



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

ORIGINALE

**VERBALE DI DELIBERAZIONE DEL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE
06 GIUGNO 2019**

Deliberazione n. 6 del 06.06.2019 - Atti n. 6583 del 06.06.2019 – Fascicolo 1.6\2019\8

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale Anno 2018 per il Gestore Cap Holding SpA.

L'anno 2019, il giorno 06 del mese di Giugno alle ore 11.00 in Viale Piceno n. 60 si è riunito il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale; il Consiglio si è riunito presso la sede dell'Azienda previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 28.05.2019 (Prot. Uff. Ambito n. 6200).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Ileana Musicò	Consigliere		X
Angelo Rocchi	Consigliere	X	

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Ivana Colangelo	Revisore Unico	X	

L'Avv. Italia Pepe in ossequio allo Statuto aziendale ed alla Deliberazione n.7 del 29/05/2014 assume le funzioni di Segretario Verbalizzante assistita dal personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione nella persona della Dr.ssa Sara Ferrero.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

VISTA la proposta di deliberazione redatta all'interno;

PRESO ATTO dei riferimenti normativi citati e delle considerazioni formulate;

RITENUTO, ai sensi delle vigenti disposizioni di legge, statutarie e regolamentari di assumere decisioni al riguardo;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

VISTO il parere di regolarità tecnica espresso dal Direttore Generale Avv. Italia Pepe ai sensi dell'art. 49 del T.U. 267/2000;

con n. 3 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente

DELIBERA

- 1) di approvare la proposta di deliberazione redatta all'interno, dichiarandola parte integrante del presente atto;
- 2) di incaricare il Direttore ed i Responsabili dei competenti Uffici di provvedere agli atti consequenziali;
- 3) data l'urgenza di dichiarare la presente deliberazione, con gli stessi voti unanimi e con separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000.

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale Anno 2018 per il Gestore Cap Holding SpA.

RELAZIONE TECNICA

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr¹ ed il relativo Allegato A avente ad oggetto la "Regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII), l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha introdotto standard specifici e generali di qualità omogenei sul territorio nazionale per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai Gestori su richiesta dell'utenza medesima.

Ai sensi della sopraccitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, i Gestori del S.I.I. sono tenuti a comunicare all'Autorità ed all'Ente di Governo dell'Ambito (EGA), entro il 31 marzo di ogni anno, per ciascuna tipologia di uso potabile dell'acqua, le informazioni elencate all'art. 77 del RQSII inerenti la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell'Ufficio d'Ambito, con deliberazione di questo CdA n. 6 del 30/05/2017, è stato approvato il documento "*Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII*" che consente il monitoraggio delle attività poste in capo ai Gestori del S.I.I. dalle rispettive Convenzioni di affidamento, tra cui il rapporto con l'utenza attraverso l'individuazione di standard di "qualità contrattuale" per le prestazioni erogate e l'utilizzo di indicatori misurabili.

In particolare, ai sensi dell'art. 4 della metodologia, entro il 28 febbraio di ciascun anno i Gestori devono trasmettere gli elenchi di registrazione dei dati di Qualità Contrattuale e di raccolta delle misure dell'anno precedente, predisposti rispettivamente ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII e dell'art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016), per il consuntivo dell'anno precedente (entro il 31 luglio di ogni anno devono essere forniti i dati relativi al primo semestre dell'anno in corso).

L'Ufficio d'Ambito, sulla base dei dati trasmessi, effettua le opportune verifiche in ordine al monitoraggio annuale (e semestrale) degli indicatori di Qualità Contrattuale di tempo in tempo vigenti, nonché procede alla validazione dei dati e delle informazioni dichiarate dal Gestore all'Autorità nell'ambito delle annuali

¹ Così come modificata dalla Deliberazione 5 maggio 2016, n. 217/2016/R/Idr, recante "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII".



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

“Raccolta dati di Qualità Contrattuale del SII” effettuando, se del caso, specifiche richieste di dettaglio sui dati forniti.

Alla luce di quanto sopra indicato, il Gestore Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere all’Ufficio d’Ambito in data 26 febbraio 2019 (Prot. U.A. n. 2277 del 27/02/2019) e con successiva nota integrativa del 11/03/2019 (Prot. U.A. n. 2823) i dati contenenti le registrazioni (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII) delle prestazioni fornite all’utenza per l’annualità 2018 (prestazioni aperte prima/durante il 2018 e chiuse entro il 31/12/2018, ovvero nei primi mesi del 2019).

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

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

Di seguito si riporta una breve descrizione in ordine alla raccolta dati di “Qualità contrattuale del SII” avviata dall’Autorità e delle valutazioni/verifiche effettuate dall’Ufficio d’Ambito, dei dati forniti dal Gestore (RQSII e TIMSII).

Raccolta dati di Qualità Contrattuale del S.I.I. – Istruttoria ARERA

L’Autorità, in data 21/02/2019, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all’annualità 2018, consentendo ai soggetti interessati di adempiere agli obblighi di comunicazione previsti dalla delibera e, in particolare, dall’art. 77 comma 1 del RQSII.

La procedura di acquisizione dei dati e delle informazioni di qualità contrattuale ha comportato la trasmissione dei dati da parte dei Gestori del S.I.I. agli Enti di Governo dell’ATO, tramite il portale web dell’Autorità; successivamente, gli EGA, previa verifica/rettifica e validazione delle informazioni ricevute dai Gestori hanno reso quest’ultime disponibili all’Autorità stessa.

L’ARERA ha stabilito come termine ultimo per l’invio delle informazioni da parte dei Gestori il 01/04/2019, nonché ha stabilito per il giorno 29/04/2019 il termine per gli opportuni controlli e validazione dei dati da parte degli EGA.

In particolare, l’Autorità ha richiesto la compilazione da parte del Gestore delle seguenti aree:

- Numero utenze
- Standard RQSII
- Standard Aggiuntivi
- Dichiarazione di veridicità

ove, la sezione “Standard RQSII” contiene l’elenco completo dei gruppi di indicatori generali/specifici (suddivisi per argomento) di seguito elencati:

- Appuntamenti;
- Attivazione/Disattivazione;
- Comunicazioni;
- Esecuzione Lavori;
- Fatturazione;
- Misuratori/Rete;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefonici;
- Sportelli.

Nel dettaglio, per ciascun indicatore di qualità contrattuale (specifico/generale ricompreso nel RQSII e/o aggiuntivo) è stata richiesta la compilazione, all'interno di una maschera web dedicata ad ogni indicatore, di una serie di dati per n. 4 differenti tipologie d'uso, ossia "Uso Civile Domestico", "Uso Civile non Domestico", "Altri Usi" e "Usi industriali che scaricano in pubblica fognatura". Per ognuna delle sopraindicate tipologie d'uso è stato richiesto dall'Autorità l'imputazione delle seguenti informazioni:

- Eventuali livelli migliorativi applicati dal Gestore in termini di standard e di indennizzo corrisposto;
- Numero delle prestazioni richieste/eseguite nel 2018;
- Numero delle prestazioni richieste nel 2016/2017/2018 ed eseguite nel 2018;
- Cause del mancato rispetto (n° casi di forza maggiore, n° casi imputabili all'utente finale o a terzi, n° casi imputabili all' esercente);
- Numero di indennizzi/mancati indennizzi di prestazioni eseguite nel 2016/2017/2018 nel corso del 2018 (e relativi importi indennizzati);
- Numero di prestazioni richieste nel 2016/2017/2018 e non ancora eseguite al 31/12/2018.

Sulla base dei dati forniti dal Gestore in data 26/02/2019 – elenchi tracciati di registrazione RQSII delle prestazioni eseguite nel corso del 2018, ovvero nei primi mesi del 2019 - l'Ufficio d'Ambito ha potuto innanzitutto procedere alle opportune verifiche di coerenza degli stessi con quanto dichiarato e caricato dal Gestore medesimo sul portale web dell'Autorità.

Inoltre, per quanto attiene le sole prestazioni richieste nel 2016/2017 ed eseguite nel corso dell'anno 2018 si è proceduto anche ad una verifica della corrispondenza dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA con le informazioni dichiarate dallo stesso nell'ambito della precedente raccolta dati di Qualità Contrattuale (Anno 2017), così come per gli indennizzi maturati nel corso del 2017 ed erogati nell'anno 2018.

Accanto alle summenzionate verifiche sono stati eseguiti anche i controlli di congruenza interna dei dati caricati dal Gestore sul portale web ARERA, in termini di riscontro algebrico interno e di congruenza con la vigente Carta del Servizio Idrico Integrato.

Infine, come esplicitamente richiesto dall'Autorità, è stata effettuata anche una verifica a campione della veridicità di quanto dichiarato dal Gestore in ordine alle prestazioni erogate nel 2018 che non hanno rispettato il relativo standard per cause non imputabili al Gestore stesso (cause di forza maggiore, imputabili all'utente finale o a terzi) attraverso il controllo dell'apposita documentazione giustificativa richiesta in data 16/04/2019 (Prot. U.A. n. 4563) e trasmessa da Cap Holding SpA in data 17/04/2019 (Prot. U.A. n. 4614).

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine a limitate differenze riscontrate sia in relazione alla corrispondenza dei dati caricati sul portale web ARERA ed i dati trasmessi dallo stesso, sia in relazione alla congruenza interna delle informazioni riportate nei tracciati trasmessi in data 26/02/2019 (nota del 26/03/2019 - Prot. U.A. n. 3588, nota del 03/04/2019 - Prot. U.A. n. 4020 e nota del 12/04/2019 - Prot. U.A. n. 4434).

Tali discrepanze sono state opportunamente chiarite da Cap Holding SpA in la nota del 03/04/2019 (Prot. U.A. n. 4030), del 10/04/2019 (Prot. U.A. n. 4310) e del 16/04/2019 (Prot. U.A. n. 4556). Sulla base di tali delucidazioni si è proceduto alla rettifica di limitate informazioni precedentemente caricate dal Gestore sul portale web di ARERA riguardanti l'indicatore "Fascia di puntualità per gli appuntamenti" e "Tempo di esecuzione della voltura".

Gli adempimenti posti in capo all'Ufficio d'Ambito dall'ARERA si sono conclusi in data 18/04/2019.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Performance di Qualità Contrattuale – Anno 2018

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 2017 e nel 2018.

Indicatori Generali

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

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

- risultano essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori generali su un totale di n. 25 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

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

Indicatori Specifici

INDICATORE	Tipo	Obiettivo Standard	Livello prestazione Anno 2017	Livello prestazione Anno 2018
Fascia puntualità per appuntamenti servizio "punto acqua"	Specifico	3 ore	99,98%	99,92%
Periodicità minima di fatturazione	Specifico	2/anno con consumo < 100 mc 3/anno con consumo compreso tra 101 mc e 1000 mc 4/anno con consumo compreso tra 1001 mc e 3000 mc 6/anno con consumo oltre i 3000 mc	99,80%	99,98%
Tempo per l'emissione della fattura	Specifico	45 giorni solari	99,96%	99,97%
Termine per il pagamento della bolletta	Specifico	almeno 20 giorni	100%	100%
Tempo di rettifica fatturazione	Specifico	60 giorni lav.	100%	99,8%
Tempo di prevenzione per allaccio idrico senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di prevenzione per allaccio fognario senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo di prevenzione per allaccio idrico con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,3%	99,1%
Tempo di prevenzione per allaccio fognario con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	91,8%	99,2%
Tempo di esecuzione allaccio idrico - lavoro semplice	Specifico	15 giorni lav.	96,00%	98,2%
Tempo di esecuzione allaccio fognario - lavoro semplice	Specifico	20 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo attivazione fornitura	Specifico	5 giorni lav.	98,50%	96,58%
Tempo riattivazione o subentro fornitura	Specifico	5 giorni lav.	99,90%	99,99%
Tempo riattivazione o subentro fornitura con modifica della portata del misuratore	Specifico	10 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo esecuzione voltura	Specifico	5 giorni lav.	97,70%	95,98%
Tempo disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	98,40%	97,27%
Tempo riattivazione fornitura a seguito di disattivazione per morosità	Specifico	2 giorni feriali	100%	100%
Tempo prevenzione per lavori senza sopralluogo	Specifico	7 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo prevenzione per lavori con sopralluogo	Specifico	15 giorni lav.	97,60%	97,74%
Tempo esecuzione lavoro semplice	Specifico	10 giorni lav.	100%	nessuna prestazione eseguita
Fascia puntualità appuntamenti concordati	Specifico	3 ore	99,30%	99,92%
Tempo intervento per la verifica misuratore	Specifico	10 giorni lav.	98,90%	98,66%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in loco	Specifico	10 giorni lav.	99,30%	99,56%
Tempo comunicazione esito verifica misuratore effettuata in laboratorio	Specifico	30 giorni lav.	100%	100%
Tempo sostituzione contatore malfunzionante	Specifico	10 giorni lav.	99,00%	96,66%
Tempo intervento verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo comunicazione esito verifica livello di pressione	Specifico	10 giorni lav.	100%	100%
Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura (S3)	Specifico	48 ore	98,57%	99,29%
Durata massima della singola sospensione programmata (S1)	Specifico	24 ore		100%
Tempo massimo del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idroportabile (S2)	Specifico	48 ore		100%
Tempo risposta a richieste scritte di informazioni	Specifico	20 giorni lav.	99,90%	99,64%
Tempo per risposta a reclami	Specifico	20 giorni lav.	100%	100%
Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dal Cliente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo inoltro al Cliente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	Specifico	5 giorni lav.	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita

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



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- risulta essere state erogate prestazioni per n. 26 indicatori su un totale di n. 34 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.²;
- per n. 18 indicatori specifici risulta essere presente almeno una prestazione che non rispetta il relativo standard obiettivo di riferimento (per causa del Gestore) e che pertanto risultano essere soggette ad indennizzo automatico;
- rispetto ai risultati conseguiti nel 2017 si rileva, in linea generale, un miglioramento e/o un consolidamento degli stessi ad eccezione dell'indicatore "Tempo di attivazione della fornitura", dell'indicatore "Tempo di esecuzione della voltura" e dell'indicatore "Tempo sostituzione contatore malfunzionante", per i quali è stata registrata una riduzione superiore all'1,5% (rispettivamente del 1,92%, del 1,72% e del 2,34%).

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 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 2018 si rileva che i sopraccitati indicatori specifici "Tempo di attivazione della fornitura", "Tempo di esecuzione della voltura" e "Tempo sostituzione contatore malfunzionante" risultano ricadere nella fattispecie in questione.

Ad integrazione di quanto sopra descritto si riportano nella sottostante tabella gli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei Clienti (IPCS) per l'anno 2018, elaborato dal Gestore del SII (nota Cap Holding SpA del 10/05/2019 Prot. n. 6649 – Prot. U.A. 5437 del 13/05/2019) in adempimento a quanto previsto dall'art. 26 commi 5, 6, 7 e 8 del vigente Disciplinare Tecnico e sulla scorta della struttura approvata con Deliberazione n. 10 del CdA dell'Ufficio d'Ambito nella seduta del 29/09/2014. In ordine alle valutazioni quantitative (discendenti dalla misura oggettiva del rispetto degli standard contenuti nella Carta del S.I.I.) si rileva la piena corrispondenza del livello di raggiungimento degli indici sotto riportati con i corrispondenti valori della prestazione erogata dal Gestore all'utenza nel corso del 2018.

INDICI QUANTITATIVI				INDICI QUALITATIVI			
Indice	Peso	Valore	Totale indici quantitativi	Indice	Peso	Valore	Totale indici qualitativi
Rispetto standard emissione preventivi	1	49,44	49,6	La crescita di un cliente consapevole	1	36,10	35,7
Rispetto standard esecuzione lavori allacciamento	5	48,85		La qualità del prodotto fornito	1	35,35	
Rispetto standard cessazione della fornitura	1	48,65		La continuità del servizio	1	40,15	
Rispetto standard pronto intervento	10	49,65		L'accessibilità del servizio	1	37,35	
Rispetto standard risposta a reclami scritti	10	50,00		I servizi commerciali	1	37,15	
				I reclami e la loro gestione	1	26,30	
			I servizi tecnici	1	37,65		
INDICE DI PERCEZIONE COMPLESSIVA DEL SERVIZIO							85,3

Dai risultati ottenuti dall'analisi di Customer Satisfaction (indici qualitativi) si evince che il grado di soddisfazione dell'utenza nei confronti del servizio erogato risulta essere nel complesso ad un buon livello (del tutto in linea con i risultati conseguiti nel 2017), ovviamente migliorabile, riscontrando come unica

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

- S1 "Durata massima della singola sospensione programmata"
- 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).



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

criticità quella relativa alla percezione da parte dell'utenza de *"I reclami e la loro gestione"*, in termini di professionalità/competenza del personale che gestisce il reclamo, di rapidità con la quale viene trattato il reclamo e di livello di servizio prestato rispetto al suo ideale, che risulta aver subito una flessione rispetto alla precedente annualità (pari a 29,70), motivo per cui il Gestore, limitatamente a tale aspetto, non sembra ancora rispondere appieno alle esigenze dei clienti.

Nell'insieme l'Indice di Percezione Complessiva del Servizio da parte dei clienti risulta essere in leggero miglioramento rispetto al precedente anno variando dal valore di 84,1% (anno 2017) al valore dell'**85,3%**.

Dati di Regolazione del Servizio di Misura del Gestore (TIMSII)

Unitamente ai sopradescritti dati di Qualità Contrattuale il Gestore Cap Holding SpA ha provveduto a trasmettere in data 26/02/2019 (Prot. U.A. n. 2277 del 27/02/2019) anche il "Registro delle letture" ed il "Registro delle Autoletture" (tracciato elenchi di registrazione TIMSII) con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dall'art. 4, comma 1 e 2 della Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/Idr *"Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del Servizio Idrico Integrato a livello nazionale"*.

Per quanto attiene l'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito finalizzata al controllo delle informazioni fornite dalla società Cap Holding SpA, relativamente all'annualità 2018, si è proceduto alla verifica dei sotto riportati obblighi di raccolta delle misure di utenza" definiti all'art. 7 del TIMSII tenuto conto, inoltre, delle specificazioni/integrazioni introdotte dalla Delib. ARERA n. 665/2017/R/Idr (Testo integrato corrispettivi servizi idrici - TICSII). In particolare è stato verificato:

1. il rispetto del numero di tentativi minimi di raccolta della misura (n.2 tentativi l'anno per utenti finali con consumi medi annui fino a 3.000 mc e n. 3 tentativi l'anno per utenti finali con consumi medi annui superiori a 3.000 mc), così come definiti all'art. 7.1 del TIMSII;
2. il rispetto della distanza temporale minima tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati presso uno stesso utente finale (150 giorni solari nel caso di 2 tentativi l'anno e 90 giorni solari nel caso di 3 tentativi l'anno), così come definito dall'art. 7.2 del TIMSII;
3. l'avvenuto tentativo ulteriore di raccolta della misura per i punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture valide a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, così come definito dall'art. 7.3, lettera i) del TIMSII;
4. l'avvenuto tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione della fornitura, così come definito dall'art. 7.3, lettera ii) del TIMSII.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore delucidazioni in ordine ai tracciati trasmessi in data 26/02/2019 con nota email del 12/03/2019 alla quale è stata data risposta con nota email del 18/03/2019 (Prot. U.A. n. 3205), con nota email del 28/03/2019 (Prot. U.A. n. 3778 del 01/04/2019) e con nota email del 19/04/2019 (Prot. U.A. n. 4745).

Dalle sopradescritte operazioni di verifica è emerso che nel corso del 2018 il Gestore ha conseguito i seguenti risultati:



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

Obblighi di raccolta delle misure di utenza - Anno 2018	% di rispetto
Tentativi minimi di raccolta della misura (art. 7.1 del TIMSII)	86
Distanze temporali minime tra tentativi di raccolta della misura consecutivi effettuati per uno stesso utente finale (art. 7.2 del TIMSII)	77
Ulteriore tentativo di raccolta della misura per punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato (art. 7.3, lettera i) del TIMSII)	62
Tentativo di raccolta della misura entro sei mesi dalla data di nuova attivazione della fornitura (art. 7.3, lettera ii) del TIMSII)	78

Dato atto altresì che la presente deliberazione non comporta onere di spesa in capo all'Azienda Speciale e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile.

Per il presente atto è richiesta la pubblicazione in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013 nel rispetto della normativa sulla privacy.

Il Direttore Generale
Avv. Italia Pepe

Il Presidente vista la Relazione Tecnica di cui sopra, presenta la seguente

PROPOSTA DI DELIBERAZIONE:

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

Vista la relazione che precede contenente le motivazioni che giustificano l'adozione del presente provvedimento

Visti i riferimenti normativi richiamati nella relazione tecnica del Direttore Generale

Visti:

- lo Statuto dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano;
- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 "Testo Unico delle leggi sull'ordinamento degli Enti Locali";

Visto l'esito della votazione

DELIBERA



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

1. di prendere atto degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I. Cap Holding SpA sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati relativi alla Qualità Contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2018, ai sensi dell'art. 77, comma 1, del Testo Integrato della Regolazione della Qualità Contrattuale del S.I.I. (RQSII), allegato alla Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla Società Cap Holding SpA nell'ambito degli adempimenti previsti dalla "Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII" in ordine alle performances conseguite dal Gestore in tema di Qualità Contrattuale del SII (RQSII) e di erogazione del servizio di misura del SII (TIMSII), di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
3. di prendere atto degli esiti del calcolo dell'Indice di Percezione Complessiva del Servizio reso all'utenza nel corso del 2018 dal Gestore Cap Holding SpA, elaborato ai sensi dell'art. 26 commi 5, 6, 7 e 8 del vigente Disciplinare Tecnico, nei termini di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;
4. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l'esecuzione della presente Deliberazione, tra cui, segnalare al Gestore Cap Holding SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie per migliorare le prestazioni relative agli indicatori specifici "*Tempo di attivazione della fornitura*", "*Tempo di esecuzione della voltura*" e "*Tempo sostituzione contatore malfunzionante*", che hanno subito una flessione al ribasso superiore al 1.5% nel corso del 2018, nonché di porre in essere tutte le misure atte a migliorare le performances degli obblighi di raccolta delle misure di utenza previsti dal TIMSII;
5. di dare atto che la presente deliberazione non comporta riflessi diretti o indiretti sulla situazione economico-finanziaria dell'Ente e pertanto non è dovuto il parere di regolarità contabile;
6. di demandare al Direttore Generale di provvedere per il tramite del competente Ufficio alla pubblicazione del presente provvedimento in Amministrazione Trasparente ai sensi del D.Lgs. 33/2013.

IL CONSIGLIO DI AMMINISTRAZIONE

- rilevata l'urgenza di provvedere, onde evitare che possano derivare danni all'Azienda;
- visto l'art. 134 – IV comma – del D.Lgs. 18.08.2000 n. 267;
- con unanime votazione, delibera di dichiarare la presente deliberazione immediatamente eseguibile.



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

PARERE FAVOREVOLE DI REGOLARITÀ TECNICA/AMMINISTRATIVA
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe

data 06/06/2019

firma

**SI DICHIARA CHE L'ATTO NON COMPORTA RIFLESSI DIRETTI O INDIRETTI SULLA
SITUAZIONE ECONOMICO-FINANZIARIA DELL'UFFICIO D'AMBITO E PERTANTO
NON E' DOVUTO IL PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE**

IL DIRETTORE GENERALE

Nome Avv Italia Pepe Data 06/06/2019

firma

PARERE DI REGOLARITA' CONTABILE
(inserito nell'atto ai sensi dell'art. 49 del D.Lgs. n. 267/00)

Favorevole

Contrario

IL DIRETTORE GENERALE

nome data

firma

IL PRESIDENTE

Ing. Egidio Fedele Dell'Oste

IL DIRETTORE GENERALE

Avv. Italia Pepe



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

PUBBLICAZIONE

Il sottoscritto Direttore Generale dà disposizione per la pubblicazione della presente deliberazione mediante inserimento nell'Albo Pretorio online dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano, ai sensi dell'art.32, co.1, L. 18/06/2009 n. 69, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano li 06/06/2019

IL DIRETTORE GENERALE



ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- in quanto dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi del 4° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.
- per decorrenza dei termini di cui al 3° comma dell'art.134 del D. Lgs. n.267/2000.

Milano li 06/06/2019

IL DIRETTORE GENERALE

