

**RAPPORTO SULLA GESTIONE
DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO
NELLA REGIONE LAZIO**



28 febbraio 2025 – 29 agosto 2025

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



**REGIONE
LAZIO**

Indice

PARTE I – QUADRO NORMATIVO EUROPEO, NAZIONALE E REGOLAZIONE.....	5
Premesse	5
1. IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO.....	5
1.1. La Direttiva (UE) 2024/3019 sul trattamento delle acque reflue urbane	5
1.2. La strategia europea per la resilienza idrica (EU Water Resilience Strategy)	6
1.3. La relazione della Commissione sulle acque di balneazione di cui alla direttiva 2006/7/CE	7
1.4. La digitalizzazione della gestione idrica nell’ambito del <i>Rolling Plan ICT</i> 2025	7
1.5. La strategia per la “resilienza” delle infrastrutture idriche.....	8
1.6. La revisione della direttiva 2014/25/UE sugli appalti nei settori speciali	8
2. LA LEGISLAZIONE NAZIONALE	9
2.1. Il cd. “DL Emergenze-PNRR”	9
2.2. L’iter legislativo sulla qualità delle acque destinate al consumo umano	9
2.3. La proposta di legge su dissalazione e riuso delle acque reflue (gennaio–aprile 2025)	10
2.4. Il Decreto MEF 29 aprile 2025 sulla riscossione coattiva da parte dei Gestori delle tariffe	10
3. IL QUADRO REGOLATORIO	11
3.1. Metodo Tariffario Idrico MTI-4 – Delibere ARERA n. 149 e n. 178 del 2025.....	11
3.2. Il parere ARERA su PNISSI (provvedimento n.145/2025)	11
3.3. La trasparenza dei documenti di fatturazione nel SII.....	12
3.4. Lo schema tipo di bando di gara per l’affidamento del SII.....	12
3.5. La nota metodologica per la valutazione quantitativa preliminare del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI)	15
3.6. La nota metodologica per la valutazione quantitativa preliminare del meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII).....	15
3.7. Il regolamento per lo svolgimento dell’Analisi di Impatto della Regolazione (AIR)	16
4. LA GIURISPRUDENZA DELLA CORTE COSTITUZIONALE	16
4.1. Sentenza Corte Cost. n. 59/2025 – Tariffazione in Sicilia.....	16
4.2. I dati Istat nel Rapporto ESG Agenza 2023 GOAL 6	19
PARTE II L’ASSETTO DI GOVERNANCE E GESTIONE DEL SII NELLA REGIONE LAZIO	21
1. L’attuale assetto degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO).....	21
2. Assetto Istituzionale e Gestione dei Servizi per ATO.....	21
2.1. ATO 1 – Lazio Nord Viterbo.....	21
2.2. ATO 2 – Lazio Centrale Roma	23
2.3. ATO 3 – Lazio Centrale Rieti	24
2.4. ATO 4 – Lazio Meridionale Latina.....	27
2.5. ATO 5 – Lazio Meridionale Frosinone	28
3. Le proposte di riforma della governance del SII	31
3.1. La proposta di riforma della Regione Lazio	31
3.2. Il progetto di legge n. 206 del 2025	32
Si riportano di seguito alcuni punti di tale proposta allo studio di codesto Garante SII.....	33
3.3. Obiettivi principali della proposta legge	33
3.4. Gli organi dell’Autorità Idrica:	33

3.5. Governance, gestione, riuso e qualità.....	34
3.6. Disposizioni transitorie:	34
PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE.....	35
1. Le principali criticità e i reclami al Garante del SII	35
2. Ato 1	36
2.1. La gestione del servizio idrico tra pubblico e privato.....	36
2.2. Disservizi idrici: dal reclamo di un cittadino all'intervento delle istituzioni.....	37
2.3. Problematiche in ordine al trasferimento di gestione e disagi idrici per gli utenti	37
3. Ato 2	39
3.1. Crisi idriche in alcuni Comuni dovute a guasti elettrici	39
3.2. Interventi ed investimenti per l'emergenza idrica nel Comune di Campagnano.....	40
3.3. La rete idrica di Colle Romito nel Comune di Ardea	41
3.4. Crisi idrica ne "I Terzi"	41
4. Ato 3	42
4.1. Problemi di infiltrazioni nelle fogne tra strade private e gestione pubblica	42
4.2. Disservizi idrici e manutenzioni trascurate tra reclami dei cittadini e risposte istituzionali	43
4.3. Perdite d'acqua in un fondo agricolo	44
5. Ato 4	45
5.1. Voltura bloccata: la lunga attesa di un'utente tra uffici e solleciti	45
5.2. Lavori idrici e fognari fermi da mesi, interviene il Garante SII	46
5.3. Segnalazione di disservizio, intervento di allaccio alla fognatura comunale	47
6. Ato 5	48
6.1. Disagio idrico nel Comune di Isola del Liri (FR)	48
6.2. Problematiche idriche del Comune di Cassino.....	49
PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SII NELLA REGIONE LAZIO	51
Premessa	51
1. I lavori della Consulta	51
2. Proposta Carta dei Servizi degli utenti regionale	52
3. La richiesta dell'Associazione di attuazione della Legge n. 244 del 2007 s.m.i.....	52
4. Il recepimento delle modifiche della Carta dei servizi di Ato 1 in materia di perdite occulte	53
5. L'approvazione del Protocollo di conciliazione tra società Talete e le Associazioni dei consumatori in Ato 1.....	54
6. Maggior tutele per gli utenti del SII in ATO 2.....	56
6.1. Modifiche alla Carta dei servizi e al Regolamento di Utenza in Ato 2.....	56
6.2. Attivazione del bonus idrico integrativo in Ato 2.....	57
7. La digitalizzazione dei servizi per gli utenti in Ato 3.....	59
8. Il progetto scuola "A lezione d'acqua" in ATO 4	60
9. Tutele rafforzate in ATO 5 e conferma della sentenza del TAR Lazio n. 8765 del 2023.....	61
PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII	62
1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante SII	62
1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII	62

1.2. Istituzione dell'Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998).....	62
1.3. L'attivazione di stage e protocolli con le Università	62
2. Legislazione e attività di indirizzo della Regione.....	63
2.1. Modifiche della legislazione regionale del SII nel quadro normativo nazionale	63
2.2. Norme di indirizzo per una "democrazia partecipativa" dell'acqua	64
2.3. La Carta regionale dei servizi idrici.....	64
3. L'istituzione e/o riordino degli Otuc	65
4. La costituzione di parte civile del Garante SII	66

PARTE I – QUADRO NORMATIVO EUROPEO, NAZIONALE E REGOLAZIONE

Premesse

Nel corso del I° Semestre 2025, il Garante SII ha esaminato le principali novità legislative europee e nazionali in materia di tutela delle acque e servizio idrico integrato.

Innanzitutto, è stata approfondita la Direttiva (UE) 2024/3019 del Parlamento europeo e del Consiglio, del 27 novembre 2024 concernente “*Il trattamento delle acque reflue*” soprattutto in materia di rimozione dei farmaci, pesticidi e microplastiche ed esaminato il nuovo *EU Water Resilience Strategy* che avrà riflessi anche nel nostro ordinamento, nonché la direttiva 2006/7/CE sulle acque di balneazione.

Sul versante legislativo nazionale, sono state analizzati i principali interventi apportati in materia di opere idrauliche in ambiti territoriali ad alta vulnerabilità e i provvedimenti PNRR.

Per quanto concerne la disciplina regolatoria di ARERA, infine, il Garante SII ha esaminato gli indirizzi e le sollecitazioni pubblicate da ARERA in materia trasparenza dei documenti di fatturazione, schema tipo di bando di gara, applicazione del metodo MT4.

Si segnala, infine, una recente sentenza della Corte Costituzionale n. 59 del 2025 in merito al sistema di tariffazione avuto riguardo alla fornitura all'ingrosso di acqua nella regione Sicilia che ha offerto allo scrivente Garante SII una serie di riflessioni e osservazioni rispetto alle potestà legislative delle Regioni a statuto speciale rispetto a quelle, come nel caso della Regione Lazio, a statuto ordinario.

I. IL QUADRO NORMATIVO EUROPEO

I.1. La Direttiva (UE) 2024/3019 sul trattamento delle acque reflue urbane

La direttiva (UE) 2024/3019, adottata dal Parlamento europeo e dal Consiglio il 27 novembre 2024 e pubblicata in Gazzetta Ufficiale dell'Unione europea il 5 gennaio 2025, rappresenta una rifusione sostanziale della direttiva 91/271/CEE, che ha aggiornato il quadro giuridico in materia di trattamento delle acque reflue urbane, alla luce delle nuove esigenze ambientali, sanitarie e climatiche.

Il provvedimento si colloca nel solco del Green Deal europeo e, in particolare, ha l'obiettivo di conseguire la "neutralità climatica" nel ciclo integrato delle acque entro il 2045.

Tra le principali novità, merita particolare rilievo l'introduzione obbligatoria di una quarta fase di trattamento per gli impianti aventi capacità superiore a 150.000 abitanti equivalenti, volta alla rimozione dei cosiddetti micropollutanti, tra cui rientrano in particolare i PFAS, farmaci, pesticidi e microplastiche. Tale prescrizione, contenuta all'articolo 8 e nell'allegato I, sarà applicabile in modo graduale a seconda del carico generato dagli agglomerati urbani, con scadenze differenziate tra il 2035 e il 2045. Con gli articoli 25 e 26, gli Stati membri sono obbligati a garantire, in relazione agli impianti di maggiore dimensione, la neutralità energetica attraverso la produzione da fonti rinnovabili in situ o attraverso l'efficientamento complessivo degli impianti; l'articolo 27 impone obblighi di cooperazione transfrontaliera e di gestione del rischio climatico.

La direttiva, che sostituisce integralmente il testo precedente, dovrà essere recepita dagli Stati membri entro il 31 luglio 2027.

1.2. La strategia europea per la resilienza idrica (EU Water Resilience Strategy)

In data 4 giugno 2025, la Commissione europea ha presentato la proposta di strategia per la resilienza idrica dell'Unione (COM(2025) 280 final), un documento programmatico che, pur non avendo natura vincolante, costituisce la base politica e tecnica per la futura evoluzione della disciplina dell'acqua come "bene comune strategico".

La strategia si propone di affrontare in maniera sistemica le crescenti pressioni cui è sottoposta la risorsa idrica in Europa, a causa dei cambiamenti climatici, dell'uso eccessivo e dell'inquinamento, delineando una visione integrata "dalla fonte al mare" (from source to sea). Il documento propone, tra le altre cose, l'introduzione del principio "Water Efficiency First" e fissa come obiettivo vincolante la riduzione delle perdite idriche strutturali del 30% entro il 2030, compatibilmente con gli standard fissati dalla direttiva quadro sulle acque 2000/60/CE: è prevista altresì l'integrazione dei fondi strutturali e del Fondo per l'Innovazione per finanziare progetti di riutilizzo delle acque reflue, digitalizzazione delle reti e promozione di partenariati pubblico-privati.

La strategia è accompagnata da un piano di attuazione tecnico e prevede una revisione intermedia nel 2027.

Sebbene non ancora tradotta in norme cogenti, la strategia costituisce il riferimento di orientamento per la futura revisione di tutte le direttive ambientali legate al ciclo idrico.

I.3. La relazione della Commissione sulle acque di balneazione di cui alla direttiva 2006/7/CE

In data 6 marzo 2025, la Commissione ha pubblicato, ai sensi dell'articolo 15 della direttiva 2006/7/CE, una relazione di valutazione volta a verificare l'efficacia e la coerenza della normativa europea sulla qualità delle acque di balneazione.

La relazione ha confermato la validità del quadro normativo esistente, il quale prevede una classificazione della qualità delle acque in quattro categorie (eccellente, buona, sufficiente e scarsa) basata sul monitoraggio microbiologico.

Tuttavia, alla luce dei più recenti sviluppi scientifici e tecnologici, nonché della crescente incidenza di inquinanti emergenti non microbiologici, la Commissione ha suggerito la futura revisione della direttiva al fine di includere nuovi parametri ambientali, tra cui i composti organofluorurati, i contaminanti farmaceutici e le microplastiche, in coerenza con le modifiche già introdotte nella rifusione della disciplina sulle acque reflue.

Sebbene la revisione normativa non sia ancora stata avviata formalmente, essa è prevista nell'ambito del ciclo legislativo 2025–2029.

I.4. La digitalizzazione della gestione idrica nell'ambito del *Rolling Plan ICT 2025*

Nel contesto del *Rolling Plan for ICT Standardisation 2025*, pubblicato dalla Commissione europea in collaborazione con gli organismi di standardizzazione (CEN, CENELEC, ETSI), è stata prevista un'iniziativa specifica dedicata alla digitalizzazione del settore idrico, con l'obiettivo di promuovere lo sviluppo di standard tecnici comuni per la sensoristica ambientale, il monitoraggio predittivo delle reti e l'interoperabilità dei dati tra enti gestori.

L'iniziativa, coordinata dalla DG CONNECT e dalla DG ENV, si propone di accelerare la transizione verso una gestione intelligente del ciclo idrico integrato, facendo leva su tecnologie emergenti quali intelligenza artificiale, *edge computing*, Internet of Water Things (IoWT) e sorveglianza satellitare per il controllo delle infrastrutture.

Pur non avendo ancora portato a una proposta normativa autonoma, l'iniziativa costituisce la base tecnica per future modifiche alle direttive sui servizi essenziali, sui dati ambientali e sul trattamento dei dati derivanti dai sensori dislocati lungo le reti idriche.

I.5. La strategia per la “resilienza” delle infrastrutture idriche

Con l'adozione della comunicazione COM(2025) 130 final del 26 febbraio 2025, la Commissione ha formalizzato la Strategia per l'Unione della preparazione, un atto di indirizzo volto a rafforzare la resilienza delle infrastrutture critiche dell'Unione, incluse espressamente, per la prima volta, le reti idriche e fognarie.

Tale strategia, che si collega direttamente alla direttiva (UE) 2022/2557 sulla resilienza delle entità critiche, impone agli Stati membri di dotarsi di piani di emergenza e continuità operativa per la gestione idrica, in considerazione dell'elevato rischio derivante da eventi climatici estremi, contaminazioni intenzionali o accidentali, interruzioni elettriche e attacchi informatici.

Il documento prevede l'istituzione di meccanismi europei di sorveglianza rapida e di condivisione di dati tra le autorità sanitarie e ambientali.

Sebbene la strategia non abbia efficacia diretta vincolante, essa fungerà da base per l'elaborazione di futuri atti legislativi settoriali.

I.6. La revisione della direttiva 2014/25/UE sugli appalti nei settori speciali

Nel I° semestre del 2025, la Commissione ha avviato una procedura di valutazione (“fitness check”) della direttiva 2014/25/UE, che disciplina gli appalti nei settori dell'acqua, dell'energia, dei trasporti e dei servizi postali.

L'iniziativa, accompagnata da una *call for evidence* pubblicata sul portale “*Have Your Say*”, ha mirato a verificare la proporzionalità e l'efficacia della disciplina vigente, con particolare attenzione alle esigenze dei piccoli operatori del servizio idrico integrato.

Tra gli obiettivi esplicitamente dichiarati vi è quello di semplificare le procedure di gara, rafforzare la partecipazione delle piccole e medie imprese, favorire l'inserimento di criteri ambientali e incentivare l'adozione di strumenti digitali nell'affidamento e nella gestione dei contratti.

Il processo di revisione è tuttora in corso, con conclusione prevista entro la fine del 2025, ed è suscettibile di produrre un nuovo regolamento o una modifica della direttiva vigente.

2. LA LEGISLAZIONE NAZIONALE

2.1. Il cd. “DL Emergenze-PNRR”

La legge n. 20 del 2025, che converte con modificazioni il D.L. 208/2024, si inserisce nel contesto emergenziale e infrastrutturale delineato dalla crisi climatica, prevedendo un impianto normativo volto a garantire la continuità, la sicurezza e l'efficienza del servizio idrico integrato, soprattutto in territori caratterizzati da condizioni critiche di approvvigionamento.

Il provvedimento individua come priorità strategica il rafforzamento delle infrastrutture idriche, autorizzando interventi straordinari e nominando Commissari ad acta per l'attuazione di opere idrauliche in ambiti territoriali ad alta vulnerabilità (es. bacini siciliani, dorsali tirreniche, piani di riutilizzo delle acque reflue). In tale quadro, vengono semplificate le procedure di approvazione dei progetti e di rilascio delle autorizzazioni ambientali, riducendo i termini procedurali e attribuendo poteri sostitutivi nei casi di inerzia amministrativa.

Si rafforza altresì il raccordo interistituzionale tra Stato, Regioni, e Autorità di Regolazione (ARERA), anche ai fini dell'effettiva esigibilità dei livelli essenziali delle prestazioni (LEP) nel servizio idrico.

2.2. L'iter legislativo sulla qualità delle acque destinate al consumo umano

L'iter parlamentare avviato nel marzo 2025 in Commissione VIII della Camera dei deputati riguarda uno schema di decreto legislativo volto a modificare e integrare il D.Lgs. n. 18/2023, attuativo della Direttiva (UE) 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano.

L'intervento si colloca nell'ambito del procedimento di adeguamento del diritto interno ai rilievi della Commissione europea e introduce una serie di precisazioni definitorie rilevanti per l'attività di vigilanza sanitaria e per la disciplina degli obblighi informativi degli operatori.

In particolare, si ridefiniscono le nozioni di “casa dell'acqua” e di “chiosco dell'acqua”, includendo nuovi criteri dimensionali e funzionali; si introduce una disciplina tecnica per le “apparecchiature di trattamento domestico delle acque” (ad es. filtri, addolcitori, dispositivi UV), con l'obbligo di conformità a standard armonizzati europei e requisiti di trasparenza nei confronti degli utenti.

Il decreto chiarisce altresì l'ambito soggettivo di applicazione, specificando quando un gestore privato o pubblico sia soggetto agli obblighi analitici e informativi, con particolare attenzione ai piccoli fornitori (sotto i 50 m³/giorno o 250 persone servite).

2.3. La proposta di legge su dissalazione e riuso delle acque reflue (gennaio–aprile 2025)

La proposta di legge presentata alla Camera dei Deputati nel primo trimestre 2025 si configura come un intervento normativo di ampio respiro, volto a colmare le lacune nella regolazione e nella promozione di soluzioni alternative all'approvvigionamento convenzionale.

La proposta prevede l'adozione di un Piano nazionale per la desalinizzazione, che includa il censimento degli impianti esistenti, l'individuazione di standard tecnologici di efficienza energetica, e criteri per la localizzazione e l'ambientalizzazione degli impianti. Il finanziamento degli interventi è subordinato alla condizione essenziale della riduzione preventiva delle perdite di rete (almeno 40% nei sistemi interessati).

Inoltre, vengono istituiti due fondi nazionali: il primo, pari a 100 milioni di euro annui fino al 2034, per interventi *nature-based* (es. fitodepurazione, recupero paesaggi fluviali); il secondo, da 10 milioni di euro per il solo 2025, destinato al sostegno di interventi per il riuso agricolo delle acque reflue depurate, in conformità alla normativa UE (Reg. 741/2020).

La proposta prevede, infine, la semplificazione procedurale per la costruzione degli impianti e l'adozione di Linee guida tecniche da parte del Ministero dell'Ambiente.

2.4. Il Decreto MEF 29 aprile 2025 sulla riscossione coattiva da parte dei Gestori delle tariffe

Con decreto interministeriale del 29 aprile 2025, pubblicato in G.U. n. 112 del 14 maggio 2025, il MEF ha autorizzato un gestore del servizio idrico integrato nell'area metropolitana di Catania, a procedere alla riscossione coattiva dei crediti tariffari mediante ruolo esattoriale.

L'autorizzazione si fonda sull'art. 17-bis del D.Lgs. 46/1999 e consente al gestore l'iscrizione a ruolo delle fatture insolute, con il supporto dell'Agenzia delle Entrate-Riscossione.

Il provvedimento rappresenta un importante precedente applicativo del principio della certezza della riscossione nel settore idrico, con possibili estensioni ad altri gestori pubblici o misti in condizioni analoghe.

3. IL QUADRO REGOLATORIO

3.1. Metodo Tariffario Idrico MTI-4 – Delibere ARERA n. 149 e n. 178 del 2025

L'ARERA, in attuazione della deliberazione quadro n. 639/2023/R/idr che ha definito il nuovo Metodo Tariffario Idrico per il periodo regolatorio 2024–2029 (MTI-4), ha adottato, nei mesi di marzo e aprile 2025, alcune delibere applicative.

Le delibere attuano i principi di adeguatezza economico-finanziaria, stabilità del servizio e sostenibilità sociale delle tariffe. Tra gli aspetti salienti si segnalano: la valorizzazione degli investimenti in resilienza e digitalizzazione, la compensazione degli extra-costi energetici (meccanismo “ERC”), e la promozione della qualità contrattuale e tecnica del servizio (parametri QTI e QCT).

Il MTI-4 rafforza, inoltre, la logica “premiante” verso i gestori virtuosi e introduce correttivi in caso di squilibri strutturali nei piccoli ambiti territoriali.

3.2. Il parere ARERA su PNISSI (provvedimento n. 145/2025)

Nel mese di marzo 2025, ARERA ha espresso parere tecnico favorevole sullo stralcio attuativo trasmesso dal Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti del Piano nazionale interventi infrastrutturali per la sicurezza del servizio idrico (PNISSI).

Il parere, formalizzato con provvedimento n. 145/2025, evidenzia la coerenza degli interventi previsti con i fabbisogni prioritari delle macroaree idriche nazionali, nonché con gli obiettivi di sostenibilità e sicurezza idrica definiti a livello comunitario.

L'Autorità ha raccomandato l'introduzione di un sistema permanente di monitoraggio delle opere, il rafforzamento dei meccanismi di raccolta dati da parte degli EGA, e l'integrazione dei progetti finanziati con i corrispondenti Piani d'ambito tariffari.

Lo stralcio in oggetto concerne interventi su acquedotti, dighe e sistemi di accumulo, molti dei quali già autorizzati in deroga dal DL Emergenze-PNRR.

3.3. La trasparenza dei documenti di fatturazione nel SII

Con la Delibera 122/2025/R/idr, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente ha disposto, ai sensi dell'art. 2, comma 12, lett. h) della L. 481/1995 e in attuazione dei principi di trasparenza e tutela dell'utente finale, l'avvio di un procedimento finalizzato alla revisione e aggiornamento della disciplina relativa alla trasparenza della documentazione di fatturazione del servizio idrico integrato.

L'iniziativa regolatoria si inserisce nel contesto dell'evoluzione degli strumenti di rendicontazione e comunicazione tra gestori e utenze, con particolare riferimento alla leggibilità, alla sintesi delle voci di spesa e alla fruibilità delle informazioni contrattuali, economiche e tecniche contenute nelle bollette.

L'Autorità ha ravvisato la necessità di superare la frammentazione interpretativa dell'attuale normativa secondaria e di favorire la comparabilità tra le offerte e le condizioni applicate dai gestori.

Il procedimento, a carattere pubblico e partecipativo, prevede la consultazione degli *stakeholder* ed è stato calendarizzato con termine finale al 31 dicembre 2025, entro cui verrà adottato l'eventuale provvedimento conclusivo di aggiornamento della regolazione.

3.4. Lo schema tipo di bando di gara per l'affidamento del SII

Con la Delibera 347/2025/R/IDR ARERA ha adottato lo schema tipo di bando di gara per l'affidamento del servizio idrico integrato (SII), definendo i contenuti regolatori minimi che gli Enti

di Governo dell'Ambito (EGA) devono obbligatoriamente prevedere nelle procedure a evidenza pubblica.

Lo schema tipo si applica:

- alle gare per l'affidamento del servizio al gestore unico d'ambito, secondo il d.lgs. n. 152/2006;
- ai casi di società miste, limitatamente alla selezione del socio privato (d.lgs. n. 175/2016).

L'EGA deve predisporre:

1. uno schema regolatorio a base di gara, comprendente:
2. il Piano delle Opere Strategiche (POS)
3. il Programma degli Interventi (PdI)
4. il Piano Economico-Finanziario (PEF)
5. la convenzione di gestione (conforme alla Del. 656/2015/R/IDR)
6. tutte le informazioni relative alla consistenza del servizio, al livello di morosità, alla qualità tecnica e contrattuale, e ai rischi allocabili.
7. le clausole sociali per la tutela occupazionale e, nei casi di società mista, la bozza di statuto.

La durata dell'affidamento è prevista per un massimo 30 anni, proporzionati agli investimenti programmati con una estensione ammessa solo nei limiti delle condizioni previste dalle delibere ARERA 656/2015/R/IDR e 580/2019/R/IDR.

Per quanto concerne le condizioni di partecipazione, i requisiti generali da inserire nel bando sono quelli generali e speciali definiti in conformità al Codice dei Contratti Pubblici (d.lgs. 36/2023) e alla normativa UE. Tuttavia, è richiesta dimostrazione di esperienza tecnica, anche con riferimento agli standard regolatori in ambito UE.

Infine per quanto concerne il criterio di aggiudicazione, il bando deve necessariamente prevedere l'offerta economicamente più vantaggiosa sulla base del miglior rapporto qualità/prezzo, con un tetto massimo del 30% al punteggio dell'offerta economica per valorizzare l'elemento qualitativo.

L'offerta tecnica deve essere valutata secondo almeno 4 elementi:

- A) Programmazione e raggiungimento dei target dei macro-indicatori (es. perdite idriche, continuità del servizio, qualità acqua, fognature, depurazione);
- B) Capacità esecutiva e organizzativa;
- C) Miglioramenti ambientali, digitalizzazione, economia circolare;
- D) Track record positivo in ambito regolatorio e gestionale.

L'offerta economica deve includere sia una riduzione dei costi operativi ammissibili (Opex) che le proposte migliorative su margini delle attività accessorie e sul moltiplicatore tariffario (K e X);

L'ARERA ha chiarito che, prescindere, devono essere vietati ribassi su oneri di sicurezza e costi del personale e che l'EGA deve assicurare la coerenza tra l'esito della gara e la regolazione tariffaria.

Particolarmente interessante l'ampio riferimento che Arera ha svolto in merito alla disciplina delle gare per la selezione del socio privato della società mista con gara a doppio oggetto ai sensi dell'articolo 17 del decreto legislativo 19 agosto 2016, n. 175, stabilendo che tali procedure devono applicare le norme previste nel Codice Appalti in materia di PPP.

A tal fine l'Ente di Governo dell'Ambito deve:

- 1) definire con chiarezza il perimetro dell'affidamento;
- 2) prevedere nel bando di gara e nei relativi allegati la durata dell'affidamento, il valore dell'affidamento, l'entità della partecipazione azionaria spettante al socio privato, nonché le condizioni statutarie e le pattuizioni parasociali;
- 3) individuare come criterio di aggiudicazione l'offerta economicamente più vantaggiosa, assicurando che la componente tecnica dell'offerta abbia un peso almeno pari al 60%;
- 4) garantire il rispetto dei principi di trasparenza, parità di trattamento, concorrenza e proporzionalità, nonché dei contenuti regolatori minimi previsti dal presente schema tipo e dalla normativa di settore.

3.5. La nota metodologica per la valutazione quantitativa preliminare del meccanismo incentivante della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI)

Con la Delibera 181/2025/R/idr, l'Autorità ha approvato la nota metodologica di riferimento per l'applicazione del meccanismo incentivante relativo alla regolazione della qualità tecnica (RQTI), introdotta con deliberazione 917/2017/R/idr e successivamente integrata dal Testo Integrato della Qualità Tecnica (TIQTI).

Tale documento definisce i criteri per la misurazione e la valutazione delle performance dei gestori del servizio idrico integrato, con riferimento agli standard minimi, migliorativi e premianti fissati per il biennio regolatorio 2022–2023: le grandezze oggetto di valutazione comprendono, tra le altre, la continuità e la sicurezza dell'erogazione, la riduzione delle perdite idriche, l'efficienza del sistema fognario e depurativo, la gestione degli *overflow* e la resilienza delle infrastrutture.

Il provvedimento costituisce parte integrante del sistema di regolazione orientata ai risultati (*outcome-based regulation*), che prevede l'attribuzione di premi o penalità economiche in relazione al livello di servizio effettivamente erogato ai cittadini, in attuazione del principio “chi fa meglio viene premiato”.

3.6. La nota metodologica per la valutazione quantitativa preliminare del meccanismo incentivante della qualità contrattuale del servizio idrico integrato (RQSII)

Con la Delibera 203/2025/R/idr, adottata in coerenza con la disciplina definita dal Testo Integrato della Qualità Contrattuale (RQSII), l'Autorità ha formalizzato l'approvazione della nota metodologica per la valutazione preliminare del comportamento dei gestori rispetto agli standard di qualità contrattuale per il biennio 2022–2023.

In particolare, la valutazione si riferisce a indicatori quali: tempestività delle risposte a richieste di preventivo, allacciamento e reclamo; rispetto dei termini contrattuali nelle forniture; gestione dei contatti commerciali e dei canali di comunicazione; frequenza di lettura dei misuratori; regolarità nell'emissione delle fatture.

Il provvedimento costituisce fase propedeutica all'applicazione dei meccanismi incentivanti e disincentivanti previsti dalla regolazione, e rappresenta uno strumento per la valorizzazione della *customer satisfaction* e della tutela sostanziale degli utenti.

Tale intervento rientra nel quadro più ampio di una regolazione orientata al miglioramento continuo della relazione tra gestore e utenza, anche in linea con gli obiettivi della digitalizzazione e della semplificazione amministrativa.

3.7. Il regolamento per lo svolgimento dell'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR)

Con Delibera 255/2025/A, ARERA ha approvato il nuovo Regolamento per l'Analisi di Impatto della Regolazione (AIR), quale strumento di valutazione preventiva della qualità e dell'efficacia delle misure regolatorie adottate.

L'adozione del Regolamento si fonda sui principi di buona regolazione delineati a livello OCSE e recepiti nel diritto amministrativo nazionale, con l'obiettivo di rafforzare l'efficacia, la proporzionalità, la trasparenza e la responsabilità delle decisioni dell'Autorità: esso disciplina le ipotesi di obbligatorietà dell'AIR, le fasi istruttorie, gli strumenti di consultazione e i criteri di misurazione dell'impatto potenziale delle nuove regolazioni sui soggetti regolati, sugli utenti finali e sul sistema nel suo complesso.

Il Regolamento costituisce un fondamentale presidio metodologico per la qualità normativa, utile anche alla misurazione retrospettiva degli effetti prodotti da precedenti atti regolatori. Tale innovazione assume particolare rilievo anche con riferimento al settore idrico, in quanto consente di orientare le future decisioni verso un approccio *evidence-based* e maggiormente responsabile nei confronti degli *stakeholders* e degli obiettivi ambientali.

4. LA GIURISPRUDENZA DELLA CORTE COSTITUZIONALE

4.1. Sentenza Corte Cost. n. 59/2025 – Tariffazione in Sicilia

La sentenza n. 59 del 24 aprile 2025 della Corte costituzionale rappresenta un rilevante intervento ermeneutico in materia di regolazione del servizio idrico integrato nella Regione Siciliana, con particolare riferimento alla disciplina della tariffazione del servizio di fornitura idrica all'ingrosso sovrambito.

La questione di legittimità costituzionale, sollevata in via incidentale dal TAR Sicilia, investiva i commi I-bis, I-ter, I-quater e I-quinquies dell'art. 2 della legge regionale Sicilia n. 19/2015, come modificato dalla legge regionale n. 16/2022, nella parte in cui attribuiscono alla Giunta regionale – previo parere obbligatorio e vincolante della Commissione Idrica Regionale (CIR) – la competenza a determinare la tariffa per il servizio idrico sovrambito svolto dalla società Siciliacque S.p.A.

La Corte, dopo un'articolata ricostruzione del quadro normativo di riferimento, ha dichiarato l'inammissibilità della questione relativa al comma I-quinquies per carenza di rilevanza, e ha ritenuto non fondate le censure rivolte ai restanti commi. In particolare, è stato escluso che la normativa regionale violi l'art. 117, secondo comma, lettere e) e s), della Costituzione, che riserva alla competenza legislativa esclusiva dello Stato le materie della tutela della concorrenza e della tutela dell'ambiente.

Secondo la Corte, la Regione Siciliana – anche alla luce del proprio statuto speciale – conserva una competenza legislativa concorrente in materia di servizi pubblici locali, purché l'esercizio di tale competenza rispetti i principi fondamentali stabiliti dalla normativa statale, e in particolare dal d.lgs. n. 152/2006, il quale affida all'Ente di governo dell'ambito territoriale ottimale (EGATO) la predisposizione delle tariffe, nel rispetto dei criteri e del metodo tariffario stabiliti dall'ARERA.

Tuttavia, la Corte ha ritenuto che nel caso di specie la tariffa sovrambito, per la sua natura strutturalmente distinta dalla gestione al dettaglio e riferita ad un unico soggetto gestore operante su scala regionale, possa essere eccezionalmente regolata dalla Regione, fermo restando il vincolo procedurale dell'acquisizione del parere della CIR, che consente il coinvolgimento degli enti locali nella fase deliberativa. Inoltre, la Corte ha sottolineato che la disciplina impugnata non compromette l'unitarietà della gestione del servizio idrico integrato, né viola il principio del full cost recovery, potendo la determinazione tariffaria regionale tenere conto dei costi riconosciuti da ARERA e assicurare l'equilibrio economico-finanziario del gestore. In tale contesto, la pronuncia rafforza il principio di leale collaborazione tra Regione e sistema locale, e conferma la compatibilità della disciplina regionale siciliana con l'ordinamento costituzionale, valorizzando al contempo le specificità territoriali e infrastrutturali che caratterizzano la gestione del servizio idrico in ambito sovrambito in Sicilia.

La sentenza n. 59/2025 della Corte costituzionale riguarda espressamente la Regione Siciliana, la quale – come noto – gode di uno statuto speciale che le conferisce forme particolari di autonomia, comprese competenze legislative esclusive o concorrenti in materia di servizi pubblici.

La Corte, ha fondato parte della propria decisione sull'autonomia statutaria della Sicilia, già riconosciuta in precedenti pronunce (es. sent. n. 93/2017), che legittima interventi regionali diretti anche in settori come il servizio idrico, purché nel rispetto della cornice statale.

Tuttavia, alla luce di tale sentenza, è possibile trarre alcune considerazioni più generali sull'applicabilità dei principi affermati anche alle regioni a statuto ordinario, con alcune precisazioni fondamentali.

Una regione a statuto ordinario, infatti, non potrebbe derogare alla struttura delle competenze delineata dal d.lgs. 152/2006, dove l'unico soggetto legittimato alla proposta tariffaria è l'Ente di governo d'ambito (EGATO), sotto il controllo e l'approvazione dell'ARERA. Pertanto, una norma analoga a quella siciliana sarebbe verosimilmente incostituzionale, se adottata da una regione a statuto ordinario.

La Corte ha ritenuto compatibile con l'ordinamento l'intervento tariffario della Regione Sicilia solo perché riferito a un servizio all'ingrosso, "sovrambito" e regionale, erogato da un unico soggetto (Siciliacque), in una logica diversa da quella della distribuzione al dettaglio. Questo elemento può, in astratto, trovare paralleli in altre regioni, ma non basta a giustificare un intervento diretto della giunta regionale in assenza di una base statutaria speciale o di una legge statale autorizzativa.

Il meccanismo siciliano prevedeva, invero, che la tariffa sia determinata dalla Giunta previo parere obbligatorio e vincolante della CIR, organismo partecipato dagli enti locali non sufficiente da solo a salvare una norma regionale ordinaria in contrasto con le competenze dell'EGATO e dell'ARERA.

In conclusione, la sentenza n. 59/2025 non è direttamente applicabile alle regioni a statuto ordinario, in quanto si fonda su presupposti di autonomia speciale che le regioni ordinarie non posseggono. Tuttavia, essa fornisce spunti interpretativi rilevanti su:

- I. La distinzione tra tariffazione all'ingrosso e al dettaglio;

2. La possibilità di una regolazione regionale eccezionale in presenza di gestori unici sovrambito;
3. L'importanza del coinvolgimento degli enti locali.

Per rendere applicabile un modello simile in una regione a statuto ordinario, sarebbe necessaria una riforma della legislazione statale, oppure una previsione normativa nazionale che attribuisca tale funzione in modo esplicito, nel rispetto dell'art. 117, comma 2, Cost.

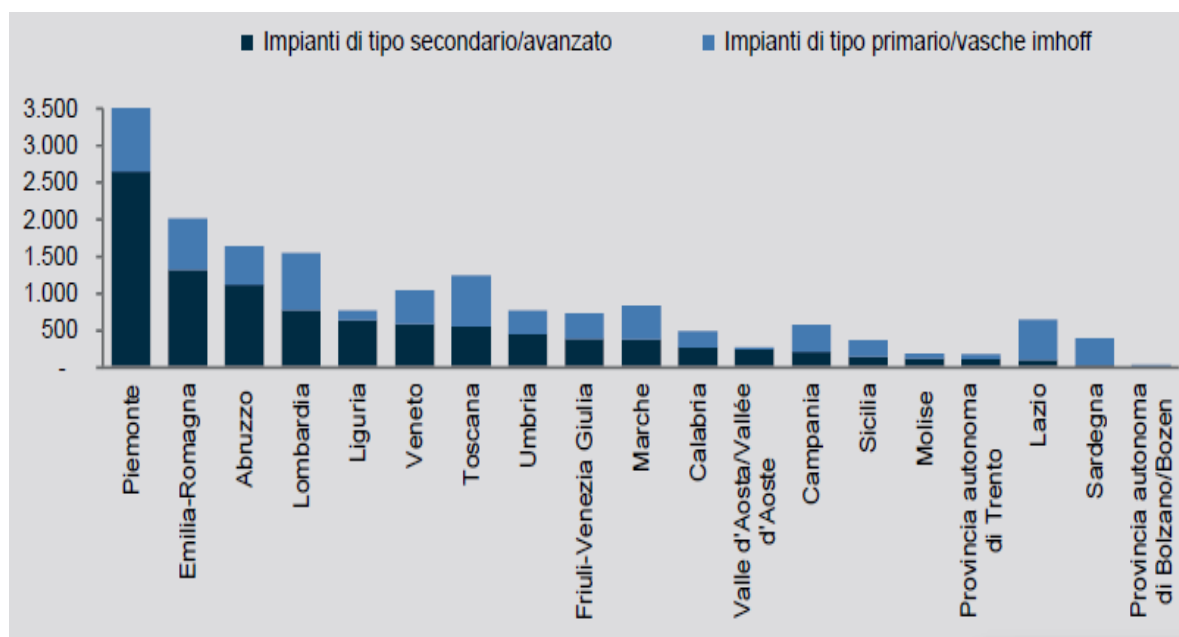
4.2. I dati Istat nel Rapporto ESG Agenza 2023 GOAL 6

Nel corso del I° Semestre, l'Istat ha pubblicato il Rapporto SDG's 2025 affermando in generale che in Italia l'andamento stagnante sia nel breve sia nel decennio e che è necessario rafforzare governance e collaborazione tra stakeholder, garantendo altresì monitoraggi costanti sulla qualità delle acque.

In particolare, dal Rapporto è emerso che, nel 2022, il servizio pubblico di depurazione delle acque reflue urbane è garantito da 18.118 impianti in esercizio, che hanno la capacità di trattare un carico inquinante complessivo di 107,3 milioni di abitanti equivalenti, derivanti da reflui di origine domestica e in parte industriale.

Gli impianti con trattamento secondario/avanzato, seppure di numero inferiore (7.946), sono progettati per trattare il 94% del carico inquinante che potenzialmente potrebbe arrivare ai depuratori delle acque reflue urbane.

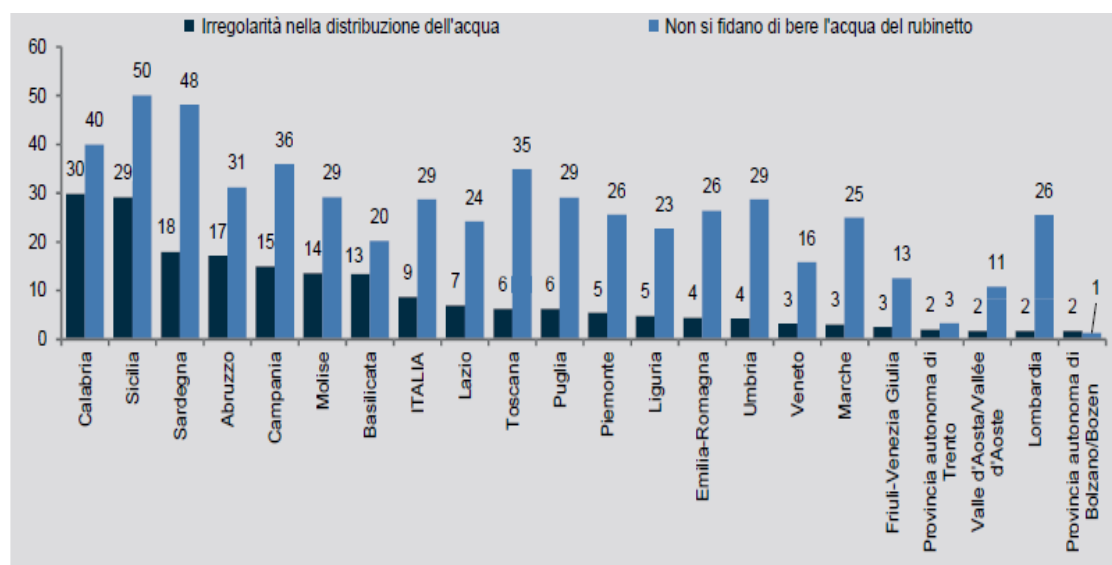
La situazione nella Regione Lazio è raffigurata nel grafico sottostante (Figura 1 – Dati Istat).



Dalla pubblicazione Istat emerge altresì che, nel 2024, il 28,7% delle famiglie dichiara di non fidarsi di bere l'acqua del rubinetto, dato stabile rispetto al 2023. Permangono notevoli differenze territoriali: l'indicatore tocca il minimo nel Nord-est (18,4%) e il massimo nelle Isole (49,5%).

Nell'ambito dello stesso anno 2024, peraltro, l'8,7% delle famiglie lamenta irregolarità nel servizio di erogazione dell'acqua nelle abitazioni, una percentuale stabile rispetto al 2023. Il disservizio riguarda tutte le regioni, con percentuali variabili, e coinvolge circa 2,3 milioni di famiglie, oltre due terzi delle quali residenti nel Mezzogiorno (1,6 milioni di famiglie).

La situazione del Lazio emerge chiaramente nella tabella sopra Figura II – Dati Istat.



PARTE II L'ASSETTO DI GOVERNANCE E GESTIONE DEL SII NELLA REGIONE LAZIO

I. L'attuale assetto degli Ambiti Territoriali Ottimali (ATO)

I.1. GLI ATO

Nel corso del I° Semestre 2025, lo scrivente Garante ha continuato a monitorare l'assetto della governance nei singoli ATO della Regione Lazio in base a quanto stabilito nella Legge Regionale n. 6 del 1996 s.m.i., che rimane tuttora la normativa di riferimento della *governance* e gestione del SII.

Si rammenta, a questo proposito che l'art. 2 della legge suindicata ha stabilito la suddivisione del territorio regionale in cinque Ambiti Territoriali Ottimali (ATO), identificati come segue:

- ATO 1: Lazio Nord - Viterbo
- ATO 2: Lazio Centrale - Roma
- ATO 3: Lazio Centrale - Rieti
- ATO 4: Lazio Meridionale - Latina
- ATO 5: Lazio Meridionale - Frosinone

Con l'entrata in vigore della Legge Regionale n. 9 del 2017, è stata attribuita alla Giunta Regionale la competenza di ridefinire gli ambiti di bacino idrografico (ABI), eventualmente anche superando il riferimento provinciale e, in attuazione di tale norma, la Giunta, con la Delibera n. 56/2018 (successivamente modificata dalle Delibere n. 129 e n. 152 del 2018), ha individuato sei nuovi ambiti, ma l'efficacia di questi provvedimenti è stata sospesa con la Delibera n. 218/2018, confermando la validità dei cinque ATO originari.

2. Assetto Istituzionale e Gestione dei Servizi per ATO

2.1. ATO I – Lazio Nord Viterbo

- **Popolazione residente:** 307.239 abitanti
- **Province coinvolte:** 2
- **Comuni aderenti:** 60
- **Superficie:** 3.601 km²

L'Ente di Governo dell'ATO è rappresentato dalla Conferenza dei Sindaci e Presidenti di Provincia. Tutti i Comuni hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione. Tuttavia, sussistono ancora molte criticità nei processi amministrativi locali, talvolta tali da richiedere l'intervento dell'Autorità o della Regione per superare situazioni di stallo. Le determinazioni tariffarie sono state comunque trasmesse regolarmente anche nel I° Semestre 2025.

2.1.1. Gestione del Servizio: la gara della società Talete SPA

Il servizio idrico è attualmente affidato, fino all'11 marzo 2036, a Talete S.p.A., gestore unico d'ambito.

Con l'atto di indirizzo n. 125 del 14 novembre 2023, tuttavia, l'Ente di governo ha deciso di intraprendere un percorso di revisione della *governance*, con l'obiettivo di trasformare la gestione in società mista a prevalente capitale pubblico, mediante una gara a doppio oggetto per selezionare un partner privato.

La procedura è stata indetta tramite una procedura di dialogo competitivo promossa da Invitalia, in qualità di soggetto aggregatore per conto dell'EGATO Lazio Nord Viterbo, con l'obiettivo di selezionare un socio privato operativo per Talete S.p.A., attuale gestore del servizio idrico integrato per l'ATO n. 1 del Lazio (provincia di Viterbo e parte della provincia di Roma).

Di seguito una sintesi della procedura attualmente in corso:

Oggetto della procedura
Selezione di un partner industriale privato che entri nel capitale sociale di Talete S.p.A.
Contestuale affidamento in concessione del servizio idrico integrato per i prossimi 30 anni (360 mesi)
Valore stimato dell'appalto: 1.727.565.333,93 euro (IVA esclusa)
Tipologia dell'appalto
Sistema dinamico di acquisizione
Oggetto dell'appalto
Servizi e lavori connessi all'erogazione dell'acqua, alla depurazione e alla manutenzione/realizzazione di infrastrutture (condotte, impianti di trattamento, serbatoi, acquedotti, fognature, ecc.)
CPV principale: 65100000 (erogazione di acqua e servizi connessi)

Modalità di aggiudicazione
Criterio dell'offerta economicamente più vantaggiosa basata sul miglior rapporto qualità/prezzo
1. Offerta tecnica: 70 punti 2. Offerta economica: 30 punti
Scadenze e informazioni operative
Durata della concessione: 30 anni
Presentazione elettronica delle offerte: obbligatoria
Scadenza per la presentazione: 21 luglio 2025 ore 14:00
Comunicazioni solo tramite la piattaforma telematica di Invitalia: https://ingate.invitalia.it

2.1.2 Le gestioni non conformi in ATO 1

Per quanto riguarda l'integrazione della gestione, si sottolinea che, nel corso del 2025, la società Talete SPA ha assunto la gestione di quasi tutti i Comuni a partire da novembre 2024, e si prevede l'integrazione dei restanti entro il 2025.

Persistono, peraltro ancora n. 4 gestioni non conformi:

- 4 Comuni operano in economia senza titolo legittimante, anche se alcune situazioni sono in fase di regolarizzazione.
- Il Consorzio per l'Acquedotto del Medio Tirreno ha attualmente un contenzioso con la Regione: la sentenza del TAR Lazio n. 2777/2023 ha confermato l'obbligo di trasferimento solo previo coordinamento tra ambiti diversi ma il Consiglio di Stato (sentenza n. 3629) ha ribadito la necessità di stipulare una convenzione tra ATO per la gestione dell'interferenza idraulica interambito.

2.2. ATO 2 – Lazio Centrale Roma

- **Popolazione residente:** 3.880.486 abitanti
- **Province coinvolte:** 3
- **Comuni aderenti:** 113
- **Superficie:** 5.134 km²

Tutti i Comuni partecipano all'Ente di governo, che si è mostrato attivo e collaborativo con il gestore d'ambito Acea ATO2 S.p.A., trasmettendo puntualmente le determinazioni tariffarie.

2.2.1. Gestione del Servizio

Il servizio è affidato fino al 31 dicembre 2032 ad Acea ATO2 S.p.A., gestore unico.

Sono inoltre presenti sette gestioni autonome conformi alla normativa, riguardanti piccoli Comuni montani con meno di 1.000 abitanti. Non risultano situazioni di gestione priva di legittimazione giuridica.

2.2.2. I premi per la qualità tecnica ARERA

Nel corso di questo Semestre è emerso che le società del Gruppo Acea attive nel settore idrico sono state premiate da ARERA, che ha recentemente approvato i risultati finali dell'applicazione del meccanismo incentivante della Qualità Tecnica del servizio idrico integrato per il biennio 2022-2023.

Alle società del Gruppo Acea sono stati riconosciuti premi per oltre 36 milioni di euro, sui 155 complessivamente erogati da ARERA. Tutte e 13 le società idriche nel perimetro della *subholding* Acea Acqua hanno ricevuto a vario titolo riconoscimenti e premialità. In particolare spiccano Acea Ato 2, che gestisce il servizio idrico integrato a Roma e area metropolitana, quale miglior gestore per quanto riguarda la continuità del servizio, quindi la società con il minor numero di interruzioni idriche, per un totale di 12,3 milioni di euro aggiudicati.

2.3. ATO 3 – Lazio Centrale Rieti

- **Popolazione residente:** 185.921 abitanti
- **Province coinvolte:** 2
- **Comuni aderenti:** 81
- **Superficie:** 2.978 km²

Tutti i Comuni hanno aderito all'Ente di governo.

2.3.1. Gestione del Servizio

Il servizio è stato affidato ad Acqua Pubblica Sabina S.p.A. fino al 2045. in aggiornamento, l'ente di governo presenta 3 (tre) comuni (Concerviano, Longone Sabino e Turania che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente.

2.3.2. L'acquisizione da parte di APS del Consorzio di Media Sabina

Nel corso di questo Semestre, è emerso che dal 1° gennaio 2026 Acqua Pubblica Sabina S.p.A. subentrerà nella gestione del Servizio Idrico Integrato nei dieci comuni che attualmente fanno parte del Consorzio della Media Sabina.

Il Consorzio, dunque, fino a quella data, manterrà l'operatività dell'erogazione del servizio. Dal 1° luglio 2025, intanto, APS sta intervenendo sul sistema di adduzione (fonti, sollevamenti, serbatoi), ed è subentrata nei contratti di fornitura elettrica e ha avviato una serie di operazioni preliminari per modernizzare il servizio nei dieci nuovi Comuni.

L'azienda, dunque, sta già investendo sul Territorio 1,5 milioni di euro con il rilievo delle reti, utile per conoscere lo stato e il sistema delle condotte, e l'installazione di punti di misura per il telecontrollo degli impianti.

È in corso poi, in tutte le 6.500 future utenze di APS, l'installazione dei contatori intelligenti Smart Meter, i dispositivi che forniscono informazioni dettagliate sui consumi ottimizzando così la spesa in bolletta. I nuovi contatori digitali permetteranno interventi rapidi in caso di anomalie e guasti e contribuiscono alla riduzione delle perdite idriche. Il Gestore, infine, intende estendere anche ai dieci comuni del Consorzio della Media Sabina, la rete LoRaWAN™ l'infrastruttura tecnologia, già implementata nel territorio a seguito di un accordo tra Acqua Pubblica Sabina e Unidata S.p.a., cui sono collegati gli Smart Meter. Si tratta di un beneficio ulteriore per i cittadini che godranno così di un servizio moderno e affidabile.

2.3.3. PNRR – Investimento Riduzione Perdite Reti Idriche IN ATO3 Lazio Centrale-Rieti

Nell'ambito dell'attuazione del Piano Nazionale di Ripresa e Resilienza, Missione 2 “Rivoluzione verde e transizione ecologica” – Componente 4 “Tutela del territorio e della risorsa idrica” – Investimento 4.1 “Riduzione delle perdite nelle reti di distribuzione dell'acqua, compresa

la digitalizzazione e il monitoraggio delle reti”, la società Acqua Pubblica Sabina S.p.A. ha dato esecuzione a un primo stralcio di interventi infrastrutturali e tecnologici sul territorio dell’Ambito Territoriale Ottimale n. 3 Lazio Centrale – Rieti.

L’importo complessivo dell’investimento ammontava a 53 milioni di euro, finanziati mediante risorse proprie della società e fondi assegnati con le misure del PNRR. Le linee strategiche del progetto si stanno articolando lungo due direttrici principali:

1. La riduzione delle perdite idriche nelle reti di distribuzione;
2. L’efficientamento del servizio di depurazione delle acque reflue.

Con riferimento alla prima direttrice, l’obiettivo è quello di ridurre del 50% le perdite idriche entro l’anno 2029, attraverso un piano integrato di rifacimento delle reti e implementazione di sistemi di telecontrollo e monitoraggio attivo delle condotte. A tal fine, risulta già completato il rilievo della rete e la distrettualizzazione di 2.400 km di rete di adduzione, in coerenza con il cronoprogramma approvato. Appaiono altresì in fase di completamento gli interventi volti alla digitalizzazione della rete: risultano installati 800 misuratori di portata e oltre 200 sensori di livello, mentre è in corso l’installazione di misuratori di pressione, finalizzata all’ottimizzazione del servizio di distribuzione e alla rilevazione tempestiva di criticità.

Per quanto concerne il rifacimento delle reti obsolete, ATO ha segnalato interventi già avviati o in corso nei seguenti comuni: Rieti, Castelnuovo di Farfa, Scandriglia, Poggio Mirteto, Montopoli in Sabina, Antrodoto, Fiamignano, Borgorose, Leonessa e Magliano Sabina, con estensione programmata anche ai comuni di Poggio Nativo, Cittaducale, Mompeo e Pescorocchiano. Le risorse impiegate per questa tranche di lavori ammontano a circa 2 milioni di euro, su un investimento totale di 6,5 milioni di euro destinato al rinnovo delle infrastrutture idriche. Peraltro, Ato 3 ha sottolineato che numerosi tratti della nuova rete risultano già collaudati e posti in esercizio, mentre altri entreranno in funzione entro la conclusione del periodo estivo.

Tra i principali interventi in corso si segnalano: il rifacimento della rete nel Centro storico e nel quartiere Quattrostrade del Comune di Rieti; l’entrata in esercizio, da maggio, di una nuova condotta a Castelnuovo di Farfa; il rinnovo di tratti di rete nel Comune di Scandriglia; i lavori in fase avanzata a Poggio Mirteto, Montopoli in Sabina, Fiamignano, Borgorose, Leonessa, nonché la recente attivazione della nuova condotta in via delle Terme ad Antrodoto.

Tali attività, nel loro complesso, sono finalizzate al rafforzamento strutturale e tecnologico della rete, in coerenza con gli obiettivi ambientali, di resilienza e di efficientamento energetico posti dal PNRR, e rappresentano un passo rilevante verso la transizione ecologica dei sistemi idrici locali.

2.4. ATO 4 – Lazio Meridionale Latina

- **Popolazione residente:** 683.646 abitanti
- **Province coinvolte:** 3
- **Comuni aderenti:** 38
- **Superficie:** 2.537 km²

Tutti i Comuni hanno aderito all'Ente di governo. Anche in questo caso si segnalano difficoltà amministrative locali che hanno rallentato l'adeguamento agli obblighi regolatori, pur senza compromettere l'invio delle determinazioni tariffarie.

2.4.1. Gestione del Servizio

L'ATO, nel corso del I° Semestre, è stato attraversato da una serie di problematiche e polemica in merito alla sostenibilità economico-finanziaria del servizio idrico integrato nella provincia di Latina. L'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 4 – Lazio Meridionale Latina (EGATO4), le cui polemiche sono emerse anche sulla stampa.

Il servizio è affidato ad Acqualatina S.p.A. fino al 2 agosto 2032.

Nel corso del mese di luglio 2025, tuttavia, Acqualatina S.p.A. ha rappresentato all'EGATO una situazione di criticità sotto il profilo della liquidità di cassa, imputabile – secondo quanto sostenuto – alla mancata riscossione di crediti da parte dell'utenza e alla necessità di procedere a un aggiornamento tariffario per assicurare l'equilibrio economico del servizio. Il gestore ha ritenuto necessaria una rimodulazione delle tariffe nell'arco temporale 2024–2029, con incrementi annui pari al 3,5%, al fine di garantire la copertura integrale dei costi del servizio.

L'EGATO, tuttavia, ha ritenuto, dunque, inaccettabile la richiesta di un nuovo incremento tariffario, in quanto non sostenibile né giustificata alla luce dei dati forniti dallo stesso gestore. In particolare, è stato evidenziato come le criticità di cassa non potevano giustificare una traslazione dei costi sugli utenti, specie in assenza di un'adeguata attività di contrasto alla morosità e di un'efficiente gestione delle entrate da parte della società affidataria. L'EGATO ha altresì richiamato

l'attuale assetto tariffario riconosciuto da ARERA, già adeguato per il biennio 2024–2025, che prevede un incremento medio annuo del 7,9%, con una previsione di spesa per le famiglie pari a 512,80 euro annui al 2029. Tale incremento – secondo quanto precisato – sarebbe stato già sufficiente a coprire l'intero fabbisogno del servizio, anche alla luce delle somme destinate a investimenti e manutenzioni straordinarie.

In conclusione, l'EGATO ha ritenuto non condivisibili le proposte di revisione tariffaria avanzate dal gestore, ribadendo che ogni ulteriore intervento di incremento dei corrispettivi dovrà essere subordinato a una completa istruttoria documentale, all'effettivo rispetto dei vincoli normativi e regolatori, e alla dimostrazione puntuale dell'equilibrio economico-finanziario del servizio, in coerenza con i principi di economicità, trasparenza e sostenibilità sanciti dall'ordinamento. In questo senso, l'EGATO ha contestato altresì ad Acqualatina anche una presunta carenza informativa, segnalando la mancanza di trasparenza e completezza nelle comunicazioni e nella documentazione inviata, nonché l'assenza di una chiara evidenza circa la destinazione delle somme riscosse.

2.5. ATO 5 – Lazio Meridionale Frosinone

- **Popolazione residente:** 460.335 abitanti
- **Province coinvolte:** 2
- **Comuni aderenti:** 86
- **Superficie:** 2.874 km²

Anche in questo ambito tutti i Comuni risultano aderenti al SII. Permangono tuttavia problematiche analoghe a quelle rilevate in altri ATO in merito alla regolarità e tempestività degli atti, con necessità di interventi correttivi da parte dell'Autorità, alle morosità e allo stato delle infrastrutture.

2.5.1. Gestione del Servizio

Il servizio è affidato ad Acea ATO 5 S.p.A. fino al 26 giugno 2033. Si rilevano:

- Una gestione autonoma legittima nel Comune montano di San Biagio Saracinisco.

- Una gestione non conforme nel Comune di Paliano, che – nonostante la condanna del Consiglio di Stato (sentenza n. 1903/2018) – non ha ancora effettuato il trasferimento degli impianti al gestore d'ambito. A seguito dell'intervento della Regione Lazio e del mancato adempimento, l'Ente di governo ha reiterato la richiesta di attivazione dei poteri sostitutivi. Il Comune ha successivamente comunicato, il 1° luglio 2024, l'intenzione di procedere con il trasferimento del servizio ad ACEA ATO 5 S.p.A.

2.5.2. La conciliazione tra EGATO 5 e Acea Ato 5

Nel corso di questo Semestre 2025, si è tenuta, in modalità mista (presenza fisica e collegamento da remoto), la seduta della Conferenza dei Sindaci dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) 5 di Frosinone, convocata dal Presidente dell'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (EGATO) 5, dott. Luca Di Stefano. Alla riunione hanno preso parte n. 51 Comuni, rappresentativi di una popolazione complessiva pari a 320.111 abitanti.

Nel corso della seduta, è stata sottoposta all'Assemblea, per l'approvazione, la proposta di indirizzi in merito alla definizione di una conciliazione tra l'Ente di Governo e il Gestore del Servizio Idrico Integrato, Acea Ato 5 S.p.A., volta a chiudere in via transattiva i contenziosi protrattisi negli anni tra le due parti.

La proposta è stata illustrata dal dirigente responsabile dell'EGATO 5, il quale ha ricostruito l'evoluzione del conflitto giuridico tra l'ente e il gestore, nonché le principali questioni oggetto di lite. Il percorso conciliativo è stato il risultato di un articolato lavoro istruttorio svolto da un Tavolo tecnico congiunto composto da rappresentanti di entrambe le parti, che ha operato in due fasi distinte: una prima, riferibile al biennio 2018-2019, e una seconda, più recente, sviluppatasi nel periodo 2023-2025, necessaria per l'adeguamento della proposta transattiva originaria ai sopravvenuti arresti giurisprudenziali, in particolare a quelli provenienti dal Tribunale civile di Frosinone.

All'esito di tale processo, è stata formalizzata una proposta di conciliazione complessivamente favorevole all'EGATO 5 per un importo pari a euro 11.519.647,00, derivante dalla compensazione tra le reciproche pretese creditorie delle parti.

In particolare, Acea Ato 5 ha riconosciuto in favore dell'EGATO 5 un importo complessivo pari a euro 26.838.939,00, articolato come segue:

- euro 3.161.995,00 a titolo di interessi per ritardato pagamento dei canoni di concessione per il periodo 2006-2011, in esecuzione della sentenza n. 625/2023 del Tribunale Civile di Frosinone;
- euro 12.798.930,00 quali economie tariffarie relative alle rate di mutuo non dovute per il periodo 2012-2018, ancorché previste nella tariffa;
- euro 650.380,00 quali ulteriori interessi per il ritardato pagamento dei canoni concessori relativi al periodo 2012-2018;
- euro 10.227.634,00 per oneri concessori dovuti ai Comuni negli anni 2014-2018, spese di funzionamento spettanti all'EGATO 5 per il triennio 2015-2017 e rimborsi per pagamenti effettuati dall'EGATO 5 in luogo del Gestore a fronte di ingiunzioni.

A fronte di tali riconoscimenti, l'EGATO 5 ha riconosciuto in favore di Acea Ato 5 un controcredito complessivo di euro 15.319.292,00, così suddiviso:

- euro 2.377.411,00 per canoni concessori eccedenti relativi agli anni 2007-2011, in esecuzione della sentenza n. 625/2023 del Tribunale di Frosinone;
- euro 10.700.000,00 quale importo concordato nell'atto transattivo del 2007, al netto di rivalutazioni monetarie e interessi;
- euro 47.571,00 per pagamenti di mutui del Comune di Trivigliano di competenza dell'EGATO 5;
- euro 2.194.310,00 per adeguamenti tariffari derivanti dal provvedimento adottato dal Commissario ad acta Dell'Oste.

Il credito netto, pari a euro 11.519.647,00, vantato dall'EGATO 5 sarà utilizzato come segue:

- euro 4.178.928,00 destinati ai Comuni di Acuto, Alatri, Ceccano, Ceprano, Faltveterra, Ferentino, Isola del Liri, Pescosolido, Pontecorvo, San Giovanni Incarico, Serrone, Supino, Trivigliano, Vallerotonda e Veroli, a copertura di rate di mutui contratti nel periodo 2000-2003 e non inseriti nel piano d'ambito, ma riconosciuti con delibera dell'EGATO nel 2022;
- euro 4.638.083,00 da ripartire tra i Comuni a titolo di oneri concessori per il quinquennio 2014-2018;
- euro 2.638.524,00 a rimborso, in favore dei Comuni, di somme da questi già corrisposte per far fronte a ingiunzioni esecutive, relative in realtà a debiti riconducibili alla sfera di responsabilità del Gestore.

La sottoscrizione dell'accordo di conciliazione tra EGATO 5 e Acea Ato 5 comporterà la definizione integrale dei contenziosi in corso, con reciproca rinuncia alle pretese azionate o azionabili in sede giurisdizionale. Si tratta, dunque, di un'intesa che pone fine a una lunga e complessa stagione conflittuale e restituisce certezza ai rapporti economici tra il Gestore, l'Ente d'Ambito e i Comuni ricadenti nell'ATO 5, che da anni attendevano il riconoscimento di somme dovute in forza della convenzione di gestione.

3. Le proposte di riforma della governance del SII

3.1. La proposta di riforma della Regione Lazio

In data 8 maggio 2025, la Giunta regionale del Lazio si è riunita presso la sede della Presidenza in via Cristoforo Colombo per discutere e approvare, tra gli altri punti all'ordine del giorno, una memoria politica di rilievo strategico: quella relativa alla predisposizione di una proposta di legge regionale per la riorganizzazione del servizio idrico integrato.

La proposta, avanzata dall'Assessore ai Lavori Pubblici e Politiche di Ricostruzione, nasce dalla consapevolezza che l'attuale assetto del servizio idrico nel Lazio – fondato su cinque Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) definiti dalla legge regionale del 1996 – non risponde più in modo efficace ed efficiente alle sfide gestionali e ambientali odierne.

La delibera parte da un presupposto fondamentale: l'acqua è un bene comune pubblico, e l'accesso a essa va garantito come diritto inviolabile di ogni persona. Di conseguenza, la Regione intende rafforzare il proprio ruolo normativo e di indirizzo per assicurare una gestione del ciclo integrato dell'acqua più unitaria, trasparente e sostenibile.

Alla luce delle trasformazioni intervenute nella normativa nazionale e comunitaria, e in particolare delle disposizioni contenute nel d.lgs. 152/2006 (Testo Unico Ambientale), la Giunta ha espresso l'intenzione di istituire un Ambito Territoriale ottimale, coincidente con l'intero territorio regionale. Tale scelta, coerente con quanto previsto dall'art. 147, comma 2-bis del decreto, consentirebbe di superare l'attuale frammentazione gestionale tra province e rafforzare l'efficienza del servizio.

In questo nuovo assetto, verrebbe istituita anche una Autorità Idrica della Regione Lazio, ente di governo dell'ambito, che avrebbe competenze di coordinamento, regolazione e vigilanza

sul sistema idrico regionale. Essa sarebbe strutturata garantendo la rappresentanza degli enti locali e delle province, assicurando il coinvolgimento democratico e territoriale.

Tra gli obiettivi della futura proposta di legge, la Giunta individua anche:

- l'adeguamento del sistema idrico alla normativa UE e nazionale;
- l'introduzione di una gestione e di una tariffazione unitarie;
- la definizione di un sistema di controllo pubblico e partecipato, a tutela dei diritti degli utenti;
- una disciplina transitoria per garantire la continuità del servizio nella fase di passaggio al nuovo modello.

Per dare concretezza a questi indirizzi, è stato deliberato che il Direttore della Direzione regionale lavori pubblici, infrastrutture e innovazione tecnologica costituisca un gruppo di lavoro tecnico incaricato di redigere, entro tempi prestabiliti, la bozza di proposta di legge.

Il testo elaborato dal gruppo dovrà essere condiviso in via preliminare con una platea ampia di soggetti istituzionali e portatori d'interesse: enti locali, enti di governo degli ATO, soggetti gestori del servizio, associazioni, nonché le Segreterie Tecniche Operative dei singoli ambiti.

L'obiettivo finale è che la proposta di legge venga adottata formalmente dalla Giunta entro il 31 dicembre 2025, così da avviare nel 2026 una nuova fase di governo pubblico e integrato del servizio idrico nel Lazio.

La memoria è stata approvata all'unanimità dai presenti, segnando l'inizio di un processo riformatore destinato a incidere profondamente sull'organizzazione dell'intero comparto idrico regionale.

3.2. Il progetto di legge n. 206 del 2025

La proposta di legge n. 206 del 2025 è stata presentata a maggio 2025 da alcuni consiglieri (MITRANO, DELLA CASA, TRIPODI, COLAROSSO, SIMEONI, CAPOLEI e CANGEMI) al fine di riorganizzare radicalmente il sistema di governo del servizio idrico integrato nella Regione Lazio, superando la frammentazione esistente tra cinque ambiti territoriali ottimali (ATO) — istituiti

dalla legge regionale n. 6/1996 — e istituendo un Ambito Territoriale Unico Regionale (ATO Lazio).

A tale fine, la proposta prevede la creazione della Autorità Idrica della Regione Lazio, un nuovo ente dotato di autonomia amministrativa, contabile e tecnica, responsabile:

- della pianificazione, regolazione e controllo del servizio idrico integrato su scala regionale;
- del coordinamento delle politiche pubbliche sulla risorsa acqua, anche in relazione ad accordi interregionali.

Si riportano di seguito alcuni punti di tale proposta allo studio di codesto Garante SII.

3.3. Obiettivi principali della proposta legge

Gli obiettivi della proposta di legge sono riassumibile nei seguenti:

- 1) Superare le disuguaglianze tra territori in termini di qualità, tariffe e infrastrutture;
- 2) Riorganizzare la governance del SII con un gestore regionale unico, capace di attrarre investimenti e attuare politiche di ammodernamento (riuso, digitalizzazione, interconnessione delle reti);
- 3) Riequilibrare le tariffe su base regionale, abbassando i costi per le aree oggi più penalizzate;
- 4) Migliorare il coordinamento nella gestione delle emergenze, come crisi idriche e contaminazioni.

3.4. Gli organi dell'Autorità Idrica:

Gli organi dell'Autorità idrica previsti nella proposta di legge sono i seguenti:

- 1) Assemblea: composta dai sindaci dei Comuni e dai presidenti delle Province, con funzione di indirizzo e controllo (approvazione tariffe, Piano d'Ambito, Piano degli Interventi);
- 2) Presidente: eletto dal Consiglio Direttivo, ha compiti di rappresentanza e coordinamento strategico;
- 3) Consiglio Direttivo: composto da 21 membri eletti su base provinciale;
- 4) Direttore Generale e Collegio dei Revisori.

3.5. Governance, gestione, riuso e qualità

Si evidenziano alcuni punti della proposta iscritta in consiglio regionale, tra i quali si annoverano le seguenti:

- 1) Tutti i Comuni e le Province del Lazio partecipano obbligatoriamente alla nuova Autorità;
- 2) Alla scadenza dei contratti in corso nei vari ATO, il nuovo gestore regionale subentrerà automaticamente;
- 3) È previsto un commissariamento transitorio per la fase di avvio, con nomina regionale;
- 4) La legge stabilisce anche un quadro per il riuso delle acque depurate, la promozione dell'accesso all'acqua pubblica, la realizzazione di dissalatori per le aree costiere e lo sviluppo di energie rinnovabili legate al ciclo idrico;
- 5) È introdotto l'obbligo di valutazione del rischio idrico e della qualità dell'acqua, in conformità con la normativa europea (direttiva UE 2020/2184).

3.6. Disposizioni transitorie:

Secondo il disegno di legge proposto a livello regionale, le disposizioni transitorie prevedono:

- 1) Gli attuali EGATO (enti di governo degli ATO) cessano il 1° gennaio 2026;
- 2) Il personale sarà inquadrato nella nuova Autorità, secondo criteri di selezione e continuità amministrativa;
- 3) La proposta non comporterà nuovi oneri per il bilancio regionale.

PARTE III – I RECLAMI AL GARANTE

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

Nel corso del I° Semestre 2025 (29 febbraio 2025 - 29 agosto 2025), 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 2025 (dal 28 febbraio 2025 al 29 agosto 2025)	
Richieste degli utenti e associazioni dirette al Garante SII	64
Richieste degli utenti/associazioni trasmesse dalla Regione Lazio	22
Richieste degli utenti ai Gestori e per conoscenza dal Garante SII	4
Reclami degli utenti pervenuti tramite Difensore Civico	5
Reclami degli utenti pervenuti tramite URP	5
Note Garante SII	60
Riscontri da parte dei Gestori e delle Sto (dal 29 febbraio 2025 al 29 agosto 2025)	
Riscontri dei Gestori diretti al Garante SII	48
Note e comunicazioni dello Sto e dei comuni per conoscenza al Garante SII	25
Note e comunicazioni delle Sto e dei Comuni dirette al Garante SII	19

Dall'andamento dei dati si evidenzia che, nel I° Semestre 2025 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 ormai ordinari in Ato 1 e Ato 2 e Ato 5, mentre gli uffici sono spesso costretti ad effettuare ulteriori sollecitazioni soprattutto nel caso del Gestore in Ato 4.

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

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

2. Ato I

2.1. La gestione del servizio idrico tra pubblico e privato

Un gruppo di residenti di un Comune in Ato I ha inoltrato una segnalazione al Garante SII, corredata da una dettagliata documentazione storica e tecnica, ricostruendo oltre cinquant'anni di gestione privatistica del ciclo dell'acqua – dalla captazione alla depurazione – all'interno di un comprensorio privato.

Nonostante la scadenza della convenzione urbanistica originaria (stipulata negli anni '70) e il successivo passaggio del servizio idrico del Comune in questione a Talete S.p.A., infatti, il comitato ha rappresentato al Garante che gli impianti di tale centro residenziale continuavano ad essere gestiti da un soggetto privato, in apparente deroga al sistema idrico integrato. I residenti, in particolare, hanno lamentato numerose criticità, tra cui l'assenza di una formale presa in carico degli impianti da parte del Comune, l'inefficienza delle strutture, la scarsa trasparenza nella gestione economica del servizio e la mancanza di un controllo pubblico effettivo sulla qualità dell'acqua erogata: diversi episodi hanno alimentato il malcontento e la preoccupazione, come varie ordinanze sindacali che hanno vietato l'uso dell'acqua per fini potabili per lunghi periodi, con gravi disagi per gli abitanti. A seguito di alcuni accertamenti dei NAS e di ARPA Lazio, è emersa, inoltre, la non conformità dell'acqua distribuita e del funzionamento dell'impianto di depurazione. La sospensione dell'utilizzo per consumo umano è stata revocata solo nel maggio 2023, dopo dieci mesi e un intervento sollecitato dalla Prefettura di Viterbo.

A fronte della segnalazione dei residenti, la Segreteria Tecnico Operativa dell'ATO Lazio Nord (STO) ha risposto con una nota indirizzata al Garante del Servizio Idrico nel quale è stato riferito che l'Amministrazione comunale aveva già ribadito che il centro residenziale in questione non era mai stato formalmente collaudato né acquisito al patrimonio pubblico e che, dunque, in assenza di questi atti, la gestione del servizio idrico non poteva essere trasferita al gestore unico (Talete S.p.A.), come previsto dalle normative regionali e nazionali.

La questione è dunque rimasta sospesa ma il Garante SII è stato informato che la fattispecie è stata sottoposta al vaglio della magistratura e, dunque, sussiste un giudizio pendente in merito.

2.2. Disservizi idrici: dal reclamo di un cittadino all'intervento delle istituzioni

Un cittadino residente in un Comune ha inviato una segnalazione formale al Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica (MASE), denunciando gravi disservizi nella fornitura idrica. Nella sua comunicazione, ha espresso il disagio vissuto quotidianamente dalla sua comunità, data dalle alte temperature e dalla presenza di bambini in casa, sottolineando l'assenza di acqua anche per i bisogni igienici più basilari. In questo senso, l'utente ha contestato la disparità tra le richieste di pagamento da parte del gestore Talete S.p.A. e la qualità effettiva del servizio reso.

Il MASE ha invitato l'Ente a fornire una relazione dettagliata sulle cause della discontinuità del servizio e sulle eventuali misure intraprese o previste per il superamento delle criticità: il Garante SII ha trasmesso una nota agli enti competenti a rispondere al cittadino, informando anche il Ministero e il Garante stesso degli sviluppi.

La vicenda, sebbene partita da un'iniziativa individuale, mette in evidenza un problema più ampio di continuità e qualità del servizio idrico in alcune aree della provincia di Viterbo.

La risposta istituzionale rapida e articolata - che coinvolge Ministero, Regione, Garante SII e autorità locali - mostra, tuttavia, l'esistenza di una rete di vigilanza e tutela, ma anche la necessità di interventi strutturali per garantire un servizio idrico affidabile, equo e trasparente.

2.3. Problematiche in ordine al trasferimento di gestione e disagi idrici per gli utenti

Il Garante del Servizio Idrico Integrato riguarda si è occupato di una segnalazione proveniente da un cittadino residente in un Comune relativa a una grave e reiterata situazione di disagio idrico. In particolare, l'utente ha lamentato l'assenza di fornitura d'acqua o un'erogazione estremamente limitata e di pessima qualità (con acqua di colore marrone), che si è ripetuta per la terza volta in meno di quattro mesi. Nella comunicazione ha richiamato anche gli impatti negativi per la popolazione più vulnerabile (anziani, bambini, persone con disabilità o problemi di salute).

La segnalazione, inoltrata all'Ufficio per le Relazioni con il Pubblico (URP) della Regione Lazio, è stata trasmessa per competenza al Garante del SII, il quale ha attivato un iter istruttorio coinvolgendo gli enti territoriali interessati, tra cui l'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale (ATO) n. 1 – Lazio Nord (Viterbo), il Comune interessato e il gestore Talete S.p.A.

A seguito della richiesta del Garante, l'ATO I ha sollecitato il Comune a fornire un riscontro diretto al cittadino e a comunicare con urgenza le informazioni relative alla problematica, unitamente alle eventuali azioni già intraprese per affrontarla. E' stato inoltre evidenziato come, nel corso di una recente ricognizione regionale volta alla programmazione degli interventi su depuratori, reti idriche e fognarie e risparmio idrico, il Comune non abbia trasmesso alcuna proposta o segnalazione riguardante l'acquedotto comunale.

Parallelamente, è stata interpellata anche Talete S.p.A. per ottenere chiarimenti circa eventuali criticità già emerse o rilevate nell'ambito della ricognizione tecnica in vista del subentro nella gestione del Servizio Idrico Integrato del Comune in questione, programmato per il mese di marzo 2025.

L'obiettivo era quello di stabilire le priorità di intervento nel contesto della pianificazione regionale.

In sintesi, la gestione della pratica si è sviluppata attraverso:

- ✓ la ricezione della segnalazione da parte del cittadino tramite URP;
- ✓ l'attivazione del Garante del SII e la trasmissione agli enti competenti;
- ✓ la richiesta di riscontro urgente e circostanziato al Comune;
- ✓ l'acquisizione di elementi informativi da Talete S.p.A. in vista della presa in carico del servizio;
- ✓ la rilevazione della mancanza di segnalazioni da parte del Comune nella fase di programmazione regionale;
- ✓ l'obiettivo finale di includere il territorio comunale tra le priorità d'intervento in sede di pianificazione delle risorse idriche regionali.

La vicenda evidenzia una criticità sistemica nella gestione della rete idrica locale e una carente comunicazione istituzionale tra l'amministrazione comunale e gli organismi sovraordinati, criticità che il Garante ha inteso evidenziare e contribuire a risolvere tramite il proprio intervento.

3. Ato 2

3.1. Crisi idriche in alcuni Comuni dovute a guasti elettrici

Nel corso di questo Semestre, un Comune in Ato 2 è stato colpito da una grave crisi idrica che ha lasciato gran parte della popolazione senza acqua potabile per oltre 50 ore. L'evento ha riguardato in particolare il sistema di approvvigionamento legato all'acquedotto Palombara, mentre la frazione di Monteverginio, servita da un diverso impianto (Casalini), non ha riscontrato disservizi.

A lanciare l'allarme è stato il Comune di Monterano, che ha denunciato una serie di criticità: oltre al guasto iniziale al trasformatore Enel, si è verificata – a suo avviso – una colpevole mancanza di sorveglianza da parte di Acea Ato2 sui livelli idrici del sistema, che ha portato allo svuotamento completo delle condotte e delle vasche. L'acqua sarebbe tornata in parte nelle abitazioni solo il giorno successivo, ma con livelli di arsenico superiori ai limiti di legge. L'amministrazione comunale, attivando il COC di protezione civile, ha richiesto il mantenimento dell'autobotte, l'intensificazione delle squadre tecniche sul campo e l'adozione di misure straordinarie per la tutela sanitaria.

Lo scrivente Garante ha preso in carico la segnalazione con una nota indirizzata alla Segreteria Tecnica Operativa e ad Acea Ato2, sollecitando una risposta urgente e dettagliata da parte degli enti responsabili, con l'obiettivo di accertare quanto accaduto e di garantire misure adeguate e immediate per la risoluzione del problema.

Il riscontro di Acea Ato2 ha spiegato che la crisi è stata causata da “eventi puntuali e non prevedibili”, nello specifico da un guasto elettrico verificatosi il 31 maggio presso l'impianto di sollevamento Palombara. Dopo l'intervento d'urgenza del personale tecnico, Enel ha installato un gruppo elettrogeno che ha permesso un primo ripristino parziale. Tuttavia, lo svuotamento del sistema e la presenza di aria nelle condotte hanno richiesto manovre tecniche complesse e prolungate, rendendo necessario il proseguimento delle attività anche nei giorni seguenti. Acea ha confermato la collaborazione con il Comune, l'utilizzo dell'autobotte e ha fissato un incontro con la STO, allo scopo di fornire ulteriori chiarimenti.

La vicenda si inserisce in un contesto più ampio di fragilità delle infrastrutture idriche e solleva interrogativi sulla capacità di monitoraggio e reazione del gestore del servizio idrico,

soprattutto in territori periferici. Pur riconoscendo la prontezza degli interventi tecnici, il Comune e la popolazione hanno lamentato una gestione insufficiente nella fase preventiva e comunicativa.

3.2. Interventi ed investimenti per l'emergenza idrica nel Comune di Campagnano

Il Comune di Campagnano di Roma si trova da tempo al centro di una crisi idrica che coinvolge la qualità e la continuità della fornitura di acqua potabile. A fronte di disagi ricorrenti segnalati dalla popolazione, l'amministrazione comunale ha intensificato le interlocuzioni con il gestore Acea Ato2, sollecitando risposte concrete e interventi risolutivi.

Il Garante del Servizio Idrico Integrato (SII) ha preso in carico la questione, sollecitando Acea e la STO a fornire una risposta tempestiva alle problematiche riscontrate. La nota del Garante ha evidenziato la preoccupazione per la non potabilità dell'acqua e per le interruzioni prolungate nella distribuzione, aggravate dalla previsione di tempi lunghi (fino a 7-8 anni) per la risoluzione strutturale.

Il Gestore Acea Ato2 ha fornito un'ampia relazione tecnica in risposta alla richiesta del Comune. L'azienda ha illustrato il piano di interventi adottato, articolato su tre livelli: manutenzioni straordinarie immediate, un progetto di *revamping* provvisorio del potabilizzatore esistente, e una soluzione strutturale a lungo termine, che prevede l'allaccio al sistema idrico del Peschiera, già inserito nel Programma degli Interventi 2024–2029. Acea ha dettagliato anche l'investimento economico sostenuto dal 2022 ad oggi, pari a circa 1,4 milioni di euro, comprendenti: oltre 700.000 euro per riparazioni di condotte; 350.000 euro per manutenzioni tecniche; altri 350.000 euro per l'approvvigionamento alternativo mediante autobotti.

Nel dettaglio dei disservizi segnalati tra fine maggio e inizio giugno, il gestore ha spiegato che:

- ✓ si era verificato un guasto non prevedibile durante un intervento di manutenzione programmata, che ha prolungato l'interruzione della fornitura;
- ✓ nei giorni successivi, ulteriori malfunzionamenti su valvole e rotture localizzate hanno reso necessari interventi urgenti e riassetti di rete;
- ✓ la situazione si è poi stabilizzata nei giorni successivi;

- ✓ Acea ha confermato la partecipazione a un incontro previsto per il 13 giugno 2025 presso la sede comunale.

In sintesi, la crisi idrica di Campagnano si presenta come il risultato di una condizione infrastrutturale ereditata inadeguata, rispetto alla quale sono in corso sia misure tampone che progettualità a lungo termine. La popolazione resta tuttavia esposta a disagi significativi, in un quadro che richiede una stretta e trasparente collaborazione tra gestore, Comune, Regione e autorità di regolazione.

3.3. La rete idrica di Colle Romito nel Comune di Ardea

Da anni i residenti della zona di Colle Romito, nel comune di Ardea, attendono il completamento della rete idrica pubblica e l'accesso stabile all'acquedotto. Nonostante l'area sia in forte espansione demografica, soprattutto nel periodo estivo, la popolazione ha rappresentato al Garante SII che è ancora costretta a rifornirsi tramite pozzi privati o condominiali, in una situazione che appare sempre più paradossale. Secondo gli utenti, infatti, pur avendo iniziato i lavori per le pose delle condutture l'ultimo tratto dell'opera non sarebbe mai stato realizzato.

Il Garante ha sollecitato Idrica S.p.A., gestore transitorio dell'area, già nel 2023, ricevendo all'epoca rassicurazioni sull'avvio dei lavori. Tuttavia, due anni dopo, il Garante SII ha chiesto ulteriori chiarimenti sull'effettivo stato di avanzamento del progetto.

La situazione, infatti, appare molto complessa: infrastrutture in parte già realizzate, analisi superate, utenze pronte al collegamento, ma nessuna chiarezza su chi debba completare le opere e quando ma è altrettanto evidente che l'intervento risolutivo debba essere immediato, al di là dell'identità del soggetto attuatore. A prescindere dalle competenze, infatti, lo scrivente Garante SII ritiene necessario sbloccare la situazione e garantire, una volta per tutte, l'accesso all'acqua pubblica a migliaia di cittadini, ponendo fine a una vicenda che si trascina da decenni.

3.4. Crisi idrica ne "I Terzi"

A fine giugno 2025 presso la località "I Terzi" nel Comune di Cerveteri è emerso che numerose famiglie - incluse persone anziane e con disabilità - sono rimaste senza fornitura d'acqua potabile per oltre 12 giorni. La denuncia ha posto l'accento su gravi violazioni del diritto all'acqua,

inadempienze amministrative e responsabilità legali potenzialmente configurabili come interruzione di pubblico servizio e abuso d'ufficio.

Secondo l'esposto, la gestione del servizio idrico nella zona risulterebbe aggravata da una situazione cronica di disservizi già verificatisi anche nel 2024. Nessuna delle istituzioni direttamente coinvolte avrebbe, secondo i cittadini, adottato misure efficaci per fronteggiare l'emergenza o prevenire nuove interruzioni del servizio, nonostante il carattere essenziale del servizio e l'obbligo di tutela della salute pubblica.

Il Garante del Servizio Idrico Integrato della Regione Lazio ha preso in carico l'esposto pervenuto in pari data, trasmettendo una nota urgente ad ACEA ATO2, alla Segreteria Tecnica Operativa dell'ATO 2 Lazio Centrale e all'ARSIAL. La nota sollecitava una risposta immediata, chiedendo verifiche sul disservizio e sulle misure da adottare per garantire l'erogazione dell'acqua.

La vicenda de "I Terzi" mette in luce che il mancato coordinamento tra enti (Comune, ARSIAL, ACEA ATO2) ha prodotto una condizione di stallo amministrativo e materiale, a danno dei cittadini.

In attesa di eventuali sviluppi giudiziari a seguito dell'esposto, lo scrivente Garante ha avviato un primo esame della questione; tuttavia, la soluzione effettiva richiederà un intervento da parte delle Istituzioni per completare la presa in carico delle infrastrutture, affidarle a un gestore competente e attivare misure di emergenza immediate per i residenti ancora senz'acqua.

4. Ato 3

4.1. Problemi di infiltrazioni nelle fogne tra strade private e gestione pubblica

Un amministratore condominiale ha segnalato un grave problema di infiltrazioni fognarie in uno stabile sito nel Comune di Roma, che sta causando:

- Dispersioni di acque reflue nel sottosuolo a 6,50 metri sotto il piano strada
- Infiltrazioni che raggiungono la strada parallela con allagamenti accertati
- Rischi per le fondamenta degli edifici per il deterioramento completo della fognatura
- Cantiere bloccato per mancato accordo tra condomini sul pagamento dei lavori (5 su 8 condomini non partecipano alle spese)

Il soggetto gestore, tuttavia, ha sostenuto che la via in questione fosse una strada privata non aperta al pubblico transito, non asservita da rete fognaria comunale e dunque non consegnata ad Acea per la gestione e, dunque, non di loro competenza.

L'amministratore ha contestato questa posizione evidenziando che:

1. I condomini pagano regolarmente il "canone di depurazione" nelle bollette Acea
2. Sono presenti contatori idrici sulla facciata degli edifici
3. Gli edifici hanno regolare abitabilità
4. Esistono pozzetti con coperchi in ghisa recanti la dicitura "SPQR" (del Comune)

Il Garante del Servizio Idrico Integrato è intervenuto sollecitando una risposta da Acea, la quale ha chiarito come la fognatura privata confluisca soltanto in una rete pubblica, giustificando a tal fine l'applicazione della tariffa di depurazione: ha affermato che la dicitura "SPQR" sui chiusini non identifica automaticamente una rete pubblica mentre sussiste documentazione del 1954 che conferma la natura privata della fognatura. Di conseguenza, secondo il Gestore, mentre la rete idrica sarebbe in gestione ad Acea, quella fognaria rimarrebbe a tutti gli effetti privata.

Il caso evidenzia un problema di salute pubblica e sicurezza strutturale irrisolto, con responsabilità contese tra pubblico e privato, mentre gli interventi rimangono bloccati per questioni economiche e di competenza.

4.2. Disservizi idrici e manutenzioni trascurate tra reclami dei cittadini e risposte istituzionali

Nel corso del 2024, il Garante del Servizio Idrico Integrato ha approfondito alcuni casi denunciati da cittadini esasperati, sintomatici di problemi strutturali e gestionali nel servizio idrico: da una parte, la segnalazione di una copiosa perdita d'acqua da oltre un anno su una strada presso la località di Poggio Mirteto; dall'altra, la denuncia di un mancato ripristino del manto stradale nel Comune di Anzio in seguito a un intervento sulle condutture idriche.

Rispetto alla copiosa perdita di acqua, il Garante SII ha indirizzato una nota all'ente gestore APS (Acqua Pubblica Sabina), segnalando l'evidente spreco di risorsa pubblica e la necessità di un intervento urgente, nonché il dovere di tutela e responsabilità del gestore nei confronti dell'ambiente e dell'utenza.

La risposta del Gestore ha chiarito che la perdita era stata interrotta e che il ritardo nell'intervento era attribuibile al succedersi di appaltatori incaricati della manutenzione ordinaria. APS ha riconosciuto il disagio e ha garantito misure interne per migliorare la tempestività delle comunicazioni future al Garante. Al contempo, ha ringraziato i cittadini che avevano segnalato le "anomalie" con spirito di collaborazione.

L'altra segnalazione - questa volta da parte di un residente ad Anzio - ha riguardato invece una situazione di pericolo pubblico connessa al mancato ripristino del manto stradale in via Aleardo Aleardi, dove era stata riparata una perdita d'acqua. La buca, temporaneamente chiusa con sabbia e brecciolino, tuttavia, non era mai stata riasfaltata, creando un rischio per veicoli e pedoni, soprattutto in caso di pioggia.

Dopo vari solleciti via PEC rimasti senza risposta, il cittadino ha inviato una nuova comunicazione coinvolgendo il Garante SII, il Comune di Anzio e le forze dell'ordine. La situazione non riguardava direttamente la continuità del servizio idrico, ma sollevava il problema - ricorrente - della scarsa qualità delle opere di ripristino e della mancata comunicazione con le autorità locali, che spesso ricadono sui cittadini anche in termini di sicurezza.

4.3. Perdite d'acqua in un fondo agricolo

Nella primavera del 2025, una copiosa perdita idrica verificatasi nel Comune di Montopoli di Sabina (RI) - rimasta irrisolta per quasi due anni - ha finalmente trovato soluzione anche attraverso l'intervento del Garante regionale del Servizio Idrico Integrato.

Tutto ha avuto inizio con le numerose segnalazioni di un utente ad Acqua Pubblica Sabina (APS), il gestore competente, rimaste però a lungo senza esito. La perdita, proveniente da una condotta situata all'interno di un uliveto di proprietà della segnalante, non solo causava danni diretti al fondo agricolo, ma aggravava la situazione ambientale in un'area non servita da rete fognaria né da sistemi di scolo per le acque meteoriche.

Il 4 aprile 2025, la situazione è stata formalmente portata all'attenzione del Garante, che ha sollecitato una risposta urgente da parte di APS e della Segreteria Tecnica Operativa dell'ATO 3 di Rieti, chiedendo di informare sia l'utente che le autorità competenti regionali. L'intervento del Garante si è rivelato decisivo: in pochi giorni, il gestore ha finalmente risposto alla comunicazione con una relazione tecnica formale.

Nella nota, APS ha riconosciuto la criticità della condotta, già oggetto in passato di riparazioni non adeguatamente protette, e ha confermato l'avvenuto intervento di riparazione urgente. Tuttavia, viste le condizioni di usura avanzata della tubazione, APS ha annunciato l'intenzione di sostituire integralmente il tratto.

Questa vicenda dimostra come anche un caso apparentemente isolato possa svelare ritardi nella manutenzione ordinaria e una mancanza di canali efficaci di ascolto tra cittadini e gestori. Il ruolo del Garante regionale si è confermato fondamentale per sbloccare la situazione e per garantire la tutela del diritto all'acqua, sancito a livello nazionale e internazionale. Inoltre, la trasparenza nella comunicazione tra enti e utenti, e la rapidità nella risposta alle segnalazioni, si confermano elementi essenziali per prevenire disagi prolungati e per garantire la qualità del servizio idrico integrato.

5. Ato 4

5.1. Voltura bloccata: la lunga attesa di un'utente tra uffici e solleciti

Il Garante regionale del Servizio Idrico Integrato è intervenuto per segnalare ad Acqualatina S.p.A. e alla Segreteria Tecnica Operativa dell'ATO 4 un caso emblematico di inefficienza nella gestione del servizio idrico nel comune di Cori (LT). Si tratta della richiesta di voltura di un'utenza idrica - un'operazione ordinaria, che dovrebbe rientrare tra le attività basilari del gestore – rimasta, secondo quanto prospettato dall'utente, senza risposta per mesi.

La segnalazione è stata trasmessa al Garante dal Difensore Civico della Regione Lazio, che aveva ricevuto a sua volta una richiesta formale da parte della cittadina interessata, la quale allegava documentazione e cronologia dei contatti avuti con Acqualatina, senza ricevere riscontri risolutivi.

Nella nota inviata il 26 febbraio 2025, il Garante ha formalmente sollecitato il gestore idrico e l'ATO a fornire spiegazioni e a rispondere direttamente all'utente, informando anche gli altri enti coinvolti, tra cui l'Area regionale del Ciclo delle Acque e il Difensore civico stesso. L'obiettivo era sbloccare l'impasse e garantire l'erogazione regolare del servizio, oltre al pieno rispetto dei diritti dell'utente.

La società Acqualatina ha riferito di aver provveduto alla regolarizzazione della posizione contrattuale, completando la voltura in favore dell'utente, e ha giustificato il ritardo come un caso

isolato. Ha inoltre confermato che la segnalazione era stata oggetto di riesame a seguito dell'intervento del Garante.

Sebbene il problema sia stato infine risolto, la vicenda mostra come anche operazioni semplici - come la voltura di un'utenza - possano trasformarsi in percorsi frustranti per i cittadini, soprattutto in assenza di risposte tempestive e canali di comunicazione efficaci.

La collaborazione tra Difensore Civico e Garante SII si è rivelata decisiva per sbloccare la situazione, ma ha anche evidenziato le criticità che permangono nel rapporto tra utenti e gestori.

5.2. Lavori idrici e fognari fermi da mesi, interviene il Garante SII

Nel cuore di un quartiere residenziale nel Comune di Gaeta (LT), un cantiere abbandonato e una linea idrica incompleta hanno portato un cittadino a segnalare la situazione alla Regione Lazio e, in particolare, al Garante del Servizio Idrico Integrato.

La segnalazione ha riguardato la mancata ultimazione dei lavori pubblici riguardanti il rifacimento delle reti idriche e fognarie, che aveva lasciato decine di residenti in condizioni di disagio e incertezza rispetto alla qualità del servizio idrico.

A seguito della segnalazione, il Garante SII, ha scritto formalmente ad Acqualatina S.p.A., gestore competente per il territorio dell'ATO4, nonché alla Segreteria Tecnica Operativa dell'ambito, chiedendo un riscontro urgente sulla situazione. Il Garante ha invitato il gestore a rispondere non solo al cittadino, ma anche a tutti gli enti coinvolti - compresa la Regione Lazio - per chiarire i motivi del blocco e definire una tempistica certa di ripresa dei lavori.

La società Acqualatina ha confermato la ricezione della segnalazione riferendo di aver avviato una verifica interna sullo stato di avanzamento dei lavori nella via indicata dagli utenti, impegnandosi a fornire aggiornamenti specifici al cittadino segnalante. Tuttavia, dalla nota non sono emersi dettagli concreti su tempi e modalità per la conclusione dell'intervento, lasciando presagire un ulteriore allungamento dei tempi di attesa.

Il caso mette in luce una fragilità strutturale nei tempi di esecuzione e completamento delle opere pubbliche, anche quando si tratta di servizi essenziali come acqua e fognature.

Il ruolo del Garante, ancora una volta, si è dimostrato essenziale nel fare pressione su enti e gestori, ma resta evidente la necessità di maggior trasparenza e responsabilità da parte delle aziende coinvolte nella gestione del servizio idrico integrato. Senza interventi risolutivi e coordinati, il diritto all'acqua rischia di restare sulla carta, mentre i cittadini continuano a convivere con cantieri fermi e disagi concreti.

5.3. Segnalazione di disservizio, intervento di allaccio alla fognatura comunale

Un privato cittadino, proprietario di un immobile facente parte di un condominio ubicato in un Comune di ATO I ha presentato un reclame al Garante SII, rappresentando che la sua unità immobiliare in questione era da tempo soggetta a problematiche riconducibili allo scarico della colonna fognaria condominiale: in particolare, ha lamentato frequenti episodi di reflusso di liquami maleodoranti, con conseguente compromissione delle condizioni igienico-sanitarie dell'ambiente interessato. Secondo il reclamante le cause sono apparse verosimilmente riconducibili alla rottura di una tubazione facente parte del collettore di scarico gestito dalla società affidataria del servizio idrico integrato.

A seguito di un sopralluogo tecnico effettuato nel corso di questo Semestre, il gestore ha riconosciuto la rottura del collettore e ha predisposto un preventivo per l'esecuzione di un nuovo allaccio alla condotta pubblica, accettato e saldato dal richiedente: tuttavia, nonostante il tempestivo pagamento, secondo quanto rappresentato dall'utente, i lavori non risultavano ancora avviati.

Ad aggravare la situazione, nel mese di luglio 2025, è intervenuto sul posto il competente Servizio Igiene e Sanità Pubblica della ASL territorialmente competente, che ha riscontrato una situazione di inagibilità dei locali interessati per mancanza di condizioni igieniche minime (si è in attesa del relativo verbale ufficiale).

In questo senso, è emersa, dunque, una possibile violazione degli standard di qualità contrattualmente previsti, come stabilito dalla Carta dei Servizi approvata dalla competente Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti dell'ATO di riferimento, e dalle disposizioni del RQSII (Delibera ARERA n. 655/2015/R/idr), in tema di tempistiche per l'esecuzione degli allacci fognari e dei lavori connessi, nonché per le risposte ai reclami scritti.

Il caso ha evidenziato la rilevanza, anche sotto il profilo della normativa europea, in particolare della Direttiva (UE) 2024/3019, che impone agli Stati membri di garantire la presenza di reti fognarie adeguate in tutti gli agglomerati con una popolazione equivalente superiore a determinati parametri, entro il termine del 31 dicembre 2035.

A tal fine, il Garante SII ha sollecitato, per quanto di competenza, tutti i soggetti competenti ad assumere le necessarie misure a tutela della salute pubblica e dell'igiene urbana, ivi inclusa l'adozione di provvedimenti sanzionatori o prescrittivi nei confronti del soggetto inadempiente.

6. Ato 5

6.1. Disagio idrico nel Comune di Isola del Liri (FR)

Nel corso di questo Semestre, è giunta una segnalazione al Garante del Servizio Idrico Integrato relativa ad una situazione di perdurante disagio legata alla fornitura idrica presso un'abitazione sita nel Comune di Isola del Liri (FR), segnalata da un utente con più comunicazioni formali.

L'istanza aveva ad oggetto, in particolare, il malfunzionamento e l'inadeguatezza del servizio di erogazione dell'acqua, che si protraeva ininterrottamente almeno da settembre 2024, senza riscontri risolutivi da parte del gestore, nonostante i numerosi solleciti già inoltrati.

L'utente ha rappresentato una situazione in cui il flusso idrico all'interno del proprio appartamento è costantemente debole e insufficiente a soddisfare anche le esigenze minime quotidiane, come lavarsi o attivare la caldaia per ottenere acqua calda o far funzionare il riscaldamento. A ciò aggiungeva un'ulteriore criticità: ogni giorno, l'erogazione idrica veniva completamente interrotta per circa sette ore, dalle 22:30 alle 5:30 del mattino seguente, senza alcuna giustificazione.

Nonostante un intervento tecnico effettuato dal gestore (segnalato in data 3 luglio 2025) che avrebbe rilevato la presenza di pressione idrica a 1,5 bar, l'utente ha lamentato che la situazione non ha subito alcun miglioramento rispetto a quanto già evidenziato quasi un anno prima. Lo stesso ha sottolineato che fino ad agosto 2024 il servizio era, seppure non eccellente, almeno accettabile, mentre dal mese di settembre dello stesso anno si era verificata una drastica e permanente riduzione della qualità dell'erogazione.

Nella comunicazione, infine, l'utente ha espresso una forte frustrazione per l'assenza di soluzioni concrete chiedendo l'intervento urgente del Garante, sollecitando un sopralluogo presso l'immobile con un appuntamento da concordare. Ha ribadito infine che l'accesso continuo e adeguato all'acqua è un diritto essenziale e imprescindibile, mentre il disservizio stava ledendo in modo grave e continuativo tale diritto.

La segnalazione è stata trasmessa via PEC ma, secondo quanto riferito dall'utente, il disagio denunciato non è stato risolto.

Da qui l'intervento del Garante, chiamato a valutare la situazione e a sollecitare eventuali azioni correttive da parte del gestore e delle autorità competenti.

Il Gestore, pertanto, ha installato sul portatore condominiale una strumentazione in grado di restituire il trend giornaliero delle pressioni. Ciò che è emerso dall'analisi del dato è che i valori rilevabili all'apparecchio di misura nella fascia oraria diurna (04:30 – 22:30) si attestavano sul valore medio di 2,4 bar e nella fascia notturna (22:30 – 04:30) sul valore medio di 1,8 bar.

Fermo restando che la titolarità e la competenza del Gestore sono attribuibili sino alla valvola immediatamente successiva all'apparecchio di misura le evidenze strumentali, dunque, hanno confermato la regolarità nell'erogazione del servizio nelle 24 ore.

Ciononostante, in risposta alla segnalazione, il Gestore ha ritenuto opportuno attivarsi con soluzioni tecniche e sezionamenti di rete che certamente consentiranno un ulteriore incremento della pressione.

Le operazioni sono tuttora in corso.

6.2. Problematiche idriche del Comune di Cassino

Nel corso di questo Semestre, è giunta una segnalazione oggetto dell'istruttoria del Garante del Servizio Idrico Integrato e ha riguardato una grave e prolungata disfunzione nella fornitura dell'acqua potabile presso un condominio ubicato nel Comune di Cassino.

Il reclamo è stato presentato dall'amministrazione condominiale, la quale ha denunciato una situazione ormai cronica di assenza o grave insufficienza del flusso idrico, in particolare nelle ore diurne, con effetti più gravi per le unità immobiliari collocate ai piani alti, dove l'acqua spesso non arriva affatto. L'amministrazione ha evidenziato di aver segnalato la criticità in più occasioni ai canali ufficiali del gestore, sia tramite comunicazioni scritte sia tramite il call center.

A seguito di tali segnalazioni, sono stati effettuati due sopralluoghi tecnici da parte del personale della società incaricata della gestione del Servizio Idrico Integrato, che ha riscontrato l'esistenza di due perdite occulte nella condotta situata all'interno dell'area privata condominiale. A seguito di tali accertamenti, l'amministrazione ha formalmente autorizzato l'intervento di riparazione, consegnando al gestore l'apposito modulo debitamente compilato e firmato.

Nonostante la piena collaborazione dell'utenza e il superamento degli ostacoli formali per l'accesso all'area privata, a distanza di oltre un mese dal secondo sopralluogo, l'amministratrice del condominio ha dichiarato che il problema non era stato risolto, permanendo dunque in capo alle famiglie ivi residenti nel condominio condizioni di forte disagio, dovendo razionare l'acqua o trasportarla con taniche fino alle proprie abitazioni.

In via precauzionale e a tutela dei condomini, la segnalazione è stata inoltrata anche al Garante SII della Regione Lazio.

In esito alla ricezione del reclamo, il Garante ha formalmente scritto alla società di gestione e all'Ente di Governo dell'ATO 5, invitando con urgenza il gestore, qualora non avesse già provveduto, a riscontrare la segnalazione e a fornire le dovute risposte anche agli altri soggetti coinvolti, inclusa la propria struttura. Il Garante ha espresso l'auspicio di una pronta collaborazione al fine di ripristinare il servizio in condizioni di regolarità ed evitare ulteriori pregiudizi per gli utenti interessati.

In data 24/07/2025, il Gestore ha provveduto alla sostituzione di 6 ml di tubazione fatiscente ed al ripristino delle condizioni ottimali di servizio.

Questa vicenda si inserisce in un quadro più ampio di criticità nella gestione del servizio idrico in ambiti urbani complessi come i condomini, in cui l'interazione tra rete pubblica e impianti privati richiede prontezza d'intervento, chiarezza procedurale e responsabilità gestionale da parte del soggetto gestore.

PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SII NELLA REGIONE LAZIO

Premessa

Nel corso del I° Semestre 2025, il sottoscritto Garante SII ha attivato la Consulta degli utenti e consumatori e svolto una serie di incontri e virtual room con le Associazioni dei consumatori, affrontando tematiche di vario genere a tutela dell'utenza del Servizio idrico integrato a livello regionale.

I. I lavori della Consulta

Il Garante ha avviato i lavori della Consulta comunicando, innanzitutto, che l'Assessorato regionale sta lavorando ad una nuova legge di riorganizzazione del servizio idrico integrato, rispetto alla quale, anche tramite il Garante SII, sarà richiesta la collaborazione delle Associazioni.

Passando ad altro tema, si è discusso del mancato funzionamento degli OTUC (Organismi di Tutela degli Utenti e dei Consumatori) in diversi ambiti territoriali ottimali (ATO), con particolare riferimento ai casi di Latina (dove l'OTUC è stato sospeso) e Roma (dove non è mai stato riattivato).

Il Garante SII ha segnalato un'interlocuzione avviata con la Provincia di Latina e Roma.

Le associazioni hanno ribadito che la questione sembra riconducibile non a impedimenti normativi, ma a carenze di volontà politica e organizzazione.

Rispetto all'ordine del giorno riferito alla verifica attuazione Legge n. 244/2007, le Associazioni hanno richiesto al Garante l'istituzione di un tavolo tecnico regionale per affrontare le questioni attuative della legge 244/2007.

Le Associazioni hanno inoltre evidenziato alcune criticità presenti nei singoli ATO: ad esempio, è stata rilevata la modifica della Carta dei Servizi sulla disciplina delle perdite occulte ma è stato richiesto che la Conferenza dei Sindaci approvi la riattivazione dell'OTUC e la sottoscrizione del protocollo di riconciliazione con le associazioni, nonché l'inserimento in Carta della clausola attuativa della L. 244/2007 con la richiesta di riattivazione della virtual room.

In generale, le Associazioni hanno lamentato, infatti, la scarsa visibilità del ruolo delle associazioni all'interno delle Carte dei Servizi dei gestori idrici, a differenza di quanto avviene in altri settori (es. Trasporti).

Le associazioni, infine, pur avendo espresso apprezzamento per il regolamento sugli incentivi alla singolarizzazione delle utenze approvato e concordato con Ato 2, hanno chiesto la riattivazione operativa dell'OTUC, la trasparenza sugli sportelli fisici e l'inserimento della clausola sulla legge 244.

Rispetto alle criticità emerse nei mesi scorsi su Ato 4, è stata sollecitata la riattivazione del tavolo tecnico con Acqualatina, la convocazione del nuovo AD per discutere le criticità relative agli sportelli. Inoltre è stata segnalata la mancata attuazione degli impegni assunti da alcuni gestori, come Acqualatina, relativamente agli sportelli fisici per l'utenza.

2. Proposta Carta dei Servizi degli utenti regionale

Le associazioni hanno chiesto di avviare un percorso di concertazione con l'Assessorato regionale per redigere una Carta dei Servizi unica a livello regionale, in grado di uniformare le garanzie e i diritti degli utenti su tutto il territorio: ciò al fine di creare un momento di coordinamento tra istituzioni e rappresentanti dell'utenza, volto a migliorare la *governance* del servizio idrico integrato, con attenzione sia alla trasparenza che all'efficienza organizzativa e alla tutela dei diritti fondamentali degli utenti.

E' all'esame del Garante SII, la possibilità di attivare una Carta regionale unica in assenza di unicità della gestione.

3. La richiesta dell'Associazione di attuazione della Legge n. 244 del 2007 s.m.i.

Le associazioni hanno chiesto altresì di avviare un percorso di concertazione con i Gestori per attuare l'art. 2, co. 461 della legge finanziaria 2007 s.m.i. in materia di partecipazione e governo democratico del SII.

A tal fine, il Garante SII ha attivato uno specifico Tavolo tecnico in data 9 luglio 2025 con le Associazioni interessate ad avviare questo percorso: dopo ampia discussione, le stesse Associazioni hanno convenuto che, piuttosto che inserire una specifica norma per disciplinare nell'ambito delle singole Carte dei servizi le modalità di attuazione del co. 461 della finanziaria in questione, sarebbe stato più opportuno chiedere ai Gestori, visto che la Legge è in vigore e – a detta delle Associazioni – non sarebbe mai applicata, di attivarsi al fine di dare esecuzione ai principi e alle regole di condotta in essa indicate.

In particolare, le Associazioni hanno selezionato alcune specifiche fattispecie, rispetto alle quali è stato ritenuto più urgente un intervento del Garante SII e nello specifico le lett. d) ed e) della suindicata legge, avuto riguardo a:

- un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte della qualità dei servizi, svolto sotto la diretta responsabilità dell'ente locale o dell'ambito territoriale ottimale, con la partecipazione delle associazioni dei consumatori ed aperto alla ricezione di osservazioni e proposte da parte di ogni singolo cittadino che può rivolgersi, allo scopo, sia all'ente locale, sia ai gestori dei servizi, sia alle associazioni dei consumatori;

- una sessione annuale di verifica del funzionamento dei servizi tra ente locale, gestori dei servizi ed associazioni dei consumatori nella quale si dia conto dei reclami, nonché delle proposte ed osservazioni pervenute a ciascuno dei soggetti partecipanti da parte dei cittadini;

A tal fine, il Garante SII, recependo queste indicazioni ha inviato una nota a tutti i Gestori, chiedendo di attivarsi nell'adempiere alle suindicate disposizioni, rispetto alla quale rimane ancora in attesa di un riscontro.

4. Il recepimento delle modifiche della Carta dei servizi di Ato I in materia di perdite occulte

A seguito degli impegni assunti nel corso dei numerosi incontri svolti tra le Associazioni dei consumatori della Consulta, e i rappresentanti di Talete SPA, Gestore dell'ATO n. 1 Lazio Nord Viterbo, al fine di integrare la Carta dei servizi adottata ed approfondire elementi di tutela del consumatore, il Gestore ha attivato una virtual room con un calendario di riunioni finalizzate alla condivisione degli aggiornamenti relative alle implementazioni dei sistemi informatici nell'ambito del Polo Nazionale Strategico, cui Talete SPA ha aderito, alla condivisione di proposte di modifica della Carta del Servizio e, in generale, all'esame di elementi legati agli standard di qualità contrattuale del Servizio.

Nell'ambito delle riunioni sono stati illustrati gli sviluppi e le opportunità offerte dalla digitalizzazione dei processi e sono stati condivisi, anche alla presenza dell'EGA, gli atti e gli adempimenti derivanti dalla regolazione ARERA che, attraverso la Carta del Servizio e il Regolamento, dettano le regole dei rapporti contrattuali con gli utenti.

Il testo aggiornato della Carta del Servizio, nel quale sono state recepite le osservazioni delle Associazioni, di cui quella più significativa è quella del trattamento delle perdite occulte e la modalità di fatturazione dello sgravio, è stato approvato dalla Conferenza dei Sindaci dell'ATO n. 1

Lazio Nord Viterbo in sede aggiornamento dell'istanza tariffaria MTI4, relativa alla pianificazione del periodo 2024/2029 (Atto n. 131 del 31/10/2024).

5. L'approvazione del Protocollo di conciliazione tra società Talete e le Associazioni dei consumatori in Ato I

In data 15 luglio 2025 è stato approvato in via definitiva il Protocollo di Conciliazione tra la società Tale SPA e le Associazioni dei Consumatori nell'ambito della Virtual room attivata dal Gestore su sollecitazione del Garante SII. Il documento stabilisce che l'azione di Talete S.p.A. nel gestire il servizio idrico integrato si ispira a criteri generali di miglioramento qualitativo e quantitativo, omogeneizzazione del servizio, affidabilità ed estensione della disponibilità. Le Associazioni dei Consumatori intendono collaborare attivamente per strutturare un processo continuo di valutazione della qualità del servizio.

Il Protocollo, nella sua versione definitiva, prevede:

- Istituzione dell'Ufficio Consultivo

Si conviene sull'istituzione presso Talete S.p.A. di un ufficio consultivo incaricato della valutazione periodica della qualità del servizio, con riferimento agli standard contenuti nella Carta dei Servizi e nel Regolamento di fornitura, al fine di attuare un miglioramento costante mediante lo scambio reciproco di informazioni.

- Sede consultiva per la trasparenza

È prevista la creazione di una sede consultiva per la trasparenza dell'informazione in favore degli utenti, anche mediante strumenti comunicativi individuati congiuntamente, per garantire chiarezza e accessibilità sui livelli qualitativi del servizio.

- Presidi delle Associazioni dei Consumatori

Si istituiscono presidi presso le Associazioni dei Consumatori, con funzione di assistenza agli utenti. Le associazioni, munite di delega, potranno supportare i cittadini nella gestione del rapporto contrattuale con il Gestore (es. istanze, informazioni, reclami).

- Incontri periodici congiunti

Le Parti concordano sulla definizione di un programma di incontri periodici, volti all'analisi congiunta della qualità del servizio, degli standard della Carta dei Servizi e del sistema tariffario. Potranno essere coinvolti altri soggetti su aspetti specifici.

- **Condivisione preventiva delle informazioni**

Si stabilisce l'impegno reciproco a garantire la condivisione preventiva di documentazione e informazioni, necessarie per l'attività di valutazione e confronto congiunto.

- **Sistema di monitoraggio condiviso**

Le Parti si impegnano a collaborare nella definizione del sistema di monitoraggio della qualità del servizio, affinché sia coerente con gli standard della Carta dei Servizi e finalizzato alla tutela della salute pubblica.

- **Pubblicità dei risultati**

Si conviene di rendere pubblici i risultati del monitoraggio, in modo da assicurarne la diffusione e disponibilità effettiva per i cittadini.

- **Formazione degli operatori associativi**

Il Gestore si impegna a garantire percorsi formativi e aggiornamenti periodici alle Associazioni, così da agevolare lo svolgimento corretto delle attività di assistenza all'utenza.

- **Pubblicazione dei presidi associativi**

È previsto l'obbligo di pubblicazione sul sito www.taletespa.eu dell'elenco dei presidi associativi aderenti al Protocollo, per assicurarne la visibilità sul territorio.

- **Aggiornamento del Regolamento di Conciliazione**

Le Parti concordano sull'aggiornamento della procedura di conciliazione tra utenti e Gestore, in coerenza con il documento "Regolamento di Conciliazione" allegato alla Carta dei Servizi.

6. Maggior tutele per gli utenti del SII in ATO 2

Nel corso di questo Semestre, anche su sollecitazione dello scrivente Garante SII, la Conferenza dei Sindaci di Ato 2 ha provveduto ad adottare una serie di misure in materia di trasparenza per l'utenza e di bonus idrico integrativo.

6.1. Modifiche alla Carta dei servizi e al Regolamento di Utenza in Ato 2

Nel corso di questo Semestre, sono state introdotte alcune modifiche alla Carta dei servizi e al regolamento degli Utenti in Ato 2.

Innanzitutto, sono state accorpate le definizioni di “utenza condominiale domestica e mista” inserendo inoltre il concetto di “utenza raggrupata”, ovvero la fornitura idrica che serve un intero edificio con un unico contatore, da cui l'acqua viene poi distribuita alle singole unità immobiliari. In pratica, l'edificio ha un unico contratto di fornitura, e i vari condomini o inquilini sono utenti finali indiretti del servizio.

In secondo luogo, è stata introdotta una disposizione sugli “Interventi su condotte di adduzione in proprietà privata”: l'articolo è stato inserito alla luce di contestazioni intervenute in taluni casi di guasti su condotte ricadenti in proprietà privata. Talvolta, infatti, la riparazione ha subito ritardi per il mancato rilascio dell'autorizzazione da parte del privato con ripercussioni sull'approvvigionamento idrico del Comune alimentato dalla stessa tubazione; addirittura in alcuni casi è stata necessaria Ordinanza da parte del Sindaco. Di conseguenza, il nuovo articolato prevede che, nel caso in cui la condotta di adduzione o alimentazione a servizio delle infrastrutture funzionali alla gestione del servizio idrico si trovi all'interno di una proprietà privata, vige l'obbligo di istituire apposita servitù sulle fasce di rispetto delle condotte idriche, a favore del Comune proprietario dell'infrastruttura e, per esso, del Gestore, nel rispetto della normativa vigente. Oltre a ciò, in caso di danneggiamento di tali tubazioni di adduzione o alimentazione, la riparazione, nonché il ripristino provvisorio dello stato dei luoghi, saranno effettuati dal Gestore a propria cura e spese. Ove non ancora costituita la servitù, l'intervento in proprietà privata sarà eseguito, previa sottoscrizione da parte del proprietario di apposita liberatoria, predisposta e trasmessa dal Gestore, diretta a garantire l'accesso alle aree e l'esecuzione delle necessarie riparazioni idrauliche. In caso di inottemperanza da parte del proprietario il Gestore si riserva di intraprendere ogni azione necessaria a tutela della continuità del servizio idrico.

In terzo luogo, il regolamento ha previsto che il serbatoio da parte degli utenti deve essere installato come da schema tecnico pubblicato sul sito del Gestore, anche alla luce di alcuni recenti casi di difformità verificatesi. In sostanza, è stato chiarito che gli apparecchi privati per l'eventuale sollevamento dell'acqua all'interno degli edifici devono essere installati a valle del misuratore in maniera che sia impedito il ritorno in rete dell'acqua sollevata, anche nel caso di guasto alle relative apparecchiature, mediante l'installazione di apposite valvole: la realizzazione dell'impianto deve essere eseguita a cura e spese dell'utente finale, come da specifiche tecniche fornite dal gestore e prevedere sempre una disconnessione idraulica tale da non compromettere la funzionalità della rete del S.I.I. L'impianto, ad ogni modo, dovrà essere realizzato, in ogni caso, a valle dello strumento di misura.

In riferimento alla domanda di allaccio, anche alla luce di alcune casistiche portate all'attenzione del Garante SII, la nuova Carta prevede che nel caso in cui, per eseguire l'allaccio, sia necessario porre in opera condutture o apparecchi su beni di proprietà di terzi, prima dell'inizio dei lavori l'utente finale deve produrre il nulla osta dei terzi proprietari all'esecuzione delle opere sollevando il gestore da qualunque controversia che possa insorgere: ove necessario, l'utente finale è tenuto ad acquisire le autorizzazioni da parte dei terzi, i quali dovranno impegnarsi a costituire apposite servitù di acquedotto a favore del comune, e per esso al gestore, per la costruzione e gestione degli impianti sui terreni o sulle strade di proprietà privata, allegando la relativa documentazione. Inoltre, deve essere conferita al gestore facoltà di accedere mediante costituzione di servitù di passaggio strettamente funzionale al raggiungimento delle opere eseguite, affinché possa provvedere all'esercizio degli impianti idrici ivi esistenti. Le stesse disposizioni sono state inserite a proposito di interventi su reti fognarie in proprietà privata.

Anche in Ato 2 sono state apportate modifiche in merito al regime delle perdite occulte, prevedendo un ampliamento dei riferimenti temporali relativi alle comunicazioni in capo agli utenti, per consentire agli stessi che si trovino nella condizione descritta nell'articolo, di adempiere ai propri obblighi in tempi più ampi e comunque nel rispetto di quanto previsto dall'ARERA (art. 19, allegato A alla delibera 609/2021), anche a valle dell'esperienza maturata nei primi anni di applicazione.

6.2. Attivazione del bonus idrico integrativo in Ato 2

Il bonus idrico integrativo è una misura di agevolazione economica adottata nell'ambito dell'ATO 2, finalizzata a garantire agli utenti condizioni di maggior favore rispetto a quelle previste

dall'ARERA con il bonus sociale nazionale. L'obiettivo è quello di sostenere le famiglie in condizione di disagio economico, assicurando l'accesso a un quantitativo minimo vitale di risorsa idrica.

Nel corso dell'anno 2024 sono pervenute alla Segreteria Tecnico Operativa (STO) dell'ATO 2 oltre 9.700 istanze di accesso al bonus idrico integrativo. Il dato conferma l'elevata rilevanza sociale dello strumento.

Per l'annualità 2025, la Conferenza dei Sindaci ha confermato il Regolamento del bonus idrico integrativo e i relativi requisiti reddituali già adottati nell'anno precedente. Le agevolazioni consistono sempre in uno sgravio tariffario in bolletta corrispondente a un quantitativo di consumo annuo per persona, differenziato in base alla fascia ISEE di appartenenza:

- 40 mc/anno per persona: per nuclei familiari con ISEE fino a € 9.530, in linea con quanto previsto da ARERA per il bonus nazionale.
- 20 mc/anno per persona:
- per i seguenti scaglioni ISEE, specifici dell'ATO 2:
 - a) fino a € 13.939 per famiglie fino a 3 componenti;
 - b) fino a € 15.989 per famiglie con 4 componenti;
 - c) fino a € 18.120 per famiglie con 5 o più componenti.

Le istanze dovranno essere presentate esclusivamente attraverso la piattaforma online della STO, mediante apposita modulistica digitale. L'accesso al servizio è consentito tramite SPID o CIE, in conformità con le disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale (CAD).

Al fine di agevolare i cittadini con limitata familiarità con gli strumenti informatici, è stata prevista la possibilità di conferire apposita delega a terzi per la presentazione della domanda e il sistema digitale garantisce un riscontro immediato in merito all'accettazione della domanda e consente il monitoraggio dello stato dell'istruttoria fino all'erogazione del beneficio.

Gli utenti possono inoltre avvalersi del supporto operativo offerto dai CAF o dai competenti uffici comunali, per la corretta compilazione e trasmissione dell'istanza.

6.2.1. Il cd. Bonus in deroga ISEE

La Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 ha approvato una misura più volte richiesta dalle Associazioni, ovvero la possibilità per i Comuni di autorizzare l'erogazione del bonus anche in favore di nuclei familiari con ISEE superiore alle soglie previste dal regolamento, in presenza di condizioni documentate di particolare disagio economico e sociale. Tale facoltà, introdotta durante il periodo emergenziale legato alla pandemia da Covid-19, è confermata negli anni

successivi, consente ai Servizi Sociali comunali o ad altri uffici pubblici competenti di attestare situazioni sopravvenute di difficoltà, richiedendo l'accesso al bonus anche in deroga ai limiti ISEE ordinari.

L'approvazione del Regolamento per il bonus idrico integrativo per l'anno 2025 da parte della Conferenza dei Sindaci dell'ATO 2 consente l'attivazione formale del beneficio anche per l'anno in corso, assicurando la continuità dell'intervento e il sostegno ai nuclei in difficoltà.

7. La digitalizzazione dei servizi per gli utenti in Ato 3

La novità più rilevante dal punto di vista di tutela degli utenti in ATO 3 ha riguardato l'avviamento del processo di digitalizzazione dei servizi all'utenza intrapreso da Acqua Pubblica Sabina S.p.A. (di seguito anche "APS" o "Gestore") da oltre due anni, in attuazione dei principi di efficienza, semplificazione amministrativa e accessibilità previsti dalla normativa vigente, ivi incluso il Codice dell'Amministrazione Digitale (D.Lgs. n. 82/2005).

L'introduzione e il potenziamento dei servizi digitali dovrebbe consentire una riduzione di circa il 25% degli accessi presso gli sportelli fisici del Gestore, con un decremento pari a circa 1.600 appuntamenti rispetto al periodo precedente.

A partire dal 1° luglio 2025, infatti, è stato potenziato il servizio di Call Center, raggiungibile al numero verde 800.211.330 dal lunedì al venerdì, dalle ore 8:00 alle ore 20:00, e il sabato dalle ore 8:00 alle ore 13:00. Tale servizio consente all'utenza di accedere a numerose prestazioni senza la necessità di recarsi fisicamente presso gli sportelli territoriali, tra cui:

- la richiesta di voltura delle utenze;
- i preventivi per allacci idrici e fognari o per lo spostamento del contatore;
- le variazioni anagrafiche;
- la richiesta di rimborso delle somme eventualmente maturate.

Il suddetto servizio si andrà ad integrare con gli ulteriori canali digitali già attivi, quali lo Sportello Web e l'App ufficiale di APS, nonché con le ulteriori funzionalità digitali disponibili per l'utenza. Inoltre, in un'ottica di progressivo sviluppo dei servizi digitali e di promozione dell'autonomia dell'utenza nella gestione del rapporto contrattuale, entro l'anno APS attiverà:

- il servizio di "Bolletta Web", che consentirà il recapito delle fatture via e-mail;

- l'installazione di totem interattivi, che permetteranno il collegamento da remoto con operatori del Gestore, facilitando la fruizione dei servizi anche da parte di soggetti con ridotta mobilità.

Per quanto concerne, gli altri servizi digitali risultavano già attivi allo scrivente Garante:

1. la verifica del funzionamento dei misuratori e della regolarità delle pressioni;
2. l'invio delle richieste di disdetta e di variazione del domicilio e/o delle coordinate bancarie;
3. la modifica dell'indirizzo e-mail per l'invio delle fatture;
4. la variazione del recapito delle bollette e dei dati catastali;
5. la richiesta di sostituzione del misuratore idrico.

La società APS ha garantito, ad ogni modo, che in ossequio alle delibere ARERA, resta in ogni caso garantita la funzionalità degli sportelli fisici territoriali, nonché la piena operatività della linea di Pronto Intervento attiva 24 ore su 24, raggiungibile al numero verde 800.210.992, per la gestione delle emergenze tecniche sul territorio.

8. Il progetto scuola “A lezione d’acqua” in ATO 4

Nel corso di questo Semestre, Acqualatina ha dato attuazione come ogni anno dal 2003 al progetto “A lezione d’acqua”, che offre una varietà di iniziative che negli anni hanno vissuto un’evoluzione costante che ha portato ad un ampliamento dell’offerta formativa attraverso la diversificazione delle iniziative proposte, arrivando a coinvolgere fino a 20.000 studenti ogni anno, ed è stato inserito da UTILITALIA, federazione nazionale delle utilities, tra le *best practice* italiane, selezionandolo su 274 progetti realizzati da 134 Società.

La struttura portante del progetto è costituita da lezioni in classe differenziate per fasce d’età (attività ludico-didattiche per primarie e medie, lezioni tecniche tenute da professionisti del gestore per superiori e università) e da visite guidate presso impianti e laboratori.

Negli anni, poi, a queste attività se ne sono aggiunte altre che hanno visto appuntamenti teatrali, iniziative sulle spiagge e visite guidate in luoghi unici come il Giardino di Ninfa.

Il tutto con l’obiettivo di coinvolgere attivamente gli studenti nel processo di apprendimento e sensibilizzarli all’importanza della sostenibilità ambientale e del corretto utilizzo delle risorse idriche.

Un investimento fondamentale per trasmettere agli adulti e ai professionisti di domani la consapevolezza necessaria per affrontare le sfide ambientali di oggi e quelle future.

Parte integrante del progetto è divenuta, negli anni, l'iniziativa #AcqualatinaNoPlastic, che promuove proprio l'abbandono delle plastiche monouso, particolarmente dannose per l'ambiente, attraverso borracce plastic free riutilizzabili che vengono regalate dal team Acqualatina a tutti i ragazzi delle scuole che aderiscono al progetto. A ciò si è aggiunto infine il concorso “*Disegna il risparmio idrico*”, dedicato ai piccoli studenti delle scuole elementari.

9. Tutele rafforzate in ATO 5 e conferma della sentenza del TAR Lazio n. 8765 del 2023

Il Consiglio di Stato ha confermato la decisione del TAR Lazio (sentenza n. 8765/2023), rigettando il ricorso presentato da Acea ATO 5, gestore del Servizio Idrico Integrato per la provincia di Frosinone. In sostanza, la decisione ribadisce il provvedimento n. 27798/2019 adottato dall'Autorità Garante della Concorrenza e del Mercato (AGCM), che aveva sanzionato il gestore per le pratiche commerciali scorrette rivolte agli utenti.

Acea ATO 5 sospendeva la fornitura d'acqua anche quando non ne aveva diritto, ad esempio nei casi in cui la responsabilità della morosità non era chiaramente dell'utente. In alcuni casi, gli utenti si ritrovavano senza servizio pur avendo fatto regolari pagamenti o in presenza di controversie aperte. Lo stesso gestore complicava il diritto degli utenti a presentare un reclamo o contestare una bolletta: le procedure erano poco chiare o rese inutili da regole che favorivano sempre il gestore, anche quando l'utente aveva motivi validi per chiedere una verifica.

Non da ultimo, è stato stabilito che Acea ATO 5 rendeva difficile per gli utenti ottenere la correzione delle bollette in caso di perdite d'acqua nascoste, come quelle causate da tubature rotte non visibili.

PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII

I. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante SII

I.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII

Nel corso di questo Semestre 2025, si conferma la necessità, anche alla luce del perdurare delle numerose criticità e problematiche del contesto idrico, di provvedere alla costituzione della struttura prevista all'art. 8, co. 11, della legge regionale n. 26 del 1998, la quale prevede che (...) *Il Presidente della Giunta provvede, con proprio decreto, alla costituzione della struttura di segreteria (...)*".

Tale struttura dovrebbe essere composta da soggetti dotati di alta specializzazione tecnico-giuridica (ad es. avvocati, ingegneri e/o economisti) a supporto del Garante del SII, al fine di integrare le due risorse amministrative assegnate (livello funzionario D4 e assistente amministrativo C1).

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

I.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 (...).

I.3. L'attivazione di stage e protocolli con le Università

Anche nel I° Semestre 2025 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

2.1. Modifiche della legislazione regionale del SII nel quadro normativo nazionale

Si rinvia a quanto indicato nella Parte II relativa Come anche evidenziato nella XXI Relazione di ARERA ai sensi dell'articolo 172, comma 3-bis, del decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152, recante "Norme in materia ambientale" si registra sia la presentazione di un recente progetto di legge in Consiglio regionale che prevede l'istituzione dell'"Autorità Idrica del Lazio" sia la prosecuzione dell'attività di valutazione, da parte delle strutture della Giunta regionale, della predisposizione di una proposta normativa volta a riorganizzare e razionalizzare la *governance* del servizio idrico integrato a livello regionale nella direzione di una piena coerenza con il quadro normativo nazionale.

2.1.1. Le aggregazioni di ATO a livello regionale

Lo scrivente Garante SI ha avviato una campagna di sensibilizzazione nei confronti degli ATO volta a favorire le "aggregazioni" su area vasta: l'articolo 5 del decreto legislativo 201/22 (di riordino della materia dei servizi pubblici locali), prevede, infatti, che le regioni sono chiamate a *"incentiva[re], con il coinvolgimento degli enti locali interessati, la riorganizzazione degli ambiti o bacini di riferimento dei servizi pubblici locali a rete di propria competenza, anche tramite aggregazioni volontarie, superando l'attuale assetto e orientandone l'organizzazione preferibilmente su scala regionale o comunque in modo da consentire economie di scala o di scopo idonee a massimizzare l'efficienza del servizio"*. Peraltro, in applicazione delle previsioni di cui al citato articolo 5, il Ministero dell'Economia e Finanze - di concerto con Ministero dell'Interno ed il Ministero per gli Affari Regionali e le Autonomie – ha adottato il decreto 28 aprile 2023 che ha disposto misure incentivanti in favore degli enti locali che aderiscono alle riorganizzazioni e alle aggregazioni dei servizi pubblici locali, nei termini recati dalla disposizione da ultimo richiamata. Nelle premesse del decreto ministeriale in parola si evidenzia come "nell'ambito delle c.d. «condizionalità» previste dall'Allegato alla

[Decisione di Esecuzione del Consiglio UE] dell'8 luglio 2021, si prevede che, nel riformare i servizi pubblici locali, *“le norme e i meccanismi di aggregazione incentivano le unioni tra Comuni volte a ridurre il numero di enti e di amministrazioni aggiudicatrici, collegandoli ad ambiti territoriali ottimali e a bacini e livelli adeguati di servizi di trasporto pubblico locale e regionale di almeno 350.000 abitanti”*.

2.2. Norme di indirizzo per una “democrazia partecipativa” dell’acqua

Il Garante SII, anche alla luce di ulteriori valutazioni effettuate nel Semestre sull’attuazione di un “governo democratico della gestione del servizio idrico integrato” in attuazione della Convenzione di Aarhus, propone di dare attuazione all’art. 8, co. 1 della legge regionale n. 5 del 2014, la quale stabilisce *“(…) Al fine di assicurare un governo democratico della gestione del servizio idrico integrato, anche in attuazione dei principi di cui alla convenzione di Aarhus, gli enti locali adottano forme di democrazia partecipativa che conferiscano strumenti di partecipazione attiva alle decisioni sugli atti fondamentali di pianificazione, programmazione, gestione e controllo ai lavoratori del servizio idrico integrato e agli abitanti del territorio (…)*”.

La medesima normativa altresì prevede che *“(…) entro sei mesi dalla data di entrata in vigore della presente legge, la Regione definisce, attraverso una normativa di indirizzo, le forme e le modalità più idonee ad assicurare l’esercizio di questo diritto (…)*”.

E’ evidente il ritardo nell’attuazione di tale normativa di indirizzo da parte della Giunta Regionale. A tal fine, con l’insediamento della nuova Giunta regionale, il Garante SII 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. L'istituzione e/o riordino degli Otuc

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 vice Presidente 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 assegnati 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 2025, 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. La costituzione di parte civile del Garante SII

Il Garante SSI, nell'ambito di una riforma complessiva del SII, intende proporre la possibilità di valutare, al ricorrere dei necessari presupposti giuridici e fattuali, se costituirsi parte civile nei procedimenti penali pendenti a tutela di un interesse che rientri nell'ambito delle loro funzioni.

In questo caso, al pari di altri Garanti istituiti presso il Consiglio regionale, dovrebbe avvalersi in giudizio dall'Avvocatura regionale ovvero, in caso di indisponibilità, da un avvocato che abbia accettato di prestare l'attività senza oneri a carico della Regione scelto dall'autorità stessa, salvaguardando il principio di rotazione, tra gli avvocati iscritti in un apposito elenco tenuto presso il Consiglio regionale con possibilità di introitare le eventuali spese introitate come spese legali.

E' importante rilevare che le eventuali somme riconosciute a titolo di risarcimento del danno verrebbero destinate al finanziamento di campagne di sensibilizzazione per la tutela della risorsa idrica.

5. Le campagne di sensibilizzazione sull'acqua

Al fine di organizzare campagne di sensibilizzazione sull'acqua, già proposte nei precedenti Report, il Garante SII ha:

- 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;
- partecipato a vari seminari e convegni con ampia partecipazione sia in presenza che *on line* di operatori del sistema;
- 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 in data 22 marzo 2024 nel corso della giornata mondiale dell'Acqua.