



REGIONE  
LAZIO

# RAPPORTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELLA REGIONE LAZIO

20  
22

I° SEMESTRE 2022  
(24 Febbraio - 24 Agosto)  
Garante del Servizio Idrico Integrato  
della Regione Lazio



## SOMMARIO

<b>Introduzione .....</b>	<b>2</b>
<b>PARTE I – NORMATIVA E STATO DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO .....</b>	<b>5</b>
1. <i>La risorsa idrica nel Codice dell’ambiente e diritto europeo.....</i>	5
2. <i>Il T.U. dell’ambiente e il sistema idrico regionale .....</i>	8
2.1 <i>La definizione degli ATO nella Regione Lazio .....</i>	9
3. <i>Il principio dell’unicità della gestione .....</i>	11
3.1. <i>I poteri sostitutivi della Regione Lazio .....</i>	12
3.2 <i>La nomina dei Commissari della Regione Lazio.....</i>	13
4. <i>Lo stato di attuazione del servizio idrico integrato.....</i>	14
4.1. <i>L’ATO 1 – Lazio nord Viterbo.....</i>	14
4.2. <i>L’ATO 2 - Lazio Centrale Roma .....</i>	15
4.3. <i>L’ATO 3- Lazio Centrale Rieti .....</i>	16
4.4. <i>L’ATO 4 - Lazio Meridionale Latina.....</i>	16
4.5. <i>L’ATO 5, denominato Lazio Meridionale Frosinone .....</i>	16
5. <i>Le prospettive del PNRR: cenni .....</i>	18
6. <i>Il Consiglio delle Segreterie tecnico-OPERATIVE (cd. STO).....</i>	19
7. <i>La riforma del sistema idrico integrato regionale .....</i>	19
<b>PARTE II – CRITICITÀ DELLA RISORSA IDRICA.....</b>	<b>21</b>
1. <i>Le principali criticità del S.I.I. regionale .....</i>	21
2. <i>Infrastrutture e perdite idriche di rete.....</i>	21
3. <i>La scarsità della risorsa idrica .....</i>	22
3.1. <i>La grave crisi idrica dell’estate 2022 .....</i>	23
3.2. <i>La campagna di comunicazione della Regione Lazio “Attenzione all’acqua! Si può” .....</i>	26
3.3. <i>Il Tavolo Istituzionale CIS - Acqua Bene comune!.....</i>	27
4. <i>La “non potabilità” di acque destinate al consumo umano.....</i>	28
<b>PARTE III - TARIFFE E QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO .....</b>	<b>30</b>
1. <i>La tariffa nel SII e il ruolo di ARERA: cenni.....</i>	30
2. <i>L’aggiornamento delle tariffe e le bollette dell’acqua.....</i>	31
3. <i>Macroindicatori e standard di qualità.....</i>	33
4. <i>La delibera ARERA su penalità e premialità del servizio .....</i>	34
<b>PARTE IV - GLI STRUMENTI DI TUTELA DEGLI UTENTI.....</b>	<b>36</b>
1. <i>La Carta dei servizi del settore idrico integrato .....</i>	36
1.1 <i>L’aggiornamento della Carta dei servizi di Acea ATO 2 .....</i>	37

2. Gestione delle segnalazioni e dei reclami .....	38
3. Le Camere di conciliazione.....	38
4. Gli ulteriori strumenti di tutela .....	38
5. I reclami e le richieste degli utenti al Garante .....	39
5.1 Reclami di comitati e associazioni .....	40
5.2 Il caso dei cd. nasoni di Roma Capitale .....	43
5.3 Interruzioni e/o assenze di pressione nel servizio idropotabile.....	43
5.4 Assenza di condutture, guasti e perdite occulte .....	44
5.5 Fognature .....	45
6. Gli Otuc .....	45
7. La Consulta regionale utenti e consumatori.....	46
8. Irregolare funzionamento dei servizi e/o di inosservanza delle normative vigenti in materia di tutela degli utenti.....	48
<b>PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE del SII .....</b>	<b>49</b>
1. Organizzazione e funzionamento del Garante del SII.....	49
1.1 Istituzione della segreteria organizzativa con Decreto del Presidente della Regione Lazio .....	49
1.2 Istituzione dell'Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998).....	49
1.3 Attivazione di stage curriculari presso Università pubbliche e private .....	50
2. Proposte di attività da avviare nel II° Semestre 2022 .....	50
2.1 Proposte per il sistema idrico integrato .....	50
2.2 Proposte a tutela degli utenti .....	50
2.3. Progetti e campagne di sensibilizzazione .....	51
<b>Appendice – Normativa esaminata .....</b>	<b>52</b>

## INTRODUZIONE

Con il presente “*Rapporto sulla gestione del sistema idrico integrato della Regione Lazio*” (di seguito, Rapporto) questo Garante del servizio idrico integrato (di seguito, Garante SII) intende rappresentare il quadro di informazioni e dati, nonché di criticità emerse nel corso del I° semestre di attività (dal 24 febbraio 2022 al 24 agosto 2022), in materia di gestione del settore idrico e tutela degli utenti in attuazione delle Carte dei Servizi nella Regione Lazio.

Si rammenta che il Garante SII è stato istituito con legge della Regione Lazio n. 26 del 1998, recante “*Norme di attuazione dell’art. 18 della legge regionale 22 gennaio 1996, n. 6 e dell’art. 21, comma 5 della legge 5 gennaio 1994, n. 36*” (art. 8) al fine di svolgere le seguenti attività:

- a) definire indici di produttività per la valutazione economica dei servizi resi e parametri per il controllo delle politiche tariffarie praticate;
- b) esprimere valutazioni in ordine alle problematiche attinenti il servizio idrico integrato su richiesta della Regione, degli enti locali, dei soggetti gestori dei servizi idrici, delle associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori;
- c) redigere, sulla base dell'analisi e del raffronto dei diversi aspetti tecnici, economici e funzionali che caratterizzano la gestione del servizio idrico integrato, con cadenza semestrale, il Rapporto sulla gestione del servizio idrico integrato nella Regione Lazio, denominato "Rapporto".

Il Garante SII svolge attività di studio, valutazione e sollecitazione a supporto delle strutture regionali e locali e delle associazioni dei consumatori che partecipano alla Consulta idrica: oltre alla redazione del presente Rapporto, esso esercita attività di sollecitazione nei confronti degli enti gestori, istituendo, se del caso, Tavoli Tecnici, insieme agli uffici amministrativi tecnici competenti nelle singole materie.

Il Garante SII, in base alla legge regionale, infatti, promuove “(...) *ogni possibile iniziativa tesa a conseguire livelli adeguati ed omogenei di efficienza, efficacia ed economicità nella gestione del servizio idrico integrato organizzato (...)*”, in attuazione della legge regionale n. 6 del 1996 recante “*Individuazione degli ambiti territoriali ottimali*

*e organizzazione del servizio idrico integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1996, n. 36*”, nonché a tutela e garanzia degli interessi degli utenti.

Per lo svolgimento dei propri compiti, il Garante SII ha sede presso l'Assessorato competente in materia di risorse idriche e si avvale di n. 2 risorse (livello funzionario D1 e assistente amministrativo C1).

Ai sensi della legge regionale n. 26 del 1998 s.m.i., il Garante è coadiuvato:

- a) dal Consiglio dei responsabili delle segreterie tecnico-operative costituite negli ambiti territoriali ottimali in base alle convenzioni di cooperazione stipulate dagli enti locali ai sensi della l.r. 6/1996 (art. 9);
- b) dalla Consulta degli utenti e dei consumatori, di cui è membro di diritto e Presidente (art. 10).

Nel corso del I° semestre, il Garante SII ha convocato entrambi questi organismi (rispettivamente nelle date del 23 e 25 maggio 2022), raggiungendo il numero legale per lo svolgimento delle sedute di discussione collegiale, verbalizzando gli incontri, che si sono - come si vedrà - mostrati molto utili in un’ottica di scambio di informazioni tra le STO e tra Amministrazione pubblica e Associazioni dei Consumatori.

\*\*\*\*\*

Il presente Rapporto si divide in n. 5 Parti:

- Parte I - Normativa e stato di attuazione del sistema idrico integrato;
- Parte II - Criticità e problematiche della risorsa idrica;
- Parte III - Tariffe e qualità e gli strumenti di tutela del servizio idrico;
- Parte IV - Strumenti di tutela del servizio idrico;
- Parte V - Proposte del Garante del Servizio idrico.

Il Rapporto è stato redatto sulla base delle informazioni acquisite dalle Segreterie tecnico organizzative degli ATO, dalle strutture regionali competenti, dai gestori e nell’ambito della Consulta degli utenti e consumatori alla l.r. n. 6/1996, nonché tramite incontri con i Presidenti di alcuni OTUC consultati. Oltre a ciò, alcuni dati sono stati acquisiti da fonti e rapporti pubblicati sul sito dell’Autorità di regolazione per le Reti, Energia e Ambiente cd. ARERA e da studi effettuati da Ispra, Coldiretti, Legambiente, Utilitalia e Anbi e altri Osservatori.

Trattandosi di Rapporto relativo al I° semestre di attività ad una prima ricognizione sulla materia, lo scrivente Garante SII ha affrontato alcune tematiche generali, svolgendo una ricognizione sulla normativa relativa al servizio idrico integrato, anche al fine della ricostituzione del Tavolo tecnico di cui alla DGR n. 56 del 6 febbraio 2018 “*L.R. n. 5/2014 e L.R. n. 9/2017, art. 17, commi 98 e 99 - Individuazione Ambiti Territoriali Ottimali di Bacino Idrografico*” e, quindi, ai fini della presentazione di un nuovo progetto di legge in Consiglio Regionale in materia del servizio idrico integrato. Oltre a ciò, si è ritenuto opportuno, selezionare alcuni temi/argomenti, rinviando ulteriori questioni/problematiche, pur se rilevanti, ad una disamina più approfondita, da svolgersi nel corso dei prossimi semestri di attività.

La nomina del Garante SII è intervenuta, altresì, quasi in concomitanza con l’emanazione delle sentenze del Consiglio di Stato (nn. 1720/1721, 1820 del 2022 etc etc), che, dando piena attuazione ai trasferimenti di gestione integrata nei singoli ATO, pongono alcune questioni e problematiche in ordine alla tutela degli utenti nel regime di passaggio tra un gestore ad un altro.

Il Garante SII, ovviamente, è intervenuto anche su una serie di casi specifici (reclami, segnalazioni, denunce) sottoposti alla sua valutazione, rispetto ai quali - come si vedrà in proseguo - si è reso parte attiva e di risoluzione di problematiche, sollecitando gli enti gestori e gli attuali EGATO, nonché gli altri soggetti competenti (ARPA, ASL, Comuni etc) ad intervenire con tempestività.

\*\*\*

Il presente Rapporto è trasmesso, a cura della Giunta regionale, a tutti i soggetti interessati alla gestione del servizio integrato ed è pubblicato integralmente sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

Il Garante del S.I.I. della Regione Lazio  
Avv. Manuela Veronelli

# PARTE I – NORMATIVA E STATO DI ATTUAZIONE DEL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

La normativa sul sistema idrico integrato appare complessa, composta da fonti di vario livello, dalla normativa internazionale e comunitaria, oltre che nazionale e regionale, nonché, in attuazione del principio di sussidiarietà verticale, dalla regolamentazione degli enti locali e consorzi.

## 1. LA RISORSA IDRICA NEL CODICE DELL'AMBIENTE E DIRITTO EUROPEO

Il D.lgs. n. 152 del 2016 s.m.i. (cd. Codice dell'Ambiente) rappresenta la disciplina generale in materia di risorse idriche, in quanto stabilisce principi e forme attraverso le quali governare il servizio idrico integrato e ribadisce principi di ordine costituzionale e sovranazionale, già rinvenibili nella cd. legge Galli (legge n. 36/94).

L'art. 141, co. 2 del TU Ambiente prevede, innanzitutto, che il servizio idrico integrato si articola *“(...) nelle attività di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue (...)”*.

Tra i principi applicabili al settore in generale, si segnalano il principio della cd. “azione ambientale”, in base al quale *“(...) La tutela dell'ambiente e degli ecosistemi naturali e del patrimonio culturale deve essere garantita da tutti gli enti pubblici e privati e dalle persone fisiche e giuridiche pubbliche o private, mediante una adeguata azione che sia informata ai principi della precauzione, dell'azione preventiva, della correzione, in via prioritaria alla fonte, dei danni causati all'ambiente, nonché al principio «chi inquina paga» che, ai sensi dell'articolo 174, comma 2, del Trattato delle unioni europee (...)”* (art. 3 bis, co. 1).

Un altro principio è rappresentato dal cd. “sviluppo sostenibile”, secondo cui “(...) *Ogni attività umana giuridicamente rilevante (...) deve conformarsi al principio dello sviluppo sostenibile, al fine di garantire che il soddisfacimento dei bisogni delle generazioni attuali non possa compromettere la qualità della vita e le possibilità delle generazioni future (...)*” (art. 3-quater, co. 1) e “(...) *deve consentire di individuare un equilibrato rapporto, nell'ambito delle risorse ereditate, tra quelle da risparmiare e quelle da trasmettere, affinché nell'ambito delle dinamiche della produzione e del consumo si inserisca altresì il principio di solidarietà per salvaguardare e per migliorare la qualità dell'ambiente anche futuro (...)*”.

Il Codice ha evidenziato, dunque, per la prima volta, un'accresciuta consapevolezza nel legislatore nazionale rispetto alla scarsità della risorsa idrica, ma anche della fragilità idrogeologica dei territori, nonché del concreto rischio di squilibri tra risorse e fabbisogni dei cittadini, e della relativa necessità di evitare e prevenire sprechi: l'acqua, da bene da sfruttare, è diventata, nel TU dell'Ambiente, quale elemento eco-sistemico da tutelare.

È evidente che, anche rispetto a siffatta evoluzione, gli stimoli provenienti dall'Unione europea hanno giocato un ruolo chiave. Il T.U. ambiente, infatti, ha recepito la direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che istituendo un “*Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque*”, a sua volta, ha riunito e razionalizzato i precedenti interventi dell'Unione europea in tema di risorse idriche, con un approccio di tipo integrato, avendo considerato i cd. “corpi idrici” unitamente all’“ecosistema”. Proprio da questa impostazione, ne è conseguita la proclamazione di alcuni principi a livello comunitario anche in tema di “diritto all'acqua”, confluiti poi nel T.U. ambientale: dal principio della pianificazione, della gestione e dell'utilizzo della risorsa idrica a livello di bacino idrografico, alla concezione circolare integrata dei corpi idrici, al principio di sostenibilità degli usi, a quelli di precauzione e prevenzione sino a quello del “chi inquina paga” (*cd. polluter pays principle*).

Attualmente, il Parlamento Europeo ha emanato una nuova Direttiva 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio in data 6 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano che, abrogando la precedente 2000/60/CE, impone agli Stati, entro il 12 gennaio 2023, di adottare le disposizioni legislative, regolamentari ed amministrative per conformarsi alla stessa, dandone comunicazione alla Commissione Europea: la Direttiva del 2020 persegue il medesimo obiettivo della precedente, puntando tuttavia a “(...) *migliorare l'accesso universale delle acque (...)*” nell'Unione e -



conformemente al 7° programma di azione in materia di ambiente fino al 2020 “*Vivere bene entro i limiti del nostro pianeta*” – a potenziare la partecipazione del pubblico in materia di accesso a informazioni chiare in materia ambientale a livello nazionale.

Se, infatti, la direttiva 98/83/CE prevedeva solo l’accesso passivo alle informazioni, ovvero gli Stati membri potevano limitarsi a rendere disponibili le informazioni, la nuova Direttiva, invece, è finalizzata a garantire “(...) *informazioni aggiornate (...) e (...) accessibili online ai consumatori, secondo modalità di facile utilizzo e personalizzate (...)*”: tali informazioni dovrebbero comprendere “(...) *i risultati dei programmi di monitoraggio, informazioni sui procedimenti di trattamento e disinfezione dell’acqua applicati, informazioni sul superamento dei valori di parametro pertinenti per la salute umana, informazioni pertinenti sulla valutazione e gestione del rischio del sistema di fornitura, consigli su come ridurre il consumo idrico ed evitare i rischi per la salute causati dall’acqua stagnante, ma anche informazioni complementari che potrebbero essere di utilità per il pubblico, quali informazioni sugli indicatori come contenuto di ferro, durezza, e minerali che spesso influenzano le percezioni che i consumatori hanno dell’acqua di rubinetto (...)*”.

Un ulteriore principio contenuto nelle Direttive europee riguarda l’uso delle acque con recupero integrale dei costi (*full cost recovery*), attraverso un sistema di tariffazione che consente un accesso universale alla risorsa acqua e, contestualmente, la copertura dei costi di gestione, finanziari e ambientali connessi all’uso della risorsa. Di qui, la necessità del coinvolgimento formale dell’utenza in ordine alle scelte strategiche e di pianificazione circa lo sfruttamento della risorsa come anche affermato nella “*Convenzione sull’accesso alle informazioni, la partecipazione dei cittadini e l’accesso alla giustizia in materia ambientale*” del 1998 (Convenzione di Aarhus) in tema di cd. “democrazia partecipativa”.

Il sistema idrico integrato è stato altresì oggetto di strumentalizzazioni politiche: prova ne è stato il referendum del 2011 che ha portato 27 milioni di votanti ad esprimersi per “l’acqua pubblica”, lasciando di fatto inalterate le possibili forme di gestione già previste nella legislazione in tema di servizi pubblici di interesse economico (D.L. 138/2011, art. 3-bis) e nel T.U. dell’ambiente.

D’altronde, come è noto, la disciplina comunitaria sull’acqua si interfaccia, innanzitutto, con la coeva e convergente disciplina dei servizi di interesse economico generale e dunque, con i principi di concorrenza, mercato ed efficienza, che detta i seguenti obblighi:

- Regioni e Province autonome di Trento e Bolzano devono definire il perimetro degli ambiti o bacini territoriali ottimali (ATO), all'interno dei quali deve essere organizzato lo svolgimento dei servizi pubblici locali di interesse economico generale a rete; per ciascun ATO deve essere istituito o designato il relativo ente di governo (EGATO). Secondo tali norme, gli ATO devono avere dimensioni almeno provinciali. Estensioni inferiori devono essere giustificate in base ai principi di proporzionalità, adeguatezza ed efficienza, nonché in base a criteri di differenziazione territoriale e socio-economica;
- Gli enti locali ricadenti in ciascun ATO hanno l'obbligo di aderire al corrispondente EGATO, che rappresenta l'unico soggetto all'interno del quale vengono esercitate le funzioni di organizzazione dei servizi, di scelta della forma di gestione, di determinazione delle tariffe all'utenza (per quanto di competenza), di affidamento e controllo della gestione: anche per il bene acqua, infatti la tariffa viene concepita come strumento chiave attraverso il quale tutelare i corpi idrici nello spazio europeo.

Quel che è rimasto nel dibattito politico in tema di “acqua” è invece soltanto la dicotomia tra “pubblico” e “privato”, di più efficace *appeal* elettorale, rispetto alla necessità di assicurare a tutti i cittadini infrastrutture e servizi di qualità elevata, attraverso tariffe eque ed investimenti, ma anche carte di servizio chiare ed in equivoche e strumenti di tutela efficaci e snelli a tutela degli utenti.

## 2. IL T.U. DELL'AMBIENTE E IL SISTEMA IDRICO REGIONALE

La Legge Regionale 22 gennaio 1996, n. 6, recante “*Individuazione degli ambiti territoriali ottimali e organizzazione del servizio idrico integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1996, n. 36*” ha individuato le forme ed i modi della cooperazione fra gli enti locali e le modalità per l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato costituito dall'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue.

Nell'ambito dei principi stabiliti a livello comunitario e nazionale, la legge regionale n. 5 del 2014 recante “*Tutela, governo e gestione pubblica delle acque*” ha altresì chiarito i principi relativi alla gestione del servizio idrico integrato stabilendo che “*(...) il servizio idrico integrato è da considerarsi servizio di interesse generale (...)*”; esso deve essere

svolto “(...) nel rispetto dei principi costituzionali, degli esiti referendari e della legislazione statale vigente (...)”, perseguendo “(...) l’equilibrio economico-finanziario della gestione (...)” con “(...) finalità di carattere sociale e ambientale (...)”, finanziata attraverso “(...) risorse regionali e meccanismi tariffari (...)”.

---

## 2.1 LA DEFINIZIONE DEGLI ATO NELLA REGIONE LAZIO

L’art. 147, co. 1 primo alinea, stabilisce che i servizi idrici sono organizzati sulla base degli ambiti territoriali ottimali cd. ATO definiti dalle regioni in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36 (cd. Legge Galli); il successivo co. 2, come modificato dal D.L. 133/14, specifica poi che “(...) le regioni possono modificare le delimitazioni degli ambiti territoriali ottimali (...) nel rispetto, in particolare, dei seguenti principi: a) unità del bacino idrografico o del sub-bacino (...); b) unicità della gestione; c) adeguatezza delle dimensioni gestionali, definita sulla base di parametri fisici, demografici, tecnici (...)”. Il comma 2-bis del medesimo articolo prevede, inoltre, che “(...) qualora l’ambito territoriale ottimale coincida con l’intero territorio regionale, ove si renda necessario al fine di conseguire una maggiore efficienza gestionale ed una migliore qualità del servizio all’utenza, è consentito l’affidamento del servizio idrico integrato in ambiti territoriali comunque non inferiori agli ambiti territoriali corrispondenti alle province o alle città metropolitane (...)”.

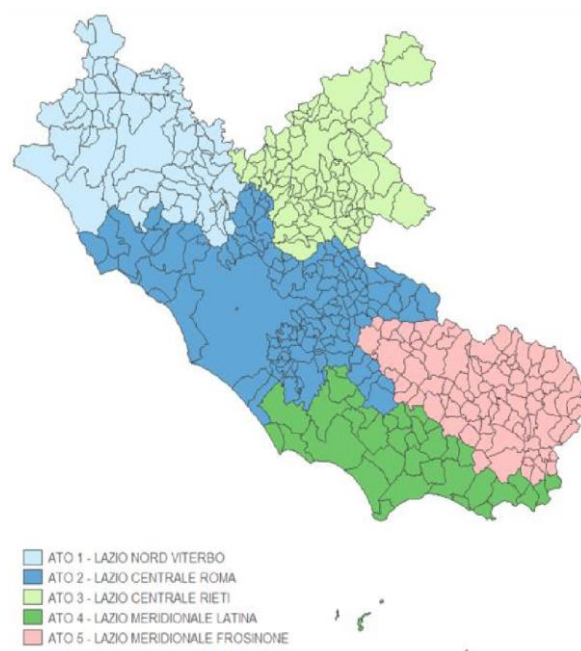
A livello regionale, la Legge Regionale n. 6/1996, in attuazione della normativa nazionale, all’articolo 2, ha individuato 5 ambiti territoriali corrispondenti alle province:

- a) Ambito territoriale ottimale n. 1, denominato Lazio Nord Viterbo;
- b) Ambito territoriale ottimale n. 2, denominato Lazio Centrale Roma;
- c) Ambito territoriale ottimale n. 3, denominato Lazio Centrale Rieti;
- d) Ambito territoriale ottimale n. 4, denominato Lazio Meridionale Latina;
- e) Ambito territoriale ottimale n. 5, denominato Lazio Meridionale Frosinone.

Con la Deliberazione della Giunta Regionale 21 dicembre 2012, n. 626 recante “Legge Regionale n. 6 e successive modifiche, atto di indirizzo agli enti locali in relazione all’applicazione dell’art 2, comma 186 bis, della Legge 23 dicembre 2009, n. 191 e successive modifiche”, la Regione Lazio ha confermato le convenzioni di cooperazione stipulate dai comuni e dalle province del Lazio ai sensi dell’articolo 4, comma 1, lettera a),

della L.R. n. 6/1996, in quanto conformi con le disposizioni delle leggi statali e regionali vigenti, con conseguente operatività degli organismi di consultazione tra gli enti locali in esse previsti.

La successiva Legge Regionale n. 9/2017 ha previsto che la Giunta regionale dovesse individuare gli ambiti territoriali ottimali di bacino idrografico (ABI), anche di dimensione diversa da quella provinciale: la stessa Giunta regionale, con delibera n. 56/2018, come modificata dalle delibere 27 febbraio 2018 n.129/2018 e n.152/2018, ha poi individuato 6 ambiti territoriali, in luogo dei 5 già esistenti: tuttavia, l'efficacia dei predetti provvedimenti è stata sospesa con la delibera di Giunta regionale n. 218/2018, confermando l'assetto dell'organizzazione del S.I.I. regionale in cinque ATO, così come sopra elencati e definiti con la citata Legge Regionale n. 6/1996 e sotto evidenziati graficamente.



Si precisa altresì che ciascun ATO appare differenziarsi per popolazione residente, provincie e Comuni dell'ATO e superficie medesima, così come descritto nella presente Tabella in base ai dati estratti dal sito ARERA .

ATO	Popolazione residente (abitanti)	Provincie dell'ATO	comuni dell'ATO	Superficie dell'ATO (in kmq)
ATO 1 – Lazio nord Viterbo	322.551	2	60	3.640
ATO 2 - Lazio Centrale Roma	3.869.379	3	112	5.087
ATO 3 - Lazio Centrale Rieti	185.921	2	81	1.552
ATO 4 - Lazio Meridionale	658.221	3	38	2.499

Latina				
ATO 5 - Lazio Meridionale Frosinone	484.047	2	86	2.874

E' evidente che l'assetto attuale degli ATO, pressoché coincidenti con i confini delle 5 provincie laziali, non appaiono rispettare appieno i criteri stabiliti all'art. 8 della legge 36 del 1994, in particolare quelli riferiti al conseguimento di *“(...) adeguate dimensioni gestionali, definite sulla base di parametri fisici demografici tecnici (...)”*, oltre che sulla base delle ripartizioni politiche amministrative, ciò determinando spesso una non uniformità nella gestione e nella tutela dell'utenza.

### 3. IL PRINCIPIO DELL'UNICITÀ DELLA GESTIONE

Rispetto alle forme di gestione del servizio idrico, l'art. 172, co. 1 del Dlgs. n. 152 del 2006 s.m.i. ha fissato il principio dell'unicità della gestione stabilendo che *“(...) Gli enti di governo degli ambiti (...), sono tenuti, entro il termine perentorio di un anno dalla data di entrata in vigore della presente disposizione, ad adottare i predetti provvedimenti disponendo l'affidamento del servizio al gestore unico con la conseguente decadenza degli affidamenti non conformi alla disciplina pro tempore vigente (...)”*; con il successivo art. 172, co. 2 il legislatore ha aggiunto che *“(...) Al fine di garantire il rispetto del principio di unicità della gestione all'interno dell'ambito territoriale ottimale, il gestore del servizio idrico integrato subentra, (...), agli ulteriori soggetti operanti all'interno del medesimo ambito territoriale. Qualora detti soggetti gestiscano il servizio in base ad un affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente e non dichiarato cessato ex lege, il gestore del servizio idrico integrato subentra alla data di scadenza prevista nel contratto di servizio o negli altri atti che regolano il rapporto (...)”*.

A livello regionale, la Regione Lazio, in attuazione della legge 5 gennaio 1994, n. 36, ha previsto innanzitutto due principali forme di cooperazione per garantire la gestione unitaria del servizio idrico integrato, denominandola Autorità d'ambito (art. 4), al fine di rispettare i criteri di efficienza, efficacia ed economicità:

- a) la convenzione di cooperazione (art. 4, lett. a);
- b) il consorzio (art. 4, lett. b).

Nell'ambito di tale cooperazione, inoltre, opera una Conferenza dei sindaci con funzioni di *“(...) indirizzo ed orientamento per il conseguimento delle finalità connesse con l'organizzazione e la gestione del servizio idrico integrato (...)”* (art. 6, co. 3 bis): a livello operativo, il legislatore regionale ha previsto, invece, l'istituzione delle segreteria tecnico operativa deputate allo *“(...) svolgimento delle funzioni operative connesse ai compiti di coordinamento (...)”*, nonché per le attività di *“(...) supporto, controllo e vigilanza (...), a servizio di tutti gli enti locali appartenenti allo stesso ambito territoriale (...)”* (art. 6, co. 4), nonché collabora con il Garante. Il Presidente della Provincia, svolge le funzioni di coordinamento dell'ambito territoriale, con i poteri conferitigli, procedendo alla formale stipula con i soggetti gestori delle convenzioni per la gestione del servizio idrico integrato nei confronti degli utenti.

Si evidenzia che la gestione è stata affidata, nella maggior parte degli ATO, ad alcune società pubbliche o pubblico private nella specie come evidenziate in particolare alle seguenti principali:

<b>ATO</b>	<b>Soggetto gestore principale</b>
ATO 1 – Lazio nord Viterbo	Talete Spa
ATO 2 - Lazio Centrale Roma	Acea Ato 2 Spa
ATO 3 - Lazio Centrale Rieti	Acqua pubblica Sabina Spa
ATO 4 - Lazio Meridionale Latina	Acqua pubblica Latina Spa
ATO 5 - Lazio Meridionale Frosinone	Acea Ato 5 Spa

Tuttavia, come meglio si vedrà in proseguo, nell'ambito di alcuni ATO, permangono alcune gestioni autonome o affidate ad altre società di gestione oppure commissariate e in fase di trasferimento.

---

### 3.1. I POTERI SOSTITUTIVI DELLA REGIONE LAZIO

L'art. 172, co. 4 stabilisce che *“(...) Qualora l'ente di governo dell'ambito non provveda nei termini stabiliti agli adempimenti di cui ai commi 1 , 2 e 3 o, comunque, agli ulteriori adempimenti previsti dalla legge, il Presidente della regione esercita, (...), i poteri sostitutivi, ponendo le relative spese a carico dell'ente inadempiente, determinando le scadenze dei singoli adempimenti procedurali e avviando entro trenta giorni le procedure di affidamento. In tali ipotesi, i costi di funzionamento dell'ente di governo*

*ricognosciuti in tariffa sono posti pari a zero per tutta la durata temporale dell'esercizio dei poteri sostitutivi. (...)”.*

L'art. 153, co. 1 del d.lgs. n. 152 del 2006, mod. dall'art. 7 del d.l. n. 133 del 2014, convertito dalla legge n. 164 del 2014, stabilisce, inoltre, che “(...) *Le infrastrutture idriche di proprietà degli enti locali (...) sono affidate in concessione d'uso gratuita, per tutta la durata della gestione, al gestore del servizio idrico integrato (...). Gli enti locali proprietari provvedono in tal senso entro il termine perentorio di sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente disposizione (...). Nelle ipotesi di cui all'articolo 172, comma 1, gli enti locali provvedono alla data di decorrenza dell'affidamento del servizio idrico integrato. Qualora gli enti locali non provvedano entro i termini prescritti, si applica quanto previsto dal comma 4, dell'articolo 172 (...)*”.

Si precisa che il T.U n. 152 del 2006 s.m.i. ha stabilito che la violazione della suindicata normativa comporta responsabilità erariale in capo agli enti inadempienti (art. 7, co 1, lettera f), decreto legge 12 settembre 2014 n. 133).

---

### 3.2 LA NOMINA DEI COMMISSARI DELLA REGIONE LAZIO

La Regione Lazio, dopo aver a lungo diffidato gli enti rimasti ancora inerti a distanza di molti anni dall'emanazione del suindicato T.U., con delibere di Giunta (ad es. delibera Giunta Regionale del 30 dicembre 2014, n. 947) ha avviato il commissariamento di una serie di Comuni inadempienti nei differenti ATO (come, ad esempio, il Comune di Monte Romano, Farnese, Proceno, Ronciglione, Bagnoregio etc) ai sensi dell'art. 153, co. 1 in combinato disposto art. 172, co. 4, Dlgs n. 152 del 2006.

Tuttavia, in molti casi, il trasferimento è avvenuto solo a seguito della risoluzione in senso favorevole del contenzioso dinanzi al Consiglio di Stato (sentenze CDS nn. 1720/1721, 1820 del 2022 etc), che ha poi comportato il passaggio in concreto di alcune gestioni dai Comuni ricorrenti alla Regione Lazio.

Il Consiglio di Stato, infatti, ha stabilito che l'esercizio dei cd. poteri commissariali sussistono “(...) *non solo nel caso di mancato rispetto di quanto stabilito nei primi tre commi dell'art. 172, ma anche nel caso previsto dall'art. 153 (...)*”. Quest'ultima norma configura un'ipotesi di “intervento sostitutivo regionale” che si aggiunge a quelli previsti nell'art. 172 introducendo un'ulteriore fattispecie normativa “(...) *riguardante poteri*

*commissariali da esercitarsi nei confronti degli enti locali proprietari delle infrastrutture idriche che non provvedano tempestivamente al relativo trasferimento (...)*”.

In definitiva, secondo i giudici di Palazzo Spada, il rinvio che l’una disposizione fa all’altra è da intendersi riferito “(...) *non alle fattispecie di inerzia cui, ai sensi dei primi tre commi dell’art. 172, i poteri sostitutivi devono porre rimedio, bensì alla disciplina, contenuta nel comma successivo (cioè il quarto, che è l’unico richiamato dall’art. 153, comma 1), delle modalità di esercizio del potere sostitutivo regionale e dei suoi effetti, nonché degli effetti del mancato esercizio (con attribuzione di poteri sostitutivi agli organi statali in caso di inerzia di quelli regionali) (...)*”.

## 4. LO STATO DI ATTUAZIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Nel corso degli anni 2021 e 2022 vi è stata una forte accelerazione nei trasferimenti dei servizi idrici comunali ai soggetti gestori dei cinque Ambiti Territoriali Ottimali regionali. Esercitando i poteri sostitutivi di cui agli articoli 153, comma 1 e 172, co. 4 del D. lgs. 3 aprile 2006, n. 152 l’amministrazione regionale attraverso deliberazioni della Giunta e la nomina con decreto del Presidente di un *commissario ad acta* ha trasferito formalmente i servizi idrici al SII:

---

### 4.1. L’ATO 1 – LAZIO NORD VITERBO

Per quanto concerne la *governance* dell’ATO si evidenzia che tutti i Comuni ricadenti nel territorio dell’ATO 1 appaiono aver sottoscritto la convenzione di cooperazione e pertanto partecipano all’Ente di Governo d’Ambito.

Per ATO 1 (Lazio Nord Viterbo): alla luce delle sentenze nn. 1710, 1815, 1816, 1820, 1835, 1837, 1843 e 1853 del marzo 2022 - con le quali il Consiglio di Stato ha rigettato i ricorsi dei comuni per l’annullamento delle deliberazioni della Giunta Regionale di esercizio dei poteri sostitutivi e il Decreto del Presidente n. T00171/2019 di nomina del commissario ad acta - sono stati trasferiti con appositi decreti del commissario ad acta i servizi idrici comunali di Monte Romano, Farnese, Ronciglione, Proceno, Bagnoregio, Fabrica di Roma, Grotte di Castro e Villa San Giovanni in Tuscia.

Rispetto a detti comuni sono in fase conclusiva le operazioni di sottoscrizione dei relativi verbali di presa in carico da parte del soggetto gestore dei servizi e degli impianti.



Successivamente nel giugno del 2022 - vista la modifica della formulazione dell'articolo 147 del citato D.lgs. n. 152/2006 che ha stabilito che il trasferimento dei servizi idrici intervenga entro il 30 settembre 2022 - sono stati trasferiti sempre mediante decreti del commissario ad acta i servizi idrici comunali Bassano in Teverina, Bassano Romano, Cellere, Gallese, Ischia di Castro, Latera, Onano, Orte, Vasanello e Vitorchiano.

Nel luglio del 2022, inoltre, è stato deliberato l'esercizio dei poteri sostitutivi nei confronti dei Comuni di Caprarola, Sutri e Valentano ed è in fase di formalizzazione la nomina con decreto del presidente del commissario ad acta.

E' altresì in fase di approvazione la deliberazione della Giunta Regionale per l'esercizio dei poteri sostitutivi nei confronti del Consorzio Medio Tirreno, ente in liquidazione e, ai sensi della normativa nazionale e regionale vigente, non operante in regime di interferenza d'ambito e non salvaguardato.

Nel corso del biennio 2021-2022, ad ogni modo, molti enti hanno volontariamente trasferito i propri servizi idrici ai rispettivi soggetti gestori, come ad esempio i comuni di Capodimonte, Castiglione in Teverina, Civitella d'Agliano, Gradoli, Lubriano, Montalto di Castro, San Lorenzo Nuovo, Tuscania.

---

## 4.2. L'ATO 2 - LAZIO CENTRALE ROMA

Tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione e pertanto partecipano all'Ente di Governo d'Ambito.

A livello di gestione ACEA ATO 2 SPA è titolare dell'affidamento per la gestione del servizio idrico sino al 31 dicembre 2032 con riferimento a circa 100 Comuni.

Nel giugno del 2022, previa approvazione delle relative deliberazioni della Giunta Regionale e nomina del commissario ad acta, sono stati trasferiti mediante i decreti del commissario ad acta i servizi idrici comunali dei comuni di Anticoli Corrado, Trevi nel Lazio, Cerreto Laziale. Anche per questi comuni sono in corso le operazioni di sottoscrizione dei verbali di presa in carico da parte del soggetto gestore dei servizi e degli impianti.

I comuni di Agosta, Anguillara Sabazia, Campagnano di Roma, Canale Monterano, Labico, Ladispoli, Licenza e S Angelo Romano si sono adeguati aderendo al sistema idrico integrato.

Nel luglio del 2022, è stato deliberato l'esercizio dei poteri sostitutivi nei confronti del Comune di Roviano ed è in fase di formalizzazione la nomina con decreto del presidente del commissario ad acta.

Nell'ATO sono presenti altre 7 gestioni in deroga secondo quanto stabilito all'art. 158, co. 5 del Dlgs. n. 152 del 2006 s.m.i. (comuni montani con popolazione inferiore ai 1000 abitanti), mentre il Comune di Ardea viene ancora gestito attualmente dalla società Idrica S.P.A.

---

#### 4.3. L'ATO 3- LAZIO CENTRALE RIETI

Per quanto concerne la *governance* dell'ATO si evidenzia che tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione e pertanto partecipano all'Ente di Governo d'Ambito.

La gestione è stata affidata alla società Acqua Pubblica Sabina S.p.A. fino al 31 dicembre 2045, ma sussistono sul territorio altre due gestioni del servizio idrico tramite il Consorzio Media Sabina e quella del Comune di Pozzaglia Sabina.

---

#### 4.4. L'ATO 4 - LAZIO MERIDIONALE LATINA

Tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione e pertanto partecipano all'Ente di Governo d'Ambito.

Sul versante della gestione, la società Acqualatina Spa è affidataria unica sino al 2 agosto 2032 nei confronti di tutti i Comuni.

Di conseguenza, il sistema idrico appare totalmente integrato.

---

#### 4.5. L'ATO 5, DENOMINATO LAZIO MERIDIONALE FROSINONE

Anche in questo caso, tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'Ente di governo dell'ambito.

A livello di gestione, invece, il quadro appare il seguente: Acea ATO 5 SPA gestisce il servizio idrico fino al 26 giugno 2033 per la stragrande maggioranza dei Comuni, salvo che per il Comune di San Biagio Saracinisco avente popolazione inferiore a

1000 abitanti mentre sul Comune di Paliano è in fase di approvazione la deliberazione della Giunta Regionale per l'esercizio dei poteri sostitutivi.

## 5. LE PROSPETTIVE DEL PNRR: CENNI

Nell'ambito del servizio idrico integrato della Regione Lazio, una fondamentale opportunità è oggi rappresentata dal Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza – PNRR “*Next Generation Italia*”. *Con riferimento all'obiettivo generale M2C4 - Tutela del territorio e della risorsa idrica*”.

Si segnala altresì la circolare a firma del Ministro della transizione ecologica prot. 0007308 del 24 marzo 2022 che ha richiamato gli enti di governo di ambito ad affidare, **entro il 30 settembre 2022, al gestore unico** tutte le gestioni non fatte salve ai sensi del co. 2 bis dell'art. 147 del Dlgs n. 152 del 2006 s.m.i.

Nella Regione Lazio, in particolare, sono stati avviati molti progetti per l'ammodernamento degli acquedotti e le fognature: in ambito Acea Ato 2 è stata presentata in Consiglio Comunale a Roma nella Commissione PNRR, una proposta per circa 100 milioni di euro, di cui 70 destinati a Roma, per accedere al bando MIMS, che finanzia interventi per la diminuzione delle perdite della rete idrica. Si tratta di un investimento PNRR per abbattere del 35% la dispersione della rete. Altri 120 milioni di investimenti sono a carico del programma triennale di ACEA Ato2, per un totale di circa 180 km di sostituzione della rete idrica ammalorata che interessa i 15 Municipi della Capitale. Analogamente, anche sul versante della sicurezza dell'approvvigionamento, ACEA è destinataria di un altro finanziamento sempre del PNRR di 150 milioni di euro.

Anche in ATO 1 è in corso di attuazione tramite la Talete S.p.A. (Gestore del Servizio Idrico dell'A.T.O.) un finanziamento dell'importo complessivo di € 3.000.000,00 (di cui € 2.600.000,00 finanziamento Piano Operativo Ambiente FSC 2014-2020 ed € 400.000,00 tariffa S.I.I.) - Interventi per il miglioramento del servizio idrico per usi civili e riduzione delle perdite di rete nell'ATO 1 - Lazio Nord Viterbo. Sulla base dell'avviso pubblico del Ministero delle Infrastrutture e della Mobilità Sostenibili sono state presentate, inoltre, le proposte per interventi finalizzati alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti a valere sulle risorse del PNRR – M2C4 - I4.2: in particolare, per i Comuni che hanno già aderito alla gestione integrata l'ambito ha partecipato alla misura Interventi volti alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione - II LOTTO - 41.066.231,9 (importo in € al netto di

iva); Interventi volti alla riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione - I LOTTO - 18.707.018,94 (importo in € al netto di iva). Sul medesimo Avviso verrà presentata ulteriore proposta di finanziamento per i restanti Comuni che dovranno trasferire la gestione del S.I.I. alla Talete S.p.A. obbligatoriamente entro il 30.09.2022 in base alla normativa vigente e ai relativi decreti regionali di commissariamento.

L'Egato ATO 3 ha presentato richiesta di finanziamento a valere sul PNRR - Missione 2 *"Rivoluzione verde e transizione ecologica"*, Componente C4 *"Tutela e valorizzazione del territorio e della risorsa idrica"*, Misura 4 *"Garantire la gestione sostenibile delle risorse idriche lungo l'intero ciclo e il miglioramento della qualità ambientale delle acque interne e marittime"* Investimento 4.2 *"Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti"* per un valore complessivo di € 40.912.569,01 di cui € 19.092.836,23 cofinanziati dal gestore APS Spa.

## 6. IL CONSIGLIO DELLE SEGRETERIE TECNICO-OPERATIVE (CD. STO)

Nell'ambito del I° Semestre, questo Garante ha convocato i responsabili delle segreterie tecnico-operative ( 23 maggio 2022) al fine di discutere una serie di questioni sulle attività svolte dalle STO e sulle principali criticità relative agli ATO Regione Lazio, oltre che su eventuali aggiornamenti rispetto alle politiche tariffarie applicate, nonché sulle metodologie di controllo sulla qualità del servizio idrico e delle convenzioni da parte dei gestori del SII.

In generale, la discussione è stata utile ai fini informativi e di scambio di buone pratiche tra i differenti ATO. Invero, questo Garante SII ha effettuato incontri con i singoli responsabili di ATO, attinenti a questioni specifiche. Nel II° semestre, il Garante effettuerà ulteriori approfondimenti su problematiche specifiche.

Nella maggioranza dei casi, ad ogni modo, è emerso che i responsabili delle STO hanno rapporti di collaborazione con i gestori in ciascun ATO nella risoluzione di problematiche attinenti la gestione del servizio idrico.

## 7. La riforma del sistema idrico integrato regionale

Con la delibera di Giunta Regionale n. 208 del 2018, oltre a sospendere la D.G.R. 56 del 6 febbraio 2018, la Regione Lazio ha dato mandato alla Direzione Regionale Lavori Pubblici, Stazione Unica Appalti, Risorse Idriche e Difesa del Suolo, di svolgere ogni attività utile a pervenire ad un nuovo modello di *governance* del S.I.I., anche previa modificazione delle attuali disposizioni normative che lo sovrintendono, reperendo altresì qualificati contributi da reperire all'esterno della struttura regionale in materia di:

- a) Il sistema di regolazione;
- b) La tutela dell'ambiente;
- c) La tutela del consumatore;
- d) Il modello industriale;
- e) La comparazione interregionale;
- f) La valorizzazione della partecipazione dei territori e degli interessi sociali diffusi.

Proprio in attuazione di tale delega, la Direzione ha costituito un Tavolo Tecnico in data antecedente alla nomina dell'attuale Garante, che ha prodotto un disegno di legge rubricato "*Riordino del servizio idrico integrato ed istituzione dell'Ente Idrico del Lazio*" da sottoporre alla valutazione di un "Comitato Istituzionale" composto dai rappresentanti delle ATO.

Il disegno di legge prevede in sintesi:

- L'individuazione di un unico Ambito territoriale ottimale;
- La costituzione di 5 sub-ambiti corrispondenti agli attuali ATO;
- La costituzione di un Ente idrico della Regione Lazio con personalità giuridica a cui fanno capo le articolazioni degli organi rappresentativi dei comuni;
- La Carta dei Servizi su base regionale.

Allo stato attuale, la Regione sta provvedendo alla ricostituzione del Comitato istituzionale per la ripresa dei lavori ai fini dell'iscrizione del disegno di legge presso la Commissione competente del Consiglio regionale della Regione Lazio.

# PARTE II – CRITICITÀ DELLA RISORSA IDRICA

## 1. LE PRINCIPALI CRITICITÀ DEL SII REGIONALE

Le principali problematiche attinenti la tutela gestione del servizio idrico emerse nel corso di questo I° semestre 2022 riguardano, tra gli altri, il regime delle infrastrutture (e connesse perdite), la scarsità della risorsa idrica e la sua potabilità, oltre ad una generale limitata sensibilità da parte della cittadinanza in materia di “acqua” come “risorsa” e come “principio solidale e intergenerazionale”.

## 2. INFRASTRUTTURE E PERDITE IDRICHE DI RETE

Il sistema idrico delle infrastrutture nella Regione Lazio è tuttora la causa principale delle perdite idriche totali dell’acqua, calcolato come differenza tra i volumi immessi in rete e i volumi erogati, con una perdita complessiva di circa il 36% dell’acqua immessa in rete (comunicato stampa - Istat 8 luglio 2022 riferito al 2020 su 109 Comuni Capoluogo). L’Arera (Relazione annuale del 15 luglio 2022), ha riferito che il valore è complessivamente superiore e arriva al 40%, affermando tuttavia che “(...) *A fronte di un dato ancora insoddisfacente, vale la pena notare che, da 10 anni a questa parte anche nel nostro Paese le cose vanno progressivamente migliorando (...)*”.

Siffatte perdite si compongono delle seguenti tipologie: una parte fisiologica, che incide inevitabilmente su tutte le infrastrutture idriche, che varia generalmente tra il 5% e il 10%; una parte fisica associata al volume di acqua che fuoriesce dal sistema di distribuzione a causa di vetustà degli impianti, corrosione, deterioramento o rottura delle tubazioni o giunti difettosi, componente prevalente soprattutto in alcune aree del territorio; una parte amministrativa, che determina anche una perdita economica per l’ente, legata a errori di misura dei contatori (volumi consegnati ma non misurati, a causa di contatori

imprecisi o difettosi) e ad allacci abusivi (volumi utilizzati senza autorizzazione), stimata intorno al 3-5%.

Soprattutto negli ATO di minori dimensioni, tuttavia, i costi di investimento non riescono ad essere coperti, se non con costi insostenibili per l'utenza, tramite le tariffe. Sussistono intere aree, infatti, in cui molte persone vivono senza acqua potabile e in molti casi anche senza impianto fognario. I cittadini – come spesso segnalato da Comitati e associazioni dei consumatori a questo Garante SII - si approvvigionano del bene essenziale “acqua” acquistando taniche e bottiglie, perché l'alternativa spesso è l'acqua di un pozzo consortile, da prendere con l'autoclave.

Molto spesso queste criticità sono connesse a problemi infrastrutturali e, ancor prima, alla mancanza di opere di urbanizzazione e di adeguati piani regolatori, soprattutto nell'ambito delle aree urbane più periferiche oppure in aree abusive, magari successivamente condonate.

Negli ultimi 10 anni gli investimenti sulle infrastrutture, a livello nazionale, sono quadruplicati passando da circa un miliardo del 2012 ai quattro odierni, in uno sforzo congiunto svolto dai gestori e dalle amministrazioni competenti che ha permesso di raggiungere il valore di 66€/abitante-anno.

### 3. LA SCARSEZZA DELLA RISORSA IDRICA

Il fenomeno della scarsità idrica è un fenomeno globale: i dati Ispra (comunicato stampa del 17 giugno 2022) indicano che il 70% delle aree libere da ghiacci è stato alterato dall'uomo, con conseguenze dirette e indirette su circa 3,2 miliardi di persone e si prevede che entro il 2050 questa quota possa raggiungere il 90%.

Attualmente circa 500 milioni di persone vivono in aree dove il degrado ha raggiunto il suo massimo livello, ovvero la perdita totale di produttività definita come desertificazione: ovviamente l'Africa, in particolare la zona che si trova a sud del Sahara, è la più colpita da questo fenomeno in quanto il 73% delle terre aride coltivabili sono già degradate o già completamente desertificate.

Nell'Unione Europea, i Paesi più coinvolti, quelli del bacino Mediterraneo, si sono dichiarati affetti da fenomeni di desertificazione e da effetti della siccità: oltre l'Italia, Spagna, Portogallo, Grecia, Croazia, Cipro e Malta, non sono immuni da analoghi fenomeni l'Ungheria, la Slovenia e la Romania.



L'Italia presenta evidenti segni di degrado, che si manifestano con caratteristiche diverse in circa il 28% del territorio, principalmente nelle regioni meridionali, dove le condizioni meteorologiche contribuiscono fortemente all'aumento del degrado e quindi alla vulnerabilità, alla desertificazione a causa della perdita di qualità degli habitat, l'erosione del suolo, la frammentazione del territorio, la densità delle coperture artificiali.

Le previsioni ISPRA, nel 2022 (comunicato stampa 8 luglio 2022), in particolare appaiono le seguenti: negli ultimi 30 anni (1991-2020) la disponibilità di acqua si è ridotta del 19% rispetto al trentennio 1921-1950; la tendenza è quella di una riduzione del 10% a breve termine e del 40% nel lungo termine mentre il consumo d'acqua per uso civile potrebbe aumentare del 16% entro il 2030.

In molte aree della Regione Lazio, soprattutto nel periodo estivo, i Comuni si trovano costretti ad adottare numerose ordinanze sindacali indifferibili ed urgenti (ad es. ordinanza del Comune di Rocca Priora n. 4 del 23 maggio 2022, ordinanza n. 5 dell'11 maggio 2022 del Comune di Capena), al fine di limitare l'uso della risorsa idrica: tali ordinanze impongono ai cittadini di razionalizzare l'uso e il consumo dell'acqua potabile, di impedire abusi e sprechi e garantire il minimo indispensabile di acqua per usi potabili domestici della popolazione, stabilendo altresì l'assoluto divieto di utilizzo di acqua potabile proveniente dalla rete comunale per utilizzi non ritenuti indispensabili quali, piscine, lavaggio automobili, motocicli e usi ludici, nonché stabilendo controlli a campione e sanzioni da parte delle Forze di polizia locale.

### 3.1. LA GRAVE CRISI IDRICA DELL'ESTATE 2022

Nel corso del semestre di attività, questo Garante è stato coinvolto nella gestione della grave crisi idrica che ha colpito il nostro Paese nel mese di giugno 2022 addirittura peggiore di quella verificatasi in occasione dell'anno 2017: le gravi condizioni idriche della Regione sono state riscontrate sulla base dei dati presentati dall'Osservatorio Permanente Utilizzi Idrici dell'Autorità di Bacino distrettuale dell'Appennino centrale in data 21 giugno 2022, nonché sulla base di apposite elaborazioni scientifiche effettuate da IRSA CNR, con un ulteriore peggioramento delle condizioni pluviometriche e di conseguenza delle disponibilità idriche su buona parte del territorio della Regione Lazio.

Proprio a causa dell'assenza totale di precipitazioni metereologiche, il Presidente Nicola Zingaretti ha dichiarato lo "stato di calamità naturale" in conseguenza della generalizzata difficoltà di approvvigionamento idrico da parte dei Comuni: l'art. 15, co. 2 della legge regionale 26 febbraio 2014 n. 2, infatti, prevede che, il Presidente della Regione, al verificarsi di un evento calamitoso di cui all'art. 2, co. 1, lett. b), decreti lo stato di calamità regionale, nonché la richiesta di riconoscimento dello "stato di emergenza" alla Presidenza del Consiglio dei Ministri Dipartimento della Protezione Civile, ai sensi e per gli effetti dell'art. 24, co. 1, del decreto legislativo 2 gennaio 2018, n. 1, al fine di richiedere interventi, sostegni e risorse straordinarie dello Stato.

La grave situazione idrica è stata dunque fronteggiata attraverso l'attivazione di una serie di misure e piani nell'ambito dei diversi ATO della Regione Lazio, attraverso i quali le Segreterie organizzative e i gestori, si sono immediatamente attivati per contrastare e prevenire la sospensione o l'interruzione del servizio.

Oltre a ciò, ad esempio, in ATO 2, l'ACEA ha chiesto alla Regione Lazio di poter usufruire di una maggiore derivazione di acqua temporanea dalle sorgenti del Pertuso nella quantità di l/sec. 150,00 per l'approvvigionamento idrico dei Comuni serviti dall'acquedotto del Simbrivio e della Doganella, nonché un aumento temporaneo, della portata derivata dalla sorgente del Pertuso di 150 l/s. Tale richiesta è stata volta a compensare la riduzione di apporto idrico delle altre sorgenti Vallepietra e Ceraso che alimentano l'acquedotto del Simbrivio, al fine di evitare di ricorrere alla turnazione della distribuzione idrica in n. 14 Comuni dell'area Sud Est di Roma, per una popolazione coinvolta di ca. 180.000 abitanti.

Attraverso tutte queste misure è stato possibile evitare un'interruzione del servizio idropotabile per la popolazione (con eventuali sostituzione di approvvigionamento mediante autobotti con oneri a carico dello Stato pari a 4.5 milioni di Euro, come per la crisi idrica del 2017) garantendo, nei limiti del possibile, il regolare approvvigionamento di risorsa idropotabile per la popolazione, a tutela della salute pubblica in generale, il corretto funzionamento di infrastrutture pubbliche e private di primaria necessità quali, a titolo puramente esemplificativo e non esaustivo, ospedali, cliniche, servizi di pronto soccorso, case di cura, ospizi etc etc.

Oltre a ciò, il Presidente Zingaretti ha sollecitato i Comuni della Regione Lazio ad adottare le opportune misure emergenziali, di cui sono titolari, ai sensi del combinato disposto del T.U. Ambiente, Dlgs n. 267 del 2000 s.m.i. e legge 689 del 1981 s.m.i., per

contrastare lo spreco di acqua idropotabile, quali al fine di evitare disagi alla popolazione e/o problemi di carattere igienico sanitario, svolgendo anche una adeguata attività di vigilanza e controllo, e di invito alla cittadinanza ad un uso razionale e corretto dell'acqua al fine di evitare inutili sprechi.

In questo senso, i Comuni hanno adottato una serie di ordinanze che contenevano misure di contenimento dell'uso dell'acqua quali:

- 1) Consumare acqua potabile solo per usi alimentare, domestico e igienico-sanitario, limitando al massimo gli sprechi;
- 2) Consumare acqua potabile solo per usi produttivi regolarmente autorizzati e per i quali gli utenti necessitano dell'uso di acqua potabile e, in ogni caso, con la massima moderazione;
- 3) Non prelevare acqua dalle fontane pubbliche per usi differenti dall'alimentazione;
- 4) Non utilizzare acqua idropotabile (salvo utilizzi eventualmente contingentati e/o in particolari fasce di orario) ad esempio per:
  - Riempimento di ogni tipo di vasca, piscina mobile o da giardino, fontane ornamentali e simili, presso abitazioni private, anche se dotate di impianto di ricircolo dell'acqua;
  - Irrigazione e annaffiatura di orti, prati, vasi, e giardini privati;
  - Lavaggio autovetture/cicli/motocicli (eccetto impianti autorizzati);
  - Lavaggio di spazi ed aree private (a titolo esemplificativo e non esaustivo cortili e piazzali);
  - Qualunque uso ludico dell'acqua;

In data 4 agosto 2022, infine, con una Delibera del Consiglio dei Ministri anche la Regione Lazio si è vista riconosciuto lo “stato di emergenza” a causa dell'eccezionale scarsità di precipitazioni pluviometriche nel corso del 2022 e dall'incremento anomalo delle temperature con rilevante riduzione della disponibilità idrica.

Il ruolo di questo Garante SII nel corso del I° semestre, oltre che di supporto alla Presidenza, è stato quello di sensibilizzare i gestori ad attuare i piani di emergenza predisposti con eventuali sospensioni/turnazioni del servizio, dandone adeguata e anticipata comunicazione ai cittadini ed utenti, per zone e/o fasce orarie e/o, secondo quanto previsto nelle Carte dei servizi, oltre che nella normativa nazionale e nelle Delibere ARERA.

---

### 3.2. LA CAMPAGNA DI COMUNICAZIONE DELLA REGIONE LAZIO “ATTENZIONE ALL’ACQUA! SI PUÒ”

Il Presidente Nicola Zingaretti, contestualmente alla dichiarazione di stato di calamità naturale e la richiesta dello Stato di emergenza al Dipartimento di protezione civile, ha avviato una importante campagna comunicazionale denominata “Attenzione all’acqua! Si può” con affissioni e diffusione tramite canali radio e social.

1. *Chiudi il rubinetto quando ti lavi i denti o ti radi - risparmiamo circa 5.000 litri d’acqua all’anno per persona;*
2. *Controlla se il rubinetto gocciola - risparmiamo circa 2.500 litri d’acqua all’anno per rubinetto;*
3. *Controlla se il water perde - risparmiamo circa 40.000 litri d’acqua all’anno per water;*
4. *Usa un regolatore del getto dell’acqua sui rubinetti - risparmiamo circa 6.000/8.000 litri d’acqua all’anno per rubinetto;*
5. *Prediligi la doccia al bagno -risparmiamo circa 45.000 litri d’acqua all’anno per persona (una doccia al giorno);*
6. *Utilizza la lavatrice e la lavastoviglie a pieno carico - risparmiamo circa 8.000/11.000 litri d’acqua all’anno per una famiglia di tre persone;*
7. *Utilizza acqua già utilizzata per innaffiare i fiori o le piante risparmiamo circa 1.400/1.800 litri d’acqua all’anno per una famiglia di tre persone;*
8. *Lava le verdure lasciandole a mollo anziché in acqua corrente - risparmiamo circa 4.500 litri d’acqua all’anno per una famiglia di tre persone;*
9. *Scongela gli alimenti all’aria o in una bacinella e non sotto l’acqua corrente - risparmiamo circa 3.000/4.000 litri d’acqua all’anno per una famiglia di tre persone (uno scongelamento 2 volte a settimana);*
10. *Utilizza l’acqua del deumidificatore o del condizionatore per il ferro da stiro - risparmiamo acqua e allunghiamo la vita dell’elettrodomestico essendo completamente priva di calcare.*

Di seguito, si riporta il *landing page* creato dagli uffici della Regione Lazio e diffuso su tutti i canali della Regione stessa.



In collaborazione con  
**aceq**

# ATTENZIONE ALL'ACQUA! SI PUÒ

## REGOLE PER UN USO ATTENTO

1. CHIUDI IL RUBINETTO QUANDO TI LAVI I DENTI O TI RADI
2. CONTROLLA SE IL RUBINETTO GOCCIOLA
3. CONTROLLA SE IL WATER PERDE
4. USA UN REGOLATORE DEL GETTO DELL'ACQUA SUI RUBINETTI
5. PREDILIGI LA DOCCIA AL BAGNO
6. UTILIZZA LA LAVATRICE E LA LAVASTOVIGLIE A PIENO CARICO
7. UTILIZZA ACQUA GIÀ UTILIZZATA PER INNAFFIARE I FIORI O LE PIANTE
8. LAVA LE VERDURE LASCIANDOLE A MOLLO ANZICHÉ IN ACQUA CORRENTE
9. SCONGELA GLI ALIMENTI ALL'ARIA O IN UNA BACINELLA E NON SOTTO L'ACQUA CORRENTE
10. UTILIZZA L'ACQUA DEL DEUMIDIFICATORE O DEL CONDIZIONATORE PER IL FERRO DA STIRO

→ per saperne di più [regione.lazio.it/risparmioacqua](https://regione.lazio.it/risparmioacqua)

 **REGIONE LAZIO**

### 3.3. IL TAVOLO ISTITUZIONALE CIS - ACQUA BENE COMUNE!

La grave emergenza idrica avvenuta tra i mesi di maggio-luglio 2022 ha reso maggiormente non procrastinabile l'assunzione di iniziative a livello nazionale volte a porre le basi per una gestione più efficiente e sostenibile della risorsa acqua nel futuro che attende le nuove generazioni, in un contesto di cambiamenti climatici, ormai innegabili.

Per tale ragione, il Garante del SII è stato invitato a partecipare al pre-Tavolo istituito dal Ministro per il sud per il 21 luglio 2022 per la redazione del Contratto Istituzionale di Sviluppo (CIS), “*Acqua bene comune*”, avente ad oggetto gli investimenti necessari, allo scopo di assicurare un miglioramento del ciclo integrato dell'acqua, utile ai

cittadini e alle imprese, e coerente con la necessaria tutela delle matrici ambientali coinvolte.

La scelta di questo strumento è dovuta dalla volontà di sviluppare nuove sinergie attraverso accordi tra Amministrazioni centrali, territoriali e enti competenti, contribuendo ad accelerare la realizzazione di infrastrutture ritenute strategiche e di rilevanza nazionale.

#### 4. LA “NON POTABILITÀ” DI ACQUE DESTINATE AL CONSUMO UMANO

Per quanto concerne la “potabilità” della risorsa idrica, si segnalano problematiche soprattutto nell’area dell’ATO 1, a causa della presenza della sostanza di arsenico, soprattutto a seguito della conclusione del periodo derogatorio relativo all’applicazione del D.lgs n 31 del 02.02.2001, emanato in attuazione della direttiva del consiglio 98/83/CE del 3 novembre 1998 sulle acque destinate al consumo umano.

Di conseguenza, all’entrata in vigore del D.lgs. n. 31/2001 - le strutture sanitarie deputate alla verifica delle acque erogate per il consumo umano hanno calibrato gli strumenti di misura e i nuovi limiti e hanno imposto agli amministratori di emanare ordinanze di non potabilità su quasi tutto il nostro territorio. Con il coinvolgimento dell’Istituto Superiore di Sanità e della Regione Lazio, è stato possibile gestire l’emergenza, attraverso l’emanazione di modalità d’uso controllato della risorsa, che hanno permesso di ottenere ulteriori proroghe dei regimi derogatori (2003-2009) ed individuare soluzioni acquedottistiche in grado di veicolare nell’ATO 1- VT acqua d’origine carbonatica da miscelare con quella nostra, di origine vulcanica, ottima ma con concentrazione di arsenico e fluoruri sopra i nuovi limiti imposti.

Ad ogni modo, l’Unione Europea ha avviato la procedura di infrazione nei confronti dell’Italia per la violazione delle norme comunitarie e rispetto alla realizzazione di complessi sistemi acquedottistici da realizzare tra il 2012 e il 2014, è intervenuta la Regione Lazio attraverso il commissariamento per l’emergenza arsenico di 86 impianti di trattamento costosi, a rapida obsolescenza ed estremamente onerosi sotto il profilo gestionale, sebbene rientri nelle competenze dell’ATO e del Gestore Tale Spa preposto rispetto alla gestione del sistema idrico.

In questo senso particolare rilievo assume la nuova Direttiva n. 2020/2184 emanata dal Parlamento Europeo, la cui attuazione nel nostro Paese è prevista entro il 23 gennaio

2023, con la conseguenza che il Dlgs n. 31 del 2001 s.m.i. dovrà essere necessariamente modificato nel nostro ordinamento, alla luce delle nuove indicazioni da parte del livello di *governance* sovranazionale.

# PARTE III - TARIFFE E QUALITÀ DEL SERVIZIO IDRICO

## 1. LA TARIFFA NEL SII E IL RUOLO DI ARERA: CENNI

L'art. 154, co. 1 del Dlgs n. 152 del 2006 s.m.i. prevede che *“(...) La tariffa costituisce il corrispettivo del servizio idrico integrato ed è determinata tenendo conto della qualità della risorsa idrica e del servizio fornito, delle opere e degli adeguamenti necessari, dell'entità dei costi di gestione delle opere, e dei costi di gestione delle aree di salvaguardia, nonché di una quota parte dei costi di funzionamento dell'ente di governo dell'ambito, in modo che sia assicurata la copertura integrale dei costi di investimento e di esercizio secondo il principio del recupero dei costi e secondo il principio "chi inquina paga". Tutte le quote della tariffa del servizio idrico integrato hanno natura di corrispettivo (...)”*.

La disposizione stabilisce in sostanza il principio dell'autosufficienza economica del servizio in base al quale le risorse finanziarie per l'implementazione delle reti idriche e per tutti gli investimenti connessi al miglioramento del servizio vengono recuperate dalla tariffa di quest'ultimo e non dalla fiscalità in generale.

Tale assetto è stato ulteriormente implementato con l'art. 3 del DPCM 20 luglio 2012 d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante *“Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”*, che ha demandato prima all'AEEGSI, oggi ARERA, la definizione delle componenti di costo per la determinazione della tariffa, nonché la revisione periodica del cd. metodo tariffario, precisando che la medesima Autorità:

- definisce le componenti di costo - inclusi i costi finanziari degli investimenti e della gestione - per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono compresi i servizi di captazione e



adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, per i vari settori di impiego (lettera c);

- predispone e rivede periodicamente il metodo tariffario per la determinazione della tariffa del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, sulla base del riconoscimento dei costi efficienti di investimento e di esercizio sostenuti dai gestori (...) (lettera d);

- approva le tariffe del servizio idrico integrato, ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, proposte dal soggetto competente sulla base del piano di ambito di cui all'art. 149 del decreto legislativo 6 aprile 2006, n. 152, impartendo, a pena d'inefficacia prescrizioni (lettera f).

Sulla base di tale disposizione, l'ARERA negli anni ha emanato una serie di delibere inerenti il calcolo della tariffa, come ad esempio, deliberazione 585/2012/R/IDR) e il relativo Allegato A, deliberazione 918/2017/R/IDR deliberazione 580/2019/R/IDR e il relativo Allegato A e nel periodo emergenziale, deliberazione 235/2020/R/IDR, con cui ha stabilito tutte le procedure e tempistiche per l'approvazione delle tariffe per gli enti ambito e altri enti competenti nelle singole Regioni.

## 2. L'AGGIORNAMENTO DELLE TARIFFE E LE BOLLETTE D'ACQUA

Nell'ambito del procedimento avviato con deliberazione 306/2021/R/IDR, l'ARERA, nel documento per la consultazione 489/2021/R/IDR, ha illustrato i propri orientamenti in ordine alla definizione delle regole e delle procedure per l'aggiornamento biennale, di cui al citato articolo 6 della deliberazione 580/2019/R/IDR, ai fini della rideterminazione delle tariffe del servizio idrico integrato per le annualità 2022 e 2023.

Successivamente, con la delibera n. 639 del 2021, l'Arera ha indicato i criteri per l'aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato.

In particolare, l'ARERA ha stabilito che i fattori fondamentali per il calcolo della tariffa debbano essere i seguenti:

- 1) Investimenti da realizzare da parte del gestore;
- 2) Finanziamenti PNRR;

- 3) Esercizio economico/finanziario(bilancio): viene generalmente considerato quello dei due anni precedenti (tariffa 2022 bilancio considerato 2020);
- 4) Tasso d'inflazione;
- 5) Perdite idriche lineari;
- 6) Morosità utenti;
- 7) Variazioni costo energia elettrica;

Alla luce di tali indicazioni gli ATO della Regione Lazio, attraverso la Conferenza dei Sindaci, sta attuando le delibere ARERA mettendo all'ordine del giorno l'aggiornamento delle tariffe alla luce della delibera ARERA n. 639 del 2021 e altre delibere per i soggetti gestori dei rispettivi ATO per l'approvazione da parte della stessa Autorità.

In generale, come è emerso dai dati presentati dall'Osservatorio prezzi e tariffe di Cittadinanzattiva, realizzato per la Giornata mondiale dell'Acqua (22 marzo 2022) nell'ambito del progetto "*RE-USER: usa meglio, consuma meno*", finanziato dal Ministero dello Sviluppo Economico, la cifra spesa nel 2021 da una famiglia laziale (considerati 3 componenti) per la bolletta idrica ammonterebbe a 544 Euro (460 Euro la media nazionale), con un aumento del 2,3% rispetto al 2020, con l'area di Frosinone che resterebbe in testa alla classifica dei capoluoghi di provincia più cari con una spesa media a famiglia di 847€, seguita da 547 Euro di Viterbo ai 368 Euro di Rieti.

Gli aumenti, tuttavia, si stanno registrando a causa della pesante crisi energetica nel settore industriale e soprattutto agricolo, nell'ambito del quale (in combinazione con la siccità) si sta determinando - come preannunciato da Coldiretti Lazio - la quadruplicazione degli importi delle bollette, a causa della necessità di ricorrere in modo massimo all'irrigazione artificiale dei terreni, con conseguente aumento delle bollette.

### 3. MACROINDICATORI E STANDARD DI QUALITÀ

In base ad una analisi dei dati pubblicati sul sito ARERA <https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm#seconda> su scala nazionale lo scrivente Garante SII sta valutando una serie di indici di rispetto della qualità dei servizi nella Regione Lazio, al fine di poter poi discutere nell'ambito del Consiglio delle Segreterie tecniche lo stato di attuazione del servizio idrico nel corso del prossimo semestre di attività.

Va precisato, infatti, che, dal 2020, l'ARERA ha introdotto obiettivi di miglioramento annuali con validità nazionale e basati sulla definizione di due macro indicatori definiti MC1 e MC 2 (a loro volta costruiti a partire da 42 indicatori già previsti dalla regolazione della qualità contrattuale RQSII).

I macro indicatori individuati e indicatori semplici, in particolare, rappresentati nella seguente tabella come da delibera n. 2015 (estratto dal testo aggiornato della Delibera 655/2015/R/idr, tavola 1, pp.75-76).

MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio	MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale
1. Tempo massimo per l'appuntamento concordato	1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo
2. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato	2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo
3. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati	3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo
4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore	4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo
5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco	5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo
6. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio	6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo
7. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante	7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
8. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione	8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice
9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione	9. Tempo di esecuzione di lavori semplici
10. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico complesso
11. Tempo per l'emissione della fattura	11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso
12. Tempo di rettifica di fatturazione	12. Tempo di esecuzione di lavori complessi
13. Tempo per la risposta a reclami	13. Tempo di attivazione della fornitura
14. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni	14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore
15. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione	15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore
16. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità
17. Tempo per l'inoltro all'utente finale della	17. Tempo di disattivazione della fornitura

comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione	
18. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura	18. Tempo di esecuzione della voltura
19. Tempo massimo di attesa agli sportelli	
20. Tempo medio di attesa agli sportelli	
21. Accessibilità al servizio telefonico	
22. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico	
23. Livello del servizio telefonico	
24. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento	

Oltre a ciò, l' ARERA ha distinto ciascun indicatore in 3 classi: Classe A, B e C.

Classe	Macro indicatore MC 1	Macro indicatore MC 2
Classe A	MC1 > 98%	MC2 > 95%
Classe B	90% < MC1 ≤ 98%	90% < MC2 ≤ 95%
Classe C	MC1 ≤ 90%	MC2 ≤ 90%

Dati questi standard, è stato possibile ricavare alcuni dati interessanti che riguardano la gestione del servizio idrico nella Regione Lazio. Infatti, in alcuni ATO, come ad esempio, Ato 2 Spa e Acqualatina Spa, i gestori sono nei parametri e quasi tutti gli indicatori contenuti in MC 1 e MC 2 rientrano nella Classe A; in altri casi, invece, il dato non è disponibile oppure molti degli indicatori sia MC 1 che MC 2 sono al di sotto della Classe A, con possibili ampi margini di miglioramento.

#### 4. LA DELIBERA ARERA SU PENALITÀ E PREMIALITÀ DEL SERVIZIO

Con la deliberazione 26 aprile 2022 183/2022/r/idr, l'ARERA ha pubblicato i risultati finali relativi all'applicazione del meccanismo incentivante della regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) per le annualità 2018-2019.

L'ARERA, in particolare, ha indicato 6 MACRO INDICATORI:

- macro-indicatore M1 - “Perdite idriche”;
- macro-indicatore M2 - “Interruzioni del servizio”;
- macro-indicatore M3 - “Qualità dell'acqua erogata”;
- macro-indicatore M4 - “Adeguatezza del sistema fognario”;
- macro-indicatore M5 - “Smaltimento fanghi in discarica”;
- macro-indicatore M6 - “Qualità dell'acqua depurata”.

I dati relativi alle annualità 2018 (ponderati su quelli 2016) e quelli 2019 (calcolati su quelli 2018), dovevano essere consegnati dai Gestori e Enti d'ambito entro luglio 2020.

Il Garante SII ha effettuato una estrapolazione dei dati disaggregati relativi ai Gestori della Regione Lazio, esaminandoli in modo approfondito e redatto una tabella analitica ai fini di un incremento nella qualità del servizio a garanzia degli utenti. Rispetto alla valutazione così effettuata sono emersi risultati molto positivi con assegnazione di premi per alcuni gestori; per altri, l'ARERA ha evidenziato mancanza di dati e/o andamenti variabili, con incrementi di miglioramento rispetto alle penalità assegnate.

# PARTE IV - GLI STRUMENTI DI TUTELA DEGLI UTENTI

Nel settore del servizio idrico integrato, la normativa ha previsto numerosi strumenti di tutela dell'utente: dal reclamo al Gestore, alla procedura di conciliazione, sino all'attivazione di enti di livello superiore, quale l'ARERA, garantendo al contempo la tutela dei diritti dell'utente in via giurisdizionale e stragiudiziale.

## 1. LA CARTA DEI SERVIZI DEL SETTORE IDRICO INTEGRATO

La Carta dei Servizi costituisce il principale strumento di tutela dell'utente del servizio idrico. Essa fissa i principi e i criteri inerenti la qualità del servizio erogato e deve essere adottata in ciascun ATO dall'Ente di Governo in conformità di quanto disposto dal D.P.C.M. 27.01.1994 e dal D.P.C.M. 29.04.1999 recante “*Schema generale per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato*”.

Ciascuna Carta recepisce inoltre le direttive contenute nelle delibere dell'ARERA - a cui sono state attribuite competenze in materia di regolazione e controllo dei servizi idrici (D.L. n. 201/2011 convertito nella Legge n. 214/2011) e si adegua automaticamente alle loro successive modifiche ed integrazioni.

Attualmente il sistema di tutela degli utenti è composto da una serie di cd. Testi integrati, in particolare ci si riferisce a:

- 1) Testo Integrato per la Regolazione della qualità contrattuale del SII (RQSII), di cui all'art.1.1 della Deliberazione Arera 655/2015/R/IDR;
- 2) Testo Integrato per la regolazione del servizio di Misura nell'ambito del SII (TIMSII) di cui all' art. 1 della Deliberazione Arera 218/2016/R/IDR;
- 3) Testo Integrato Corrispettivi Servizi Idrici (TICSI) di cui all'art. 1 della Deliberazione Arera 665/2017/R/IDR;

- 4) Testo Integrato delle modalità applicative del Bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati” (TIBSI) di cui all’art.1 della Deliberazione Arera 897/2017/R/IDR;
- 5) Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI) di cui all’art. 1 della Deliberazione Arera 917/2017/R/IDR.
- 6) Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato (REMSI) di cui all’art.1 della Deliberazione Arera 311/2019/R/IDR.

Nella Carta risultano fissati gli standard di qualità del servizio, generali e specifici, che il Gestore si impegna a rispettare. Nei casi di mancato rispetto degli standard specifici l’utente ha diritto ad un indennizzo automatico e forfettario secondo quanto stabilito nelle delibere ARERA.

Il Garante ha avviato uno studio e analisi di tutte le carte dei servizi attualmente in vigore al fine di raggiungere una maggiore uniformità nella tutela e dei diritti degli utenti nella Regione Lazio.

---

## 1.1 L’AGGIORNAMENTO DELLA CARTA DEI SERVIZI DI ACEA ATO 2

Le Carte dei Servizi devono essere sottoposte a continui aggiornamenti da parte della Conferenza dei Sindaci di ciascun ATO.

Il Garante SII nel corso del I° semestre, ha portato, su richiesta del Gestore Acea Ato 2, all’ordine del giorno della Consulta l’aggiornamento della Carta dei Servizi, sottoposta dalla stessa Acea in attuazione del processo di digitalizzazione ai sensi del Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), istituito con D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 e successivamente modificato e integrato, da ultimo con il decreto legge 16 luglio 2020 n. 76, convertito dalla L. 11 settembre 2020, n. 120.

Le osservazioni sulla Carta dei Servizi Acea Ato 2 elaborate dalla Consulta sono state inviate al Gestore, che provvederà a recepirle o rigettarle con motivazione nell’ambito della prossima Conferenza dei Sindaci.

Sul tema delle garanzie degli utenti, la Consulta si è espressa anche nel senso di voler avviare un Tavolo istituzionale anche con la CRCU finalizzato ad armonizzare la Carta dei Servizi e il Regolamento di Utenza in Acea Ato 2.

## 2. GESTIONE DELLE SEGNALAZIONI E DEI RECLAMI

L'utente, in generale, può segnalare al Gestore qualsiasi violazione dei principi e delle prescrizioni fissate nella Carta dei Servizi tramite comunicazione scritta, oppure di persona presso gli uffici al pubblico. Nel caso in cui l'utente presenti reclamo presso gli sportelli, gli operatori del Gestore provvederanno a registrarlo con apposito modulo di reclamo che dovrà essere sottoscritto da parte dell'utente.

## 3. LE CAMERE DI CONCILIAZIONE

Presso ciascun Gestore è stata istituita una Camera di Conciliazione paritetica per la risoluzione gratuita delle controversie insorte tra utenti e Gestore.

La Camera paritetica è istituita in collaborazione con le associazioni dei consumatori aderenti al protocollo di intesa: gli utenti possono accedere alla procedura conciliativa in caso di mancata o insoddisfacente risposta al reclamo presentato al Gestore sui diritti contenuti nella Carta dei Servizi e negli altri casi previsti nel Regolamento di Conciliazione.

A seguito della richiesta di conciliazione, l'utente viene rappresentato da un conciliatore di una delle associazioni dei consumatori aderenti alla Camera, il quale, assieme al conciliatore del Gestore, propone all'utente la soluzione transattiva della controversia.

La procedura di conciliazione non preclude o limita la tutela dei diritti dell'utente in via giurisdizionale e stragiudiziale.

## 4. GLI ULTERIORI STRUMENTI DI TUTELA

L'utente, in caso di mancata o insoddisfacente risposta del Gestore, può presentare reclamo:

1. all'Ente di Governo dell'Ambito;
2. all'OTUC;
3. al Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato;



4. all'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente, rivolgendosi:
  - allo "Sportello per il consumatore energia e ambiente";
  - oppure*
  - al "Servizio conciliazione arera".

L'ARERA ha poteri di composizione stragiudiziale e vincolante delle controversie

## 5. I RECLAMI E LE RICHIESTE DEGLI UTENTI AL GARANTE

Nel corso di questo I° semestre di attività, il Garante SII ha ricevuto una serie di richieste di intervento e reclami, spesso indirizzati, per conoscenza al medesimo, o trasmesse dagli uffici della Regione Lazio, tramite protocollo istituzionale, quale strumento di garanzia rispetto ad eventuali riscontri da parte dei Gestori o delle Segreterie Tecnico organizzative.

Di seguito alcuni dati relativi ad alcune delle richieste pervenute a codesto Garante.

Anno 2022 (dal 24 febbraio 2022 al 25 agosto 2022)	
Richieste dirette al Garante del SII	20
Risposte dei gestori ATO al Garante del SII	133
Inviato per conoscenza al Garante del SII	17
Trasmesse dagli uffici della Regione Lazio	17
Tramite URP Regione Lazio	4
Pervenute tramite Difensore Civico	3

Va evidenziato che il Garante è stato inattivo per alcuni mesi nel corso del 2021 (da luglio 2021) ad inizio 2022 e ciò ha determinato la necessità di riattivare alcune collaborazioni con gli Enti, pur se già consolidate negli anni precedenti.

Il primo dato da sottolineare, nel merito, invece, è che molte segnalazioni sono state trasmesse da comitati di quartiere e/o associazioni rappresentative direttamente o tramite altri uffici della Regione Lazio. D'altronde, mentre le Associazioni dei consumatori trovano una sede privilegiata di consultazione con il Garante SII, attraverso l'istituzione della Consulta idrica, i vari comitati e associazioni si rivolgono in modo diretto e/o indiretto, al Garante al fine di ottenere riscontri da parte delle amministrazioni competenti, soprattutto nei casi di inerzia delle medesime.

Si segnala, inoltre, che alcune richieste sono pervenute dall'URP della Regione Lazio e molte altre dal Difensore civico della Regione Lazio; con quest'ultimo il Garante

SII ha avuto un incontro, in data 21 giugno 2022, nell'ambito del quale sono state concordate alcune linee di obiettivi da perseguire.

Il Garante SII ha sollecitato anche i Gestori a svolgere attività di informazione rispetto a questioni di carattere generale, come ad esempio, avuto riguardo alle fontanelle di Roma Capitale a flusso costante e agli eventuali rischi di perdita idrica, nonché a rendere più fruibili i loro siti internet ai fini della proposizione dei reclami.

Alcune richieste pervenute a questo Garante, invece, hanno riguardato, errori nella fatturazione contenute nelle bollette e/o richieste di conguagli da parte di singoli utenti: in molti casi, è stato richiesto l'annullamento di una serie di fatture calcolate sulla base di aumenti tariffari applicati retroattivamente, contenenti - secondo gli utenti - consumi futuri e conguagli non previsti nel regolamento.

L'ultimo aspetto da sottolineare è che non risultano pervenute richieste o segnalazioni direttamente da parte dei Comuni e altri enti locali, se non tramite gli uffici della Regione.

Attraverso l'attivazione del Garante del SII, dunque, le istanze e i reclami sono stati trattati nella maggior parte dei casi con una procedura informale ma più celere ed efficace, attraverso una modalità semplificata di istruzione delle pratiche da parte dei Gestori, soprattutto a tutela, pur senza entrare nel merito delle controversie, di un pronto riscontro all'utenza.

---

## 5.1 RECLAMI DI COMITATI E ASSOCIAZIONI

Nel corso del I° semestre, i Comitati e le associazioni rappresentative di cittadini hanno rappresentato i soggetti che più spesso si sono fatti portatori degli interessi dei cittadini rispetto a problematiche di carattere generale.

Si segnala in questo senso, un caso riferito ad una situazione di grave incuria, degrado e abbandono (con presenza di rifiuti all'interno della recinzione tra cui tubi di plastica, cavi elettrici e una grondaia) della zona di tutela assoluta del pozzo idropotabile "Corsi", in via dei Corsi nel comune di Nemi (RM) in contrasto con il T.U. dell'Ambiente, rispetto al quale il Garante ha ritenuto di dover intervenire sollecitando tutti gli enti coinvolti ad intervenire. L'art. 94, co. 3 del Codice dell'ambiente, infatti, sancisce che “(...) *La zona di tutela assoluta è costituita dall'area immediatamente circostante le captazioni o derivazioni: essa, in caso di acque sotterranee e, ove possibile, per le acque superficiali,*

*deve avere un'estensione di almeno dieci metri di raggio dal punto di captazione, deve essere adeguatamente protetta e deve essere adibita esclusivamente a opere di captazione o presa e ad infrastrutture di servizio (...)*. Peraltro, il pozzo “Corsi” ha sempre costituito una fonte particolarmente rilevante, in quanto, oltre ad alimentare l’acquedotto del Comune di Nemi, utilizzato da Acea anche per la diluizione delle acque che alimentano i comuni limitrofi.

A seguito dell’intervento del Garante, tutti i soggetti coinvolti (Arpa Lazio, ACEA e Comune di Nemi) si sono attivati, per quanto di competenza, per ripristinare la situazione ordinaria a garanzia del Pozzo “Corsi” rimuovendo e smaltendo i rifiuti, e ripristinando la recinzione ed effettuando le analisi di controllo ai fini della qualità dell’acqua (senza riscontrare criticità) e del rispetto del Dlgs n. 31 del 2001 s.m.i., in linea con quanto stabilito nelle delibere ARERA.

Ancora rispetto alla tutela del pozzo Corsi è apparso rilevante il caso della prevista costituzione dell’Isola ecologica di Nemi, rispetto alla quale questo Garante SII ha sollecitato il gestore Acea Ato 2 a riscontrare a quanto richiesto da un comitato di cittadini, preoccupati rispetto alla potabilità delle acque di quel pozzo.

Si evidenzia, in questo senso, il caso segnalato dal Consorzio del Corvino Prataporci avuto riguardo alle zone del VI municipio (zone Prataporci, Corvino, Padiglione, Valle Morta e Casale di San Isidoro) di Roma Capitale ai confini con il Comune di Frascati per assenza di acqua potabile e di rete di fognatura in corso di esame da parte di questo Garante insieme ad Acea Ato 2.

Anche l’Associazione Medici per l’Ambiente, l’ISDE si è rivolta al Garante SII denunciando la nocività per la popolazione locale dell’utilizzo dell’acqua captata dal Lago di Vico (a causa principalmente di alghe e cianobatteri); l’acqua, come sostenuto dall’Associazione - sebbene non potabile, viene utilizzata per bevande, preparazioni alimentari, fini igienico-sanitari, nonché attraverso il consumo di fauna ittica proveniente dal lago e prodotti vegetali irrigati con acque lacustri. Detta Associazione ha fatto presente, altresì, che il Lago di Vico è riconosciuto anche quale zona SIC n. IT6010024 e Zona di protezione speciale- ZPS- n. IT6010057, ai sensi e per gli effetti della Direttiva Habitat. Essa ha invitato, anche attraverso strumenti di *mass media*, oltre che effettuando vari incontri a livello istituzionale, le competenti Autorità alla tutela e al ripristino delle caratteristiche dell’ecosistema del lago di Vico, con una netta riduzione delle attività agricole intensive di monocoltura che utilizzano fertilizzanti chimici e pesticidi nella

caldera del lago. A fronte di tali situazioni - accertate da vari enti istituzionali scientifici - tuttavia, i Comuni di Ronciglione (oggi passato alla gestione della Talete tramite Commissariamento da parte della Regione Lazio) e di Caprarola continuano a reiterare ordinanze di non potabilità delle acque, senza effettivamente porre rimedio a tale situazione quanto meno per l'approvvigionamento della risorsa idropotabile per la popolazione, attraverso ad esempio il sistema di autobotti. Tuttavia, i primi di agosto del 2022 è intervenuta la Cassazione che ha confermato la sentenza del Tribunale di Viterbo depositata il 29 maggio del 2014 che aveva condannato il Comune di Ronciglione a risarcire tre cittadini dei danni patrimoniali, non patrimoniali e contrattuali più la restituzione delle somme pagate in eccesso per l'acqua a "uso domestico".

Su questo tema il Garante SII, oltre ad incontrare nel corso di una audizione la Presidente dell'Associazione, ha effettuato alcune valutazioni e sensibilizzato le competenti strutture regionali, a livello politico ed amministrativo, affinché provvedessero ad affrontare la problematica, dando altresì corretta attuazione alla Delibera della Giunta Regionale n. 276 del 2020 s.m.i. Tale delibera prevede che, a seguito di valutazione del rischio, l'Autorità d'Ambito, il gestore, la ASL, il sindaco, ognuno per quanto di competenza, devono provvedere:

1. Alla realizzazione di un sistema di monitoraggio periodico secondo i criteri definiti dal "Gruppo nazionale per la gestione del rischio cianobatteri in acque destinate a consumo umano" riportati in Rapporto ISTISAN 11/35, Parte 2, vol.2 e successive revisioni;
2. Alla messa in atto di tutte le azioni preventive/correttive appropriate al fine di ridurre il rischio di sviluppo di fioriture algali (riduzione carico di nutrienti);
3. Alla predisposizione di uno specifico piano per la gestione di eventuali fenomeni massivi di proliferazione algale (blooms), incluso il controllo della filiera idropotabile e dei trattamenti, al fine di rimuovere alghe e tossine dalle acque distribuite per il consumo umano;
4. A comunicare ed informare tempestivamente ed adeguatamente la popolazione.

L'Assessorato all'Agricoltura e quello dell'Ambiente della Regione Lazio stanno valutando l'istituzione di un Tavolo tecnico, da attivare insieme a questo Garante.

---

## 5.2 IL CASO DEI CD. NASONI DI ROMA CAPITALE

Nel periodo della crisi idrica di giugno 2022, sono pervenute molte richieste di informazioni a questo Garante da parte di cittadini allarmati di Roma Capitale in merito alla possibilità/necessità di bloccare il flusso idropotabile dei nasoni, considerati da molti uno spreco d'acqua.

Il Garante SII, con immediatezza, ha sollecitato il Gestore a garantire maggiori certezze e trasparenza alla comunità di Roma Capitale chiarendo con una nota nell'ambito della quale la stessa Acea Ato 2 ha affermato che *“(...) Il funzionamento costante delle fontanelle (che complessivamente erogano meno dell'1% del totale immesso nella rete) garantisce la prevenzione di problematiche igienico/sanitarie e di odori nelle reti di drenaggio centrali e periferiche nonché in aree dove sono presenti mercati, chioschi e attività ambulanti. Il flusso regolare permette l'ottimizzazione delle pressioni e della qualità dell'acqua particolarmente nelle zone periferiche della rete. Inoltre, numerosi nasoni sono punti di monitoraggio della risorsa idrica individuati dagli Enti preposti in ottemperanza a quanto previsto dal D.Lgs 31/2001 per il controllo puntuale e corretto dei parametri previsti dal suddetto Decreto. (...)”*.

La circostanza, peraltro, affrontata e chiarita anche sui giornali nazionali e locali della Capitale ha permesso di rendere più trasparente il rapporto tra cittadini e Gestore.

---

## 5.3 INTERRUZIONI E/O ASSENZE DI PRESSIONE NEL SERVIZIO IDROPOTABILE

Spesso i cittadini, soprattutto nel periodo estivo, lamentano l'assenza di acqua idropotabile, soprattutto nelle aree fuori della Capitale. Durante il periodo della siccità di giugno 2022, peraltro, si sono verificati alcuni casi di sospensione/interruzione del servizio idropotabile in alcuni Comuni del Lazio, con contestuale richiesta al Garante di intervenire per la riattivazione del servizio. Ad esempio, in alcune zone del Comune di Lanuvio e del Comune di Grottaferrata, Comuni di Latina sempre nel periodo estivo, alcune famiglie hanno lamentato continue e prolungate interruzioni del servizio e comunque un andamento molto variabile della pressione, come evidenziato in tempo reale spesso dai manometri posto in serie al contatore.

Anche su queste tematiche, il Garante SII è intervenuto, inviando ai Gestori una segnalazione con una sollecitazione ad intervenire.

In alcune ipotesi, tuttavia, come nel caso di un utente del Comune di Cerveteri, le cause dell'interruzione del servizio si sono verificate a causa di alcuni disservizi elettrici, che hanno causato il fermo dell'impianto a servizio della zona in cui insistevano alcune utenze. Anche in questi casi, su sollecitazione del Garante, il Gestore, Acea Ato 2, si è attivato predisponendo il rifornimento al serbatoio di accumulo privato a mezzo di apposite autobotte, concordando altresì appuntamenti con gli utenti interessati.

---

## 5.4 ASSENZA DI CONDUTTURE, GUASTI E PERDITE OCCULTE

Molti reclami pervenuti a questo Garante SII riguardano l'assenza di condutture, guasti alle tubature e condotte idrauliche e/o rilevazioni (spesso di difficile identificazione) di cd. perdite occulte soprattutto in ambito Acea Ato 2, anche considerata l'elevata densità di popolazione ivi residente.

Tuttavia, si segnala, anche in Ato 4, il caso di una comunità di 150 famiglie presso la frazione di Camposoriano nel Comune di Terracina, che ha inviato una segnalazione rispetto all'assenza di condutture idriche, rispetto alla quale il Garante SII si è attivato mediante richiesta di informazioni e sollecito nei confronti del Gestore e della Segreteria organizzativa.

In tema di guasti alle condutture le segnalazioni sono molteplici da parte in particolare dei cittadini che denunciano "allagamenti" dovuti nella maggior parte delle ipotesi a rotture di tubature vetuste nelle proprie abitazioni, strade private e pubbliche, come in un caso del Comune di Marino. Da segnalare che, in data 23 luglio 2022, a Roma Capitale, diversi quartieri, per un totale di circa 4.500 utenti, sono rimasti senz'acqua nel quadrante est della città per un grosso guasto a una tubatura dell'acquedotto in via dei Cluniancesi. L'Acea è intervenuta con le autobotti per il servizio sostitutivo come previsto dalla legge e dalla carta dei servizi, avviando con urgenza i lavori di riparazione (non agevoli) tuttora in corso, mentre il Dipartimento Coordinamento Sviluppo Infrastrutture e Manutenzione Urbana di Roma Capitale ha utilizzato le idrovore per rimuovere l'acqua, mentre la Polizia locale è dovuta intervenire per contenere i disagi sulla viabilità.

Rispetto ad ipotesi di perdite idriche (occulte) si segnala che tuttavia, in molti casi, è piuttosto complesso effettuare i sopralluoghi (quando ad esempio i contatori sono nelle

abitazioni private e soprattutto nelle seconde case) i consumi effettivi e se i guasti siano all'interno dell'abitazione (di proprietà del singolo utente) oppure inerenti le condotte idriche di competenza del Gestore.

---

## 5.5 FOGNATURE

Alcuni utenti hanno chiesto l'intervento di codesto Garante SII al fine di risolvere taluni problemi relativi alla rete fognaria, in molti casi connessi più a problematiche di mancato smaltimento di rifiuti che di sistema fognario: ad esempio, in un caso, sollevato da un utente di Roma Capitale, dove il problema dei rifiuti è piuttosto grave - oltre che noto alle cronache - Acea Ato 2, su sollecitazione di questo Garante SII, ha immediatamente provveduto a ad effettuare tutte le verifiche del caso attraverso:

- 1) Ispezioni visive nelle condotte fognarie;
- 2) Verifiche sulla funzionalità delle condotte fognarie;
- 3) Pulizie completa della condotta;
- 4) Sostituzione di un tratto di tubazione relativo ad un allaccio privato, che occludeva parzialmente la tubazione comunale.

Il Garante è stato coinvolto anche rispetto al tema della qualità delle acque reflue, con particolare riferimento all'area del Comune di Ceccano laddove sono presenti importanti siti industriali. Tuttavia, il Gestore Acea Ato 5, rispetto alle acque reflue che gestisce come servizio idrico integrato in quell'ambito, ha effettuato tutte le analisi chimiche necessarie constatando una totale assenza di elementi anomali nelle condutture.

Attualmente, è in corso la valutazione dell'istituzione di un Tavolo tecnico, su sollecitazione dell'Ato 3, rispetto al quale lo scrivente Garante ha informato le competenti strutture regionali.

## 6. GLI OTUC

La legge regionale n. 26 del 1997 stabilisce che, in ciascuna Provincia, venga istituito un organismo di tutela degli utenti e dei consumatori cd. OTUC, con il compito di esaminare e valutare *“(...) tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori (...)”*,

nonché proponendo “(...) alla provincia ed ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti (...)”.

Gli stessi organismi forniscono, ai sensi dell’art. 11, co. 3, alla Consulta degli utenti e dei consumatori “(...) tutte le informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio (...).

Attualmente, gli OTUC di ATO, 2, 3, 4 e 5 sono stati istituiti in ciascun ATO da parte della rispettiva Provincia anche se la loro operatività appare, in alcuni casi, limitata. Nell’ATO 1, invece, l’Otuc non appare essere mai stato operativo.

Su questa tematica, il Garante intende attivare, già all’inizio del II° semestre, una collaborazione con i Presidenti degli Otuc, soprattutto al fine di dare attuazione all’art. 11, co. 3, e, soprattutto, ai fini di più approfondite valutazioni in ordine ai dati attinenti alla tutela degli utenti nel settore.

## 7. LA CONSULTA REGIONALE UTENTI E CONSUMATORI

La Consulta degli Utenti e dei Consumatori del S.I.I. (ex art. 10 L.R. 26/98), conosciuta anche come Consulta Idrica, è composta dai rappresentanti delle formazioni associative degli utenti riconosciute dal Comitato regionale degli utenti e consumatori (C.R.U.C.) di cui alla L.R. 10 novembre 1992 n. 44, ed è stata istituita per la prima volta nell'ottobre del 1999.

La Consulta è stata convocata dallo scrivente Garante in data 25 maggio 2022 (hanno partecipato circa 15 Associazioni) al fine di affrontare una serie di questioni all’ordine del giorno, tra cui la nomina del Vice presidente, ma soprattutto al fine di discutere le principali criticità sull’applicazione della Carta dei Servizi ed effettiva tutela degli utenti e in particolare, effettuare una analisi della nuova Carta dei Servizi Acea Ato 2, sottoposta all’attenzione della Consulta ai sensi e per gli effetti della dall’art. 2, co. 461 della legge 24 dicembre 2007 n. 244, ai fini della prevista consultazione con le Associazioni dei Consumatori in vista dell’attuazione della digitalizzazione come richiesto, oltre che dal Codice dell’Amministrazione Digitale (CAD), istituito con D. Lgs. 7 marzo 2005, n. 82 s.m.i., da ARERA documento per la consultazione 465/2021/a “*Quadro strategico 2022-2025*” e ai fini dell’attuazione del PNRR.



Nell'ambito di tale riunione sono emerse una serie di problematiche a carattere generale quali:

1. L'assenza di un adeguato confronto tra Associazioni e soggetti gestori nell'ambito di un costruttivo rapporto di collaborazione, confronto e discussione rispetto a situazioni di monopolio di fatto e di diritto della risorsa idrica gestita dai Gestori;
2. La disomogeneità del rispetto e applicazione delle carte dei servizi previsti nei differenti ATO e con i differenti gestori;
3. Le preoccupazioni relative a trasferimenti di gestione parziali o inefficienti, a seguito dei commissariamenti effettuati dalla Regione Lazio o trasferimenti dell'affidamento al Gestore unico, a discapito degli utenti;
4. Il mancato coordinamento e uniformità tra i regolamenti di utenza e le Carte dei servizi, a svantaggio dell'utente in alcuni ATO;
5. L'assenza di una adeguata tutela degli utenti consumatori nell'applicazione della Carta dei Servizi dovuta alla farraginosità delle procedure di conciliazione e nel difficile rapporto con il Gestore;
6. L'inadeguatezza degli indennizzi stabiliti da ARERA, spesso non riconosciuti dai Gestori o dichiarati prescritti senza alcun riferimento normativo;
7. Il mancato ripristino e funzionamento di alcuni Otuc, come quello di Latina;
8. La mancanza di un sistema di *customer satisfaction* svolto sui soggetti gestori da un soggetto esterno ed indipendente e non autocertificato all'ARERA;
9. I problemi che la digitalizzazione stanno comportando per una parte degli utenti *digital divide* e le sperequazioni di trattamento di tutela che ciò comporta;
10. Le difficoltà di attivare procedimenti sanzionatori da parte dell'ARERA nei confronti dei soggetti gestori inadempienti;

Nello specifico, è emersa la necessità di adeguare tutte le carte dei servizi alle nuove delibere Arera sulle perdite occulte (delibera ARERA 21 dicembre 2021 609/2021/R/idr) nonostante siano emerse alcune problematiche a tutela degli utenti in ordine alle applicazione delle medesime, rispetto alle quali il presente Garante del SII si è reso disponibile ad attivare un dialogo con l'Autorità. Il provvedimento citato, infatti, ha aggiornato gli obblighi di tutela per le utenze interessate da problematiche di perdita occulta (anche tenuto conto del potenziale contributo che potrebbe derivare dall'impiego di nuovi strumenti di misura dotati di dispositivi di *water smart metering*), il rafforzamento

dell'efficacia delle previsioni in ordine alla raccolta dei dati di misura e alle procedure per la tele lettura (ancora non molto utilizzate nel concreto), nonché la promozione di misure atte a consentire ai titolari di unità abitative (sottese a utenze condominiali) di disporre di dati di consumo e di informazioni individuali.

## **8. IRREGOLARE FUNZIONAMENTO DEI SERVIZI E/O DI INOSSERVANZA DELLE NORMATIVE VIGENTI IN MATERIA DI TUTELA DEGLI UTENTI**

Con Deliberazione SAI/7/2022/IDR, l'ARERA ha avviato un procedimento sanzionatorio, su richiesta dello Sportello per il consumatore, nei confronti di Acqua Pubblica Sabina S.p.A., per l'accertamento di eventuali violazioni in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, di bonus sociale idrico, nonché di obblighi informativi in materia di reclami allo Sportello per il consumatore.

Lo Sportello, infatti, aveva segnalato agli Uffici dell'Autorità alcune criticità emerse dalle comunicazioni scritte inviate da utenti e associazioni dei consumatori al gestore Acqua Pubblica Sabina S.p.A. nonché dalle risposte da questo fornite alle richieste di informazioni dello Sportello medesimo. In particolare, il gestore risulta non avere corrisposto agli utenti finali gli indennizzi automatici previsti dall'art. 72 della RQSII in caso mancato rispetto degli standard specifici di qualità e, segnatamente, per inosservanza del tempo massimo di risposta motivata a reclami scritti di cui all'art. 67 della RQSII.

Secondo lo Sportello, Acqua Pubblica Sabina SPA non avrebbe altresì rispettato i criteri di classificazione delle richieste scritte dell'utente finale stabiliti dall'art. 45 della RQSII, nonché i contenuti minimi che le risposte motivate del gestore all'utente finale devono possedere; in particolare, in alcuni casi il gestore avrebbe classificato come richiesta scritta di rettifica di fatturazione comunicazioni scritte dell'utente finale aventi tutt'altro oggetto e fornire risposte agli utenti finali, oltre che tardive, carenti di motivazione.

# PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII

Di seguito, alcune proposte del Garante del Servizio idrico, la cui attuazione potrebbe essere avviata già nel corso del II° Semestre.

## 1. ORGANIZZAZIONE E FUNZIONAMENTO DEL GARANTE DEL SII

Le proposte riguardano, innanzitutto, l'organizzazione e il funzionamento del Garante del SII e si possono sintetizzare nelle seguenti.

---

### 1.1 ISTITUZIONE DELLA SEGRETERIA ORGANIZZATIVA CON DECRETO DEL PRESIDENTE DELLA REGIONE LAZIO

Nel corso di questo I° semestre, è emersa in modo evidente, alla luce delle numerose criticità e problematiche del contesto idrico, la necessità, di provvedere alla costituzione della struttura prevista all'art. 8, co. 11, della legge regionale n. 26 del 1998, il quale prevede che (...) *Il Presidente della Giunta provvede, con proprio decreto, alla costituzione della struttura di segreteria (...)*. Tale struttura dovrebbe essere composta da soggetti dotati di alta specializzazione tecnico-giuridica (ad es. avvocati, ingegneri e/o economisti) a supporto del Garante del SII, al fine di integrare le due risorse amministrative assegnate (livello funzionario D4 e assistente amministrativo C1).

---

### 1.2 ISTITUZIONE DELL'OSSERVATORIO PERMANENTE (ART. 12 L.R. N. 26 DEL 1998)

L'art. 12, co. 1 e 3, della legge regionale n. 26 del 1998 s.m.i. stabilisce altresì che venga istituito un Osservatorio regionale sulla gestione delle risorse idriche a supporto del Garante del SII al fine di curare "(...) *la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di dati statistici e conoscitivi relativi ai diversi aspetti dimensionali, tecnici, di esercizio,*

*contrattuali e finanziari connessi alla gestione del servizio idrico integrato, ai modelli di programmazione, organizzazione, gestione e controllo dei servizi e degli impianti, ai livelli di servizio erogati, alle tariffe applicate, ai piani di investimento per l'ammodernamento degli impianti e servizi (...)*".

Si tratta di un organo che riuscirebbe altresì a garantire maggiore trasparenza agli utenti, consentendo altresì "(...) *l'accesso generalizzato al proprio sistema informativo al fine di pubblicizzare i dati raccolti e le elaborazioni effettuate (...)*".

L'art. 13 prevede peraltro che per lo svolgimento delle attività dell'osservatorio, la Giunta possa stabilire di assegnare borse di studio annuali o triennali, senza possibilità di rinnovo e sono incompatibili con altre forme di lavoro dipendente.

---

### 1.3 ATTIVAZIONE DI STAGE CURRICULARI PRESSO UNIVERSITÀ PUBBLICHE E PRIVATE

La proposta è quella di attivare stage curriculari da parte di Laureandi e Laureati con tutte le Università della Regione Lazio. Attualmente sussiste una Convenzione già attiva con l'Università di Roma 3.

## 2. PROPOSTE DI ATTIVITÀ DA AVVIARE NEL II° SEMESTRE 2022

Di seguito alcune proposte di attività da avviare nel II° semestre del 2022.

---

### 2.1 PROPOSTE PER IL SISTEMA IDRICO INTEGRATO

- Istituire un Osservatorio/gruppo di lavoro sull'attuazione dei progetti per contrastare la crisi idrica (ordinari o connessi al PNRR) nel settore idrico integrato;

---

### 2.2 PROPOSTE A TUTELA DEGLI UTENTI

- Proposta, in attuazione della Convenzione di *Aarhus*, di elaborare da parte della Regione Lazio una normativa di indirizzo sulle forme e modalità per assicurare strumenti di cd. "democrazia partecipativa" alle decisioni sugli atti fondamentali di pianificazione e programmazione gestione e controllo ai lavoratori del SII e

agli abitanti del territorio in base all'art. 8, co. 1 della legge regionale 5 del 2014;

- Proposta di costituire un Tavolo Tecnico per uniformare le carte dei servizi delle singole ATO e adeguarle alle Delibere ARERA e redigere la Carta dei Servizi regionale ai sensi e per gli effetti dell'art. 8 della legge regionale n. 5 del 2014;
- Proposta di costituire un gruppo di monitoraggio sui trasferimenti delle gestioni autonome alle gestioni idriche integrate in corso, a tutela degli utenti nell'ambito della Consulta idrica;
- Proposta di costituire un gruppo di monitoraggio sugli effetti della crisi energetica sugli aumenti delle bollette per famiglie e imprese nel settore industriale, manifattiero ed agricolo;

---

### 2.3. PROGETTI E CAMPAGNE DI SENSIBILIZZAZIONE

- Avviare campagne di sensibilizzazione sulla risorsa “acqua” come principio solidale e intergenerazionale, attraverso:
  - 1) La costituzione di un Tavolo permanente con le Associazioni Rappresentative (Legambiente, Coldiretti, ANBI, UTILITALIA e WWF) sulla crisi idrica globale;
  - 2) Organizzazione di eventi ed iniziative nelle scuole di ogni ordine e grado sulla risorsa idrica attraverso progetti di educazione civica, ad esempio attraverso giochi da tavola e video-gaming, insegnando ai ragazzi delle scuole e alle loro famiglie come tutelare la preziosa risorsa idrica, come nell'esperienza portata avanti nella Regione Toscana;
  - 3) l'organizzazione di una serie di convegni o la partecipazione ad eventi organizzati da altri Enti istituzionali (ISPRA, ARPA) o privati (Legambiente, Utilitalia, IBIM etc etc) insieme alle Università statali e/o private.

## APPENDICE – NORMATIVA ESAMINATA

### **A livello sovranazionale**

- *Convenzione sull'accesso alle informazioni, la partecipazione dei cittadini e l'accesso alla giustizia in materia ambientale* del 1998 (Convenzione di Aarhus)
- *Direttiva 2000/60/CE del Parlamento europeo e del Consiglio, del 23 ottobre 2000, che ha istituito "Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;*
- *Direttiva 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio del 16 dicembre 2020 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano*

### **A livello nazionale**

- *Testo unico sulle opere idrauliche n° 523 del 1904;*
- *Testo unico sulle acque n. 1775 del 1933;*
- *Legge 4 febbraio 1963, n. 129, riguardante il Piano regolatore generale degli acquedotti;*
- *Legge 08 luglio 1986, n. 349, di istituzione del Ministero dell'Ambiente;*
- *Legge 21 gennaio 1994, n. 61, istitutiva dell'Agenzia Nazionale per la protezione dell'Ambiente;*
- *Decreto Legislativo 31 marzo 1998, n.112 "Conferimento di funzioni e compiti amministrativi dello Stato alle regioni ed agli enti locali, in attuazione del capo I della legge 15 marzo 1997, n.59.*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 20 luglio 2012 "Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici";*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei servizi pubblici";*
- *Legge 11 luglio 1995, n° 273 "Conversione in legge, con modificazioni del decreto legge 12 maggio 1995, n° 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 04 marzo 1996, "Disposizioni in materia di risorse idriche";*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";*
- *Legge 24 dicembre 2007, n. 244 "Disposizioni per la formazione del bilancio annuale e pluriennale dello Stato", (art. 2 comma 461);*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 29 agosto 2016 "Disposizioni in materia di contenimento della morosità nel servizio idrico integrato"*
- *Decreto del Presidente del Consiglio dei ministri 13 ottobre 2016 "Tariffa sociale del servizio idrico integrato";*
- *Decreto-legge 28 gennaio 2019 n. 4 "Disposizioni in materia di reddito di cittadinanza e di pensioni", convertito con modificazioni dalla legge 28 marzo 2019, n. 26;*

- *Decreto-legge 26 ottobre 2019 n. 124 coordinato con la legge di conversione 19 dicembre 2019, n. 157 (articolo 57bis) recante “riconoscimento automatico del bonus sociale agli aventi diritto”;*
- *Legge 27 dicembre 2019 n. 160, articolo 1, comma 291, in materia di gestione della morosità e articolo 1, comma 295, in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni.*

### **Leggi regionali**

- *Legge regionale 4 aprile 2014, n. 5 “Tutela, governo e gestione pubblica delle acque”;*
- *Legge Regionale 22 gennaio 1996, n. 6 recante “Individuazione degli ambiti territoriali ottimali e organizzazione del servizio idrico integrato in attuazione della legge 5 gennaio 1996, n. 36”*
- *Deliberazione della Giunta Regionale 21 dicembre 2012, n. 626 recante “Legge Regionale n. 6 e successive modifiche, atto di indirizzo agli enti locali in relazione all’applicazione dell’art 2, comma 186 bis, della Legge 23 dicembre 2009, n. 191 e successive modifiche.*

### **Riferimenti regolatori:**

- *Deliberazione 586/2012/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 28 dicembre 2012 recante “Approvazione della prima direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del servizio idrico integrato” s.m.i.;*
- *Deliberazione 655/2015/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 23 dicembre 2015 recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)” s.m.i.;*
- *Deliberazione 218/2016/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 05/05/2016 recante “Disposizioni per l’erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale (TIMSII)”;*
- *Deliberazione 665/2017/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 28 settembre 2017 recante “Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI) – Criteri di articolazione tariffaria applicata agli utenti;*
- *Deliberazione SAI/7/2022/IDR, ARERA;*
- *Relazione Annuale ARERA 2020;*
- *Relazione Annuale ARERA 2021;*
- *Relazione Annuale ARERA 2022.*