

**Rapporto sulla Gestione  
del Servizio Idrico Integrato  
nella Regione Lazio**



**29 agosto 2025 – 28 febbraio 2026**

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



**SOMMARIO**

<b>PARTE I – LE NOVITA’ DELLA REGOLAZIONE ARERA .....</b>	<b>5</b>
<b>Premesse.....</b>	<b>5</b>
<b>1. La nuova regolazione ARERA sulla verifica in pool di Enti di Governo dell’Ambito (EGA).....</b>	<b>6</b>
1.1. La composizione del pool.....	6
1.2. La cd. relazione di verifica.....	7
1.3. La tracciabilità e la riservatezza .....	7
1.4. Le tempistiche.....	8
<b>2. Le novità introdotte dal primo aggiornamento biennale del MTI-4 (2026-2027) .....</b>	<b>8</b>
2.1. Il moltiplicatore tariffario.....	9
2.2. I costi operativi .....	10
2.3. Il Fondo per la promozione dell’innovazione.....	10
2.4. Lo schema regolatorio di convergenza .....	11
<b>3. La nuova regolazione ARERA della “qualità contrattuale” di AREA.....</b>	<b>11</b>
3.1. I nuovi canali di relazione con gli utenti .....	12
3.2. Servizio telefonico e registrazione delle chiamate .....	13
3.3. Estensione e rafforzamento dei “Reclami” dell’utente .....	14
3.4. Gli sportelli al pubblico .....	15
3.5. L’accettazione del preventivo .....	15
3.6. La sostituzione dei misuratori.....	15
3.7. Richieste di pronto intervento .....	16
3.5. Consumi medi annui .....	17
3.6. La rettifica di fatturazione.....	17
3.7. Domiciliazione bancaria e rateazione .....	18
3.8. I nuovi Macro-indicatori MC1 e MC 2.....	18
<b>PARTE II – L’ASSETTO DI GOVERNANCE E GESTIONE DEL SII NELLA REGIONE LAZIO .....</b>	<b>20</b>
<b>I. La legislazione regionale di riferimento e definizione degli ambiti territoriali ottimali.....</b>	<b>20</b>
<b>2. Individuazione degli enti di governo dell’ambito .....</b>	<b>20</b>
2.1. A.T.O. 1 – Lazio Nord Viterbo .....	21
2.2. A.T.O. 2 – Lazio Centrale Roma .....	23
2.3. A.T.O. 3 – Lazio Centrale Rieti.....	24
2.4. A.T.O. 4 – Lazio Meridionale Latina .....	25
2.5. A.T.O. 5 – Lazio Meridionale Frosinone .....	26
<b>3. L’interconnessione schemi idrici della Media e Bassa Sabina e della Tuscia con condotta adduttrice in derivazione dall’acquedotto del Peschiera a Salisano .....</b>	<b>27</b>
3.1. L’approvazione dell’Atto di indirizzo della Conferenza dei Sindaci in Ato 1 .....	28

3.2. Quadro normativo richiamato e fondamento giuridico dell'intervento.....	28
3.3. Presupposti di fatto e motivazione amministrativa.....	29
3.4. Oggetto dell'intervento e sua qualificazione.....	30
3.5. Soggetti coinvolti e assetto istituzionale.....	31
3.6. La convenzione allegata: struttura, oggetto e funzione.....	31
3.7. Il programma degli interventi: contenuto e priorità.....	32
3.8. Obblighi dei soggetti partecipanti nella fase di candidatura.....	32
3.9. Ruoli attuativi, rete di impresa e rapporti con il MIT.....	33
3.10. Criteri di realizzazione e ordine delle priorità.....	33
3.11. Gestione dell'interconnessione e profili economico-tariffari.....	34
3.12. Oneri economici e principio di responsabilità.....	34
3.13. Durata, efficacia, modifiche e coordinamento tecnico.....	35
3.14. Clausola di surroga regionale in caso di inadempimento.....	35
<b>PARTE III - Le principali criticità e i reclami al Garante del SII.....</b>	<b>36</b>
<b>1. I reclami.....</b>	<b>36</b>
2. Problematiche nel Comune di Tuscania.....	37
3. Valori di non potabilità nel Comune di Bassano Romano.....	37
4. Le criticità del servizio idrico nel Comune di Caprarola e Ronciglione.....	38
5. I livelli di Arsenico nel Comune di Ardea.....	41
6. Il passaggio di gestione del SII nel Comune di Campagnano.....	42
7. I disagi del servizio idrico del Comune di Pofi.....	45
6.2. Le problematiche nei subentri e nelle riattivazione delle utenze in Ato 5.....	46
<b>PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SII NELLA REGIONE LAZIO ....</b>	<b>48</b>
<b>1. Premessa.....</b>	<b>48</b>
1.1. I lavori della Consulta.....	48
1.2. La riattivazione dell'Otuc in Ato 4.....	48
1.3. Presupposti dell'intervento regolamentare.....	49
1.4. Finalità e funzioni dell'OTUC.....	50
1.5. Iter procedimentale e regolarità dell'atto.....	50
<b>2. Il Regolamento dell'OTUC dell'ATO 4 Lazio Meridionale.....</b>	<b>51</b>
2.1. Inquadramento normativo e finalità del Regolamento.....	51
2.2. Funzioni attribuite all'OTUC.....	52
2.3. Composizione, durata e assetto organizzativo.....	53
2.4. Disciplina delle sedute e del procedimento decisionale.....	54
2.5. Norme finali e disciplina delle assenze.....	55
2.6. Contenuto dispositivo del decreto.....	58
<b>3. Natura e finalità dell'Organismo.....</b>	<b>59</b>
<b>4. Composizione e garanzie di imparzialità.....</b>	<b>59</b>
<b>5. Durata, funzionamento e regole decisionali.....</b>	<b>60</b>
<b>6. Funzioni sostanziali dell'OTUC.....</b>	<b>60</b>
<b>7. Presidenza e assetto interno.....</b>	<b>61</b>
<b>8. Il regolamento del Bonus integrativo di Ato 2 del 2026.....</b>	<b>61</b>

<b>PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII .....</b>	<b>64</b>
<b>1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante SII.....</b>	<b>64</b>
1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII .....	64
1.2. Istituzione dell'Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998) .....	65
<b>2. Legislazione e attività di indirizzo della Regione .....</b>	<b>65</b>
2.1. Modifiche della legislazione regionale del SII nel quadro normativo nazionale.....	65
2.2. Norme di indirizzo per una "democrazia partecipativa" dell'acqua .....	66
2.3. La Carta regionale dei servizi idrici .....	67
<b>3. L'istituzione e/o riordino degli Otuc.....</b>	<b>67</b>
<b>4. La costituzione di parte civile del Garante SII .....</b>	<b>67</b>
<b>5. Le campagne di sensibilizzazione sull'acqua .....</b>	<b>68</b>

### Premesse

Nel corso del II° Semestre 2025/2026 (dal 30 agosto 2025-28 febbraio 2026), il Garante SII ha esaminato le principali novità legislative europee e nazionali in materia di tutela delle acque e servizio idrico integrato. In particolare, nel corso dell'ultimo semestre, il Garante SII ha approfondito la disciplina regolatoria di ARERA, che ha emanato alcune delibere particolarmente rilevanti del settore del SII.

Per quanto concerne la nuova regolazione sulla “qualità tecnica”, la delibera n. 581 del 2025 rubricata “*Modifiche e integrazioni all’Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR*” ha disciplinato il processo di verifica “in pool” tra diversi Enti di Governo dell’Ambito (EGA), con la finalità di rendere più affidabile, oggettiva ed efficace l’attività di validazione dei dati che i gestori trasmettono sulla qualità tecnica (RQTI). Il pacchetto di modifiche sulle componenti tariffarie di cui alla delibera ARERA n. 582 del 2025, “*Approvazione dei criteri per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio mti-4 (2026-2027)*”, invece, intende raggiungere alcuni obiettivi fondamentali: allineare la regolazione ai risultati delle gare, garantire stabilità tariffaria attraverso una gestione prudentiale dei parametri economici e rafforzare gli strumenti dedicati alla qualità, all’innovazione, all’efficienza energetica e alla sostenibilità ambientale del servizio.

Particolarmente rilevante è apparsa per il Garante SII la terza delibera ARERA n. 579, intitolata “*Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono*” in materia di “qualità contrattuale” nell’ambito della quale, innanzitutto, ARERA ha modificato, alla luce dei più recenti interventi normativi comunitari e nazionali, la definizione di SII anche nell’Ambito del RQSII, qualificandolo quale “*(...) l’insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e depurazione nonché di riuso delle acque reflue, ovvero di ciascuno di suddetti singoli servizi, compresi i servizi di captazione e adduzione a usi multipli e i servizi di depurazione ad usi misti civili e industriali, definiti ai sensi del metodo tariffario idrico pro tempore vigente (...)*” per poi disciplinare e aggiornare la carta dei servizi degli utenti.

## **I. La nuova regolazione ARERA sulla verifica in pool di Enti di Governo dell'Ambito (EGA)**

Con la delibera ARERA n. 581 del 2025, intitolata “*Modifiche e integrazioni all’Allegato A alla deliberazione 917/2017/R/IDR*”, ARERA ha introdotto una serie di disposizioni in materia di “qualità tecnica”.

Si segnala in particolare, l’articolo 38, che ha disciplinato il processo di verifica “in pool” tra diversi Enti di Governo dell’Ambito (EGA), con la finalità di rendere più affidabile, oggettiva ed efficace l’attività di validazione dei dati che i gestori trasmettono in merito alla regolazione della qualità tecnica (RQTI). A partire dalla raccolta dati del 2026, e poi con cadenza biennale, dunque, ciascun EGA dovrà sottoporre il proprio archivio dei dati e della documentazione regolatoria ad una verifica incrociata svolta da un gruppo di EGA appositamente individuati. A tal fine, ogni EGA designa formalmente uno o più esperti con comprovata esperienza, incaricati di svolgere tale attività. La verifica è organizzata liberamente dai partecipanti al pool, purché rispettino tempi e output richiesti dall’Autorità (ARERA). Tale cooperazione serve a verificare le metodologie, uniformare i criteri di raccolta e, se necessario, rivedere i dati trasmessi dai gestori, migliorandone qualità e confrontabilità.

Rimangono escluse, tuttavia, dalla verifica in pool le gestioni per le quali l’EGA abbia chiesto l’applicazione dello schema di convergenza tariffaria vigente, per tutta la durata del periodo ammesso allo schema.

### **I.1. La composizione del pool**

L’articolo 41 definisce i criteri con cui l’ARERA determina la composizione dei pool, secondo i seguenti criteri, ovvero:

- la numerosità delle gestioni ricadenti sotto la responsabilità di ciascun EGA;
- la rotazione e l’equilibrio territoriale;
- il bilanciamento del carico di lavoro, tenendo conto della complessità dei dati da verificare.

All’interno di ciascun pool viene inoltre individuato un coordinatore, responsabile dell’invio della Relazione di verifica e scelto sulla base di precedenti esperienze e grado di compliance regolatoria. Sono esclusi dalla designazione degli esperti quegli EGA che, nelle precedenti

applicazioni del meccanismo incentivante, non abbiano svolto regolarmente l'attività di validazione nel proprio territorio.

## **1.2. La cd. relazione di verifica**

L'articolo 39 disciplina in modo puntuale lo svolgimento dell'attività di verifica, indicando, quale output finale, la produzione di una cd. "Relazione di verifica", firmata dagli esperti degli EGA diversi da quello territorialmente competente; l'EGA nella propria Relazione di accompagnamento alla validazione dovrà, altresì, dare conto delle osservazioni del *pool*. In sostanza, la verifica in *pool* diventa parte integrante e necessaria del procedimento di validazione di competenza degli EGA.

La cd. Relazione di verifica, sottoscritta da ogni componente del *pool*, deve indicare:

- il rispetto delle tempistiche da parte dei gestori;
- la completezza dei file di raccolta (RQTI e Registri);
- eventuali differenze metodologiche rispetto alle pratiche di validazione adottate da altri EGA.

Inoltre, per ciascun macro-indicatore della qualità tecnica, la Relazione deve indicare:

- i valori verificati;
- la completezza dei documenti;
- la coerenza e uniformità dei criteri applicati per il calcolo;
- eventuali incongruenze nei dati e loro successiva risoluzione;
- modifiche apportate dal gestore ai dati iniziali, con data, causa e valutazione sulla fondatezza e aspetti non chiariti durante il processo di verifica.

## **1.3. La tracciabilità e la riservatezza**

Per l'invio della Relazione è previsto l'utilizzo di strumenti di trasmissione tracciabili, idonei a garantire certezza delle comunicazioni. In particolare, l'articolo 42 disciplina le modalità di trasmissione delle suindicate Relazioni di verifica; in un'ottica di semplificazione amministrativa e trasparenza interna, ARERA ha previsto che il coordinatore del *pool* debba inviare via PEC la Relazione di verifica firmata digitalmente da tutti gli esperti all'EGA competente, mettendo in copia gli altri EGA del *pool*, mentre che l'EGA competente debba caricare la Relazione nella sezione dedicata del portale ARERA, insieme alla restante documentazione regolatoria.

Ovviamente, ogni Relazione deve essere accompagnata da una dichiarazione di riservatezza e assenza di incompatibilità, resa da ciascun esperto con esclusione di qualsiasi rapporto di lavoro o di consulenza con i gestori oggetto di verifica nell'anno solare interessato.

#### **1.4. Le tempistiche**

La regolazione ARERA, inoltre, introduce una tempistica rigida, ovvero:

- entro il 31 marzo: i gestori devono trasmettere all'EGA competente tutti i dati e la documentazione integrativa;
- entro il 30 aprile: l'EGA competente effettua la pre-validazione e la trasmette agli altri EGA del pool;
- entro il 31 maggio: il pool completa l'attività di verifica e invia la Relazione di verifica;
- entro il 30 giugno: l'EGA competente trasmette all'Autorità quanto richiesto dal comma 30.2.

La mancata trasmissione dei dati entro i termini costituisce, di per sé, motivo di esclusione dagli incentivi. Tuttavia, le scadenze interne al pool (30 aprile e 31 maggio) possono essere derogate con il consenso unanime dei partecipanti, fermo restando il rispetto delle scadenze perentorie finali.

## **2. Le novità introdotte dal primo aggiornamento biennale del MTI-4 (2026-2027)**

Nel primo aggiornamento biennale del Metodo Tariffario Idrico 2024-2029 (MTI-4), l'Autorità ha introdotto un insieme articolato di modifiche che mirano a rendere il sistema tariffario più coerente con gli esiti delle procedure ad evidenza pubblica, più stabile rispetto alle dinamiche inflattive e maggiormente in grado di accompagnare gli obiettivi di qualità tecnica, qualità contrattuale, sostenibilità energetica e riuso delle acque reflue, come esplicitate meglio nei §§ successivi.

## **2.1. Il moltiplicatore tariffario.**

Per garantire la piena coerenza tra le condizioni di gara e la regolazione, il limite annuo di crescita della tariffa (parametro K) e il fattore di ripartizione (X) non sono più fissati unicamente dalla regolazione nazionale, ma vengono integrati con le condizioni economiche presentate dall'aggiudicatario nelle procedure pubbliche. L'ARERA ha ridotto, dunque, la facoltà di richiedere il superamento del limite K, ammettendola solo in presenza di eventi eccezionali non prevedibili al momento della gara. Si tratta di un intervento che rafforza il legame tra competizione e disciplina tariffaria, riducendo margini di discrezionalità successiva.

Sul fronte degli adeguamenti monetari, l'aggiornamento introduce parametri più realistici rispetto allo scenario macroeconomico attuale. L'inflazione programmata viene fissata all'1,9% per il 2026, mentre per gli anni successivi si adotta prudenzialmente un valore nullo, in attesa di nuova determinazione da parte dell'Autorità. Anche gli indici FOI e i deflatori degli investimenti vengono aggiornati. L'effetto dovrebbe consistere in una maggiore stabilità tariffaria e una riduzione dell'impatto degli shock inflattivi.

Particolarmente rilevante è apparso al Garante SII il blocco di modifiche relativo ai costi operativi. L'Autorità introduce una nuova componente per riconoscere, in modo strutturale e trasparente, i costi ricorrenti emersi nel biennio 2024-2025, distinguendo quelli effettivamente endogeni da quelli legati a mutamenti sistemici del servizio. Sono inoltre precisate le condizioni in cui possono essere riconosciuti i costi connessi a impianti affidati temporaneamente a terzi, nei casi in cui il gestore non abbia ancora sviluppato la capacità tecnica e finanziaria per operarli autonomamente: tali costi devono essere temporanei, oggettivamente dimostrati e improntati al principio di minimizzazione.

Dal 2026, viene rivista, inoltre, la modalità di riconoscimento dei costi per adeguarsi agli standard di qualità tecnica e contrattuale, adeguandoli ai nuovi sistemi incentivanti approvati nel 2025.

Una novità di rilievo, anche per l'impatto sociale, riguarda l'introduzione – dal 2026 – della possibilità di riconoscere, all'interno degli oneri sociali, i costi relativi alla corresponsione del bonus sociale idrico anche alle utenze indirette, inclusi i costi postali e bancari.

## **2.2. I costi operativi**

In un quadro di crescente attenzione alle condizioni di gara delle stazioni appaltanti, l'Autorità ha stabilito che, a partire dal 2026, tutti i costi operativi – sia endogeni sia relativi agli standard di qualità – debbano essere determinati tenendo conto di quanto offerto dall'aggiudicatario. Lo stesso criterio viene applicato alle componenti ambientali e della risorsa, per preservare le efficienze risultanti dal confronto competitivo.

Una novità di forte rilievo riguarda i gestori unici che subentrano ad amministrazioni comunali con livelli molto elevati di morosità. Per il solo primo aggiornamento biennale, l'Autorità introduce un meccanismo specifico che consente il riconoscimento di un costo massimo di morosità, differenziato per aree geografiche, affinché il nuovo gestore possa operare con un margine minimo di sostenibilità economica.

Sul versante dei costi delle immobilizzazioni, l'Autorità ha aggiornato alcuni parametri finanziari fondamentali (risk free reale, ERP, WRP, rendimento reale del capitale investito), recependo l'evoluzione del contesto finanziario e rafforzando la coerenza con i mercati di riferimento.

L'aggiornamento interviene anche sul tema del valore di subentro. Per evitare che, in prossimità della scadenza gestionale, le gestioni uscenti trasferiscano costi eccessivi alla gestione subentrante, l'Autorità limita la possibilità di rinviare il recupero dei congruagli al valore residuo, salvo che il rinvio sia necessario per evitare il superamento dei limiti annui del moltiplicatore tariffario o per mitigare l'impatto sulle utenze.

## **2.3. Il Fondo per la promozione dell'innovazione**

Un capitolo specifico riguarda il Fondo per la promozione dell'innovazione, con cui l'Autorità consolida gli incentivi dedicati al riuso delle acque reflue e alla riduzione dei consumi energetici. In questo senso, vengono introdotti target di riduzione progressiva dei volumi depurati non riutilizzati (indicatore RIU), differenziati sulla base dei livelli iniziali, e un obiettivo di riduzione del 5% dell'energia elettrica acquistata (indicatore ENE), definito a parità di condizioni impiantistiche. I premi devono essere parametrati, con un limite prudenziale, a una quota della componente CAPEX. Contestualmente, viene recepito il decreto-legge n. 153/2024, includendo formalmente il riuso delle acque reflue nella definizione di servizio idrico integrato: si tratta di una

modifica strutturale che allinea il quadro regolatorio ai nuovi indirizzi legislativi in materia di adattamento climatico.

## **2.4. Lo schema regolatorio di convergenza**

Per quanto concerne l'aggiornamento, che incide sullo schema regolatorio di convergenza, ARERA introduce nuovi valori del fattore di incremento  $Y$  in caso di concentrazione degli obblighi nel quadriennio 2026-2029.

Inoltre, per i casi in cui la gestione sia stata affidata tramite gara, la definizione del vincolo ai ricavi nel percorso di convergenza viene ancorata agli elementi economici contenuti nell'offerta aggiudicataria, garantendo continuità tra fase competitiva e regolazione tariffaria.

## **3. La nuova regolazione ARERA della “qualità contrattuale” di AREA**

Nel secondo semestre 2025 ARERA ha adottato un insieme significativo di modifiche alla Regolazione della Qualità del Servizio Idrico Integrato (RQSII), pubblicate nel nuovo Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR.

Tali modifiche rappresentano una sostanziale revisione del quadro della qualità contrattuale dal 2015 e anticipano l'assetto che entrerà, tuttavia, nella sua piena operatività solo dal 1° gennaio 2027.

L'intervento assume particolare rilievo per la Regione Lazio, caratterizzato da un articolato panorama di gestioni (integrate, separate, industriali e consortili) ed elevati volumi di reclami legati a:

1. Ricalcoli e rettifiche di fatturazione,
2. Ricostruzione dei consumi,
3. Tempi di risposta,
4. Accessibilità dei canali di contatto,
5. Gestione degli interventi di pronto intervento.

La riforma, che entrerà in vigore a partire dal 1° gennaio 2027, interviene in modo sistematico su tutti questi aspetti, con impatti diretti sia sull'operatività dei gestori sia sull'attività di vigilanza del Garante regionale.

### 3.1. I nuovi canali di relazione con gli utenti

Rispetto ai canali di relazione con gli utenti, l'orientamento di ARERA appare chiaro nel senso di eliminare progressivamente il fax e altri strumenti analogici dai canali ufficiali, per favorire l'attuazione di modalità telematiche.

Innanzitutto, tra le principali novità si segnala la necessità di creare un'area personale come spazio digitale fiduciario dell'utente, attraverso cui è possibile inviare reclami, ricevere risposte, archiviare documenti e accedere allo storico delle bollette.

Dal 2027, il gestore, infatti, dovrà:

1. fornire copia scaricabile delle comunicazioni inviate tramite area personale;
2. mantenerla attiva per almeno un anno dopo la cessazione del contratto.

Nello specifico, ARERA ha definito l'"area personale" quale "(...) spazio privato nell'ambito dello sportello online o più in generale dei servizi online eventualmente reso disponibile ai propri utenti finali dal gestore, anche attraverso applicazioni per dispositivi informatici, al quale l'utente medesimo può accedere mediante registrazione e autenticazione per fruire di contenuti e funzionalità personalizzate (...)". In questo senso, ARERA ha altresì stabilito che lo stesso sito internet del Gestore deve consentire all'utente di accedere alla propria area personale, disponibile anche su dispositivi mobili, e di inoltrare qualsiasi richiesta, rettifica o sollecito e in seguito alla cessazione del contratto di fornitura, per un periodo non inferiore a un anno dal mese successivo a quello di emissione della fattura di chiusura, il gestore mantiene attiva per l'utente finale titolare del contratto cessato la possibilità di accedere all'area personale almeno per l'utilizzo delle funzionalità relative all'archivio delle bollette emesse dal gestore medesimo e all'archivio delle notifiche.

La delibera definisce anche la figura del cd. "assistente vocale", definendolo come "(...) un'applicazione o un sistema informatico basato sull'intelligenza artificiale, in grado di elaborare il linguaggio naturale e di dialogare con l'interlocutore umano e addestrato per rispondere a particolari richieste dell'utente finale o per compiere determinate operazioni nell'ambito del servizio di assistenza telefonica del gestore (...)";

L'ARERA ha previsto altresì:

1. obbligo di informativa preventiva al chiamante,

2. possibilità per l'utente di richiedere sempre un operatore umano,
3. trasferimento immediato se l'AI non comprende la richiesta.

Si tratta riforme impattanti per i Gestori che presentano sportelli digitali obsoleti o parzialmente non conformi; anzi, questa innovazione richiederà un adeguamento informatico significativo, un riallineamento delle procedure interne, soprattutto per le aree nelle quali i Gestori devono rispondere ad elevati volumi di chiamate e richieste. Il Garante SII solleciterà i Gestori ad effettuare per tempo gli investimenti necessari per dare attuazione a tali disposizioni a tutela del consumatore.

### **3.2. Servizio telefonico e registrazione delle chiamate**

L'ARERA ha aggiornato altresì i cd. "servizi telefonici" dotati di assistente vocale che, partire dal 1° gennaio 2027, dovranno assicurare:

- a) che l'utente finale sia sempre avvertito in anticipo se la chiamata sarà gestita da un assistente vocale o sarà trasferita a un assistente vocale in esito alla scelta di un'opzione da parte del medesimo utente;
- b) che durante l'interazione con l'assistente vocale l'utente finale possa sempre chiedere di parlare con un operatore;
- c) che l'assistente vocale che non sia in grado di comprendere o di soddisfare la richiesta dell'utente finale attivi automaticamente la richiesta di parlare con un operatore.

A seguito di questa novità, ARERA ha ritenuto necessario modificare anche il TMA del servizio telefonico, stabilendo che il tempo di attesa corrisponde alla media dei tempi di attesa telefonica delle chiamate degli utenti nel mese considerato, che:

- hanno parlato con un assistente vocale senza che la chiamata sia stata successivamente trasferita a un operatore;
- hanno parlato con un operatore o a seguito di una loro richiesta o a seguito di reindirizzamento da parte dei sistemi automatici o dell'assistente vocale;

- pur avendo richiesto di parlare con un operatore, hanno terminato la chiamata prima dell'inizio della conversazione con l'operatore stesso.

### **3.3. Estensione e rafforzamento dei “Reclami” dell'utente**

Un'altra novità importante riguarda l'estensione della nozione di “Reclamo”: in base alla nuova regolazione, infatti, saranno considerati tali tutte le contestazioni delle fatturazioni. Nello specifico ARERA ha definito il reclamo scritto come “(...) ogni comunicazione scritta fatta pervenire al gestore, anche per via telematica, con la quale l'utente finale, o per suo conto un rappresentante legale dello stesso o un'associazione di consumatori, esprime lamentele circa la non coerenza del servizio ottenuto con uno o più requisiti definiti da leggi o provvedimenti amministrativi, dalla proposta contrattuale a cui l'utente finale ha aderito, dal contratto di fornitura, dal regolamento di servizio, ovvero circa ogni altro aspetto relativo ai rapporti tra gestore e utente finale, ivi inclusa, a partire dal 1° gennaio 2027, la richiesta scritta di rettifica di fatturazione (...);”

Si segnala altresì la nuova disciplina introdotta in materia di motivazione nelle risposte ai reclami degli utenti nella quale sarà obbligo del Gestore indicare nello specifico:

1. Il reclamo dell'utente (riassunto del problema).
2. Le verifiche svolte (con dettaglio e documenti allegati).
3. Le conclusioni (fondatezza o infondatezza, azioni correttive, tempistiche).
4. I diritti dell'utente (indennizzi, contatti, conciliazione).

In particolare, ARERA ha chiarito che i contenuti delle risposte dei Gestori devono “(...) presentare contenuti coerenti e consequenziali (...)” indicando anche nello specifico i diritti dell'utente e nello specifico “(...) qualora sia dovuto all'utente finale un indennizzo automatico ai sensi della regolazione o del contratto, i tempi e le modalità con le quali l'indennizzo sarà corrisposto, specificando che la corresponsione dell'indennizzo non esclude la possibilità di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale ulteriore danno subito;

- i recapiti ai quali l'utente finale può rivolgersi per ulteriori chiarimenti;

- le azioni che l'utente finale può intraprendere se ritiene insoddisfacente la risposta, rinviando alla pagina del proprio sito internet dove sono disponibili informazioni dettagliate sulle relative procedure, con

*particolare riferimento alle modalità di attivazione del Servizio Conciliazione dell’Autorità, secondo quanto previsto al successivo Articolo 54, comma 54.3. (...);*

Si tratta di una misura che rafforza il principio di trasparenza e il diritto di difesa dell’utente di cui all’art. 24 Cost in quanto quest’ultimo potrà verificare più agevolmente la congruità della risposta e l’adeguatezza dell’istruttoria svolta dal gestore, soprattutto nei temi di ricostruzione consumi, doppie fatturazioni, stime improprie.

In conclusione, ARERA ha inteso chiarire, anche a tutela del Gestore, il rapporto tra solleciti e reiterazione dei reclami a seconda della tempistica in cui questi vengono inoltrati da parte dell’utente. In particolare, ARERA ha affermato che “(...) *Ai fini della classificazione, non sono considerati i casi di sollecito o di reiterazione di uno stesso reclamo o richiesta scritta di informazione o, fino al 31 dicembre 2026, richiesta scritta di rettifica di fatturazione, qualora pervenuti entro i tempi massimi previsti per la risposta motivata definiti dalla presente RQSII e sono classificati come richieste scritte di informazioni qualora inviati dall’utente finale successivamente alla data di invio della risposta scritta da parte del gestore (...)*”.

### **3.4. Gli sportelli al pubblico**

Il Gestore è tenuto a garantire l’accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l’orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell’utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati.

### **3.5. L’accettazione del preventivo**

A maggiore tutela dell’utente, l’ARERA ha ritenuto di chiarire cosa s’intenda altresì per “accettazione del preventivo” da parte di un cittadino indicandone alcune condizioni per la sua validità. In particolare, ha definito l’accettazione del preventivo quale “(...) *accettazione formale da parte del richiedente delle condizioni esposte nel preventivo; le modalità di manifestazione di tale accettazione devono essere indicate nel preventivo (per esempio, ad avvenuto pagamento del contributo di allacciamento, oppure con firma per accettazione del preventivo, o altro (...)*”.

### **3.6. La sostituzione dei misuratori**

A partire dal 1° gennaio 2027, nel caso di sostituzione del misuratore effettuata d’ufficio dal gestore per misuratore fermo, illeggibile, guasto, obsoleto ovvero in caso di campagna di

sostituzione misuratori, il gestore sarà tenuto a “(...) rilasciare all’utente, qualora ne faccia richiesta, una copia del verbale di intervento che dovrà riportare la causale della sostituzione, la vecchia e nuova matricola del misuratore installato e la lettura del misuratore sostituito. Qualora l’utente ne faccia richiesta in forma scritta, il gestore è tenuto al rispetto dello standard specifico applicabile al tempo per la risposta a richieste scritte di informazioni di cui all’Articolo 67, comma 67.1 (...)”

### **3.7. Richieste di pronto intervento**

Per ogni richiesta di pronto intervento, per ciascun caso in cui l’utente finale ovvero il segnalante parli con un operatore o la chiamata si concluda per rinuncia prima dell’inizio della conversazione, al fine di verificare il rispetto degli standard relativi all’indicatore CPI e del “tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento”, il gestore deve registrare:

- a) il codice di rintracciabilità con cui il gestore identifica la singola richiesta di prestazione;
- b) il codice con cui il gestore individua la prestazione;
- c) data e istante di inizio della chiamata, con granularità pari al secondo;
- d) l’istante di inizio della conversazione con l’operatore o, se precedente, della fine della chiamata;
- e) registrazione vocale della chiamata;
- f) motivo della segnalazione;
- g) nominativo del chiamante;
- h) numero di telefono del chiamante;
- i) Comune e indirizzo stradale al quale è riferita la segnalazione;
- j) data e ora di arrivo sul luogo di chiamata, con granularità pari al minuto;
- k) a partire dal 1° gennaio 2027, data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata, anche laddove differita qualora siano necessari uno o più interventi successivi alla messa in sicurezza dei luoghi, con granularità pari al minuto.”;

A tal fine ARERA ha redatto come allegato la scheda di pronto intervento che deve essere compilata dal Gestore.

**Tabella 3 - Campi dell'elenco per pronto intervento**

N. Progr.	Tipologia prestazione (indicare: Pronto intervento)	Codice di rintracciabilità della richiesta di prestazione	Codice con cui il gestore individua la prestazione	Dati identificativi dell'utente finale (Codice utente, ovvero in mancanza dati identificativi del richiedente)	Tipologia d'uso 1 = uso domestico e relative sotto-tipologie 2 = uso diverso dal domestico e relative sotto-tipologie	Dati identificativi punto di consegna (Codice misuratore, se presente, codice identificativo unico - Art. 17 TIMSII)	Classificazione richiesta di pronto intervento				
							Casi di pericolo			Altri casi	Descrivere brevemente
							Fuoriuscite di acqua copiose, ovvero anche lievi con pericolo di gelo	Alterazione delle caratteristiche di potabilità dell'acqua distribuita	Guasto o occlusione di condotta o canalizzazione fognaria	Avvio di interventi di pulizia e spurgo a seguito di esondazioni e rigurgiti	

*segue*

CPI e inizio Pronto Intervento		Effettivo intervento sul luogo		Pronto intervento
Data e istante inizio della chiamata telefonica (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e istante inizio conversazione con operatore (o, se precedente, della fine della chiamata) (gg/mm/aa; hh:mm:sec)	Data e ora di arrivo del personale sul luogo di chiamata (gg/mm/aa;hh:min)	Data e ora di risoluzione della situazione di pericolo segnalata (gg/mm/aa;hh:min)	Mancato rispetto standard generale di riferimento (1=per cause di forza maggiore 2=per cause utente finale o terzi 3=per causa gestore)

### 3.5. Consumi medi annui

Per quanto concerne i consumi medi annui, ARERA, modificando il precedente art. 38.3 del RQSII, ha previsto che, qualora non dovessero essere disponibili i dati relativi ai consumi medi annui delle ultime tre annualità, al fine di individuare la fascia di consumo dell'utente finale, il Gestore possa procedere ad una stima dei consumi, in base al valore di riferimento della tipologia di utenza cui l'utente finale è stato attribuito dal Gestore (sempre in caso di indisponibilità per un utente finale dei dati di misura ottenuti in base a raccolta da parte del personale incaricato dal gestore o da autoletture necessari per la determinazione del coefficiente  $Ca$ ).

### 3.6 La rettifica di fatturazione

A partire dal 1° gennaio 2027, il tempo di rettifica di fatturazione è il tempo, misurato in giorni lavorativi, intercorrente tra la data di ricevimento da parte del gestore del reclamo scritto inviato dall'utente finale relativo ad una fattura già pagata, o per la quale è prevista la possibilità di rateizzazione ai sensi del precedente Articolo 42, e la data di accredito della somma non dovuta, anche in misura diversa da quella richiesta.

### 3.7. Domiciliazione bancaria e rateazione

Nel caso in cui sia attiva la domiciliazione bancaria, il gestore procederà direttamente all'addebito delle rate alle scadenze prefissate.

### 3.8. I nuovi Macro-indicatori MCI e MC 2

Per ciascuno dei macro-indicatori di MCI e MC2, ARERA ha suddiviso gli obiettivi annuali in due categorie: mantenimento e miglioramento. Gli obiettivi di miglioramento sono ripartiti in classi, con valori differenziati in base alle performance registrate nell'anno precedente, che per ciascuna annualità costituisce il livello di partenza. In particolare, si individuano:

- la Classe A, cui è attribuito un obiettivo di mantenimento del livello di partenza;
- la Classe B e la Classe C, cui sono associati obiettivi di miglioramento differenziati in ragione del livello iniziale di performance;
- a partire dal periodo di valutazione delle performance 2026-2027, la Classe D, cui è parimenti associato un obiettivo di miglioramento.

**Tavola 2bis - Classi e obiettivi per macro-indicatore (dal periodo di valutazione delle performance 2024-2025)**

Macro-indicatore	Per il biennio 2024-2025			Dal biennio 2026-2027		
	ID Classe	Classe	Obiettivo	ID Classe	Classe	Obiettivo
<i>MC1 - Avvio e cessazione del rapporto contrattuale</i>	A	MC1 > 98%	Mantenimento	A	MC1 > 98%	Mantenimento
	B	90% < MC1 ≤ 98%	+ 1% o MC1 > 98%	B	94% < MC1 ≤ 98%	+ 1% o MC1 > 98%
				C	90% < MC1 ≤ 94%	+ 2% o MC1 > 95%
	C	MC1 ≤ 90%	+ 3% o MC1 > 91%	D	MC1 ≤ 90%	+ 3% o MC1 > 92%
<i>MC2 - Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità al servizio</i>	A	MC2 > 95%	Mantenimento	A	MC2 > 96%	Mantenimento
	B	90% < MC2 ≤ 95%	+ 1% o MC2 > 95%	B	93% < MC2 ≤ 96%	+ 1% o MC2 > 96%
				C	90% < MC2 ≤ 93%	+ 2% o MC2 > 94%
	C	MC2 ≤ 90%	+ 3% o MC2 > 91%	D	MC2 ≤ 90%	+ 3% o MC2 > 92%

**Tavola 3bis - Stadi di valutazione delle *performance* di qualità contrattuale in ciascun periodo di valutazione (dal biennio 2026-2027)**

		<b>Livelli di valutazione</b>	
		<i>Livello base</i>	<i>Livello di eccellenza</i>
<b>Obiettivi</b>	<u><i>Obiettivi di mantenimento</i></u> <i>(Classe A)</i>	<b>Stadio I</b> permanenza in Classe A (cambio di classe) per ogni macro-indicatore	<b>Stadio III</b> prime tre posizioni a livello globale considerando tutti i macro-indicatori valutati (di cui almeno uno in Classe A)
	<u><i>Obiettivi di miglioramento</i></u> <i>(Classi B, C e D)</i>	<b>Stadio II</b> superamento (non raggiungimento) dell'obiettivo per ogni macro-indicatore	

## **I. La legislazione regionale di riferimento e definizione degli ambiti territoriali ottimali**

Nel corso di questo Semestre, il Garante ha continuato a monitorare l'attuazione del sistema di *governance* a livello regionale in attuazione della normativa nazionale e regionale, in attesa della riforma del settore. I dati di riferimento sono estrapolati dalla relazione semestrale di ARERA.

Si rammenta, a questo proposito, che la Legge Regionale n. 6/1996, all'articolo 2, individua i seguenti ambiti territoriali:

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

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

## **2. Individuazione degli enti di governo dell'ambito**

Attualmente, in ciascun ATO, l'ente di governo dell'ambito è rappresentato dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province e ARERA ha evidenziato una serie di dati nella Relazione Semestrale che di seguito si riportano.

## **2.1. A.T.O. I – Lazio Nord Viterbo**

- Popolazione residente nell' A.T.O. 307.239 abitanti
- Province dell'A.T.O. 2
- Comuni dell'A.T.O. 60
- Superficie dell'A.T.O. 3.601 kmq

### **2.1.1. Costituzione e operatività dell'ente di governo dell'ambito**

Tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione e pertanto partecipano all'ente di governo d'Ambito;

- relativamente all'ente di governo in parola si sono spesso rinvenute problematiche nelle attività demandate a livello locale in merito all'aggiornamento degli atti necessari a un ordinato recepimento degli obblighi fissati dalla regolazione, inducendo talvolta il gestore di riferimento ad attivare i meccanismi introdotti dall'Autorità per il superamento dei casi di inerzia; tuttavia, si rileva che le determinazioni tariffarie di competenza sono state, poi, trasmesse all'Autorità.

### **2.1.2. Contesto gestionale di riferimento**

In esito agli elementi istruttori, da ultimo, acquisiti, emerge il seguente quadro delle gestioni operanti nell'ATO:

- Il servizio è stato affidato (fino all'11 marzo 2036) al gestore unico d'ambito Talete S.p.A. Con Atto di Orientamento/Indirizzo n° 125 del 14 novembre 2023 l'Ente di governo d'Ambito ha stabilito di proseguire il percorso avviato, ai fini della revisione della forma di gestione del Servizio Idrico Integrato, *“in modo da poter superare la nota situazione di criticità della gestione Talete e garantire la continuità del servizio attraverso i necessari efficientamenti e soprattutto la sostenibilità di un adeguato piano degli interventi”*. Con il medesimo atto è stato anche stabilito di procedere con gli adempimenti conseguenti e necessari *“al fine di concretizzare la gestione del Servizio Idrico Integrato di questo A.T.O. nella forma della Società Mista a prevalente Capitale Pubblico, tramite gara a doppio oggetto per l'individuazione di un socio privato da inserire nella compagine sociale della Talete S.p.A.”*. Dagli elementi acquisiti dall'EGA, risulta, inoltre, che *“si sta*

*procedendo con l'attivazione di specifica Convenzione di supporto con Invitalia S.p.A. per gli adempimenti, finalizzati a concretizzare la gestione del Servizio Idrico Integrato di questo A.T.O. nella forma della società Mista a prevalente Capitale pubblico. Tale attività di supporto riguarda in particolare le procedure di gara a doppio oggetto per l'individuazione di un socio privato da inserire nella compagine sociale della Talete S.p.A.”; in aggiornamento, l'ente di governo dichiara che “il gestore del Servizio Idrico Integrato di questo A.T.O. (Talete S.p.A.) ha preso in carico, con decorrenza 01.11.2024, le gestioni relative ad ulteriori sei Comuni (Bagnoregio, Caprarola, Fabrica di Roma, Farnese, Grotte di Castro e Ronciglione). Inoltre, sono in corso le interlocuzioni con i rimanenti dieci Comuni dell'A.T.O. per i quali dovrà essere formalizzata la presa in carico delle relative gestioni del S.I.I. secondo il cronoprogramma proposto dal gestore Talete S.p.A. (cinque Comuni con decorrenza gennaio 2025 e gli altri cinque entro marzo 2025)”.*

- *In aggiornamento rispetto al semestre precedente, l'ente d'ambito comunica che “sono stati approvati da questo E.G.A. gli atti propedeutici necessari alla pubblicazione dell'Avviso di gara a doppio oggetto con il previsto atto di attivazione della procedura, come da specifica convenzione di incarico ad INVITALIA quale centrale di Committenza, per l'individuazione di un socio privato da inserire nella compagine sociale della Talete S.p.A. In proposito è in atto un serrato confronto con la stessa Invitalia per concretizzare la suddetta procedura di gara”;*

Si registra, altresì, la presenza di cinque (5) soggetti che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina *pro tempore* vigente. Si tratta in particolare:

- di quattro (4) Comuni che gestiscono il servizio in economia.
- dell'operatore Consorzio per l'Acquedotto del Medio Tirreno, riguardo al quale l'ente di governo competente comunica che “la Regione Lazio, con nota del 23 maggio 2022, ha diffidato il suddetto consorzio [...] a provvedere con proprio formale atto deliberativo al trasferimento delle infrastrutture idriche al gestore unico dell'ATO entro il 31 maggio 2022 [...]. Il suddetto consorzio ha comunicato di aver impugnato la nota di diffida della Regione Lazio”. Si rileva che la sentenza del TAR Lazio 16 febbraio 2023, n. 2777, prendendo atto che risulti “comprovata dalla documentazione di causa” la circostanza che il Consorzio non rientri, allo stato, nel novero dei soggetti salvaguardati, ha evidenziato, con riferimento all'applicabilità delle previsioni di cui all'art. 147 del d. lgs. n. 152/2006, comma 2-ter, che “tale disposizione, infatti, va riferita alle gestioni in forma autonoma “non salvaguardate” ricadenti nel perimetro di un unico ambito territoriale, e in tale ottica si giustifica l'obbligo, in capo al relativo ente di governo,

*di procedere all'affidamento al gestore unico del medesimo ambito entro il termine tassativamente previsto. Nel caso di specie, trattandosi di infrastruttura che interseca il territorio di più ambiti, la norma in esame non può operare automaticamente, non essendovi spazio per iniziative "unilaterali" di uno dei due Enti di governo, ma dovendosi procedere necessariamente previa delibera, a monte, della Giunta Regionale". "Per quanto riguarda la gestione operata dal Consorzio per l'Acquedotto del Medio Tirreno in Liquidazione (Soggetto Gestore non salvaguardato in base alla normativa in materia di riorganizzazione del S.I.I.) sono in corso le interlocuzioni con la Regione Lazio, i gestori Talete S.p.A. (A.T.O. 1 - Lazio Nord Viterbo) e ACEA ATO 2 S.p.A. (A.T.O. 2 – Lazio Centrale Roma) per effettuare le necessarie attività ricognitive finalizzate alla definizione della Convenzione per la gestione della interferenza idraulica inter Ambito secondo la normativa regionale ed in esecuzione della Sentenza n. 3629/2024 del Consiglio di Stato (Sezione IV)".*

## **2.2. A.T.O. 2 – Lazio Centrale Roma**

- Popolazione residente nell'A.T.O. 3.880.486 abitanti
- Province dell'A.T.O. 3
- Comuni dell'A.T.O. 113
- Superficie dell'A.T.O. 5.134 kmq

### **2.2.1. Costituzione e operatività dell'ente di governo dell'ambito**

Dalle informazioni acquisite dall'Autorità risulta quanto segue:

- tutti i comuni ricadenti nel territorio dell'ATO hanno sottoscritto la Convenzione di Cooperazione e pertanto partecipano all'ente di governo d'Ambito;

L'ente di governo – nel corso degli anni – ha ricoperto un ruolo attivo ai fini dell'adempimento, in collaborazione con il pertinente gestore d'ambito, agli obblighi fissati dalla regolazione, trasmettendo all'Autorità le determinazioni tariffarie di competenza.

### **2.2.2. Contesto gestionale di riferimento**

In esito agli elementi istruttori, da ultimo, acquisiti, emerge il seguente quadro delle gestioni operanti nell'ATO:

- l'avvenuto affidamento (fino al 31 dicembre 2032) al gestore unico d'ambito Acea ATO2 S.p.A.;
- la presenza di altri sette (7) soggetti con affidamento assentito in conformità alla normativa *pro tempore* vigente. Si tratta di gestioni in forma autonoma in comuni montani con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituite ai sensi del comma 5 dell'art. 148 del D.Lgs. n. 152/2006;
- non si rinvencono soggetti che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina *pro tempore* vigente.

### **2.3. A.T.O. 3 – Lazio Centrale Rieti**

- Popolazione residente nell' A.T.O. 185.921 abitanti
- Province dell'A.T.O. 2
- Comuni dell'A.T.O. 81
- Superficie dell'A.T.O. 2.978 kmq

#### **2.3.1. Costituzione e operatività dell'ente di governo dell'ambito**

Dalle informazioni acquisite dall'Autorità risulta quanto segue:

- tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito;
- l'ente di governo dell'ambito, con riferimento all'iter previsto per il perfezionamento della proposta tariffaria 2024-2029, risulta aver ottemperato, nel corso del primo semestre 2025, agli obblighi di invio dei dati e delle informazioni rilevanti ai fini della definizione delle tariffe;

#### **2.3.2. Contesto gestionale di riferimento**

In esito agli elementi istruttori, da ultimo, acquisiti, emerge il seguente quadro delle gestioni operanti nell'ATO:

- l'avvenuto affidamento (fino al 31 dicembre 2045) al gestore unico d'ambito Acqua Pubblica Sabina S.p.A.;
- la presenza di altre due (2) gestioni con affidamento assentito in conformità alla normativa *pro tempore* vigente. Si tratta in particolare del Consorzio Media Sabina e del Comune di Pozzaglia Sabina;

- in aggiornamento, l'ente di governo dichiara che dei 3 (tre) comuni (Concerviano, Longone Sabino e Turania che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente *“sono state concordate le date di effettivo trasferimento delle gestioni in sede di sottoscrizione del VCD; per tali comuni, è prevista la gestione operativa da parte del Gestore Unico Acqua Pubblica Sabina a decorrere dal 31 dicembre 2024”*. Infine, l'ente di governo precisa che *“sebbene siano state definite le date di passaggio della gestione, attualmente sono state sospese tutte le procedure di acquisizione e pertanto non è operativa la gestione operativa da parte del Gestore Unico Acqua Pubblica Sabina”*.

## **2.4. A.T.O. 4 – Lazio Meridionale Latina**

- Popolazione residente nell' A.T.O. 683.646 abitanti
- Province dell'A.T.O. 3
- Comuni dell'A.T.O. 38
- Superficie dell'A.T.O. 2.537 kmq

### **2.4.1. Costituzione e operatività dell'ente di governo dell'ambito**

Dalle informazioni acquisite dall'Autorità risulta quanto segue:

- tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito;
- relativamente all'ente di governo in parola si sono spesso rinvenute problematiche nelle attività demandate a livello locale in merito all'aggiornamento degli atti necessari a un ordinato recepimento degli obblighi fissati dalla regolazione, inducendo talvolta il gestore di riferimento ad attivare i meccanismi introdotti dall'Autorità per il superamento dei casi di inerzia; tuttavia, si rileva che le determinazioni tariffarie di competenza sono state, poi, trasmesse all'Autorità.

### **2.4.2. Contesto gestionale di riferimento**

In esito agli elementi istruttori, da ultimo, acquisiti, emerge il seguente quadro delle gestioni operanti nell'ATO:

- l'avvenuto affidamento (fino al 2 agosto 2032) al gestore unico d'ambito Acqualatina S.p.A.;
- non si rinvencono soggetti che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina *pro tempore* vigente.

## **2.5. A.T.O. 5 – Lazio Meridionale Frosinone**

- Popolazione residente nell' A.T.O. 460.335 abitanti
- Province dell'A.T.O. 2
- Comuni dell'A.T.O. 86
- Superficie dell'A.T.O. 2.874 kmq

### **2.5.1. Costituzione e operatività dell'ente di governo dell'ambito**

Dalle informazioni acquisite dall'Autorità risulta quanto segue:

- tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito;
- relativamente all'ente di governo in parola si sono spesso rinvenute problematiche nelle attività demandate a livello locale in merito all'aggiornamento degli atti necessari a un ordinato recepimento degli obblighi fissati dalla regolazione, inducendo talvolta il gestore di riferimento ad attivare i meccanismi introdotti dall'Autorità per il superamento dei casi di inerzia; tuttavia, si rileva che le determinazioni tariffarie di competenza sono state, poi, trasmesse all'Autorità.

### **2.5.2. Contesto gestionale di riferimento**

In esito agli elementi istruttori, da ultimo, acquisiti, emerge il seguente quadro delle gestioni operanti nell'ATO:

- l'avvenuto affidamento (fino al 26 giugno 2033) al gestore unico d'ambito Acea ATO 5 S.p.A.;

- la presenza di una (1) gestione in forma autonoma (Comune di San Biagio Saracinisco) in un comune montano con popolazione inferiore a 1.000 abitanti già istituita ai sensi del comma 5 dell'art. 148 del D.Lgs. n. 152/2006;

- la presenza di un (1) Comune, Paliano, che gestisce il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente, pur essendo stato il medesimo Comune condannato – con la sentenza del Consiglio di Stato n. 1903/2018 del 23 novembre 2018 – a trasferire il servizio idrico integrato al gestore unico. L'ente di governo ha evidenziato che il Comune di Paliano non ha ancora provveduto al passaggio degli impianti e delle reti al Gestore d'Ambito. Dalle informazioni acquisite risulta che l'EGA, con nota prot.- n. 592 del 27 febbraio 2024, ha chiesto alla Regione Lazio l'attivazione dei poteri sostitutivi nei confronti del Comune “per il trasferimento della gestione dei Servizi Idrici comunale al Gestore unico d'Ambito del SII”. Alla richiesta, ha fatto seguito la nota della Regione Lazio dell'8 marzo 2024, con la quale la Regione ha diffidato il Comune a procedere, entro il 31 marzo 2024, a concludere le operazioni relative al trasferimento del servizio idrico integrato al gestore unico d'ambito. A seguito della mancata ottemperanza da parte del Comune, in data 27 giugno 2024 l'ente di governo ha reiterato la richiesta alla Regione di attivazione dei poteri sostitutivi. Dalle informazioni in possesso di questa Autorità, risulta che il Comune di Paliano in data 1° luglio 2024 abbia comunicato agli enti competenti *“la volontà [...] di avviare tutte le procedure necessarie al fine di addivenire alla consegna del servizio idrico integrato del Comune di Paliano al gestore unico ACEA ATO 5 S.p.A.”* In aggiornamento rispetto al semestre precedente, l'ente d'ambito comunica che *“la Regione Lazio con nota prot. 1527597 del 12/12/2024 ha comunicato l'avvio del procedimento per l'esercizio dei poteri sostitutivi nei confronti del Comune di Paliano ai sensi degli articoli 153, comma 1, e 172, comma 4 del D. Lgs 152/2006, per l'adozione dei conseguenti provvedimenti per la nomina del commissario ad acta”*.

### **3. L'interconnessione schemi idrici della Media e Bassa Sabina e della Tuscia con condotta adduttrice in derivazione dall'acquedotto del Peschiera a Salisano**

Nel corso di questo Semestre, è stata approvata e portata all'attenzione del Garante SII l'approvazione da parte della Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti delle Province dell'ATO n. 1

Lazio Nord – Viterbo della Convenzione per la partecipazione all'“Avviso 2025” per l'aggiornamento del Piano nazionale degli interventi infrastrutturali e per la sicurezza del settore idrico, mediante accordo di programma tra Regione Lazio, EGATO 1, EGATO 3 per la realizzazione dell'opera interambito denominata “*Interconnessione schemi idrici della Media e Bassa Sabina e della Tuscia con condotta adduttrice in derivazione dall'acquedotto del Peschiera a Salisano*”: l'approvazione in parola costituisce un atto presupposto, propedeutico alla presentazione della proposta progettuale e alla successiva formalizzazione dei rapporti interistituzionali e attuativi tra Regione, EGATO coinvolti e gestori del servizio idrico integrato. L'atto ha, inoltre, una chiara efficacia programmatoria, ricognitiva, propulsiva e autorizzatoria interna, in quanto abilita l'amministrazione e i soggetti coinvolti all'avvio del percorso di candidatura e di successiva attuazione.

In conclusione, tale decisione rientra in una strategia tra Istituzioni di coordinamento tra programmazione d'ambito e programmazione nazionale, in una logica di integrazione verticale tra livello locale, regionale e statale. Tale assetto risponde ai principi di leale collaborazione, buon andamento, efficacia dell'azione amministrativa e unitarietà della pianificazione infrastrutturale.

### **3.1. L'approvazione dell'Atto di indirizzo della Conferenza dei Sindaci in Ato I**

L'atto di indirizzo è stato adottato dalla Conferenza dei Sindaci che ha:

- preso atto delle criticità strutturali del sistema di approvvigionamento idropotabile insistente sul territorio dell'ATO I;
- individuato l'interconnessione con il sistema Peschiera–Le Capore quale soluzione infrastrutturale di medio-lungo periodo già coerente con la pianificazione d'ambito;
- approvato lo schema convenzionale necessario per la partecipazione unitaria all'Avviso 2025;
- autorizzato l'EGATO I a sottoscrivere l'accordo di programma in nome e per conto dell'Ente di Governo d'Ambito;
- impegnato tutti i soggetti interessati alla predisposizione degli atti tecnici, amministrativi e istruttori necessari per la candidatura.

### **3.2. Quadro normativo richiamato e fondamento giuridico dell'intervento**

Il provvedimento si colloca all'interno di una trama normativa multilivello, composta da fonti statali, regionali, europee e programmatiche di settore, che legittimano sia il ricorso a

strumenti di cooperazione tra amministrazioni, sia l'inserimento dell'intervento all'interno della programmazione nazionale in materia di sicurezza delle infrastrutture idriche.

In ambito nazionale, l'art. 1, commi 516 e seguenti, della legge n. 205/2017 ha istituito il Piano nazionale degli interventi infrastrutturali e per la sicurezza del settore idrico (PNISSI), quale strumento di programmazione strategica degli investimenti, successivamente disciplinato, quanto alle modalità attuative e procedurali, dal decreto interministeriale n. 350/2022, che regola i criteri di aggiornamento del Piano e le modalità di presentazione delle proposte progettuali. L'adozione del PNISSI mediante D.P.C.M. 17 ottobre 2024 ha reso operativo il quadro programmatico nazionale, definendo le priorità di intervento e le linee di finanziamento.

In particolare, sotto il profilo dei rapporti tra amministrazioni, rileva l'art. 15 della legge n. 241/1990, che legittima il ricorso ad accordi tra pubbliche amministrazioni per lo svolgimento in forma coordinata di attività di interesse comune, nonché l'art. 34 del decreto legislativo n. 267/2000, che individua nell'accordo di programma lo strumento tipico di cooperazione istituzionale finalizzato alla realizzazione di opere e interventi di rilevanza sovra-ente.

A ciò si aggiunge il decreto legislativo n. 18/2023, che, in attuazione della normativa europea, ha introdotto standard più stringenti in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano, rafforzando gli obblighi di prevenzione e controllo in capo alle autorità competenti. Il sistema si completa con il diritto dell'Unione europea, in particolare con la direttiva 98/83/CE, come rivista nella direttiva (UE) 2020/2184, che costituisce il parametro sovranazionale di riferimento in materia di tutela della qualità dell'acqua potabile, imponendo agli Stati membri l'adozione di misure idonee a garantire livelli elevati di sicurezza sanitaria e di protezione della salute pubblica.

### **3.3. Presupposti di fatto e motivazione amministrativa**

La motivazione della decisione da parte di Ato I di partecipare all'Avviso (PNISSI) si è fondata su un articolato apparato ricognitivo, dal quale emergono le ragioni di interesse pubblico sottese alla decisione della Conferenza. In particolare, il territorio dell'ATO I Lazio Nord – Viterbo viene descritto come area caratterizzata da un assetto idrogeologico complesso, con ampia presenza di acque sotterranee di origine vulcanica e con frequenti criticità qualitative, segnatamente con riferimento alla presenza di **arsenico e fluoruri** in concentrazioni superiori ai limiti di legge. L'atto evidenzia che tali criticità comportano il necessario ricorso a sistemi di

trattamento di elevata complessità, con aggravio strutturale dei costi e vulnerabilità del sistema. E' emerso, infatti, che:

- 1) il carattere non strutturalmente risolutivo delle sole misure fondate sulla diffusione di impianti di dearsenificazione e defluorizzazione;
- 2) la permanenza di una situazione di fragilità dell'approvvigionamento;
- 3) la necessità di ridurre la dipendenza da fonti locali vulnerabili;
- 4) la correlazione tra le criticità qualitative del territorio e l'apertura della procedura di infrazione europea per il superamento del parametro arsenico nelle acque potabili in diversi comuni del Lazio;
- 5) l'esigenza di individuare una soluzione infrastrutturale di affidabilità sistemica, coerente con il Piano d'Ambito e con la programmazione di settore.

Il Garante SII, in questo senso, ha avallato l'iniziativa in quanto trattasi di una vera e propria esigenza di tutela della salute pubblica, di conformazione agli standard normativi sovranazionali e di messa in sicurezza del servizio pubblico essenziale.

### **3.4. Oggetto dell'intervento e sua qualificazione**

L'intervento al centro dell'atto è espressamente individuato nell'"Interconnessione schemi idrici della Media e Bassa Sabina e della Tuscia con condotta adduttrice in derivazione dall'acquedotto del Peschiera a Salisano". Esso viene descritto come opera interambito, destinata a coinvolgere l'EGATO 1, l'EGATO 3 e i rispettivi gestori, in una logica di connessione infrastrutturale tra sistemi idrici contigui ma appartenenti a diversi ambiti territoriali ottimali.

Sotto il profilo giuridico, tale infrastruttura:

- 1) presenta una funzione di approvvigionamento idropotabile primario;
- 2) persegue finalità di sicurezza, continuità, qualità e resilienza del servizio;
- 3) è qualificata come intervento di rilevanza sovra-ambito;

- 4) si pone come infrastruttura strategica destinata a incidere sulle condizioni essenziali di esercizio del SII in due diversi bacini territoriali.

L'intervento è, pertanto, correttamente inquadrato come progetto infrastrutturale unitario, suscettibile di essere proposto nell'ambito del PNISSI e idoneo a giustificare una forma di *governance* cooperativa tra enti di governo e soggetti gestori.

### **3.5. Soggetti coinvolti e assetto istituzionale**

Dall'atto e dall'allegata convenzione emerge un modello di cooperazione interistituzionale particolarmente articolato, che coinvolge sia soggetti pubblici titolari di funzioni di governo e pianificazione, sia soggetti gestori del servizio. La Regione Lazio assume il ruolo di soggetto proponente, mentre gli EGATO 1 e 3 partecipano quali enti di governo competenti per la pianificazione e il coordinamento territoriale. Talete S.p.A. e Acqua Pubblica Sabina S.p.A. sono individuati come soggetti gestori e, in prospettiva attuativa, come soggetti operativi chiamati a concorrere alla progettazione, realizzazione e gestione dell'intervento.

Il sistema delineato è coerente con la distinzione tra:

- 1) funzione di programmazione e impulso in capo alla Regione;
- 2) funzione di governo d'ambito e raccordo istituzionale in capo agli EGATO;
- 3) funzione di attuazione tecnica e gestione in capo ai gestori del SII.

### **3.6. La convenzione allegata: struttura, oggetto e funzione**

L'allegata convenzione costituisce l'architettura giuridico-operativa dell'intera iniziativa. Essa disciplina i rapporti tra Regione Lazio, EGATO 1, EGATO 3 e gestori del SII per la partecipazione all'Avviso 2025 e per l'eventuale successiva attuazione dell'intervento. Dal suo contenuto emerge che la convenzione non disciplina ancora in via esaustiva il dettaglio tecnico-economico dell'interconnessione, demandato a una futura convenzione operativa, ma definisce il quadro degli obblighi di collaborazione, dei ruoli reciproci, del programma degli interventi e delle modalità di predisposizione della proposta progettuale.

La convenzione risulta strutturata in una serie di articoli che disciplinano:

- 1) oggetto;
- 2) definizioni;
- 3) programma degli interventi;
- 4) presentazione della proposta PNISSSI;
- 5) proposta progettuale e progetto di fattibilità;
- 6) ruoli dei soggetti attuatori e rapporti con il MIT;
- 7) criteri per la realizzazione;
- 8) criteri per la gestione dell'interconnessione e per il corrispettivo di fornitura;
- 9) obblighi delle parti e surroga regionale in caso di inadempienza;
- 10) durata, efficacia, modifiche;
- 11) coordinamento tecnico e tavolo interambito;
- 12) comunicazioni, legge applicabile, foro competente e trattamento dei dati personali.

### **3.7. Il programma degli interventi: contenuto e priorità**

La convenzione precisa che il programma PNISSSI è articolato in stralci funzionali, strutturati in modo da perseguire:

- il miglioramento della qualità dell'acqua nelle aree attualmente servite da sistemi vulnerabili;
- l'integrazione delle aree servite dall'ATO I;
- la riduzione del ricorso a trattamenti di potabilizzazione complessi;
- l'ottimizzazione degli approvvigionamenti e l'incremento della resilienza del sistema.

Viene inoltre previsto che la configurazione definitiva degli stralci non precluda future estensioni o rimodulazioni, in coerenza con le priorità stabilite dal PNISSSI e dall'Avviso 2025. Tale clausola è rilevante perché conferma il carattere progressivo, flessibile e modulare dell'intervento, coerente con la natura di grande infrastruttura da realizzarsi in forma per fasi.

### **3.8. Obblighi dei soggetti partecipanti nella fase di candidatura**

La convenzione ripartisce in modo puntuale i compiti necessari alla predisposizione e presentazione della domanda nell'ambito dell'Avviso 2025.

Gli EGATO sono chiamati a porre in essere le attività di competenza, tra cui l'individuazione degli interventi nei rispettivi Piani d'Ambito, l'adozione delle deliberazioni necessarie, il coordinamento con i gestori, l'esame e la validazione tecnica degli studi di fattibilità e

la trasmissione alla Regione della proposta progettuale. I gestori, dal canto loro, sono tenuti a fornire dati, studi, elaborati e supporto tecnico alla compilazione della domanda. La Regione, invece, assume il ruolo di raccordo istituzionale e di presentazione della proposta attraverso la piattaforma ministeriale, mantenendo i rapporti con il Ministero delle Infrastrutture e dei Trasporti e con gli altri organi competenti.

### **3.9. Ruoli attuativi, rete di impresa e rapporti con il MIT**

Particolarmente significativa è la disciplina che prefigura la successiva fase realizzativa. La convenzione stabilisce che, in caso di ammissione a finanziamento, i successivi atti progettuali saranno affidati ai rispettivi soggetti individuati. Inoltre, Talete S.p.A. e Acqua Pubblica Sabina S.p.A. sono indicati quali soggetti attuatori, con possibilità di costituire una rete di impresa o altro idoneo coordinamento per l'esecuzione delle opere. La previsione risulta coerente con il carattere interambito dell'intervento e con l'esigenza di assicurare una gestione coordinata della fase realizzativa.

Sotto il profilo dei rapporti esterni, la convenzione chiarisce che i soggetti attuatori dovranno garantire la corretta, tempestiva e integrale esecuzione delle opere affidate, la gestione delle procedure di gara, l'acquisizione dei titoli e delle autorizzazioni, nonché la trasmissione alla Regione delle informazioni necessarie ai rapporti con il MIT.

### **3.10. Criteri di realizzazione e ordine delle priorità**

La convenzione fissa alcuni criteri direttivi per l'esecuzione dell'opera. L'intervento dovrà essere realizzato per stralci funzionali, in coerenza con la programmazione nazionale e con la disponibilità delle risorse, ricercando un equilibrato temperamento tra esigenze dell'ATO 1 e dell'ATO 3. Viene inoltre delineato un ordine delle priorità che include:

- 1) il perseguimento della sicurezza e funzionalità del sistema di adduzione;
- 2) la gravità delle criticità qualitative attinenti alla potabilità;
- 3) le esigenze di continuità e sicurezza dell'approvvigionamento;
- 4) l'esigenza di aumentare l'affidabilità del servizio;
- 5) la presenza di condizioni di vulnerabilità o marginalità territoriale.

Questa previsione conferma l'intento di ancorare la realizzazione dell'infrastruttura a criteri oggettivi di necessità pubblica e di rilevanza sanitaria e gestionale, riducendo il rischio di una allocazione arbitraria o non motivata delle priorità interne.

### **3.11. Gestione dell'interconnessione e profili economico-tariffari**

Uno dei passaggi più rilevanti della convenzione riguarda la disciplina futura della gestione dell'interconnessione e del corrispettivo di fornitura. La convenzione stabilisce che, ottenuto il finanziamento, dovrà essere stipulata una **convenzione operativa** tra le parti, deputata a definire:

- 1) le modalità tecniche dell'interconnessione;
- 2) i punti di consegna;
- 3) i livelli di servizio;
- 4) le modalità di misurazione, registrazione e scambio dei dati;
- 5) i casi di emergenza e di interruzione;
- 6) i corrispettivi di fornitura;
- 7) i criteri di aggiornamento periodico dei parametri tariffari in conformità alle regole ARERA.

Sotto il profilo giuridico, si tratta di una clausola di rinvio che differisce a una fase successiva la regolazione di rapporti particolarmente delicati, ma che già ora individua il quadro dei principi di riferimento: equilibrio tra gestori, misurabilità dei flussi, neutralità amministrativa, riconoscimento tariffario secondo regolazione di settore.

### **3.12. Oneri economici e principio di responsabilità**

La convenzione disciplina anche il regime economico della fase preliminare, stabilendo che Regione, EGATO 1 ed EGATO 3 si fanno carico delle spese relative alle attività delle rispettive strutture tecniche e amministrative, nonché dei costi di progettazione già commissionati prima della sottoscrizione dell'accordo, salvo diversa previsione nei successivi atti. In caso di ammissione a finanziamento, il costo di progettazione viene poi ricondotto, secondo le regole stabilite dagli atti convenzionali MIT-soggetti attuatori, all'interno del quadro finanziario dell'intervento. Sono altresì richiamati gli eventuali cofinanziamenti regionali o d'ambito da regolare con separati provvedimenti.

### **3.13 Durata, efficacia, modifiche e coordinamento tecnico**

La convenzione entra in vigore dalla data della sottoscrizione e produce effetti sino alla chiusura della finestra temporale dell'Avviso 2025, in caso di mancata presentazione della proposta, sino alla comunicazione di mancata ammissione a finanziamento oppure, in caso di ammissione, fino alla completa realizzazione degli interventi e alla conclusione delle operazioni di rendicontazione e chiusura del PNISSI. Essa può essere modificata o integrata con successivi atti scritti, approvati dai competenti organi, per adeguarla a normative sopravvenute o a mutate esigenze organizzative, fermo restando il rispetto dell'equilibrio complessivo degli impegni assunti.

È inoltre prevista l'istituzione di un **tavolo interambito di coordinamento tecnico**, composto da rappresentanti tecnici degli EGATO, dei gestori e della Regione. Tale organismo appare funzionale ad assicurare il raccordo tecnico-operativo tra i soggetti firmatari e a presidiare la fase di candidatura e di eventuale realizzazione.

### **3.14 Clausola di surroga regionale in caso di inadempimento**

Di particolare interesse è la previsione dell'art. 10 della convenzione, che introduce una forma di surroga regionale in caso di inadempienza. Qualora l'inadempimento grave e reiterato di uno degli EGATO o dei gestori pregiudichi l'adempimento degli obblighi essenziali derivanti dall'accordo o dagli atti convenzionali con il MIT, la Regione può diffidare il soggetto inadempiente a conformarsi entro un termine perentorio e, in mancanza, attivare i rimedi previsti, anche promuovendo l'individuazione di un diverso soggetto attuatore.

Si tratta di una clausola di garanzia particolarmente rilevante, in quanto:

- 1) tutela l'interesse pubblico alla realizzazione dell'intervento;
- 2) rafforza la serietà degli impegni assunti dai soggetti partecipanti;
- 3) previene il rischio di paralisi procedimentale;
- 4) conferma la centralità del ruolo regionale quale soggetto di impulso e coordinamento.

## PARTE III - LE PRINCIPALI CRITICITÀ E I RECLAMI AL GARANTE DEL SII

### I. I reclami

Nel corso del II° Semestre (30 agosto 2025 – 28 febbraio 2026) 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.

Richieste e reclami al Garante SII	
Richieste degli utenti e associazioni dirette al Garante SII	76
Richieste degli utenti/associazioni trasmesse dalla Regione Lazio	17
Richieste degli utenti ai Gestori e per conoscenza dal Garante SII	6
Reclami degli utenti pervenuti tramite Difensore Civico	6
Reclami degli utenti pervenuti tramite URP	6
Note Garante SII	44
Riscontri da parte dei Gestori e delle Sto	
Riscontri dei Gestori diretti al Garante SII	62
Note e comunicazioni dello Sto e dei comuni per conoscenza al Garante SII	6
Note e comunicazioni delle Sto e dei Comuni dirette al Garante SII	15

Dall'andamento dei dati si evidenzia che, nel presente Semestre, le richieste dirette e per conoscenza inoltrate al Garante del SII sono aumentate. I riscontri da parte dei Gestori e/o delle Sto sono ormai ordinari in tutti gli ATO.

Il Garante SII ha ricevuto altresì, in via ordinaria, numerosi reclami da parte di singoli utenti e dalle associazioni di categoria in tutti gli Ato, con prevalenza nell'ambito di Ato 2.

Si segnala altresì una valorizzazione della collaborazione con il Difensore civico, che spesso trasferisce, per quanto di competenza, al Garante SII le richieste ed i reclami che gli pervengono, attuando una proficua collaborazione istituzionale.

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

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

## **2. Problematiche nel Comune di Toscana**

Lo scrivente Garante SII ha ricevuto, attraverso il Difensore Civico, una segnalazione da parte di un utente, in merito a problemi derivanti dalla mancata restituzione di denaro, erroneamente corrisposto, per la propria fornitura idrica a causa di un malfunzionamento del contatore.

A questo proposito, il Garante ha sollecitato la Segreteria Tecnica Operativa e/o il Gestore a riscontrare, per quanto di competenza, all'utente, ma il Gestore ha sottolineato l'illeggibilità del contatore, circostanza che non ha più potuto comportare il rimborso della fatturazione.

Si tratta di situazioni spesso sottoposte all'attenzione del Garante SII, rispetto alle quali tuttavia, non è possibile dare seguito a indennizzi e/o risarcimenti a tutela degli utenti in applicazione della Carta dei servizi.

## **3. Valori di non potabilità nel Comune di Bassano Romano**

Il Garante SII ha ricevuto, anche nel corso di questo II Semestre, ulteriori sollecitazioni in ambito di ATO I, in merito ad alcune analisi effettuate sull'acqua prelevata nel Comune di Bassano Romano, tramite una società privata, dalla quale emergerebbe una situazione di "non potabilità" per valori fuori norma di arsenico, fluoruri e batteri coliformi.

I cittadini lamentano che il Comune di Bassano Romano e la società Talete non abbiano informato della grave situazione la cittadinanza e la circostanza che, nonostante tale situazione, gli stessi continuano a ricevere fatture per il pagamento di “acqua potabile”.

Si rammenta, a questo proposito, che già nel semestre precedente, il Garante SII si era attivato, segnalando la questione al responsabile della STO Ato I, il quale prontamente aveva sollecitato il Comune di Bassano Romano e la società Talete a fornire aggiornamenti in merito. La segreteria della STO, infatti, aveva evidenziato che, dalla più recente ricognizione sugli interventi necessari per la programmazione regionale in materia di realizzazione e adeguamento degli impianti di depurazione, delle reti idriche e fognarie e degli interventi diretti al risparmio e alla valorizzazione della risorsa idrica svolta dalla stessa, che il era emersa, alcuna segnalazione specifica relativa a interventi riguardanti il servizio acquedotto da sottoporre alla valutazione della Direzione regionale competente.

Parallelamente, la STO aveva chiesto a Talete S.p.A. di fornire un quadro informativo aggiornato su eventuali criticità idriche già segnalate o riscontrate nel corso delle attività preliminari alla presa in carico della gestione del Servizio Idrico Integrato del medesimo Comune. E' evidente, a parere di chi scrive, che l'acquisizione di tali informazioni risulta necessaria per definire le priorità nell'ambito della programmazione regionale sopra richiamata e, in particolare, per orientare la pianificazione degli interventi più urgenti o strategici sul territorio comunale.

Ciononostante, la cittadinanza ha continuato a lamentarsi e il Garante SII ha dunque sollecitato ulteriormente i soggetti istituzionali competenti a risolvere le problematiche evidenziate dagli utenti. In particolare, il Garante SII, alla luce della situazione emersa, ha sollecitato ulteriormente la STO a verificare che il Comune di Bassano Romano, che la Talete abbiano provveduto rispettivamente ad allertare la popolazione e a far rientrare nei limiti di legge. A tal fine, si è appurato che nel Comune di Bassano Romano è tuttora in vigore un'ordinanza sindacale di non potabilità della risorsa idrica e che il Gestore ha posto in essere tutti gli interventi correttivi necessari al ripristino dei parametri qualitativi delle acque del pozzo alla luce del secondo campionamento previsto dalla normativa vigente, necessario per l'emissione del giudizio di potabilità.

#### **4. Le criticità del servizio idrico nel Comune di Caprarola e Ronciglione**

Il Garante SII continua a supportare le attività dell'Associazione medici per l'ambiente-ISDE (International Society of Doctors for the Environment) di Viterbo in merito alle acque erogate ad uso umano nei comuni di Caprarola e Ronciglione nell'anno 2025.

Dalle analisi dell'ASL, è emerso, infatti, il persistere del superamento, in diversi comuni del territorio viterbese, dell'attuale parametro di legge per l'Arsenico (10 microgrammi/litro), elemento tossico e cancerogeno di classe I (secondo la classificazione dell'Agenzia internazionale di ricerca sul cancro-IARC), nelle acque ad uso umano e illustrate le possibili e già disponibili nuove tecnologie per l'abbattimento dei valori al di sotto dei 5 microgrammi/litro e prossimi allo zero di questo contaminante, come raccomandato dall'Organizzazione mondiale della sanità-OMS. In particolare, sono giunte presso gli uffici del Garante SII una serie di segnalazioni anche dai cittadini di alcuni Comuni presenti nell'area di Ato I che hanno contestato un "flusso di acqua di colore marrone ed un cattivo odore diffuso nelle proprie abitazioni". In questo senso, il Garante SII ha chiesto, sempre su sollecitazione di alcuni utenti del SII, di garantire informazioni aggiornate, anche tramite i dati dell'ARPA, da cui appare emergere la presenza di numerosi batteri coliformi, arsenico, fluoruri, oltre che uranio.

A questo proposito, si rammenta che la Regione Lazio, nel 2024, ha dato mandato alle Direzioni competenti di adottare un Piano di azione finalizzato alla tutela della qualità delle acque destinate al consumo umano nell'ATO I – Lazio Nord Viterbo, predisposto in attuazione della Sentenza della Corte di Giustizia dell'Unione europea del 7 settembre 2023. Tale sentenza, d'altronde, aveva riconosciuto la responsabilità dello Stato italiano per la non corretta applicazione della direttiva 98/83/CE in materia di qualità delle acque potabili, in particolare per la presenza di valori non conformi di arsenico e fluoruri.

A seguito di ciò, con deliberazione n. 895 del 14 dicembre 2023, la Regione Lazio ha approvato un Piano di azione specificamente rivolto ai Comuni di Ronciglione e Caprarola, entrambi serviti dal Lago di Vico. Il Piano ha definito un percorso condiviso tra i diversi soggetti istituzionali coinvolti (Regione, Comuni interessati, ATO I e Talete S.p.A.), da attuarsi mediante un Protocollo di Intesa, con l'obiettivo di realizzare nuovi pozzi idropotabili e arrivare alla completa sostituzione della risorsa proveniente dal Lago di Vico. L'investimento regionale stanziato per tali interventi ammontava a € 750.000, con un cronoprogramma di 24 mesi. Il Piano ha previsto, in questo senso:

- per il Comune di Caprarola, la dismissione dell'attuale potabilizzatore che utilizza le acque del lago, tramite la presa sommersa "Abboccatore", sostituendolo con un nuovo pozzo da circa 40 l/s situato in prossimità dell'attuale impianto di potabilizzazione. Contestualmente è stato previsto il potenziamento dell'impianto esistente.

- per il Comune di Ronciglione, la realizzazione di almeno tre nuovi pozzi, per una portata complessiva pari a 80-90 l/s, posizionati al di fuori della corona vulcanica del Lago di Vico. A ciò si aggiunge la costruzione di nuove condotte per alimentare l'impianto di trattamento, consentendo l'eliminazione dell'alimentazione dal lago.

La società Talete ha replicato sulla situazione quanto segue, innanzitutto, ricostruendo il quadro delle ordinanze sindacali soprattutto avuto riguardo al Comune di Ronciglione, per il quale il Sindaco aveva già emanato l'ordinanza n. 135 del 25/07/2017, che limitava l'uso dell'acqua proveniente dalla sorgente del Fogliano, tutt'ora vigente, mentre per quanto le altre fonti, il 1° gennaio 2024, con ordinanza n. 3, il Sindaco aveva revocato la precedente ordinanza n. 42 del 31/03/2023, in quanto la ASL ha accertato il rientro del parametro uranio grazie alla messa in funzione dell'impianto ad osmosi presso Chianello, realizzato da Talete.

Talete, inoltre, ha rappresentato di aver avviato e intensificato il monitoraggio delle acque nel territorio comunale, con analisi sistematiche sugli impianti di Chianello, Abboccatore e Fogliano, con anche attività di revamping degli impianti stessi (sostituzione, adeguamento, ottimizzazione delle apparecchiature). In particolare, da gennaio 2025 Talete ha anche attivato un monitoraggio analitico mensile sull'intera rete idrica comunale (chimico, batteriologico e algale), con invio dei referti sia al Comune sia alla ASL.

Non da ultimo, Talete ha chiarito di essere subentrata nella gestione del S.I.I. in data 1° novembre 2024, prendendo in carico impianti e criticità esistenti, in un contesto influenzato appunto dalle problematiche dell'acqua del Lago di Vico, compreso il fenomeno delle "chiamate" algali, segnalato nel documento.

Proprio a questo proposito, il Garante SII si sta impegnando affinché gli interventi programmati consentano di superare l'utilizzo del Lago di Vico come fonte idropotabile, garantendo una tutela più coerente dei profili qualitativi e quantitativi della risorsa idrica. In questo modo sarà assicurato l'approvvigionamento idropotabile dei cittadini dei Comuni di Ronciglione e

Caprarola ai sensi del d.lgs. 18/2023, avviando una fase concreta di superamento delle criticità ambientali connesse alle acque lacuali.

## **5. I livelli di Arsenico nel Comune di Ardea**

Il Garante SII ha ricevuto numerose sollecitazioni relative soprattutto all'area del Comune di Ardea, in merito alla grave situazione in cui versano gli utenti per l'erogazione dell'acqua e la sua qualità.

In particolare, da anni a causa della presenza di livelli di arsenico superiori ai limiti di legge, come riportato da comunicazioni ufficiali delle autorità competenti, l'acqua distribuita nella zona risulta non potabile, e quindi non conforme agli standard minimi di qualità previsti dalla normativa vigente (D.Lgs. 31/2001); circostanza ulteriormente confermata dall'Ordinanza Sindacale n. 81 del 22-08-2022 nel contesto della quale - per la salvaguardia della salute pubblica - si è ordinata la limitazione d'uso dell'acqua distribuita dall'acquedotto del Comune di Campagnano, in quanto non idonea all'uso potabile diretto e la preparazione alimenti.

Di conseguenza, non potendo utilizzare l'acqua fornita per scopi potabili ormai da anni, e dovendo quindi ricorrere ad acquisto di acqua in bottiglia o ad altre soluzioni alternative con costi aggiuntivi a loro esclusivo carico, alcuni utenti hanno sollecitato il Garante al fine di non corrispondere l'intero importo della bolletta idrica.

A tal fine, in merito a tale questione, nel corso di questo Semestre, il Garante SII ha istituito un Tavolo di confronto tra Acea Ato 2 e le Associazioni nell'ambito del quale è emerso che la zona di Colle Romito, nel Comune di Ardea, sta attraversando una fase di transizione rilevante nell'ambito della gestione del servizio idrico, storicamente assicurato da gestioni private, consortili o comunque non integrate nel Servizio Idrico Integrato (S.I.I.) regionale. Per molti anni la zona, quindi, ha usufruito di un servizio idrico gestito da soggetti privati o da consorzi locali.; in particolare, dalla società Idrica S.p.A. Questa frammentazione ha spesso determinato criticità, tra cui una certa disomogeneità degli standard tecnici e qualitativi, ritardi negli interventi; carenze documentali e gestionali; assenza di un'unica regia amministrativa e tecnica.

Il subentro nel S.I.I. rappresenta dunque un cambio di paradigma: nel corso del Tavolo, si è ribadito che, nel mese di ottobre 2025, era stata già confermata l'attivazione del progetto di Acea Ato 2, che prevede l'arrivo dell'acqua potabile nel quartiere mediante nuovi collegamenti con la rete principale dell'ATO 2, l'utilizzo di pozzi certificati e conformi ai parametri previsti dal d.lgs. 18/2023. Tuttavia, sebbene la presa in carico da parte di Acea Ato 2 sia formalmente in corso, la gestione quotidiana delle reti e delle emergenze idriche nella zona continua a coinvolgere più soggetti, determinando sovrapposizioni di competenze operative; necessità di coordinamento tra gestori pregressi e gestore unico; continui aggiornamenti cartografici e tecnici sulle condotte esistenti; raccolta di segnalazioni su criticità o perdite in vista del passaggio ad Acea.

Si tratta di un passaggio decisivo in base al quale anche questa zona potrà accedere a una risorsa idrica controllata, monitorata e conforme agli standard europei e nazionali.

Gli interventi strutturali previsti ed evidenziati nel corso della riunione da ACEA sono stati molteplici, tra cui in particolare la costruzione di una "vasca di colorazione", ovvero un impianto tecnico necessario per effettuare la clorazione dell'acqua estratta dai pozzi, assicurare un livello di disinfezione costante e conforme ai parametri di sicurezza, nonché creare un punto di controllo stabile per il monitoraggio della qualità dell'acqua.

E' stato evidenziato altresì che l'ingresso pieno nel S.I.I. comporterà benefici significativi per la zona, tra cui il miglioramento della qualità dell'acqua, con uso di risorse idriche potabili certificate, attraverso il monitoraggio costante rispetto alla conformità ai parametri del d.lgs. 18/2023 (recepimento Direttiva UE 2020/2184) e standard più elevati del servizio. Oltre a ciò, si dovrebbero intraprendere nuove azioni di rafforzamento delle infrastrutture, nonché in generale maggiori investimenti sulla manutenzione programmata, con riduzione delle perdite e degli interventi emergenziali. Ma ciò che più rileva, dal punto di vista degli utenti, il passaggio nel SII comporterà una maggiore uniformità tariffaria e il rispetto della Carta dei servizi.

## **6. Il passaggio di gestione del SII nel Comune di Campagnano**

Il Garante ha ricevuto alcuni reclami, tramite le Associazioni dei consumatori e lo stesso Sindaco del Comune, relative ad alcune criticità idriche che da tempo interessano il territorio comunale: in particolare, gli utenti hanno lamentato che il Comune verserebbe in una condizione di non potabilità dell'acqua destinata al consumo umano, senza che ad oggi siano state individuate

soluzioni concrete. Secondo le informazioni tecniche disponibili, la risoluzione strutturale della problematica richiederebbe un orizzonte temporale stimato in 7–8 anni, con evidenti ripercussioni sulla salute pubblica, sul benessere della popolazione e sull'organizzazione dei servizi essenziali.

A tale quadro già critico si sarebbe aggiunta una grave e reiterata instabilità della distribuzione idrica, soprattutto nei giorni festivi, che ha determinato interruzioni prolungate e disservizi con effetti rilevanti sul piano sociale, economico e sanitario, in particolare su alcuni tratti (loc. Mola Maggiorana, Poggio dell'Ellera), con – a detta degli utenti - ritardi negli interventi di ripristino, assenza o insufficienza di comunicazioni tempestive e trasparenti da parte del Gestore.

A tal fine, i cittadini hanno chiesto al Garante di:

- Valutare con urgenza la situazione attuale, alla luce delle segnalazioni documentate, procedendo — ove necessario — con accertamenti, ispezioni o richieste formali nei confronti del Gestore, al fine di verificare lo stato del servizio e la tempestività degli interventi effettuati.
- Adottare ogni misura ritenuta opportuna per garantire il ripristino, in tempi certi e definiti, di livelli adeguati, stabili e continuativi di erogazione del servizio idrico, con particolare attenzione alle utenze fragili, prioritarie o maggiormente esposte agli effetti dei disservizi.
- Richiedere al Gestore una relazione tecnica dettagliata sullo stato complessivo dell'infrastruttura idrica del Comune di Campagnano di Roma, sulle criticità riscontrate e sugli interventi programmati o in corso di esecuzione, con puntuale indicazione dei tempi previsti e delle modalità operative di attuazione

L'Associazione dei consumatori, in particolare, ha chiesto la convocazione di uno specifico Tavolo chiedendo una legittima riduzione, sospensione o rimborso parziale delle bollette relative al periodo in cui il servizio idrico integrato non erogato, secondo la stessa, in conformità agli standard di legge anche in virtù dall'Ordinanza Sindacale n. 81 del 22-08-2022 che dispone la limitazione d'uso dell'acqua distribuita dall'acquedotto del Comune di Campagnano, in quanto non idonea all'uso potabile diretto e la preparazione alimenti.

Alla luce di tali richieste, il Garante SII ha convocato le istituzioni coinvolte, in particolare Acea ATO 2, la quale, nel corso dell'incontro, ha evidenziato che nel Documento di fattibilità pubblicato sul proprio sito istituzionale sono previste alcune alternative progettuali (DOCFAP),

finalizzate ad individuare la soluzione più efficace per assicurare al Comune una fonte idropotabile sicura e conforme al d.lgs. 18/2023, mediante l'utilizzo e l'eventuale trattamento delle acque provenienti dai pozzi locali.

L'obiettivo generale è garantire la piena potabilità dell'acqua distribuita alla popolazione, intervenendo sulla rimozione degli inquinanti (in particolare arsenico, ferro, manganese e fluoruri) che attualmente superano i limiti di legge.

A tal fine sono state esposte le diverse alternative progettuali.

1. Alternativa 1A – Miscelazione con l'acquedotto del Peschiera che ha l'obiettivo di garantire la potabilità attraverso l'immissione di una maggiore percentuale di acqua del Peschiera, caratterizzata da elevata qualità, attraverso la miscelazione delle acque dei pozzi locali con una quota significativa di acqua proveniente dall'Acquedotto del Peschiera, in quantità tale da ridurre il contenuto di fluoruri entro i limiti normativi.
2. Alternativa 1B – Miscelazione con maggiore contributo dal Peschiera, con l'obiettivo di assicurare la miscelazione delle risorse locali con una quota ancora più elevata di acqua del Peschiera, al fine di garantire la conformità ai parametri di legge.
3. Alternativa 2 – Trattamento completo delle acque locali (senza prelievi dal Peschiera), con incremento degli attingimenti dai pozzi comunali, con l'obiettivo di rendere interamente potabili le acque locali, assicurando l'autonomia idrica del Comune senza ricorso al Peschiera, con contestuale realizzazione di un impianto locale di trattamento avanzato. Ciò potrebbe avvenire tramite la rimozione di arsenico; la riduzione di ferro e manganese; l'abbattimento dei fluoruri; l'applicazione di processi fisico-chimici (filtrazione, ossidazione) e osmosi inversa.
4. Alternativa 3 – Trattamento integrale delle acque locali con diversa configurazione impiantistica, con l'obiettivo di ottenere la piena potabilità delle acque locali, garantendo la continuità del servizio esclusivamente tramite risorse interne, con una configurazione impiantistica più flessibile rispetto all'alternativa 2, senza utilizzare prelievi dal Peschiera, ma con un diverso schema di collegamento idraulico e differenti modalità di scarico e gestione dei reflui di trattamento. I trattamenti previsti sarebbero gli stessi di cui all'Alternativa 2.

## **7. I disagi del servizio idrico del Comune di Pofi**

Nel corso di questo Semestre sono stati segnalati la Garante SII alcuni disservizi nel Comune di Pofi rispetto ai quali la situazione, il cui sistema di approvvigionamento idrico si basa su tre principali fonti di alimentazione: la Sorgente Colombella, i Pozzi San Giorgio e la Sorgente Capofiume.

Negli ultimi mesi, tuttavia, si è registrata una significativa riduzione della disponibilità idrica proveniente da quest'ultima sorgente, circostanza che ha reso necessario introdurre una manovra di turnazione notturna nelle aree del centro urbano alimentate dal serbatoio denominato La Torre. Tale situazione si inserisce nel più ampio contesto della crisi idrica che ha interessato il territorio regionale nel corso del 2025, per la quale è stata formalmente dichiarata l'emergenza idrica nei territori ricadenti negli ambiti territoriali ottimali ATO 2 Lazio Centrale – Roma e ATO 5 Lazio Meridionale – Frosinone con Decreto del Presidente della Regione Lazio n. T00131 del 13 agosto 2025.

Il fenomeno di depauperamento della Sorgente Capofiume ha manifestato, in particolare nel periodo autunnale, oscillazioni significative nella portata disponibile, con effetti più accentuati nel mese di dicembre. Tali condizioni hanno impedito, allo stato attuale, la revoca delle manovre di turnazione notturna, nonostante i più recenti eventi meteorologici. In questo contesto si sono verificati, in alcune circostanze, anticipi nell'abbassamento della pressione nelle utenze idraulicamente più sfavorite, con disagi registrati anche nelle fasce serali precedenti agli orari di turnazione comunicati.

Nel periodo compreso tra il 15 dicembre 2025 e il 15 gennaio 2026 sono state registrate diverse segnalazioni di disservizio da parte dell'utenza distribuite in varie zone del territorio comunale. Le verifiche effettuate dal gestore hanno evidenziato, nella maggior parte dei casi, la presenza di un flusso idrico regolare nelle ore diurne, accompagnato tuttavia da un abbassamento della pressione nelle fasce serali. Gli accertamenti tecnici vengono generalmente svolti entro le 24 ore successive alla segnalazione.

Al fine di contenere i disagi e garantire la continuità del servizio, il gestore ha attivato una serie di interventi operativi, tra cui:

- 1) il ricorso al servizio sostitutivo mediante autobotte, utilizzato in due occasioni nel periodo considerato;
- 2) l'intensificazione delle attività di pronto intervento;
- 3) l'esecuzione di ricerche strumentali di perdite occulte, ripetute in tre diverse occasioni e tuttora in corso a causa della complessità delle operazioni;
- 4) interventi di bilanciamento delle aste adduttrici provenienti da Capofiume, finalizzati a salvaguardare il più possibile l'alimentazione del serbatoio La Torre;
- 5) l'attivazione di un monitoraggio continuo della pressione presso un'utenza rappresentativa, allo scopo di rilevare le variazioni nell'arco delle 24 ore.

Parallelamente, sono stati avviati lavori di bonifica di un tratto della rete idrica lungo via Santa Lucia, interessato nel tempo da ripetuti guasti. Il gestore ha inoltre rappresentato che, alla luce degli effetti delle attività tecniche in corso, verrà valutata la possibilità di aggiornare gli orari di turnazione del servizio.

## **6.2. Le problematiche nei subentri e nelle riattivazione delle utenze in Ato 5**

Nel corso di questo Semestre, il Garante SII ha ricevuto alcune segnalazioni in merito alla gestione da parte di Acea Ato 5, delle richieste di subentro nelle utenze del servizio idrico. In particolare, è stato rilevato che, nei casi in cui il contatore veniva stato rimosso a seguito della cessazione dell'utenza precedente, non risultava più possibile procedere alla richiesta di subentro attraverso le consuete modalità semplificate (sportello telefonico o richiesta telematica).

Secondo quanto riferito, la rimozione del contatore costituisce una prassi operativa adottata dal Gestore al momento della chiusura dell'utenza, presumibilmente finalizzata ad evitare possibili riattivazioni fraudolente mediante la rimozione del sigillo. Tuttavia, alla luce delle più recenti modalità operative introdotte dal gestore, la riattivazione della fornitura nei casi di contatore rimosso non viene più trattata come una semplice riapertura dell'utenza, bensì come una nuova attivazione del servizio, subordinata all'espletamento di una procedura di preventivazione tecnica e amministrativa.

Tale procedura comporta la necessità di acquisire ulteriori documentazioni e autorizzazioni, con conseguente allungamento significativo delle tempistiche per la riattivazione della fornitura idrica.

La criticità è apparsa assumere particolare rilievo nei casi di subentro in immobili locati, nei quali i nuovi conduttori, al momento dell'ingresso nell'abitazione, si trovano nell'impossibilità di richiedere tempestivamente la riattivazione dell'utenza mediante i canali ordinari. Ne deriva una situazione in cui l'utenza domestica rimane priva di fornitura idrica per un periodo prolungato, dovendo attendere l'espletamento dell'intera procedura tecnico-amministrativa prevista per le nuove attivazioni.

Tale situazione è apparsa anche al Garante SII suscettibile di incidere in maniera significativa sulla continuità e sull'accessibilità del servizio idrico, che costituisce un servizio pubblico essenziale e un presupposto fondamentale per il soddisfacimento dei bisogni primari della persona.

A tal fine, lo stesso Garante SII ha sollecitato il Gestore a verificare le procedure operative adottate, al fine di individuare modalità organizzative che consentano di conciliare le esigenze di sicurezza e di prevenzione degli usi impropri con la necessità di garantire tempi di riattivazione compatibili con le esigenze dell'utenza.

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

### **I. Premessa**

Nel corso del II Semestre (agosto 2025 – febbraio 2026) il sottoscritto Garante SII ha 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. La novità principale riguarda, tuttavia, la riattivazione dell'Otuc in Ato 4 e in Ato I.

#### **I.1. I lavori della Consulta**

Il Garante ha avviato i lavori della Consulta comunicando che l'Assessorato regionale sta lavorando a una nuova legge di riorganizzazione del servizio idrico integrato, cui il Garante stesso partecipa attivamente. Tra i temi preliminari affrontati è emerso il persistente problema 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 chiuso) e Roma (dove non è mai stato attivato).

Il Garante ha segnalato un'interlocuzione avviata con la Provincia di Roma, rimasta priva di esiti concreti. Le associazioni hanno ribadito che la questione sembra riconducibile non a impedimenti normativi, ma a carenze di volontà politica e organizzazione.

#### **I.2. La riattivazione dell'Otuc in Ato 4**

Con deliberazione del Consiglio Provinciale n. 31 del 12 novembre 2025, la Provincia di Latina, in qualità di Ente di Coordinamento dell'Ambito Territoriale Ottimale n. 4 Lazio Meridionale, ha approvato il nuovo "Regolamento dell'Organismo di Tutela dei Consumatori

(OTUC) del Servizio Idrico Integrato”, procedendo contestualmente al rinnovo dell’assetto disciplinare dell’Organismo.

### **1.2.1. Inquadramento normativo e competenza consiliare**

L’atto si fonda sull’art. 11 della Legge Regionale Lazio 9 luglio 1998, n. 26, che prevede l’istituzione, presso ciascun Ambito Territoriale Ottimale, di appositi organismi di tutela degli utenti e dei consumatori del Servizio Idrico Integrato.

In particolare, la disposizione regionale stabilisce che gli organismi di tutela sono istituiti dalle Province che svolgono funzioni di coordinamento d’ambito; essi esaminano e verificano i reclami e le segnalazioni degli utenti non soddisfatti dalle risposte del Gestore; propongono alla Provincia e ai soggetti gestori le iniziative necessarie a tutela degli interessi degli utenti; forniscono informazioni statistiche alla Consulta regionale degli utenti e dei consumatori.

La Provincia di Latina, individuata quale Ente di Coordinamento dell’ATO 4 dalla Convenzione di Cooperazione tra i Comuni ricadenti nell’Ambito, ha esercitato la propria competenza regolamentare ai sensi dell’art. 42, comma 2, del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL), che attribuisce al Consiglio Provinciale l’approvazione dei regolamenti.

L’atto si inserisce altresì nel quadro ordinamentale delineato dalla Legge n. 56/2014 (c.d. Legge Delrio) e dallo Statuto provinciale, che confermano il ruolo dell’organo consiliare quale sede primaria di indirizzo e disciplina generale.

### **1.3. Presupposti dell’intervento regolamentare**

La deliberazione prende atto che, ai sensi del regolamento vigente, l’OTUC ha durata triennale e che il mandato dell’Organismo risultava scaduto.

L’ultimo regolamento era stato approvato nel 2007 dalla Conferenza dei Sindaci e dei Presidenti. Si è pertanto reso necessario procedere a una revisione dell’impianto regolamentare, anche alla luce dell’evoluzione del contesto normativo e organizzativo del Servizio Idrico Integrato.

Il nuovo testo regolamentare introduce modifiche di carattere migliorativo e organizzativo, tra le quali assume particolare rilievo l’impegno formalmente assunto dalla Provincia di Latina a

mettere a disposizione dell'OTUC un locale per lo svolgimento delle attività, compatibilmente con gli orari di apertura degli uffici provinciali.

Tale previsione, pur di natura logistica, assume rilevanza giuridico-funzionale in quanto rafforza l'effettiva operatività dell'Organismo, superando criticità organizzative e garantendo condizioni materiali adeguate allo svolgimento delle funzioni attribuite dalla legge regionale.

#### **I.4. Finalità e funzioni dell'OTUC**

Nel corso della seduta consiliare, è stato ribadito il ruolo dell'OTUC quale organismo portavoce degli interessi diretti degli utenti e dei consumatori nell'ambito della regolamentazione del Servizio Idrico Integrato.

Le funzioni attribuite all'Organismo si collocano su un duplice piano:

- Funzione di esame e verifica dei reclami: con valutazione delle segnalazioni degli utenti non soddisfatti delle iniziative o delle risposte fornite dal Gestore;
- Funzione propositiva e consultiva: mediante formulazione di osservazioni e proposte indirizzate sia alla Provincia, sia all'Organo di Gestione del Servizio Idrico Integrato.

A tali compiti si affianca una funzione di raccolta ed elaborazione statistica delle segnalazioni, finalizzata alla trasmissione di dati e informazioni alla Consulta regionale degli utenti e dei consumatori, contribuendo così al monitoraggio complessivo della qualità del servizio.

L'OTUC si configura, pertanto, quale strumento di partecipazione e controllo diffuso, volto a rafforzare la tutela dell'utenza nell'ambito dei servizi pubblici locali.

#### **I.5. Iter procedimentale e regolarità dell'atto**

La deliberazione è stata adottata all'esito di un iter istruttorio formalmente corretto, che ha previsto:

- la relazione tecnica del Dirigente del Settore Tutela del Territorio e Sviluppo Sostenibile;
- l'espressione del parere favorevole della competente Commissione consiliare;

- l'acquisizione dei pareri di regolarità tecnica e contabile ai sensi degli artt. 49 e 147-bis del D.Lgs. n. 267/2000.

La proposta è stata approvata con ampia maggioranza dei presenti e dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del TUEL, stante l'esigenza di assicurare la tempestiva operatività dell'Organismo.

È stata altresì disposta la pubblicazione del provvedimento nella sezione "Amministrazione Trasparente" del sito istituzionale, in conformità al D.Lgs. n. 33/2013, come modificato dal D.Lgs. n. 97/2016.

## **2. Il Regolamento dell'OTUC dell'ATO 4 Lazio Meridionale**

Il Regolamento dell'OTUC dell'ATO 4 Lazio Meridionale – Latina configura un assetto organizzativo dettagliato e formalizzato, volto a garantire:

- trasparenza procedimentale;
- tracciabilità delle decisioni;
- partecipazione effettiva delle associazioni rappresentative;
- raccordo strutturato con il Gestore e con gli strumenti conciliativi.

L'Organismo si pone quale presidio permanente di tutela collettiva dell'utenza, contribuendo al miglioramento qualitativo del Servizio Idrico Integrato e alla prevenzione delle criticità sistemiche.

### **2.1. Inquadramento normativo e finalità del Regolamento**

Il Regolamento dell'OTUC dell'ATO 4 Lazio Meridionale – Latina disciplina la composizione, le modalità di funzionamento e l'assetto organizzativo dell'Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori del Servizio Idrico Integrato, istituito ai sensi dell'art. 11 della Legge Regionale Lazio 9 luglio 1998, n. 26, in attuazione dei principi già contenuti nella Legge 5 gennaio 1994, n. 36.

Il Regolamento si pone quale strumento attuativo della previsione legislativa regionale che attribuisce agli organismi di tutela funzioni di verifica dei reclami, proposta e monitoraggio

statistico, configurando l'OTUC quale sede istituzionale di rappresentanza e tutela degli interessi collettivi dell'utenza nell'ambito del Servizio Idrico Integrato.

Sotto il profilo sistematico, la disciplina regolamentare si colloca nel solco dei principi di partecipazione procedimentale, sussidiarietà orizzontale e buon andamento dell'azione amministrativa, contribuendo al rafforzamento dei meccanismi di accountability nella gestione del servizio pubblico locale.

## **2.2. Funzioni attribuite all'OTUC**

Il Regolamento individua con puntualità le funzioni dell'Organismo, che si articolano su più livelli.

### **2.2.1. Funzione di esame e verifica dei reclami**

L'OTUC esamina e verifica i reclami e le istanze degli utenti che non risultano soddisfatti dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dal Gestore del servizio idrico.

All'esito dell'istruttoria, l'Organismo formula proposte e raccomandazioni indirizzate sia al Gestore sia alla Provincia, finalizzate all'adozione di iniziative idonee a garantire la tutela degli interessi dell'utenza.

Si tratta di una funzione di natura consultiva e propositiva, priva di poteri sostitutivi o sanzionatori, ma dotata di significativa rilevanza sistemica in quanto incide sulla qualità relazionale e contrattuale del servizio.

### **2.2.2. Funzione di raccolta e trasmissione dei dati**

L'OTUC compila e mantiene un elenco completo dei reclami e delle segnalazioni, istituendo un apposito archivio nel rispetto della normativa vigente in materia di trattamento dei dati.

Con cadenza trimestrale, l'Organismo trasmette alla Consulta degli utenti e dei consumatori informazioni statistiche relative ai reclami, alle istanze e alle segnalazioni concernenti

le modalità di erogazione del servizio, avvalendosi degli schemi e delle indicazioni prescritti dal Garante del Servizio Idrico Integrato della Regione Lazio.

In tal modo, l'OTUC contribuisce alla costruzione di un sistema informativo strutturato sullo stato della qualità del servizio.

### **2.2.3. Raccordo con le procedure conciliative**

Il Regolamento prevede espressamente il coordinamento con la Camera di Conciliazione del Gestore (Acqualatina S.p.A.), disponendo che la Segreteria di Conciliazione trasmetta all'OTUC, con cadenza bimestrale, l'elenco – in forma aggregata e anonima – dei reclami non trattati o conclusi con esito non soddisfacente, nonché delle eventuali soluzioni conciliative proposte.

Tale previsione rafforza la funzione di monitoraggio dell'Organismo, integrandolo nel sistema deflattivo delle controversie.

### **2.2.4. Audizioni e coinvolgimento di soggetti portatori di interessi collettivi**

L'OTUC può, di propria iniziativa o su richiesta, procedere ad audizioni del Gestore, di comitati spontanei o di altri soggetti portatori di interessi collettivi ai sensi dell'art. 9 della Legge n. 241/1990.

La convocazione avviene in forma scritta e deve contenere indicazione dell'oggetto e degli eventuali elementi istruttori richiesti, assicurando un contraddittorio ordinato e formalizzato.

## **2.3. Composizione, durata e assetto organizzativo**

### **2.3.1. Composizione**

L'Organismo è composto dai membri formalmente designati dalle associazioni degli utenti con sede a livello provinciale riconosciute dal Comitato Regionale Utenti e Consumatori. Ciascuna associazione designa un membro effettivo e un membro supplente. È prevista la possibilità di adesione successiva per associazioni in possesso dei requisiti, mediante designazione del Presidente della Provincia.

### **2.3.2. Elezione del Presidente e del Vicepresidente**

Nella prima seduta, convocata dal Presidente della Provincia o suo delegato, l'OTUC elegge al proprio interno il Presidente e il Vicepresidente con voto segreto, in presenza della maggioranza dei componenti.

Il Presidente:

- convoca e presiede le sedute;
- coordina i lavori;
- propone la costituzione di gruppi di lavoro.

Il Vicepresidente esercita funzioni vicarie in caso di assenza o impedimento del Presidente.

### **2.3.3. Consiglio di Presidenza e gruppi di lavoro**

È previsto un Consiglio di Presidenza composto dal Presidente, dal Vicepresidente e da due consiglieri eletti dall'Organismo, con funzione di supporto operativo. L'OTUC può inoltre istituire gruppi di lavoro interni o commissioni con funzione istruttoria, finalizzate all'approfondimento di specifiche tematiche.

### **2.3.4. Durata e rinnovo**

L'OTUC dura in carica tre anni. In caso di dimissioni o decadenza di singoli membri, l'associazione di appartenenza è invitata a designare tempestivamente un sostituto; decorso inutilmente il termine di 60 giorni, l'associazione può essere esclusa. Qualora le dimissioni riguardino il Presidente dell'OTUC, il Presidente della Provincia procede allo scioglimento dell'Organismo e alla sua ricostituzione.

## **2.4. Disciplina delle sedute e del procedimento decisionale**

Il Regolamento disciplina in modo dettagliato:

- la tipologia delle sedute (ordinarie e straordinarie);
- le modalità di convocazione;
- la validità delle riunioni;
- la formazione dell'ordine del giorno;
- lo svolgimento del dibattito;
- le modalità di votazione;
- la verbalizzazione.

#### **2.4.1. Convocazioni e validità**

Le sedute ordinarie sono convocate con preavviso minimo di cinque giorni; in caso di urgenza, il termine può ridursi a due giorni.

Le sedute straordinarie possono essere richieste da almeno un terzo dei componenti. Le sedute sono valide con la presenza di almeno un quarto dei componenti. Qualora per oltre 180 giorni l'OTUC non si riunisca o non raggiunga il quorum, il Presidente della Provincia dispone il rinnovo dell'Organismo.

#### **2.4.2. Modalità deliberative**

Le votazioni avvengono normalmente in forma palese; è possibile il ricorso allo scrutinio segreto su richiesta di almeno un quarto dei presenti.

Le deliberazioni sono adottate a maggioranza dei presenti. In caso di parità, prevale il voto del Presidente.

Il Segretario redige il verbale della seduta, che può contenere, su richiesta, dichiarazioni di voto o interventi in forma integrale, purché forniti per iscritto.

#### **2.5. Norme finali e disciplina delle assenze**

Il Regolamento disciplina i criteri di arrotondamento nei casi di quorum non interi e prevede che, in caso di più di due assenze consecutive non giustificate di un componente e del

relativo supplente, il Presidente ne dia comunicazione all'associazione di appartenenza per le eventuali determinazioni di competenza.

Tale previsione è finalizzata a garantire continuità ed effettività dell'attività dell'Organismo.

### **2.5.1. La riattivazione dell'Otuc in Ato I**

Con Decreto Presidenziale EGATO n. 12 del 3 febbraio 2026, il Presidente dell'Ente di Governo dell'Ambito Territoriale Ottimale n. I Lazio Nord – Viterbo ha proceduto all'aggiornamento della composizione dell'Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori (OTUC), istituito ai sensi dell'art. 11 della Legge Regionale Lazio 9 luglio 1998, n. 26.

L'atto si colloca all'interno del quadro ordinamentale delineato dalla L.R. Lazio n. 6/1996, istitutiva del sistema di organizzazione del Servizio Idrico Integrato su base di Ambito Territoriale Ottimale, ma anche dalla L.R. Lazio n. 26/1998, che, all'art. 11, prevede espressamente l'istituzione presso ciascun ATO di un organismo di tutela degli utenti e dei consumatori; dalla L. n. 56/2014 (c.d. Legge Delrio), che attribuisce al Presidente della Provincia funzioni di rappresentanza legale dell'Ente e di sovrintendenza al corretto funzionamento dei servizi.

Il Presidente dell'EGATO, in qualità di legale rappresentante dell'Ente e responsabile del coordinamento delle attività connesse all'attuazione della Convenzione di Cooperazione tra gli enti locali dell'Ambito, ha esercitato la propria competenza a adottare il provvedimento, dando attuazione a un obbligo di carattere normativo che, pur formalmente adempiuto nel 2003 con l'istituzione dell'Organismo, necessitava di una concreta riattivazione e riorganizzazione.

L'adozione del Decreto Presidenziale n. 12/2026 e l'approvazione del relativo Regolamento rappresentano un intervento di riordino e rafforzamento dell'assetto partecipativo del Servizio Idrico Integrato nell'ATO n. I Lazio Nord – Viterbo. Il decreto, pertanto, assume rilievo non meramente organizzativo, bensì funzionale alla piena operatività di uno strumento di partecipazione e garanzia previsto dall'ordinamento regionale in materia di servizio idrico.

### **2.5.2. L'aggiornamento dell'OTUC**

L'OTUC si configura quale presidio stabile di tutela collettiva e di raccordo istituzionale, funzionale al rafforzamento della qualità del Servizio Idrico Integrato e alla protezione effettiva degli utenti. In particolare, esso:

- riattiva uno strumento previsto dalla normativa regionale ma non pienamente operativo;
- consolida il dialogo strutturato con le associazioni dei consumatori;
- favorisce la prevenzione del contenzioso;
- promuove trasparenza, accountability e miglioramento continuo del servizio.

Sotto il profilo ordinamentale, l'atto si pone in linea con i principi di:

- buon andamento e imparzialità ex art. 97 Cost.;
- partecipazione procedimentale;
- tutela degli interessi diffusi;
- governance multilivello dei servizi pubblici locali.

### **2.5.3. Presupposti fattuali e amministrativi dell'aggiornamento**

Il provvedimento prende atto che l'OTUC, pur istituito con deliberazione della Giunta Provinciale n. 100 del 17 marzo 2003, non risultava pienamente operativo.

L'esigenza di aggiornamento è maturata anche a seguito:

- delle interlocuzioni intercorse con il Garante Regionale del Servizio Idrico Integrato;
- della richiesta formale rivolta al Comitato Regionale Utenti e Consumatori (CRUC) per l'acquisizione dell'elenco aggiornato delle associazioni dei consumatori accreditate e operanti nel territorio;
- della verifica del Registro regionale delle associazioni dei consumatori e degli utenti del Lazio, ai sensi dell'art. 4 della L.R. n. 6/2016.

In esito alla richiesta di manifestazione di interesse formulata dall'EGATO, numerose associazioni riconosciute hanno formalmente comunicato la propria adesione, indicando i nominativi dei rappresentanti designati.

Il decreto recepisce tali designazioni e aggiorna conseguentemente la composizione dell'Organismo, garantendo la rappresentatività delle principali formazioni associative operanti sul territorio provinciale.

Particolare rilievo assume, sotto il profilo sistemico, la circostanza che l'aggiornamento interviene in un contesto nel quale il Gestore del Servizio Idrico Integrato (Talete S.p.A.) ha avviato un percorso di collaborazione istituzionale con le associazioni di categoria, culminato nella sottoscrizione di un Protocollo d'Intesa volto a:

- migliorare la qualità delle relazioni con l'utenza;
- favorire strumenti conciliativi;
- ridurre il contenzioso.

L'OTUC, pertanto, si inserisce in un ecosistema istituzionale che mira al rafforzamento dei meccanismi di tutela preventiva e deflattiva delle controversie.

## **2.6. Contenuto dispositivo del decreto**

Sotto il profilo strettamente dispositivo, il Decreto Presidenziale:

- Aggiorna formalmente la composizione dell'OTUC, recependo le designazioni pervenute dalle associazioni legittimate;
- Approva lo Schema di Regolamento disciplinante organizzazione e funzionamento dell'Organismo;
- Dispone la pubblicazione dell'atto sul sito istituzionale dell'EGATO;
- Prevede la trasmissione del provvedimento al Garante regionale del S.I.I., al Gestore e alle associazioni interessate;
- Dichiara l'immediata eseguibilità dell'atto, in ragione dell'urgenza di assicurare la piena operatività dell'Organismo.

Il provvedimento dà inoltre atto della regolarità tecnica e contabile ai sensi dell'art. 147-bis del D.Lgs. n. 267/2000 (TUEL), consolidando la legittimità formale e sostanziale dell'azione amministrativa.

### **2.6.1. Disciplina regolamentare dell'Organismo**

Il decreto presidenziale è corredato dallo Schema di Regolamento che definisce, in modo analitico, l'assetto organizzativo e funzionale dell'OTUC.

## **3. Natura e finalità dell'Organismo**

Il Regolamento disciplina:

- la composizione,
- le modalità di costituzione,
- il funzionamento,
- le attribuzioni dell'Organismo.

L'OTUC si configura quale organo di partecipazione e consultazione, espressione delle associazioni dei consumatori riconosciute ai sensi della normativa regionale.

Pur operando presso l'EGATO, l'Organismo è dotato di autonomia funzionale e gestionale rispetto:

- all'Ente d'Ambito,
- al Gestore del servizio,
- ad altri soggetti pubblici o privati coinvolti nel sistema.

Sotto il profilo sistematico, esso rappresenta uno strumento di attuazione del principio di sussidiarietà orizzontale ex art. 118, comma 4, Cost., nonché un presidio di partecipazione democratica nel settore dei servizi pubblici locali.

## **4. Composizione e garanzie di imparzialità**

L'Organismo è composto dai rappresentanti formalmente designati dalle associazioni riconosciute dal Comitato regionale utenti e consumatori.

Il Regolamento introduce importanti presidi di imparzialità:

- obbligo di dichiarazione preventiva di assenza di conflitti di interesse;
- dovere di astensione in caso di situazioni di incompatibilità, anche solo potenziale;
- possibilità per associazioni non inizialmente presenti di richiedere successivamente l'adesione.

Tali disposizioni rafforzano la credibilità istituzionale dell'Organismo e ne garantiscono l'indipendenza rispetto ai soggetti regolati.

## **5. Durata, funzionamento e regole decisionali**

L'OTUC dura in carica tre anni. Le riunioni si tengono almeno con cadenza bimestrale. Le sedute sono valide con la presenza della maggioranza dei componenti in carica e le deliberazioni sono assunte a maggioranza dei presenti.

Le convocazioni:

- sono effettuate dal Presidente con preavviso minimo di dieci giorni;
- possono avvenire tramite e-mail o PEC;
- prevedono la trasmissione dell'ordine del giorno anche al Garante regionale del S.I.I.

L'assenza ingiustificata a tre riunioni consecutive costituisce causa di decadenza, a tutela dell'effettiva partecipazione.

Le sedute sono verbalizzate e i verbali trasmessi alla Segreteria Tecnica Operativa dell'EGATO, al Gestore e al Garante regionale, assicurando tracciabilità e trasparenza dell'attività.

## **6. Funzioni sostanziali dell'OTUC**

Il cuore del Regolamento è rappresentato dall'articolazione delle funzioni.

L'OTUC:

- esamina e verifica i reclami e le segnalazioni degli utenti non soddisfatti dalle risposte del Gestore;
- formula proposte e iniziative a tutela degli interessi dell'utenza;
- organizza e aggiorna un archivio sistematico dei reclami;
- fornisce, con cadenza almeno trimestrale, informazioni statistiche alla Consulta regionale e agli organismi competenti;
- elabora e approva una relazione annuale contenente l'analisi dell'attività svolta.

In tal modo, l'Organismo assume una funzione:

- di monitoraggio civico;
- di interfaccia istituzionale tra utenti, Gestore ed Ente d'Ambito;
- di presidio della qualità contrattuale e relazionale del servizio.

Pur non esercitando poteri sostitutivi o sanzionatori, l'OTUC svolge un ruolo essenziale nel sistema multilivello di tutela, affiancandosi agli strumenti regolatori e alle competenze del Garante regionale e dell'Autorità nazionale di regolazione.

## **7. Presidenza e assetto interno**

La prima seduta è convocata dal Presidente della Provincia/EGATO per l'elezione, a scrutinio segreto e separato, del Presidente e del Vicepresidente dell'OTUC.

Il Presidente dell'Organismo:

- presiede le riunioni;
- rappresenta l'OTUC verso l'esterno;
- coordina l'attività assembleare.

In caso di dimissioni o decadenza, il Vicepresidente subentra fino a nuova elezione, garantendo continuità operativa.

## **8. Il regolamento del Bonus integrativo di Ato 2 del 2026**

Il Regolamento attuativo del bonus idrico integrativo per l'anno 2026 dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma si inserisce nel quadro della disciplina regolatoria definita dall'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) e delle determinazioni assunte dalla Conferenza dei Sindaci, con l'obiettivo di garantire misure di sostegno economico a favore degli utenti domestici residenti in condizioni di vulnerabilità.

In particolare, il Regolamento disciplina in modo puntuale l'ambito soggettivo e oggettivo di applicazione del beneficio, individuando quali destinatari sia gli utenti diretti, titolari di utenze domestiche individuali, sia gli utenti indiretti, fruitori di forniture condominiali o raggruppate. In entrambi i casi, il riconoscimento del bonus è subordinato al possesso di specifici requisiti economici, attestati mediante indicatore ISEE entro le soglie fissate, differenziate in relazione alla composizione del nucleo familiare. È inoltre prevista la facoltà per le amministrazioni comunali di autorizzare l'accesso al beneficio anche in presenza di situazioni di particolare disagio socio-economico, mediante valutazioni discrezionali adeguatamente motivate.

Sotto il profilo oggettivo, il beneficio è riconosciuto con riferimento ad una sola utenza per ciascun nucleo familiare e può essere fruito una sola volta per anno solare. La quantificazione del bonus è determinata in relazione a consumi standard per componente del nucleo familiare, differenziati in funzione della fascia ISEE, e tiene conto delle componenti tariffarie del servizio idrico integrato (acquedotto, fognatura e depurazione). Il calcolo è effettuato dal gestore sulla base dei dati dichiarati in sede di domanda, con possibilità di compensazione automatica del contributo in presenza di eventuali morosità pregresse.

Il procedimento di accesso al beneficio è interamente digitalizzato e si svolge mediante presentazione della domanda attraverso la piattaforma dedicata dell'EGATO 2, con autenticazione tramite sistemi di identità digitale (SPID o CIE), in conformità alle disposizioni del Codice dell'Amministrazione Digitale. La procedura prevede l'acquisizione automatica dei dati anagrafici del richiedente e richiede l'allegazione della documentazione comprovante il possesso dei requisiti, tra cui l'attestazione ISEE in corso di validità e gli elementi identificativi dell'utenza idrica. È altresì ammessa la presentazione della domanda tramite soggetto delegato, nel rispetto delle formalità previste.

Sotto il profilo procedimentale, l'istruttoria delle domande è affidata alla Struttura Tecnico Operativa dell'EGATO 2, cui compete la verifica dei requisiti di ammissione, mentre al gestore del servizio idrico integrato è demandata la fase esecutiva, consistente nelle verifiche di competenza

sulla titolarità e sull'attivazione dell'utenza, nonché nell'erogazione del beneficio. Quest'ultima avviene, di norma, entro sei mesi dalla presentazione dell'istanza e mediante accredito diretto in bolletta, in un'unica soluzione.

Il Regolamento prevede, inoltre, specifici meccanismi di controllo finalizzati ad evitare duplicazioni indebite del beneficio e a garantire la correttezza delle erogazioni, nonché l'obbligo di rinnovo annuale della domanda per il mantenimento del diritto. Particolare attenzione è dedicata anche alle modalità di erogazione nel caso di utenze indirette, per le quali il contributo viene accreditato in bolletta al soggetto intestatario, con contestuale comunicazione al beneficiario finale.

Infine, il Regolamento disciplina le attività di promozione e diffusione della misura, demandate congiuntamente al gestore, agli enti locali e agli altri soggetti istituzionali coinvolti, nonché il relativo sistema di finanziamento, posto a carico della tariffa del servizio idrico integrato. In tale ambito, è previsto un obbligo di rendicontazione annuale da parte del gestore nei confronti dell'EGATO 2, al fine di garantire trasparenza e monitoraggio sull'effettiva erogazione del beneficio.

## 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 2025-2026, 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 CI).

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

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

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

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

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

## **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 SII 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 (…)*”.

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

### **2.3. La Carta regionale dei servizi idrici**

Il Garante SII ha più volte condiviso nell'ambito della Consulta la necessità di redigere la Carta regionale dei servizi idrici così come previsto all'art. 8, co. 3 della legge n. 5 del 2014 stabilisce che *“(...) la Giunta regionale, previo parere obbligatorio e vincolante della commissione consiliare permanente competente in materia di ambiente, definisce la Carta regionale del servizio idrico integrato, al fine di riconoscere il diritto all'acqua e fissare i livelli e gli standard minimi di qualità del servizio idrico integrato. La Carta regionale del servizio idrico integrato disciplina, altresì, le modalità di vigilanza sulla corretta applicazione della stessa, definendo le eventuali sanzioni applicabili (...)”*.

A tal fine, verificata la disponibilità della competente giunta regionale ad adottare detta Carta dei servizi, sarà costituito un gruppo di lavoro ristretto formato dai rappresentanti delle Associazioni dei consumatori all'interno della Consulta.

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

### **3. L'istituzione e/o riordino degli Otuc**

Attualmente, risultano adottati i regolamenti di organizzazione e funzionamento di quasi tutti gli Otuc tranne in Ato 2, rispetto al quale tuttavia il Garante ha effettuato ulteriori sollecitazioni con impegno a ricostituire tale organo entro giugno 2026.

### **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.

È 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 nel 2026.