



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 26 OTTOBRE 2020

Deliberazione n. 5 del 26.10.2020 - Atti n. 11157 del 26.10.2020 – Fascicolo 1.6\2020\7

L'anno 2020, il giorno 26 del mese di Ottobre alle ore 11.00 si è riunito in videoconferenza il Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano – Azienda Speciale, previa convocazione inviata per mezzo di posta elettronica certificata nonché agli indirizzi mail di ogni componente per conto del Presidente del CDA il giorno 20.10.2020 (Prot. Uff. Ambito n. 10881).

Le modalità di svolgimento della seduta, per mezzo di videoconferenza Skype, occorrono in virtù della crisi epidemiologica che ha colpito l'Italia e la Lombardia in particolare e come tale limita gli spostamenti su tutto il territorio nazionale non consentendo la presenza congiunta, presso la sede istituzionale, dei componenti del Consiglio di Amministrazione, del Revisore Unico, del Direttore Generale in funzione di Segretario Verbalizzante e personale della Segreteria di Direzione con funzione di Segreteria del Consiglio di Amministrazione.

Richiamato l'art. 73 del D.L. n. 18 del 17 marzo 2020, al primo comma, espressamente dispone: "Al fine di contrastare e contenere la diffusione del virus COVID-19 e fino alla data di cessazione dello stato di emergenza deliberato dal Consiglio dei ministri il 31 gennaio 2020, i consigli dei comuni, delle province e delle città metropolitane e le giunte comunali, che non abbiano regolamentato modalità di svolgimento delle sedute in videoconferenza, possono riunirsi secondo tali modalità, nel rispetto di criteri di trasparenza e tracciabilità previamente fissati dal presidente del consiglio, ove previsto, o dal sindaco, purché siano individuati sistemi che consentano di identificare con certezza i partecipanti, sia assicurata la regolarità dello svolgimento delle sedute e vengano garantiti lo svolgimento delle funzioni di cui all'articolo 97 del decreto legislativo 18 agosto 2000, n. 267, nonché adeguata pubblicità delle sedute, ove previsto, secondo le modalità individuate da ciascun ente."

Richiamato altresì il Regolamento di funzionamento delle sedute del Consiglio di Amministrazione dell'Ufficio d'Ambito che all'art 2 comma 3 prevede la possibilità che le adunanze abbiano luogo secondo la modalità della videoconferenza senza dettagliarne lo svolgimento.

Ritenuto pertanto di adottare il presente modello di deliberazione sino a quando la crisi epidemiologica non consentirà al Consiglio di Amministrazione di riunirsi secondo le consuete modalità e che il Direttore Generale ed il Presidente apporranno la relativa sottoscrizione di competenza trasmettendosi la documentazione a chiusura delle adunanze affinché, successivamente



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)

e nel rispetto dei termini di legge, gli uffici procedano alla pubblicazione all'Albo Pretorio e nella sezione Amministrazione Trasparente del sito istituzionale.

Oggetto: Verifica della Qualità Contrattuale – I° semestre 2020.

Sono presenti:

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

VISTE le premesse in ordine alle modalità di svolgimento dell'adunanza

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;

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. 5 voti favorevoli espressi nei modi previsti dalla normativa vigente



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)

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: Verifica della Qualità Contrattuale – I° semestre 2020.

RELAZIONE TECNICA:

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr¹ ed con 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.

Con deliberazione del CdA n. 5 del 30/10/2018 e con parere obbligatorio e vincolante n. 3 reso dalla Conferenza dei Comuni nella seduta del 30/10/2018, è stata approvata la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore Cap Holding SpA, aggiornata con le disposizioni dettate dalla deliberazione ARERA n. 665/2017/R/Idr in tema di corrispettivi dei servizi idrici (TICSI), valida dal 30/10/2018 per gli utenti ricompresi nei Comuni facenti parte dell'ex ATO della Provincia di Milano (ambito tariffario Cap Holding SpA).

La vigente Carta del Servizio del Gestore MM SpA è stata approvata con deliberazione del CdA n. 5 del 11/06/2018 e con successivo parere obbligatorio vincolante n. 3 della Conferenza dei Comuni del 11/06/2018 e risulta valida nel comune di Milano (ambito tariffario MM SpA) con decorrenza 11/06/2018.

Entrambe le Carte del Servizio, oltre al recepimento degli standard generali/specifici previsti dall’Autorità, ai sensi dell’art. 69, comma 1 della RQSII ed ai sensi dell’art. 3 della RQTI, contengono anche standard generali e specifici di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi definiti dall’ARERA.

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 31 luglio di ciascun anno i Gestori devono trasmettere gli elenchi di registrazione dei dati di Qualità Contrattuale e di raccolta delle misure relativi al primo semestre dell’anno in corso, predisposti rispettivamente ai sensi dell’art. 80.4 del RQSII e dell’art. 14 del TIMSI (Delib. ARERA 218/2016).

Alla luce di quanto sopra, in data 29 luglio 2020 il Gestore CAP Holding SpA ha provveduto a trasmettere (con nota Prot. n. 6949 – Prot. U.A. n. 7914) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all’utenza per il periodo 01/01/2020 – 30/06/2020, successivamente integrati con nota del 07/10/2020 (Prot.

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)

n. 12174 – Prot. U.A. n. 10351) a seguito di apposita richiesta di delucidazioni inviata dall'Ufficio d'Ambito in data 01/10/2019 (Prot. U.A. n. 10080).

Analogamente, il Gestore MM SpA ha provveduto a trasmettere in data 31/07/2020 (con note prot. 45811, n. 45935, n. 45933, n. 45936, n. 45776 e n. 45756 – rispettivamente Prot. U.A. n. 8061, n. 8074, n. 8073, n. 8075, n. 8053 e n. 8035) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all'utenza per il periodo 01/01/2020 – 30/06/2020, successivamente integrati con nota del 07/10/2020 (Prot. n. 58891 – Prot. U.A. n. 10437) a seguito di apposita richiesta di delucidazioni inviata dall'Ufficio d'Ambito in data 05/10/2019 (Prot. U.A. n. 10211).

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

Gestore Cap Holding SpA

Il Gestore Cap Holding SpA, con la sopraccitata nota, ha fornito un prospetto riassuntivo in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta del Servizio Idrico Integrato (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 (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 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 format per i tracciati degli elenchi di registrazione (Tabella 3 e 4) di cui all'art. 80.4 dell'Allegato A (RQSII) alla sopraccitata Deliberazione ARERA n. 655/2015/R/Idr del 23/12/2015.

Di seguito si riportano due prospetti riassuntivi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nell'annualità 2019 (dati forniti all'ARERA nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2020.



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)

Indicatori Generali

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 prevenzione estensione rete idrica	Generale Aggiuntivo	vedi carta servizi 90%	-	100%	100%
Tempo prevenzione 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 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



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)

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%	99,98%
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 disattivazione fornitura	Specifico	7 giorni lav.	-	94,94%	97,87%
Tempo riattivazione 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 il 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%

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

1. 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.;
2. 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;
3. 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%);
4. 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%).



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

5. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

Gestore MM SpA

Analogamente alla società Cap Holding SpA, anche il Gestore MM SpA in data 31/07/2020 ha provveduto a trasmettere il tracciato degli elenchi di registrazione delle prestazioni di qualità contrattuale (predisposto ai sensi dell'art. 80.4 del RQSII), in ottemperanza a quanto previsto dalla “Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII”, successivamente integrati con nota email del 07/10/2020 (Prot. U.A. n. 10437).

Nel dettaglio è stato fornito un unico file excel in cui, per ciascun indicatore presente nella Carta della Qualità del Servizio (standard specifici/generali ed aggiuntivi), sono state esplicitate le informazioni previste dal sopraccitato art. 80 comma dell'Allegato RQSII alla Delib. ARERA 655/2015/R/Idr, nonché un file excel specifico di “Registro Emissioni Bollette”, di “Periodicità lettura” e di “Pronto Intervento”, nonché n. 2 file powerpoint contenenti informazioni relative al servizio telefonico ed alle prestazioni rese dagli sportelli nei confronti dell'utenza.

Similmente a quanto già sopra descritto nella sezione dedicata al Gestore Cap Holding SpA, di seguito si riportano i dati riguardanti la società MM SpA riassunti in due prospetti riepilogativi contenenti, per ciascun indicatore previsto dalla Carta del S.I.I. (Generale e Specifico), l'indicazione dello standard previsto (obiettivo), il valore della prestazione raggiunta nel corso del 2019 (dati forniti all'ARERA nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dati e informazioni relativi alla qualità contrattuale del SII ai sensi dell'art. 77, comma 1 del RQSII allegato alla delib. 655/2015/R/Idr) ed il livello della prestazione conseguita nel I° semestre 2020.

Indicatori Generali

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 90%	-	(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 90%	-	(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, si evince che in ordine agli “indicatori generali” nel I° semestre 2020:

- A. 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;



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. 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);
- C. per i restanti indicatori generali non si registrano variazioni apprezzabili di performance del Gestore rispetto all'anno passato.

Indicatori Specifici

STANDARD	Tipo	Obiettivo Standard	Standard Migliorativo	Livello prestazione Anno 2019	Livello prestazione 1° semestre 2020
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%	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 a 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 preventivazione lavori senza sopralluogo	Specifico	10 giorni lav.	-	nessuna prestazione eseguita	nessuna prestazione eseguita
Tempo preventivazione 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 disponib	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 lo	Specifico	10 giorni lav.	-	100%	100%
Tempo di comunicazione esito verifica misuratore effettuata in la	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 pressio	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	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%



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

In relazione agli “indicatori specifici”, dai dati e dalle informazioni fornite 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.

Conclusioni

Alla luce dei dati e delle informazioni fornite dal Gestore Cap Holding SpA per il I° semestre 2020 si registra, rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019, un miglioramento delle prestazioni erogate per n. 14 indicatori (di cui n. 6 indicatori generali e n. 8 indicatori specifici) ed una flessione negativa (superiore al 1,5%) delle prestazioni erogate per n. 3 indicatori specifici.

In particolare, per quanto attiene gli indicatori, ove è stato riscontrato un miglioramento delle prestazioni erogate, si rileva che i medesimi risultano essere stati oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 14/09/2020), oltre a n. 1 indicatore generale “*Tempo di esecuzione lavoro complesso*” e n. 3 indicatori specifici “*Tempo di preventivazione allaccio idrico senza sopralluogo*”, “*Tempo di esecuzione della voltura*” e “*Tempo di sostituzione del contatore malfunzionante*” che, pur non avendo precedentemente riscontrato alcuna criticità, hanno subito un ulteriore miglioramento.

In ordine agli indicatori, ove è stata riscontrata una flessione (superiore al 1,5%) delle prestazioni erogate, risulta essere ricompreso l'indicatore specifico “*Tempo di preventivazione allaccio fognario con sopralluogo*”, già oggetto di segnalazione al Gestore nell'ambito della precedente raccolta dati di qualità contrattuale anno 2019 (c.f.r. Delib. CdA n. 3 del 14/09/2020), che ha subito nel corso del I° semestre 2020 un ulteriore peggioramento della prestazione erogata (da 96,95% a 92,31%). Per quanto attiene gli altri n. 2 indicatori specifici soggetti ad un decremento del livello della prestazione conseguita si rileva il “*Tempo di preventivazione per l'allaccio idrico con sopralluogo*” (da 98,75% a 96,62%) e “*Tempo di esecuzione per l'allaccio idrico lavoro semplice*” (da 100% a 95,56%).

Per quanto attiene gli altri indicatori generali e indicatori specifici non si registrano variazioni apprezzabili in relazione al livello della prestazione erogata dal Gestore Cap Holding SpA rispetto all'annualità 2019.

Per quanto attiene le informazioni trasmesse dal Gestore MM SpA per il I° semestre 2020 si registra, rispetto ai risultati conseguiti nel corso del 2019, un miglioramento delle prestazioni erogate per n. 1 indicatore



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)

generale e n. 1 indicatore specifico ed una flessione (superiore al 1,5%) delle prestazioni erogate per n. 2 indicatori generali ed n. 3 indicatori specifici.

In relazione ai n. 2 indicatori, per i quali è stato registrato un miglioramento delle prestazioni erogate, si rileva che i medesimi risultano essere stati 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).

In ordine agli indicatori, ove è stata riscontrata una flessione negativa (superiore al 1,5%) delle prestazioni erogate, risulta essere ricompreso l'indicatore generale "*Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento*" e l'indicatore specifico "*Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione*", già 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), che hanno subito nel corso del I° semestre 2020 un ulteriore peggioramento della prestazione erogata (rispettivamente da 91,88% a 88,81% e da 98,46% a 96,23%). Per quanto attiene gli altri n. 3 indicatori soggetti ad un decremento del livello della prestazione conseguita si rileva l'indicatore generale "*Tempo di risposta alle richieste scritte di rettifica fatturazione*" (da 100 a 88,24%) e gli indicatori specifici "*Tempo di attivazione della fornitura*" (da 100% a 92,50%) e "*Tempo di disattivazione della fornitura*" (da 100% a 97,73%).

Per quanto attiene gli altri indicatori generali e specifici non si registrano variazioni apprezzabili in relazione al livello della prestazione erogata dal Gestore MM SpA rispetto all'annualità 2019.

Infine, in data 15 ottobre u.s. è stato avviato un percorso condiviso con entrambi i Gestori del S.I.I. al fine di addivenire ad una omogeneizzazione, all'interno delle rispettive Carte del S.I.I., degli indicatori generali/specifici aggiuntivi e degli standard migliorativi attualmente vigenti nei due ambiti tariffari (Cap Holding SpA e MM spA).

Dato atto che la presente deliberazione non comporta onere di spesa in capo all'Azienda Speciale.

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

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;



AMBITO TERRITORIALE OTTIMALE
CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO

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

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

- il Decreto Legislativo 18 agosto 2000 n. 267 “Testo Unico delle leggi sull’ordinamento degli Enti Locali”;

Visto l’esito della votazione

DELIBERA

1. di prendere atto dell’attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dai Gestori del S.I.I. 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 al monitoraggio della qualità contrattuale del SII (tracciato elenchi di registrazione predisposti ai sensi dell’art. 80.4 del RQSII) delle prestazioni erogate nel I° semestre 2020, di cui alla Relazione Tecnica allegata, parte integrante del presente atto;
2. di dare mandato al Direttore Generale tutti i successivi adempimenti per l’esecuzione della presente Deliberazione, compreso la trasmissione del presente atto ai Gestori del S.I.I., nonché di segnalare ai Gestori del S.I.I. medesimi la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie per migliorare le prestazioni relative agli indicatori generali e specifici affetti da criticità - così come evidenziato all’interno delle Relazione Tecnica allegata, parte integrante del presente atto – con particolare riferimento a quelli già segnalati con deliberazioni n. 3 e 4 del 14.09.2020, oltre che agli indicatori generali particolarmente sensibili al giudizio dei clienti finali: *Tempo di risposta alle rettifiche di fatturazione e Tempo di risposta alle richieste di pronto intervento.*
3. 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;
4. di demandare al Direttore Generale, per il tramite dei competenti uffici, la 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 26/10/2020

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 26.10.2020

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 26/10/2020

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 26/10/2020

IL DIRETTORE GENERALE