2019 ATO era stata interessata da cessazioni/dimissioni/ e più precisamente:

Unità personale Categoria	di -	Data di cessazione	Verso quale ente	Concorso	Stato del concorso
C Amministrativo	-	16.05.2019	Fine contratto a tempo determinato	Publicato in GU il 02.07.2019	Selezione conclusasi in data 17.10.2019. Nessun candidato ha superato la prova scritta. Concorso ripubblicato il 17.12.2019, conclusosi il 15.09.2020. 1 unità di personale assunta il 22.09.2020.
D - Ingegnere		30.11.2019	Dimissionario (trasferimento presso Gestore ATO Varese)	Publicato in G.U. il 17.12.2019	Concorso conclusosi il 11.09.2020 categoria di personale assunta il 01.10.2020.
C Amministrativo	-	31.12.2019	Rientro presso AFOL Metropolitana (fine distacco)	Publicato in GU il 17.12.2019	Concorso conclusosi il 11.09.2020. 1 unità di personale assunta il 22.09.2020.

Alla luce di tutto quanto sopra, risultano, ad oggi, ancora "scoperte" n. 2 posizioni di categoria D – tecnico e n. 1 posizione di categoria C1 – tecnico.

Le motivazioni alla base delle numerose rassegnate dimissioni, in seguito al consolidamento del posto a tempo indeterminato occupato grazie all'intervenuta stabilizzazione, risiede nella possibilità di occupare posti specialistici molto più remunerativi in altre realtà aziendali, avendo maturato in ATO un'importante esperienza lavorativa.

Al momento l'Azienda sta espletando le proprie funzioni sotto organico, in attesa della definizione di tutte le procedure concorsuali che, tuttavia, vedono la partecipazione di un ridotto numero di candidati interessati a ricoprire i posti messi a bando e il più delle volte non adeguatamente preparati, tanto che spesso si è costretti ad invalidare l'intera procedura, con un evidente aggravio in termini di tempi e di carichi di lavoro in capo agli altri dipendenti ancora rimasti in servizio.

Le sopraccitate procedure concorsuali sono state altresì svolte con notevole difficoltà a causa delle restrizioni poste in atto dal Governo per contenere la pandemia in corso, con la inevitabile conseguenza di un sensibile allungamento nella definizione delle selezioni.

In particolare:

- le prove orali di selezioni pubbliche per l'assunzione a tempo indeterminato n. 1 unità di personale di categoria C1 (Assistente ai servizi amministrativi) e n. 1 unità di personale di categoria D1 (Specialista Tecnico Ambientale), le cui prove scritte si sono tenute in data 19/02/2020 e in data 20/02/2020, sono state definite unicamente in data 10/09/2020 e in data 11/09/2020;
- la Selezione pubblica per l'assunzione a tempo indeterminato di n. 2 unità di personale di categoria D1 (Specialista Amministrativo e di supporto), le cui prove scritte si sono tenute il 5/10/2020, si è conclusa in data 12/11/2020, effettuando la prova orale in modalità telematica.

Viste le problematiche, come sopra evidenziate, l'Ufficio d'Ambito a seguito di apposita valutazione in ordine alla fattibilità, anche dal punto di vista economico, ha ritenuto di poter assolvere le procedure concorsuali in modalità esclusivamente telematica, stabilendo che la somministrazione delle prove scritte così come pure quelle orali si svolgano in modalità telematica attraverso la piattaforma Microsoft Teams. In tal modo si intende superare il divieto dell'esecuzione dei pubblici concorsi per via dell'attuale crisi epidemiologica, al fine di non paralizzare il corretto svolgimento delle funzioni dell'Azienda. La valutazione così come pure lo

svolgimento dei concorsi secondo tali modalità è avvenuta internamente senza alcun ulteriore costo a carico di ATO.

Con Deliberazione n. 3 del 21/12/2020 il Consiglio di Amministrazione ha adottato il Piano triennale di Fabbisogno del Personale per il triennio 2021/2023, demandando al Presidente, per conto dell'intero Consiglio stesso, di avanzare istanza alla Città Metropolitana di Milano di un aumento della pianta organica per una unità di personale di cat D1 tecnica, per le motivazioni ivi indicate. Il Piano prevede, per l'anno 2021:

1. la valutazione dei risultati dei risultati raggiunti in termini di autonomia e capacità dell'unità di personale che da ottobre 2020 affianca l'unità di personale distaccata nello svolgimento dei controlli da CAP Holding SpA al fine di internalizzare l'attività di controllo senza più avvalersi della Convenzione in essere, che è stata prorogata sino ad ottobre 2021.

Ovvero in subordine

Qualora si rappresenti ancora necessario un ulteriore periodo di affiancamento al fine della completa specializzazione almeno della unità di personale, come individuata, prorogare la Convenzione tra CAP Holding S.p.A. e l'Ufficio d'Ambito - in scadenza al 31/10/2021 - di un ulteriore anno - al fine di proseguire con il distacco di n. 1 unità di personale.

2. Sostituzione del personale che dovesse eventualmente cessare per motivi diversi dal pensionamento (trasferimento, dimissioni, ecc.), tramite selezioni pubbliche. Si precisa che la cessazione del distacco del dipendente di CAP Holding SpA libererebbe risorse economiche sufficienti all'assunzione di n. 2 unità di personale di categoria B o n. 1 unità di personale di categoria D - Ingegnere.

Con comunicazione del Presidente del 21/12/2020 (Prot. Uff. Amb. n. 13986) veniva formalmente richiesto alla Città Metropolitana di Milano l'aumento di pianta organica dell'Ufficio d'Ambito di una n.1 unità di personale di categoria D – tecnico per le motivazioni ivi riportate.

In data 28/12/2020 (Prot. Uff. Amb. n. 14220) il Segretario Generale della Città Metropolitana di Milano comunicava nulla osta all'accoglimento della richiesta avanzata.

Per tutto quanto sopra nella seduta del 25/01/2021 è stato sottoposto all'attenzione del Consiglio un aggiornamento del suddetto Piano.

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 547/2019R/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 218/2016R/Idr del 05 maggio 2016 "Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale – TIMSII";

- d) 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)";
- e) 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";
- f) la deliberazione ARERA n. 227/2018/R/Idr "Modalità applicative del bonus sociale idrico per gli utenti domestici economicamente disagiati";
- g) la deliberazione 665/2017/R/IDR "Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI), recante i criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti";
- h) la deliberazione 311/2019/R/Idr "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato"
- i) la deliberazione 580/2019/R/Idr "Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3"

Le principali attività svolte dall'Ufficio d'Ambito nel 2020 hanno riguardato le seguenti tematiche:

- Piano d'Ambito – Controllo interventi realizzati a consuntivo nel 2019
- Controllo interventi realizzati nel I semestre 2020
- Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2019 e I semestre 2020;
- Aggiornamento delle relazioni di Piano d'Ambito relative ai territori di competenza dei gestori Cap Holding SpA e MM SpA, compreso: a) aggiornamento degli agglomerati e del piano di risoluzione delle procedure d'infrazione, b) definizione dei risultati e degli obiettivi della qualità tecnica (del. ARERA m. 917/2017/R/Idr, c) definizione del Programma degli interventi per il quadriennio 2020-2023 e del Piano delle Opere strategiche per il periodo 2020-2027, d) aggiornamento delle tariffe per il periodo 2020-2023 e definizione del piano tariffario e del PEF sino alla scadenza delle concessioni;
- 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 2019

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 2020 è stata effettuata l'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 2019.

Si riportano di seguito gli esiti delle verifiche effettuate.

Cap Holding SpA - Consuntivo 2019

Si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore Cap Holding SpA per l'anno 2019. L'analisi dello stato di avanzamento degli investimenti è stata effettuata suddividendo gli interventi programmati in categorie ed in sottocategorie in modo da poter meglio comprendere e correttamente enucleare le variazioni intervenute nel corso dell'anno 2019 rispetto alla pianificazione approvata.

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 2019.

L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione originaria e l'assestamento della programmazione, avvenuto nel 2019, 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 2019.

Cap Holding S.p.a.	Servizio	num. interventi	Pdl originario [€]	num. interventi	Pdl assestamento 2019 [€]	num. interventi attivati	Realizzato al 31/12/2019 [€]
	ACQ	69	34.051.397	154	31.559.008	152	30.964.623
	DEP	49	21.890.832	132	26.934.865	119	26.153.986
	FOG	79	32.150.128	172	30.594.060	168	25.573.414
	G	6	1.725.664	12	2.925.235	11	2.324.699
	I&S	4	2.212.712	3	4.339.341	3	4.275.615
	SEDI	20	9.461.073	34	6.347.957	31	6.229.925
	AAI	22	3.067.487	36	2.066.689	34	1.196.856
	Totale	249	104.559.293	543	104.767.155	518	96.719.117

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati a consuntivo dal Gestore Cap Holding Spa, nel 2019, si attesta ad euro 96.719.117. Tra questi sono compresi euro 479.340 di nuovi interventi, originariamente non previsti, euro 22.849.387 riferiti a code/ritardi di interventi di annualità precedenti (ritardi € 14.583.648 – code € 8.265.739), euro 483.007 di interventi anticipati ed infine euro 31.711 di nuove opere finanziate da terzi. Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2019 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 stati inseriti nell'assestamento 2019.

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, da un'analisi dei risultati conseguiti a livello cumulato sul periodo regolatorio (anni 2016-2019), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 371.332.443 – al netto delle commesse non eseguite nel biennio 2016-2017, riprogrammate nel biennio 2018-2019 – sono state realizzate opere per euro 326.309.805 che rappresentano 87,88 % del totale pianificato.

Per quanto attiene il risultato 2019, come già indicato, risulta che l'ammontare degli investimenti realizzati è pari ad euro 96.719.117, che rappresenta il 92,50% dell'importo pianificato, pari ad euro 104.559.293. Il risultato conseguito dal Gestore in termini di grado di realizzazione delle opere pianificate è in aumento rispetto allo scorso anno dove l'indicatore si attestava al 91 % (+1,5 %).

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 relativo ribasso alcuni interventi appaltati nell'annualità 2019, ottenendo così un ammontare complessivo dell'importo realizzato pari ad euro 96.827.729, che rappresenta il 92,61% del pianificato.

Gli scostamenti tra gli importi 2019 pianificati e realizzati sono da imputare principalmente ad anticipi/posticipi di commesse ovvero variazioni dei cronoprogrammi degli interventi con slittamenti temporali delle lavorazioni a fronte anche di sopraggiunte necessità/fabbisogni.

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 al rilevamento, nella programmazione assestata, di n. 10 nuove commesse parametriche, n. 1 nuovo intervento, n. 239 interventi che rappresentano code/ritardi di pianificazioni precedenti, n. 6 interventi anticipati, n. 76 lotti di interventi generati da commesse parametriche ed infine n. 9 nuovi interventi finanziati da terzi per la risoluzione di interferenze con infrastrutture del SII.

Su un totale di 543 interventi pianificati nell'assestamento 2019, al 31.12.2019, sono stati attivati n. 518 interventi che rappresentano il 95,40% del totale.

MM Spa – Consuntivo 2019

Si riporta di seguito la sintesi dello stato di attuazione del programma degli interventi a carico del Gestore MM SpA per l'anno 2019. L'analisi è stata condotta mettendo in relazione la programmazione approvata con il corrispondente grado di realizzazione conseguito al 31/12/2019.

MM S.p.a.	Servizio	num. interventi	Pdl originario [€]	num. interventi	Pdl assestamento 2019 [€]	num. interventi attivati	Realizzato al 31/12/2019 [€]
	ACQ	45	45.966.000	97	44.359.000	85	38.268.854

	DEP	20	11.533.718	33	9.601.000	33	7.699.326
	FOG	40	22.122.000	84	25.673.000	77	20.832.573
	I&S	6	3.298.000	5	3.537.000	4	3.185.115
	SEDI	1	900.000	3	648.000	3	279.916
	ALTRO	0	0	1	0	1	265.318
	Totale	112	83.819.718	223	83.818.000	203	70.531.103

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati a consuntivo, nel 2019, si attesta ad euro 70.531.103. Tra questi sono compresi euro 3.777.761 di nuovi interventi, originariamente non previsti (di cui 625.159 euro non presenti nella pianificazione assestata), euro 10.196.612 riferiti a code/ritardi di interventi di annualità precedenti (ritardi € 8.789.525, code € 1.407.087). Tali interventi sono stati realizzati nell'annualità 2019 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 2019.

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 delibera 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 2016-2019), si rileva che a fronte di interventi pianificati per complessivi euro 219.966.774 – al netto delle commesse non eseguite nel biennio 2016-2017, riprogrammate nel biennio 2018-2019 – sono state realizzate opere per euro 181.593.651 che rappresentano l'82,56% del totale pianificato.

Per quanto riguarda l'analisi del risultato 2019, si rileva che l'ammontare degli investimenti realizzati, pari ad euro 70.531.103 che rappresentano l'84,15% dell'importo pianificato, pari ad euro 83.819.718. Il risultato conseguito dal Gestore in termini di grado di realizzazione delle opere pianificate è in aumento rispetto allo scorso anno dove l'indicatore si attestava al 83,3 % (+ 0,85%).

Dall'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 un incremento del numero di opere programmate rispetto a quanto originariamente previsto. Ciò è dovuto all'inserimento, nella programmazione assestata di n. 12 nuovi interventi, n. 84 interventi che rappresentano code/ritardi di interventi riferiti a pianificazioni precedenti e 26 interventi anticipati da annualità successive al 2019 (di cui n. 25 rappresentano anticipazioni degli interventi che faranno parte della programmazione 2020-2023 di prossima approvazione).

Su un totale di 223 interventi pianificati nell'assestamento 2019, sono stati attivati 203 interventi, che rappresentano l'91,03% del totale.

Cap Holding SpA – Investimenti I semestre 2020

Si riporta di seguito, in forma sintetica, la rendicontazione degli interventi eseguiti nel primo semestre del 2020 (al 30/06/2020), rispetto a quanto pianificato per la medesima annualità, in relazione ai vari settori funzionali. Si riporta inoltre una previsione a fine anno (forecast al 31/12/2020) degli impegni di Pdl assunti dal gestore CAP Holding Spa; tale previsione considera sia i ritardi/code di interventi relativi ad annualità precedenti il 2020, sia interventi anticipati sia i nuovi interventi.

	Servizio	num. interventi	Pdl 2020 [€]	num. interventi attivati	Realizzato al 30/06/2020 [€]	num. interventi	Forecast 31/12/2020 [€]
Cap Holding S.p.a.	ACQ	127	20.746.449	124	13.037.390	138	23.568.394
	DEP	93	15.061.893	78	8.494.268	97	17.639.494
	FOG	154	23.121.387	144	11.018.475	182	30.169.866
	G	11	2.620.207	9	1.405.039	10	3.230.107
	I&S	2	1.383.572	2	1.682.621	2	2.589.822
	SEDI	18	9.947.085	11	3.280.716	14	8.695.547
	AAI	24	1.333.343	26	380.262	30	854.244
	Totale	429	74.213.937	394	39.298.771	473	86.747.475

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati nel primo semestre del 2020 dal Gestore Cap Holding Spa si attesta ad euro 39.298.771 pari al 52,95% del totale pianificato. Tale importo complessivo risulta in linea con l'ammontare eseguito nel primo semestre del 2019. In termini percentuali si rileva un aumento rispetto al primo semestre dell'annualità precedente dovuto ad una riduzione dell'importo complessivo pianificato per il 2020.

MM SpA – Investimenti I semestre 2020

Analogamente a quanto fatto per l'ambito tariffario del Gestore Cap Holding, si riporta di seguito in forma sintetica la rendicontazione degli interventi eseguiti nel primo semestre del 2020 (al 30/06/2020), rispetto a quanto pianificato per la medesima annualità, in relazione ai vari settori funzionali. Si riporta inoltre una previsione a fine anno (forecast al 31/12/2020) degli impegni di Pdl assunti dal gestore MM Spa; tale previsione considera i ritardi/code di interventi relativi ad annualità precedenti al 2020, gli interventi anticipati e i nuovi interventi.

	Servizio	num. interventi	Pdl 2020 [€]	num. interventi attivati	Realizzato al 30/06/2020 [€]	num. interventi	Forecast 31/12/2020 [€]
MM S.p.a.	ACQ	73	20.292.000	90	9.857.927	101	22.187.807
	DEP	17	3.475.000	16	1.982.678	19	3.471.274
	FOG	49	18.875.000	55	5.269.994	65	15.440.798
	ALTRO	17	6.925.000	17	2.567.161	18	6.968.504
	Totale	156	49.567.000	178	19.677.761	203	48.068.383

L'ammontare complessivo degli interventi realizzati nel primo semestre del 2020 dal Gestore MM Spa si attesta ad euro 19.677.761 pari al 39,70% del totale pianificato. Tale importo complessivo risulta in linea con l'ammontare eseguito nel primo semestre del 2019. In termini percentuali si rileva un aumento rispetto al primo semestre dell'annualità precedente dovuto ad una riduzione dell'importo complessivo pianificato per il 2020.

Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2019 e I semestre 2020

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. Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascuna tipologia di indicatore prevista dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel 2018 e nel 2019.

Gestore Cap Holding SpA**Indicatori Generali**

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 1,23 minuti (livello medio annuo 99,07%)	Tempo medio pari a 2,39 minuti (livello medio annuo 96,33%)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,78%	99,18%
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale Aggiuntivo	≥ 98% 10 mesi su 12	-	99,9% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	99,9% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Tempo massimo per appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	99,73%	99,56%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	24 ore 95%	-	100%	100%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	97,1% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	95,93% (Rispettato 12 mesi su 12 - 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 129,62 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	86,85% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	79,12% (Rispettato 10 mesi su 12 - 100%)
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	94,05% (tempo medio pari a 40,76 secondi)	95,63% (tempo medio pari a 36,64 secondi)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,31%	99,84%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	100%	93,59%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,95%	98,86%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	96,61%	97,37%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	100%	92,98%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	100%	90,91%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale Aggiuntivo	10 giorni solari 95%	-	100%	100%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	95,37%	95,88%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	98,32%	94,40%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	97,96%	100%
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale Aggiuntivo	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/caricate relative agli "Indicatori generali" si evince che nel corso del 2019:

- 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 l'indicatore generale "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" non risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. (pari al 95% delle singole prestazioni), mentre per gli altri 23 indicatori risulta essere stato raggiunto lo standard obiettivo (tenuto conto che per n. 14 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento per causa del Gestore);
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) di n. 5 indicatori generali, quali il:

- "Livello del servizio telefonico" - da 86,85% al 79,12% - confermando, seppur con un miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

"Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" – dal 100% al 93,59% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

"Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica" – dal 100% al 92,98% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

"Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" – dal 100% al 90,91% - confermando, seppur con miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

"Tempo massimo per appuntamento concordato" – dal 98,32% al 94,40% - confermando, seppur con miglioramento, il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA per i restanti 19 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2019.

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	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%	99,98%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,97%	99,94%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	99,8%	88,90%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	nessuna prestazione eseguita	95,77%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	99,1%	98,75%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	99,2%	96,95%
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%	92,58%
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%	95,60%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	97,27%	94,94%
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.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	nessuna prestazione eseguita	71,43%
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	97,74%	95,74%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	99,92%	99,96%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	98,66%	99,35%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	99,96%	99,80%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	96,66%	96,10%
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	Tecnico	99,29%	100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,64%	99,49%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	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 2019 si evince che:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 29 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
- per n. 16 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;
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva, in linea generale, un miglioramento/consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "Tempo di rettifica della fatturazione", "Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo", "Tempo di attivazione della fornitura", "Tempo di disattivazione della fornitura" e "Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo", per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%;
- per quanto attiene l'indicatore specifico "Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo" risulta essere stato raggiunto un livello della performance pari al 71,43% (nel corso del 2018 non erano state erogate prestazioni per questo indicatore) determinato da n. 2 casi fuori standard su n. 7 prestazioni totali eseguite nel 2019.

In riferimento agli indicatori specifici di relativi all'emissione di preventivi senza sopralluogo il Gestore Cap Holding S.p.A. ha precisato che trattandosi di attività che hanno avuto inizio a partire dalla metà del mese di novembre 2019 a seguito di una revisione organizzativa ed una evoluzione informatica degli applicativi gestionali, la bassa numerosità dei casi ha condizionato il livello di prestazione raggiunta.

¹ Con l'emanazione da parte di ARERA della Delib. n. 917/2017/R/Idr sono stati introdotti n. 3 nuovi indicatori specifici inerenti al 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"
- 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).

In linea generale il Gestore, nella succitata nota del 28/02/2020 e con successiva comunicazione e-mail del 24/07/2020, ha precisato che i livelli di prestazione erogate nel corso del 2019 risultano in alcune situazioni inferiori rispetto al 2018 in quanto nei primi mesi dell'anno risulta essere stato registrato un maggior carico di lavoro sugli uffici a seguito dell'emissione delle bollette di conguaglio con la nuova articolazione tariffaria approvata nell'ottobre 2018, che ha determinato maggiori attività per risposta a richieste di informazioni dei clienti, per aggiornamento dati e per completamento delle anagrafiche per acquisizione dei dati necessari all'applicazione della nuova articolazione tariffaria.

L'applicazione del TICS ha avuto un impatto molto rilevante sotto diversi aspetti, dalla riclassificazione delle utenze al passaggio ad una sola tariffa per tutto l'ambito rispetto alle 142 tariffe previgenti. In aggiunta a tali attività, dal 1° gennaio 2019 è entrata in vigore l'obbligo della fatturazione elettronica, pertanto il Gestore ha dovuto apportare modifiche e aggiornamenti anagrafiche per poter emettere le bollette e trasmetterle all'Agenzia delle Entrate.

Gli elementi sopra citati hanno determinato maggiori attività per risposta a richieste di informazioni e chiarimenti da parte dei clienti modificando il perimetro prestazionale del Gestore (in termini assoluti) rispetto al perimetro ordinario. A questo proposito, sono significativi i dati relativi alle prestazioni eseguite per l'indicatore "Livello di servizio telefonico" con un incremento delle chiamate telefoniche gestite del 23% pari a 41.014 chiamate (passate da 183.016 nel 2018 a 225.030 nel 2019) e per l'indicatore "Risposta alle richieste scritte di informazioni" le cui prestazioni sono aumentate del 17% pari a 2.877 richieste (passate da 16.441 nel 2018 a 19.318 nel 2019).

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2018)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2019 risulta essere presente anche una sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2018" contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2018 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che il livello di partenza (anno 2018), la classe di partenza (anno 2018) e l'obiettivo per l'anno 2020 dei due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risulta essere il seguente:

Valori Macro-Indicatori 2018		Classe di partenza	Obiettivo 2020
MC1	97,343%	B	98,343%
MC2	98,756%	A	mantenimento

Si segnala che il vigente Disciplinare Tecnico, in vigore dal 30/10/2018, all'art. 27.4 prevede l'applicazione di una penale di euro 5.000 per ciascun indicatore generale indicato all'art. 68 del RQSII che, attestandosi nell'anno di riferimento a valori inferiori al 97%, abbia subito una riduzione maggiore o uguale all'1,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto attiene le prestazioni conseguite nel corso del 2019 si rileva che gli indicatori generali "Livello del servizio telefonico", "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" e "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" – ricompresi all'interno del succitato art. 68 del RQSII – risultano ricadere nella fattispecie in questione. Per tale motivo è stata comminata una penalità di 15.000 euro al Gestore Cap Holding.

Indicatori Generali I semestre 2020

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione I° semestre 2020
Tempo medio attesa allo sportello	Generale	≤ 15 min	migliorativo da 20 a 15 min	Tempo medio pari a 2,39 minuti (livello medio annuo 96,33%)	Tempo medio pari a 1,79 minuti (livello medio annuo 97,53%)
Tempo massimo attesa allo sportello	Generale	≤ 30 min 95%	migliorativo da 60 a 30 min	99,18%	100,00%
Accessibilità al servizio telefonico	Generale	≥ 90% 10 mesi su 12	-	95,93% (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	98,82% (Rispettato 6 mesi su 6 - 100%)
Tempo medio attesa per il servizio telefonico	Generale	≤ 240 sec 10 mesi su 12	-	tempo medio pari a 129,62 secondi (Rispettato 12 mesi su 12 - 100%)	tempo medio pari a 135,86 secondi (Rispettato 6 mesi su 6 - 100%)
Livello del servizio telefonico	Generale	≥ 80% 10 mesi su 12	-	79,12% (Rispettato 10 mesi su 12 - 100%)	81,54% (Rispettato 5 mesi su 6 - 83,3%)
Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	Generale	≤ 120 sec 90%	-	95,69% (tempo medio pari a 36,64 secondi)	96,66% (tempo medio pari a 33,77 secondi)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento	Generale	3 ore 90%	-	99,84%	99,91%
Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	93,59%	99,52%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	98,86%	98,59%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,37%	98,32%
Tempo esecuzione lavoro complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	95,88%	99,06%
Tempo massimo per appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	94,40%	95,74%
Preavviso minimo disdetta appuntamento concordato	Generale	24 ore 95%	-	100%	98,39%
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Accessibilità al servizio "sportello online"	Generale Aggiuntivo	≥ 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 Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	99,56%	99,64%
Preavviso minimo per disdetta appuntamento servizio "punto acqua"	Generale Aggiuntivo	24 ore 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	92,98%	95,24%
Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	7 giorni lav. 90%	-	90,91%	100%
Tempo preventivazione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo preventivazione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo esecuzione estensione rete fognaria	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo garantito per sospensione fornitura con preavviso in caso di preavviso di chiusura	Generale Aggiuntivo	10 giorni solari 95%	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo massimo garantito di durata di una interruzione programmata del servizio	Generale Aggiuntivo	8 ore 95%	-	100%	100%

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse dal Gestore risulta che, relativamente agli "indicatori generali", nel I° semestre 2020:

- sono state erogate prestazioni per n. 21 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
- rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019 si rileva un sensibile miglioramento delle prestazioni conseguite per i n. 6 indicatori generali evidenziati nella precedente raccolta dati dell'anno 2019 (c.f.r. Delib. n. 3 CdA del 14/09/2020), in particolare: il "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione" (da 93,59% a 99,52%), il "Livello del servizio telefonico" (da 79,12% a 81,54%), il "Tempo massimo per appuntamento concordato" (da 94,40% a 95,74%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete idrica" (da 92,98% a 95,24%), il "Tempo massimo per concordare primo sopralluogo per estensione rete fognaria" (da 90,91% al 100%) ed il "Tempo esecuzione lavoro complesso" (da 95,88% a 99,06%);
- per i restanti n. 16 indicatori generali si rileva una costanza di prestazione del Gestore;

Indicatori Specifici I semestre 2020

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione I° semestre 2020
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	-	99,94%	99,96%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	-	88,90%	99,26%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	95,77%	99,78%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	100%	99,47%
Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	98,75%	96,62%
Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	96,95%	92,31%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	100%	95,56%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	92,58%	99,41%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	-	100%	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.	-	95,60%	98,88%
Tempo di disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	94,94%	97,87%
Tempo riattivazione o subentro fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 7 giorni	71,43%	100%
Tempo preventivazione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	Migliorativo da 20 a 15 giorni	95,74%	98,95%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	-	99,96%	99,85%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	-	99,35%	99,81%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	-	99,80%	100%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	-	96,10%	98,44%
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	Tecnico	100%	100%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	99,49%	99,57%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	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
Fascia puntualità per appuntamento servizio "punto acqua"	Specifico Aggiuntivo	3 ore	-	100%	100%

- d. In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite dal Gestore per il I° semestre 2020 si evince che:
- e. risultano essere state erogate prestazioni per n. 27 indicatori specifici su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
- f. per n. 15 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- g. rispetto ai risultati conseguiti corso del 2019 si ha avuto un miglioramento per n. 8 indicatori specifici, quali il "Tempo di rettifica della fatturazione" (da 88,90% a 99,26%), il "Tempo di attivazione della fornitura" (da 92,58% a 99,41%), il "Tempo di disattivazione della fornitura" (da 94,94% a 97,87%), il "Tempo di preventivazione per valori con sopralluogo" (da 95,74% a 98,95%) ed il "Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo" (da 71,43% al 100%), il "Tempo di preventivazione per allaccio idrico senza sopralluogo" (da 95,77% a 99,78%), il "Tempo di esecuzione della voltura" (da 95,60% a 98,88%) ed il Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante" (da 96,10% a 98,44%);
- h. rispetto ai risultati conseguiti corso del 2019 si ha avuto una flessione al ribasso (superiore al 1,5%) per n. 3 indicatori specifici, quali il "Tempo di preventivazione per allaccio fognario con sopralluogo" (da 96,95% a 92,31%) – già oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito del precedente "Monitoraggio dati di qualità contrattuale anno 2019" (c.f.r Delib. CdA n. 3 del 14/09/2020) – il "Tempo di preventivazione per allaccio idrico con sopralluogo" (da 98,75% a 96,62%), il "Tempo di esecuzione allaccio idrico lavoro semplice" (da 100% a 95,56%).
- i. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

Gestore MM 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 2018 ed il livello della prestazione conseguita nel 2019.

Indicatori Generali 2019

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,4%	99,1%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,8%	93,2%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	-	97,4%	99,0%
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	nessuna prestazione eseguita
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata pronto intervento acquedotto	Generale	2 ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,2%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,1%	99,7%
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%	99,95%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Migliorativo da 20 a 10 min	Tempo medio pari a 1 min (livello medio annuo 97,3%)	Tempo medio pari a 1,58 min (livello medio annuo 95,4%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	≤240 sec rispetto 10 mesi su 12 ≥90%	-	58,6 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)	87,2 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12)
Accessibilità servizio telefonico	Generale	rispetto 10 mesi su 12	-	100%	100%
Livello del servizio telefonico	Generale	≥80%	-	93,22%	82,00%
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	rispetto 10 mesi su 12 ≤120 sec 90%	-	(100% - rispettato 12 mesi su 12)	(100% - rispettato 12 mesi su 12)
Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	Generale	10 giorni lav. 90%	-	95,55% (tempo medio pari a 31 secondi)	91,88% (tempo medio pari a 56 secondi)
				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 2019:

- 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.;
- per tutti gli indicatori generali risulta essere stato raggiunto il relativo valore standard obiettivo previsto dalla Carta del S.I.I. Per n. 9 indicatori risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard di riferimento (per causa del Gestore);
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva una flessione negativa (superiore al 1,5%) di n. 4 indicatori generali, quali il:
 - "Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso" – da 97,8% a 93,2%;
 - "Tempo massimo per l'appuntamento concordato" – da 100% a 97,14% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
 - "Livello del servizio telefonico" – da 93,22% al 82,0% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);
 - "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" – da 95,55% a 91,88% - confermando il trend registrato nel corso del I° semestre 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 07/10/2019);

non sussistono criticità di sorta legate al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA per i restanti n. 9 indicatori generali – rispetto agli standard previsti dalla vigente Carta del S.I.I. per l'annualità 2019.

Indicatori Specifici 2019

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2018	Livello prestazione Anno 2019
Tempo preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 8 giorni	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo preventivazione allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo esecuzione allaccio idrico lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	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%	96,9%
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 preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione lavori con sopralluogo	Specifico	20 giorni lav.	-	100%	99,31%
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	Migliorativo a 3 ore a 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%	98,46%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	99,24%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	100%	99,74%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	Migliorativo	99,9%	99,5%
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	99,88%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	30 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico Aggiuntivo	30 giorni lav.	-	100%	nessuna prestazione eseguita
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)	100% (1 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.	-	100% (2 prestazioni)	100% (1 prestazioni)
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%

In relazione agli "Indicatori Specifici", dai dati e dalle informazioni fornite per l'anno 2019 si evince che:

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 22 indicatori su un totale di n. 33 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.2.;
- per n. 7 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;
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2018 si rileva, in linea generale, un miglioramento/consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" e "Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione", per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5%.

Macro-Indicatori MC1 e MC2 (Anno 2018)

All'interno della raccolta dati di Qualità Contrattuale 2019 risulta essere presente anche una sezione "Riepilogo per Macro-Indicatori 2018" contenente la sintesi delle prestazioni erogate nel 2018 sulla scorta dei livelli standard (obiettivi) base, per ciascun singolo indicatore costituente i Macro-Indicatori, previsti dall'Autorità all'art. 67.1 e 68.1 della RQSII. Da tale tabella risulta che il livello di partenza (anno 2018), la

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

classe di partenza (anno 2018) e l'obiettivo per l'anno 2020 dei due Macro-Indicatori di Qualità Contrattuale MC1 e MC2 risulta essere il seguente:

Valori Macro-Indicatori 2018		Classe di partenza	Obiettivo 2020
MC1	99,680%	A	mantenimento
MC2	99,795%	A	mantenimento

Anche nel caso del Gestore MM SpA si segnala che il vigente Disciplinare Tecnico, in vigore dal 30/10/2018, all'art. 24.2 prevede l'applicazione di una penale di euro 5.000 per ciascun indicatore generale indicato all'art. 68 del RQSII che, attestandosi nell'anno di riferimento a valori inferiori al 97%, abbia subito una riduzione maggiore o uguale all'1,5% rispetto all'anno precedente. Per quanto attiene le prestazioni conseguite nel corso del 2019 si rileva che gli indicatori generali "Tempo di esecuzione allaccio fognario complesso", "Livello del servizio telefonico" e "Tempo di risposta alla chiamata di pronto intervento" – ricompresi all'interno del succitato art. 68 del RQSII – risultano ricadere nella fattispecie in questione. Per tale ragione è stata comminata una penalità di euro 15.000 al Gestore MM SpA.

Indicatori Generali I semestre 2020

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione I° semestre 2020
Tempo di esecuzione dell'allaccio idrico complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,1%	100%
Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso	Generale	30 giorni lav. 90%	-	93,2%	100%
Tempo di esecuzione di lavori complessi	Generale	30 giorni lav. 90%	-	99,0%	100%
Tempo massimo per l'appuntamento concordato	Generale	7 giorni lav. 90%	-	97,14%	96,54%
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%	Migliorativo da 3 a 2 ore	100%	100%
Tempo arrivo luogo chiamata pronto interv. fognatura	Generale	2 (3) ore 90%	Migliorativo da 3 a 2 ore	99,7%	99,06%
Tempo di risposta a richieste scritte di rettifica fatturazione	Generale	30 giorni lav. 95%	-	100%	88,24%
Tempo massimo attesa agli sportelli	Generale	60 min 95%	-	99,95%	100%
Tempo medio attesa agli sportelli	Generale	10 min	Migliorativo da 20 a 10 min	Tempo medio pari a 1,58 min (livello medio annuo 95,4%)	Tempo medio pari a 1,04 min (livello medio annuo 98,6%)
Tempo medio attesa per servizio telefonico	Generale	5240 sec rispetto 10 mesi su 12 90%	-	87,2 sec (100% - rispettato 12 mesi su 12) 100%	69,7 sec (100% - rispettato 6 mesi su 6) 100%
Accessibilità servizio telefonico	Generale	rispetto 10 mesi su 12 280%	-	(100% - rispettato 12 mesi su 12) 82,00%	(100% - rispettato 6 mesi su 6) 82,33%
Livello del servizio telefonico	Generale	rispetto 10 mesi su 12 280%	-	(58,3% - rispettato 7 mesi su 12) 91,88%	(83,3% - rispettato 5 mesi su 6) 88,81%
Tempo risposta alla chiamata pronto intervento	Generale	5120 sec 90%	-	(tempo medio pari a 56 secondi)	(tempo medio pari a 61 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 dal Gestore, si evince che in ordine agli "indicatori generali" nel I° semestre 2020:

- 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;
- rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019 si ha avuto un miglioramento della prestazione raggiunta dal Gestore per l'indicatore "Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso" (da 93,2% al 100%) – oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020), nonché si rileva un peggioramento (superiore al 1,5%) dei risultati conseguiti per l'indicatore "Tempo di risposta a richieste scritte di rettifiche fatturazione" (da 100 al 88,24%) e "Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento" (da 91,88% a 88,81%) – quest'ultimo oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020);
- per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

Indicatori Specifici I semestre 2020

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione I° semestre 2020
Tempo prevenzione allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	8 giorni lav.	Migliorativo da 10 a 8 giorni	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%	92,50%
Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	Specifico	5 giorni lav.	-	96,9%	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%	97,73%
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.	-	99,31%	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	Specifico	45 min	Migliorativo da 3 ore a 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.	-	98,46%	96,23%
Tempo di comunicazione esito della verifica del livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	-	99,24%	100%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	-	100%	100%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	-	99,74%	99,98%
Periodicità fatturazione	Specifico	4/anno con consumo inferiore a 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	Migliorativo	99,5%	emesse n. 105.625 bollette su n. 210.290 bollette attese nel 2020 per 835.350831.368 utenze
Tempo di risposta a reclami	Specifico	30 giorni lav.	-	99,88%	98,40%
Tempo di risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	Migliorativo da 30 a 20 giorni	100%	99,42%
Tempo rettifica fatturazione (accredito)	Specifico	60 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'invio della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Tempo per l'invio all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione)	Specifico	5 giorni lav.	-	100% (1 prestazioni)	nessuna prestazione eseguita
Durata massima della singola sospensione (S1)	Specifico	24 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile (S2)	Specifico	48 ore	Tecnico	nessuna prestazione eseguita	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	Tecnico	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico Aggiuntivo	30 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	88,24%

In relazione agli "indicatori specifici", dai dati e dalle informazioni fornite dal Gestore per il I° semestre 2020 si evince che:

- I. risultano essere state erogate prestazioni per n. 22 indicatori specifici su un totale di n. 33 indicatori specifici presenti nella Carta della Qualità del Servizio;
- II. per n. 7 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo (per causa imputata Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- III. rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019 si ha avuto un miglioramento della prestazione raggiunta dal Gestore per l'indicatore "Tempo riattivazione, ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore" (da 96,9% al 100%) – oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020), nonché si rileva una flessione (superiore al 1,5%) dei risultati conseguiti per l'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura" (da 100 al 92,5%), "Tempo di disattivazione della fornitura" (da 100% a 97,73%) e "Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione" (da 98,46% a 96,23%) – quest'ultimo oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 4 del 14/09/2020);
- IV. per i restanti indicatori specifici non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

Aggiornamento delle relazioni di Piano d'Ambito relative ai territori di competenza dei gestori Cap Holding SpA e MM SpA, compreso: a) aggiornamento degli agglomerati e del piano di risoluzione delle procedure d'infrazione, b) definizione dei risultati e degli obiettivi della qualità tecnica (del. ARERA m. 917/2017/R/Idr, c) definizione del Programma degli interventi per il quadriennio 2020-2023 e del Piano delle Opere strategiche per il periodo 2020-2027, d) aggiornamento delle tariffe per il periodo 2020-2023 e definizione del piano tariffario e del PEF sino alla scadenza delle concessioni

All'interno dell'ATO della Città Metropolitana di Milano risultano essere vigenti due distinti documenti di Piano d'Ambito afferenti a due specifici ambiti tariffari, ovvero:

- quello relativo al territorio della Città Metropolitana della Provincia di Milano - Città di Milano - esclusa – in cui opera il Gestore Cap Holding S.p.A.3 ;
- quello relativo al territorio della Città di Milano, all'interno del quale opera il Gestore MM S.p.A.4.

L'aggiornamento del Piano d'Ambito, articolato in due differenti relazioni, risulta essersi reso necessario al fine di adeguare i contenuti dei succitati Documenti al vigente contesto regolatorio dettato dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA), nonché per modificare ed adeguare il Piano degli Investimenti ed il relativo Piano Economico Finanziario alle attuali/future esigenze del territorio e per ottemperare a quanto previsto dalla normativa di settore.

L'aggiornamento, effettuato contestualmente alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023 secondo le disposizioni impartite dalla deliberazione ARERA n. 580/2019/R/Idr, è redatto in conformità alla D.G.R. 26 novembre 2019 n. XI/2537 "Approvazione delle linee guida regionali per l'aggiornamento dei piani d'ambito del servizio idrico integrato" ed illustra, tra le altre cose, i dati tecnici relativi all'attuale assetto delle infrastrutture del Servizio Idrico Integrato ed i livelli di prestazione offerti dai due Gestori affidatari del SII, definiti secondo la disciplina della Regolazione della Qualità Tecnica di cui alla deliberazione ARERA n. 917/2017/R/Idr.

Attraverso il calcolo dei macro-indicatori (M1, M2, M3, M4, M5 ed M6) è stato infatti definito il livello base di prestazione attualmente offerta da ciascun operatore (detta anche "classe di partenza") per ciascun servizio, a cui sono stati associati differenti obiettivi tecnici di miglioramento/mantenimento che i gestori sono tenuti a conseguire sulla base dei target fissati dal sopra indicato provvedimento di regolazione della Qualità Tecnica.

Le relazioni di aggiornamento del Piano d'Ambito contengono altresì due appendici costituite dalla "Relazione di accompagnamento relativa agli obiettivi di qualità per il biennio 2020-2021, al programma degli interventi e al piano delle opere strategiche (pos)" e dalla "Relazione di accompagnamento alla predisposizione tariffaria mti-3", predisposte in conformità alla determinazione ARERA n. 1/2020 che rappresentano, insieme al tool di calcolo della tariffa e alla programmazione degli interventi, la specifica documentazione da trasmettere all'Autorità ai fini dell'approvazione della proposta tariffaria predisposta dall'Ufficio d'Ambito.

Si presenta di seguito una sintesi degli argomenti trattati all'interno delle relazioni di aggiornamento del Piano d'Ambito oltre che ad una presentazione, sempre in sintesi, degli attuali livelli di servizio offerto dai Gestori, dei relativi obiettivi assegnati, degli investimenti programmati in relazione ad i livelli tariffari che sono stati definiti.

Agglomerati

Come noto l'appartenenza o meno di un centro o nucleo abitato ad un agglomerato ne determina l'inserimento nell'organizzazione e gestione del Servizio Idrico Integrato (SII).

Attualmente il territorio nell'ATO della Città Metropolitana di Milano è costituito da n. 44 agglomerati, comprendenti 132 Comuni⁵ ricadenti territorialmente nella Città Metropolitana, oltre a 15 Comuni della Provincia di Monza e Brianza, 4 Comuni della Provincia di Lodi ed 1 Comune della Provincia di Varese.

Il Gestore Cap Holding SpA opera in 43 agglomerati del territorio dell'ex Provincia di Milano, mentre all'interno dell'agglomerato della Città di Milano la gestione del SII è affidata al Gestore MM SpA.

Al fine di fornire un quadro di sintesi delle dimensioni attuali degli agglomerati, in termini di carichi generati all'interno degli stessi, si riporta il seguente prospetto.

³ in forza della Convenzione di Affidamento stipulata in data 20/12/2013, successivamente aggiornata e sottoscritta in data 29/06/2016;

⁴ in forza della Convenzione di Affidamento stipulata in data stipulata in data 28/11/2007, successivamente aggiornata e sottoscritta in data 03/06/2016);

⁵ I Comuni di Cerro al Lambro e San Zenone al Lambro fanno parte dell'agglomerato AG09804601 - Salerano sul Lambro dell'ATO Provincia di Lodi.

GRANDEZZE VALUTATE	U.d.M.	Agglomerati Attuali	Territorio di competenza Gestore Cap Holding Spa	Territorio di competenza Gestore MM Spa
Numero agglomerati	N.	44	43	1
Carichi e potenzialità attuale				
Popolazione civile servita	Ab.	3.295.227	1.955.137*	1.340.090***
Carico Tot. generato (civile + industriale)	AE	4.606.723	2.650.858*	1.955.865
Carico Tot. intercettato	AE	4.606.723	2.650.858	1.955.865
Carico Tot. Non intercettato	AE	0	0	0
Carico percentuale medio intercettato	%	100	100	100
Deficit depurazione	AE	5.298	5.298	0
Potenzialità disponibile Max.	AE	5.539.620	3.239.620**	2.300.000****

*il dato non comprende la popolazione equivalente dei quartieri est di Milano;

** gli impianti gestiti da Cap holding Spa trattano anche il carico generato dai quartieri orientali del Comune di Milano pari a 88.074 A.E. (Linea 2 Peschiera Borromeo);

*** il dato di popolazione civile servita comprende i quartieri est del Comune di Milano depurati presso l'impianto di depurazione di Peschiera Borromeo (Linea 2) Gestito da Cap Holding Spa;

**** dato riferito alla capacità di trattamento degli impianti di Milano San Rocco e Nosedo;

Si precisa che all'interno dei documenti di Piano vengono confermate le determinazioni del 2018, in termini di carichi generati e di perimetro degli agglomerati, fatti salvi alcuni aggiornamenti che derivano dalla conclusione dei lavori per la dismissione di scarichi non depurati in corpo idrico e per l'individuazione di due nuovi piccoli agglomerati nella frazione di Cascade del Comune di Cassano d'Adda. Sono stati invece apportati degli aggiornamenti alle previsioni dei carichi generati al 2025 derivanti dal futuro collettamento di alcune aree situate in Località Fornace a Peschiera Borromeo, per la creazione di un nuovo polo commerciale in Comune di Segrate, per la modifica dell'assetto delle reti in una porzione del Comune di Cerro Maggiore e del Comune di Castellanza oltre che per tener conto del carico che deriverà dalla nuova Biopiattoforma integrata CAP nel Comune di Sesto San Giovanni. Per i relativi dettagli/approfondimenti si rimanda al capitolo 1 delle relazioni di Piano d'Ambito.

Servizio di Fognatura

In relazione al servizio di fognatura va sottolineato che il rilevamento delle reti da parte dei due Gestori del SII è stato completato in tutti i comuni dell'ATO della Città Metropolitana di Milano.

Il Gestore Cap Holding gestisce 4.963,67 km di reti miste, 441,37 km di reti nere e 1.042,30 km di reti bianche; l'80% di queste reti sono state posate da più di 50 anni.

Le reti fognarie gestite da MM Spa sono in prevalenza miste con un'estensione complessiva pari a 1.582,9 Km ed un'età media che per oltre il 70% delle condotte supera i 50 anni di posa.

L'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente al fine di determinare il livello di servizio offerto dai Gestori, con Deliberazione n. 917/2017/R/idr, ha introdotto la disciplina della Qualità Tecnica ed in particolare per il servizio di fognatura ha previsto il calcolo del macro indicatore M4 relativo "Adeguatezza del sistema fognario" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue), definito - secondo una logica multi-stadio - considerando: i) la frequenza degli allagamenti e/o sversamenti da fognatura⁶; ii) l'adeguatezza normativa degli scaricatori di piena⁷; iii) il controllo degli scaricatori di piena⁸.

Si riporta di seguito una sintesi dell'esito dell'istruttoria svolta nel 2020 relativamente alle performance dei due gestori nelle annualità 2018-2019 ed i relativi obiettivi minimi previsti.

⁶ Numero di episodi di allagamento da fognatura mista, bianca e di sversamento da fognatura nera, verificatisi ogni 100 km di rete fognaria totale gestita.

⁷ Rapporto tra il numero di scaricatori di piena non conformi alla normativa e il numero degli scaricatori totali.

⁸ Rapporto tra il numero di scaricatori non ispezionati dal gestore nell'anno di riferimento o non dotati di sistemi di rilevamento automatico dell'attivazione ed il numero totale degli scaricatori esistenti.

Performance 2018/2019			Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021	
M4a	2018	2019	M4a	2020	2021	
CAP Holding S.p.A.	0,741	0,406	CAP Holding S.p.A.	-	-	
MM S.p.A.	0,697	0,505	MM S.p.A.	-	-	

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M4b	2018	2019	M4b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	13,31%	0,00%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-

Performance 2018/2019			Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021	
M4c	2018	2019	M4c	2020	2021	
CAP Holding S.p.A.	0,00%	0,14%	CAP Holding S.p.A.	-	-	
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-	

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M4	2018	2019	M4	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	C	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

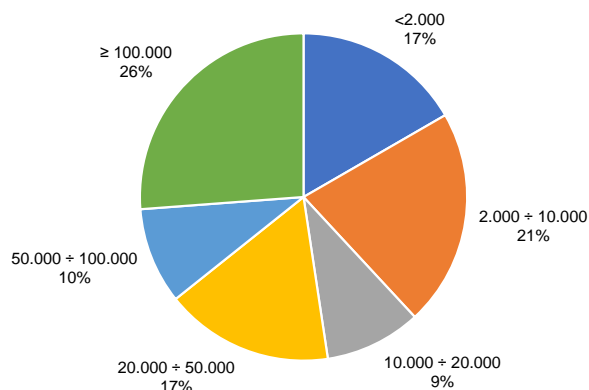
Per entrambi i Gestori, per l'anno 2019, la classe di appartenenza è la A. Tale posizionamento deriva in parte da un cambio della normativa di riferimento. Con l'emanazione da parte della Regione Lombardia del nuovo Regolamento Regionale n. 6/2019, all'art. 14 viene infatti fornita una tempistica di due anni, dall'entrata in vigore del medesimo regolamento, entro la quale è necessario predisporre uno specifico Programma di riassetto delle fognature e degli sfioratori.

Per entrambi i Gestori l'obiettivo, legato al macro-indicatore M4, per le annualità 2020 – 2021 è di mantenimento della classe A.

Servizio di Depurazione

Gli impianti di depurazione a servizio del territorio dell'ATO della Città Metropolitana di Milano sono 44, di cui n.42 inclusi nel perimetro gestionale di CAP Holding S.p.A. e n. 2 gestiti da MM S.p.A.

Per quanto attiene il sub-ambito di Cap Holding S.p.A., il seguente grafico mostra che gli impianti che hanno una potenzialità di progetto superiore o uguale a 100.000 A.E. rappresentano quasi un terzo degli impianti gestiti. Sono inoltre presenti 7 impianti di potenzialità inferiore ai 2.000 A.E. e 9 impianti con potenzialità compresa tra 2.000 AE e 10.000 AE.



In relazione al carico trattato risulta che più dell'80% del carico complessivo generato viene trattato presso gli impianti con potenzialità superiore a 100.000 A.E.

Per quanto attiene, invece, il sub-ambito MM S.p.A., il carico inquinante viene conferito agli impianti di Milano Nosedo (avente potenzialità pari a 1.250.000 A.E.), Milano San Rocco (avente potenzialità di

progetto pari a 1.050.000 A.E.) e, per i quartieri orientali, ad una specifica linea dell'impianto di trattamento di Peschiera Borromeo (linea avente potenzialità di progetto pari a 200.000 A.E., in gestione alla società Cap Holding Spa).

Per quanto riguarda il servizio di depurazione con la regolazione della Qualità Tecnica è stato introdotto il macro-indicatore M6 "Qualità dell'acqua depurata" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea acque), definito come tasso di superamento dei limiti dei campioni di acqua reflua scaricata⁹. Si riportano di seguito i risultati derivanti dall'istruttoria eseguita nel 2020 e riferita alle performance degli anni 2018-2019, oltre agli obiettivi minimi da perseguire nelle annualità 2020-2021.

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M6	2018	2019	M6	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	13,15%	5,65%	CAP Holding S.p.A.	4,80%	4,32%
MM S.p.A.	9,45%	3,43%	MM S.p.A.	3,09%	2,78%

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M6	2018	2019	M6	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	D	C	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	C	B	MM S.p.A.	B	B

Si evidenzia che per il 50% degli impianti di depurazione gestiti da Cap Holding Spa è previsto il riutilizzo in agricoltura delle acque reflue depurate.

Si sottolinea inoltre che il 59% delle acque depurate dagli impianti di Milano San Rocco e Milano Nosedo vengono riutilizzate in agricoltura.

Servizio di depurazione – Gestione dei fanghi

Nella seguente tabella si riporta il totale dei quantitativi di fango in uscita dagli impianti di depurazione gestiti da Cap Holding Spa e da MM Spa, nell'anno 2019.

Gestore	Quantità di fanghi tal quali in uscita dall'impianto [t]	Sostanza secca [%]	Quantità di fanghi in uscita dall'impianto [t SS]
CAP Holding S.p.A.	75.743	31,3%	23.673
MM S.p.A.	59.021	33,4%	19.724

La seguente tabella riporta, invece, i vari destini di recupero/smaltimento dei fanghi di depurazione (sempre in riferimento all'anno 2019):

Gestore	Quantità di fanghi in uscita dall'impianto destinati allo smaltimento in discarica [t SS]	Quantità complessiva di fanghi destinati al riutilizzo/recupero [t SS]	di cui di spandimento diretto in agricoltura [t SS]	di cui per produzione di compost [t SS]	di cui in termovalorizzatori, cementifici e altro [t SS]
CAP Holding S.p.A.	2.267	21.406	5.569	7.951	7.886
MM S.p.A.	0	19.724	9.880	0	9.844

La regolazione della Qualità Tecnica, in relazione alla gestione dei fanghi derivanti dagli impianti di depurazione, prevede il calcolo del macro-indicatore M5 "Smaltimento fanghi in discarica" (cui è associato l'obiettivo di minimizzare l'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui, con riguardo alla linea fanghi), definito come rapporto tra la quota dei fanghi di depurazione misurata in sostanza secca smaltita in discarica e la quantità di fanghi di depurazione misurata in sostanza secca complessivamente prodotta. Si riportano di seguito i risultati derivanti dall'istruttoria eseguita nel 2020 e riferita alle annualità 2018-2019.

⁹ Rapporto tra il numero di campioni analizzati che non sono conformi ai limiti imposti dalla normativa ed il numero di campioni totali analizzati.

Performance 2018/2019			Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021	
M5	2018	2019	M5	2020	2021	
CAP Holding S.p.A.	6,78%	9,58%	CAP Holding S.p.A.	-	-	
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	-	-	

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M5	2018	2019	M5	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	A	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

L'obiettivo per le annualità 2020-2021, per tutti e due i gestori, è il mantenimento della classe A.

Servizio di Acquedotto

Relativamente al servizio di acquedotto nella seguente tabella è riportata la lunghezza delle adduttrici e della rete di distribuzione, per i due sub-ambiti.

		CAP Holding S.p.A.	MM S.p.A.
Lunghezza totale delle condotte di adduzione e distribuzione, escluse le derivazioni d'utenza	[km]	6.442	2.193
di cui lunghezza rete principale di adduzione (La)	[km]	66	99
di cui lunghezza rete principale di distribuzione (Ld)	[km]	6.376	2.094

L'80% delle condotte di acquedotto posate nel territorio gestito da CAP Holding S.p.A ha un'età superiore ai 50 anni. Mentre per il territorio della Città di Milano il 39% delle condotte presenta un'età di posa superiore a 50 anni, tuttavia il 37 % ha un'età di posa tra 30 e 50 anni.

I sistemi acquedottistici dei due sub-ambiti si compongono altresì delle seguenti infrastrutture:

Elementi della rete	Cap Holding S.p.A.	MM S.p.A.
Pozzi per l'emungimento dell'acqua di falda	n.715	n. 588
Centrali di potabilizzazione adibite al trattamento chimico/fisico del 60% delle acque prelevate dalla falda, al fine di garantire - ove necessario - la conformità delle loro caratteristiche alle normative	n. 279 (60% di acqua trattata)	n. 33 (circa 80% di acqua trattata)

Si riportano di seguito alcune informazioni in merito ai volumi di acqua emunta e trattata/messa in rete dagli impianti gestiti da CAP Holding S.p.A e da MM S.p.A.

Cap Holding S.p.A.	Volume emunto 2019 [m ³]
Volume prelevato dall'ambiente (Sollevato)	260.730.427
Volume Importato da altri sistemi	603.587
Ingresso complessivo al sistema acquedotto	261.334.014
Volume complessivo delle perdite	56.114.644
Acqua potabile immessa nel sistema	257.686.791

di distribuzione (esclusa acqua esportata)	
MM S.p.A.	Volume emunto 2019 [m ³]
Volume prelevato dall'ambiente (Sollevato)	211.957.635
Volume Importato da altri sistemi	121.731
Ingresso complessivo al sistema acquedotto	212.079.366
Volume complessivo delle perdite	29.843.432
Acqua potabile immessa nel sistema di distribuzione (esclusa acqua esportata)	211.150.417

Per la definizione del livello di prestazione attualmente offerta da ciascun operatore relativamente al Servizio di acquedotto sono stati introdotti i seguenti macro-indicatori M1, M2 ed M3:

- macro-indicatore M1 - "Perdite idriche", (cui è associato l'obiettivo di contenimento delle dispersioni, con efficace presidio dell'infrastruttura acquedottistica), definito tenendo congiuntamente conto sia delle perdite idriche lineari (M1a)¹⁰, sia delle perdite percentuali (M1b)¹¹;
- macro-indicatore M2 - "Interruzioni del servizio", (cui è associato l'obiettivo di mantenimento della continuità del servizio, anche attraverso una idonea configurazione delle fonti di approvvigionamento), definito come somma delle durate delle interruzioni annue programmate e non programmate, moltiplicate per il numero di utenti finali serviti soggetti alla interruzione stessa, e rapportata al numero totale di utenti finali serviti dal gestore;
- macro-indicatore M3 - "Qualità dell'acqua erogata" (cui è associato l'obiettivo di una adeguata qualità della risorsa destinata al consumo umano), definito, secondo una logica multi-stadio, tenendo conto: i) dell'incidenza delle ordinanze di non potabilità¹²; ii) del tasso di campioni interni non conformi¹³; iii) del tasso di parametri da controlli interni non conformi¹⁴;

Si riportano di seguito i risultati, per i macro-indicatori M1, M2 e M3, derivanti dall'istruttoria svolta nell'anno 2020 e riferita alle annualità 2018-2019, con l'indicazione dei relativi obiettivi minimi.

Performance 2018/2019		Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M1a		2018	2019	M1a	2020	2021
CAP Holding S.p.A.		24,40	23,87	CAP Holding S.p.A.	23,39	22,92
MM S.p.A.		40,27	37,28	MM S.p.A.	35,79	34,36

Performance Raggiunta 2018/2019			Obiettivi da conseguire 2020/2021			
M1b		2018	2019	M1b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.		21,95%	21,47%	CAP Holding S.p.A.		
MM S.p.A.		15,01%	14,07%	MM S.p.A.		

Classe Raggiunta 2018/2019	Classe da raggiungere 2020/2021
----------------------------	---------------------------------

¹⁰ Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto nell'anno considerato.

¹¹ Rapporto tra volume delle perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto nell'anno considerato.

¹² Numero di utenze interessate da sospensioni o limitazioni dell'uso della risorsa ai fini potabili, correlato al numero di giorni nell'anno per cui sono risultate vigenti le medesime sospensioni o limitazioni d'uso, e infine rapportato al numero complessivo di utenti finali allacciati al servizio di acquedotto

¹³ Rapporto tra il numero di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei controlli interni che non rispetta i limiti imposti dalla normativa e il numero complessivo di campioni di acqua analizzati dal gestore nell'ambito dei detti controlli interni.

¹⁴ Rapporto tra il numero di parametri non conformi ai limiti imposti dalla normativa nei campioni di acqua analizzati nell'anno dal gestore nell'ambito dei controlli interni ed il numero complessivo di parametri analizzati.

M1	2018	2019	M1	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	B	B	CAP Holding S.p.A.	B	B
MM S.p.A.	D	C	MM S.p.A.	C	C

Per il raggiungimento degli obiettivi di miglioramento relativi al macro-indicatore M1 sono stati previsti dai due Gestori interventi tesi al monitoraggio delle reti acquedottistiche, al controllo delle pressioni della rete, alla posa di nuove condotte ovvero al ripristino di condotte esistenti. Sono altresì in corso campagne di rinnovamento del parco contatori, che comporteranno una significativa riduzione delle loro età di posa ed un migliore controllo delle perdite apparenti.

Performance 2018/2019	Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M2	2018	2019	M2	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,51%	0,52%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,31%	0,42%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M2	2018	2019	M2	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	A	A	CAP Holding S.p.A.	A	A
MM S.p.A.	A	A	MM S.p.A.	A	A

Al fine di perseguire gli obiettivi di miglioramento relativi al macro-indicatore M2 sono stati previsti dai due Gestori interventi tesi alla manutenzione straordinaria (recupero parziale o totale) di opere di captazione attualmente non utilizzabili per diverse motivazioni come insabbiamento, cedimento della colonna pozzo o cedimento dei filtri e al revamping degli impianti di potabilizzazione.

Performance 2018/2019	Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3a	2018	2019	M3a	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,00%	0,00%	CAP Holding S.p.A.	0,005%	0,005%
MM S.p.A.	0,00%	0,00%	MM S.p.A.	0,005%	0,005%

Performance 2018/2019	Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3b	2018	2019	M3b	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,70%	0,67%	CAP Holding S.p.A.	0,59%	0,50%
MM S.p.A.	1,17%	0,76%	MM S.p.A.	0,63%	0,50%

Performance 2018/2019	Raggiunta		Obiettivi da conseguire 2020/2021		
M3c	2018	2019	M3c	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	0,02%	0,02%	CAP Holding S.p.A.	-	-
MM S.p.A.	0,04%	0,03%	MM S.p.A.	-	-

Classe Raggiunta 2018/2019			Classe da raggiungere 2020/2021		
M3	2018	2019	M3	2020	2021
CAP Holding S.p.A.	C	C	CAP Holding S.p.A.	Classe A in due anni (ob.	Classe A in due anni (ob.

				min. ARERA classe B)	min. ARERA classe B)
MM S.p.A.	C	C	MM S.p.A.	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)	Classe A in due anni (ob. min. ARERA classe B)

Per il raggiungimento degli obiettivi fissati per il macro-indicatore M3 sono stati previsti dai due Gestori interventi di sostituzione/realizzazione degli impianti di potabilizzazione (e/o alla manutenzione degli stessi) che permettono un miglioramento sia qualitativo che quantitativo dell'acqua distribuita all'utenza, (tali investimenti sono inoltre correlati ad eventuali modifiche e revisioni in ambito legislativo relative alla misura dei parametri qualitativi), interventi di manutenzione delle infrastrutture acquedottistiche e interventi tesi al controllo della qualità delle acque.

Investimenti previsti

Si riporta di seguito una sintesi del Piano degli investimenti (PDI) e del Piano operativo strategico (POS) relativi ai sub-ambiti operativi dei Gestori CAP Holding S.p.A. e di MM S.p.A.

Gli investimenti ivi riportati sono stati programmati nel rispetto degli standard fissati dalla Qualità Tecnica e dalla Qualità Contrattuale (vedi suddivisione per macro-indicatori RQTI e RQSII), nonché dei vincoli e degli obiettivi posti dalla normativa vigente a livello nazionale, regionale o locale.

Gli importi indicati come "altro" si riferiscono ad attività quali la manutenzione straordinaria da attuarsi sui fabbricati industriali e non industriali relativamente agli impianti acquedottistici, ai poli depurativi e alle sedi del SII.

Macro-indicatore	Valore degli investimenti pianificati (lordo contributi) [€]				
	2020	2021	2022	2023	2020-2023
M1	10.631.062	17.420.732	16.371.042	9.300.790	53.723.625
M2	5.917.117	7.780.886	5.341.366	2.696.972	21.736.341
M3	7.159.405	13.299.939	13.502.579	12.536.467	46.498.390
M4	25.118.729	36.985.230	37.113.321	32.698.977	131.916.257
M4a	11.310.538	17.200.765	16.227.102	13.939.785	58.678.190
M4b	13.492.098	18.850.363	19.924.415	17.959.459	70.226.336
M4c	316.092	934.102	961.804	799.733	3.011.732
M5	4.952.450	9.200.957	9.675.389	12.660.084	36.488.880
M6	11.297.829	18.779.788	20.888.743	20.388.712	71.355.073
MC1	942.570	1.090.286	1.042.654	1.115.391	4.190.901
MC2	-	-	-	-	-
ALTRO	12.777.420	15.281.236	11.337.171	6.641.418	46.037.245
TOTALE	78.796.582	119.839.054	115.272.265	98.038.812	411.946.713

Sintesi del Piano degli Investimenti (PDI) 2020-2023 - CAP Holding S.p.A.

A titolo illustrativo si riporta una stima del costo pro-capite, riferito alle annualità 2020-2023, degli investimenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi importi dalla regolazione della Qualità Tecnica ed altresì una stima dei costi per abitante in relazione ai diversi settori funzionali.

MACRO-INDICATORE	COSTO PRO-CAPITE Pdl 2020-2023 [€/ab]
M1	28,3
M2	11,5
M3	22,3
M4	65,6
M5	16,9
M6	35,1
ALTRO	23,8

SETTORE	COSTO PRO-CAPITE Pdl 2020-2023 [€/ab]
ACQUEDOTTO	61,6
FOGNATURA	66,3
DEPURAZIONE	61,1
ALTRE ATTIVITÀ IDRICHE	4,1
GROSSISTA	25,5

Macro-indicatore	Valore degli investimenti pianificati (lordo contributi) [€]					
	2020-2023	2024	2025	2026	2027	2020-2027
M1	9.706.415	2.341.428	3.357.794	4.222.572	5.226.283	24.854.493
M2	8.500.436	1.202.768	1.883.664	2.188.887	1.752.945	15.528.700
M3	32.052.913	8.860.879	7.483.027	6.466.472	4.699.765	59.563.057
M4	63.580.243	18.770.138	23.527.571	28.785.310	33.618.521	168.281.784
M4a	20.166.443	4.840.021	3.675.921	2.553.395	1.075.277	32.311.056
M4b	43.413.800	13.930.117	19.851.651	26.231.915	32.543.244	135.970.727
M4c	-	-	-	-	-	-
M5	31.552.871	16.050.000	583.333	-	-	48.186.205
M6	34.592.090	14.066.048	12.254.231	4.304.258	1.421.080	66.637.706
MC1	-	-	-	-	-	-
MC2	-	-	-	-	-	-
ALTRO	-	-	-	-	-	-
TOTALE	179.984.969	61.291.260	49.089.621	45.967.499	46.718.595	383.051.945

Sintesi del Piano delle Opere Strategiche (POS) 2020-2027 - CAP Holding S.p.A.

Anche in relazione alla pianificazione delle opere per il territorio in cui opera il gestore MM SpA si riporta una sintesi degli investimenti inseriti nel Pdl e POS.

Macro-indicatore	Valore degli investimenti pianificati (lordo contributi) [€]				
	2020	2021	2022	2023	2020-2023
M1	14.413.000	22.763.000	15.385.000	12.147.000	64.708.000
M2	2.545.000	7.200.000	8.100.000	6.590.000	24.435.000
M3	3.455.000	2.810.000	3.560.000	3.170.000	12.995.000
M4	18.875.000	17.011.000	13.950.000	16.290.000	66.126.000
M4a	18.875.000	16.711.000	13.450.000	14.790.000	63.826.000
M4b	-	300.000	500.000	1.000.000	1.800.000
M4c	-	-	-	500.000	500.000
M5	1.055.000	2.040.000	2.650.000	1.000.000	6.745.000
M6	1.780.000	2.690.000	1.710.000	360.000	6.540.000
ALTRO	7.444.000	7.328.000	8.090.000	7.210.000	30.072.000
TOTALE	49.567.000	61.842.000	53.445.000	46.767.000	211.621.000

Sintesi del Piano degli Investimenti (Pdl) 2020-2023 - MM S.p.A.

Si riporta di seguito una stima del costo pro-capite, riferito alle annualità 2020-2023, degli investimenti funzionali al raggiungimento degli obiettivi importi dalla regolazione della Qualità Tecnica ed altresì una stima dei costi per abitante in relazione ai diversi settori funzionali.

MACRO-INDICATORE	COSTO PRO-CAPITE PdI 2020-2023 [€/ab]
M1	46,4
M2	17,5
M3	9,3
M4	47,4
M5	4,8
M6	4,7
ALTRO	21,5

SETTORE	COSTO PRO-CAPITE PdI 2020-2023 [€/ab]
ACQUEDOTTO	73,4
FOGNATURA	47,4
DEPURAZIONE	11,4
COMUNE	19,5

Macro-indicatore	Valore degli investimenti pianificati (lordo contributi) [€]					
	2020-2023	2024	2025	2026	2027	2024-2027
M1	35.830.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	3.000.000	12.000.000
M2	-	0	700.000	1.750.000	1.750.000	4.200.000
M3	-	0	300.000	750.000	750.000	1.800.000
M4	49.923.000	10.500.000	12.000.000	15.000.000	15.000.000	52.500.000
M4a	48.123.000	9.000.000	10.000.000	13.000.000	13.000.000	45.000.000
M4b	1.800.000	1.500.000	2.000.000	2.000.000	2.000.000	7.500.000
M4c	-	-	-	-	-	-
M5	5.765.000	2.000.000	5.000.000	5.000.000	3.000.000	15.000.000
M6	-	-	-	-	-	-
TOTALE	91.518.000	15.500.000	21.000.000	25.500.000	23.500.000	85.500.000

Sintesi del Piano delle Opere Strategiche (POS) 2020-2027 – MM S.p.A.

Dal momento che nella programmazione sono contemplati investimenti rilevanti sia dal punto di vista economico, sia dal punto di vista tecnico realizzativo, quali vasche di laminazione, vasche di prima pioggia, upgrade di impianti di depurazione e di trattamento delle acque meteoriche/impianti di depurazione, gli interventi compensativi correlati a questi rilevanti investimenti potranno essere remunerati dalla tariffa nella misura massima del 6% del valore complessivo delle opere.

Aggiornamento della tariffa del SII per il periodo regolatorio 2020-2023

In ottemperanza al disposto regolatorio allegato alla deliberazione ARERA 580/2019/R/Idr nonché tenuto conto della determinazione ARERA n. 1/2020/DSID si è provveduto alla predisposizione delle tariffe per il servizio idrico integrato da presentare per l'approvazione alla Conferenza dei Comuni e successivamente da trasmettere all'Autorità per la definitiva approvazione.

Rispetto a quanto rappresentato nelle predisposizioni tariffarie del 2016 – 2019, va segnalata innanzitutto l'attivazione di un processo di razionalizzazione tariffaria che riguarda principalmente le tariffe per la remunerazione delle attività all'ingrosso svolte reciprocamente dai Gestori Cap Holding e MM all'interno dell'Ambito, ovvero rese da Cap Holding agli ATO limitrofi.

Con Deliberazione n.6 del 16/12/2019 il Consiglio di Amministrazione dell'ATO Città Metropolitana di Milano ha disposto infatti un cambiamento dei criteri di applicazione delle tariffe grossista relative ai cosiddetti interambiti. A supporto delle decisioni deliberate è stata condotta un'analisi di prevalenza adottando un parametro di misurazione della rilevanza del servizio "attivo", quello reso da Cap Holding ai territori limitrofi, determinato dal rapporto tra abitanti equivalenti (AE) serviti fuori ambito con infrastrutture di Cap Holding sul totale degli AE del perimetro di pertinenza del gestore su Città Metropolitana di Milano. La metodologia descritta permette di evidenziare l'incidenza del carico trattato dagli impianti di depurazione di CMM gestiti da CAP Holding e riferito a territori extra perimetro di affidamento con un indicatore confrontabile ed omogeneo. In analogia con il segmento di depurazione, anche il servizio attivo erogato nell'interambito di Monza e Brianza è stato valutato utilizzando il parametro degli abitanti equivalenti dell'acquedotto.

Nel corso di questa disamina sono emerse alcune difficoltà connesse alla definizione degli schemi regolatori interambito riferibili alle elaborazioni sottese alla segmentazione dei costi, con opportuni driver, da porre a carico delle tariffe grossista. Stesse problematiche emergono nei ribaltamenti delle commesse di investimento sulle infrastrutture condivise con altri ambiti, nonché delle procedure di approvazione che tendono ad appesantire talune attività di programmazione.

A valle dell'analisi è stata stabilita una soglia minima (pari al 5%) da associare al criterio di prevalenza, al di sopra della quale la metodologia di trattazione della tariffa resta ancorata allo schema regolatorio del Grossista interambito. In questo scenario il richiamato deliberato del CdA dell'ATO ha disposto di passare a

“tariffa di scambio” i flussi attivi verso l'ATO di Lodi, Como e verso il confinante gestore MM. Mentre resta invariato il criterio per i servizi resi verso l'ambito di Monza e Brianza relativamente alla depurazione (incidenza del 7,18%) e dell'acquedotto (incidenza del 5,53%).

Tutto ciò premesso la predisposizione tariffaria per il periodo regolatorio 2020-2023 integra l'attività di depurazione precedentemente trattata con schemi regolatori dei succitati grossisti interambito, creando una discontinuità di rappresentazione -transitoria- a vantaggio di una configurazione più agile e diretta nel definire le componenti di costo del servizio e degli investimenti.

Nell'Ambito Territoriale Ottimale della Città Metropolitana di Milano permane una sola non conformità riferita al Comune di Corsico. Le vicissitudini che hanno condotto all'attuale situazione sono state ampiamente illustrate nella relazione accompagnatoria alla revisione infra-periodo alla quale si rimanda. L'Ufficio d'Ambito ha avviato delle interlocuzioni tra gli attori coinvolti per superare la non conformità e portare all'interno della pianificazione di ambito anche quest'ultimo bacino di utenze. Stante la permanenza di alcuni fattori ostativi, la cui risoluzione potrebbe avere tempistiche non dipendenti dall'EGA, si intende procedere, non appena possibile, al subentro di CAP Holding nella gestione del servizio, visto che già svolge il servizio di raccolta e trattamento reflui, con conseguente applicazione della tariffa d'ambito (ambito tariffario Cap Holding). Metropolitana Milanese rimarrà nella gestione ordinaria del servizio remunerata attraverso gli introiti tariffari di CAP e il differenziale di ricavo potrà essere impiegato per avviare, improcrastinabili investimenti.

Si riportano di seguito i risultati della proposta di aggiornamento tariffario che, a seguito della relativa approvazione da parte del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito e della Conferenza dei Comuni, rispettivamente con deliberazione n. 6 e n. 5 del 21 dicembre 2020, sono stati trasmessi in data 22 dicembre 2020 all'ARERA per la definitiva approvazione.

Tariffa CAP Holding Gestore del SII per l'ATO Città Metropolitana di Milano

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente (include eventuali rimodulazioni)					
	UdM	2020	2021	2022	2023
Opex ^a	euro	110.801.211	116.849.070	116.487.730	116.251.687
Capex ^a	euro	52.094.441	68.381.163	56.789.824	69.666.314
FoNI ^a	euro	18.115.261	15.604.589	16.057.319	16.873.094
RC ^a _{TOT}	euro	5.013.596	0	0	0
ERC ^a	euro	52.323.027	41.457.232	54.686.295	43.427.542
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	238.347.536	242.292.054	244.021.168	246.218.638

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione ARERA)					
	UdM	2020	2021	2022	2023
Limite al moltiplicatore tariffario	n. (3 cifre decimali)	1,060	1,077	1,088	1,096
VRG^a (coerente con \mathcal{G} applicabile)	euro	238.347.536	242.292.054	244.021.168	246.218.638
\mathcal{G}^a applicabile	n. (3 cifre decimali)	1,017	1,027	1,034	1,044

Tariffa CAP Holding gestore Grossista depurazione vs ATO MB**SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente (include eventuali rimodulazioni)**

	UdM	2020	2021	2022	2023
Opex ^a	euro	4.786.133	5.014.102	5.008.068	5.002.480
Capex ^a	euro	1.253.855	3.616.087	3.411.830	3.728.722
FoNI ^a	euro	1.171.364	1.186.500	1.085.366	1.220.825
RC ^a _{TOT}	euro	-800.000	-800.000	-289.407	-20.753
ERC ^a	euro	3.615.722	1.409.438	1.599.393	994.197
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	10.027.074	10.426.128	10.815.250	10.925.472

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione ARERA)

	UdM	2020	2021	2022	2023
Limite al moltiplicatore tariffario	n. (3 cifre decimali)	1,052	1,093	1,134	1,177
VRG^a (coerente con ϑ applicabile)	euro	10.027.074	10.426.128	10.815.250	10.925.472
ϑ^a applicabile	n. (3 cifre decimali)	1,039	1,078	1,118	1,130

Tariffa CAP Holding gestore Grossista acquedotto vs ATO MB**SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente (include eventuali rimodulazioni)**

	UdM	2020	2021	2022	2023
Opex ^a	euro	710.146	737.132	733.810	733.810
Capex ^a	euro	598.366	576.172	873.838	1.840.481
FoNI ^a	euro	0	0	0	0
RC ^a _{TOT}	euro	0	0	0	0
ERC ^a	euro	499.003	1.280.834	1.204.874	475.890
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	1.807.514	2.594.138	2.812.523	3.050.181

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione ARERA)

	UdM	2020	2021	2022	2023
Limite al moltiplicatore tariffario	n. (3 cifre decimali)	1,085	1,176	1,275	1,383
VRG^a (coerente con ϑ applicabile)	euro	1.807.514	2.594.138	2.812.523	3.050.181
ϑ^a applicabile	n. (3 cifre decimali)	1,085	1,176	1,275	1,383

Tariffa MM Gestore del SII per l'ATO Città Metropolitana di Milano

SVILUPPO DEL VRG predisposto dal soggetto competente (include eventuali rimodulazioni)					
	UdM	2020	2021	2022	2023
Opex ^a	euro	72.808.199	74.584.361	75.093.875	73.623.121
Capex ^a	euro	18.794.080	20.151.617	20.625.746	22.236.726
FoNI ^a	euro	14.836.836	13.747.832	14.416.172	14.886.644
RC ^a _{TOT}	euro	1.527.754	1.297.331	0	0
ERC ^a	euro	45.502.289	51.417.422	54.277.157	56.850.294
VRG^a predisposto dal soggetto competente	euro	153.469.157	161.198.564	164.412.950	167.596.785

SVILUPPO DEL MOLTIPLICATORE TARIFFARIO applicabile (nelle more dell'approvazione ARERA)					
	UdM	2020	2021	2022	2023
Limite al moltiplicatore tariffario	n. (3 cifre decimali)	1,085	1,125	1,171	1,194
VRG^a (coerente con ϑ applicabile)	euro	153.469.157	161.198.564	164.412.950	167.596.785
ϑ^a applicabile	n. (3 cifre decimali)	1,037	1,080	1,101	1,123

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 agglomerati¹⁵, 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.

¹⁵ 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.

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 UWWTD¹⁶ anticipando le valutazioni della CE.

Riferimento infrazione Comunitaria	fase	ID_AGG_Nome	Numero Interventi	Data Regolarizzazione ¹⁷
Eu precontenzioso 2007	Pilot	AG01502201_Besate	1	30-apr-13
		AG01505001_Carpiano	1	28-dic-16
		AG01507801_Cislano	1	31-dic-12
		AG01511501_Lacchiarella	1	4-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	1-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 S. GIOVANNI	1	2-mar-15
Precontenzioso 2015		AG01501101_Assago	1	10-nov-16

¹⁶ *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/CEE.

¹⁷ Il dato è riferito alla data del collaudo tecnico amministrativo relativo all'intervento che nell'agglomerato si conclude per ultimo.

Riferimento infrazione Comunitaria	fase	ID_AGG_Nome	Numero Interventi	Data Regolarizzazione ¹⁷
		AG01505901_Cassano d'Adda	1	20-dic-19
		AG01515401_Parabiago	1	17-lug-17
		AG01517001_Olona Sud	2	27-feb-19
		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	3-ott-17
Precontenzioso 2016		AG01501101_Assago	1	31-dic-20
		AG01510301_GAGGIANO	3	1-apr-20
		AG01515101_MOTTA VISCONTI	1	2-set-19
		AG01516501_Ozzero	1	31-dic-19
		AG01517001_Olona Sud	4	19-nov-17
		AG01517101_Peschiera Borromeo	1	30-set-18
		AG01518101_RESCALDINA	2	30-nov-21
		AG01519502_San Giuliano Milanese Est	1	4-set-18
		AG01522401_Trucuzzano	1	3-mar-20
Precontenzioso 2017		AG01502201_Besate	2	11-giu-19
		AG01505901_Cassano d'Adda	1	2-dic-19
		AG01510302_Gaggiano S. Vito	1	20-mar-19
		AG01511501_Lacchiarella	1	21-dic-20
		AG01512501_Locate Triulzi	4	31-dic-17
		AG01517101_Peschiera Borromeo	3	30-apr-24
		AG01518401_Robecco sul Naviglio	1	27-set-17
		AG01519501_San Giuliano M.se Ovest	1	25-set-18
		AG01521001_SETTALA	1	31-lug-20
Precontenzioso 2018		AG01505901_Cassano d'Adda	1	31-dic-19
		AG01511501_Lacchiarella	1	4-giu-20
		AG01517001_Olona Sud	1	31-mar-19
		AG01517101_Peschiera Borromeo	3	31-dic-19
		AG01522401_Trucuzzano	2	15-dic-20
Procedura Infrazione 2017/2181		AG01517101_Peschiera Borromeo	4	23-dic-20
		AG01520901_SESTO S. GIOVANNI	2	17-dic-19
		AG01519101_San Colombano al Lambro	1	29-mar-23
		AG01519501_San Giuliano M.se Ovest	1	21-dic-17
		AG01523601_Vernate	1	28-feb-21

Stato procedimenti autorizzatori

L'Ufficio d'Ambito anche per l'anno 2020 è stato impegnato nel monitoraggio dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori e dei tempi di trasmissione dei pareri endoprocedimentali delle autorizzazioni ambientali in carico alla Città Metropolitana di Milano, trasmettendo gli appositi report all'Area Ambiente e Tutela del Territorio nelle modalità già indicate dal DUP.

Monitoraggio tempi di trasmissione dei pareri tecnici rilasciati per i provvedimenti autorizzatori di competenza dell'area ambiente e tutela del territorio

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 di 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, di competenza della Città Metropolitana di Milano con particolare attenzione all'esigenza di ottimizzare i tempi di evasione.

L'Ufficio d'Ambito, relativamente ai suddetti procedimenti, in ossequio agli obiettivi del DUP attua il monitoraggio dei tempi, rendicontando con frequenza quadrimestrale l'Area Ambiente e Tutela del Territorio della Città Metropolita di Milano, mediante l'elaborazione di specifici report.

A tale proposito, nell'annualità 2020 l'Ufficio d'Ambito ha provveduto a trasmettere alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano il report relativo al:

- 1° quadrimestre 2020 – nota trasmissione del 13.05.2020 (prot. Uff. Ambito n.5075);
- 2° quadrimestre 2020 – nota trasmissione del 17.09.2020 (prot. Uff. Ambito n.9537);
- 3° quadrimestre 2020 – nota trasmissione del 12.01.2021 (prot. Uff. Ambito n. 369);

A far data dal 01.01.2020 sino al 31.12.2020 sono pervenute complessivamente n. 172 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da tabella che segue:

Tipologie procedimento	2020
Istanze Autorizzazione ex Art.208	58
Istanze AUA	111
Istanze Autorizzazioni "Energetiche"	3
Totale istanze	172

Il grafico sottostante evidenzia l'andamento delle istanze pervenute per ogni mese di riferimento nell'anno 2020:



Di seguito viene indicato lo stato dell'arte delle istanze pervenute aggiornato al 3° quadrimestre dell'anno 2020, suddivise per tipologia di procedimento:

Tipologia procedimento	2020
Istanze ex Art.208	58
In lavorazione	7*
Concluse	46
In attesa di parere	1
In attesa di regolamentazione (documentale)	4

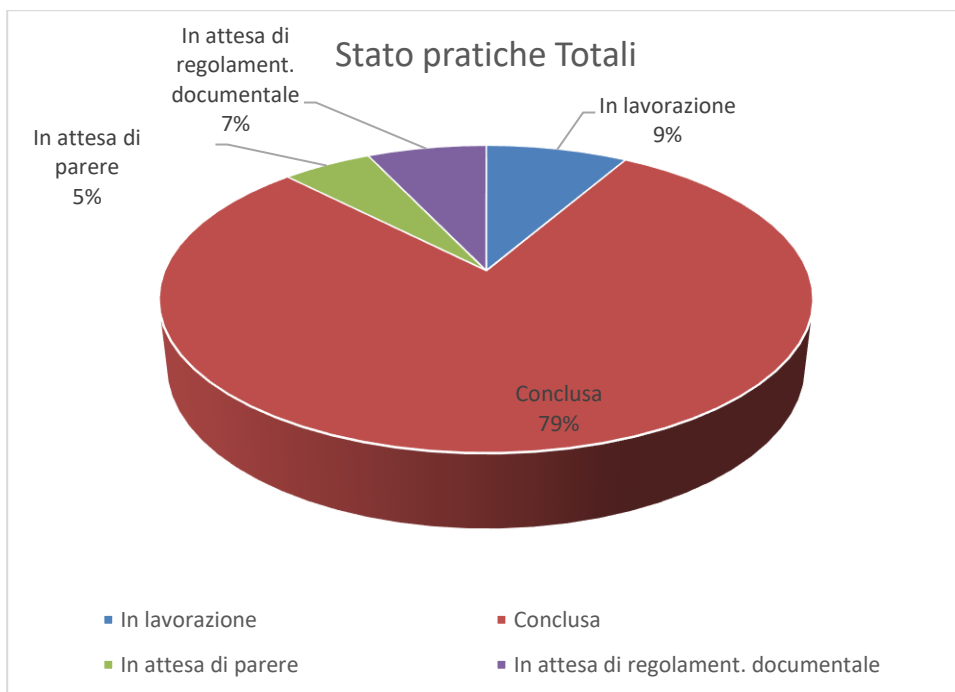
Tipologia procedimento	2020
Istanze AUA	111
In lavorazione	12*
Concluse	80
In attesa di parere	10
In attesa di regolamentazione (documentale)	9

alla data di rilevazione del 31.12.2020,

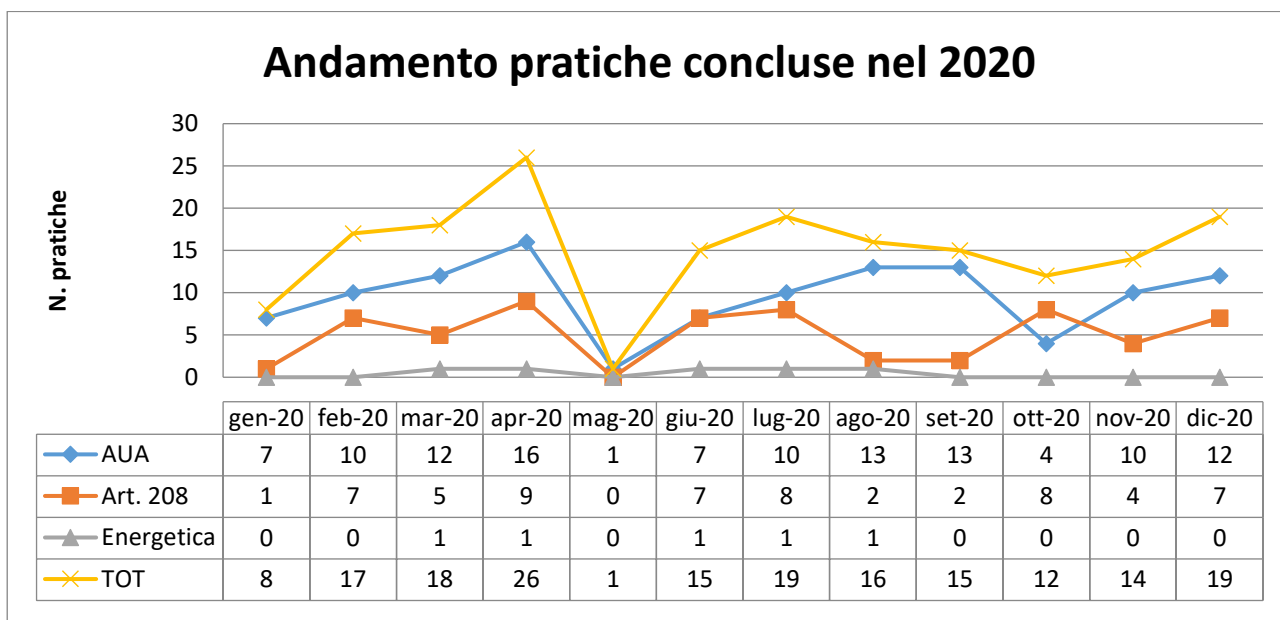
Tipologia procedimento	2020
Istanze energetiche	3
In lavorazione	0
Concluse	3
In attesa di parere	0
In attesa di regolamentazione (documentale)	0

(*) Con riferimento alle pratiche in lavorazione si fa presente che i provvedimenti sono in fase di rilascio da parte dell'Ufficio d'Ambito, di cui n. 5 pareri tecnici già trasmessi alla competente Area di Città Metropolitana di Milano.

Di seguito viene riassunto complessivamente, in termini percentuali, lo stato dell'arte delle posizioni delle pratiche pervenute aggiornato al 3° quadrimestre dell'anno 2020.



Di seguito viene riportato l'andamento delle pratiche concluse aggiornato al terzo quadrimestre dell'anno 2020 suddivise per tipologia di procedimento, comprensivo anche delle pratiche relative alle istanze pervenute nell'anno 2019 i cui termini di legge si sono protratti nell'anno 2020 anche a seguito di sospensioni/interruzioni del procedimento:

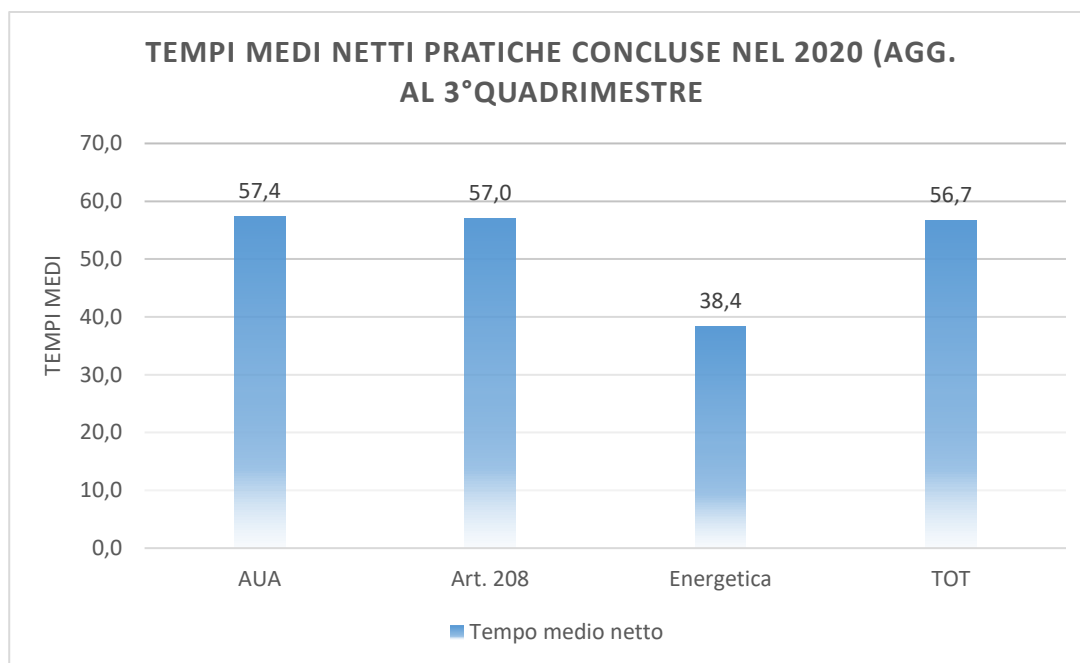


Come si evince dal grafico soprariportato, complessivamente nell'anno 2020 sono stati conclusi n. 180 procedimenti, di cui n. 129 afferenti ad istanze presentate nel 2020 ed n. 51 riferite ad istanze del 2019.

Tempi medi Pratiche concluse nel 2020 aggiornato al 3° quadrimestre

Nell'istogramma che segue sono evidenziati i tempi medi al netto delle sospensioni/interruzioni dei procedimenti, che intercorrono dalla data di ricezione dell'istanza che ci viene 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.

Si precisa che il grafico tiene in considerazione la totalità delle pratiche che si sono concluse nel periodo aggiornato al 3° quadrimestre del 2020.



Come si evince dall'istogramma sopra riportato il tempo medio netto di evasione delle pratiche concluse aggiornato al 3° quadrimestre 2020 risulta essere pari a 56,7 giorni.

Monitoraggio dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori

Relativamente al monitoraggio dei tempi di rilascio dei provvedimenti autorizzatori degli scarichi delle acque reflue industriali e delle acque meteoriche in fognatura, rilasciati dall'Ufficio d'Ambito, è stato trasmesso alla succitata Area della Città Metropolitana di Milano:

- con nota del 16.07.2020 (prot. Uff. Ambito n.7383), il report relativo al 1° semestre 2020;
- con nota del 12.01.2021 (prot. Uff. Ambito n. 370), il report relativo al 2° semestre 2020;

L' Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano - Azienda Speciale è l'Autorità competente al rilascio dei sottoelencati procedimenti:

- A. Richieste/comunicazione di assimilazione alle acque reflue domestiche dei reflui industriali scaricati in pubblica fognatura, ex art. 101 D.Lgs 152/2006 e s.m.i., L.R. 26/2003 e s.m.i. e R.R. n.6/2019 del 29.3.2019.
- B. autorizzazioni allo scarico delle acque reflue industriali e/o meteoriche in pubblica fognatura ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006.
- C. autorizzazione in deroga all'art. 5, comma 8 del R.R. n.6/2019 allo scarico temporaneo in pubblica fognatura delle acque derivanti dalle operazioni di drenaggio della falda.

Per quanto riguarda il punto A) considerato che, come detto, in data 03.04.2019 è entrato in vigore il nuovo Regolamento Regionale n. 6 del 29.03.2019, che abroga il pregresso Regolamento Regionale n. 3/2006 e

che disciplina – tra le altre tematiche – le nuove linee guida per gli scarichi in pubblica fognatura assimilati ai reflui domestici, sono state introdotte delle specifiche novità in merito alla disciplina degli scarichi di acque reflue assimilabili alle acque reflue domestiche, in quanto l'art. 4 (“Individuazione delle acque reflue domestiche e assimilate”) dispone che sono assimilate alle acque reflue domestiche – oltre a quelle già individuate dal D.Lgs. 152/2006:

- a) le acque reflue indicate al punto 1 dell'allegato B (Acque reflue assimilate alle domestiche);
- b) le acque reflue il cui contenuto inquinante, prima di ogni trattamento depurativo, sia esprimibile mediante i parametri della tabella 2 dell'allegato B e risulti inferiore ai corrispondenti valori limite indicati nella medesima tabella.

Nel caso delle acque reflue assimilate alle domestiche di cui all'art. 4 comma a), l'art. 22 c.4 stabilisce che, per tutta una serie di attività, ai fini dell'attivazione dello scarico in pubblica fognatura di acque reflue assimilate alle domestiche il Titolare dello scarico è tenuto a presentare all'Ufficio d'Ambito esclusivamente “la comunicazione attestante la conformità alle caratteristiche previste dal punto 1 dell'allegato B, relative alla provenienza del refluo e, ove previsto, al volume massimo scaricato o utilizzato, qualora l'assimilazione sia ammissibile in base all'articolo 4, comma 1, lettera a)”.

In caso di comunicazione il succitato regolamento prevede all'art. 22, comma 6 che “[...] l'assimilazione si ritiene confermata qualora l'ufficio d'ambito non riscontri entro 30 giorni dal ricevimento della comunicazione; l'ufficio d'ambito, qualora stabilisca che lo scarico sia ammissibile solo a specifiche condizioni, le comunica al titolare dello scarico entro il medesimo termine [...]”.

In caso di richiesta effettuata ai sensi del comma 4, lettera b), l'Ufficio d'Ambito si pronuncia entro 30 giorni dal ricevimento dell'istanza.

Con riferimento a quanto sopra, sono state individuate nei Regolamenti del Servizio Idrico Integrato (ambito tariffario Cap Holding Spa e MM Spa) - in attuazione dell'art. 4, comma 2 del medesimo R.R. n. 6/2019, ulteriori attività rispetto a quelle riportate nell'Allegato B, comma 1 del succitato Regolamento Regionale, prevedendo limitazioni sotto il profilo qualitativo e quantitativo degli scarichi ritenuti assimilati alle acque reflue domestiche e convogliati in pubblica fognatura.

In merito al sopraccitato punto B), l'istanza deve essere presentata dal titolare dell'attività da cui ha origine lo scarico ai sensi dell'art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. per le casistiche che non rientrano tra quelle sottoriportate:

- le piccole e medie Imprese che, con l'avvento del D.P.R. 59 /2013, ricadono nella disciplina A.U.A.;
- le Imprese che ricadono nella disciplina di Autorizzazione Integrata Ambientale;
- le Imprese che, ai sensi della normativa settoriale, sono da assoggettare a procedimenti di autorizzazione unica di natura differenti da quelli sopraelencati (per es. impianti soggetti alle disposizioni dell'art. 208 del D.Lgs.152/06).

Salvo sospensioni, ai sensi dell'art. 124 del D.Lgs 152/2006 e s.m.i., e ai sensi della L. 241/1990 e s.m.i., il procedimento deve concludersi entro il termine di 90 giorni dal ricevimento dell'istanza.

L'autorizzazione allo scarico rilasciata ai sensi dell'art. 124, comma 8 del D.lgs. 152/2006 e s.m.i. è valida per quattro anni dalla notifica della stessa, ed un anno prima della scadenza ne dovrà essere richiesto il rinnovo.

Per quanto riguarda il punto C) il medesimo Regolamento Regionale n. 6 del 29.03.2019, all'art. 5 (Disposizioni per l'allaccio alle reti fognarie) comma 8 prevede che *“E' vietato lo scarico in rete fognaria nera o unitaria di scarichi di pompe di calore, di acque di falda emunte per operazioni di disinquinamento o drenaggio della falda, di acque di raffreddamento indiretto, con esclusione di quelle provenienti da torri evaporative, nonché di altre eventuali tipologie di reflui eventualmente previste dal regolamento d'ambito. In caso di impossibilità allo scarico in recapito diverso dalla fognatura, l'ufficio d'ambito può derogare al divieto di cui al presente comma, definendo le prescrizioni necessarie a garantire la corretta funzionalità del sistema”*, attribuendo pertanto espressamente all'Ufficio d'Ambito la competenza in merito alla possibilità di derogare al divieto di scarico delle acque derivanti dal drenaggio della falda in rete fognaria nera o unitaria.

Le fasi istruttorie svolte dall'Ufficio d'Ambito sulla base dell'attivazione di un procedimento di autorizzazione in deroga al divieto di scarico in pubblica fognatura delle acque di drenaggio della falda - previa acquisizione degli oneri istruttori secondo quanto dettagliatamente indicato nel sito istituzionale dell'Ufficio d'Ambito, sono le seguenti:

- a) verifica della correttezza formale dell'istanza di deroga al divieto di scarico di cui all'art. 5 comma 8 del RR n.6/2019;

- b) verifica della documentazione tecnica comprovante l'impossibilità da parte del soggetto istante a scaricare tali acque in altri recapiti;
- c) acquisizione delle valutazioni e prescrizioni tecniche del Gestore;
- d) valutazioni tecniche eventualmente integrative a quelle fornite dal Gestore da parte dell'Ufficio d'Ambito;
- e) rilascio del provvedimento di autorizzazione in deroga al divieto di scarico in pubblica fognatura di cui all'art. 5 comma 8, entro il termine massimo di 90 giorni, salvo sospensioni/interruzioni del procedimento, impartendo le prescrizioni che andranno a disciplinare gli scarichi in pubblica fognatura.

Nell'annualità 2020 sono state trattate complessivamente n. 123 istanze suddivise per tipologia di procedimento come da tabella che segue:

Richieste di Assimilazione	13
Comunicazioni ex RR n.6/2019	73
Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	6
Istanze Autorizzazione in deroga all'art. 5, comma 8 del Reg. 6/2019 allo scarico temporaneo in pubblica fognatura delle acque derivanti dalle operazioni di drenaggio della falda.	31
Totale istanze	123

Di seguito viene indicato lo stato dell'arte delle succitate 123 istanze, suddivise per tipologia di procedimento:

Istanze di Assimilazione	
In lavorazione	2*
In attesa di regolamentazione documentale	2
In attesa parere	0
Concluse	9
Totale	13

Istanze Autorizzazioni ex art. 124 del D.lgs 152/2006 e s.m.i. e R.R. n.4/2006	
In lavorazione	2*
In attesa di regolamentazione documentale	0
In attesa di parere	0
Concluse	4
Totale	6

Comunicazioni ex RR n.6/2019	
In lavorazione	0
Concluse	73
Totale	73

Istanze Autorizzazione in deroga all'art. 5, comma 8 del Reg. 6/2019 allo scarico temporaneo in pubblica fognatura delle acque derivanti dalle operazioni di drenaggio della falda.	
In lavorazione	0
In attesa di regolamentazione documentale	0
In attesa di parere	2
Concluse	29
Totale	31

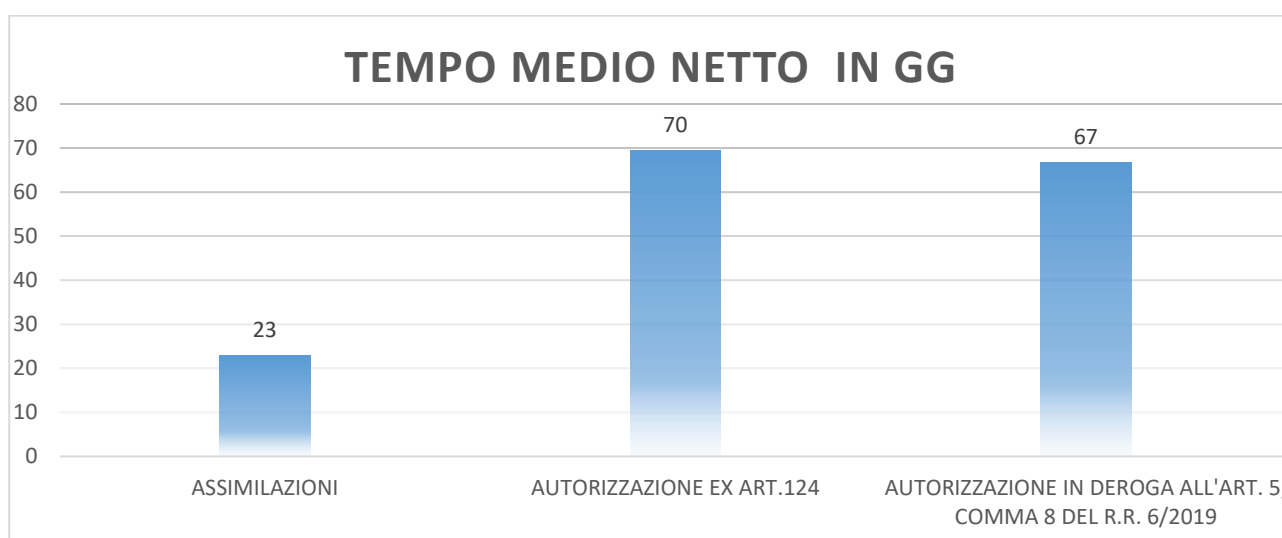
(*) Con riferimento alle pratiche in lavorazione alla data di rilevazione del 31.12.2020, si fa presente che i provvedimenti saranno rilasciati entro i termini previsti dalla normativa di riferimento.

Tempi Pratiche concluse

Nell'istogramma che segue 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 e/o acque di falda in pubblica fognatura o assimilate alle domestiche.

Tipologia Procedimento	Tempo medio netto [gg]
Richiesta di Assimilazioni (ex art. 22 comma 4 lett.b)	23
Istanze Autorizzazione in deroga all'art. 5, comma 8 del Reg. 6/2019	67
Autorizzazione ex Art.124 del D.Lgs 152/2006	70

I tempi sono calcolati sulla totalità dei procedimenti che si sono conclusi mediante rilascio dell'apposito provvedimento finale nel periodo di riferimento del 2° semestre del 2020 (sono compresi i procedimenti che si sono riattivati nel 2020 a seguito di sospensioni/interruzione del procedimento, ovvero avviati nell'ultimo periodo dell'anno 2019).



Alla luce delle misure adottate nell'ambito dell'emergenza epidemiologica Covid-19 inerenti i procedimenti amministrativi autorizzatori sopra descritti, nonché all'ottimizzazione degli applicativi gestionali dei suddetti procedimenti, sono stati comunque garantiti gli stessi standard prestazionali ottenuti negli anni precedenti.

Il controllo degli scarichi industriali in pubblica fognatura

Per quanto concerne l'attività dei controlli degli scarichi nella rete fognaria ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie, con Deliberazione n.4 del 31.01.2020 del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito è stato approvato il Programma dei controlli scarichi in pubblica fognatura 2020 eseguiti dall'Ufficio d'Ambito e dai Gestori del SII in convezione per l'ambito tariffario Cap Holding SpA e MM SpA.

I suddetti Programmi prevedono di assoggettare a controllo complessivamente n. 400 aziende ubicate nell'ambito territoriale ottimale della Città Metropolitana di Milano, comprensivo del 20% di controlli straordinari conseguenti a emergenza o superamento dei valori limite di emissione ovvero su segnalazione\richiesta di altre Autorità\oggetti.

Il suddetto numero è stato determinato nell'ottica di garantire un efficace presidio sull'intero territorio contenendo al contempo i costi sostenuti dall'Ufficio d'Ambito per lo svolgimento di tale attività.

I succitati n.3 Programmi dei controlli degli scarichi industriali nella rete fognaria, sono articolati come segue:

1. Programma dei controlli eseguito direttamente dall'Ufficio d'Ambito per il tramite del proprio Ufficio Controllo Scarichi in Pubblica fognatura - prevede accertamenti su un campione di n. 160 imprese (controlli ordinari), oltre a n. 40 controlli straordinari/su segnalazione, per un totale di n. 200 controlli.
2. Programma dei controlli eseguito, nell'ambito tariffario Cap Holding SpA, dal Gestore per conto dell'Ufficio d'Ambito in base ad accordi convenzionali - prevede accertamenti su un campione di n. 112 imprese (controlli ordinari) oltre a n. 28 controlli straordinari/su segnalazione, per un totale di n. 140 controlli;
3. Programma dei controlli, nell'ambito tariffario MM SpA, eseguito dal Gestore per conto dell'Ufficio d'Ambito in base ad accordi convenzionali - prevede accertamenti su un campione di n. 48 imprese (controlli ordinari), oltre a n. 12 controlli straordinari/su segnalazione, per un totale di n. 60 controlli.

I suddetti Programmi dei controlli sono stati elaborati recependo altresì le indicazioni del nuovo R.R. n.6/2019 e coerentemente con le indicazioni generali descritte nell'articolo 128, comma 1 del D.Lgs 152/06 e s.m.i

Il compiuto presidio del territorio con la finalità di incentivare la regolarizzazione degli scarichi illegittimamente esercitati, incrementerà, in caso di riscontro di illegittimità, l'attività sanzionatoria e conseguentemente i proventi.

Anche per il 2021 si prevede di assoggettare a controllo complessivamente n. 400 aziende ubicate nell'ambito territoriale ottimale della Città Metropolitana di Milano, comprensivo del 20% di controlli straordinari conseguenti a emergenza o superamento dei valori limite di emissione, ovvero su segnalazione\richiesta di altre Autorità\soggetti, tenendo altresì conto del completamento delle attività di controllo, riferite all'annualità 2020, non eseguite a causa dell'emergenza Covid -19.

Controlli straordinari

Al fine di appurare la presenza sul territorio di Imprese che scaricano reflui industriali in pubblica fognatura, senza essere in possesso di valido titolo autorizzatorio, lo Scrivente Ufficio ha eseguito verifiche interne, a seguito delle quali sono state redatte le tabelle di sintesi trasmesse ai Gestori del SII con note del 4.06.2020 (Prot. Uff. Ambito nn. 5857 e 5858), tese ad acquisire maggiori dettagli in merito alla eventuale fatturazione per scarichi industriali.

Per le aziende che, da quanto riscontrato dai Gestori, sono risultate soggette a fatturazione per scarichi industriali e come tali a regime autorizzatorio per l'esercizio di scarichi industriali in pubblica fognatura, sono state eseguite le dovute segnalazioni all'Autorità Giudiziaria per esercizio illegittimo dello scarico. Per le Imprese che invece non è risultato siano assoggettate a tariffa industriale, è stato chiesto ai Gestori con nota del 26.6.2020 (prot.Uff.Ambito 6612), nell'ambito del rispettivo perimetro tariffario di competenza, di effettuare gli accertamenti presso gli insediamenti produttivi in questione tesi ad appurare la presenza di eventuali scarichi industriali in pubblica fognatura che necessitino di autorizzazioni/assimilazioni, al fine di poter procedere, alla luce delle risultanze degli accertamenti, all'eventuale segnalazione all'Autorità Giudiziaria.

Tali accertamenti (n.12 perimetro MM spa e n. 14 perimetro CAP Holding) rientrano nella quota del Piano Controlli 2020 riservata ai controlli straordinari di ciascun Gestore. L'Ufficio d'Ambito ha effettuato ugual verifica per il residuo numero di attività industriali per n.9 controlli.

Al fine di rafforzare l'azione di controllo sul territorio si prevede come obiettivo di Piano Performance 2021 di effettuare accertamenti, anche attraverso il Registro delle Imprese, al fine di verificare la presenza di imprese che scaricano acque reflue industriali in rete fognaria pubblica (codice ATECO 25.6 – lavorazioni galvaniche) senza autorizzazione e/o che non pagano la tariffa industriale e assumendo di conseguenza i più opportuni provvedimenti.

Sovrapposizioni controlli

Al fine di minimizzare le ingerenze nelle attività produttive, sulla base delle indicazioni del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito, sono stati raffrontati i programmi dei controlli 2020 dell'Azienda Speciale e dei Gestori -questi ultimi svolti ai fini tariffari – tenendo conto che ATO dovrà conservare la propria quota di controlli come programmati considerato che, a seguito delle disposizioni di cui alla DDG 796_11 della Regione Lombardia, i campionamenti effettuati dai gestori non possono essere impiegati ai fini dell'applicazione delle sanzioni disposte dall'art. 130 del D.Lgs 152/06, per le quali risultano validi unicamente gli esiti degli accertamenti effettuati dall'Autorità Competente, mentre nulla osta all'impiego di questi ultimi ai fini tariffari.

In un'ottica di ottimizzazione delle risorse impiegate nella gestione del Servizio Idrico Integrato l'Ufficio d'Ambito, consentendo pertanto ai Gestori la possibilità di utilizzare anche ai fini tariffari le analisi relative ai campionamenti effettuati nell'ambito dei controlli svolti ai fini dell'emissione delle sanzioni amministrative pecuniarie, ha trasmesso l'elenco delle Imprese che saranno sottoposte a controllo nell'annualità 2021 da parte dello stesso e previsti dal Programma dei Controlli scarichi in pubblica fognatura 2021 - approvato con Deliberazione del Consiglio d'Amministrazione n. 5 del 25.01.2021 - affinché i Gestori possano tenerne debitamente conto nella redazione dei propri Programmi dei controlli 2021 ai fini tariffari in modo tale da evitare eventuali inopportune replicazioni dei controlli stessi.

In relazione ai suddetti Programmi dei controlli 2020, si riportano nelle tabelle seguenti gli esiti dei controlli effettuati sulle aziende alla data del 31 dicembre 2020:

Esiti Programma Controlli 2020 - ATO	n.
Aziende da Programma Controlli	160
Controlli straordinari (max previsto n. 40 aziende)	16
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	176
Aziende controllate mediante campionamenti	75
Aziende controllate mediante sopralluoghi	27
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	102
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	92
Accertamenti positivi (non in regola)	25
Accertamenti negativi (in regola)	67
Accertamenti in attesa di esiti analitici	0
Accertamenti da ripetere	0
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	27
Sopralluoghi positivi (non in regola)	6
Sopralluoghi negativi (in regola)	2
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	18
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (da ripetere)	1
Sopralluoghi ripetuti i cui esiti sono conteggiati nelle categorie di riferimento	0
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI	119

Esiti Programma Controlli 2020 - Ambito Tariffario Cap Holding Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	112
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 40 aziende)	15

AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	127
Aziende controllate mediante campionamenti	80
Aziende controllate mediante sopralluoghi	45
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	125
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
Aziende per le quali non sono ancora pervenuti i verbali di campionamento/sopralluogo	2
N. CONTROLLI EFFETTUATI SU SCARICHI IND. MEDIANTE CAMPIONAMENTI	98
Accertamenti positivi (non in regola)	22
Accertamenti negativi (in regola)	75
Accertamenti che necessitano di ulteriori approfondimenti (verranno ripetuti)	1
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	55
Sopralluoghi positivi (non in regola)	5
Sopralluoghi negativi (in regola)	3
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	18
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (verranno ripetuti)	29
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	153

Esiti Programma Controlli 2020 - Ambito Tariffario MM Spa	n.
Aziende da Programma Controlli	48
Controlli straordinari richiesti (max previsto n. 20 aziende)	12
AZIENDE DA CONTROLLARE TOTALI	60
Aziende controllate mediante campionamenti	42
Aziende controllate mediante sopralluoghi	18
AZIENDE CONTROLLATE TOTALI	60
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	51
Accertamenti positivi (non in regola)	14
Accertamenti negativi (in regola)	34
Accertamenti da ripetere	3
N. CONTROLLI EFFETTUATI MEDIANTE SOPRALLUOGHI	19
Sopralluoghi positivi (non in regola)	9

Sopralluoghi negativi (in regola)	0
Sopralluoghi su aziende chiuse/scarichi cessati/assenza di scarichi in pubblica fogn.	6
Sopralluoghi che necessitano di ulteriori approfondimenti (verranno ripetuti)	3
Sopralluoghi ripetuti i cui esiti sono conteggiati nelle categorie di riferimento	1
TOTALE CONTROLLI EFFETTUATI IN CONVENZIONE	70

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

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 era la seguente:

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

Si segnala che nel corso del 2020 sono stati introitati i seguenti crediti:

Creditore	Importo
AMIACQUE (EX AMAGA)	€ 907.024,20
AMIACQUE	€ 295.438,09
CO.GESER ora AMIACQUE	€ 1.529.354,02
GENIA ora AMIACQUE	€ 132.776,74
BRIANZACQUE	€ 204.876,54
Totale crediti introitati al 31.12.2020	€ 3.069.469,59

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.

In data 10.11.2020 l'Avv. Colombo comunicava che, a seguito del provvedimento emesso dal Presidente del Tribunale di Milano con il quale venivano invitati i magistrati a gestire le udienze mediante trattazione da remoto ovvero con trattazione scritta, aveva contattato il Giudice, Dott. Ricciardi, al fine di comprendere come volesse procedere per l'udienza del 11.11.2020.

Il Dott. Ricciardi segnalava di voler disporre il rinvio dell'udienza al fine di poter disporre la trattazione scritta. Veniva concordato con il Giudice e con l'avvocato di controparte di non presenziare all'udienza, attendendo il provvedimento di rinvio del Dott. Ricciardi.

Nell'udienza dell'11 novembre, il Giudice dava atto di aver invitato le parti a non presenziare, trattenendo poi la causa in riserva, e successivamente a scioglimento della menzionata riserva, il Dott. Ricciardi revocava il verbale del 12 febbraio 2020 esclusivamente nella parte relativa alla fissazione dell'udienza di discussione delle istanze istruttorie, ritenendo che l'art.183, settimo comma, c.p.c. non prevedesse la necessità di disporre l'udienza di discussione orale delle predette istanze.

A fronte di tale revoca, ritenendo la causa "*matura per la decisione alla luce delle produzioni documentali in atti e della qualità delle parti*", fissava l'udienza per la precisazione delle conclusioni e l'analitica discussione orale ex art.281 sexies c.p.c., per il **18 giugno 2021, alle ore 11.15**, riservandosi di meglio valutare l'opportunità di disporre CTU tecnico-contabile solo all'esito della predetta dettagliata discussione.

PROVENTI DERIVANTI DALLE SANZIONI AMMINISTRATIVE PECUNIARIE

A partire da giugno 2014 è stato attivato il procedimento amministrativo sanzionatorio in ossequio al combinato disposto dal Dlgs 152/06 e s.m.i. artt. 128 e ss. e la L. 689/81 e s.m.i. attraverso la contestazione delle violazioni come sanzionate dall'art. 133 commi 1 e 3 per mezzo della notifica dei verbali di accertamento di trasgressione per i quali non è previsto ai sensi dell'art. 135 comma 4 il pagamento in misura ridotta. Per tale motivazione questo Ufficio dal marzo 2015 ha avviato la notifica delle ordinanze di ingiunzione che hanno generato gli introiti come di seguito indicato:

- Totale ingiunto al 31.12.2020 pari a € 913.005,56 (escluse spese di notifica e interessi per rateizzazione dell'importo dovuto)
- Totali introiti incassati al 31.12.2020 pari a € 604.686,30.

Del succitato totale ingiunto, euro 217.120,00 sono afferenti ad importi definiti, nel corso del 2020.

La situazione dei pagamenti è in linea di massima regolare ad eccezione di quattro 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 €19.702,85.

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. Alla data della presente relazione le suddette procedure coattive non risultano ancora concluse e pertanto gli importi relativi non sono stati ancora introitati.

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.

Una parte degli introiti delle sanzioni amministrative pecuniarie, irrogate dall'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano per illeciti commessi nell'esercizio degli scarichi in pubblica fognatura è stata destinata nel mese di marzo 2020, su indicazioni del Consiglio d'Amministrazione e nell'importo di € 200.000,00 a sostegno della campagna avviata da Regione Lombardia "Il Tuo Aiuto E' Prezioso" volta a raccogliere fondi per sostenere l'emergenza COVID –19. Di tale iniziativa veniva data comunicazione a Città Metropolitana di Milano con nota del 24.03.2020 (Prot. Uff. Amb. n. 3464).

Un'ulteriore parte degli introiti delle sanzioni amministrative pecuniarie pari ad euro 10.000,00 (Cfr. determinazione dirigenziale del 11.03.2020 - Prot. Uff. Amb. n. 2998) è stata destinata in favore di Fondazione Triulza, quale contributo di partecipazione dell'Ufficio d'Ambito all'iniziativa dalla stessa organizzata – denominata "Social Innovation Campus" che prevedeva lo svolgimento di un Hackathon nei giorni 5 e 6 febbraio 2020 – con il coinvolgimento di studenti delle scuole medie di II grado - in materia di innovazione e dell'impatto ambientale e sociale applicati al vivere nelle città del futuro affinché le stesse siano accoglienti, sostenibili ed efficienti per tutti.

Altri introiti sono stati destinati alla copertura degli impegni già assunti dall'Ufficio d'Ambito nell'anno 2019, che si concretizzeranno nel periodo 2020/2021, ed afferenti:

- all'attività di cui all'obiettivo n. 1 - step 1 e 2 – del Piano Performance 2019 avente ad oggetto "Promozione dell'uso razionale delle risorse d'acqua – Promozione / attuazione dell'economia circolare", nonché obiettivo strategico dell'Ufficio d'Ambito 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;
- 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", nonché obiettivo strategico dell'Ufficio d'Ambito finalizzato alla 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.

Si evidenzia che, in relazione al progetto finanziato, tra l'altro, da ATO, di costruzione di una struttura polivalente nel comune di Cascia per il quale sono stati destinati gli importi approvati dal Consiglio di Amministrazione con deliberazione n. 10 del 22 dicembre 2016, i lavori si sono conclusi e che nel corso del 2020 era prevista l'inaugurazione del Centro, ma, a causa della situazione epidemiologica in corso, l'evento è stato sospeso e si auspica possa avvenire nel 2021.

SPESE COVID

Nel corso del 2020 di fronte alla crisi epidemiologica in corso, l'Ufficio d'Ambito ha tenuto riunioni con il gruppo del team smart working preposto alla valutazione degli aspetti amministrativi degli acquisti e relativa logistica, al fine di valutare in maniera precisa e puntuale i fabbisogni dei DPI per i dipendenti, nonché le tipologie che meglio si adattassero alle esigenze dell'Azienda.

In particolare, è stata elaborata una stima dei fabbisogni su un arco temporale corrispondente a 8 mesi, valutando, per ogni singolo dipendente il numero medio di DPI (guanti, mascherine, detergenti, gel igienizzante.), nonché tutta la dotazione necessaria per il personale addetto ai sopralluoghi (visiere, tute di carta, sovra scarpe, coprisedili...).

I quantitativi sono poi stati ridotti a seguito della decisione di prolungare lo smart working sino al 31/08/2020, con successivo rientro (con turnazione) a partire dal 01/09/2020.

A seguito dell'analisi dei fabbisogni del personale, sentito il Responsabile per la Prevenzione e la Sicurezza, si è deciso di procedere all'acquisto di un primo lotto di materiale come di seguito specificato:

presidio	quantità	Specifiche
Mascherine lavabili	300 unità	Misura unica
Mascherine ffp2	300 unità	Misura unica
Visiera protettiva	10 pezzi	Misura unica

Soluzione alcolica per mani	10 litri	Possibilmente 2 fusti da 5 lt. Cad.
Gel igienizzante mani	60 flaconcini	100 ml. Cad.
Guanti in nitrile	1000 unità	200 pezzi misura M 100 pezzi misura L 700 pezzi misura XL
Guanti in lattice	1000 unità	100 pezzi misura S 300 pezzi misura M 300 pezzi misura L 300 pezzi misura XL
Tute di carta	250 unità	Misura unica
Termoscanner	3 unità	
Sovrascarpe	200 unità	Misura unica
Bidoni con pedale per smaltimento presidi	3 unità	50 litri
Coprisedili auto mono uso	100 unità	Misura unica

Si è provveduto dunque a pubblicare sul MePa una Richiesta di Offerta (RDO) aperta, da aggiudicare al minor prezzo, per l'acquisto di tutti i presidi necessari, come sopra indicati, ai fini della riapertura degli uffici e della ripresa dei campionamenti.

Alla scadenza della RDO, la fornitura è stata affidata al miglior offerente, che ha consegnato tutta la merce entro il 30.06.2020 e a partire dal mese di settembre i suddetti presidi sono stati distribuiti ai dipendenti ATO.

Si segnala che nel mese di dicembre si è provveduto ad integrare la dotazione di dispositivi di sicurezza al fine di garantire il rispetto delle norme in materia anti COVID.

Si evidenzia che, negli uffici dove sono presenti più postazioni lavorative e le stesse si trovano ad una distanza inferiore al metro, si è provveduto in data 23/09/2020 a dotare le scrivanie di divisori in plexiglass, al fine di assicurare il rispetto delle norme governative in materia di COVID-19.

Andamento della gestione

Come già indicato le risultanze gestionali riportano un utile d'esercizio pari ad Euro 104.368 e vengono di seguito sinteticamente riportate:

	Totali
<i>Costi di produzione</i>	<i>(2.045.324)</i>
Ricavi per oneri istruttori e diversi	431.835
Ricavi per rimborso da Gestori oneri residui di gestione	1.735.732
<i>Differenza tra valore e costi di produzione</i>	122.243
Interessi attivi	9.256
<i>Risultato pre imposte</i>	131.499
Irap dell'Esercizio	(5.183)
Ires dell'Esercizio	11.752
Imposte Anticipate	(33.700)
Utile d'Esercizio	104.368

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.

	31/12/2020	31/12/2019	31/12/2018
valore della produzione	2.167.567	2.324.527	1.935.098
margine operativo lordo	8.196	286.988	(235.228)
Risultato prima delle imposte	131.499	335.186	78.755

Stato patrimoniale e Conto economico riclassificatoStato patrimoniale - Riclassificazione finanziaria

	01/01/2020 31/12/2020	Var. %	01/01/2019 31/12/2019
Capitale investito			
1) Attivo circolante			
1.1) Liquidità immediate	35.303.629	8,90% ↑	32.419.124
1.2) Liquidità differite	6.435.907	4,75% ↑	6.144.324
1.3) Rimanenze	0		0
Totale attivo circolante	41.739.536	8,24% ↑	38.563.448
2) Attivo immobilizzato			
2.1) Immobilizzazioni immateriali	90.256	7,21% ↑	84.189
2.2) Immobilizzazioni materiali	50.868	-18,34% ↓	62.290
2.3) Immobilizzazioni finanziarie	28.467.164	7,99% ↑	26.360.616
Totale attivo immobilizzato	28.608.288	7,93% ↑	26.507.095
Totale capitale investito	70.347.824	8,11% ↑	65.070.543
Capitale acquisito			
1) Passività correnti	1.111.689	-64,52% ↓	3.133.148
2) Passività consolidate	68.075.303	11,82% ↑	60.880.931
3) Patrimonio netto	1.160.832	9,88% ↑	1.056.464
Totale capitale acquisito	70.347.824	8,11% ↑	65.070.543

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

	01/01/2020 31/12/2020	Var. %	01/01/2019 31/12/2019
Ricavi delle vendite e delle prestazioni	1.735.732	-18,18% ↓	2.121.516

+ 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	1.735.732	-18,18% ↓	2.121.516
- Acquisti materie prime, sussidiarie, di consumo e di merci	1.736	-77,76% ↓	7.806
+ Variazione rimanenze materie prime, sussidiarie, di consumo e merci	0		0
- Costi per servizi e per godimento beni di terzi	588.999	-8,45% ↓	643.394
Valore aggiunto	1.144.997	-22,13% ↓	1.470.316
- Costo per il personale	1.136.801	-3,93% ↓	1.183.328
Margine operativo lordo (MOL)	8.196	-97,14% ↓	286.988
- Ammortamenti e svalutazioni	58.832	7,27% ↑	54.843
- Accantonamenti per rischi e altri accantonamenti	47.405	-69,65% ↓	156.178
Reddito operativo	-98.041	-229,06% ↓	75.967
+ Altri ricavi e proventi	431.835	112,72% ↑	203.011
- Oneri diversi di gestione	211.550	14.704,06% ↑	1.429
+ Proventi finanziari	9.255	-83,94% ↓	57.637
+ Saldo tra oneri finanziari e utile/perdita su cambi	0		0
Reddito corrente	131.499	-60,77% ↓	335.186
+ Proventi straordinari e rivalutazioni	0		0
- Oneri straordinari e svalutazioni	0		0
Reddito ante imposte	131.499	-60,77% ↓	335.186
- Imposte sul reddito	27.131	-75,30% ↓	109.856
Reddito netto	104.368	-53,68% ↓	225.330

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 funzionale e posizione finanziaria netta

	01/01/2020 31/12/2020	Diff.	01/01/2019 31/12/2019
Impieghi			
Capitale fisso netto operativo	258.416	-39.055	297.471
Immobilizzazioni immateriali	90.256	6.067	84.189
Immobilizzazioni materiali	50.868	-11.422	62.290
Immobilizzazioni finanziarie (partecipazioni e titoli)	0	0	0
Imposte anticipate	117.292	-33.700	150.992
(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	-37.322.610	-2.976.311	-34.346.299
Rimanenze	0	0	0
Crediti di natura non finanziaria	31.284.141	2.433.317	28.850.824
Ratei attivi di natura non finanziaria	0	0	0
Risconti attivi di natura non finanziaria	17.671	-1.605	19.276
(meno) Debiti di natura non finanziaria	68.624.422	5.408.023	63.216.399
(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	314.133	-228.545	542.678
(meno) T.F.R.	248.437	-6.565	255.002
Capitale investito operativo netto (CION)	-37.626.764	-2.780.256	-34.846.508
Attività finanziarie non strategiche	0	0	0
Immobilizzazioni materiali destinate alla vendita al netto delle passività	0	0	0
Totale capitale investito netto (CIN)	-37.626.764	-2.780.256	-34.846.508
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	276.088	225.330	50.758
Utile di esercizio	104.368	-120.962	225.330
Patrimonio netto (N)	1.160.832	104.368	1.056.464
Debiti finanziari a lungo (oltre esercizio)	0	0	0

Crediti finanziari a lungo (oltre esercizio)	-7.541	-119	-7.422
Posizione finanziaria netta non corrente	-7.541	-119	-7.422
Debiti finanziari a breve (entro esercizio)	0	0	0
Crediti finanziari a breve (entro l'esercizio)	-3.476.426	0	-3.476.426
(meno) Liquidità	-35.303.629	-2.884.505	-32.419.124
Posizione finanziaria netta corrente	-38.780.055	-2.884.505	-35.895.550
Posizione finanziaria netta (PFN)	-38.787.596	-2.884.624	-35.902.972
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	-38.787.596	-2.884.624	-35.902.972
Totale capitale raccolto (CIN)	-37.626.764	-2.780.256	-34.846.508

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

Documento informatico firmato digitalmente ai sensi del T.U. 445/2000 e del D.Lgs 82/2005 e rispettive norme collegate