

RAPPORTO SULLA GESTIONE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO NELLA REGIONE LAZIO

I Semestre 2023

25 febbraio 2023 - 25 agosto 2023

**Garante del Servizio Idrico Integrato
della Regione Lazio**



**REGIONE
LAZIO**

INTRODUZIONE.....	3
PARTE I – NORMATIVA	6
1. Il Decreto Siccità	6
1.1 La Cabina di regia per la crisi idrica e i poteri sostitutivi	6
1.2 Il commissario straordinario nazionale	6
1.3 Le semplificazioni procedurali e le deroghe per l’energia elettrica	7
1.4 La previsione delle vasche acque piovane, acque reflue e gestione dei fanghi	7
1.5 Le nuove sanzioni e i piani di comunicazione.....	8
2. Gli indicatori di qualità e gli schemi di bandi di ARERA in attuazione del D.lgs n. 201 del 2022 s.m.i.	8
3. Il cd. Decreto “acqua potabile”	11
3.1 I Piani di sicurezza delle acque dell’ISS (<i>Water safety plans</i>)	12
3.2 La valutazione e gestione del rischio della filiera idropotabile	12
PARTE II – STATO DI ATTUAZIONE DEL SII, MISURE PER LA POTABILIZZAZIONE E CONTRASTO ALLA CRISI IDRICA.....	14
1. L’aggiornamento del sistema di <i>governance</i> nella Regione Lazio.....	14
1.1 La riforma della <i>governance</i> degli ATO.....	14
1.2 La configurazione degli EGATO nella Regione Lazio	15
1.4 Criticità inerenti alla società Talete SPA.....	18
1.5 Il Commissariamento di ATO 5 e il contenzioso con ACEA ATO 5	19
3. Finanziamenti e progetti per la potabilità della risorsa in ATO 1	20
3.1 Impianti di depurazione per la dearsenificazione	20
3.2 Progetto per l’abbattimento dell’uranio e potabilizzazione	21
4. Situazione relativa alla severità idrica a giugno 2023.....	21
PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE.....	26
1. Le principali criticità e i reclami al Garante del SII.....	26
1.1 Il reclamo dell’Associazione ISDE dei Medici.....	27
1.2 Passaggi di gestione e potabilità dell’acqua nel Comune di Ladispoli.....	28
1.3 Tariffazioni e Associazione impiantistiche sportive in ATO 4.....	29
1.4 Famiglie in difficoltà, ritardi nei pagamenti e bonus idrico.....	30
1.5 Utenze residenti e non residenti nei Comuni di ATO 3	31
1.6 L’assenza di allacci di risorsa idropotabile nel Comune di Ardea (Colle Romito).....	31
1.7 Interruzioni e turnazioni di forniture di acqua nei Comuni di Scandriglia, di Montopoli Sabina e Arce	32

1.8 Perdite su strada di acqua idropotabile nel Comune di Nettuno e problematiche in edilizia residenziale pubblica nel Comune di Anzio	33
1.9 La situazione degli allacci degli impianti fognari nei comuni di Albano Laziale e di Ardea	34
1.10 Gli allacci fognari e il Parco di via Plava	35
1.11 Condotta fognaria Municipio XV di Roma Capitale	35
1.12 La petizione degli abitanti di Valle Martella - Comune di Zagarolo.....	35
PARTE IV – TRAPARENZA, QUALITA’ CONTRATTUALE E RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI.....	37
1. Il nuovo portale ANAC sulla trasparenza sui servizi pubblici locali	37
2. L’introduzione del servizio di conciliazione “obbligatoria” per il servizio idrico	38
3. La qualità contrattuale del SII	39
3.1 Applicazione di MC1 e MC2 ai gestori della Regione Lazio	40
4. I lavori della Consulta degli Utenti e dei Consumatori	42
4.1 L’insediamento del Tavolo ACEA ATO 2 e le modifiche alla Carta dei servizi.....	43
5. L’aggiornamento delle Carte dei servizi	44
5.1. Le questioni specifiche su Carta dei servizi Talete SPA	45
5.2 La determinazione delle categorie delle tariffe.....	47
5.3 Tariffe e nuclei familiari in ATO 2	48
6. Le Criticità degli Otuc e le linee guida del Garante SII.....	50
PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII.....	52
1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante	52
1.1 Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII	52
1.2 Istituzione dell’Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998)	52
1.3 L’attivazione di stage e protocolli con le Università.....	53
2. Legislazione e attività di indirizzo della Regione	53
2.2 Norme di indirizzo regionali per una “democrazia partecipativa” dell’acqua	53
2.3 La Carta regionale dei servizi idrici	53
3. Organismi di tutela para-giurisdizionale.....	54
3.1 L’istituzione e/o riordino degli Otuc a livello provinciale	54
4. Le campagne di sensibilizzazione sull’acqua	55
APPENDICE – NORMATIVA ESAMINATA.....	56

INTRODUZIONE

Con il presente “*Rapporto sulla gestione del sistema idrico integrato della Regione Lazio*” (di seguito, Rapporto I Semestre 2023) lo scrivente Garante del servizio idrico integrato (di seguito, Garante SII) intende rappresentare il quadro di informazioni, dati, nonché di criticità emerse nel corso del I° semestre di attività (dal 25 febbraio 2023 al 25 agosto 2023), in materia di gestione del settore idrico e tutela degli utenti 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 dunque attività di studio, valutazione e sollecitazione su indicazione 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 impulso nei confronti degli enti gestori, istituendo, se del caso, Tavoli Tecnici, insieme agli uffici 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 I° semestre 2023, il Garante SII ha convocato entrambi questi organismi e gli atti e i verbali delle sedute sono depositati presso gli uffici della Regione Lazio, per lo svolgimento delle sedute di discussione collegiale, utili in un’ottica di scambio di informazioni tra le STO e tra Amministrazione pubblica e Associazioni dei Consumatori.

Il Garante SII ha altresì preso parte a due convegni di divulgazione tecnico-scientifico in materia di servizio idrico, tra cui si annoverano:

- Convegno 18 maggio 2023 presso Università di Roma 3 – Titolo *“Il diritto all’acqua tra garanzie ed emergenze”*;
- Convegno 13 luglio 2023 organizzato dall’Associazione AECI presso la Sala Biblioteca Vaccheria Nardi di Roma – Titolo *“Transizione verde, dalle smart mobility alle energie rinnovabili”*.

Oltre a ciò, il Garante SII ha svolto incontri con organi politici regionali e nazionali, come nel caso dell’Autorità nazionale di bacino, nonché con delegazioni straniere (ad esempio incontro presso Ambasciata di Francia con una delegazione di parlamentari francesi) con le quali sta avviando dei rapporti di collaborazione.

Il presente Rapporto si divide in n. 5 Parti:

- Parte I - Normativa;
- Parte II – Stato di attuazione del SII, misure per la potabilizzazione e contrasto alla crisi idrica;
- Parte III – I reclami al Garante SII;
- Parte IV – La trasparenza, la qualità contrattuale e 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. Altri 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, tra cui *in primis*, l'Osservatorio presso l'Autorità di Bacino.

Trattandosi di Rapporto relativo al I° semestre 2023, 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, dunque, si è svolta prevalentemente a seguito del nuovo insediamento della nuova Giunta della Regione Lazio 2023 e, quindi, in una fase di transizione e di assestamento organizzativo della stessa Regione Lazio.

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; ciò ha permesso di semplificare le attività degli uffici stessi e ricevere riscontri, oltre ad una attività di controllo sulle pratiche rimaste inevase e all'implementazione dei tavoli tecnici.

Inoltre, si segnala che il Garante SII, nel corso di questo I° Semestre 2023, oltre a convocare le STO, ha continuato a svolgere una serie di interlocuzioni con le singole ATO e Gestori, al fine di approfondire alcune specificità che riguardano i singoli territori (ad es. le tariffazioni in Ato 4 o le questioni inerenti la potabilità), 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 (ATER, 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 e sito istituzionale della Regione Lazio.

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

1. Il Decreto Siccità

Con la conversione in legge n. 68 del D.lg. n. 39 del 2023 (c.d. Decreto siccità), recante, *“Disposizioni urgenti per il contrasto della scarsità idrica e per il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche”*, il legislatore ha introdotto una disciplina volta a ridurre i tempi per le procedure autorizzative, rendere più celere la realizzazione delle infrastrutture idriche e rendere le azioni del Governo e delle Regioni maggiormente efficaci e coordinate: tra le varie misure adottate, si evidenzia, innanzitutto, la costituzione di una Cabina di regia al fine di coordinare tutte le attività e procedimenti da attivare e concludere per contrastare la siccità.

1.1 La Cabina di regia per la crisi idrica e i poteri sostitutivi

L'art. 1, co. 1 prevede l'istituzione presso la Presidenza del Consiglio dei ministri, di una Cabina di regia per la crisi idrica, organo collegiale presieduto dal Presidente del Consiglio dei ministri, con lo scopo di promuovere l'adeguamento della rete infrastrutturale idrica ai nuovi fabbisogni correlati al fenomeno della siccità.

La Cabina di regia svolge, tra le sue funzioni principali, quella di indirizzo, coordinamento e monitoraggio per il contenimento ed il contrasto della crisi idrica (art.1, co. 2): ad essa sono assegnati, tra gli altri, compiti di effettuare una ricognizione delle opere e degli interventi di urgente realizzazione per far fronte nel breve termine alla crisi idrica (art. 1, co. 3), incentivando interventi funzionali al potenziamento della capacità idrica realizzati tramite forme di partenariato pubblico privato, anche se non ancora inclusi nella programmazione triennale dei lavori pubblici, previsti dal codice dei contratti pubblici (art.1, co. 5). In caso di inerzia, essa esercita poteri sostitutivi (art. 2, co. 1), mentre in caso di dissensi, dinieghi, opposizioni o altro atto equivalente idoneo a bloccare un'opera proveniente da un organo di un ente territoriale coinvolto, propone al Presidente del Consiglio dei ministri, sentito l'ente territoriale interessato, di attivare una procedura semplificata per il superamento del consenso o l'attivazione dei poteri sostitutivi di cui agli art.117, co. 5, e art. 120, co. 2, della Costituzione.

1.2 Il commissario straordinario nazionale

L'art. 3 prevede la nomina e disciplina i compiti del Commissario straordinario nazionale per l'adozione di interventi urgenti connessi al fenomeno della scarsità idrica e per ottimizzare l'uso della risorsa acqua.

Il Commissario provvede, in via d'urgenza, alla realizzazione degli interventi di cui sia incaricato dalla Cabina di regia, fermo restando, fino al completamento degli interventi, i compiti e le funzioni attribuiti ai commissari straordinari nominati ai sensi dell'art. 4 del D.lg. n. 32 del 18 aprile 2019 (cd. Sblocca Cantieri), ai commissari straordinari per il dissesto idrogeologico, ai commissari per l'attuazione degli interventi idrici di cui all'articolo 1, co. 153, della legge di bilancio 2019 (L. n. 145/2018). Inoltre, restano fermi, fino al 31 dicembre 2023, i compiti e le funzioni dei commissari delegati per gli interventi urgenti per la gestione della crisi idrica, nominati a seguito delle dichiarazioni dello stato di emergenza in relazione alle situazioni di deficit idrico, tra cui il Presidente della Regione Lazio.

1.3 Le semplificazioni procedurali e le deroghe per l'energia elettrica

A seguito dell'entrata in vigore del cd. Decreto siccità, sono state introdotte una serie di tempistiche procedurali più stringenti per gli interventi di manutenzione straordinaria e l'incremento della sicurezza e delle funzionalità delle dighe e delle infrastrutture idriche destinate ad uso potabile ed irriguo.

In particolare, si segnalano le seguenti:

- a) Entro il 30 settembre 2023, le Regioni devono comunicare i progetti di fattibilità e di gestione delle reti di monitoraggio dei corpi idrici;
- b) Le Commissioni tecniche PNRR e PNC debbono provvedere allo svolgimento di procedure di valutazione ambientale di competenza statale e dei progetti comunque connessi alla gestione della risorsa idrica ricompresi nell'allegato II alla parte seconda del Codice dell'ambiente (D.Lgs 152/2006);
- c) Sono state introdotte misure per assicurare la continuità della produzione di energia elettrica durante lo stato di emergenza in relazione ad un eventuale deficit idrico, derogando ai limiti relativi alla temperatura degli scarichi termici, al fine di garantire la sicurezza di funzionamento del sistema elettrico nazionale assicurando la produzione di energia elettrica in misura necessaria alla copertura del fabbisogno nazionale.

1.4 La previsione delle vasche acque piovane, acque reflue e gestione dei fanghi

Il Decreto siccità prevede misure a favore delle vasche di raccolta di acque meteoriche per uso agricolo, stabilendo che esse possano essere autorizzate fino a un volume massimo di 50 metri cubi di acqua per ogni ettaro di terreno coltivato. Tra gli altri, il legislatore ha indicato un elenco di interventi che possono essere eseguiti senza alcun titolo abilitativo, nel rispetto delle normative di settore.

Particolare rilevanza riveste l'art 7 co. 1, che consente il riutilizzo a scopi irrigui in agricoltura delle acque reflue depurate.

Detto riutilizzo deve essere autorizzato fino al 31 dicembre 2023 dalla regione o dalla provincia autonoma territorialmente competente a seguito dell'espletamento di un procedimento unico, al quale partecipano tutte le amministrazioni interessate, nel rispetto dei principi di semplificazione e secondo le modalità previste dalla l. n. 241 del 1990 al quale partecipano l'ARPA e le aziende sanitarie territorialmente competenti, nonché ciascuna amministrazione interessata.

Per quanto concerne la sottoposizione dei fanghi derivanti dal trattamento delle acque reflue alla normativa in materia di rifiuti, la modifica riguarda la limitazione di detta trattazione solo “(...) *alla fine del complessivo processo di trattamento effettuato nell'impianto di depurazione (...)*”.

1.5 Le nuove sanzioni e i piani di comunicazione

Il legislatore ha introdotto altresì nuove misure volte a rafforzare il sistema sanzionatorio in caso di estrazione illecita di acqua, nonché ad implementare campagne di comunicazione e di risparmio della risorsa idropotabile.

Da una parte, infatti, il legislatore ha innalzato l'importo delle sanzioni amministrative e pecuniarie previste per chi deriva o utilizza acqua pubblica senza un provvedimento autorizzativo o concessorio dell'autorità competente.

Dall'altra, invece, ha stabilito la necessità di adottare un piano di comunicazione volto ad assicurare un'adeguata informazione del pubblico sulla persistente situazione di crisi idrica in atto nel territorio nazionale e sulle gravi ripercussioni che tale fenomeno potrebbe determinare sul tessuto economico e sociale, nonché a garantire ai cittadini e agli operatori sociali le informazioni necessarie per il corretto utilizzo della risorsa idrica.

Detto Piano di comunicazione dovrà garantire un'adeguata divulgazione delle informazioni riguardanti la crisi idrica persistente che colpisce il territorio nazionale, nonché le conseguenze che possono influire sull'economia e sulla società. Inoltre, il piano deve fornire ai cittadini e agli operatori del settore le informazioni necessarie per un corretto utilizzo della risorsa idrica.

2. Gli indicatori di qualità e gli schemi di bandi di ARERA in attuazione del D.lgs n. 201 del 2022 s.m.i.

Come già evidenziato nel precedente Semestre, la riforma dei SPL sta avendo un forte impatto sul SII integrato e sulla tutela degli utenti attraverso una serie di previsioni riferiti alle

forme di affidamento delle gestioni, ai contratti di servizio e alle carte dei diritti a favore dell'utenza.

Il legislatore, con il d.lgs. 201/22, ha ribadito anche la centralità della regolazione dell'ARERA per garantire condizioni elevate di qualità nei vari contesti in linea con l'obiettivo di coesione sociale e territoriale, in particolare prevedendo, all'art. 7, co. 1 e 2 che, per il settore del servizio idrico integrato, l'ARERA è deputata a:

- a) individuare i costi di riferimento dei servizi, lo schema tipo di piano economico-finanziario, gli indicatori e i livelli minimi di qualità dei servizi, anche ai fini delle richiamate valutazioni richieste ai soggetti affidanti in sede di assegnazione del servizio pubblico locale;
- b) predisporre schemi di bandi di gara e schemi di contratti tipo secondo quanto disposto dalle discipline di settore.

Rispetto al pt. a), l'ARERA ha già emanato una serie di regolamentazioni, tra le quali, si annoverano:

- La regolazione della qualità contrattuale e della qualità tecnica, di cui alle deliberazioni 655/2015/R/IDR e 917/2017/R/IDR, con le quali sono stati disciplinati i livelli minimi di servizio e gli standard di qualità e individuati obiettivi differenziati in ragione del livello di partenza delle singole gestioni, anche introducendo specifici obblighi di registrazione dei dati e di comunicazione dei medesimi all'Autorità e agli enti territorialmente competenti;
- La regolazione del metodo tariffario – di cui, da ultimo, alla deliberazione 580/2019/R/IDR come successivamente aggiornata – per la copertura dei costi efficienti di esercizio e di investimento (coerenti con gli interventi necessari al perseguimento degli obiettivi fissati), anche individuando, tra l'altro, costi *benchmark* di riferimento e limiti annuali alle variazioni tariffarie al fine di promuovere una crescente efficienza gestionale, nonché schemi tipo per l'elaborazione del programma degli interventi e del piano economico-finanziario;
- La disciplina dell'aggiornamento degli atti di programmazione, degli strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico-finanziario, delle procedure di cessazione e di subentro e di quantificazione del valore residuo da corrispondere al gestore uscente secondo modalità prestabilite e tempi certi, nonché degli ulteriori obblighi delle parti, contenuti nella deliberazione 656/2015/R/IDR - che rappresenta un elemento essenziale per la chiara ripartizione di responsabilità tra enti affidanti e soggetti gestori, contribuendo a rafforzare la stabilità, la chiarezza e la coerenza del quadro di regole di riferimento, anche a garanzia dei soggetti finanziatori;

Più nel dettaglio, nella tabella che segue si evidenziano gli atti e gli indicatori già emanati da ARERA in forma schematica:

Indicatori	Disciplina ARERA
<i>Costi di riferimento</i>	Deliberazione 27 dicembre 2019, 580/2019/R/idr come successivamente aggiornata, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI-3”
<i>Schemi tipo di piano economico-finanziario</i>	Determina 29 giugno 2020, 1/2020-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e alla predisposizione tariffaria per il terzo periodo regolatorio 2020-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 235/2020/R/idr”
	Determina 18 marzo 2022, 1/2022-DSID, recante “Definizione delle procedure per la raccolta dei dati tecnici e tariffari, nonché degli schemi tipo per la relazione di accompagnamento al programma degli interventi e all’aggiornamento della predisposizione tariffaria per il biennio 2022-2023, ai sensi delle deliberazioni 917/2017/R/idr, 580/2019/R/idr e 639/2021/R/
<i>Indicatori sui livelli minimi di qualità dei servizi</i>	Deliberazione 27 dicembre 2017, 917/2017/R/IDR, come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)”
	Deliberazione 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr come successivamente aggiornata, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono
<i>Schemi di contratti tipo</i>	Deliberazione 23 dicembre 2015, 656/2015/R/idr, recante “Convenzione tipo per la regolazione dei rapporti tra enti affidanti e gestori del servizio idrico integrato”
<i>Informazioni su effettivi livelli di qualità conseguiti dai gestori</i>	Monitoraggio consultabile ai seguenti link: qualità tecnica, qualità contrattuale https://www.arera.it/it/dati/QSII.htm

Rispetto al pt. b), schemi di bandi di gara, invece, l’ARERA ha avviato un procedimento da concludersi entro il 30 settembre 2023 con i seguenti obiettivi espressi nella recente Delibera n. 51/2023/R/IDR:

- a) garantire maggiore uniformità degli atti che disciplinano le procedure ad evidenza pubblica per l'affidamento della gestione del servizio idrico integrato;
- b) migliorare la qualità e l'efficienza dei servizi pubblici e di potenziare lo sviluppo degli investimenti e dell'innovazione in funzione della tutela dell'ambiente, della sicurezza e del diritto alla salute dei cittadini;
- c) stabilire criteri per la determinazione dell'importo a base di gara, nonché per la formulazione e la valutazione delle offerte (economiche e tecniche) affinché le stesse siano coerenti con le previsioni regolatorie in materia tariffaria e di qualità;

3. Il cd. Decreto “acqua potabile”

Il D.lgs. del 23 febbraio 2023 n.18 (di seguito, "Decreto acqua potabile"), è divenuto oggi la principale normativa di riferimento per la qualità delle acque destinate al consumo umano, in conformità alla DIRETTIVA (UE) 2020/2184 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 dicembre 2020.

L'obiettivo della normativa è quello di proteggere la salute umana dagli effetti dannosi delle acque non salubri e inquinate, ma anche di contrastare alcune questioni ambientali.

Tra le misure degne di nota, si segnala l'aggiornamento dei requisiti minimi per determinare la qualità dell'acqua potabile, includendo nuovi contaminanti chimici, modificando alcuni valori di riferimento, nonché assegnando nuovi compiti alle Asl competenti in materia.

L'intento del legislatore è quello di assicurare la protezione della salute umana dagli effetti negativi derivanti dalla contaminazione delle acque per il consumo umano, che devono essere salubri e pulite, migliorarne l'accesso di tutti alle acque destinate al consumo umano e promuovere l'utilizzo di acque di rubinetto

A riprova del nuovo orientamento del legislatore volto a prevenire i rischi correlati ai cambiamenti climatici e alla protezione dei sistemi idrici, si evidenzia l'introduzione di una disciplina per la sicurezza dell'acqua destinata al consumo umano, finalizzata alla tutela sia degli aspetti igienico-sanitari che dell'accesso universale ed equo all'acqua: a tal fine, è stato previsto l'obbligo per le amministrazioni di adottare un Piano per la valutazione e gestione del rischio in conformità ai principi generali delineati nelle "*Linee guida nazionali per l'implementazione dei Piani di Sicurezza dell'Acqua*" sviluppate dall'Istituto Superiore di Sanità (ISS).

3.1 I Piani di sicurezza delle acque dell'ISS (*Water safety plans*)

I Piani di sicurezza dell'acqua (PSA, *Water safety plans*) costituiscono un sistema integrato di prevenzione e controllo basato sull'analisi di rischio sito-specifica estesa all'intera filiera idro-potabile, che, formulato dall'OMS nel 2004 e trasposto in seguito sul piano normativo, segna un passo fondamentale per rafforzare la qualità delle acque a tutela della salute umana.

L'introduzione dei PSA, secondo le linee guida dell'ISS-Ministero della Salute, persegue importanti obiettivi tra cui:

- 1) prevenire efficacemente emergenze idro-potabili dovute a parametri non oggetto di ordinario monitoraggio, considerando ogni plausibile evento pericoloso nelle sorgenti, nella captazione e nell'intera filiera idro-potabile, proiettato nello scenario dei cambiamenti ambientali e climatici in atto;
- 2) aumentare la capacità di intercettare preventivamente eventi di contaminazioni grazie a sistemi *on-line e early-warning*;
- 3) ridefinire le zone di protezione delle aree di captazione delle acque;
- 4) potenziare la condivisione d'informazioni e dati, come espressione della dovuta diligenza, tra le istituzioni che in diversi ambiti di competenza, operano monitoraggi e protezione del territorio e della salute;
- 5) consentire una partecipazione dei cittadini più consapevole e attiva, migliorando la comunicazione in situazioni ordinarie e critiche.

3.2 La valutazione e gestione del rischio della filiera idropotabile

In base al Decreto acqua potabile è necessario che le istituzioni competenti adottino un piano per la valutazione e gestione del rischio della filiera idropotabile.

In particolare, entro il 12 luglio 2027, le Regioni devono effettuare una valutazione e gestione del rischio delle aree di alimentazione per i punti di prelievo di acque da destinare al consumo umano, mettendo a disposizione tali dati e informazioni delle Autorità ambientali regionali, delle Autorità sanitarie regionali e locali, delle Autorità di bacino distrettuali, del Ministero della salute, del Ministero dell'ambiente e della sicurezza energetica nonché dei gestori idro-potabili operanti nei territori di propria competenza.

Per quanto concerne invece, la valutazione e gestione del rischio relativa alla filiera idro-potabile, entro il 12 gennaio 2029, i gestori devono:

- a) dimostrare l'adeguatezza della valutazione e gestione del rischio della filiera idro-potabile, mediante elaborazione di Piani di Sicurezza dell'Acqua (PSA) per ogni sistema di fornitura

idropotabile, da sottoporre all'approvazione da parte del Centro Nazionale per la Sicurezza delle Acque (CeNSiA);

b) assicurare che i documenti e le registrazioni relative al PSA per il sistema di fornitura idro-potabile siano costantemente conservati, aggiornati e resi disponibili alle autorità sanitarie territorialmente competenti, mediante condivisione degli stessi con il sistema Anagrafe Territoriale dinamica delle Acque potabili (AnTeA); la tracciabilità di tali dati dovrà essere garantita almeno per gli ultimi sei anni a partire dalla prima valutazione.

PARTE II – STATO DI ATTUAZIONE DEL SII, MISURE PER LA POTABILIZZAZIONE E CONTRASTO ALLA CRISI IDRICA

1. L'aggiornamento del sistema di *governance* nella Regione Lazio

Con la Segnalazione del 27 luglio 2023 al Parlamento e Governo, ai sensi dell'art. 2, co. 6, legge 14 novembre 1995, n. 481, l'ARERA ha segnalato che permangono criticità in termini di *governance* nel SII in alcune regioni, tra cui Calabria, Sicilia, Molise e Lazio.

A tal fine, ha proposto di adottare alcuni provvedimenti che stabiliscano:

- un termine perentorio entro cui siano perfezionati i processi di affidamento del servizio idrico integrato o in caso di inerzia dei citati enti di governo dai Presidenti delle pertinenti regioni;
- un supporto tecnico in termini organizzativi e di *know-how* specifico (anche per i profili normativi e regolatori) di un soggetto societario a controllo pubblico che abbia maturato esperienza in progetti di assistenza alle amministrazioni pubbliche impegnate nei processi di organizzazione, pianificazione ed efficientamento dei servizi pubblici locali;
- decorsi i termini perentori previsti, la gestione del servizio idrico integrato venga svolta, per un arco temporale di quattro anni, comunque rinnovabile (per un periodo, quindi, potenzialmente sovrapponibile a quello di attuazione del PNRR), da un soggetto societario a controllo pubblico, che, sulla base della disciplina dei contratti pubblici, possa far ricorso a soggetti dotati di adeguate capacità industriali e finanziarie per la fornitura del servizio;
- che il superamento della fase transitoria possa poi avvenire attraverso un nuovo affidamento; in mancanza di determinazioni dei citati soggetti competenti, il meccanismo dovrebbe essere reiterato per un ulteriore arco temporale, di pari durata al primo;

Anche alla luce di tali sollecitazioni provenienti dall'ARERA, il Garante SII auspica che si riattivi in tempi rapidi un tavolo per la riorganizzazione del servizio idrico in grado di garantire un servizio più uniforme nella Regione Lazio.

1.1 La riforma della *governance* degli ATO

Con la delibera di Giunta Regionale n. 208 del 2018, oltre a sospendere la D.G.R. 56 del 6 febbraio 2018, la Regione Lazio ha dato mandato al Direttore Regionale Risorse Idriche e Difesa del Suolo, di svolgere ogni attività utile a pervenire ad un nuovo modello di *governance* del S.I.I.,

anche previa modificazione delle attuali disposizioni normative che lo sovrintendono, reperendo altresì qualificati contributi da reperire all'esterno della struttura regionale in materia di sistema di regolazione, tutela dell'ambiente, tutela del consumatore, modello industriale, comparazione interregionale, valorizzazione della partecipazione dei territori e degli interessi sociali diffusi.

Proprio in attuazione di tale delega, la Direzione ha costituito un tavolo tecnico in data antecedente alla nomina dell'attuale Garante, che ha prodotto una prima bozza di legge rubricata *“Riordino del servizio idrico integrato ed istituzione dell'Ente Idrico del Lazio”* da sottoporre alla valutazione di un “Comitato Istituzionale” composto dai rappresentanti delle ATO.

La bozza di proposta disegno di legge prevede in sintesi:

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

Essendosi insediata una nuova Giunta nel febbraio 2023, il Garante SII ha sollecitato le istituzioni competenti a ricostituire un tavolo tecnico per la ripresa dei lavori ai fini dell'iscrizione del disegno di legge, eventualmente modificato: l'esigenza del Garante SII, condivisa con le Segreterie organizzative dei vari ATO e dalla Consulta dei Consumatori, è quella di riorganizzare il sistema secondo criteri di maggiore uniformità ed efficienza di gestione e di non discriminazione delle tutele, considerata la frammentazione del sistema di *governance* attuale suddiviso in n. 5 ATO (ciascuna con la propria carta dei servizi, otuc gestore etc etc)

1.2 La configurazione degli EGATO nella Regione Lazio

Nel corso del I° Semestre 2023, il Garante SII ha affrontato una questione controversa nell'ambito delle stesse ATO, relativa alla configurazione giuridica degli ATO, su sollecitazione della segreteria tecnico organizzativa di ATO 4.

Il Decreto legislativo n. 152 del 2006 s.m.i stabilisce in base al combinato disposto degli artt. 147, 148 e 149 che gli “Enti di governo d'ambito territoriale ottimale”, ex Autorità d'Ambito (ATO), individuati dalla Regione, sono titolari dell'esercizio di tutte le funzioni pubbliche pertinenti la gestione del SII, “(...) *al quale è trasferito l'esercizio (...)*”, per tali intendendosi il potere di programmazione, regolazione, di affidamento e vigilanza sul servizio, oltre ad essere titolare di una piena capacità di agire nell'ambito della convenzione che regola “(...) *il rapporto tra l'ente di governo dell'ambito ed il soggetto gestore del servizio idrico integrato (...)*” (art.151 del D.lgs. n.152/2006).

Da una parte, dunque, l'attuale formulazione dell'art.147 del D.lgs. n.152/2006, come il precedente art.148 abrogato, appare istituire un nuovo soggetto di diritto pubblico, gli EGATO attribuendo loro funzioni pubbliche di natura autoritativa, di pianificazione, di regolazione e, all'occorrenza, di esproprio, ma anche una piena "capacità di agire", là dove prevede che tali soggetti assolvono al ruolo di parte concedente nella convenzione-contratto di concessione del servizio, con assunzione dei relativi diritti ed obblighi nell'ambito di un rapporto contrattuale.

Lo stesso art. 147 del Decreto Ambiente, tuttavia, stabilisce che gli Enti di governo dell'Ambito, *ex* ATO, vengano "individuati" dalle Regioni, lasciando una norma "*aperta*" all'integrazione "concorrente" della Regione volta a qualificare l'organizzazione locale degli enti locali quale Ente di governo.

A questo proposito, in particolare, è bene ricordare che l'art. 4, co. 4 bis della legge regionale del Lazio n. 6 del 22/01/1996, benché risalente a 10 anni prima rispetto al T.U. Ambiente, dopo aver delimitato gli ambiti territoriali ottimali all'art. 2, ha stabilito che qualunque forma di cooperazione fosse stata prescelta dai Comuni - Convenzione di cooperazione o "Consorzio", la stessa dovesse essere denominata "Autorità d'Ambito", senza fare riferimento ad una "*entificazione*" dello stesso.

Sebbene sussistano una serie di indicazioni da parte delle Autorità competenti evidenziate da alcune STO (ANAC, delibera n. 854 del 18/09/2019 Cons. Stato sent. n 5243/2009 e n 9228/2014) della Corte di Cassazione (SS.UU. n 7645/2020; Cons. Stato sez. VI 11/07/2016 n 3043 e n 2660) del 26/05/2015 e della Corte dei Conti (Corte Conti sez reg Piemonte, delibera n 99/2016/PAR) sulla configurazione giuridica dell'ATO come "ente pubblico", appare dunque permanere ampio il potere di scegliere tra le forme di cooperazione stabilite nel testo unico degli enti locali TU 267 del 2000 s.m.i., esprimendo la volontà attraverso il rappresentante legale.

La conseguenza di tale differente configurazione è che nella Regione Lazio, gli ATO sono stati istituiti, in alcuni casi, come veri e propri enti pubblici, come (solo nel 2023) in ATO 4, mentre in molti altri ATO 1, 2, 3 e 5 rimangono forme di coordinamenti tra enti locali convenzione di cooperazione o "*consorzio*", con una serie di conseguenze rilevanti dal punto di vista del regime giuridico degli atti, della gestione del personale, dei profili fiscali e della contabilità pubblica.

Lo scrivente Garante ritiene dunque necessario superare le differenti interpretazioni negli ATO della disciplina statale/regionale attraverso una riforma del SII a livello regionale di cui si è già detto *supra*.

1.3. I passaggi di gestione

Nel corso del I° Semestre 2023 il Garante SII ha continuato a monitorare i passaggi di gestione dai Comuni alle società di gestione.

La situazione appare in progressivo sviluppo sebbene ancora in alcuni Comuni non sono state notificate le nuove fatturazioni (e in alcuni casi è trascorso almeno 1 anno!) e, dunque, sussiste un allarme generalizzato nella cittadinanza, come nel caso del Comune di Ladispoli.

In estrema sintesi, è possibile affermare che in ATO 1, fermo restando l'obbligatorietà del trasferimento del Servizio Idrico Integrato dei suddetti Comuni, disposto anche con i Commissariamenti regionali, si è reso necessario articolare le modalità attuative sulla base del programma di seguito riformulato secondo la proposta della Talete S.p.A. e delle tempistiche adeguate alle condizioni organizzative ed economiche che ne consentano una adeguata sostenibilità, secondo un calendario suddiviso nel modo che segue:

Entro il 30.06.2023	Entro il 30.09.2023	Entro il 30.12.2023
Grotte di Castro	Ischia di Castro	Bagnoregio
Montalto di Castro	Farnese	Bassano Romano
Civitella di Aiano	Lubriano	Caprarola
Latera	Bassano in Teverina	Fabbrica di Roma
Onano	Gallese	Vasanello
Cellere	Castiglione in Teverina	Ronciglione
	Proceno	Sutri
	Valentano	

Tuttavia, in base alle informazioni condivise nel corso di una delle riunioni svolte con il Garante con le STO è emerso che, a parte il Comune di Montalto di Castro e di Agliano, i suindicati passaggi stanno avvenendo con forte ritardo.

In Ato 2, rispetto ai passaggi di gestione del SII ancora non perfezionati si è riscontrato che: per il Comune di Ardea sono state perfezionate tutte le acquisizioni da parte di ACEA ATO 2; per quanto concerne il Comune di Trevi nel Lazio i contenziosi sono stati risolti in modo positivo. Ancora problematiche risultano i Comuni di Campagnano, Ladispoli, Canale Monterano in quanto sono emerse alcune situazioni pregresse di non conformità; con il passaggio al gestore ACEA ATO 2 si sono riscontrate problematiche da risolvere e interventi per far fronte anche alla crisi idrica. Rispetto al Comune di Anguillara, ACEA ATO 2, anche grazie all'intervento del Garante SII, ha comunicato agli utenti tutti i nuovi numeri di utenza e richiesto le letture e altre informazioni e la situazione sta tornando ad un regime di ordinari età. Soprattutto dal Comune di Ladispoli, come si vedrà *infra*, sono giunte molte petizioni e reclami dalla cittadinanza e da consiglieri comunali.

In ATO 2, dunque, rispetto al Comune di Ladispoli e Zagarolo, Sono ancora in corso una serie di interlocuzioni per il definitivo passaggio di gestione e conguagli con le tariffazioni.

La situazione in ATO 3 appare piuttosto disomogenea dal punto di vista dei trasferimenti: Acqua pubblica Sabina, infatti, ha preso in gestione alcuni comuni che non avevano nemmeno i misuratori installati e molti cittadini pagavano somme irrisorie in fattura; nel Comune di Posta, in particolare, la situazione appare più critica, in quanto i cittadini hanno scritto alla Procura per alcune difficoltà riscontrate a seguito del passaggio di gestione.

In ATO 4, il servizio idrico è totalmente integrato.

In merito ai passaggi di gestione del SII in ATO 5, il trasferimento degli impianti del servizio idrico dal Comune di Paliano al Concessionario ACEA ATO 5 non appare ancora realizzato, nonostante il Consiglio di Stato si sia pronunciato in favore del passaggio nel 2018, per problemi connessi alla gestione del personale della società uscente dalla gestione del servizio. In merito, l'8 giugno 2023 è stata presentata in sede del CAL nel Consiglio Regionale l'istanza di parere sull'eventuale applicazione poteri sostitutivi della Regione Lazio nei confronti del Comune di Paliano per il trasferimento del servizio idrico integrato al gestore unico dell'Ambito Ottimale n. 5 – Lazio Meridionale Frosinone.

1.4 Criticità inerenti alla società Talete SPA

Come è noto, la società Talete Spa sta attraverso un periodo di grave crisi gestionale che aveva condotto l'ATO ad approvare una gara a doppio oggetto con cui si è di fatto dato il via libera alla controllata Talete di reperire sul mercato un socio privato a cui conferire il 40% delle proprie quote. Si tratta di difficoltà insorte soprattutto a seguito del rincaro dei costi energetici che non permetterebbero più alla società pubblica di far fronte ai pagamenti in assenza dell'apporto di capitali esterni e una nuova *governance*.

Il Comune di Viterbo, tuttavia, maggior azionista della Spa con il 21,48%, ha iscritto un ricorso al Tar contro la deliberazione che autorizza la cessione di quota senza tuttavia richiedere la sospensiva; anche altri Comuni si sono opposti, ad es. i Comuni di Tarquinia, Soriano nel Cimino, Sutri, Vasanello e Monte Romano. Anche molti Comuni dell'acqua si sono dichiarati contrari alla cd. privatizzazione (in realtà parziale), sollecitando invece di rivedere completamente il piano aziendale e le prospettive per il futuro dell'azienda.

Dinanzi a tale situazione, l'Assemblea dei Sindaci ha deciso di istituire una *task force* di studio sull'applicazione di esperti in modo tale che tutti i Consigli comunali vengano messi in condizione di poter decidere se tenere le quote in mano pubblica e ricapitalizzare oppure procedere con la gara a doppio oggetto, ai sensi dell'art. 14 del D.lgs. 201/2022, svolgendo tutte le attività propedeutiche all'avvio della procedura di gara per selezionare un partner privato da affiancare alla

compagine pubblica di Talete S.p.A., ovvero di individuare le soluzioni economico-finanziarie necessarie a sostenere l'eventuale affidamento in *house providing*.

1.5 Il Commissariamento di ATO 5 e il contenzioso con ACEA ATO 5

Con la nomina di un commissario da parte della Regione Lazio della Segreteria tecnico operativa, l'ATO ha avviato un nuovo indirizzo convalidato nell'ultima Conferenza dei Sindaci del 23 giugno 2023 con la presenza dei rappresentanti di 49 Comuni, per una popolazione rappresentata di 299.307 abitanti (65,29%), laddove si è discusso delle numerose criticità e delle problematiche rilevate, tra cui quelle relative alla riscossione degli oneri concessori spettanti ai Comuni e per il funzionamento della stessa STO.

Tra le questioni da affrontare, assume un particolare rilievo la vicenda giudiziale instaurata nel 2016 tra ACEA e l'Autorità d'Ambito, attualmente da discutere in seno al Consiglio di Stato.

Con ricorso promosso dinanzi al TAR Lazio – sez. Latina, ACEA , infatti, aveva chiesto l'annullamento della deliberazione n. 2 della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 5 (recante *“Rapporto con il gestore del servizio idrico: avvio procedure ex art. 34 della Convenzione per la gestione del servizio idrico integrato A.T.O. n. 5, Lazio Meridionale – Frosinone, convenzione Rep. 7205 del 27.06.2003”*) con la quale l'Autorità aveva dato avvio alla procedura di risoluzione della Convenzione a causa dei molteplici inadempimenti contrattuali del Gestore.

Il TAR, con sentenza n. 638 del 2017, ha accolto il ricorso promosso da ACEA , annullando la delibera e ritenendo insussistenti i presupposti per la risoluzione della Convenzione stanti i - concorrenti - inadempimenti da parte dell'Autorità quali i ritardi nell'approvazione del piano di gestione e nell'adeguamento della tariffa, individuati dal Giudice come la causa delle inefficienze contestate al Gestore.

Inoltre, sempre secondo la motivazione fornita dal TAR, l'ATO ha adottato la delibera impugnata andando contro al parere espresso dal consulente legale interpellato dalla STO – che aveva ritenuto *“(...) le inadempienze del gestore inadonee a giustificare la risoluzione della convenzione (...)”* – con conseguente illegittimità del provvedimento per eccesso di poter, contraddittorietà del suo contenuto e insufficienza dell'istruttoria.

Tuttavia, avverso tale sentenza, l'ATO 5 ha proposto appello dinanzi al Consiglio di Stato e la prossima udienza fissata il 21 settembre 2023.

Qualora il Consiglio di Stato dovesse accogliere l'appello dichiarando la risoluzione della convenzione con ACEA , sarà necessario avviare iter per l'individuazione di un nuovo gestore con una nuova procedura di affidamento e medio tempore gestire comunque il servizio idrico pubblico, che riveste - come è noto - carattere di servizio essenziale.

3. Finanziamenti e progetti per la potabilità della risorsa in ATO 1

La Regione Lazio sta affrontando con estrema attenzione tutti i passaggi che coinvolgono le amministrazioni locali nelle attività di conferimento del servizio idrico e di rientro dei parametri di arsenico e fluoruri che, per vie naturali, sono contenute all'interno delle acque destinate al consumo umano in molti territori della regione, in particolar modo nella provincia di ATO 1, soprattutto alla luce della procedura d'infrazione EU Pilot 5909/13/ENVT sulla non corretta applicazione della direttiva 98/83/CE del Consiglio del 3 novembre 1998 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano in Italia

3.1 Impianti di depurazione per la dearsenificazione

Nel corso del I° Semestre 2023, il Garante ha ricevuto comunicazione della realizzazione degli impianti di potabilizzazione proposti nel 2021 proposto da gli ATO 1, quale Amministrazione beneficiaria delle risorse stanziare nel piano in oggetto insieme al gestore Talete Spa, quale soggetto attuatore.

Si tratta dei seguenti impianti, come di seguito elencati:

DENOMINAZIONE INTERVENTO	OPERE	COMUNE	IMPORTO FINANZIATO
Ripristino funzionalità dearsenificatori	depurazione/potabilizzazione	TUSCANIA	420.676,60
Realizzazione scarico impianto potabilizzazione Monte Rado	depurazione/potabilizzazione	BAGNOREGIO	168.455,62
Ripristino funzionalità potabilizzatore e interconnessione reti	depurazione/potabilizzazione	GROTTE DI CASTRO	380.000,00
Ripristino funzionalità potabilizzatore e interconnessione reti	depurazione/potabilizzazione	FARNESE	495.000,00
Potenziamento delle reti di approvvigionamento per uso potabile	depurazione/potabilizzazione	RONCIGLIONE	500.000,00
Implementazione impianti di potabilizzazione	depurazione/potabilizzazione	MONTEROMANO	405.000,00
Adeguamento e messa in funzione dell'impianto di potabilizzazione denominato "FAB01-BARCO" in loc. Barco	depurazione/potabilizzazione	FABRICA DI ROMA	200.000,00
Adeguamento e messa in funzione dell'impianto di potabilizzazione denominato "FAB02- REGOLELLI" in loc. Falisco	depurazione/potabilizzazione	FABRICA DI ROMA	200.000,00
Adeguamento e messa in funzione dell'impianto di potabilizzazione denominato "FAB01-BARCO" in loc. Catalano	depurazione/potabilizzazione	FABRICA DI ROMA	200.000,00
Adeguamento e messa in funzione dell'impianto di potabilizzazione denominato "FAB01-BARCO" in loc. Quartaccio	depurazione/potabilizzazione	FABRICA DI ROMA	200.000,00

3.2 Progetto per l'abbattimento dell'uranio e potabilizzazione

Nel corso del mese di aprile 2023, la società Talete Spa e il Comune di Ronciglione hanno segnalato alla Regione Lazio il rinvenimento della presenza di uranio, fuori limite, nelle acque destinate ad alimentare la rete pubblica cittadina, in precedenza non riscontrato, in particolare presso l'impianto di potabilizzazione di "Chianello".

Di conseguenza, con Deliberazione della Giunta Regionale del 20 giugno 2023, n. 316 denominata *"Realizzazione di opere relative all'abbattimento del valore, fuori norma, di uranio nelle acque potabili nel comune di Ronciglione (VT) - Attribuzione a favore della soc. Talete spa dell'importo di € 200.000,00- Esercizio finanziario 2023"* è stato approvato il progetto relativo all'abbattimento dell'uranio risultato in contratto con i parametri legislativi.

Il Garante SII si è attivato immediatamente con il Comune di Ronciglione per verificare l'attuazione del progetto entro termini stringenti a tutela della popolazione servita dall'impianto di potabilizzazione di Chianello.

4. Situazione relativa alla severità idrica a giugno 2023

Il 24 giugno 2023 è stato pubblicato il rapporto sulla situazione idrica del Lazio, redatto dall'Osservatorio Permanente per gli Utilizzi Idrici dell'Autorità di Bacino Distrettuale dell'Appennino Centrale.

In generale, il rapporto evidenzia una diffusa severità idrica di basso livello per l'intero territorio regionale, con possibili situazioni di criticità nei prossimi mesi per i comuni riforniti principalmente da fonti superficiali. Nell'analizzare le singole ATO, inoltre, emergono situazioni specifiche relative a ciascun territorio.

Nell'ambito dell'ATO 1, si è registrato un miglioramento nella disponibilità delle fonti di approvvigionamento, salvo per alcune sorgenti profonde come Piancastagnaio. La disponibilità idrica per tutti i comuni è rimasta stabile rispetto al passato (eccezion fatta per la frazione Tre Croci nel Comune di Vetralla, ca. 3.000 ab., dove vengono effettuati servizi sostitutivi di autobotte).

Il Gestore ha previsto che, nel caso si mantengano condizioni climatiche favorevoli nei prossimi mesi, gli impatti sulla popolazione saranno limitati ai soli comuni che dipendono prevalentemente da fonti superficiali. Tuttavia, è importante sottolineare che molte delle fonti destinate all'uso potabile presentano ancora la presenza di arsenico e fluoro.

REGIONE LAZIO						
Ambito ATO 1 - VITERBO						
Crisi idrica – Interventi e azioni						
Tipologia Misure			In atto		Da attuare se necessarie	
Misure attive per difficoltà di approvvigionamento ordinario	Fonti di finanziamento		Comuni interessati	N. abitanti interessati	Comuni interessati	N. ab. int.
	Orz.za Capo DPC	Altre fonti tariffa SII				
Ricorso alle autobotti	477.699,20	80.000,00	1	3.000	Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Riduzione pressioni			Non presenti		Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Turnazione			Non presenti		Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	

Dati Osservatorio Autorità di Bacino

Nell'ATO 2, nonostante eventi meteorici significativi che hanno apportato valori positivi all'Indice di Precipitazione Standardizzato (SPI) e mitigato parzialmente la scarsa disponibilità idrica, permangono condizioni di deficit pluviometrico nel medio e lungo periodo che influenzano i tempi di ricarica dei principali acquiferi del territorio (Peschiera, Capore, Acqua Marcia, ecc.). In particolare, le sorgenti del Peschiera presentano portate sorgive ben al di sotto della media, con scostamenti anche pari al 25%. Gli eventi meteorici del mese di maggio hanno anche influenzato gli acquiferi carsici di dimensioni ridotte e medie come Simbrivio, Pertuso e Ceraso, causando rapidi innalzamenti seguiti da altrettanto rapidi abbassamenti e un aumento della torbidità dell'acqua.

Grazie agli interventi messi in atto dal Gestore sono stati ridotti significativamente i prelievi di risorsa rispetto al passato, senza, tuttavia, superare la situazione di carenza idrica diffusa (soprattutto negli acquiferi del Simbrivio e della Doganella). Di conseguenza, il Gestore ha presentato una richiesta alla Direzione regionale competente per aumentare temporaneamente la portata derivabile dalla sorgente di Pertuso al fine di compensare la situazione sopra descritta. In ogni caso nell'ATO 2 non si registrano impatti significativi sulla popolazione in termini di disponibilità delle risorse.

REGIONE LAZIO						
Ambito ATO 2 - ROMA						
Crisi idrica – Interventi e azioni						
Tipologia Misure			In atto		Da attuare se necessarie	
Misure attive per difficoltà di approvvigionamento ordinario	Fonti di finanziamento		Comuni interessati	N. abitanti interessati	Comuni interessati	N. abitanti interessati
	Orz.za Capo DPC	Altre fonti tariffa SII				
Turnazioni		X	Non presenti		Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Ottimizzazione pressioni notturne		X	Non presenti		Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	

Dati Osservatorio Autorità di Bacino

Nell'ATO 3 si è registrato un generale miglioramento del quadro meteo-climatico che, se perdurante, potrebbe ridurre gli impatti sulla popolazione, limitandoli ai soli comuni riforniti prevalentemente da fonti superficiali e non interconnessi alle reti idriche (nello specifico Comuni di Magliano Sabina, Contigliano e Greccio, ca. 11.000 ab, peraltro soggetti a un significativo aumento della popolazione nei mesi estivi). Al fine di mitigare tale deficit, il Gestore ha previsto l'adozione di misure emergenziali come limitazioni o divieti di utilizzo dell'acqua per usi diversi dal potabile, turnazioni nell'erogazione e l'eventuale utilizzo di autobotti. Sono stati previsti, inoltre, interventi di interconnessione e miglioramento delle reti e degli impianti, anche al fine di recuperare le dispersioni fisiche e di ricercare nuove fonti di approvvigionamento.

REGIONE LAZIO						
Ambito ATO 3 - RIETI						
Crisi idrica – Interventi e azioni						
Tipologia Misure			In atto		Da attuare se necessarie	
Misure attive per difficoltà di approvvigionamento ordinario	Fonti di finanziamento		Comuni interessati	N. abitanti interessati	Comuni interessati	N. ab. int.
	Orz.za Capo DPC	Altre fonti tariffa SII				
Ricorso alle autobotti	1.165.458	219.600	Non presenti		Da valutare in base all’evoluzione del quadro meteo-climatico	
Turnazioni			Non presenti		Da valutare in base all’evoluzione del quadro meteo-climatico	

Dati Osservatorio Autorità di Bacino

Per quanto riguarda l'ATO 4, non sono state riscontrate criticità nelle fonti di approvvigionamento che, allo stato, garantiscono il fabbisogno idrico richiesto. Inoltre, i numerosi interventi realizzati dal Gestore, come il recupero delle perdite fisiche, la ricerca di nuove fonti e la creazione di nuove interconnessioni, hanno mitigato i rischi derivanti dai possibili deficit idrici futuri. Ciononostante, l'ATO 4 continua a risentire di residue aree ad altro rischio di severità idrica che rendono necessaria la realizzazione di ulteriori interventi strutturali.

REGIONE LAZIO						
Ambito ATO 4 - LATINA						
Crisi idrica – Interventi e azioni						
Tipologia Misure			In atto		Da attuare se necessarie	
Misure attive per difficoltà di approvvigionamento ordinario	Fonti di finanziamento		Comuni interessati	N. abitanti interessati	Comuni interessati	N. abitanti interessati
	Orz.za Capo DPC	Altre fonti tariffa SII				
Ricorso alle autobotti		X	Non presenti		Da valutare in base all’evoluzione del quadro meteo-climatico	
Turnazioni		X	Non presenti		Da valutare in base all’evoluzione del quadro meteo-climatico	
Riduzioni pressioni		X	Non presenti		Da valutare in base all’evoluzione del quadro meteo-climatico	

Dati Osservatorio Autorità di Bacino

Infine, nell'ATO 5, nonostante il recente miglioramento del quadro meteo-climatico, le dieci principali sorgenti d'acqua presentano ancora un significativo deficit di disponibilità.

Il Gestore riferisce che sono in atto turnazioni che coinvolgono ventisei comuni (ca. 90.000 ab.), riduzioni di pressione in diciassette comuni (ca. 60.000 ab.) e in sette è il corso il servizio sostitutivo tramite autobotti (ca. 200 ab.).

Sulla base delle previsioni effettuate dal Gestore, l'aumento demografico nel periodo estivo comporterà un aggravio della situazione rendendo necessaria l'attivazione del servizio sostitutivo con autobotti in trenta comuni (ca. 7.000 ab.), turnazioni in trentacinque comuni (ca. 157.000 ab.) e riduzioni delle pressioni in 20 comuni (ca. 65.000 ab.). Per mitigare tale deficit, il Gestore ha pianificato l'adozione di misure emergenziali nel breve termine, come ridurre la pressione nelle reti, utilizzare autocisterne e imporre limitazioni all'uso dell'acqua per scopi diversi da quello potabile.

Nel medio-lungo termine, sono previsti interventi per ripristinare l'efficienza degli impianti di approvvigionamento locali, ridurre le perdite fisiche, creare nuove interconnessioni e installare idrovalvole/riduttori sulla rete di distribuzione.

REGIONE LAZIO						
Ambito ATO 5 - FROSINONE						
Crisi idrica – Interventi e azioni						
Tipologia Misure			In atto		Da attuare se necessarie	
Misure attive per difficoltà di approvvigionamento ordinario	Fonti di finanziamento		Comuni interessati	N. abitanti interessati	Comuni interessati	N. ab. int.
	Orz.za Capo DPC	Altre fonti tariffa SII				
Ricorso alle autobotti		X	7	200	Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Riduzione pressioni		X	17	60.000	Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Turnazioni		X	26	90.000	Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	
Efficientamento reti		X	23	49.000	Da valutare in base all'evoluzione del quadro meteo-climatico	

Dati Osservatorio Autorità di Bacino

PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE

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

Nel corso del I Semestre 2023, il Garante SII ha esaminato una serie di problematiche inerenti alla gestione del SII e alla tutela dell'utenza nella Regione Lazio, che sono sintetizzate - come di consueto - nella tabella che segue.

Anno 2022-2023 (dal 26 febbraio 2023 al 27 agosto 2023)	
Richieste degli utenti e associazioni dirette al Garante SII	66
Richieste degli utenti/associazioni trasmesse dalla Regione Lazio	16
Richieste degli utenti ai Gestori e per conoscenza dal Garante SII	2
Reclami degli utenti pervenuti tramite Difensore Civico	2
Note e richieste degli enti locali trasmesse dalla Regione Lazio	4
Riscontri da parte dei Gestori e delle STO (dal 26 febbraio 2023 al 27 agosto 2023)	
Riscontri dei Gestori diretti al Garante SII	54
Note e comunicazioni dello STO e dei comuni per conoscenza al Garante SII	21
Segnalazioni URP	3
Risposte ARPA Lazio	2
Riscontri ATER (prov e comunale)	2
Riscontri dei Gestori per conoscenza al Garante SII	133
Note e comunicazioni delle STO e dei Comuni dirette al Garante SII	22

Dall'andamento dei dati si evidenzia che, nel I° Semestre di attività 2023, le richieste dirette e per conoscenza inoltrate al Garante del SII sono ulteriormente aumentate. I riscontri da parte dei Gestori e/o delle STO sono celeri e non vi è alcuna necessità di ulteriori sollecitazioni e non solo in ATO 2, ATO 4 e ATO 5, ma anche in ATO 3 e ATO 1. Sono state attivate interlocuzioni costanti con altre Autorità pubbliche coinvolte, direttamente o indirettamente, nella gestione del sistema idrico (ARPA, ASL e ATER).

Nei §§ successivi, si procede ad una disamina delle principali criticità emerse ed esaminate dal Garante SII proprio attraverso 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.

In molti casi, le questioni poste al Garante SII sono state risolte attraverso l'interlocuzione con più Istituzioni a livello nazionale, regionale e locale e il Garante ha svolto il ruolo di coordinamento tra le medesime, ai fini della risoluzione della problematica.

Sono in corso di valutazione da parte di questo Garante la necessità di adottare alcune procedure per garantire ulteriore maggiore efficienza, trasparenza delle questioni affrontate nel settore del SII.

1.1 Il reclamo dell'Associazione ISDE dei Medici

Nel corso del I° Semestre 2023, è pervenuta un'ulteriore segnalazione da parte dell'Associazione ISDE in merito all'applicazione del Decreto legislativo 23 febbraio 2023 n. 18 rispetto all'Alto Lazio e all'intera provincia di Viterbo, trattandosi di territorio di origine vulcanica la cui particolare conformazione determina elevati livelli di Radon, arsenico e uranio.

L'Associazione ha rappresentato, infatti, che, in base alla nuova DIRETTIVA (UE) 2020/2184 DEL PARLAMENTO EUROPEO E DEL CONSIGLIO del 16 dicembre 2020 in materia di acque potabili, il valore guida provvisorio per l'uranio - elemento tossico e cancerogeno - nelle acque destinate al consumo umano è stato fissato in 30 µg/L.

Pertanto, la stessa Associazione ha richiesto di conoscere anche i livelli di uranio nelle acque ad uso potabile e anche in quelle ad uso irriguo, grave per tutta la catena alimentare e quindi con effetti sulla salute. E ciò ancorché, sempre secondo l'Associazione, nel citare ASL protocollo n. 34025 del 28 aprile 2023, già sarebbero presenti “(...) *tassi di incidenza e prevalenza riguardanti alcune neoplasie, superiori agli standard previsti (...)*”, con quattro tipi di neoplasie, con tassi elevati per prevalenza ed incidenza nel territorio, ovvero le neoplasie del sistema nervoso centrale, le neoplasie del polmone, le neoplasie dell'apparato digerente e quelle dell'apparato genito-urinario (...).”.

A tal fine, il Garante SII ha indirizzato una nota al gestore Società Talete di ATO 1, al fine di garantire questa informazione, eventualmente tramite un rituale accesso agli atti ai sensi e per gli effetti della legge n. 241 del 1990 s.m.i., all'Associazione ISDE e alle collettività residenti nella provincia di Viterbo.

Il gestore ha riscontrato all'Associazione, segnalando che la Giunta regionale del Lazio, su proposta dell'assessore ai lavori pubblici Manuela Rinaldi, ha dato il via libera allo stanziamento di 200mila euro alla Società Talete spa, gestore del servizio idrico integrato ATO 1 per la realizzazione di opere al fine di abbattere la concentrazione di uranio nelle acque potabili nel Comune di Ronciglione in provincia di Viterbo e che sarebbe stato cura dello stesso gestore fornire aggiornamenti in merito all'attuazione del suddetto finanziamento.

1.2 Passaggi di gestione e potabilità dell'acqua nel Comune di Ladispoli

Il Comune di Ladispoli ha tuttora in corso un passaggio di gestione da Flavia servizi srl ad ACEA ATO 2 molto complesso (formalizzato a partire da settembre 2022) a causa di difficoltà nel reperire informazioni sugli utenti, misuratori e documenti contrattuali etc etc; dall'altro, i residenti e alcune associazioni hanno evidenziato più volte allo scrivete Garante SII, con reclami, istanze e petizioni, anche tramite il Difensore civico del Consiglio Regionale, una preoccupazione per la tariffazione contenuta nelle bollette recapitate a luglio 2023, anche a causa di una bolletta non più intestata alla singola utenza ma al condominio.

Il gestore, tuttavia, ha ribadito più volte che la prima fattura è stata emessa (in ritardo per i motivi di cui sopra) in attuazione delle delibere ARERA e di quanto stabilito dalla Conferenza dei Sindaci, sulla base di consumi reali, ove disponibili, o in assenza di una lettura effettiva o di una lettura valida, sulla base di consumi stimati secondo i criteri preventivamente condivisi con l'Amministrazione comunale, anche avuto riguardo alle utenze condominiali. Con la nuova modalità di fatturazione, non per singola utenza ma per condomini, infatti, essendo le quote suddivise per scaglioni legate ai volumi mc, i condomini si troveranno a superare le soglie (con applicazione complessiva di importi maggiori) originariamente pensate per una singola utenza.

Il Gestore ACEA per facilitare e gestire il periodo di passaggio alla nuova modalità di fatturazione, tuttavia, ha anche sviluppato uno specifico *tool* di ripartizione degli importi fatturati a beneficio degli Amministratori di condominio messo a disposizione gratuitamente sul sito internet del Gestore, che tuttavia non conterrà i costi delle singole utenze.

Ad ogni modo, unitamente alla prima bolletta emessa, ACEA ha rappresentato altresì di aver inserito una specifica comunicazione con la quale gli utenti sono stati informati della possibilità di rateizzare la fattura ricevuta indipendentemente dall'importo della stessa, facendone richiesta attraverso il numero verde 800.130.331, oppure di richiedere, se sussistenti i presupposti, il bonus idrico (il Bonus sociale idrico regolamentato da ARERA a livello nazionale e il Bonus idrico integrativo regolamentato dall'Ente di governo dell'ambito Lazio centrale - Roma) tra loro cumulabili qualora ricorrano i rispettivi requisiti di ammissibilità.

Sono emerse anche altre questioni, tra cui quelle inerenti la non potabilità delle acque della condotta comunale stante l'accertato eccesso di cloruri contenuto nelle medesime e assenza di ristori a favore degli utenti e/o di altre misure volte a risolvere il problema nella zona Olmetto. Il Consorzio di Alsium, in particolare, ha segnalato la possibilità di utilizzare acque potabili

appartenenti ad altri soggetti privati della zona, destinate a usi diversi rispetto al consumo domestico.

Il Garante ha interloquito più volte con ACEA ATO 2 spa chiedendo aggiornamenti su quanto rappresentato dai cittadini e, in particolare, sullo stato del passaggio di consegne dal gestore uscente ad ACEA , sulle misure che il nuovo gestore intende adottare con riferimento alla non potabilità dell'acqua e sulla situazione sistema idrico e fognario della zona di Olmetto.

Con diverse note, ACEA ATO 2 spa ha riscontrato alla richiesta del Garante, rappresentando, in merito alla non potabilità dell'acqua, che la risorsa idrica fornita viene sottoposta a tutti i controlli previsti dal D.Lgs. 18/2023 sia dal Gestore che dagli Enti di controllo preposti che ne verificano la conformità dei parametri nel rispetto del su menzionato decreto. I dati aggiornati per conoscere le caratteristiche organolettiche, chimiche e fisiche dell'acqua della propria zona, secondo i parametri fissati dal Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18, in vigore dal 21 marzo 2023, in linea con quanto previsto dalla Direttiva europea, sono consultabili per tutti gli utenti sul sito web del Gestore alla pagina [https://www.gruppo.ACEA .it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-2/la-qualita-della-tua-acqua](https://www.gruppo.ACEA.it/al-servizio-delle-persone/acqua/acea-ato-2/la-qualita-della-tua-acqua).

Inoltre, ACEA ha comunicato che sono in corso una serie di interventi volti a superare le criticità della zona aventi ad oggetto l'ampliamento del potabilizzatore interno all'area del serbatoio Casali di Vaccina, l'interconnessione idraulica tra il predetto serbatoio e l'impianto "Pozzo Statua" e il collegamento idraulico tra l'impianto "Pozzo Statua" e l'Adduttrice Olgiata-Civitavecchia.

Gli impegni presi da ACEA ATO 2 costituiscono un buon punto di partenza per la risoluzione delle numerose criticità idriche, soprattutto per quelle legate alla non potabilità dell'acqua e al passaggio tra il gestore uscente e il nuovo.

Il Garante SII si è reso altresì disponibile ad affrontare la questione insieme al Difensore civico del Consiglio della Regione Lazio eventualmente istituendo un tavolo in tempi molto celeri.

1.3 Tariffazioni e Associazione impiantistiche sportive in ATO 4

Nel corso del I° Semestre 2023, il Garante è stato sollecitato ad affrontare alcune questioni inerenti le differenti fasce di tariffazione a seconda le tipologie di utenze.

Come è noto, infatti, l'Arera ha stabilito la distinzione tra utenze domestiche e non domestiche: all'interno di quest'ultime, le ATO devono poi individuare le differenti categorie, tra "industriali", "commerciali", "servizio pubblico" etc etc.

A questo proposito, una Associazione sportiva dilettantistica, che gestisce un impianto sportivo privato nel Comune di Terracina, ha lamentato presso questo Garante SII l'applicazione della tariffa commerciale, laddove operante come ente non profit al pari di molte altre associazioni sportive che gestiscono impianti pubblici, a cui tuttavia viene applicata la tariffa agevolata di "servizio pubblica". In questo senso, l'Associazione ha lamentato una evidente discriminazione tra soggetti giuridici analoghi e che svolgono la stessa attività, sebbene su infrastrutture e impianti di natura giuridica differente, evidenziando l'enorme distinzione tra tariffa agevolata del contratto di consumo di acqua "ad uso pubblico" pari a circa 1,5 euro al m3 rispetto alla tariffa di utente commerciale di 10,30 euro al m3 applicata alla Associazione reclamante.

Su sollecitazione del Garante, il gestore ha precisato, in primo luogo, che l'articolazione tariffaria in vigore nell'ATO 4 prevede l'attribuzione della tariffa ad uso pubblico, oltre che agli enti pubblici, anche ad altri soggetti privati, quali associazioni e imprese sociali che agiscano in forma di ONLUS e dunque, oltre che senza scopo di lucro, con finalità civiche, solidaristiche e di utilità sociale, ai sensi del D. Lgs. 117/2017. In secondo luogo, ha ricordato che, in base all'art. 154 del D. Lgs. 152/2006 (Codice Ambiente), la tariffa è predisposta dall'Ente di Governo dell'Ambito, approvata dall'ARERA e solo applicata dal Gestore.

Il Garante SII, a questo, proposito ha sollecitato la STO a pronunciarsi in merito, sollecitando una risposta all'utente.

1.4 Famiglie in difficoltà, ritardi nei pagamenti e bonus idrico

Spesso il Garante SII si trova a ricevere segnalazioni da parte di utenti versano in situazioni di precarietà e di disagio familiari molto gravi.

In queste occasioni, il Garante SII segnala con particolare urgenza dette situazioni, sollecitando i gestori ad intervenire anche con misure di promozione o quanto meno di informazione rispetto a condizioni maggiormente favorevoli praticabili, ovviamente nel rispetto del principio della parità di trattamento, oltre che nel rispetto di quanto stabilito nella carta dei servizi.

Le condizioni di vulnerabilità come spesso rappresentate possono infatti determinare, come in un particolare caso affrontato dal Garante SII in ATO 2, il verificarsi della sussistenza delle condizioni previste per legge per essere inquadrati giuridicamente, ad esempio, tra le "utenze non disalimentabili" ai sensi della carta dei servizi e/o per ottenere il cd. bonus idrico Decreto Legge 26 ottobre 2019 n. 124 e disciplinato dall'Autorità di Regolazione con deliberazione n. 63/2021/R/com e ss.mm. e ii.

Il Garante SII, a fronte alcuni situazioni di vulnerabilità rappresentate come ai limiti dell'indigenza e con familiari a carico minori o con forti disagi psichici, ha ottenuto, attraverso

l'intervento di ACEA ATO 2, rateizzazioni particolarmente agevolativa e il supporto informativo allo stesso per richiedere il bonus idrico di cui sopra, nel rispetto del principio di parità di trattamento.

1.5 Utenze residenti e non residenti nei Comuni di ATO 3

Lo scrivente Garante SII ha esaminato un'istanza presentata dall'Associazione AEI in merito alla differente tariffazione tra utenti residenti e quelli non residenti in ATO 3; in sostanza, il gestore APS applica una quota fissa per gli utenti non residenti pari al 954% superiore rispetto a quella degli utenti residenti.

Ebbene, in base ad ulteriori approfondimenti effettuati dal Garante SII, è emerso che l'allegato A della delibera ARERA TICSII prevede un limite alla quota fissa solo per le utenze dei residenti e non per quelle dei non residenti. In particolare, l'art. 7, co. 1 stabilisce che “(...) *La quota fissa applicata all'utenza domestica residente, indipendente dal volume, è quantificata per singola attività relativa al servizio idrico integrato (...)*”, per poi proseguire, al co. 2, affermando che “(...) *Il dimensionamento della quota fissa di cui al precedente comma 7.1 deve essere determinato dal soggetto competente in modo tale da non eccedere il 20% del gettito complessivo del servizio stesso e deve essere valutato congiuntamente con il grado di progressività dei corrispettivi variabili sulla base delle scelte compiute in attuazione di quanto previsto al precedente Articolo 6 (...)*”

Per quanto concerne la quota fissa riferita alle utenze non residenti, invece, il co. 3, si limita a prevedere che “(...) *i corrispettivi fissi di acquedotto, fognatura e depurazione vengono quantificati separatamente e indipendentemente dal consumo (...)*”.

E' evidente che una tale formulazione della norma consente ad ATO 3 di applicare tariffe così differenziate tra residenti e non residenti, sebbene si tratti di scelta discrezionale discutibile secondo lo scrivente Garante, anche in considerazione del fatto che, in altri ATO, tale *discrimen* non esiste affatto (come in ATO 2) o è molto attenuato (come in ATO 4).

1.6 L'assenza di allacci di risorsa idropotabile nel Comune di Ardea (Colle Romito)

Sebbene possa sembrare impossibile, nel 2023 esistono ancora zone altamente popolate che non vengono alimentate idricamente, soprattutto in aree di nuova costruzione esterne ai capoluoghi di provincia: in queste zone, infatti, spesso sono necessarie analisi piuttosto complesse per l'ottenimento di giudizi di idoneità dell'acqua dei pozzi che dovrebbero servirle.

Solo a seguito di tali analisi, i gestori possono provvedere all'allaccio e alla fornitura del servizio idrico.

A questo proposito, il Garante SII ha affrontato il caso sottoposto da un utente del Comune di Ardea facente parte di un comprensorio di circa 2.700 abitazioni, la cui rete idrica è stata completata nell'anno 2022 con Delibera della Giunta Comunale n. 29 del 30.03.2020, ma in attesa di ricevere acqua potabile da erogare; in base alle informazioni acquisite, solo 1/3 delle abitazioni sarebbero rifornite da pozzi.

A tal fine il Gestore ha altresì proposto alla ASL di competenza la possibilità di attivare in via provvisoria la distribuzione idrica attraverso erogazione di acqua della falda acquifera verificata e monitorata presso laboratori accreditati.

E' in corso a tal fine un approfondimento da parte del Garante sull'effettiva possibilità di attuazione di tale proposta presso le competenti autorità e in particolare presso la ASL competente.

1.7 Interruzioni e turnazioni di forniture di acqua nei Comuni di Scandriglia, di Montopoli Sabina e Arce

Il Garante SII, nel corso del I° Semestre 2023, su sollecitazione di utenti e abitanti della zona, si è interessato più volte a problematiche inerenti il servizio idrico nella zona di Poggio Corese nel Comune di Scandriglia e di Montopoli Sabina in ATO 3.

In particolare, gli utenti lamentavano interruzioni continue nella fornitura di acqua, soprattutto nelle ore pomeridiane e serali: pur avendo inoltrato numerosi reclami per molti mesi hanno riscontrato e segnalato detta problematica a tutte le istituzioni senza successo.

Solo a seguito di un primo intervento da parte del Garante SII, il Gestore di ATO 3 ha ripristinato il corretto esercizio del servizio idrico interrotto da un guasto delle pompe idrauliche.

Tuttavia, successivamente, in data 21 giugno 2023, gli abitanti della stessa zona hanno evidenziato ulteriori problematiche di fornitura di acqua e la necessità di riparare un danno di perdita idrica in alcune strade del Comune.

Il Garante SII è intervenuto nuovamente sollecitando APS che ha riparato il danno prontamente con grande soddisfazione dei cittadini/utenti.

Alcune volte, tuttavia, le interruzioni sono dovute a criticità idraulico-infrastrutturali e di conformazione territoriale, che determinano la necessità di una turnazione, più o meno stringente a seconda della stagionalità, atta a garantire un'equa distribuzione della risorsa idrica a tutta la zona.

Ad esempio, nel Comune di Arce in ATO 5 è attiva una turnazione a giorni alterni, con apertura del flusso alle ore 08:00 e chiusura alle ore 10:00 del giorno seguente con tempi di ripristino del flusso stimati in 60 minuti.

Una tale situazione determina certamente disagio per gli abitanti delle zone coinvolte da tali turnazioni e spesso i cittadini si trovano a non poter usufruire del servizio idrico, sebbene la Carta

dei servizi preveda la possibilità per il Gestore di effettuare le turnazioni in caso di carenza idropotabile.

1.8 Perdite su strada di acqua idropotabile nel Comune di Nettuno e problematiche in edilizia residenziale pubblica nel Comune di Anzio

Nel corso del I° Semestre 2023, il Garante SII è stato coinvolto in varie problematiche inerenti perdite di acqua su strade o in aree private e/o condominiali anche inerenti singoli contatori.

Una delle questioni ha riguardato alcune perdite idriche di acqua potabile in località Campo Cerreto nel Comune di Nettuno laddove un utente ha segnalato che la zona era continuamente allagata e la strada “bianca” ivi insistente praticamente intransitabile alle auto per le buche e molto pericolosa oltre che impossibile da percorrere a piedi per raggiungere la fermata del bus sulla via principale, tanto che alcuni cittadini rinunciano ad uscire dalle proprie abitazione, con ciò violando anche i più elementari principi costituzionali.

Su sollecitazione del Garante SII, la società AcquaLatina ha inserito nel piano di sostituzione la rete idrica di via Campo Cerreto (lato Piscina Cardillo) stabilendo l’inizio dei lavori di sostituzione del tratto di rete è prevista nella prima settimana di luglio 2023, con l’annessa sistemazione del tratto stradale sterrato come in origine.

Il Garante SII sta verificando l’inizio effettivo dei lavori.

Un’altra problematica inerente alle perdite idriche riguarda invece il Comune di Anzio: in realtà la questione risale a qualche mese prima allorché un utente, a fine novembre 2022, aveva segnalato il cedimento del manto stradale che ha aperto una buca larga e profonda proprio davanti ad un parcheggio condominiale.

Già all’epoca il Garante era intervenuto, sollecitando il Gestore Acqualatina ad intervenire, allorché soprattutto era emerso da una serie di analisi condotte dallo stesso Gestore che le perdite erano di “acqua potabile”, il che aggravava maggiormente la situazione.

Gli utenti, vari condomini della palazzina, poi rivelatasi di proprietà dell’ATER, hanno quindi rivolto una richiesta al Garante SII anche perché preoccupati anche di eventuali crolli nel cortile o sotto le palazzine.

Il Garante SII si è prontamente attivato sollecitando ulteriormente il Gestore Acqualatina che ha riscontrato altresì affermando che il guasto appare provenire da proprietà di ATER Provincia di Roma, rispetto al quale non ha competenza.

Il Garante SII, a tal fine, ha convocato ad un tavolo ATER per discutere di questa problematica.

ATER ha poi comunicato al Garante SII l'ultimazione le opere di ripristino del piazzale antistante e della pavimentazione del complesso edilizio con il ripristino dell'ordinaria fornitura idropotabile da parte del Gestore Acqualatina Spa.

La fattispecie ha evidenziato i vantaggi della mediazione del Garante SII per agevolare la collaborazione tra gestore e ATER, che concordemente tra le parti, potrà essere utilizzato come modello di risoluzione delle problematiche degli utenti dell'edilizia residenziale pubblica a livello provinciale.

1.9 La situazione degli allacci degli impianti fognari nei comuni di Albano Laziale e di Ardea

Il Garante ha ricevuto numerose segnalazioni in merito a problematiche relative agli allacci fognari: si segnala in particolare la particolare situazione presso il Comune di Albano Laziale, laddove un utente ha segnalato l'assenza di allacciamento ad una condotta fognaria.

Su sollecitazione del Garante, ACEA ATO 2 ha effettuato tutti i rilievi, anche di carattere cartografico, non rilevando alcun tratto fognario gestito dalla società medesima, non escludendo che possano esistere fognature realizzate in passato dalla stessa Regione Lazio, probabilmente mai collaudate e, dunque, non funzionanti.

A questo proposito, il Garante SII ha sollecitato ACEA a coordinarsi con la Regione Lazio e il Comune di Albano Laziale per risolvere la problematica.

È pervenuta altresì presso questo Garante una segnalazione da parte di numerosi residenti di due distinti edifici sito in zona Colle Fiorito del Comune di Ardea rispetto a gravi problematiche relativi ai rispettivi impianti fognari.

In particolare, i cittadini hanno indicato che, dei due allacci fognari, allaccio est e allaccio ovest, quest'ultimo non risultava essere stato collaudato dalle competenti Autorità, con l'ulteriore conseguenza che detti immobili non risultavano abitabili, né alienabili, e spesso, purtroppo, occupati abusivamente. Oltre a ciò, gli utenti hanno segnalato che spesso i tombini della rete consortile emettevano strani liquami, rispetto ai quali i mezzi di auto spurgo non sembravano sortire gli effetti sperati.

Sollecitata l'ARPA Lazio dagli stessi utenti, quest'ultima ha precisato anche a questo Garante SII che non trattarsi di competenza ambientale, ma di natura igienico sanitaria.

A questo proposito, il Garante SII ha inoltrato apposita nota anche all'azienda sanitaria competente, come indicato dalla stessa ARPA, e rimane in attesa di un riscontro al fine di risolvere tale situazione di grave disagio igienico-sanitario.

1.10 Gli allacci fognari e il Parco di via Plava

Si evidenzia una situazione segnalata dal gestore di un parco pubblico di proprietà di ATER, il cd. Parco di via Plava, a Roma che ha lamentato l'assenza di allacci fognari per la realizzazione di servizi igienici all'interno e la necessità di utilizzare, a servizio di molte famiglie, solo un bagno chimico, con evidenti disagi e problemi di ordine igienico sanitario per i frequentatori del Parco.

Il Garante SII ha effettuato un primo incontro con ATER Provincia di Roma, verificando tuttavia che la competenza ad intervenire, oltre che del gestore ACEA, dovrebbe essere quella in capo ad ATER Roma.

1.11 Condotta fognaria Municipio XV di Roma Capitale

Il Garante SII ha ricevuto una segnalazione da parte del Municipio XV in merito ad un intervento urgente di riparazione della rete fognaria sita a Roma.

Tuttavia, a seguito di alcuni approfondimenti è emerso che la strada presso la quale insiste tale voragine, anche a seguito di una indagine dei Vigili del fuoco, non è di competenza del Gestore ACEA ATO 2.

Anche l'ARPA ha segnalato di rilevare solo problematiche di tipo igienico sanitarie.

Il Garante SII ha quindi ulteriormente sollecitato al Dipartimento SIMU del Comune di Roma ad intervenire ed è successivamente pervenuta nota di risoluzione del problema.

1.12 La petizione degli abitanti di Valle Martella - Comune di Zagarolo

I cittadini di Valle Martella con una petizione (circa 700 firme) trasmessa al Garante del Servizio Idrico hanno rappresentato alcune problematiche inerenti alla gestione del SII da parte di ACEA ATO 2, quali carenza di flusso idrico, perdite rilevanti di acqua, oltre che una generale bassa pressione dell'acqua: essi hanno rappresentato di essersi visti installare misuratori di bassa pressione senza il loro consenso e senza aver mai sottoscritto un contratto o una carta dei servizi.

I sottoscrittori della petizione hanno quindi chiesto:

- il blocco immediato della fatturazione per i misuratori a bassa pressione installati da ACEA ;
- il ripristino anche per gli utenti ai quali è stato installato il misuratore della quota a forfait applicata in passato e ancora in uso per il resto delle utenze;
- la riattivazione di tale meccanismo di fatturazione al momento del completamento dell'installazione dei misuratori a tutte le utenze esistenti;

- la riformulazione della tariffa applicata alla luce anche del peculiare tessuto urbanistico del Comune;
- la bonifica e rifacimento della rete idrica costruita nel 1965;
- che vengano fornite maggiori garanzie sulla potabilità dell'acqua (anche alla luce dei casi di legionella verificatasi e infiltrazioni di detriti riscontrate nelle tubazioni, come confermato dal protocollo n. 212252 del 01.08.2016 dell'ASL RM5);
- di interrompere l'installazione degli apparati di accumulo e pompaggio dell'acqua nelle abitazioni dei cittadini (e, peraltro, a loro carico) per ragioni legate alla mancanza di spazio e di mancato ampliamento della fornitura elettrica.

Sempre nella nota trasmessa al Garante SII, i cittadini hanno chiesto la fissazione di un tavolo tecnico con ACEA ATO 2 per discutere delle problematiche riscontrate.

Lo scrivente Garante SII si è attivato immediatamente con richiesta di informazioni ad ACEA e verificando la possibilità di avviare un tavolo di confronto con la cittadinanza da istituirsi in tempi rapidi.

PARTE IV – TRASPARENZA, QUALITA' CONTRATTUALE E RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI

1. Il nuovo portale ANAC sulla trasparenza sui servizi pubblici locali

Il legislatore, con il riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica - Decreto legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, pubblicato nella GU n. 304 del 30 dicembre 2022 e in vigore dal 31 gennaio 2023 - ha affidato all'Autorità Nazionale Anticorruzione - servizio Trasparenza SPL <https://www.anticorruzione.it/-/trasparenza-dei-servizi-pubblici-locali-di-rilevanza-economica#p6> - il compito di pubblicare la documentazione degli enti locali relativa ai contratti di affidamento ed alla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, trasmessa all'ANAC dai medesimi enti interessati: detto servizio ha lo scopo di raccogliere in un unico archivio digitale la documentazione sulle procedure di affidamento e sulla gestione dei servizi pubblici locali di rilevanza economica, per semplificarne la consultazione e la comparazione e rafforzarne la trasparenza a vantaggio dei cittadini.

Nella sezione "Trasparenza SPL, di conseguenza, il cittadino può consultare la seguente documentazione:

1. La deliberazione di istituzione del servizio pubblico locale (art.10 co. 5)
2. La relazione contenente la valutazione finalizzata alla scelta della modalità di gestione del servizio e della definizione del rapporto contrattuale (art. 14 co. 3)
3. La deliberazione di affidamento del servizio a società in house (art. 17 co. 2) per affidamenti sopra soglia del servizio pubblico locale
4. Il contratto di servizio sottoscritto dalle parti (art. 31 co. 2)
5. La relazione periodica contenente le verifiche periodiche sulla situazione gestionale (art. 30 co. 2)

Inoltre, per quanto concerne l'affidamento in house si rileva che l'art. 17, comma 3, del predetto decreto prevede che *“(...) il contratto di servizio è stipulato decorsi sessanta giorni dall'avvenuta pubblicazione, ai sensi dell'articolo 31, comma 2, della deliberazione di affidamento alla società in house sul sito dell'ANAC. La disposizione di cui al presente comma si applica a tutte le ipotesi di affidamento senza procedura a evidenza pubblica di importo superiore alle soglie di rilevanza europea in materia di contratti pubblici, compresi gli affidamenti nei settori di cui agli articoli 32 e 35 (...)”*.

Pertanto, fino a quando la predetta deliberazione di affidamento non viene trasmessa e pubblicata da ANAC, non decorre il termine previsto dal citato art. 17 e non è dunque possibile procedere con la stipula del contratto di servizio, con ogni conseguenza di legge.

A questo proposito, il Garante SII sta verificando l'attuazione di tale normativa nell'ambito degli ATO della Regione Lazio.

2. L'introduzione del servizio di conciliazione "obbligatoria" per il servizio idrico

Con la delibera n. 233/2023/E/com, l'ARERA ha introdotto, a partire dal 30 giugno 2023, l'obbligo per gli utenti che devono risolvere problemi e controversie con il proprio fornitore idrico, di rivolgersi al Servizio di conciliazione dell'Autorità, la cui procedura risulta già disciplinata per il settore dell'energia elettrica e del gas dalla delibera ARERA 209/2016/e/com (TICO). Si tratta di un obbligo che costituisce una pregiudiziale rispetto ad un eventuale contenzioso giudiziario, gratuito e gestibile tramite una piattaforma on line.

Come per gli altri settori, l'ARERA ha previsto che l'eventuale accordo sottoscritto tra le parti avrà titolo esecutivo ai sensi e per gli effetti dell'art. 2, co. 24 della legge 481 del 1995 e, in caso di insuccesso, invece, il tentativo di conciliazione costituisce condizione indispensabile per rivolgersi al giudice

La delibera n. 233/2023/E/com prevede che si possa accedere al Servizio Conciliazione solo per alcune problematiche riguardanti ad esempio, la fatturazione, i consumi, i pagamenti e anche per richieste risarcitorie. Sono escluse, invece, le tematiche relative al bonus idrico, che già oggi sono gestite dallo Sportello per il Consumatore con un servizio dedicato (il reclamo di seconda istanza), quelle non previste dal Testo Integrato sulla Conciliazione (TICO), come le questioni tributarie o fiscali, e quelle legate alla "qualità" della risorsa.

La domanda al Servizio Conciliazione può essere presentata dopo il rigetto del reclamo o allorché siano decorsi 50 giorni dall'invio del reclamo in caso di mancata risposta.

Si tratta di un servizio completamente gratuito, accessibile attraverso il sito conciliazione.arera.it, con identificazione mediante sistema pubblico di identità digitale (SPID) o carta di identità elettronica (CIE), anche tramite un delegato.

Inoltre, l'ARERA ha messo a disposizione su Play Store e Apple Store anche l'app Servizio Conciliazione, che consente di accedere e gestire dal proprio dispositivo mobile (smartphone e tablet) tutti i contenuti della piattaforma online, già fruibili da dispositivo fisso (pc e notebook), in maniera rapida, comoda e intuitiva.

Tuttavia, si rileva che solo dal 1° gennaio 2024, i gestori del settore idrico dovranno indicare nel proprio sito internet, sui nuovi contratti e nelle risposte ai reclami non risolutive della problematica sollevata dall'utente, in modo chiaro e facilmente accessibile, le modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell'Autorità e di eventuali altri organismi di risoluzione extragiudiziale delle controversie, ai quali si impegnano a partecipare e la cui procedura sia gratuita.

In questo senso, lo scrivente Garante SII, in sede di convocazione della STO, ha posto all'ordine del giorno la necessità di dare attuazione entro i termini assegnati alla delibera n. 233/2023/E/com, modificando i format e le risposte ai reclami con le indicazioni di tutte le tutele extragiudiziali, oltre che quelle in sede ARERA, che è possibile attivare in via gratuita.

3. La qualità contrattuale del SII

L'ARERA, con la deliberazione 547/2019/R/idr ha stabilito alcuni standard minimi di qualità e obiettivi di miglioramento con validità nazionale basati sulla definizione di due macro-indicatori, MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale e MC2 – gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio, che costituiscono altresì presupposto necessario ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante di premi e penalità per i gestori di cui al Titolo XIII del RQSII.

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

MC1 – Avvio e cessazione del rapporto contrattuale	MC2 – Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio
1. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico senza sopralluogo	1. Tempo massimo per l'appuntamento concordato
2. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario senza sopralluogo	2. Preavviso minimo per la disdetta dell'appuntamento concordato
3. Tempo di preventivazione per lavori senza sopralluogo	3. Fascia di puntualità per gli appuntamenti concordati
4. Tempo di preventivazione per l'allacciamento idrico con sopralluogo	4. Tempo di intervento per la verifica del misuratore
5. Tempo di preventivazione per l'allacciamento fognario con sopralluogo	5. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in loco
6. Tempo di preventivazione per lavori con sopralluogo	6. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del misuratore effettuata in laboratorio
7. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	7. Tempo di sostituzione del misuratore malfunzionante
8. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario che comporta l'esecuzione di lavoro semplice	8. Tempo di intervento per la verifica del livello di pressione
9. Tempo di esecuzione di lavori semplici	9. Tempo di comunicazione dell'esito della verifica del livello di pressione
10. Tempo di esecuzione dell'allacciamento idrico	10. Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto

complesso	intervento
11. Tempo di esecuzione dell'allacciamento fognario complesso	11. Tempo per l'emissione della fattura
12. Tempo di esecuzione di lavori complessi	12. Tempo di rettifica di fatturazione
13. Tempo di attivazione della fornitura	13. Tempo per la risposta a reclami
14. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura senza modifiche alla portata del misuratore	14. Tempo per la risposta motivata a richieste scritte di informazioni
15. Tempo di riattivazione ovvero di subentro nella fornitura con modifiche alla portata del misuratore	15. Tempo per la risposta a richieste scritte di rettifica di fatturazione
16. Tempo di riattivazione della fornitura in seguito a morosità	16. Tempo per l'inoltro della richiesta ricevuta dall'utente finale al gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
17. Tempo di disattivazione della fornitura	17. Tempo per l'inoltro all'utente finale della comunicazione ricevuta dal gestore del servizio di fognatura e/o depurazione
18. Tempo di esecuzione della voltura	18. Tempo per la comunicazione dell'avvenuta attivazione, riattivazione, subentro, cessazione, voltura
	19. Tempo massimo di attesa agli sportelli
	20. Tempo medio di attesa agli sportelli
	21. Accessibilità al servizio telefonico
	22. Tempo medio di attesa per il servizio telefonico
	23. Livello del servizio telefonico
	24. Tempo di risposta alla chiamata per pronto intervento

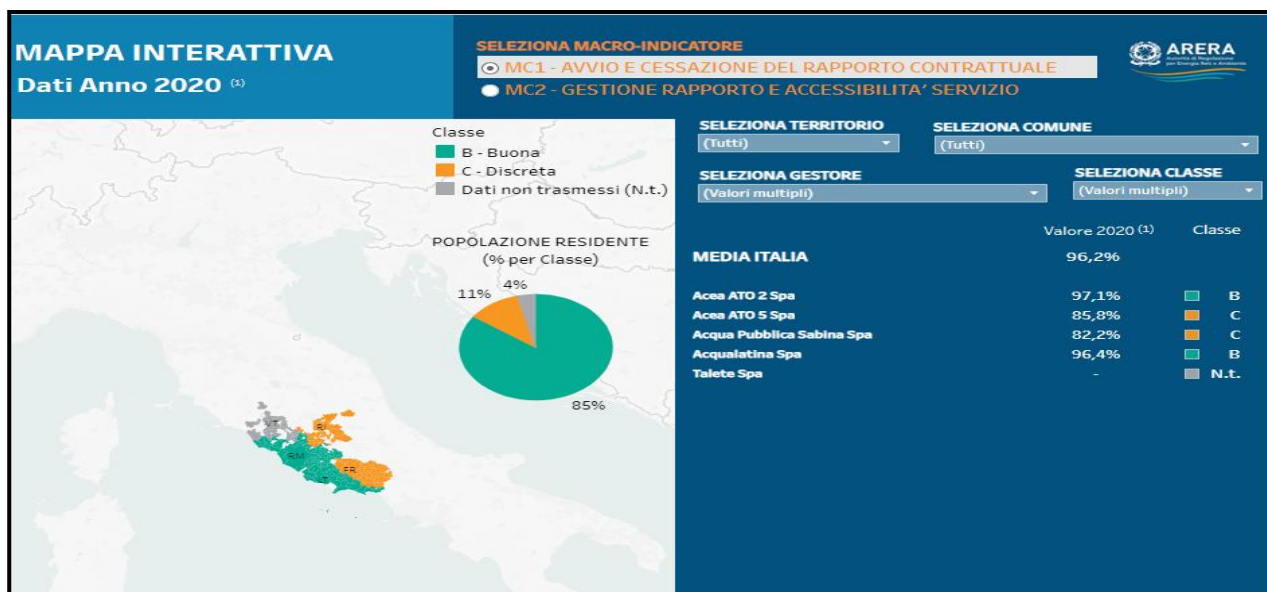
L'ARERA ha distinto ciascun indicatore in 3 classi: Classe A, B e C.

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

3.1 Applicazione di MC1 e MC2 ai gestori della Regione Lazio

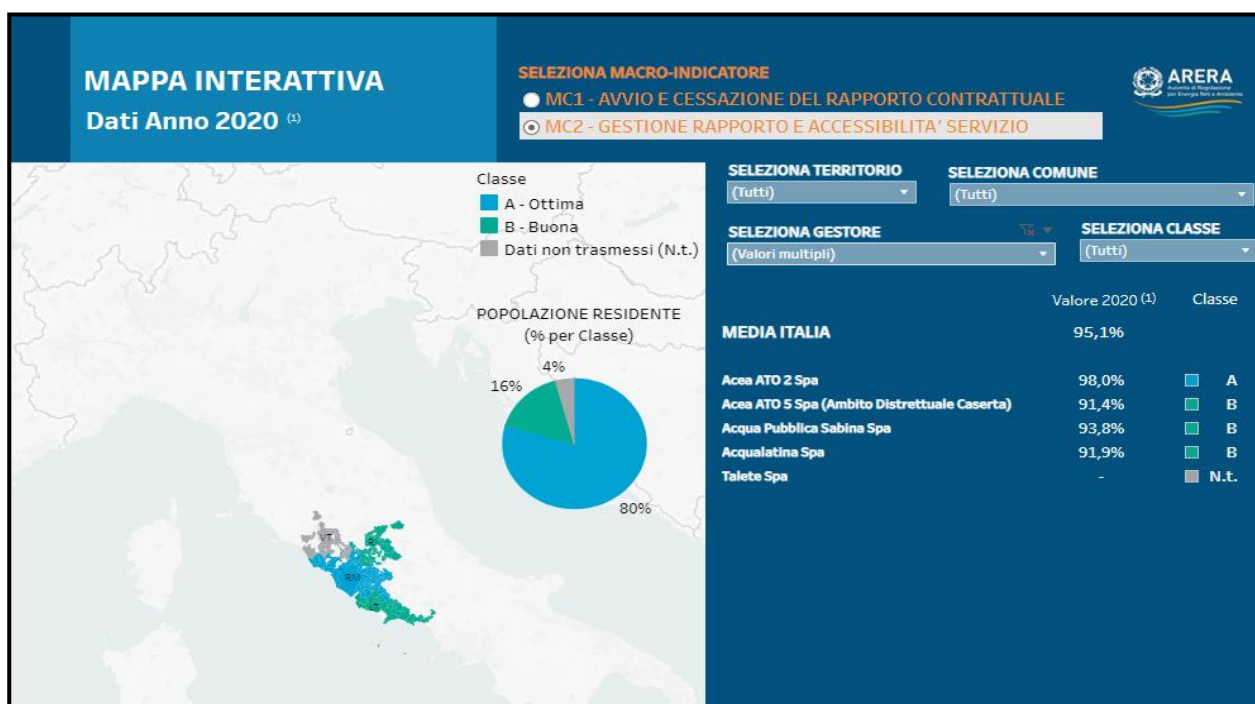
In base ai dati pubblicati da ARERA, purtroppo risalenti al 2020, emerge che, nel complesso, gli indicatori sono in buona parte rispettati dai Gestori della Regione Lazio, così come emerso da uno studio effettuato dagli uffici del Garante e sintetizzati nei successivi grafici.

Con riferimento agli indicatori MC 1, ACEA ATO 2 e Acqualatina Spa hanno ottenuto la Classe B, mentre ACEA ATO 5 e Acqua Pubblica Sabina si attestano su Classe B.



DATI ARERA

Con riferimento agli indicatori MC 2, ACEA ATO 2 ha ottenuto la Classe A, mentre Acqualatina, ACEA ATO 5 e Acqua Pubblica Sabina si attestano su Classe B. Rispetto alla società Talete Spa non risultano essere stati trasmessi dati.



DATI ARERA

Il Garante SII ha già più volte evidenziato nei suoi precedenti rapporti Semestrali che sarebbe opportuno verificare l'invio di questi dati, laddove trasmessi all'ARERA, comunicando i criteri di applicazione e sarebbe altrettanto importante testare tali dati direttamente con i consumatori: a tal fine, ha proposto un incontro alla società Talete Spa (il soggetto che risulta non

aver mai trasmesso i dati ad ARERA) al fine di avviare una indagine sui criteri di valutazione e, prima ancora acquisizione delle informazioni relativi al rispetto degli standard MC 1 e MC 2, anche in vista della prossima disamina e pubblicazione dei dati da parte della stessa Autorità prevista nel 2023.

4. I lavori della Consulta degli Utenti e dei Consumatori

Il lavoro della Consulta degli utenti e consumatori è proseguito anche nel I° Semestre 2023, affrontando diverse tematiche.

In particolare, la Consulta ha continuato ad affrontare le criticità relative ai passaggi di gestione e alle tutele degli utenti, soprattutto in ATO 2, laddove i passaggi di gestione hanno rivestito carattere cd. “massivo” e di particolare incidenza sulla cittadinanza.

Alcune associazioni, rispetto a tale tematica, hanno sollevato una serie di questioni relative ai rapporti con l’utenza, segnalando in particolare la mancanza di informazioni per molti cittadini che non riuscivano a mettersi in contatto con il Gestore anche al solo fine di fornire informazioni, codici utente, dati nuclei familiari, condominio, ubicazione contatori etc etc, a supporto dell’operazione e, se del caso, ad evitare errori nelle prime fatturazioni.

In particolare, con riferimento alla situazione del Comune di Anguillara, l’Associazione Konsummer, in sede di Consulta del 28 aprile 2023, ha sollevato alcune problematiche relative alla mancata identificazione degli utenti nel passaggio di gestione dal Comune ad ACEA ATO 2 e, quindi, la necessità di assegnare un numero di utenza nuovo, al fine di poter avviare le pratiche di regolarizzazione.

Lo scrivente Garante SII, in qualità di Presidente della Consulta, pur consapevole delle notevoli difficoltà che il Gestore sta affrontando nella delicata fase dei passaggi di gestione sopra indicati, ha chiesto ad ACEA ATO 2 di aderire alla richiesta delle Associazioni, nelle modalità più opportune, anche proponendo misure alternative al fine di raggiungere l’obiettivo comune di un più efficiente sistema idrico integrato, garantendo *medio tempore* una maggiore informazione e tutela dell’utente.

Il Gestore ACEA ATO 2 ha prontamente riscontrato allo scrivente Garante SII rappresentando, innanzitutto, che, in occasione dei vari passaggi di gestione, ACEA ATO 2 ha sempre provveduto ad inoltrare agli utenti/cittadini dei rispettivi Comuni, opportuna comunicazione scritta di avvio del servizio nonché di aggiornamento delle anagrafiche, in occasione della quale è stata comunicata la messa a disposizione per i cittadini stessi di un canale dedicato, attraverso il quale verificare e completare, se del caso, le proprie informazioni anagrafiche, nonché

confermando anche pro futuro ogni disponibilità a verificare ogni eventuale specifica segnalazione sia pervenuta da parte di singoli cittadini che abbiano riscontrato difficoltà nella gestione delle utenze.

In sede di Consulta degli utenti e Consumatori del 4 luglio 2023, le Associazioni hanno confermato che in ATO 2, la situazione sta migliorando in quanto, ad esempio, gli utenti del Comune di Anguillara sono stati effettivamente contattati e la stessa ACEA sta cercando di “regolarizzare” tutte le situazioni pregresse, benché le fatturazioni siano ancora in corso e da verificare.

Tuttavia, rimane ancora critica la situazione nel Comune di Ladispoli e di Zagarolo, attenzionate dallo stesso Garante SII – come si è visto *supra* - da una serie di petizioni, istanze e reclami da parte di rappresentanti locali e della popolazione.

4.1 L’insediamento del Tavolo ACEA ATO 2 e le modifiche alla Carta dei servizi

In data 17 luglio 2023, si è insediato il Tavolo tecnico promosso dal Garante SII tra ACEA ATO 2 e alcuni rappresentanti delle Associazioni aderenti alla Consulta degli utenti interessati al fine di discutere le questioni inerenti il rapporto tra la Carta dei servizi e il regolamento di utenza.

Il Tavolo si è innanzitutto posto alcuni obiettivi e ha condiviso un metodo di lavoro da seguire: sono state selezionate alcune tematiche, alcune generali, altre più di dettaglio, relative alle cd. perdite occulte, alle autocertificazioni in materia di allacci autonomi delle fognature, ai passaggi di gestione e di tutela dell’utenza, e soprattutto ai canali di contatto con il gestore da parte delle Associazioni.

Successivamente, la Conferenza dei Sindaci del 2 agosto 2023 la Carta del Servizio Idrico Integrato ACEA ATO 2 ha approvato una serie di modifiche alla Carta di servizio recependo alcune esigenze emerse proprio nel corso del Tavolo del Garante SII.

All’art. 2, innanzitutto, per lasciare all’utente un maggior margine di espressione del proprio consenso, nella definizione di “accettazione del preventivo” dopo la parola “firma” è stato eliminato l’aggettivo “digitale”, prevedendo, quindi, anche altri metodi di firma (la firma autografa, digitale, grafometrica, etc..).

Per quanto riguarda l’accessibilità al servizio e digitalizzazione-canali di contatto, sono state apportate numerose modifiche per consentire al consumatore un utilizzo più vantaggioso e produttivo: la Conferenza dei Sindaci ha approvato il canale *chatbot* nelle modalità di accesso alle informazioni riguardanti il servizio svolto: il *software* simula ed elabora le conversazioni umane, consentendo agli utenti una più rapida e reale risposta al problema specifico, raggiungibile dal sito internet www.gruppo.acea.it, nelle richieste più semplici come la ristampa di fattura e bollettino, la

stampa dell'estratto conto, il reset password di accesso all'area clienti e nella richiesta di informazioni sull'utenza.

Nell'area clienti del neo denominato portale “*MyAceaAcqua*” sono stati aggiunti tra i processi gestibili via internet e app le variazioni contrattuali e le variazioni anagrafiche, mentre rispetto al servizio call center e servizi telefonici, sono stati ampliati i processi gestibili dal numero verde commerciale, tra cui le seguenti funzioni: voltura, preventivazione idrica e verifica misuratore per matricola errata.

Ulteriori novità e modifiche è possibile riscontrarle nell'ambito dell'avvio cessazione e gestione del rapporto contrattuale, laddove, sono stati aggiornati i canali disponibili per processo ovvero riepilogati per ciascun processo i nuovi canali disponibili per lo svolgimento delle prestazioni.

Si tratta di una novità molto importanti le cui funzioni saranno molto utili alle Associazioni per gestire le pratiche delegate dagli utenti nel futuro e di cui il Garante SII attende di ricevere *feedback* sull'effettiva operatività, oltre che vantaggio per il cittadino.

In merito al rapporto tra Carta dei servizi e Regolamento di Utenza sono state uniformate almeno due previsioni: la preventivazione per allacciamento all'acquedotto è stato inserito nel processo riguardante l'attività di preventivazione per estensione potenziamento rete (per poterlo uniformare con il paragrafo B.2.3 del Regolamento Utenza); dall'altra invece, all'art. 5 co. 9 il testo del § riguardante il “Corretto e razionale uso dell'Acqua” è stato integrato con il paragrafo B.1.1 del Regolamento Utenza attualmente in vigore, abbassando da 10 a 5 metri la piezometrica garantita.

Il Garante SII sottoporrà all'attenzione delle Associazioni i risultati raggiunti a seguito del Tavolo nel corso della prossima Consulta dei consumatori.

5. L'aggiornamento delle Carte dei servizi

Dopo aver esaminato le Carte dei servizi degli altri ATO , 2, 4 e 5, lo scrivente Garante ha ritenuto di sottoporre all'attenzione delle Consulte del 28 aprile e del 4 luglio 2023 la Carta dei servizi di ATO 1.

Nel corso del I° Semestre 2023, con l'analisi della Carta dei servizi di Ato 3, si concluderà questa prima fase di ricognizioni delle Carte dei servizi da parte dello scrivente Garante SII finalizzata alla redazione di una carta dei servizi regionale che dovrebbe poi essere presentata e adottata dalla Giunta Regionale.

5.1. Le questioni specifiche su Carta dei servizi Talete SPA

Avuto riguardo alla Carta dei servizi ATO 1, nel corso della prima riunione del 28 aprile 2023 alcune Associazioni hanno evidenziato alcune problematiche sottoposte all'esame della Consulta.

Oltre alle ribadite problematiche generali (assenza di campagne di informazione, indennizzi forfettari, assenza di verifica degli standard), in particolare, le Associazioni Udicom e Assoconfam hanno sollevato le seguenti questioni.

In particolare, l'Associazione UDicom ha richiesto:

- a) in merito al §2.3 – usi impropri della risorsa, la rimozione della lett. h) “perdita” dalle casistiche di uso improprio della risorsa idrica. Ciò in quanto la perdita non presuppone una condotta dolosa da parte dell'utente, a differenza delle altre casistiche elencate nella Carta dei servizi.
- b) in merito al §3.2.3 – Standard specifici, di approfondire e specificare i metodi con cui il gestore effettua l'attività di monitoraggio del rispetto degli standard di qualità prefissati dalla carta, chiedendo altresì il coinvolgimento delle associazioni dei consumatori. Stante l'importanza degli standard ai fini della valutazione sull'efficienza del servizio, infatti, Udicom ha chiesto che i medesimi siano oggetto della massima trasparenza e controllo.
- c) in merito al §5.4 – Verifica del misurre, ha rilevato gravi criticità nel potere del gestore di riservarsi la possibilità di addebitare all'utente il costo della verifica sul contatore, qualora lo stesso risultasse funzionante. La disposizione è apparsa particolarmente vessatoria nei confronti del consumatore per i seguenti motivi:
 - 1. L'intervento peritale non offre alcun tipo di garanzia al consumatore, poiché non viene svolto né da un soggetto terzo, né in situazione di contraddittorio;
 - 2. Si ritiene che la possibilità che il gestore si auto-accordi di addebitare o meno il costo della verifica del contatore all'utente finale, unita al fatto che non sia esplicitato il costo dell'intervento, produca uno squilibrio della relazione giuridica a beneficio del professionista.
- d) in merito al §5.7.2. – fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni per i quali non risulti maturata la prescrizione ha censurato la scelta del gestore di inserire tale disposizione ritenendola “inopportuna” e ne ha chiesto la rimozione.

L'Associazione Assoconfam, invece, si è soffermata su altre criticità, e in particolare:

a) in merito ai §§5.9 – letture, 5.10 – perdite occulte, ha lamentato l'assenza della tabella di consumo forfettario per tipologia di utenza;

1. Per le tempistiche per accedere nuovamente alla tutela Assoconfam ha richiesto di poter ridurre a due anni tale periodo;
2. Per quanto riguarda l'applicazione della tutela anche alle fatture successive, Assoconfam chiede che il periodo sia elevato a 6 mesi.

Lo scrivente Garante SII, condivise in sede di Consulta del 28 aprile 2023 le sopra indicate osservazioni, ha interloquito con la società Talete SPA che ha dato riscontro, in data 8 giugno 2023, a tutte le richieste recependo alcune delle osservazioni e integrazioni presentate dalla Consulta nel modo che segue.

Sulle osservazioni U.Di.Con. ha accolto tutte le richieste, sottolineando in merito al § 3.2.3 – Standard specifici che l'azienda ha già predisposto materiale informativo e formativo da condividere con le Associazioni in incontri cadenzati, il cui calendario sarebbe stato al più presto condiviso.

Rispetto al §5.4, ha evidenziato che la verifica del contatore viene svolta sempre in contraddittorio e con la possibilità da parte dell'utente di scegliere tra verifica interna o esterna da parte di altro istituto certificato. Per quanto attiene al costo della verifica in caso di contatore funzionante, pubblicato sul Regolamento di Utenza (Allegato C), Talete risulterebbe allineata con altri Gestori, sottolineando che la previsione di un costo svolgerebbe la funzione di filtro delle richieste che realmente sono fondate su un legittimo dubbio, ed evitano un carico di lavoro immotivato al gestore.

In merito al §5.7.2, sulla prescrizione, la società Talete ha ritenuto di aver recepito testualmente la norma di riferimento (ARERA del. 547/19 allegato B Art. 4 come modificato dalla del. 610/21) all'interno della Carta del servizio.

Rispetto alle osservazioni Assoconfam, la società Talete, invece, ha ribadito che non esiste una tabella di consumo forfettario per tipologia di utenza, ma l'impegno contrattuale annuo (es. Domestico Residente 116 MC/anno), evidenziato nel contratto sottoscritto e in tutte le fatture, nello spazio "specifiche contrattuali".

Tuttavia, il Gestore ha recepito l'osservazione relativa alle tempistiche per accedere nuovamente alla tutela ridotte a due anni respingendo quella relativa all'esenzione della tutela fino a sei mesi (si ritiene di dover confermare l'indicazione ARERA dei 3 mesi), interpretando tale indicazione come stimolo per l'utente a riparare celermente la perdita.

Il Gestore, inoltre, ha comunicato alla Consulta che su indicazione dell'EGA, si è attivato per procedere con l'introduzione di una polizza assicurativa da proporre all'utente in sede di stipula contrattuale che copra il danno da perdita occulta.

In sede di Consulta degli utenti e Consumatori del 4 luglio 2023 si è dibattuto molto in merito alle risposte del Gestore condividendo con il Garante SII le seguenti osservazioni:

- Rispetto al §3.2.3 – Monitoraggio standard di qualità del SII, le Associazioni hanno accolto con entusiasmo la proposta della Talete Spa di ricevere il materiale informativo e formativo da condividere con le e stabilire la prima data del calendario degli incontri;
- Rispetto al §5.4 – Verifica del misuratore, la disposizione appare una mera duplicazione della Delibera ARERA. L'articolato dunque andrebbe riformulato in modo da garantire una concretezza alla procedura in contraddittorio per l'utente. Il prezzo indicato all'allegato C pari a 134 euro, inoltre, non pare essere allineato con quelli degli altri ATO: infatti, ad esempio, in ATO 4, il costo è pari a 77 Euro, mentre in ATO 2 47.70 Euro. Per cui si chiede una riduzione dei costi.
- Rispetto ai §§5.9 – letture, 5.10 – perdite occulte, si segnala che è necessario elaborare delle tabelle di consumo forfettario tipologia di utenza come già effettuato in altri ATO, come in ATO 4 e ATO 2 (si v. es. allegato).

Inoltre, in sede di Consulta è stato evidenziato che è interesse precipuo dell'utente consumatore riparare il danno da perdita occulta con celerità e dunque la ratio adottata da Talete Spa del limite dei 3 anni appare illogica e dovrebbe essere ridotta a 2 anni come nel caso di ATO 4.

La Consulta ha altresì condiviso che la tutela delle perdite occulte debba costituire *in primis* un diritto dell'utente garantito nella Carta dei servizi e solo in via residuale "coperto" da una eventuale polizza assicurativa.

Alla luce di quanto emerso nel corso della riunione del 4 luglio 2023, lo scrivente Garante SII ha rappresentato alla società Talete le suindicate tali ulteriori esigenze espresse in sede Consulta degli utenti e consumatori nel corso della riunione svoltasi presso la Regione Lazio in data 4 luglio 2023 convocando il gestore per un tavolo a settembre 2023.

5.2 La determinazione delle categorie delle tariffe

Nel corso delle riunioni della Consulta degli utenti e Consumatori è emersa la necessità di porre rimedio - ad esempio in ATO 1 - all'assenza di tabelle di consumo forfettario per tipologia di utenza nel caso in cui il Gestore non sia in possesso delle letture, oppure non sia possibile procedere alla misurazione dei volumi di consumo, oppure non sia possibile valutare una stima del consumo medio giornaliero dell'utente medesimo.

A tal fine, lo scrivente Garante SII, prendendo spunto da quanto approvato dall'EGATO 4 in materia di determinazione della tariffa ha sollecitato verbalmente i responsabili delle STO nel corso della riunione che si è svolta in Regione Lazio il successivo 18 luglio 2023 ad approvare le categorie sulla falsariga della tabella inserita all'art. 32, co. 4 del Regolamento di utenza di Acqualatina Spa, che prevede le seguenti tipologie di categorie:

- Utente ordinario prima casa
- Utente ordinario - prima casa tariffa agevolata
- Utente ordinario seconda casa
- Utente ordinario Uso promiscuo
- Attività commerciali con utilizzo della risorsa idrica per l'esercizio dell'attività o con consumi superiori alla media della categoria (es. grandi magazzini)
- Studi professionali ed attività commerciali con esclusivo utilizzo della risorsa idrica per usi igienico – sanitario
- Attività artigianali con utilizzo della risorsa idrica per l'esercizio dell'attività o con consumi superiori alla media della categoria
- Attività artigianali con esclusivo utilizzo della risorsa idrica per usi igienico sanitari
- Attività industriali
- Stazioni di soggiorno Loc. albergh.
- Uso pubblico
- Altre categorie
- Attività agricole e zootecniche
- Box e cantine e fontanine condominiali

D'altronde, anche l'Arera con la delibera ARERA n. 655/2027/R/IDR (TICSI) allegato A art. 8 stabilisce che l'Ente di Governo riconduce le diverse tipologie di utenze non domestiche alle categorie sopra indicate, richiedendo peraltro, all'art. 9, che per le sottotipologie si utilizzino una serie di criteri tra cui “(...) *l'idroesigenza delle attività svolte* (...)”.

5.3 Tariffe e nuclei familiari in ATO 2

Il Garante SII ha preso atto delle modifiche tariffarie adottate nella Conferenza dei Sindaci ATO 2 del 2 agosto 2023 nei confronti del nucleo familiare in base alla deliberazione ARERA del 21 dicembre 2021, 609/2021/R/IDR “*Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)*” ha apportato sostanziali modifiche alla deliberazione ARERA del 5 maggio 2016, 218/2016/R/IDR “*Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del servizio idrico integrato a livello nazionale*” (nel seguito, *Delibera TIMSII*).

Tale delibera ha introdotto all'art. 1 dell'Allegato A della Delibera TIMSII la definizione di "utenti indiretti" quali "(...) i destinatari finali del servizio erogato all'utenza condominiale che coincidono con le unità immobiliari sottese al contratto di fornitura di uno o più servizi del SII (...)". In particolare, poi, l'art. 21.4 ha disposto che "Ai fini dell'applicazione del comma 3.4, lettera b) dell'Allegato A della Delibera ARERA 665/2017/R/IDR (di seguito TICSII), laddove l'informazione non sia già disponibile, il gestore dovrà richiedere formalmente all'amministratore del condominio o al referente dell'utenza raggruppata l'effettiva numerosità dei componenti di ciascuna utenza domestica residente, da utilizzare ai fini della puntuale applicazione del criterio pro capite, nel rispetto della normativa sulla protezione dei dati personali (...)".

La conferenza dei Sindaci d'altronde ha altresì evidenziato che l'attuale articolazione tariffaria per le utenze condominiali (implicitamente basata su un criterio differente pro-capite standard di nucleo familiare pari a 3 componenti) non garantiva la migliore equità in termini di distribuzione della spesa pro capite. Infatti, a parità di consumi pro-capite si è verificato che si generavano spese pro-capite che non equiparabili, con una oscillazione che va da 118,77€ a 143,56€ pro-capite, che andavano ad impattare soprattutto sulle famiglie mono-componente e su quelle con un numero di componenti superiore a 3.

Al contrario, la valutazione in base al numero dei componenti familiari, secondo le stime effettuate dal gestore ACEA, comporterà una diminuzione della spesa per le famiglie.

La simulazione effettuata nella provincia di Roma, infatti, prevedrebbe un aumento di 1,64€/bolletta per i nuclei con due componenti, pari 41 centesimi di euro/mese/persona e di 3,03€/bolletta per i nuclei con tre componenti, pari a 51 centesimi di euro/mese/persona.

A fronte di tali esigui incrementi merita invece di essere evidenziato che per le famiglie numerose, soggetti più suscettibili di debolezza economica, dovrebbero registrare risparmi pari a 7,91 €/bolletta per famiglie fino a 5 componenti (47,44 €/anno), o pari a 18,75 €/bolletta per famiglie con 6 componenti (112,48€/anno).

Di seguito uno schema riassuntivo:

Tipo utenza	Spesa media Volumi 2022 e tariffe 2023	Impatto adeguamento tariffa		Distribuzione numero di famiglie
		Euro/anno	Euro/bolletta	
Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	119,58	-13,62	-2,27	597.786
		9,85	1,64	
Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	239,16	18,15	3,03	345.731
		-12,22	-2,04	
Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	358,73	-47,44	-7,91	238.411

Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	478,31	-112,48	-18,75	169.631	
Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	597,89			39806	
Uso Condominiale Domestico - 1 cnf	717,47			15.191	

Alla luce di tali dati, la Conferenza dei Sindaci ha approvato in data 2 agosto 2023 la modifica nell'approvazione della tariffa.

Il Garante SII tuttavia sta valutando l'impatto di tale normativa anche sugli altri ATO e nelle zone meno popolate dell'area metropolitana di Roma.

6. Le Criticità degli Otuc e le linee guida del Garante SII

Come già evidenziato nei Report semestrali precedenti, è emersa una certa disomogeneità nell'organizzazione e funzionamento degli Otuc di cui all'art. 11 della legge Regione Lazio n. 26 del 1998.

Il Garante SII, a tal fine, si è attivato inviando una richiesta scritta a tutti i Presidenti di Otuc rinvenibili sui siti internet delle Provincie, chiedendo loro di comunicare tutte le informazioni inerenti la loro organizzazione e funzionamento e i dati da inviare allo scrivente Garante (dati statistici su tutti i reclami trattati).

Nella maggior parte dei casi, non è stato dato alcun riscontro oppure sono state inviate note con informazioni generiche e a volte non corrispondenti a quanto richiesto in attuazione della legge n. 26 del 1998 s.m.i.

A seguito di detti ulteriori accertamenti e approfondimenti condotti dal Garante SII anche presso le STO, in realtà, il panorama è apparso ancora più confuso in quanto, nella maggior parte dei casi, è emerso che:

1. Alcuni Otuc sono stati istituiti con delibera dell'EGATO e non della Provincia;
2. La maggior parte dei componenti degli Otuc sono scaduti nel loro mandato e non sono mai stati rinnovati;
3. Gli Otuc non hanno mai sviluppato un sistema di monitoraggio dei reclami finalizzato alla soluzione di eventuali criticità sul servizio reso dal Gestore agli utenti;
4. Gli Otuc hanno spesso svolto funzioni non conferite dalla legge regionale;
5. Gli Otuc non hanno mai inviato al Garante SII le informazioni relative alle segnalazioni e ai reclami in forma anonima e standardizzata ai fini di una sua valutazione;

Alla luce di tale situazione, il Garante, nell'ambito dei suoi compiti e attività, ritiene che le Province/Città Metropolitane che svolgono le funzioni di coordinamento d'ambito dovrebbero adottare una disciplina normativa, o modificarla, laddove già esistente, in attuazione della legge regionale n. 26 del 1998 s.m.i., che preveda di:

- Costituire e/o riattivare gli Otuc, delineandone una forma giuridica istituita presso la Provincia/Città metropolitana tra:
 - a) Ente giuridico di diritto pubblico;
 - b) Soggetto monocratico;
 - c) Commissione di esperti;
 - d) Altro.
- Avviare una procedura trasparente e imparziale per la selezione dei suoi componenti;
- Stabilire criteri di professionalità, assenza di conflitti di interesse, e incompatibilità per lo svolgimento delle sue funzioni;
- Approvare un regolamento per disciplinare le procedure di reclamo e/o segnalazioni ed eventuali rapporti con le Camere di Conciliazione e con il Garante SII;
- Assegnare del personale della provincia per le funzioni di segreteria;
- Attivare un fondo ed eventuali risorse economiche per l'organizzazione e il funzionamento e relative rendicontazioni;

PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII

1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante

1.1 Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII

Nel corso di questo I semestre 2023, 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).

È emerso altresì che nell'ambito di tale segreteria dovrebbe essere assegnato un dirigente *ad hoc* per la gestione di un budget dedicato allo sviluppo di una serie di iniziative convegnisti che e/o campagne di sensibilizzazione o altri eventi.

1.2 Istituzione dell'Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998)

L'art. 12, co. 1 e 3, della legge regionale n. 26 del 1998 s.m.i. stabilisce altresì che venga istituito un Osservatorio regionale sulla gestione delle risorse idriche a supporto del Garante del SII al fine di curare "(...) *la raccolta, l'elaborazione e la diffusione di dati statistici e conoscitivi relativi ai diversi aspetti dimensionali, tecnici, di esercizio, contrattuali e finanziari connessi alla gestione del servizio idrico integrato, ai modelli di programmazione, organizzazione, gestione e controllo dei servizi e degli impianti, ai livelli di servizio erogati, alle tariffe applicate, ai piani di investimento per l'ammodernamento degli impianti e servizi (...)*".

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

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

1.3 L'attivazione di stage e protocolli con le Università

Anche nel I Semestre 2023 è stato attivato uno stage curriculare con una studentessa dell'Università di Roma 3.

Attualmente sono in corso, tramite l'attività del Garante SII, interlocuzioni con alcune Università italiane e straniere al fine di stipulare protocolli più ampi di collaborazione.

2. Legislazione e attività di indirizzo della Regione

2.2 Norme di indirizzo regionali per una “democrazia partecipativa” dell'acqua

Il Garante SII, anche alla luce di ulteriori valutazioni effettuate nel I° 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 (...)*”.

È 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 ha sollecitato l'adozione di tale normativa di indirizzo.

2.3 La Carta regionale dei servizi idrici

Il Garante SII ha più volte condiviso nell'ambito della Consulta la necessità di redigere la Carta regionale dei servizi idrici così come previsto all'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 (...)*”.

A tal fine, verificata la disponibilità della competente Giunta regionale ad adottare detta Carta dei servizi, sarà costituito un gruppo di lavoro ristretto 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 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. Organismi di tutela para-giurisdizionale

3.1 L'istituzione e/o riordino degli Otuc a livello provinciale

Come già evidenziato e a seguito degli approfondimenti effettuati nel corso di questo I° Semestre di attività lo scrivente Garante SII ritiene ulteriormente urgente istituire e/o riattivare e/o riorganizzare il sistema degli Otuc nella Regione Lazio. Detta esigenza è stata condivisa anche con tutti i responsabili delle Segreterie organizzative. In particolare, ATO 5 ha emanato anche un comunicato stampa nell'ambito del quale la Vicepresidente della Provincia, ha dichiarato che l'Otuc verrà riattivato.

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 monocratico o 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 di alcuni Otuc ma essi sono inattivi o non svolgono le funzioni loro assegnate per legge, anche avuto riguardo all'invio delle informazioni alla Consulta delle informazioni, utili anche per l'elaborazione del Rapporto Semestrale del Garante.

Nel corso del I Semestre 2023, il Garante SII, tramite le segreterie organizzative, ha più volte, sollecitato le provincie a riattivare tali organismi e su richiesta delle stesse segreterie, ha elaborato alcune linee guida affinché vengano riattivati tali 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 nei precedenti Report, il Garante SII ha:

- effettuato un seminario di formazione nell'Università di Roma 3 su *“Il sistema idrico integrato tra il diritto all'acqua ed emergenze”*, con ampia partecipazione sia in presenza che on line di studenti ed operatori del sistema;
- sollecitato l'Assessorato competente e il relativo Dipartimento a stanziare fondi per la realizzazione di campagne promozionali;
- sollecitato i responsabili delle STO e Gestori a farsi promotori di campagne promozionali sul territorio soprattutto negli ATO dove stanno avvenendo i passaggi di gestione, al fine di informare maggiormente i cittadini;
- avviato interlocuzioni con l'Autorità di bacino per sensibilizzare i giovani nelle scuole sull'uso dell'acqua attraverso iniziative coordinate con la Regione Lazio;

La proposta del Garante SII è quella di organizzare un altro Convegno in Regione Lazio sulla *“Governance democratica e diritti di partecipazione”* nel sistema idrico integrato nel periodo di ottobre-novembre 2023.

APPENDICE – NORMATIVA ESAMINATA

A livello sovranazionale

- *Direttiva 91/271/CEE del Consiglio, del 21 maggio 1991, concernente il trattamento delle acque reflue urbane;*
- *Convenzione sull'accesso alle informazioni, la partecipazione dei cittadini e l'accesso alla giustizia in materia ambientale" del 1998 (Convenzione di Aarhus);*
- *Direttiva 98/83/CE del Consiglio del 3 novembre 1998 concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;*
- *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 2009/54/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 18 giugno 2009 sull'utilizzazione e la commercializzazione delle acque minerali naturali;*
- *Direttiva (UE) 2015/1787 della Commissione, del 6 ottobre 2015, recante modifica degli allegati II e III della direttiva 98/83/CE del Consiglio concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano;*
- *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;*
- *Direttiva del Presidente del Consiglio dei ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";*
- *Legge 14 novembre 1995, n. 481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità. Istituzione delle Autorità di regolazione dei servizi di pubblica utilità";*
- *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 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 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della carta del servizio idrico integrato";*

- Decreto legislativo 02 febbraio 2001, n. 31 “Attuazione della direttiva 98/83/CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto Legislativo 3 aprile 2006, n. 152 “Norme in materia ambientale”;
- 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 20 luglio 2012 “Individuazione delle funzioni dell’Autorità per l’Energia Elettrica ed il Gas attinenti alla regolazione ed al controllo dei servizi idrici”;
- 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;
- Decreto Legislativo 23 febbraio 2023, n. 18 “Attuazione della direttiva (UE) 2020/2184 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 16 dicembre 2020, concernente la qualità delle acque destinate al consumo umano”;
- Decreto-Legge 14 aprile 2023, n. 39 “Disposizioni urgenti per il contrasto della scarsità idrica e per il potenziamento e l'adeguamento delle infrastrutture idriche” convertito con modificazioni dalla L. 13 giugno 2023, n. 68.

Leggi regionali

- 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;
- Legge regionale 4 aprile 2014, n. 5 “Tutela, governo e gestione pubblica delle acque”.

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 580/2019/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 27 dicembre 2019 recante “approvazione del metodo tariffario idrico per il terzo periodo regolatorio MTI – 3”;*
- *Deliberazione 610/2021/R/IDR della l’Autorità Di Regolazione per Energia Reti e Ambiente del 21 dicembre 2021 recante “Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell’autorità 547/2019/r/idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”;*
- *Deliberazione 639/2021/R/IDR della l’Autorità Di Regolazione per Energia Reti e Ambiente del 30 dicembre 2021 recante “Criteri per l’aggiornamento biennale (2022-2023) delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato”;*
- *Deliberazione 11/2022/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente del 17 gennaio 2023 recante “approvazione dell’aggiornamento delle predisposizioni tariffarie del Servizio idrico integrato per gli anni 2022 e 2023, proposto dalla Conferenza dei Sindaci dell’ATO 2 Lazio centrale – Roma”;*
- *Deliberazione 651/2022/R/COM dell’autorità di regolazione per energia reti e ambiente del 6 dicembre 2022 recante “disciplina semplificata per il riconoscimento e la liquidazione del bonus sociale idrico per gli anni di competenza 2021 e 2022 e modifiche all’allegato a alla deliberazione dell’autorità 554/2022/R/COM;*
- *Deliberazione 64/2023/R/IDR dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente 21 febbraio 2023 recante “avvio di procedimento per la definizione del metodo tariffario idrico per al quarto periodo regolatorio (MTI-4)”;*
- *Deliberazione 233/2023/E/COM dell’Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente 30 maggio 2023 recante “Attuazione del tentativo obbligatorio di conciliazione di cui al TICO per gli utenti finali dei settori idrico e del telecalore l’autorità di regolazione per energia reti e ambiente”.*