

---

# RAPPORTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELLA REGIONE LAZIO

II° Semestre 2022-2023

(dal 25 agosto 2022 al 25 febbraio 2023)

Garante del Servizio Idrico Integrato  
della Regione Lazio

---



## SOMMARIO

<b>INTRODUZIONE.....</b>	<b>3</b>
<b>PARTE I – NORMATIVA .....</b>	<b>6</b>
1. Il SII e la riforma dei servizi pubblici locali di cui al Dlgs n. 201/2022 .....	6
1.1 I principi della nuova disciplina nazionale .....	6
1.2 I servizi a rete e la disciplina del settore idrico .....	7
1.3 Le forme di gestione e i piani finanziari.....	8
1.4 Il contratto di servizio e la tutela degli utenti.....	9
1.5 La carta dei servizi e gli obblighi di trasparenza del gestore .....	9
1.6 Le tariffe .....	10
2. Crisi idrica e misure emergenziali.....	11
3. L’attuazione della direttiva CE n. 2184 del 2020 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano.....	13
<b>PARTE II – STATO DI ATTUAZIONE DEL SII E TUTELA DEGLI UTENTI.....</b>	<b>15</b>
1. L’aggiornamento sull’attuazione del SII nella Regione Lazio.....	15
1.1 L’attuazione del SII in Ato 1 .....	16
1.2 L’attuazione del SII in Ato 2.....	16
1.3 L’attuazione del SII in Ato 3, 4 e 5 .....	17
2. Le istanze di deroga presentate da Egato Ato 2 ad ARERA.....	17
3. Le osservazioni in sede di Consulta sulle istanze di deroga di Acea Ato 2 .....	21
4. La richiesta del Garante di un incontro ad ARERA .....	21
<b>PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE .....</b>	<b>24</b>
1. Le principali criticità e i reclami al Garante del SII .....	24
1.1 Carenze e assenza di pressione della risorsa idrica .....	24
1.2 Misuratori individuali e risparmio della risorsa idrica .....	26
1.3 Depenalizzazione tariffaria a seguito di perdita occulta e obblighi di tempestiva informazione .....	29
1.4 Torbidità dell’acqua .....	31
1.5 Pozzi privati accesso alla risorsa idropotabile.....	32
1.6 Assenza di rete di distribuzione idrica e fognaria .....	32
<b>PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI.....</b>	<b>34</b>
1. L’aggiornamento delle Carte dei servizi nell’ambito della Consulta degli utenti.....	34
1.1 I temi generali .....	34
1.2 Le questioni specifiche su Carta Acea Ato 5 .....	35
2. Il Tavolo ACEA Ato2 su coordinamento tra Carta dei servizi e Regolamento di utenza; .....	37
3. Il Gruppo di lavoro sulla Carta Regionale del SII;.....	37
4. Gli Otuc .....	37

5. L'applicazione della legge n. 244 del 2007 .....	38
6. Le campagne di sensibilizzazione sul risparmio della risorsa idrica.....	39
<b>PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII.....</b>	<b>40</b>
1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante .....	40
1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII .....	40
1.2. L'attivazione di stage e protocolli con le Università .....	40
2. Attività di indirizzo e promozione della Regione .....	41
2.1. Norme di indirizzo regionali per una democrazia partecipativa dell'acqua.....	41
2.2 La Carta regionale dei servizi idrici .....	41
3. Attività di regolamentazione della Provincia.....	42
3.1. L'istituzione e/o riordino degli Otuc .....	42
4. Le campagne di sensibilizzazione sull'acqua .....	43

Con il presente “*Rapporto sulla gestione del sistema idrico integrato della Regione Lazio*” (*di seguito*, II° 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 II° semestre di attività (dal 25 agosto 2022 al 25 febbraio 2023), 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 al 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 degli utenti: 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, attualmente, 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 II° semestre, il Garante SII ha convocato entrambi questi organismi (rispettivamente nelle date del 20 gennaio 2023 e 29 novembre 2022 e 27 gennaio 2023), 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;
- Parte II – Stato di attuazione del SII e tutela degli utenti;
- Parte III – I Reclami al Garante SII;
- Parte IV – Il rafforzamento della tutela degli utenti;
- Parte V - Proposte del Garante SII.

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 II° semestre, il Garante SII ha effettuato un aggiornamento della normativa, esaminando le più recenti novità legislative e procedendo ad una disamina più approfondita rispetto alle criticità emerse in questo periodo e poste dagli uffici, utenti e/o Associazioni.

L'attività del Garante SII si è svolta prevalentemente nel periodo delle elezioni della Regione Lazio 2023 e, dunque, in una fase di transizione nonché di reggenza da parte del Vice Presidente vicario della stessa Regione.

Nel complesso, giova sottolineare un generale migliore funzionamento delle attività degli uffici a supporto della figura del Garante SII a seguito l'adozione di format e standard di comunicazioni con i Gestori e con gli utenti che ha permesso di semplificare le attività degli uffici stessi e ricevere riscontri, oltre ad una attività di controllo sulle pratiche rimaste inevase.

Inoltre, si segnala che il Garante SII, nel corso di questo II° Semestre, oltre a convocare le STO, ha avviato una serie di interlocuzioni con le singole ATO e Gestori, al fine di approfondire alcune specificità che riguardano i singoli territori (ad es. la torbidità in Ato 4), così come si è reso disponibile e posto in ascolto con alcune Associazioni degli utenti, sia singolarmente che convocando la Consulta degli utenti e consumatori e/o istituendo tavoli tecnici.

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 sul Bollettino Ufficiale della Regione Lazio.

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

# PARTE I – NORMATIVA

## 1. Il SII e la riforma dei servizi pubblici locali di cui al Dlgs n. 201/2022

Con il Dlgs. n. 201 del 23 dicembre 2022, il legislatore è intervenuto nell'ambito dei servizi pubblici prestati a livello locale, introducendo una riforma generale anche con riferimento ai servizi pubblici a rete.

Detta disciplina avrà senza dubbio un impatto sul SII, rispetto al quale è prevista una disciplina *settoriale*, con un rinvio al Dlgs n. 152 del 2006 s.m.i., cd. Codice dell'Ambiente; la normativa potrà avere un effetto anche a livello regionale e, in particolare, si renderà opportuno esaminare gli effetti e le eventuali modifiche richieste anche in riferimento alla legge Regione Lazio n. 5 del 4 aprile 2014 s.m.i.

---

### 1.1 I principi della nuova disciplina nazionale

Il legislatore, con la riforma introdotta con il Dlgs. n. 201 del 2022, ha inteso dettare innanzitutto un quadro di “(...) *principi comuni, uniformi ed essenziali* (...)”, al fine di “(...) *raggiungere e mantenere un alto livello di qualità, sicurezza e accessibilità, la parità di trattamento nell'accesso universale e i diritti dei cittadini e degli utenti* (...)” (art. 1, co. 2).

Tra gli obiettivi della riforma, ovviamente, sono stati enucleati quelli della “(...) *tutela e la promozione della concorrenza, la libertà di stabilimento e la libertà di prestazione dei servizi per gli operatori economici interessati alla gestione di servizi di interesse economico generale di livello locale* (...)” (art. 1, co. 3): in particolare, si evidenziano “(...) *i principi di sussidiarietà, anche orizzontale, efficienza nella gestione, efficacia nella soddisfazione dei bisogni dei cittadini, sviluppo sostenibile, produzione di servizi quantitativamente e qualitativamente adeguati, applicazione di tariffe orientate a costi efficienti, promozione di investimenti in innovazione tecnologica, proporzionalità e adeguatezza della durata, trasparenza sulle scelte compiute dalle amministrazioni e sui risultati delle gestioni* (...)” (art. 2, co. 1 e 2).

A prescindere, il legislatore nazionale ha tenuto a specificare che, nell'erogazione di tali servizi, venga “(...) *assicurata la centralità del cittadino e dell'utente, anche favorendo forme di partecipazione attiva* (...)”. Trattasi di principi costituzionali ed europei già stabiliti anche nel Codice dell'Ambiente e richiamati altresì parzialmente nella legge della Regione Lazio n. 5 del 4 aprile 2014 s.m.i. laddove si afferma che “(...) *la gestione del servizio idrico integrato deve essere*

*svolta nel rispetto dei principi costituzionali, degli esiti referendari e della legislazione statale vigente, nonché secondo quanto disposto dall'art. 106 par 2 del TFUE e ha come obiettivo l'equilibrio economico-finanziario della gestione (...)*".

---

## 1.2 I servizi a rete e la disciplina del settore idrico

In merito ai servizi cd. a rete - quale è il SII - il legislatore del 2022 ha confermato, in primo luogo, che essi si sostanziano nei *"(...) servizi di interesse economico generale di livello locale che sono suscettibili di essere organizzati tramite reti strutturali o collegamenti funzionali necessari tra le sedi di produzione o di svolgimento della prestazione oggetto di servizio, sottoposti a regolazione ad opera di un'autorità indipendente (...)"* (art. 2, co. 1 lett. d), ribadendo così il ruolo di ARERA.

Rispetto al coordinamento con le discipline di settore, la riforma conferma che *"(...) le disposizioni del presente decreto si applicano a tutti i servizi di interesse economico generale prestati a livello locale, integrano le normative di settore e, in caso di contrasto, prevalgono su di esse, nel rispetto del diritto dell'Unione Europea e salvo che non siano previste nel presente decreto specifiche norme di salvaguardia e prevalenza della disciplina di settore (...)"* (art. 4, co. 1).

Al contempo, il legislatore ha confermato la distinzione tra funzioni di regolazione e di gestione stabilendo che *"(...) le funzioni di regolazione, di indirizzo e di controllo e quelle di gestione dei servizi pubblici locali a rete sono distinte e si esercitano separatamente (...)"* (art. 6, co. 1), con la fissazione di una serie di incompatibilità e inconfiribilità tra ente d'ambito e soggetto gestore (art. 6, co. 2 e 4) da attuarsi (salvo per i casi di attuazione del PNRR) entro 12 mesi dall'entrata in vigore del Dlgs. n. 201 del 2022.

Nell'ambito della riforma, infine, il ruolo delle Regioni - soprattutto valevole in materia di gestione del SII - è quello di incentivare lo sviluppo di ulteriori "aggregazioni" nei servizi a rete *"(...) con il coinvolgimento degli enti locali interessati, la riorganizzazione degli ambiti o bacini di riferimento dei servizi pubblici locali a rete di propria competenza, anche tramite aggregazioni volontarie, superando l'attuale assetto e orientandone l'organizzazione preferibilmente su scala regionale o comunque in modo da consentire economie di scala o di scopo idonee a massimizzare l'efficienza del servizio (...)"*.

---

### 1.3 Le forme di gestione e i piani finanziari

Il legislatore del 2022 ha altresì ribadito che l'organizzazione del servizio pubblico, e dunque anche il servizio pubblico a rete, debba avvenire mediante una delle seguenti modalità di gestione nel rispetto del diritto dell'Unione europea:

- a) affidamento a terzi mediante procedura a evidenza pubblica (art. 15);
- b) affidamento a società mista (art. 16);
- c) affidamento a società *in house* (art. 17);

Pertanto, nel servizio idrico, vengono confermate le suindicate modalità di gestione, in coerenza con l'art. 149 bis del Codice dell'Ambiente il quale stabilisce che “(...) *L'ente di governo dell'ambito, nel rispetto del piano d'ambito (...) e del principio di unicità della gestione per ciascun ambito territoriale ottimale, delibera la forma di gestione fra quelle previste dall'ordinamento europeo provvedendo, conseguentemente, all'affidamento del servizio nel rispetto della normativa nazionale in materia di organizzazione dei servizi pubblici locali a rete di rilevanza economica (...)*”. In questo senso, l'affidamento diretto può avvenire “(...) *a favore di società interamente pubbliche, in possesso dei requisiti prescritti dall'ordinamento europeo per la gestione in house, comunque partecipate dagli enti locali ricadenti nell'ambito territoriale ottimale (...)*”.

Ad ogni modo, qualunque sia la forma di affidamento prescelta del servizio, la riforma ha previsto che gli enti di governo debbano redigere una relazione nella quale sono evidenziate le ragioni e la sussistenza dei requisiti previsti dal diritto dell'Unione europea, anche con riferimento agli interventi strutturali, allegando “(...) *il piano economico-finanziario acquisito all'esito della procedura, che, fatte salve le disposizioni di settore, contiene anche la proiezione, per il periodo di durata dell'affidamento, dei costi e dei ricavi, degli investimenti e dei relativi finanziamenti (...)*”, asseverato da un istituto di credito (art. 14, co. 3 e 4)

In merito al modello dell'azienda speciale, esclusa per i servizi a rete come sopra indicato, il legislatore ha previsto che “(...) *la gestione in economia o mediante aziende speciali (...) è (...) ammessa in relazione alle gestioni in forma autonoma del servizio idrico integrato di cui all'articolo 147, comma 2-bis, lettere a) e b) del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, conformi alla normativa vigente (...)*” (art. 33, co. 3).

In sostanza, la forma autonoma e dell'azienda speciale viene ammessa solo in due casi:

- 1) gestioni del servizio idrico in forma autonoma nei comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituite;
- 2) le gestioni già esistenti, nei comuni che presentano contestualmente le seguenti caratteristiche: approvvigionamento idrico da fonti qualitativamente pregiate; sorgenti

ricadenti in parchi naturali o aree naturali protette ovvero in siti individuati come beni paesaggistici ai sensi del codice dei beni culturali e del paesaggio, di cui al decreto legislativo 22 gennaio 2004, n. 42, nonché utilizzo efficiente della risorsa e tutela del corpo idrico.

---

## 1.4 Il contratto di servizio e la tutela degli utenti

La riforma ha ribadito altresì che i rapporti tra gli enti affidanti e i soggetti affidatari del servizio pubblico, nonché quelli tra gli enti affidanti e le società di gestione delle reti, degli impianti e delle altre dotazioni patrimoniali essenziali, sono regolati da un contratto di servizio, contenente una serie di previsioni, tra le quali si annoverano la durata del contratto, gli strumenti di monitoraggio, gli obblighi di servizio pubblico, la previsione di penalità e gli obblighi informativi (art. 25, co. 1 e 2).

Per quanto attiene ai servizi resi su richiesta individuale dell'utente, come nel caso del SII, nel contratto di servizio devono essere inseriti i seguenti elementi:

- “(...) a) la struttura, i livelli e le modalità di aggiornamento delle tariffe e dei prezzi a carico dell’utenza;*
- b) gli indicatori e i livelli ambientali, qualitativi e quantitativi delle prestazioni da erogare, definiti in termini di livelli specifici e di livelli generali, e i relativi obiettivi di miglioramento, inclusi quelli volti a garantire un migliore accesso al servizio da parte delle persone diversamente abili;*
- c) l’indicazione delle modalità per proporre reclamo nei confronti dei gestori, nonché delle modalità e dei tempi con i quali devono essere comunicati i relativi esiti agli utenti;*
- d) le modalità di ristoro dell’utenza, in caso di violazione dei livelli qualitativi del servizio e delle condizioni generali del contratto (...).”*

In questo senso, è possibile prevedere una integrazione all’art. 151 del Codice dell’Ambiente in materia di rapporti tra gli Enti di governo e i soggetti gestori del servizio idrico.

---

## 1.5 La carta dei servizi e gli obblighi di trasparenza del gestore

In base al Dlgs. n. 201 del 2022, il gestore del servizio pubblico locale è obbligato a redigere e ad aggiornare *“(...) la carta dei servizi (...) delle informazioni relative alla composizione della tariffa (...)*” (art. 25, co. 1), pubblicando il tutto sul proprio sito internet.

Il gestore deve dare altresì adeguata pubblicità, sempre a mezzo del proprio sito internet, nel rispetto delle regole sui segreti commerciali e dati confidenziali delle imprese, delle seguenti informazioni:

- livello effettivo di qualità dei servizi offerti;
- programmazione degli investimenti fino al termine dell'affidamento;
- livello annuale degli investimenti effettuati;

Il legislatore ha chiarito che tali adempimenti debbano essere svolti “(...) *dai gestori con modalità che assicurino la comprensibilità dei relativi atti e dati (...)*”.

Tale disposizione va ad integrare l'art. 162 del Codice dell'Ambiente in base al quale il gestore era già obbligato, oltre ad assicurare le informazioni agli utenti, a promuovere “(...) *iniziative per la diffusione della cultura dell'acqua (...)*” e garantire “(...) *l'accesso dei cittadini alle informazioni inerenti ai servizi gestiti nell'ambito territoriale ottimale di propria competenza, alle tecnologie impiegate, al funzionamento degli impianti, alla quantità e qualità delle acque fornite e trattate (...)*”.

---

## 1.6 Le tariffe

Il Dlgs. n. 201 del 2022 è intervenuto anche sulle politiche tariffarie, stabilendo che per la determinazione della tariffa si osservano i seguenti criteri (art. 26):

- a) correlazione tra costi efficienti e ricavi finalizzata al raggiungimento dell'equilibrio economico e finanziario della gestione, previa definizione e quantificazione degli oneri di servizio pubblico e degli oneri di ammortamento tecnico-finanziario;
- b) equilibrato rapporto tra finanziamenti raccolti e capitale investito;
- c) valutazione dell'entità dei costi efficienti di gestione delle opere, tenendo conto anche degli investimenti e della qualità del servizio;
- d) adeguatezza della remunerazione del capitale investito, coerente con le prevalenti condizioni di mercato.

Il legislatore, altresì, ha tenuto fermo il principio in base al quale, gli enti affidanti possano prevedere “(...) *tariffe agevolate per specifiche categorie di utenti in condizione di disagio economico o sociale o diversamente abili, provvedendo alla relativa compensazione in favore dei gestori (...)*” (art. 26, co. 2); confermato anche il metodo del “price cap”, da intendersi come limite massimo per la variazione di prezzo, ma sulla base, in particolare, dei seguenti parametri:

- a) tasso di inflazione programmata;
- b) incremento per i nuovi investimenti effettuati;

c) obiettivo di recupero di efficienza prefissato;

d) obiettivi di qualità del servizio prefissati, definiti secondo parametri misurabili.

Sono state previste anche alcune deroghe per la definizione della tariffa, ma solo nel caso in cui gli enti affidanti in relazione alle caratteristiche del servizio forniscano una adeguata motivazione in merito “(...) *al raggiungimento degli obiettivi di miglioramento della qualità e dell'efficienza del servizio (...)*” (art. 26, co. 5).

\*\*\*

Il Garante SII, dopo aver approfondito adeguatamente il nuovo decreto legislativo, si adopererà per sollecitare il nuovo Consiglio della Regione Lazio - e in particolare la Commissione consiliare deputata a iscrivere i disegni di legge - ad adeguare la disciplina normativa regionale a quella nazionale.

## 2. Crisi idrica e misure emergenziali

In data 2 Giugno 2022 il Presidente della Regione Lazio - come già evidenziato nel I° Report del Garante SII - ha proclamato uno stato di calamità naturale per la Regione Lazio a causa della grave crisi idrica dovuta ad una mancanza di precipitazioni meteorologiche che ha causato una difficoltà nell'approvvigionamento idrico da parte dei Comuni del Lazio.

Successivamente è stata emanata una Delibera dal Consiglio dei Ministri, più precisamente in data 4 Luglio 2022, che ha statuito uno stato di emergenza dovuto alla crisi idrica sopracitata e ha stanziato un fondo di 5.800.000,00 euro per l'attuazione dei primi interventi ritenuti più urgenti.

Sulla scorta di ciò il Dipartimento di Protezione Civile il 28 Agosto 2022 emana un'ordinanza che delega il Presidente della Regione Lazio ad adottare un piano degli interventi e delle misure più urgenti che dopo esser stato trasmesso al Consiglio dei Ministri è stato approvato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile con la nota n. 41304 del 13/09/2022.

Il Garante SII, al fine di monitorare lo stato di emergenza, ma soprattutto l'attuazione delle misure emergenziali e i finanziamenti connessi, ha richiesto al competente Dipartimento della Regione Lazio informazioni in merito all'attuazione di tali fondi.

A seguito di un'apposita gli EGATO e i gestori idrici hanno messo a disposizione una serie di informazioni sullo stato delle fonti di approvvigionamento, sull'impatto della crisi idrica sui comuni di loro appartenenza, per le misure emergenziali per l'assistenza alla popolazione in corso e previste a breve termine e quali misure per il ripristino delle infrastrutture e dei servizi pubblici sono da attuare.

Rispetto alla disponibilità della risorsa idrica ad uso potabile in ATO 1- Lazio Nord Viterbo si registra un peggioramento che riguarda la disponibilità delle fonti di approvvigionamento ma, al contempo, un miglioramento nel regime delle precipitazioni, sebbene persista la presenza di arsenico e fluoro in molte fonti destinate ad uso potabile.

Per quanto riguarda ATO 2 - Lazio centrale Roma, è stato evidenziato come persista sia un persistente deficit pluviometrico rispetto alle condizioni di lungo termine, sia un affaticamento delle fonti di approvvigionamento con l'eccezione delle fonti influenzate dall'andamento dei recenti apporti pluviometrici (Simbrivio e Pertuso).

In ATO 3 - Lazio Centrale Rieti si rilevano criticità soprattutto per le fonti di approvvigionamento caratterizzate da sorgenti superficiali e da campi pozzi che attingono a falde con modeste potenzialità, ma si osserva un miglioramento generale a causa del temine del periodo estivo e al cambiamento delle condizioni climatiche.

In ATO 4 - Lazio Meridionale Latina, dove il gestore è Acqua Latina S.p.A., grazie ad interventi realizzati per il recupero di dispersioni idriche insieme agli interventi per il miglioramento del sistema idrico messi in atto dopo la crisi idrica del 2017 non si registrano impatti significativi sulla popolazione.

In ATO 5 - Lazio Meridionale Frosinone, dove il gestore è ACEA ATO 5 S.p.A., è emerso che cinque sorgenti storiche sono in condizioni di deficit significativo rispetto alle medie storiche del periodo, anche se anche in questo territorio di registra un miglioramento dovuto al cambio di stagionalità.

Rispetto agli interventi previsti dal Piano di cui all'Ocdpc 916/2022, ai sensi di quanto previsto dall'art. 25, co. 2, lett. a) e b) del D.Lgs n. 1/2008, approvato dalla Presidenza del Consiglio dei Ministri – Dipartimento della Protezione Civile con nota n. 41304 del 13/09/2022, nella maggior parte delle ipotesi essi sono in fase di attuazione, attraverso l'espletamento delle procedure di gara e quindi ancora non sono state inoltrate le relative rendicontazioni e richieste di pagamenti.

In generale, in problema siccità, anche nel mese di febbraio 2023, desta preoccupazione, soprattutto nel Nord Italia, in quanto appare una situazione non più transitoria ma la conseguenza di un nuovo ciclo idrico, ormai incapace di rigenerarsi naturalmente a causa di cambiamenti climatici sorprendentemente veloci. Ma anche con riferimento alla Regione Lazio è intervenuta la Presidente dell'ANBI LAZIO (18 febbraio 2023) la quale ha affermato che *“(...) In molte zone del territorio l'irrigazione dovrebbe prendere il via da aprile: in Ciociaria, così come nel reatino e nel viterbese. Nella provincia di Latina invece, per fortuna, l'irrigazione è sempre più o meno garantita alle imprese agricole pontine. A soffrire di più è l'area romana. Il Consorzio di bonifica litorale Nord*

*di Roma, che assicura l'irrigazione dei campi nella zona della piana di Tarquinia così come in quella di Fiumicino e Maccarese passando per aree agricole importanti ha già provveduto ad avviare tutte le procedure per garantire l'acqua sin dalle prossime ore nel bacino di Maccarese e Fiumicino così come nella zona di Cerveteri (...)"*.

### 3. L'attuazione della direttiva CE n. 2184 del 2020 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano

Come già evidenziato nel I° Rapporto Semestrale 2022, con la Direttiva CE n. 2184 del 2020 ha imposto una serie di ulteriori disposizioni relative alla qualità delle acque destinate al consumo umano. La Direttiva sopra citata avrebbe dovuto sostituire entro gennaio 2023 la precedente normativa contenuta nel nostro ordinamento nel decreto legislativo n. 31 del 2001.

Alla data di pubblicazione del presente Report è in corso di approvazione lo schema di decreto legislativo di attuazione della Direttiva, composto da 26 articoli insieme a 9 allegati che sono parte integrante del decreto.

L'ambito di applicazione riguarda le acque potabili per il consumo umano con esclusione delle:

- 1) acque minerali naturali;
- 2) acque considerate medicinali;
- 3) acque utilizzate dagli operatori alimentari che provengono da una fonte propria dell'operatore alimentare e la quale qualità non ha conseguenze dirette o indirette sulla salubrità del prodotto alimentare finale;
- 4) acque destinate esclusivamente ad usi diversi da quello potabile.

La Direttiva, e dunque anche il futuro decreto legislativo, invece viene applicata ma parzialmente, in riferimento a:

- a) acque confezionate in bottiglia o contenitori vari;
- b) acque prodotte dalle case dell'acqua;
- c) navi che eseguono la desalinizzazione dell'acqua e il trasporto passeggeri;
- d) gestori idro-potabili che forniscono in media meno di 10 m<sup>3</sup> di acqua al giorno.

Questa normativa introduce un approccio sulla sicurezza delle acque che si basa sulla gestione del rischio (art.6) su tre livelli:

- i) Valutazione e gestione del rischio nelle aree di alimentazione per i punti di prelievo delle acque (art.7);

- ii) Valutazione e gestione del rischio del gestore idro-potabile ovvero chiunque fornisce a terzi acqua destinata al consumo umano mediante una rete di distribuzione idrica, oppure attraverso cisterne, fisse o mobili, o impianti idrici autonomi, o anche chiunque confeziona per la distribuzione a terzi, acqua destinata al consumo umano in bottiglie o altri contenitori (art. 8).
- iii) Valutazione e gestione del rischio del gestore idrico della distribuzione interna ovvero il proprietario, il titolare, l'amministratore, il direttore o qualsiasi soggetto, anche se delegato o appaltato, che sia responsabile del sistema idropotabile di distribuzione interno ai locali pubblici e privati, collocato fra il punto di consegna e il punto d'uso dell'acqua (art.9).

A valutare l'attività di gestione del rischio è la Commissione nazionale di sorveglianza sui Piani di Sicurezza delle Acque (art. 20).

I controlli previsti possono essere interni o esterni. I controlli esterni sono svolti dalla ASL di competenza sotto il coordinamento delle regioni o delle province autonome. I controlli interni sono svolti direttamente dal gestore idro-potabile.

È prevista anche una tutela per i cd. "gruppi vulnerabili" rispetto all'accesso all'acqua.

Anche lo schema di decreto legislativo prevede una disciplina sulla trasparenza delle informazioni, in base alla quale i gestori idro-potabili assicurano agli utenti le informazioni sulla produzione, gestione e qualità dell'acqua potabile in particolare con riferimento alle informazioni che riguardano l'individuazione del gestore idro-potabile, nonché della zona e del numero di utenti nonché delle procedure di trattamento dell'acqua.

Oltre a ciò, devono essere trasparenti alcune informazioni riguardanti:

- a) durezza.
- b) minerali, anioni/cationi disciolti in acqua (calcio, magnesio, potassio).

La nuova normativa prevede altresì che il gestore debba informare il consumatore sulla valutazione del rischio del sistema di fornitura mediante un rapporto di sintesi sul piano di sicurezza, fornendo anche suggerimenti in merito alla riduzione del consumo idrico (art.8) e su istanza motivata sino a 10 anni.

Il testo istituisce anche due nuovi enti presso l'ISS (Istituto Superiore di Sanità) e cioè il Centro Nazionale per la sicurezza delle acque (CeNSia) e il sistema informativo centralizzato denominato Anagrafe Territoriale dinamica delle acque potabili (AnTeA).

Infine, lo schema di decreto legislativo prevede le sanzioni (amministrative) previste per i gestori idro-potabili che forniscono acqua in violazione della normativa (art. 23).

# PARTE II – STATO DI ATTUAZIONE DEL SII E TUTELA DEGLI UTENTI

## 1. L'aggiornamento sull'attuazione del SII nella Regione Lazio

L'attività del Garante SII, in questo II° Semestre, si è concentrata soprattutto sull'operatività connessa all'attuazione del SII nella Regione Lazio.

Il Garante ritiene che il processo di trasferimento delle gestioni SII costituisca un passaggio, oltre che necessario, molto rilevante, benché rinviato per lungo tempo dalle autonomie locali rispetto alle tempistiche fissate dal legislatore nazionale, e attuati solo a seguito, in molti casi, di attività di commissariamento dei Comuni inadempienti da parte della Regione Lazio e contenziosi giudiziari dinanzi al TAR e al CDS.

L'acquisizione dei comuni di piccola dimensione all'interno dell'ambito territoriale ottimale (ATO), con conseguente passaggio della gestione del servizio idrico integrato al Gestore concessionario incaricato, oltre ad essere un obbligo normativo rappresenta, anche una importante opportunità per i territori e per i cittadini, con effetti vantaggiosi di medio-lungo periodo per il SII, tra i quali è possibile sintetizzare i seguenti.

In primo luogo, è indubbio che il SII è un servizio pubblico molto complesso, in cui giocano un ruolo fondamentale alte competenze specialistiche, capacità finanziarie per affrontare investimenti rilevanti, economie di scale, capacità di utilizzare e implementare tecnologie avanzate e di fare innovazione. Si tratta di *standard* che spesso una gestione del servizio a livello comunale non riesce a rispettare, specialmente per comuni di dimensioni medio-piccole.

In secondo luogo, il Gestore unico, avendo un territorio di riferimento sovra comunale, può implementare, in un'ottica di universalità del servizio, logiche ed economie a vantaggio dei territori meno organizzati (es. depuratori intercomunali, grandi opere acquedottistiche, gestione delle fonti e delle infrastrutture in modo trasversale superando logiche "locali").

Non da ultimo, un aspetto fondamentale è quello della depurazione e della tutela dell'ambiente che spesso viene trascurato nei singoli Comuni, in quanto meno "visibile" ai cittadini e all'opinione pubblica. Il Gestore invece è controllato e incentivato ad efficientare il servizio di depurazione e fognatura a tutela dell'ambiente, dei territori e quindi dei cittadini; questo in particolar modo in un contesto globale di cambiamenti climatici e di sempre minore disponibilità di risorse idriche che impone di salvaguardare e tutelare l'ambiente e l'ecosistema.

E' assai probabile, dunque, che, al termine di tutti gli interventi necessari, il territorio ed i cittadini potranno beneficiare di un SII con un livello di investimento pro-capite più elevato e più in linea, a seconda dell'efficienza del Gestore, con le *best practice* europee. Un Gestore unico, ultimata la fase di integrazione del SII, potrà altresì pianificare gli investimenti necessari, alcuni dei quali a carattere emergenziale, altri che richiederanno tempi di progettazione, esecuzione di gare di appalto, lavori ecc. più lunghi.

A fronte di tali effetti positivi, è altrettanto inevitabile che i suddetti trasferimenti di gestione del SII proprio perché, in molti casi, forzosi e massivi non hanno assunto caratteristiche di gradualità, tale da garantire un trasferimento più agevole per il Gestore e senza alcuna ripercussione per gli utenti. A riprova, la numerose segnalazioni pervenute al Garante in questo II° Semestre da parte di Associazioni e utenti in merito incrementi della bollettazione derivante dall'applicazione dell'articolazione tariffaria applicata dai gestori del SII (tariffe più alte di quelle attuali, intercettazioni delle eccedenze a seguito della rilevazione di letture effettive come da normativa di riferimento) anche perché molte letture di passaggio del precedente gestore sono nella quasi totalità state stimate dai Comuni e risultano assenti molti dati di consumo medio annuo di ciascuna fornitura.

---

### 1.1 L'attuazione del SII in Ato 1

Per quanto concerne Ato 1, la situazione vede ancora i commissariamenti che dovrebbero terminare entro settembre 2023; ad oggi, il responsabile della STO ha affermato che 8 comuni sono passati al sistema idrico integrato.

Il problema principale riguarda il gestore Talete Spa che ha dato formalmente via libera all'ingresso di soci privati (fino ad oggi completamente pubblica: comuni e provincia). L'assemblea della società *in house* (che si appresta ora a diventare una Spa pubblico-privato) ha votato a maggioranza le modifiche statutarie prodromiche all'ingresso dei privati nella gestione del servizio idrico della Tuscia, modifiche propedeutiche alla cessione ai privati del 40% delle azioni.

---

### 1.2 L'attuazione del SII in Ato 2

Avuto particolare riguardo ad Ato 2, nell'ambito del quale - come sopra evidenziato - i trasferimenti di gestione attualmente in corso sono definibili "massivi", avendo coinvolto moltissimi Comuni, la presa in carico del SII sta comportando una serie di problematiche di tipo

operativo rispetto alle analisi della situazione e presa in carico di studio idrologico, stato degli *asset* come depuratori, potabilizzatori, serbatoi, reti idriche e fognarie, ma anche dei sistemi informatici (laddove presenti) e l'acquisizione delle informazioni e gestionali (variazioni contrattuali, call center e reclami), data base relative agli utenti e alle pregresse fatturazioni.

---

### 1.3 L'attuazione del SII in Ato 3, 4 e 5

In Ato 3, 4 e 5 il trasferimento era già in buona parte avvenuto. Per quanto concerne il passaggio di gestione in Ato 4, in particolare, tutti i comuni sono entrati nel sistema. C'è stato un rallentamento con il comune di Sabaudia, mentre il Comune di Sezze è ancora in corso di trasferimento.

## 2. Le istanze di deroga presentate da Egato Ato 2 ad ARERA

Alla luce di tale situazione, il Gestore ha richiesto all'Ente d'ambito l'applicazione di una serie di deroghe ed incentivi come previsti dall'art. 3.2 della deliberazione ARERA 655/2015/R/idr *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”* per alcuni Comuni (tra cui Trevi, Albano Laziale, Ladispoli) al fine di garantire i tempi necessari per adeguare i sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale, mentre, per altri Comuni, l'applicazione della deroga di cui all'art. 2.1, lettera a) della deliberazione ARERA 547/2019/R/idr, con l'obiettivo di sostenere questa processo di trasferimento del SII al fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali. Infine, Acea ha richiesto l'applicazione della deroga di cui agli artt. 5.2 e 5.3 della deliberazione ARERA n.917/2017/r/idr al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali.

In particolare, i problemi emersi in questi primi mesi di trasferimento sono stati, secondo quanto rappresentato nella delibera del 13-22 del 30 novembre 2022, i seguenti:

#### **a) Istanza di deroga di cui all'art 3.2 deliberazione Arera n.655/2015/r/idr**

La deroga richiesta ad ARERA riguardava un periodo di 12 mesi a partire dall'acquisizione della gestione nell'ambito dei quali si era chiesta la disapplicazione di tutti gli standard previsti nella deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr.

L'art. 3, co. 1, della suindicata delibera REMSI, infatti, prevede come regola generale che “(...) *In esito ai processi di aggregazione delle gestioni, di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/2006, il gestore unico d'ambito subentrante alle precedenti gestioni è tenuto ad applicare le disposizioni del presente provvedimento garantendo uniformità di trattamento nei confronti degli utenti (...)*”. Tuttavia, prosegue il co. 2, “(...) *Qualora il gestore dimostri di non poter ottemperare alle disposizioni del presente provvedimento, l'Ente di governo dell'ambito competente per il relativo territorio, d'intesa con il gestore del SII, ha facoltà di presentare istanza motivata di deroga all'Autorità per un periodo massimo pari a dodici /12) mesi, al fine di garantire al gestore i tempi necessari per adeguare i propri sistemi informatici e gestionali alle prescrizioni in materia di qualità contrattuale (...)*”. Infine, il co. 3 prevede che “(...) *Nei casi di cui al precedente comma 3.1, il gestore unico d'ambito è tenuto ad applicare nei confronti dell'utenza acquisita in seguito all'aggregazione gli eventuali standard migliorativi di qualità e i relativi indennizzi così come specificati nella propria Carta dei servizi e nel Regolamento d'utenza (...)*”.

#### **b) Istanza di deroga di cui all'art. 2.1 della deliberazione Arera 547/2019/r/idr**

Quale mera conseguenza della deroga pregressa, la Conferenza dei Sindaci aveva richiesto (e poi ottenuto) la temporanea esclusione *ex ante*, per un periodo di 12 mesi, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard specifici di cui alla predetta deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 2.1, lettera a) della deliberazione 547/2019/R/idr, al fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali.

L'art. 2, co. 1, infatti, stabilisce che, in presenza di processi di aggregazione delle gestioni di cui all'articolo 172 del d.lgs. 152/06, l'Ente di governo dell'ambito, in accordo con il gestore interessato, può formulare motivata istanza per “(...) la temporanea esclusione, ex ante, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto di uno o più standard specifici, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito, comunque non superiore a dodici (12) mesi, limitatamente al perimetro acquisito dal gestore a seguito delle operazioni di aggregazione (...)”.

#### **c) Istanza di deroga di cui agli artt. 5.2 e 5.3 della deliberazione Arera n. 917/2017/r/idr**

Si tratta di una deroga per la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard SI S2 e S3 e per l'applicazione di alcune misure M, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali

di cui all'art. 5.2 e 53 della deliberazione ARERA n. 917/2015/R/idr a decorrere dalla data di acquisizione fino al 31/12/2024.

Si rammenta, in particolare, che delibera 917/2017/R/IDR ha disciplinato la qualità tecnica del S.I.I. (RQTI) - che si applica dal 1° gennaio 2018 - stabilendo alcuni standard suddivisi in:

- a) standard specifici, che identificano i parametri di performance da garantire nelle prestazioni erogate al singolo utente, e il cui mancato rispetto, di norma, prevede l'applicazione di indennizzi;
- b) standard generali, ripartiti in macro-indicatori e in indicatori semplici, che descrivono le condizioni tecniche di erogazione del servizio, a cui è associato un meccanismo incentivante che prevede premi e penalità;
- c) prerequisiti, che rappresentano le condizioni necessarie all'ammissione al meccanismo incentivante associato agli standard generali.

Gli standard specifici sono i seguenti:

- a) la "Durata massima della singola sospensione programmata" (S1);
- b) il "Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile" (S2);
- c) il "Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura" (S3).

Gli standard generali sono i seguenti:

- a) Macroindicatore M1 - Perdite idriche;
- b) Macroindicatore M2 - Interruzioni del servizio e indicatore semplice associato;
- c) Macroindicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata;
- d) Macro-indicatore M4 - "Adeguatezza del sistema fognario";
- e) il macro-indicatore M5 - "Smaltimento fanghi in discarica";
- f) il macro-indicatore - "Qualità dell'acqua depurata" (M6).

I prerequisiti sono:

- a) con riferimento al macro-indicatore - "Perdite idriche" (M1), la disponibilità e affidabilità dei dati di misura per la determinazione del volume di perdite totali;
- b) con riferimento al macro-indicatore - "Qualità dell'acqua erogata" (M3), l'adozione degli strumenti attuativi necessari per adempiere agli obblighi di verifica della qualità dell'acqua destinata al consumo umano mediante l'effettuazione dei controlli previsti dal d.lgs. 31/01;
- c) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, lettere d), e) ed f), l'assenza di agglomerati interessati da pronunce di condanna della Corte di Giustizia Europea per mancato adeguamento alla Direttiva 91/271/CEE;

d) con riferimento a uno o più dei macro-indicatori di cui al precedente comma 2.2, la disponibilità e l'affidabilità dei dati necessari.

Tuttavia, l'art. 5.2 della Deliberazione 917/2015/R/IDR con riferimento agli *standard specifici* S1, S2 ed S3 prevede che l'Ente di governo dell'ambito può formulare motivata istanza di deroga per la temporanea esclusione, *ex ante*, dall'applicazione degli indennizzi automatici associati al mancato rispetto degli standard, in caso di operazioni straordinarie di aggregazione gestionale, per un arco di tempo predefinito e al solo fine di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni per gli utenti finali.

Rispetto a tale deroga, l'istanza di Acea è stata presentata solo con riferimento a tali standard specifici:

- S1 - Durata massima della singola sospensione programmata;
- S2 - Tempo massimo per l'attivazione del servizio sostitutivo di emergenza in caso di sospensione del servizio idropotabile;
- S3 - Tempo minimo di preavviso per interventi programmati che comportano una sospensione della fornitura;
- Macroindicatore M1 - Perdite idriche al fine di acquisire la piena conoscenza degli assets e dei dispositivi di misura di processo installati sugli impianti e le reti. Acea Ato 2 dovrà procedere alla verifica e, ove mancanti, all'installazione degli strumenti di misura necessari per la quantificazione delle perdite idriche e la redazione di un attendibile bilancio idrico. Il Gestore Acea Ato 2 intende intraprendere una campagna di ricerca delle perdite lungo le reti di distribuzione e adduzione in quanto non si ha evidenza di attività operative per la ricerca delle perdite idriche condotte comuni. Acea Ato 2 dovrà inoltre procedere alla verifica e, ove necessario alla sostituzione e adeguamento tecnologico dei misuratori di utenza per la riduzione delle perdite apparenti.;
- Macroindicatore M2 - Interruzioni del servizio e indicatore semplice associato al fine di mettere a ruolo tutti i contatori e tale informativa dovrà essere migrata sui sistemi SAP in uso in Acea Ato 2. Durante la fase transitoria sarà necessario attivare una procedura ponte per tutte le segnalazioni di guasto degli utenti. Tale procedura prevede l'apertura della segnalazione con indirizzo e nominativo senza possibilità di ulteriori informazioni inerenti all'utenza. L'assenza di dati chiave determina incompletezza di informazioni ai fini del calcolo del macroindicatore. Con particolare riferimento al periodo estivo, Acea Ato 2 si è posta come obiettivo nell'immediato di verificare la corretta distribuzione della risorsa con una opportuna gestione delle pressioni nella rete di distribuzione e ricerca ed eliminazione delle perdite sia correlate allo stato della rete sia a sfiori per troppo pieno e simili.

Successivamente, a seguito di una impegnativa e prolungata attività di distrettualizzazione e bonifica della rete, potrà essere raggiunto un livello del servizio adeguato.

- Macroindicatore M3 - Qualità dell'acqua erogata, suoi componenti di disporre di uno storico consistente di dati analitici e di informazioni relative alla gestione della rete al fine di gestire la qualità dell'acqua distribuita all'utenza. Nei comuni di nuova acquisizione sono di regola stati effettuati i prelievi e le analisi di verifica della qualità e della potabilità dell'acqua alle fonti ed in rete; tuttavia, in diversi casi, considerando le tempistiche accelerate di acquisizione, gli accertamenti sono tuttora in corso e se ne attende l'esito a breve. In ogni caso, le indagini condotte non forniscono una base conoscitiva sufficientemente ampia ai fini della gestione del macro-indicatore. Si evidenzia inoltre che in alcuni Comuni sono state riscontrate criticità di diversa natura.

### 3. Le osservazioni in sede di Consulta sulle istanze di deroga di Acea Ato 2

Il Garante SII, consapevole della circostanza che il processo di trasferimento di gestione dai Comuni ai Gestori ai sensi dell'art. 172 del Codice ambiente sia avvenuto e stia avvenendo con grandi difficoltà dal punto di vista giuridico (commissariamenti della Regione Lazio, contenziosi al Tar e al Consiglio di Stato e operazioni societarie etc etc) e gestionale (data la rilevata incompletezza della documentazione da parte degli enti locali e, al contempo, la necessità di adeguamento dei sistemi informatici e gestionali) e strutturale (enormi criticità in ordine allo stato rilevato delle infrastrutture), ha ritenuto di sottoporre la questione alla prima riunione utile della Consulta considerato il rilevante impatto che tale istanza, se accordata da ARERA, avrebbe prodotto sugli utenti, ponendo i seguenti spunti di criticità.

### 4. La richiesta del Garante di un incontro ad ARERA

A questo proposito, il Garante ha inviato una richiesta di incontro all'Arera con l'intenzione di rilevare che:

1. Sarebbe opportuno valutare attentamente l'autorizzazione a tale deroga alla disapplicazione della carta dei servizi, esaminando in modo approfondito le esigenze, in generale, rappresentate dal Gestore rispetto alla portata ed incidenza che tale misura comporterebbe per i cittadini dei Comuni la cui gestione è in corso di trasferimento in applicazione del principio di proporzionalità;

2. Sarebbe opportuno effettuare l'analisi di cui al pt. 1 supra, altresì, differenziando per ciascun Comune su cui sono intervenute le richieste di deroga in applicazione del principio di uniformità della tutela sul territorio della Regione Lazio;
3. Sarebbe opportuno valutare attentamente la durata richiesta nella deroga, se ritenuto di concederla, tenuto conto che è stata richiesta per 12 mesi (misura massima prevista), in riferimento, ad esempio, alle deroghe di cui all'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr e fino al 31.12.2024 (dalla data di acquisizione delle gestioni alcune risalenti al 2021) per le misure di cui al pt. 5.2. e 5.3 della deliberazione ARERA n. 917/2015/R/idr;
4. Andrebbe escluso che la deroga sull'applicazione della carta dei servizi e il regolamento di utenza possa avere effetti retroattivi in considerazione che l'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr non lo prevede;
5. Sarebbe utile chiarire cosa intende l'Arera con il termine "ex ante" previsto ai pt. 5.2. e 5.3. della delibera sopra citata, in quanto un effetto retroattivo della deroga a partire dall'acquisizione di Acea delle gestioni separate appare di dubbia legittimità, trattandosi di atto amministrativo che va ad incidere su posizioni eventualmente già consolidate; la delibera Arera, infatti, non indica in alcun modo che qualsiasi ipotesi di retroattività sia da considerarsi - come affermato dal Gestore - dall'acquisizione della gestione, con effetti ulteriormente retrattivi rispetto all'istanza presentata.

Sono state altresì esaminate dal Garante SII alcune ipotesi:

- a) Stabilire termini più ridotti della deroga, anche in funzione acceleratoria dei processi di integrazione medesima delle gestioni;
- b) Stabilire una procedura differenziata per i singoli Comuni acquisiti e per fasi del processo di integrazione della gestione;
- c) Esigere una rendicontazione sull'andamento dei trasferimenti e il grado di affievolimento dei diritti degli utenti del sistema idrico per ciascuna fase del processo di integrazione;
- d) Obbligare il Gestore ad adottare alcune misure compensative per l'utente, ad esempio, attraverso:
  - i. La sospensione - nel periodo di eventuale deroga eventualmente approvata da ARERA - anche di qualsiasi pretesa economica da parte del gestore Acea Ato 2 in caso di reclamo dell'utente;
  - ii. L'istituzione di uno sportello ad hoc (una sorta di fast track) per una più efficace tutela esecutiva in termini di maggiore fruibilità del servizio (che è

peraltro l'obiettivo proposto dal Gestore Acea Ato 2) in favore degli utenti coinvolti nei passaggi di gestione;

- iii. Obbligare il nuovo gestore ad applicare una scontistica in fattura (una sorta di bonus di entrata) a fronte dei disagi che deriveranno per i nuovi utenti dai passaggi di gestione a compensazione della "sanatoria" richiesta;

\*\*\*

Si evidenzia che ARERA con la delibera n. 11/2022 del 17 gennaio 2023 ha approvato le istanze di deroga presentate da Acea Ato 2, eccetto la deroga richiesta per la disapplicazione di tutti gli standard previsti nella deliberazione 655/2015/R/idr, secondo quanto previsto dall'art. 3.2 della deliberazione 655/2015/R/idr.

# PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE

## 1. Le principali criticità e i reclami al Garante del SII

Nel corso del II° Semestre il Garante ha esaminato una serie di problematiche inerenti la gestione del SSI e di tutela dell'utenza nella Regione Lazio, che sono sintetizzate - come di consueto - nella tabella che segue.

<b>Anno 2022-2023 (dal 25 agosto 2022 al 25 febbraio 2023)</b>	
Richieste degli utenti e associazioni dirette al Garante SII	66
Richieste degli utenti/associazioni trasmesse dalla Regione Lazio	31
Richieste degli utenti ai Gestori e per conoscenza dal Garante SII	44
Reclami degli utenti pervenuti tramite Difensore Civico	1
Note e richieste degli enti locali trasmesse dalla Regione Lazio	7
<b>Riscontri da parte dei Gestori e delle Sto (dal 25 agosto 2022 al 25 febbraio 2023)</b>	
Riscontri dei Gestori diretti al Garante SII	39
Riscontri dei Gestori per conoscenza al Garante SII	37
Note e comunicazioni delle Sto e dei Comuni dirette al Garante SII	53

Dall'andamento dei dati si evidenzia che, nel II° Semestre di attività, le richieste dirette e per conoscenza inoltrate al Garante del SII sono aumentate notevolmente. I riscontri da parte dei Gestori e/o delle Sto sono in prevalenza inviati direttamente all'Utente e/o consumatore e si registra un efficiente riscontro nelle risposte, soprattutto in Ato 2, Ato 4 e Ato 5.

Nei §§ successivi, si evidenzia una disamina delle principali criticità emerse ed esaminate dal Garante SII proprio attraverso l'analisi dei reclami e della documentazione acquisita tramite l'invio di reclami da parte di utenti e associazioni, nonché a seguito dei numerosi incontri svolti con i Gestori, le Sto di Ato 1, 2, 3, 4, e 5 e le Associazioni dei consumatori della Consulta.

---

### 1.1 Carenze e assenza di pressione della risorsa idrica

Molte delle segnalazioni pervenute presso gli uffici del Garante hanno riguardato la scarsità della risorsa idrica, soprattutto in ambito Ato 2 e Ato 4.

Tra queste si segnalano alcuni reclami pervenuti da utenti (alcune volte interi condomini) dei Comuni di Roma, di Mentana, che lamentavano la scarsità della portata di acqua, soprattutto nei giorni festivi.

A seguito dell'intervento del Garante SII, il Gestore Acea Ato 2 si è sempre attivato al fine di verificare e contrastare eventuali dispersioni idriche occulte, esplicitando le possibili ragioni di

tale problematica. In particolare, è emerso che tale scarsità era dovuta (ancora) spesso a temperature oltre i valori medi tipici stagionali nel periodo di ottobre-novembre 2022 e al persistente, nonché significativo, deficit relativo ai cumulati pluviometrici (a causa della siccità estiva), che aveva determinato una sensibile riduzione delle portate minime attese dalle fonti di approvvigionamento gestite; altro fattore emerso ha riguardato l'aumento dei consumi non propri della stagione in corso in alcuni Comuni.

In generale, è emerso che le varianti condizionanti la regolare erogazione del servizio idrico nella maggior parte delle ipotesi sono: l'altezza degli stabili, la configurazione degli impianti interni degli edifici, le quote di altitudine dei terreni, le pressioni di esercizio della rete di zona. In generale, il gestore distribuisce l'acqua con una pressione, riferita al piano stradale, non inferiore all'altezza massima consentita per i fabbricati della zona, aumentata di un tot di metri e comunque non superiore a 100 metri di colonna d'acqua (kg/cmq) sempre riferita al piano stradale.

Nella stragrande maggioranza dei casi, i Gestori suggeriscono agli utenti di realizzare un impianto di accumulo e sollevamento, a loro cura e spese, oppure apportare delle modifiche all'impianto idraulico dell'immobile, nel rispetto delle prescrizioni tecniche del Gestore (discontinuità idrauliche, etc.). Sul punto, anche il Tribunale Civile di Roma in una recente ordinanza del 20.07.2022 ha affermato che in particolare, ha sottolineato come nella definizione del primo parametro fosse stato espressamente previsto, sia nel DPCM del 4 marzo del 1996, che nel Regolamento di utenza, nonché nella Carta del servizio idrico integrato, che il livello pressorio dell'acqua ivi indicato venga garantito solo "di norma" e è possibile che il Gestore possa "(...) *derogare al rispetto del parametro, ove ne ricorresse la necessità in ragione della disponibilità della risorsa idrica, ovvero per esigenze tecniche di altra natura (...)*".

In questo senso, si segnala altresì la recente modifica al regolamento di utenza, proprio al pt. B1.1. di Acea Ato 2, che ha comportato l'adeguamento delle pressioni di esercizio alla normativa nazionale attualmente in vigore (d.P.C.M. 4.3.96) per la distribuzione di acqua in rete, limitatamente al carico relativo al solaio di copertura del piano abitabile più elevato, passando da 10 m attuali a 5 m.

Sebbene nel lungo periodo il gestore abbia valutato che, in tal modo, si potrebbe arrivare complessivamente ad un recupero di risorsa idrica tra i 10.000.000 e i 15.000.000 mc/anno (tale volume idrico equivale al fabbisogno di una città di circa 70.000-80.000 abitanti, quali Como, Grosseto, Caserta), tale misura appare far ricadere nel breve periodo la necessità di predisporre a proprie cure e spese agli utenti di un impianto di accumulo e sollevamento che pure il Tribunale di Roma, nella suindicata sentenza, ha ritenuto essere una soluzione su come "(...) *come ovviare al problema della scarsa pressione dell'acqua (...)*", benché a spese dell'utente stesso. In prospettiva,

è indubbio che una pressione di esercizio più contenuta dovrebbe comportare altresì un numero di guasti e di conseguenti interruzioni di servizio, come pure l'allungamento della vita utile delle condotte con evidente risparmio economico per gli utenti.

Lo stesso problema inerente la scarsa pressione idrica è stato riscontrato, attraverso numerose segnalazioni degli utenti, in ATO 4, soprattutto nella zona del Comune di Latina, a causa in questo caso della conformazione morfologica del territorio e delle caratteristiche della rete acquedottistica, oltre che dovuta a guasti improvvisi o interruzioni programmate per i quali il Gestore diffonde adeguati comunicati stampa ed invia appositi SMS alle utenze interessate. Anche in questi casi, tuttavia, il Gestore ha consigliato gli utenti - in conformità con quanto disposto dall'art. art. 23 co.1 del Regolamento del SII - di dotarsi di serbatoi di accumulo privati (autoclave) di adeguate dimensioni.

---

## 1.2 Misuratori individuali e risparmio della risorsa idrica

Nel corso del II° Semestre, il Garante S.I.I. ha ricevuto una serie segnalazioni relative alla volontà di alcuni utenti di distaccarsi dall'utenza idrica condominiale collettiva per attivare misuratori idrici individuali.

Esaminata la situazione è emerso che effettivamente il legislatore, sia a livello europeo che nazionale, ha espresso un *favor* al fine di garantire una maggiore consapevolezza e risparmio della risorsa idrica.

La direttiva 2020/2184/UE, che rifonda la direttiva 98/83/CE concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano, ha evidenziato, ad esempio, la necessità di rendere i consumatori “(...) *più consapevoli delle implicazioni del consumo di acqua (...)*”, richiedendo agli Stati membri di provvedere affinché tutti gli utenti ricevano, periodicamente e secondo la modalità “(...) *più appropriata e facilmente accessibile (per esempio nella bolletta o con mezzi digitali quali applicazioni intelligenti) (...)*”, alcune informazioni quali “(...) *il volume consumato dal nucleo familiare, almeno per anno o per periodo di fatturazione, nonché le tendenze del consumo familiare annuo, se tecnicamente fattibile e se tali informazioni sono a disposizione del fornitore di acqua; il confronto del consumo idrico annuo del nucleo familiare con il consumo medio di un nucleo familiare, se applicabile (...)*”.

Nella normativa nazionale, l'obiettivo di accrescere la consapevolezza dell'utente del servizio idrico è stato declinato, in particolare, con l'art. 146, co. 1, lettera f), del d.lgs. 152/06 in base al quale “(...) *le regioni, sentita l'Autorità (...), nel rispetto dei principi della legislazione statale, adott[ino] norme e misure volte a razionalizzare i consumi e eliminare gli sprechi ed in particolare a (...) installare contatori per il consumo dell'acqua in ogni singola unità abitativa*

*nonché contatori differenziati per le attività produttive e del settore terziario esercitate nel contesto urbano (...)*”.

A questo proposito è altresì utile ricordare che il d.P.C.M. 4 marzo 1996 recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”, all’Allegato 1/8, punto 8.2.8. (Misurazione), già stabiliva che “(...) *dove attualmente la consegna e la misurazione sono effettuate per utenze raggruppate, la ripartizione interna dei consumi deve essere organizzata, a cura e spese dell’utente, tramite l’installazione di singoli contatori per ciascuna unità abitativa (...)*”. Il medesimo d.P.C.M. prevedeva anche l’obbligo per il gestore di “(...) *offrire agli utenti l’opportunità di fare eseguire a sua cura, dietro compenso e senza diritto di esclusività, le letture parziali e il riparto fra le sottoutenze (...)*”.

L’obbligo di installare contatori individuali, anche nella formula del cosiddetto contatore “divisionale”, con il conseguente addebito dei costi in base ai consumi effettivi registrati, è riconosciuto anche dalla giurisprudenza nazionale, secondo cui “(...) *la ripartizione a contatore è imposta dalle norme vigenti, che prevedono, anzi, come obbligatoria l’installazione di contatori individuali (...)*” (Tribunale Milano, Sez. XIII, 3 maggio 2019, n. 4275; analogamente, Cassazione civile, Sez. II, 1 agosto 2014, n. 17557). Pertanto, l’installazione del contatore individuale “(...) *non solo è del tutto legittima, ma addirittura doverosa alla luce della normativa vigente e, pertanto, non era e non è neppure necessaria alcuna preventiva delibera condominiale autorizzativa dell’installazione medesima (...)*” (così, ancora, Tribunale Milano, Sez. XIII, n. 4275/2019).

Il servizio di lettura dei contatori divisionali rientra, tuttavia, tra le cosiddette “altre attività idriche” (deliberazioni 585/2012/R/IDR, 643/2013/R/IDR, 664/2015/R/IDR, 580/2019/R/IDR), escluse dal perimetro del SII quale servizio pubblico.

---

### 1.2.1. L’attuazione a livello regionale

A livello regionale, va detto anche che la Regione Lazio, in attuazione di tale disposizione, ha adottato la Delibera del Consiglio Regionale del Lazio n. 42 del 2007: in particolare l’art. 20 rubricato “Misure per il risparmio idrico” stabilisce che “(...) *Le Autorità d’ambito, per il tramite dei Gestori Unici, devono provvedere entro 24 mesi a far data dall’entrata in vigore del presente Piano, alla fornitura ed al posizionamento degli strumenti di misura di ogni singola utenza (...)*”.

Rispetto a tale quadro normativo e giurisprudenziale, tuttavia, la situazione di fatto nella Regione Lazio, a seguito di una breve indagine, è apparsa assai variegata anche in relazione ai differenti regolamenti edili vigenti nei Comuni, nonché alle differenti tipologie di architetture interne degli impianti idrici o di organizzazione degli allacciamenti alla rete idrica.

Nella maggior parte dei casi segnalati, e soprattutto in aree ad alta urbanizzazione, le modalità di distribuzione della risorsa idrica nei confronti delle utenze condominiali si sono sviluppate in base alla formula contrattuale che vede il condominio come controparte nel rapporto con il gestore del SII: in questi ultimi casi, è l'assemblea condominiale a decidere il criterio di riparto dei consumi totali (generalmente sulla base dei millesimi di proprietà posseduti, oppure sulla base del numero di occupanti dichiarato), perdendo pertanto qualsiasi riferimento agli effettivi consumi individuali. L'alternativa più evoluta sono i contatori divisionali, che misurano il consumo delle singole unità immobiliari, mentre i costi del consumo rilevato sul punto di consegna (che rimane l'unico valido ai fini fiscali, sulla base delle norme della metrologia legale), poi sono ripartiti tra le singole utenze divisionali sulla base di consumi di ciascuno (c.d. attività post contatore). Ad ogni modo anche in queste ipotesi, sono emerse situazioni eterogenee sul territorio della Regione Lazio: in alcuni casi, il servizio di misura interno ai condomini è organizzato mediante società di contabilizzazione che, su delega degli stessi condomini, svolgono totalmente o parzialmente alcune attività, come la lettura dei contatori divisionali, la ripartizione della bolletta afferente al contatore condominiale, l'incasso e il pagamento della fattura al gestore; in altre aree, il servizio di lettura, ripartizione, fatturazione e relativa esazione dei contatori divisionali interni agli appartamenti dei singoli condomini è svolto, invece, direttamente dall'amministratore di condominio.

Si precisa che anche ARERA ha affrontato questo tema prevedendo, con la Delibera ARERA 580 del 2019, All. A, (pt. 18.11), che, per ciascun anno  $a = \{2020, 2021, 2022, 2023\}$ , la componente OPMIS sia quantificata e attivabile, su istanza dell'ente d'ambito, per rendere più consapevoli gli utenti e per eventuali disalimentazioni delle morosità, una sola volta per ogni condominio interessato con verifiche *ex post* sulla sua attuazione.

---

### 1.2.2. La sperimentazione in Ato 2 sui misuratori individuali

A questo proposito, è utile segnalare che con la delibera della Conferenza dei Sindaci del 30 novembre 2022, Ato 2 ha avviato, una prima sperimentazione in tal senso applicata a circa 10 utenze condominiali per un importo pari a 125.000 € sulla componente tariffaria Opmis per l'annualità 2023. Tale importo, se accordato, porterà a riconoscere a singoli utenti finali un contributo a fondo perduto finalizzato all'adeguamento della linea di alimentazione interna, alla installazione di contatori divisionali per la ripartizione dei consumi ai singoli utenti finali e alla ottimizzazione del servizio.

Il Garante SII reso edotto nella Conferenza dei Sindaci del 30 novembre 2022 di tale richiesta, intende vigilare sugli effetti di tale prima sperimentazione.

Oltre a ciò, vista la rilevanza della tematica relativa alla scarsità idrica generale e alla siccità che ha colpito la Regione Lazio nell'estate 2023, il Garante SII sta valutando la possibilità di sollecitare la Regione ad adottare una normativa più cogente rispetto all'attuale legge regionale n. n. 42 del 2007 (con sanzioni e penali) che preveda l'obbligo, almeno per le nuove costruzioni con più unità immobiliari - e quanto meno una sperimentazione negli edifici esistenti - di installare singoli contatori per ciascuna unità immobiliare da collocare al confine di proprietà tra il suolo pubblico e quello privato, o comunque in proprietà privata accessibile al gestore, eventualmente attivando l'istanza della delibera ARERA se confermata anche nel triennio successivo, sulla falsariga di quanto approvato in Ato 2.

---

### 1.3 Depenalizzazione tariffaria a seguito di perdita occulta e obblighi di tempestiva informazione

Molte segnalazioni pervenute nel corso del II Semestre hanno riguardato l'annoso problema delle cd. perdite occulte lamentate dagli utenti.

In generale i gestori applicano le previste ai sensi dell'articolo 19 dell'Allegato A - TIMSII - alla Deliberazione 218/2016/R/idr ARERA.

Le principali problematiche riguardano la possibilità di chiedere il ricalcolo in bolletta in presenza di elevati consumi, almeno pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento (cd. depenalizzazione tariffaria); tuttavia, nella maggior parte delle carte dei servizi, tale possibilità è prevista solo a distanza di tre anni dalla precedente applicazione, calcolati a partire dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo. Dette tutele si applicano, inoltre, al periodo interessato dal consumo anomalo e fino alla riparazione del guasto effettuata dall'utente stesso, che deve altresì comunicare l'avvenuta riparazione del guasto, e la lettura del contatore contestuale alla riparazione stessa; il tutto deve avvenire entro tre mesi dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo.

Inoltre, per il servizio di acquedotto, la cd. depenalizzazione viene applicata dal Gestore al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, con una tariffa pari alla metà della tariffa base, mentre per i servizi di fognatura e di depurazione, a seguito di dimostrazione della perdita nell'ambiente, il volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento è esonerato dall'applicazione delle relative tariffe.

È emerso tuttavia che sussistono alcune problematiche relative all'applicazione di tali disposizioni:

- a) innanzitutto, non è chiaro cosa s'intenda con la nozione di "*consumo pari al doppio del consumo medio giornaliero di riferimento*" espresso in modo generico dalla stessa ARERA, laddove esso dovrebbe essere meglio rappresentato dal cd. consumo medio giornaliero degli ultimi due anni antecedenti, differenziando tra utenze domestiche commerciali etc etc; sotto questo profilo emerge altresì che spesso dette "tipologie di utenze", salvo che nel caso della carta di servizi di Aqualatina Spa, non sono evidenziate nella carta dei servizi e nemmeno regolamento del s.i.i; nel caso di nuove attivazioni, infine, il consumo medio giornaliero dovrebbe essere determinato sulla base della media della tipologia di utenza.

Sarebbe inoltre opportuno stabilire nuovi criteri per la determinazione dei corrispettivi da applicare al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, in particolare:

- a) stabilire l'esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, a seguito di dimostrazione da parte dell'utente della "dispersione" della perdita nell'ambiente;
- b) applicazione per il servizio di acquedotto di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili, come quantificata nei singoli Regolamenti di utenza;

In alcuni casi, appare complicato provvedere alla riparazione del danno entro 3 mesi come prescrive, quale minimum standard l'ARERA e dunque le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo spesso non vengono coperte dalla tutela per le perdite occulte.

Infine, è emerso che l'applicazione della tempistica per beneficiare nuovamente del ristoro pari a 3 anni preclude la possibilità di attivare la tutela della perdita occulta in caso di altro guasto nell'arco di un periodo troppo lungo.

In realtà, molte delle problematiche sopra evidenziato sono connesse al tema della tempestività ed effettività della comunicazione da parte del Gestore all'utente dell'eventuale consumo anomalo.

In generale, le carte dei servizi, infatti, prevedono che lo stesso Gestore, anche ai fini della conservazione della risorsa, qualora rilevasse un consumo anomalo in sede di raccolta della misura debba dare "*(...) tempestiva comunicazione all'utente interessato (...)*" ma in genere la comunicazione viene lasciata sul misuratore o direttamente nella fattura emessa, in genere, 40 giorni dopo la rilevazione del consumo anomalo.

Tutto ciò amplifica ulteriormente i danni per l'utente.

Su questo è intervenuta anche la Corte di Cassazione che ha precisato nell'Ordinanza 3 marzo – 15 settembre 2021, n. 24904 che “(...) il semplice invio di una fattura commerciale relativa ai consumi anomali registrati, a distanza di oltre due mesi dalla rilevazione degli stessi e senza alcuna espressa segnalazione del loro carattere anomalo, non consente di ritenere correttamente adempiuto l'obbligo previsto per l'azienda fornitrice (...) (che deve evidentemente avvenire secondo modalità idonee a consentire all'utente di avere pronta contezza dell'anomalia nel consumo, in modo da potersi tempestivamente attivare per evitare l'aggravarsi del danno provocato dalla eventuale perdita occulta) (...)”.

I supremi giudici della Cassazione hanno aggiunto altresì che l'adempimento o meno dell'utente al suo onere di verificare il regolare funzionamento dell'impianto e del contatore, nonché di effettuare la cd. autolettura, “(...) non esclude, di per sé, la sussistenza dell'inadempimento dell'azienda somministrante al proprio (distinto) obbligo di segnalazione dei consumi anomali, con conseguente diritto dell'utente, in caso di omissione, al risarcimento del danno (...)”.

---

#### 1.4 Torbidità dell'acqua

Nel corso del II Semestre sono pervenute, soprattutto nel periodo di settembre 2022, molte segnalazioni, riferite alle zone di Ato 4 nei pressi del Comune di Latina, inerenti la torbidità dell'acqua: ad esempio nella zona del Comune di Gaeta e Formia, Spigno e Saturnia, e, in particolare nel Comune di Minturno, il Sindaco ha emanato una ordinanza (ordinanza n. 46 del 27 settembre 2022) di divieto temporaneo dell'utilizzo dell'acqua erogata dal gestore pubblico per usi igienici ed alimentari per le zone interessate da tale fenomeno in quanto erano stati superati i valori superiori massimi di 2.0 (NTU) stabiliti in base al Dlgs. n. 31 del 2001 s.m.i.



La situazione purtroppo tristemente conosciuta fin dall'antichità - come è stato chiarito dal gestore Acqua Latina SPA in una relazione indirizzata allo scrivente Garante SII – come un

fenomeno, naturale e frequente nelle sorgenti carsiche, che si scatena in corrispondenza di precipitazioni istantanee molto elevate e in corrispondenza del periodo invernale.

Negli ultimi anni, con l'aumento dell'intensità delle precipitazioni orarie, i fenomeni di torbidità sono stati molto frequenti: con più di 10 episodi come nel 2010 a 1 nel 2016 – 17.

L'evento di torbidità in questi Comuni, in genere, ha una durata variabile compresa tra le 48 e le 72 ore prendendo come riferimento la stabilizzazione dei valori di Torb sotto i 4NTU minimo della soglia della trasparenza.

---

## 1.5 Pozzi privati accesso alla risorsa idropotabile

Sussistono in tutta la Regione, ma nello specifico nell'area di Ato 4, alcune situazioni del tutto peculiari, in base alle quali alcuni cittadini privati detentori di pozzi privati erogano acqua ad intere famiglie.

Questa vicenda - peraltro oggetto di alcuni contenziosi al TAR - ha coinvolto anche il Garante SII, il quale si è attivato immediatamente chiedendo al Gestore Acqua Latina Spa di relazionare in merito a questa situazione, in particolare, nel Comune di Itri.

Il Gestore ha prontamente risposto affermando di essere stato coinvolto solo indirettamente nei contenziosi pendenti con il Comune e di essersi messo a disposizione per effettuare un “(...) *prelievo di campioni d'acqua dalle già menzionate fonti di captazione (pozzi) sotto la vigilanza dell'ASL (...)*” e di riavviare un Tavolo istituzionale già attivato negli anni scorsi.

Il Garante SII ha relazionato in merito alla competente Direzione regionale al fine di sollecitare una risposta alle Associazioni con tutti gli aggiornamenti sulla gestione del SII, in particolare di quella zona.

---

## 1.6 Assenza di rete di distribuzione idrica e fognaria

Nella Regione Lazio, purtroppo, persistono situazioni di assenza totale di servizi di distribuzione idrica e/o fognaria: le segnalazioni pervenute al Garante SII, spesso tramite la Prefettura o la Protezione civile, riguardano soprattutto Ato 2 e Ato 5.

In alcune zone, il Garante SII ha chiesto ai Gestori una relazione in merito e questi ultimi hanno evidenziato che le zone in oggetto, in particolare ad esempio nella zona del Comune di Serrone, erano prive di rete di distribuzione idrica e, più in generale, di ogni altra opera attinente al servizio gestito.

Per quanto concerne la distribuzione fognaria, sono state portate all'attenzione del Garante SII alcune situazioni in cui il trattamento dei reflui di natura domestica è apparso non avvenire, in

conformità al regolamento d'utenza, ovvero dietro rilascio di apposita autorizzazione al singolo utente o in alternativa all'allaccio senza un autonomo trattamento delle acque reflue, ma sempre nel rispetto delle disposizioni di cui al D.lgs. 152/2006.

# PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI

## 1. L'aggiornamento delle Carte dei servizi nell'ambito della Consulta degli utenti

Il lavoro della Consulta è proseguito anche nel II° Semestre con l'analisi della Carte dei servizi, in particolare di Ato 5 ed Ato 4, dopo aver esaminato quella di Ato 2.

In realtà, sono emersi temi più di carattere generale e altri specifici, che di seguito si elencano.

---

### 1.1 I temi generali

I principali temi generali trattati in sede di Consulta hanno riguardato;

#### *i. Indennizzi e modesta capacità deterrente;*

Il primo aspetto sottolineato da alcune associazioni di consumatori riguarda gli “indennizzi”. Le carte dei servizi, in genere, infatti, prevedono indennizzi di ammontare modesto, da riconoscersi in forma “autonoma” ovvero prescindendo da disagi specifici che possono riguardare la fattispecie particolare del singolo utente.

Orbene, le conseguenze di siffatta impostazione sono facilmente intuibili: da una parte si svilisce la facoltà del consumatore di avanzare reclamo laddove ritenga di aver subito un disagio specifico; dall'altra, non si espone l'Azienda ad aggravii di rilievo in caso di inefficienze.

#### *ii. Assistenza ai consumatori sul territorio.*

In sede di Consulta, è emerso che un elemento di forza di un gestore idrico sarebbe quello di fornire un'assistenza efficace nei confronti dei consumatori, e ciò sia con riferimento alle forniture storiche che a quelle più recenti. Per tali ragioni, si è proposta l'istituzione di punti di assistenza fisici, dove gli utenti possano agevolmente regolarizzare le proprie posizioni pregresse.

#### *iii Standard di qualità – necessità maggiore trasparenza e coinvolgimento delle Associazioni.*

In sede di Consulta è emerso altresì che appare quanto mai opportuno approfondire i metodi con cui ACEA ma soprattutto gli altri Gestori monitorano il rispetto di tali standard, ed a tal fine si chiede il coinvolgimento delle Associazioni dei Consumatori in tale processo ai sensi della normativa internazionale, nazionale e regionale in materia.

---

## 1.2 Le questioni specifiche su Carta Acea Ato 5

Le proposte avanzate da alcune Associazioni, in particolare, hanno riguardato in particolare:

*a) Agevolazioni tariffarie e introduzione del bonus sociale idrico;*

La Consulta ha proposto l'introduzione del Bonus sociale idrico anche in Ato 5 come in altri Ato della Regione Lazio;

*b) Voltura della fornitura e dichiarazione di estraneità della eventuale morosità da parte del subentrante;*

La Consulta ha richiesto l'introduzione di una vera e propria autocertificazione della dichiarazione di estraneità del subentrante ai sensi del DPR n. 445 del 2001 s.m.i.;

*c) Rilevazione dei consumi e addebito e comunicazione delle letture;*

La Consulta ha richiesto l'applicazione dell'art. 7.5. del TIMSI che stabilisce che in caso di tentativo di raccolta della misura non andato a buon fine, il Gestore è tenuto a lasciare all'Utente finale una nota cartacea nella quale informa del fallimento del tentativo, della possibilità e delle modalità per effettuare l'autolettura stessa; con la stessa nota il Gestore invita altresì ad aggiornare le modalità di contatto con cui l'Utente vuole essere avvisato del passaggio del personale incaricato della lettura (posta elettronica, messaggio SMS, telefonata o modalità preferita indicata dall'Utente);

*d) Perdite occulte;*

La Consulta ha richiesto l'applicazione dell'articolo 19 dell'Allegato A – TIMSII – alla Deliberazione 218/2016/R/idr Arera, di cui:

- applicazione delle tutele a partire da un consumo pari al doppio del consumo medio giornaliero (CMG) di riferimento, rappresentato dal CMG degli ultimi due anni antecedenti la perdita relativo al medesimo periodo indicato nella fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo. Nel caso di nuove attivazioni, la determinazione del consumo medio giornaliero sulla base della media della tipologia di utenza;
- applicazione dei criteri per la determinazione dei corrispettivi da applicare al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, di cui:
  - i. esonero dall'applicazione delle tariffe di fognatura e depurazione al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, a seguito di dimostrazione da parte dell'utente della "dispersione" della perdita nell'ambiente;

- ii. applicazione per il servizio di acquedotto di una tariffa pari alla metà della tariffa base, al volume eccedente il consumo medio giornaliero di riferimento, fatta salva una franchigia sui volumi fatturabili, come quantificata all'articolo 26 comma 2 lett. b) del Regolamento di utenza;
- iii. applicazione delle modalità di rateizzazione previste dall'Articolo 42 dell'Allegato A – RQSII - alla Deliberazione 655/2015 Arera;
- iv. applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di 6 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto;
- v. applicazione della tempistica per beneficiare nuovamente del ristoro: 2 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;
- vi. nel caso in cui, per cause imputabili al Gestore, nel periodo interessato dalla perdita non risultino disponibili le letture del contatore (contatore esterno facilmente accessibile ai letturisti), il Gestore provvederà ad effettuare lo sgravio dei consumi causati da perdita applicando il consumo medio giornaliero dell'utenza soltanto nel caso in cui sia disponibile uno storico dei consumi.

In generale, la maggior parte delle istanze della Consulta sono state accolte dal Gestore Acea Ato 5 con alcune precisazioni.

Sulla questione del Bonus Idrico Integrativo il Gestore Acea Ato 5 ha evidenziato che dovrebbe essere l'EGATO 5 a procedere alla definizione di un Bonus Idrico Integrativo e che solo allora saranno apportate le opportune integrazioni al testo della Carta del Servizio.

Per quanto riguarda la parte relativa alle perdite occulte, l'Acea Ato 5 ha comunicato che è necessario mantenere il già precario equilibrio finanziario della gestione e per evitare atteggiamenti opportunistici da parte dell'utenza la proposta di miglioria non può trovare accoglimento.

Alla data del 20 febbraio 2023 sono in corso le modifiche anche alla Carta dei servizi Ato 4 sottoposta all'attenzione della Consulta del 29 gennaio 2023.

## 2. Il Tavolo ACEA Ato2 su coordinamento tra Carta dei servizi e Regolamento di utenza;

Nel corso del II° Semestre, Acea Ato 2 ha accolto con favore la proposta della Consulta di attivare un tavolo tecnico sul coordinamento tra la Carta dei servizi e il Regolamento di utenza.

## 3. Il Gruppo di lavoro sulla Carta Regionale del SII;

Nel corso del II° Semestre, la Consulta ha deliberato di costituire un gruppo di lavoro per la predisposizione di una Carta Regionale unica del Servizio idrico integrato che è in corso di formazione.

## 4. Gli Otuc

Nell'ambito delle valutazioni effettuate dal Garante del SII sull'organizzazione e funzionamento degli Otuc è emerso che attualmente l'unico Otuc istituito, regolamentato e funzionante è presente in Ato 4. In Ato 1 è emerso che l'Otuc era stato attivato ma, successivamente, però, nel dover decidere chi fosse il presidente e le modalità di incontro l'Otuc non ha avuto più un proseguo, mentre in Ato 2, 3 e 5 non sembra essere mai stato istituito e/o regolamentato. Anche in base ad una prima ricognizione effettuata dallo scrivente Garante SII - come rappresentato anche nel I° rapporto semestrale (febbraio/agosto 2022) - è emerso che gli OTUC istituiti in alcuni ATO ma, al tempo stesso, sono rimasti inattivi o scaduti senza svolgere le attività previste dalla legge regionale sopra descritta a tutela degli utenti.

Successivamente, ciò è stato confermato anche nel corso delle Consulte degli utenti e dei Consumatori svoltesi nel II° Semestre di attività, laddove è emerso che - a parte la situazione in Ato 4 dove l'Otuc è funzionante - gli altri Otuc, pur essendo stati istituiti, non sono operativi, circostanza che sta determinando, da almeno 20 anni, un danno per l'utente del sistema idrico in termini di giustiziabilità delle loro pretese.

Tale circostanza appare ancora più grave negli Ato in cui sta avvenendo il passaggio delle gestioni dai Comuni al Gestore, soprattutto in ATO 1, 2 e 3, nelle quali l'inoperatività degli Otuc si traduce in una violazione del diritto di difesa degli utenti e consumatori.

## 5. L'applicazione della legge n. 244 del 2007

Il Garante SII è stato sollecitato da una Associazione dei consumatori a verificare l'applicazione della legge n. 244 del 2007 s.m.i. (tuttora in vigore) in tema di stipula dei contratti di servizio per l'affidamento dei servizi pubblici locali anche nel settore del servizio idrico e, nello specifico, nell'ambito dei trasferimenti di gestione.

L'art. 3, co. 461, lett. b) della legge n. 244 del 2007 s.m.i., infatti, recita, tra gli altri, che ogni qual volta un ente locale deve stipulare un contratto di servizio ha l'obbligo di effettuare, oltre alla redazione di una carta dei servizi, una *“(...) consultazione obbligatoria delle associazioni dei consumatori (...)”*. E ciò al fine di *“(...) tutelare i diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici locali e di garantire la qualità, l'universalità e l'economicità delle relative prestazioni (...)”*.

La norma altresì prevede che venga *“(...) periodicamente verificata, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori, l'adeguatezza dei parametri quantitativi e qualitativi del servizio erogato fissati nel contratto di servizio alle esigenze dell'utenza cui il servizio stesso si rivolge, ferma restando la possibilità per ogni singolo cittadino di presentare osservazioni e proposte in merito (...)”* (lett. c); oltre a ciò: la previsione di *“(...) un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori (...)”* (lett. d); la norma prevede anche la necessità di introdurre una *“(...) sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini (...)”* (lett. f.).

Va segnalato che tali attività, secondo il legislatore, devono essere finanziate con *“(...) un prelievo a carico dei soggetti gestori del servizio, predeterminato nel contratto di servizio per l'intera durata del contratto stesso (...)”*.

Al riguardo il Garante SII intende effettuare una ricognizione sui singoli gestori per verificare la concreta applicazione di tale normativa.

## 6. Le campagne di sensibilizzazione sul risparmio della risorsa idrica

Nel corso di II° Semestre, il Garante SII ha avviato una serie di azioni volte a sensibilizzare la cittadinanza sull'uso delle risorse idriche nella Regione Lazio, anche alla luce della recente crisi di siccità dell'estate 2022.

A tal fine, il Garante SII sta procedendo a

- sollecitare le singole STO ad organizzare convegni e/o eventi in ciascuna ATO;
- trovare finanziamenti per avviare campagne di sensibilizzazione da parte della Regione Lazio;
- attivare collaborazioni con gli istituti scolastici e/o con altre organizzazioni, anche internazionali;
- organizzare un convegno con l'Università di Roma<sup>3</sup> sul tema del servizio idrico e sulle problematiche degli utenti e consumatori.

# PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII

## 1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante

Le proposte del Garante SII si suddividono tra quelle inerenti l'organizzazione degli uffici a supporto e quelle di attività di programmazione e indirizzo nei confronti delle amministrazioni pubbliche regionali e locali.

---

### 1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII

Nel corso di questo II° semestre, si conferma la necessità, anche alla luce del perdurare delle numerose criticità e problematiche del contesto idrico, di provvedere alla costituzione della struttura prevista all'art. 8, co. 11, della legge regionale n. 26 del 1998, la 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).

E' emerso altresì che nell'ambito di tale segreteria dovrebbe essere assegnato un dirigente *ad hoc* in grado di gestire direttamente un budget utile al Garante SII per lo sviluppo della campagne di sensibilizzazione ed altri eventi.

---

### 1.2. L'attivazione di stage e protocolli con le Università

La proposta contenuta nel Report del I° Semestre di attivare stage curriculari, in particolare con l'Università di Roma 3. È stata portata avanti. Con Determina del Direttore delle risorse pubbliche, infatti, lo stage è stato attivato nel mese di febbraio 2023.

Attualmente sono in corso, tramite l'attività del Garante SII, interlocuzioni con la medesima Università al fine di stipulare Protocolli più ampi di collaborazione e il Garante SII si sta attivando per attivare nuove convenzioni.

## 2. Attività di indirizzo e promozione della Regione

---

### 2.1. Norme di indirizzo regionali per una democrazia partecipativa dell'acqua

Il Garante SII, anche alla luce di ulteriori valutazioni effettuate nel II° Semestre di attività sull'attuazione di un "governo democratico della gestione del servizio idrico integrato" in attuazione della Convenzione di Aarhus, propone di dare attuazione all'art. 8, co. 1 della legge regionale n. 5 del 2014, la quale stabilisce "(...) *Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, anche in attuazione dei principi di cui alla convenzione di Aarhus, gli enti locali adottano forme di democrazia partecipativa che conferiscano strumenti di partecipazione attiva alle decisioni sugli atti fondamentali di pianificazione, programmazione, gestione e controllo ai lavoratori del servizio idrico integrato e agli abitanti del territorio (...)*". La medesima normativa altresì prevede che "(...) *entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Regione definisce, attraverso una normativa di indirizzo, le forme e le modalità più idonee ad assicurare l'esercizio di questo diritto (...)*".

E' evidente il ritardo nell'attuazione di tale normativa di indirizzo da parte della Giunta Regionale. A tal fine, con l'insediamento della nuova Giunta regionale, il Garante SII solleciterà l'adozione di tale normativa di indirizzo.

---

### 2.2 La Carta regionale dei servizi idrici

La proposta, già contenuta nel I° Report del Garante SII, di redigere la Carta regionale dei servizi idrici non ha trovato attuazione a causa delle elezioni regionali. Detta Carta, infatti, avrebbe dovuto essere adottata dalla Giunta Regionale: l'art. 8, co. 3 della legge n. 5 del 2014 stabilisce che "(...) *la Giunta regionale, previo parere obbligatorio e vincolante della commissione consiliare permanente competente in materia di ambiente, definisce la Carta regionale del servizio idrico integrato, al fine di riconoscere il diritto all'acqua e fissare i livelli e gli standard minimi di qualità del servizio idrico integrato. La Carta regionale del servizio idrico integrato disciplina, altresì, le modalità di vigilanza sulla corretta applicazione della stessa, definendo le eventuali sanzioni applicabili (...)*".

La proposta, già contenuta nel I° Report del Garante SII, di redigere la Carta regionale dei servizi idrici, tuttavia, è stata *medio tempore* approvata in sede di Consulta, quale organo propulsivo rispetto alla nuova Giunta Regionale in corso di formazione.

A tal fine, sarà costituito un gruppo di lavoro formato dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori all'interno della Consulta.

Successivamente, il Garante SII ritiene che la Carta dei servizi così elaborata dovrà essere sottoposta all'attenzione anche dai Responsabili delle Sto e dai Gestori al fine di valutarne l'impatto sulle singole Convenzioni di gestione e Carte dei servizi già sottoscritte tra le Parti e ancora non scadute.

### 3. Attività di regolamentazione della Provincia

---

#### 3.1. L'istituzione e/o riordino degli Otuc

Come già evidenziato nel I° Report e a seguito degli approfondimenti effettuati nel corso di questo II° Semestre di attività lo scrivente Garante SII ritiene ulteriormente urgente istituire e/o riattivare e/o riorganizzare il sistema degli Otuc nella Regione Lazio.

L'articolo 11 legge n. 26 del 1998 s.m.i., invero, stabilisce che “(...) *Nei singoli ambiti territoriali ottimali vengono istituiti dalle province che svolgono le funzioni di coordinamento d'ambito appositi organismi di tutela degli utenti e dei consumatori (...)*” (co. 1). Tali organismi, denominati Otuc, “(...) *esaminano e verificano tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla provincia ed ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti (...)*” (co. 2). La stessa disposizione prevede, infine, che tali organismi forniscano “(...) *alla consulta degli utenti e dei consumatori di cui all'articolo 10 informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio (...)*” (co. 3).

In sostanza, gli Otuc rappresentano una sorta di strumento di tutela per gli utenti di secondo grado rispetto a conciliazioni che non sono andate a buon fine nelle Camere di conciliazione istituite presso i Gestori nei singoli Ato: essi garantiscano che, prima di dover ricorrere all'ARERA, si possa trovare una soluzione transattiva attraverso questo ulteriore organo collegiale rafforzando i diritti degli utenti.

Il mancato funzionamento degli Otuc, peraltro, si riverbera sulle attività della Consulta e del Garante SII. La normativa teste citata, all'art. 11, prevede, come sopra chiarito, che tutti gli Otuc nelle singole ATO devono inviare “(...) *informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti singoli e associati in ordine alla modalità di erogazione del servizio (...)*”. In assenza, risulta impossibile per il Garante SII di acquisire tutte le informazioni, già elaborate dagli Otuc in forme statistiche, utili fine di proporre, come previsto all'art. 8 della stessa legge regionale, nelle sedi competenti, iniziative o proposte di legge regionale o misure di semplificazione a tutela del settore idrico e degli utenti.

Attualmente, risultano adottati i regolamenti di organizzazione e funzionamento degli Otuc in ATO 3 e 4 ma, a prescindere, tali Otuc non riescono ad adempiere alle funzioni ad essi assegnate, anche avuto riguardo all'invio delle informazioni alla Consulta delle informazioni, utili anche per l'elaborazione del Rapporto Semestrale del Garante.

Nel corso del prossimo Semestre, il Garante SII porrà l'attenzione su tale tematica, sollecitando le Province a regolamentare questi organismi di tutela del consumatore e di raccordo con le attività del Garante SII.

#### 4. Le campagne di sensibilizzazione sull'acqua

Al fine di organizzare campagne di sensibilizzazione sull'acqua, già proposte nel I° Report, il Garante SII ha:

1. richiesto al Dipartimento delle risorse idriche l'assegnazione di fondi per la realizzazione di campagne promozionali;
2. sollecitato i responsabili delle Sto a farsi promotori di campagne promozionali sul territorio;
3. avviato interlocuzioni con le Università per sensibilizzare i giovani sull'uso dell'Acqua attraverso iniziative congiunte;

Oltre a ciò, il Garante SII sta effettuando un monitoraggio sulle scuole medie e superiori coinvolti in progetti europei o regionali sull'Acqua (come ad esempio l'Istituto scolastico Terenzio Mamiani di Roma con il progetto "Progetto Acqua e sostenibilità");

Tabella A

COMUNE	ACQUISIZIONE	SERVIZIO	CRITICITÀ
Arsoli	Da 1/12/2021	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Per 232 dei 1086 punti di fornitura non è stata fornita la lettura</li> <li>2. Per tutti gli altri punti di fornitura è stata fornita una lettura vetusta (anno 2018/2019).</li> <li>3. Il Comune si è impegnato a trasmettere entro 60gg la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio.</li> <li>4. Il Comune si è impegnato a trasmettere entro 60gg l'elenco delle utenze comunali, con relativi attributi obbligatori concordati nel verbale stesso.</li> <li>5. La quasi totalità dei misuratori è ubicata all'interno della proprietà privata degli utenti;</li> <li>6. Le letture di passaggio del precedente gestore sono nella quasi totalità stimate ed è assente il dato di consumo medio annuo di ciascuna fornitura</li> </ol>
Marano Equo	Da 1/04/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Per 490 dei 822 punti di fornitura non è stata fornita la matricola del contatore e la relativa lettura. Per tutti gli altri punti di fornitura non è stata fornita una data di lettura;</li> <li>2. Per 450 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico;</li> <li>3. Per 3 punti di fornitura, non è stato fornito il codice fiscale dell'intestatario dell'utenza;</li> <li>4. Il Comune si è impegnato a trasmettere entro 60gg la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio;</li> <li>5. Il Comune si è impegnato a trasmettere entro 60gg l'elenco delle utenze comunali, con relativi attributi obbligatori concordati nel verbale stesso.</li> <li>6. La quasi totalità dei misuratori è ubicata all'interno della proprietà privata degli utenti e non hanno accumuli e sollevamenti privati;</li> <li>7. Il precedente gestore non ha fornito le letture di passaggio ed è assente il dato di consumo medio annuo di ciascuna fornitura.</li> </ol>
Agosta	Da 16/08/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I dati delle utenze risalgono al 2020;</li> <li>2. Non è stata fornita la matricola del contatore e la relativa lettura.</li> <li>3. Per 861 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>4. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>5. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>6. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>7. Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Anguillara Sabazia	Da 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Per 95 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>2. Non è stata fornita la lettura reale o stimata.</li> <li>3. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>4. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo</li> </ol>

			<p>Familiare.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>Il Comune non ha chiarito la natura di alcune tipologie di tariffe.</li> <li>Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Anticoli Corrado	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>Non è stata fornito alcun dato relativo alle utenze.</li> <li>Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, i dati delle utenze e la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Campagnano di Roma	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile, fognatura e depurazione	Il Comune ha fornito 89 utenze Condominiali senza i Dati Fiscali dell'intestatario.
Canale Monterano	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>Per 746 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Cerreto Laziale	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>Per 68 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Civitella San Paolo	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile, fognatura e depurazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>Non è stata fornita la lettura reale o stimata.</li> <li>Per 413 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>Il Comune non ha chiarito la natura di alcune tipologie di tariffe.</li> <li>Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Labico	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>Non è stata fornita la lettura reale o stimata.</li> <li>Per 81 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>5. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>6. Il Comune ha fornito 110 utenze interessate da Voltura, senza chiarire quale di esse sia l'utenza effettivamente attiva.</li> <li>7. <input type="checkbox"/> Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Ladispoli	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>2. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>3. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>4. Il Comune ha fornito 60 utenze Condominiali senza i Dati Fiscali dell'intestatario.</li> <li>5. Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Licenza	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non è stata fornita la tipologia di Tariffa delle singole utenze.</li> <li>2. Non è stata fornita la lettura reale o stimata.</li> <li>3. Per 106 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>4. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>5. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>6. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>7. Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Roviano,	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile e di fognatura	Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.
Sant'Angelo Romano	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile, fognatura e depurazione	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. I dati delle utenze risalgono al 2020</li> <li>2. Non è stata fornita la lettura reale o stimata recente.</li> <li>3. Per 230 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>4. Per 63 Utenze non sono stati forniti i Dati Fiscali del Cliente intestatario.</li> <li>5. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>6. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>7. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>8. Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
Trevi nel Lazio	dal 30/09/2022	servizi idrico-potabile, fognatura	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Non è stata fornita la tipologia di Tariffa delle singole utenze.</li> <li>2. Non è stata fornita la lettura reale o stimata recente.</li> </ol>

			<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Per 961 punti di fornitura l'indirizzo fisico dell'utenza non contiene il numero civico.</li> <li>4. Per 57 utenze è stato fornito un misuratore già censito su altra utenza.</li> <li>5. Non è stata fornita l'informazione utile a determinare se il Cliente è residente nel punto di fornitura.</li> <li>6. Non è stato fornito il numero Componenti del Nucleo Familiare.</li> <li>7. Non è stato fornito, per le utenze Condominiali, il numero di appartamenti/locali interessati.</li> <li>8. Il Comune si è impegnato a trasmettere, entro 30 giorni dall'acquisizione, la lettura reale o stimata, alla data di affidamento del servizio, che Acea Ato2 utilizzerà per l'avvio della fatturazione agli utenti.</li> </ol>
--	--	--	--

## Appendice normativa

### 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.