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 11 GIUGNO 2018

Deliberazione n. 4 del 11/06/2018 - Atti n. 8399 del 11/06/2018 – Fascicolo 1.6\2018\7

Oggetto: Monitoraggio dati di qualità contrattuale Anno 2017 per il Gestore MM SpA e verifica degli adempimenti convenzionali inerenti la qualità dell'acqua erogata.

L'anno 2018, il giorno 11 del mese di Giugno alle ore 09:30, 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 30.05.2018 (Prot. Uff. ambito n. 7917).

Sono presenti:

Nominativo	Ruolo	Presente	Assente
Egidio Fedele Dell'Oste	Presidente	X	
Paolo Sabbioni	Vicepresidente	X	
Giancarla Marchesi	Consigliere	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;

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. 4 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 2017 per il Gestore MM SpA e verifica degli adempimenti convenzionali inerenti la qualità dell'acqua erogata.

RELAZIONE TECNICA:

Con Deliberazione n. 655/2015/R/Idr[1] 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.

Con deliberazione n. 16/2016 del 13/06/2016 del Commissario Straordinario dell'ex Ufficio d'Ambito della Città di Milano è stata approvata, con decorrenza 01/07/2016, la nuova Carta del Servizio Idrico Integrato del Gestore MM SpA valida per gli utenti appartenenti all'ex ATO della Città di Milano (ambito tariffario MM SpA). Detta Carta del Servizio, oltre al recepimento degli standard generali/specifici previsti dall'Autorità, ai sensi dell'art. 69, comma 1 della RQSII, contiene anche standard generali e specifici di qualità migliorativi e/o ulteriori rispetto a quelli minimi definiti dall'ARERA.

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, il numero totale di utenze al 31 dicembre dell'anno precedente oltre ad una serie di informazioni elencate all'art. 77 del RQSII, inerenti la qualità delle prestazioni offerte all'utenza.

A seguito dell'emanazione della sopraccitata deliberazione ARERA e tenuto conto delle ulteriori importanti modifiche regolatorie introdotte dall'Autorità medesima al fine di aggiornare il Metodo Tariffario Idrico ed alcuni aspetti rilevanti della regolazione ad esso correlati, nonché a seguito della conclusione del processo di successione universale tra l'Ufficio d'Ambito della Città Metropolitana di Milano e l'Ufficio d'Ambito della Città di Milano (avvenuto in data 15/06/2016) è emersa l'esigenza di normalizzare le procedure di monitoraggio dei Gestori (Cap Holding SpA ed MM SpA), procedendo anche ad una revisione/aggiornamento dei Disciplinari Tecnici allegati alle Convenzioni di affidamento del S.I.I. Rispetto a tale necessità, con deliberazione del Consiglio di Amministrazione 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, da parte dell'Ufficio d'Ambito, delle attività poste in capo ai Gestori del S.I.I. dalle rispettive Convenzioni di affidamento, tra cui il rapporto con l'utenza attraverso

[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)

l'individuazione di standard di "qualità contrattuale" per le prestazioni erogate e l'utilizzo di indicatori misurabili al fine del monitoraggio delle prestazioni stesse.

Al fine di poter espletare le relative verifiche di competenza da parte dell'Ufficio d'Ambito, il sopraindicato documento *"Metodologia di raccolta dati ai fini del controllo delle attività poste in essere dai Gestori affidatari del SII"* prevede che entro il 28 febbraio di ciascun anno i Gestori provvedano alla trasmissione degli elenchi di registrazione, predisposti 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).

Alla luce di quanto sopra indicato, in data 28 febbraio 2018 la società MM SpA ha provveduto a trasmettere all'Ufficio d'Ambito (Prot. U.A n. 3183 del 01/03/2018) i dati contenenti le registrazioni delle prestazioni fornite all'utenza per l'intera annualità 2018 e per i primi mesi del 2018 (elenchi di registrazione RQSII e TIMSII). Tali informazioni sono state successivamente integrate con apposita nota del 24/04/2018 (Prot. U.A. n. 6377).

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, nonché dei dati forniti dal Gestore in data 28/02/2018.

Raccolta dati di Qualità Contrattuale del S.I.I.

L'Autorità, in data 15/03/2018, ha avviato la raccolta dati volta ad acquisire informazioni in ordine alla qualità contrattuale del S.I.I., con riferimento all'annualità 2017, 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 ha reso quest'ultime disponibili all'Autorità stessa.

L'ARERA ha stabilito come termine ultimo per l'invio delle informazioni da parte dei Gestori il 16/04/2018, nonché ha stabilito per il giorno 07/05/2018 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;
- Preventivazione;
- Pronto Intervento;
- Servizi Telefoni;

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO 02 710493 11 (CENTRALINO)

- 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 nel 2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2017 ed eseguite nel 2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2016 ed eseguite nel 2017;
- Numero di prestazioni che rispettano o meno lo standard previsto (al 31/12/2017);
- Numero di prestazioni richieste nel 2017 e non eseguite al 31/12/2017;
- Numero di prestazioni richieste nel 2016 e non eseguite al 31/12/2017.

Per quanto attiene l'attività svolta dall'Ufficio d'Ambito ai fini della verifica delle informazioni fornite dalla società MM SpA, relativamente all'annualità 2017, è stato possibile effettuare la sola verifica dei dati caricati dal Gestore inerenti le prestazioni aperte dal 01/01/2017 e chiuse entro il 31/12/2017, ovvero nei primi mesi del 2018, in quanto non disponibili le informazioni riguardanti le prestazioni richieste nel 2016 chiuse nel 2017/non ancora concluse al 31/12/2017. Tali informazioni, infatti, sono state richieste dall'Autorità nella presente raccolta "Anno solare 2017", in aggiunta alle prestazioni 2017, al fine di completare la precedente istruttoria di Qualità Contrattuale che riguardava esclusivamente i dati relativi al secondo semestre 2016. Questo tipologia di dati verrà pertanto appositamente richiesta al Gestore, unitamente alle informazioni già previste dalla sopraccitata Metodologia di raccolta dati, nell'ambito delle prossime istruttorie di monitoraggio della qualità contrattuale.

Accanto alle sopraindicate verifiche di corrispondenza delle informazioni caricate dal Gestore sul portale web ARERA con i dati trasmessi dal medesimo all'Ufficio d'Ambito in data 28/02/2018, sono stati eseguiti i controlli di congruenza dei dati caricati in termini di riscontro algebrico interno e di congruenza con la Carta del Servizio vigente.

Nel corso delle operazioni di controllo effettuate è stato necessario richiedere al Gestore (con nota email Prot. U.A. n. 5954 del 19/04/2018) informazioni in merito ad alcune anomalie riscontrate; successivamente, la stessa Società, con n. 2 note del 02/05/2018 (Prot. U.A. n. 6377 e 6379), ha fornito le opportune delucidazioni, chiedendo con formale nota PEC del 03/05/2018 (Prot. U.A. n. 6510), successivamente integrata con nota PEC del 04/05/2018 (Prot. U.A. n. 6548) la rettifica dei n.4 indicatori sotto riportati (allegando i dati corretti e la relativa dichiarazione di veridicità che sono stati caricati sul portale web ARERA). Tali rettifiche hanno riguardato in sintesi:

- *"Tempo di esecuzione dell'allaccio fognario complesso"*, ove è stato corretto il numero delle prestazioni richieste ed eseguite nel 2017 per la tipologia d'uso "Uso civile domestico" ed "Altri usi";
- *"Tempo per l'emissione della fattura"*, ove è stato corretto il numero di prestazioni che rispettano o meno lo standard previsto per la tipologia d'uso "Uso civile domestico", "Uso civile non domestico" ed "Altri usi";
- *"Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione"*, ove è stato corretto il numero delle prestazioni richieste ed eseguite nel 2017 per la tipologia d'uso "Uso civile domestico";
- *"Accessibilità ai servizi telefonici"*, ove è stata rettificata la percentuale del rendimento conseguito da 1% a 100% (per tutti e 12 i mesi del 2017).

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)

Dati forniti dal Gestore MM SpA

La società MM SpA in data 28/02/2018 (nota Prot. U.A. n. 3183 del 01/03/2018 successivamente integrata con nota Prot. U.A. n. 6377 del 24/04/2018) ha provveduto a trasmettere, in formato excel, il tracciato degli elenchi di registrazione delle prestazioni della 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"*.

In aggiunta, come previsto dall'art. 14 dell'Allegato A (TIMSII) alla Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/Idr del 05/05/2016, la società MM SpA ha provveduto a fornire anche il Registro delle letture ed il Registro delle autoletture con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dalla sopraindicata deliberazione (art. 14 comma 1 e 2).

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

Indicatori Generali

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

In particolare, dai dati e dalle informazioni trasmesse si evince in ordine agli "Indicatori generali" che nell'intera annualità 2017:

a. risultano essere state erogate prestazioni per n. 14 indicatori generali su un totale di n. 15 indicatori generali presenti nella Carta del S.I.I.;
b. per il solo indicatore generale "*Livello del Servizio Telefonico*" risulta un mancato raggiungimento a livello complessivo del relativo standard (cella evidenziata in rosso), in quanto risulta attestarsi al

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO 02 710493 11 (CENTRALINO)

valore di 67,9% (rispettato 0 mesi su 12) in luogo dello standard previsto pari al 80% (da rispettare in almeno 10 mesi su 12). Per tale indicatore (unitamente al "Tempo medio di attesa per il servizio telefonico" ed all'"Accessibilità al servizio telefonico") non era stato possibile effettuare alcun tipo di valutazione nell'ambito del "Monitoraggio dati di qualità contrattuale I° semestre 2017", di cui alla Delib. CdA n. 3 del 29/09/2017, poiché in tale contesto erano stati forniti dati in forma aggregata.

Indicatori Specifici

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

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 l'anno 2017 si evince che:

1. risultano essere state erogate prestazioni per n. 24 indicatori su un totale di n. 32 indicatori specifici presenti nella Carta del S.I.I.;
2. in relazione agli indicatori specifici *"Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separate del SII)"* e *"Tempo per l'inoltro all'utente della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione (in caso di gestione separata del SII)"* si rileva un miglioramento della prestazione erogata dal Gestore all'utenza che, pur considerato l'esiguo numero di prestazioni effettuate (n.3 prestazioni nell'intera annualità 2017), risulta essere stato rispetto nel 67% dei casi su base annuale, rispetto allo 0% rilevato nel I° semestre 2017 (Delib. CdA n. 3 del 29/09/2017).

Ciò detto, atteso che le operazioni di modifica/aggiornamento dei Disciplinari Tecnici non possono ancora considerarsi definitive (Deliberazione di codesto CdA n. 2 del 22/12/2017), nonché considerato che i contenuti del vigente Disciplinare Tecnico non tengono conto delle recenti disposizioni dell'Autorità in materia di Qualità Contrattuale (Delib. ARERA n. 655/2015/R/Idr del 23/12/2015), non si ritengono ad oggi applicabili le penalità[2], ivi contenute, derivanti dal mancato raggiungimento dello standard per l'indicatore generale "*Livello del Servizio Telefonico*".

Per tutto quanto sopra riportato si ritiene di dover segnalare al Gestore la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie affinché le prestazioni offerte all'utenza per il sopraccitato indicatore si attestino su base annuale a valori previsti dalla Carta del Servizio.

Unitamente ai sopradescritti dati qualità contrattuale la società MM SpA ha provveduto a trasmettere anche il "Registro delle letture" ed il "Registro delle autoletture" (Tracciato elenchi di registrazione) con specificazione del contenuto minimo informativo previsto dall'art. 4, comma 1 e comma 2 della Deliberazione ARERA n. 218/2016/R/Idr. Nel dettaglio si rileva che:

- su n. 112.985 tentativi di lettura effettuati nel 2017 n. 99.816 hanno dato esito positivo, mentre n. 13.169 tentativi di lettura sono falliti a causa dell'assenza dell'utente (n. 9.123 casi), dell'impossibilità ad accedere al contatore (n. 2.294 casi), della mancata collaborazione da parte dell'utente (n. 1.140 casi), a causa dello stabile disabitato/occupato (n. 519 casi) e per cause varie (n. 93 casi);
- nel corso del 2017 risulta essere stato rispettato per n. 22.222 casi (utenze) il numero di tentativi minimi di raccolta della misura, di cui all'art. 7.1 del TIMSII, pari al 45,6% delle utenze presenti (almeno n. 2 tentativi di raccolta all'anno per consumi medi annui fino a 3.000 mc ed almeno n. 3 tentativi di raccolta all'anno per consumi medi annui superiori a 3.000 mc);
- rispetto ai n. 22.222 casi indicati al punto precedente in n. 2.184 casi non risulta essere stata rispettata la distanza minima temporale tra il 1° ed il 2° tentativo di raccolta della misura per uno stesso utente finale, di cui all'art. 7.2 del TIMSII, pari al 9,8% del totale (nel caso di n. 2 tentativi di raccolta l'anno almeno 150 giorni solari e nel caso di n. 3 tentativi di raccolta l'anno ameno 90 giorni solari);
- su n. 8 casi caratterizzati da almeno n. 2 tentativi di lettura consecutivi falliti (ed in assenza di autolettura valida), in n. 3 casi non risulta essere stato rispettato il 3° tentativo di raccolta della misura da effettuarsi, al più tardi, nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato (art. 7.3, lettera i del TIMSII);

[2] Penalità che vengono previste ed applicate dalla stessa ARERA nel caso di prestazioni di qualità contrattuale non valide e non conformi ai sensi dell'art. 88 e seguenti del RQSII.

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO. 02 710493 11 (CENTRALINO)

- su n. 311 nuove attivazioni della fornitura (II° semestre 2017) in n. 310 casi risulta essere stato effettato il primo tentativo di raccolta entro i 6 mesi dalla data di attivazione della stessa (art. 7.3, lettera ii del TIMSII);
- su n. 4.748 autoletture comunicate dagli utenti al Gestore nel corso del 2017 n. 4.577 sono state validate mentre n. 171 autoletture sono state ritenute non valide.

Relazione annuale sulla qualità dell'acqua erogata nel corso dell'anno 2017

A completamento dell'attività di Monitoraggio dei Livelli di Attività del servizio acquedotto per l'anno 2017 effettuata dall'Ufficio d'Ambito ai sensi dell'art. 21 del Disciplinare Tecnico, di seguito si riporta una breve descrizione della qualità dell'acqua erogata nel 2017 sulla base dei contenuti della Relazione Annuale trasmessa dal Gestore MM SpA in data 13/03/2018 (Prot. U.A. n. 3793), successivamente aggiornata in data 30/05/2018 (Prot. U.A. n. 7954) – c.f.r. Deliberazione CdA n. 8 del 17/03/2018.

Nel corso del 2017, su un quantitativo di acqua erogata pari a 224.549.837 mc risulta essere stato trattato un volume di acqua pari a 179.549.861 mc (circa l'80%) attraverso l'utilizzo di filtri a carbone attivo, impianti ad osmosi inversa e torri d'aerazione. In tale periodo sono state eseguite dal laboratorio del Gestore n. 19.710 analisi sui campioni d'acqua (prelievo da rubinetti controllo qualità, pozzi attivi, fontanelle e da sistemi di trattamento) per un totale di n. 175.898 parametri analizzati di tipo chimico-fisico, chimico e microbiologico.

Da suddette analisi e dalle segnalazioni effettuate dall'ATS è emerso che, nel corso dell'anno 2017, si sono registrate n. 116 non conformità dei limiti previsti dalla normativa vigente in relazione ai parametri microbiologici (n. 110 casi) ed ai parametri chimici (n. 6 casi). Nel dettaglio, risultano essere stati registrati n. 85 superamenti in n. 23 Centrale di AP (19 casi per parametri microbiologici, n. 2 casi per il parametro chimico "sommatoria tricloroetilene+tetracloroetilene" nelle C.li AP Este e Lambro e n. 2 casi per parametri chimico-inorganici) e n. 31 superamenti su punti di rete monitorati.

A seguito delle segnalazioni pervenute dall'ATS (n. 41 casi) il Gestore dichiara di essere sempre intervenuto con immediatezza ripristinando la qualità dell'acqua in conformità alla normativa vigente, comunicando altresì all'ATS medesima tutte le non conformità microbiologiche (rilevate dal laboratorio interno) al rientro delle stesse (come concordato con l'ATS medesima). Per le non conformità relative ai parametri di tipo microbiologico rilevate sui campioni di acqua in uscita dalle centrali AP e/o dai punti di rete il Gestore dichiara di essere tempestivamente intervenuto, con i necessari interventi di disinfezione dei punti di prelievo, provvedendo alla regolazione (ove necessario) della clorazione dell'acqua distribuita e riportando in tempi rapidi la qualità dell'acqua nel completo rispetto dei limiti imposti dalla normativa.

Al fine di prevedere dell'avvicinarsi di possibili criticità per la qualità dell'acqua in erogazione dalle centrali e di attivare tempestivamente i provvedimenti da porre in atto per evitare i superamenti dei valori di parametro il Gestore, in apposite relazione interne mensili, evidenzia situazione di "attenzione" che si verificano al superamento del 60% del valore limite, e situazioni di "allarme" che si verificano quanto si raggiunge o si supera l'80% del valore di parametro imposto dalla normativa.

Infine, risulta che nel corso del 2017 sono state effettuate operazioni di rigenerazione e/o sostituzione del carbone in n. 16 centrali AP, nonché sono state avviate/realizzate opere per il miglioramento della qualità dell'acqua nelle seguenti centrali:

- centrale Feltre: installazione di un impianto di biodenitrificazione per l'abbattimento dei nitrati;
- centrale Anfossi, Armi e Crescenzago: introduzione di una fase di precipitazione chimica per la rimozione del cromo esavalente;
- centrale Lambro: installazione di n. 17 filtri a carbone attivo;
- centrale Comasina: installazione di n. 12 filtri a carbone attivo.

Nella sottostante tabella si riporta l'esito delle verifiche effettuate in ordine al livello minimo di servizio ed agli standard di qualità imposti dagli artt. 4 e 21 del Disciplinare Tecnico.

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)

MONITORAGGIO LIVELLO DI ATTIVITA'	Standard di qualità (art. 21.2)	Livello minimo di servizio (art. 4)		Note
SERVIZIO DI ACQUEDOTTO				
Analisi sulla qualità dell'acqua (Scheda F)	Trasmissione degli esiti analisi giornaliere effettuate in laboratorio (e relazione annuale) e tempestiva trasmissione dei rapporti relativi ai provvedimenti adottati in caso di superamento dei limiti previsti dalla normativa.	Qualità dell'acqua erogata nel rispetto dei limiti normativi previsti (D.Lgs. 31/2001, D.Lgs. 22/2002 e s.m.i.)		Trasmissione dei rapporti di analisi (scheda F) e della Relazione annuale sulla qualità dell'acqua erogata nel 2017. Risultano n. 116 superamenti dei limiti imposti dalla normativa nel 2017 (110 microbiologici e 6 chimici). Il Gestore dichiara di essere sempre intervenuto con immediatezza ripristinando la qualità dell'acqua in conformità alla normativa vigente, comunicando altresì all'ATS medesima tutte le non conformità microbiologiche (rilevate dal laboratorio interno) al rientro delle stesse (come concordato con l'ATS medesima). Per le non conformità relative ai parametri di tipo microbiologico rilevate sui campioni di acqua in uscita dalle centrali AP e/o dai punti di rete il Gestore dichiara di essere tempestivamente intervenuto, con i necessari interventi di disinfezione dei punti di prelievo, provvedendo alla regolazione (ove necessario) della clorazione dell'acqua distribuita e riportando in tempi rapidi la qualità dell'acqua nel completo rispetto dei limiti imposti dalla normativa.
Report rigenerazioni effettuate negli impianti a Carbone Attivo (Scheda E2)	-	Rigenerazione filtri a C.A. da effettuarsi, per ogni impianto, in caso di superamento del 98% dei valori limite degli inquinanti (somma dei solventi clorurarti, somma tri e tetra-cloro; ecc.)		Rigenerazione e/o sostituzione C.A. in n. 16 centrali AP. Sono state registrate n. 2 non conformità per il parametro tricoloetilene+tetracloroetilene nelle C.li Este e Lambro (superamenti che risultano rispettare i limiti imposti dalla normativa vigente nel caso venga tenuto in considerazione il grado di incertezza dell'analisi stessa).

UFFICIO D'AMBITO DELLA CITTÀ METROPOLITANA DI MILANO - AZIENDA SPECIALE
VIALE PICENO 60 - 20129 MILANO
TELEFONO 02 710493 11 (CENTRALINO)

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;
- 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 degli esiti dell'attività di validazione dei dati e delle informazioni caricate dal Gestore del S.I.I., società MM SpA, sul portale web ARERA, nell'ambito degli adempimenti connessi alla raccolta dei dati e delle informazioni relative alla qualità contrattuale del S.I.I., per l'annualità 2017, 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 di cui alla relazione tecnica, parte integrante del presente atto;

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)

2. di prendere atto degli esiti dell'attività di controllo/verifica dei dati e delle informazioni trasmesse dalla società MM 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 alla performance conseguita 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 dell'attività di controllo dei dati e delle informazioni relative alla Qualità dell'acqua erogata nel 2017 trasmesse dal Gestore MM SpA ai fini del monitoraggio del livello di attività del servizio acquedotto, secondo le modalità previste dall'art. 21 del 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 MM SpA la necessità di porre in atto tutte le misure necessarie affinché le prestazioni relative all'indicatore generale "*Livello del Servizio Telefonico*" si attestino, su base annuale, ai valori previsti dalla Carta del Servizio, nonché di porre in essere tutte le misure necessarie atte a prevenire la non conformità dell'acqua erogata in relazione ai limiti previsti dalla normativa vigente;

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, 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.

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 11/06/2018 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 11/06/2018 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 nel rispetto della normativa sulla privacy, nonché per la pubblicazione in amministrazione trasparente ai sensi del D.lgs. 14 marzo 2013 n. 33 se dovuta.

Milano lì 11/06/2018 IL DIRETTORE GENERALE

ESECUTIVITA'

La presente deliberazione è divenuta esecutiva:

- [x] 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 lì 11/06/2018 IL DIRETTORE GENERALE