

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



28 febbraio 2026 – 30 agosto 2026

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



**REGIONE
LAZIO**

SOMMARIO

PARTE I – LE NOVITA’ DELLA REGOLAZIONE ARERA.....	4
Premesse	5
1. La regolazione Arera in attuazione delle deliberazioni nn. 917/2017/R/IDR e ss.mm.ii., 639/2023/R/IDR E 582/2025/R/IDR	5
1.1. Primo aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria MTI-4	8
1.2. Nuove schede per la raccolta dei dati tecnici e tariffari.....	10
1.3. Schemi tipo per la relazione di accompagnamento all’aggiornamento del programma degli interventi.....	12
2. Le indicazioni di ARERA sulla composizione del POOL.....	12
3. La promozione dell’accesso dei consumatori alle procedure di conciliazione	14
4. Verso una nuova tutela regolatoria degli utenti in disagio economico.....	16
PARTE II – L’ASSETTO DI GOVERNANCE E GESTIONE DEL SII NELLA REGIONE LAZIO	17
1. L’attuazione del SII nella regione Lazio	17
2. L’ente di governo dell’ambito e la gestione del SII in ATO 1	18
3. L’ente di governo dell’ambito e gestione del SII in ATO 2	19
3.1. l’Accordo BEI-Acea per l’ammodernamento delle infrastrutture nella Regione Lazio	20
4. L’ente di governo dell’ambito e la gestione del SII in ATO 3	21
4.1. Riorganizzazione amministrativa e contabile dell’Egato Ato 3	22
5. L’ente di governo dell’ambito e la gestione del SII in ATO 4	23
6. L’ente di governo dell’ambito e la gestione del SII in ATO 5	23
7. L’attuazione del Pool di monitoraggio di cui alla Delibera ARERA n. 917/2017/R/IDR	24
8. Conclusioni: criticità nel sistema gestionale del SII nella Regione Lazio.....	26
PARTE III - Le principali criticità e i reclami al Garante del SII	29
1. I reclami.....	29
2. Ato I	30
2.1. Problematiche di acqua non potabile nei Comuni di Ronciglione e Caprarola.....	30
2.2. Un caso di acque “grigie” nel Comune di Orte	32
3. Ato 2	35
3.1. Criticità varie nel servizio idrico del Comune di Albano.....	35
3.2. Riduzioni e interruzioni nella fornitura idrica nel comune di Grottaferrata.....	36
3.3. Problematiche derivanti dai trasferimenti di gestione e rinnovamento della rete idrica nell’area del Comune di Formello.....	36

3.4. Riduzioni di pressioni di acqua ordinarie e straordinarie nel Comune di Lanuvio	38
4. Ato 3	39
4.1. Contratti ad “utenze inesistenti” e “condotte rimosse” post sisma nella zona del cratere del Comune di Amatrice	39
4.2. Problematiche nei Comuni di Casaprota e Collelungo	41
4.3. Problematiche della risorsa idrica nel Comune di Collevicchio	42
5. Ato 4	42
5.1. Interruzioni del servizio idrico nel Comune di Nettuno	42
5.2. Problematiche del servizio idrico integrato nei Comuni di Latina, Cisterna, Aprilia e Terracina	43
5.3. Gravi criticità nel Comune di Anzio	44
6. Ato 5	45
6.1. Problematiche inerenti ai subentri, lavori e riduzione del flusso idrico	45
6.2. La cd. “bonifica di utenza”	45
6.3. Disservizi idrici in zona Monte Ceraso del Comune di Frosinone	46
PARTE IV – IL RAFFORZAMENTO DELLA TUTELA DEGLI UTENTI DEL SII NELLA REGIONE LAZIO	48
1. Premessa	48
2. Le proposte di legge regionale nel settore del SII della Regione Lazio	48
3. I lavori della Consulta	48
3.1. I nuovi canali di relazione con gli utenti	49
3.2. Servizio telefonico e registrazione delle chiamate	51
3.3. Estensione e rafforzamento dei “Reclami” dell’utente	51
3.4. L’accettazione del preventivo	53
3.5. La sostituzione dei misuratori	53
3.6. Richieste di pronto intervento	54
3.7. Consumi medi annui	55
3.8. La rettifica di fatturazione	55
3.9. Domiciliazione bancaria e rateazione	55
3.10. I nuovi Macro-indicatori MCI e MC 2	55
4. La rimodulazione degli “sportelli al pubblico” in Ato 4	56
5. L’avvio dell’operatività dell’Otuc ATO I	58
6. Aggiornamenti sulla riattivazione dell’OTUC Ato 2	58
PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII	59
1. Organizzazione e funzionamento degli uffici a supporto del Garante SII	59
1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII	59
1.2. Istituzione dell’Osservatorio permanente (art. 12 l.r. n. 26 del 1998)	59
2. Legislazione e attività di indirizzo della Regione	60

2.1. Modifiche della legislazione regionale del SII nel quadro normativo nazionale	60
2.2. Norme di indirizzo per una “democrazia partecipativa” dell’acqua	61
2.3. La Carta regionale dei servizi idrici.....	61
3. L’istituzione e/o riordino degli Otuc	62
4. La costituzione di parte civile del Garante SII.....	62
5. Le campagne di sensibilizzazione sull’acqua	63

Premesse

Nel corso del I° Semestre 2026 (dal 28 febbraio 2026 al 30 agosto 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, ha approfondito la disciplina regolatoria di ARERA, che ha emanato alcune delibere particolarmente rilevanti per il settore del SII.

Per quanto concerne la nuova regolazione, il Garante SII ha esaminato l'attuazione delle delibere nn. 917/2017/R/IDR e ss.mm.ii., 639/2023/R/IDR E 582/2025/R/IDR, con cui l'Autorità ha provveduto, tra gli altri, all'aggiornamento biennale delle tariffe MTI-4, nonché ad inviare schemi tipo per la raccolta dei dati e per i programmi di intervento.

I. La regolazione Arera in attuazione delle deliberazioni nn. 917/2017/R/IDR e ss.mm.ii., 639/2023/R/IDR E 582/2025/R/IDR

L'ARERA, nell'ambito dell'esercizio delle funzioni di regolazione del Servizio Idrico Integrato attribuite dalla normativa vigente, nel corso dell'ultimo semestre 2026, ha ritenuto di approfondire alcuni aspetti relativi alla deliberazione n. 639/2023/R/IDR (MTI-4), come successivamente integrata e modificata dalle deliberazioni nn. 581/2025/R/IDR e 582/2025/R/IDR.

Si rammenta, a questo proposito, che ARERA aveva già introdotto un sistema organico di pianificazione economico-finanziaria e tariffaria fondato sulla stretta integrazione tra programmazione degli investimenti, qualità del servizio, sostenibilità economica della gestione e aggiornamento periodico delle componenti tariffarie. In tale prospettiva, la determinazione delle tariffe non costituiva più un'attività autonoma rispetto alla pianificazione degli interventi, ma è divenuta lo strumento attraverso il quale assicurare la copertura economica degli investimenti necessari al perseguimento degli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale definiti dalla regolazione nazionale.

In particolare, l'Autorità ha evidenziato come la deliberazione n. 639/2023/R/IDR avesse già individuato lo "specifico schema regolatorio" quale insieme coordinato di atti che devono essere predisposti dai competenti Enti di governo dell'ambito, ovvero dagli altri soggetti individuati dalla legislazione regionale, comprendente l'aggiornamento del Programma degli Interventi, del Piano

delle Opere Strategiche, del Piano Economico-Finanziario e della Convenzione di gestione. È ormai chiaro ai Gestori, dunque, che ciascuno di tali documenti risponde ad una funzione complementare all'interno del procedimento regolatorio: il Programma degli Interventi individua le criticità del territorio, gli obiettivi perseguiti e gli interventi programmati; il Piano Economico-Finanziario determina il vincolo ai ricavi del gestore e il moltiplicatore tariffario da applicare; la Convenzione di gestione recepisce gli adeguamenti richiesti dalla nuova disciplina regolatoria.

È possibile affermare, quindi, che la coerenza tra tali documenti costituisce presupposto essenziale per la corretta determinazione tariffaria.

L'Autorità, ha ritenuto inoltre, di chiarire l'applicazione dell'articolo 6 della deliberazione n. 639/2023/R/IDR, in merito al primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie, evidenziando come tale aggiornamento imponga agli Enti competenti di procedere, sulla base dei dati forniti dai gestori e successivamente validati alla rideterminazione del vincolo ai ricavi e del moltiplicatore tariffario relativo ai bienni 2026-2027 e 2028-2029, nonché trasmettendo contestualmente all'Autorità l'intera documentazione istruttoria, comprensiva dell'aggiornamento del Programma degli Interventi, del Piano Economico-Finanziario, della relazione metodologica, degli atti deliberativi adottati e dei dati tecnici e tariffari utilizzati ai fini della predisposizione tariffaria.

Con la successiva deliberazione n. 582/2025/R/IDR, l'ARERA ha definito altresì le modalità applicative del primo aggiornamento biennale, stabilendo i criteri di utilizzo dei dati di bilancio e di preconsuntivo ai fini della rideterminazione tariffaria, disciplinando le modalità di aggiornamento delle diverse annualità del periodo regolatorio, nonché prorogando il termine entro il quale gli Enti competenti sono tenuti a trasmettere all'Autorità la documentazione relativa al primo aggiornamento biennale, anche in considerazione delle innovazioni introdotte nelle procedure di validazione dei dati di qualità tecnica.

La medesima disciplina ha confermato altresì il meccanismo sostitutivo previsto dall'articolo 5 della deliberazione n. 639/2023/R/IDR, consentendo al gestore di attivare il procedimento mediante presentazione di apposita istanza qualora l'Ente competente rimanga inerte.

L'Autorità ha sottolineato, in questo senso, come il sistema di regolazione era stato già rafforzato mediante l'introduzione della “verifica e validazione dei dati di qualità tecnica” da parte di un pool di Enti di governo dell'ambito, nonché mediante il riconoscimento dei maggiori oneri sostenuti per tali attività di controllo.

Analogamente, anche la regolazione della qualità contrattuale ha continuato ad operare attraverso un sistema incentivante fondato sulla misurazione delle *performance* relative all'avvio, alla cessazione e alla gestione del rapporto contrattuale con l'utenza.

Entrambi i sistemi di qualità, d'altronde, sono caratterizzati dall'individuazione di obiettivi annuali di mantenimento e miglioramento che devono necessariamente trovare recepimento nell'ambito dell'aggiornamento dello specifico schema regolatorio e della programmazione economico-finanziaria delle gestioni. È evidente, peraltro, che le determinazioni tariffarie dipendono dalle valutazioni effettuate dai singoli Enti competenti con riguardo alle esigenze di investimento e alle caratteristiche del territorio servito, sicché tali scelte devono essere adeguatamente motivate e illustrate mediante relazioni di accompagnamento che consentano di ricostruire il percorso logico seguito dall'Ente nella predisposizione dell'aggiornamento tariffario.

Pur nel rispetto delle peculiarità delle diverse gestioni nella Regione Lazio, tali relazioni devono essere redatte secondo criteri uniformi e omogenei, così da garantire comparabilità delle informazioni, trasparenza dell'azione amministrativa e uniformità dell'attività istruttoria svolta dall'Autorità.

Il Garante SII, in questo senso, vista anche la difformità rilevata nei singoli ATO nella rilevazione dei dati, ha accolto con favore la predisposizione, da parte dell'Autorità, di strumenti operativi uniformi finalizzati ad agevolare gli adempimenti posti a carico dei soggetti competenti. In particolare, si evidenzia come siano stati messi a disposizione - tenendo conto delle osservazioni formulate dagli *stakeholder* - sistemi informatici per il *download* della modulistica precompilata contenente i dati storici, una versione preliminare dei modelli di raccolta dati necessari all'aggiornamento biennale e ulteriori strumenti di supporto alla compilazione. maggiore efficacia, completezza ed affidabilità del procedimento di raccolta delle informazioni. In particolare, l'esigenza di standardizzare le procedure ha portato ARERA a disciplinare in maniera uniforme le modalità di trasmissione dei dati tecnici, tariffari e documentali, privilegiando procedure interamente informatizzate, basate sull'utilizzo dell'area extranet e sulla compilazione di modelli standardizzati.

A tal fine, sono stati individuati i contenuti della modulistica destinata alla raccolta dei dati di qualità tecnica e contrattuale, dei dati tariffari, dell'aggiornamento del Programma degli Interventi, del Piano delle Opere Strategiche e del Piano Economico-Finanziario, nonché vengono approvati gli schemi tipo delle relazioni di accompagnamento finalizzate sia ad illustrare la coerenza

tra pianificazione, obiettivi di qualità e investimenti programmati, sia a descrivere la metodologia utilizzata per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie. L'adozione di tali modelli risponde all'esigenza di assicurare completezza, omogeneità, confrontabilità e trasparenza delle informazioni trasmesse, nonché di consentire all'Autorità lo svolgimento di un'attività istruttoria uniforme sull'intero territorio nazionale, nel rispetto delle disposizioni regolatorie vigenti e degli obblighi di trasparenza nei confronti dell'ANAC.

I.1. Primo aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria MTI-4

L'ARERA ha emanato lo schema tipo della relazione di accompagnamento relativa al primo aggiornamento biennale della predisposizione tariffaria per il quarto periodo regolatorio MTI-4, definendo in modo puntuale il quadro delle informazioni, delle attestazioni e delle motivazioni che i Gestori sono chiamati a fornire, con il supporto e la validazione dell'Ente di Governo dell'Ambito, ai fini dell'aggiornamento tariffario.

Nel complesso, le indicazioni rivolte ai Gestori sono finalizzate a rafforzare la trasparenza della proposta tariffaria, la coerenza tra dati tecnici, economici e contabili, la verificabilità degli investimenti e la corretta motivazione dei costi richiesti a riconoscimento. Lo schema attribuisce quindi particolare rilievo alla responsabilità del Gestore nella rappresentazione dei dati e al ruolo dell'Ente di Governo dell'Ambito nella loro validazione, nell'ottica di assicurare sostenibilità economico-finanziaria, tutela dell'utenza ed efficienza del servizio.

Nello specifico, in primo luogo, l'Autorità ha richiesto di rappresentare in modo aggiornato il perimetro della gestione, descrivendo il territorio servito, i servizi effettivamente erogati e le eventuali modifiche intervenute rispetto alla precedente predisposizione tariffaria. Il Gestore deve inoltre dare conto del titolo giuridico in forza del quale esercita il servizio, segnalare eventuali procedure di affidamento ancora in corso e illustrare possibili processi di aggregazione tra gestioni. Particolare attenzione è riservata anche alla presenza di gestioni non conformi alla normativa vigente, alle situazioni ancora caratterizzate da gestioni in economia e agli eventuali ritardi nei processi di integrazione nel gestore unico.

È importante evidenziare che le linee guida hanno sottolineato l'importanza di effettuare una chiara distinzione tra le attività riconducibili al servizio idrico integrato e le altre attività idriche, in particolare rappresentando le variazioni intervenute rispetto alla precedente

regolazione, comprese le attività legate al riuso delle acque reflue, alla gestione delle acque meteoriche, al drenaggio urbano e agli obiettivi di sostenibilità energetica e ambientale. Il Gestore è altresì tenuto a segnalare eventuali cause di esclusione dall'aggiornamento tariffario, ritardi nell'adempimento degli obblighi regolatori, contenziosi, procedure di crisi d'impresa e sentenze intervenute nel biennio.

Una parte rilevante del documento riguarda la qualità e la verificabilità dei dati economici, patrimoniali e finanziari. Il Gestore deve spiegare i criteri utilizzati per la ricostruzione dei dati, precisare se siano stati utilizzati dati di bilancio consuntivi o preconsuntivi e motivare eventuali rettifiche rispetto alle risultanze contabili. Anche l'Ente di Governo dell'Ambito dovrà, a sua volta, illustrare gli esiti dell'attività di verifica e validazione delle informazioni trasmesse, con particolare riguardo alla congruenza tra i dati utilizzati a fini tariffari e le fonti contabili obbligatorie.

Con riferimento alla situazione patrimoniale e finanziaria, i Gestori dovranno fornire informazioni dettagliate sulle fonti di finanziamento, sui soggetti finanziatori, sulle condizioni economiche dei prestiti, sulle garanzie e sulle relative scadenze. Devono inoltre essere commentate le variazioni più significative rispetto agli esercizi precedenti, la consistenza e il costo del personale, le lavorazioni affidate a terzi, le consulenze e le attività di ricerca e sviluppo.

Per quanto riguarda il conto economico, l'ARERA ha richiesto una rappresentazione analitica dei ricavi e dei costi. In particolare, devono essere chiariti i criteri di contabilizzazione dei contributi, la composizione dei ricavi derivanti da altre attività, l'imputazione delle principali voci di costo e i criteri utilizzati per attribuire costi e ricavi alle attività idriche connesse alla sostenibilità energetica e ambientale. Il principio di fondo che ARERA intende perseguire è quello di assicurare trasparenza, tracciabilità e coerenza tra i dati tariffari e quelli di bilancio.

Ampio spazio è riservato agli investimenti. Il Gestore dovrà descrivere gli interventi realizzati, le dismissioni, i contributi pubblici ricevuti e i criteri di attribuzione delle immobilizzazioni alle diverse componenti tariffarie. Nel caso di infrastrutture di proprietà di terzi, devono essere indicate le variazioni relative ai proprietari, ai mutui, ai canoni e agli altri corrispettivi. Dovrà inoltre essere dimostrato che la valorizzazione dei costi non determini duplicazioni, soprattutto quando nella realizzazione o nella proprietà delle opere intervengano soggetti diversi dal Gestore. È inoltre richiesto un confronto puntuale tra gli investimenti programmati per il 2024 e il 2025 e quelli effettivamente realizzati, con la motivazione degli eventuali scostamenti.

Ai fini della tutela del consumatore, ARERA ha richiesto anche un aggiornamento sulla struttura dei corrispettivi applicati all'utenza finale. Il Gestore, infatti, dovrà:

- 1) illustrare le tariffe applicate nel 2025 nei diversi bacini;
- 2) evidenziare le modifiche rispetto alle annualità precedenti e richiamare gli atti di approvazione;
- 3) dare conto della pubblicazione dell'articolazione tariffaria, dell'applicazione del criterio pro capite, dell'aggiornamento delle banche dati anagrafiche e della situazione delle utenze condominiali e degli utenti indiretti.

Nella parte relativa alla predisposizione tariffaria, il Gestore è chiamato a motivare la scelta dello schema regolatorio e l'eventuale riposizionamento rispetto alla precedente determinazione. Devono essere aggiornati il programma degli investimenti, le previsioni relative alle opere finanziate con contributi pubblici e gli elementi riferiti a nuove attività, nuovi perimetri gestionali o variazioni significative dei processi tecnici. Ogni componente del vincolo ai ricavi del Gestore deve essere illustrata nei presupposti, nei dati di input e nei criteri di calcolo.

Per quanto concerne, invece, le componenti tariffarie relative ai costi di capitale, al Fondo nuovi investimenti, ai costi operativi, ai costi ambientali e della risorsa e ai conguagli, ARERA ha richiesto ai Gestori di indicare non soltanto gli importi riconosciuti, ma anche eventuali rinunce, rimodulazioni o differimenti del recupero tariffario. Il Garante SII, in questo senso, ha apprezzato che ARERA abbia sottolineato che dette scelte dei Gestori dovranno essere motivate in relazione all'esigenza di *“(...) contenere l'impatto sugli utenti, senza compromettere l'equilibrio economico-finanziario della gestione (...)”*.

Rispetto ai costi operativi, infine, secondo ARERA, il Gestore dovrà documentare in modo specifico le spese relative all'energia elettrica, allo smaltimento dei fanghi, alla qualità tecnica e contrattuale, al bonus sociale, alla morosità e agli interventi sulle utenze condominiali. Le richieste di riconoscimento di costi aggiuntivi dovranno essere supportate da dati oggettivi, verificabili e coerenti con criteri di efficienza e minimizzazione dei costi.

I.2. Nuove schede per la raccolta dei dati tecnici e tariffari

Nell'ambito dell'aggiornamento, ARERA ha predisposto una nuova modulistica finalizzata alla raccolta e alla sistematizzazione delle informazioni tecniche e tariffarie necessarie ai fini del

primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie. In particolare, tali moduli, elaborati in Excel, sono volti ad acquisire i valori dei macro-indicatori di qualità tecnica relativi all'anno 2025 e a definire i conseguenti obiettivi di qualità che ciascun gestore è tenuto a perseguire nel biennio 2026-2027, in conformità alla disciplina della RQTI, come aggiornata dalle deliberazioni n. 637/2023/R/IDR e n. 581/2025/R/IDR.

La medesima modulistica permetterà, inoltre, la raccolta dei dati di qualità tecnica riferiti agli anni 2024 e 2025 per le sole gestioni interessate da processi di aggregazione gestionale, nei casi in cui il soggetto competente abbia presentato la specifica istanza prevista dall'articolo 5.3, lettera a), della deliberazione n. 917/2017/R/IDR.

L'ARERA intende raccogliere anche i dati relativi ai macro-indicatori della qualità contrattuale riferiti all'anno 2025, funzionali all'individuazione degli obiettivi di miglioramento che ciascun gestore dovrà conseguire nel biennio 2026-2027, secondo quanto previsto dalla RQSII, da ultimo aggiornata con la deliberazione n. 579/2025/R/IDR, nonché ad acquisire i dati tariffari richiesti ai sensi dell'articolo 6, comma 1, lettera b), punto v), della deliberazione n. 639/2023/R/IDR.

La modulistica è inoltre finalizzata ad acquisire l'aggiornamento del Programma degli Interventi, predisposto ai sensi dell'articolo 2.1, lettera a), della deliberazione n. 582/2025/R/IDR, comprensivo del Piano delle Opere Strategiche elaborato secondo le disposizioni di cui all'articolo 3 della deliberazione n. 639/2023/R/IDR. Essa consente, altresì, di effettuare la simulazione del calcolo di aggiornamento delle componenti tariffarie riconosciute nel Vincolo ai Ricavi del Gestore (VRG) per le annualità dal 2026 al 2029, al fine di garantirne il coordinamento con la disciplina dello schema tipo di bando di gara introdotto dalla deliberazione n. 347/2025/R/IDR.

La medesima modulistica è, inoltre, destinata a supportare l'aggiornamento del Piano Economico-Finanziario, secondo quanto previsto dall'articolo 2.1, lettera b), della deliberazione n. 582/2025/R/IDR, mediante la definizione delle informazioni e delle indicazioni metodologiche necessarie allo sviluppo della programmazione economico-finanziaria per l'intera durata dell'affidamento. Si sottolinea che detta modulistica è finalizzata alla “*(...)raccolta delle informazioni concernenti la struttura dei corrispettivi applicati all'utenza finale, con particolare riferimento all'anno 2025 e alle diverse categorie di utenza, domestica e non domestica, nonché alle utenze raggruppate, al fine di consentire il monitoraggio dello stato di attuazione del criterio di articolazione tariffaria pro capite (...).*”

1.3. Schemi tipo per la relazione di accompagnamento all'aggiornamento del programma degli interventi

Anche le linee guida relative alla Relazione di accompagnamento al programma degli interventi rappresentano un importante documento redatto da ARERA, rivolto ai Gestori del servizio: detta relazione costituisce parte integrante del programma degli interventi ai sensi di quanto richiesto al comma 6.1, lett. b), punto i, della deliberazione 639/2023/R/IDR, nella quale sono, tra l'altro, esplicitati gli elementi di coerenza con gli obiettivi di qualità tecnica e contrattuale che ciascun gestore è tenuto a conseguire per il biennio 2026-2027, nonché gli elementi di coerenza con le pianificazioni sovraordinate (anche tenuto conto della rilevanza che il macro-indicatore “M0 – Resilienza idrica” assume ai fini della pianificazione di bacino distrettuale), e in cui – ai fini della presentazione di motivata istanza di deroga secondo le disposizioni di cui alla regolazione vigente – siano forniti elementi circa la presenza di processi di aggregazione gestionale in corso, che potrebbero rilevare ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante, in considerazione della necessità di evitare effetti distorsivi nella fase iniziale di attuazione dei citati meccanismi di cui alla RQTI e alla RQSII e di rendere effettiva la fruibilità delle prestazioni agli utenti finali nei territori di recente acquisizione

2. Le indicazioni di ARERA sulla composizione del POOL

Nel corso dell'ultimo semestre 2026, ARERA ha emanato la Determina n. 1/2026/IDR-DISA quale atto attuativo mediante il quale ARERA dà esecuzione alle disposizioni introdotte dalla deliberazione n. 637/2023/R/IDR e successivamente integrate dalla deliberazione n. 581/2025/R/IDR, al fine di disciplinare la composizione dei pool di Enti di Governo dell'Ambito (EGA) incaricati della verifica dei dati di qualità tecnica trasmessi dai gestori del Servizio Idrico Integrato ai fini dell'applicazione del meccanismo incentivante relativo al biennio 2024-2025.

La determina si inserisce nell'ambito del sistema di regolazione della qualità tecnica del servizio idrico, sviluppato da ARERA attraverso il Regolamento della Qualità Tecnica (RQTI), che prevede un sistema di valutazione delle *performance* dei gestori fondato su indicatori oggettivi, cui sono associati premi e penalità economiche. In questo senso, l'ARERA ha ribadito un modello costruito secondo un modello simmetrico di premi e penalità, finalizzato a promuovere il miglioramento continuo delle prestazioni tecniche dei gestori.

Per tale ragione viene introdotto un sistema di verifica "incrociata", affidato a pool costituiti da EGA appartenenti a territori differenti, con l'obiettivo di:

- 1) incrementare la comparabilità dei dati;
- 2) rafforzare l'affidabilità delle informazioni utilizzate nelle valutazioni quantitative;
- 3) favorire lo scambio di competenze ed esperienze tra diversi Enti di Governo dell'Ambito;
- 4) diffondere buone pratiche amministrative;
- 5) preservare, comunque, il ruolo istituzionale dell'EGA territorialmente competente.

La verifica, pertanto, non sostituisce l'attività dell'EGA competente, ma la integra attraverso un controllo esterno tra pari ("peer review"), volto a garantire maggiore robustezza al sistema regolatorio.

La composizione dei pool è definita sulla base di tre principi fondamentali:

- 1) partecipazione proporzionata alla numerosità delle gestioni ricadenti nella competenza territoriale dei singoli EGA;
- 2) rotazione dei componenti ed equilibrio territoriale;
- 3) bilanciamento del carico istruttorio, tenendo conto sia del numero delle gestioni sia della complessità dei dati oggetto di verifica.

Per esigenze di semplificazione amministrativa, ogni pool individua “un soggetto coordinatore” che rappresenta il referente del pool; esso viene individuato privilegiando gli EGA che abbiano maturato maggiore esperienza nelle precedenti attività di validazione e che abbiano dimostrato elevati livelli di compliance regolatoria. Il relatore è inoltre responsabile della predisposizione e dell'invio della relazione finale di verifica;

Uno degli elementi innovativi introdotti dalla deliberazione n. 637/2023/R/IDR consiste nell'obbligo, a decorrere dalla raccolta dati 2026 e con cadenza biennale, di sottoporre l'archivio dei dati tecnici alla verifica esterna effettuata dal pool di Enti di Governo dell'Ambito. La verifica assume particolare rilievo regolatorio poiché:

- 1) rafforza l'attività di validazione dei dati;
- 2) incrementa l'affidabilità delle banche dati utilizzate da ARERA;
- 3) garantisce una maggiore omogeneità nell'applicazione della regolazione della qualità tecnica.

La determina sottolinea che la mancata asseverazione dei dati, anche solo parziale, deve essere motivata e in assenza di adempimento costituisce causa di esclusione dal meccanismo incentivante relativamente ai macro-indicatori interessati; costituisce parimenti causa di esclusione la mancata trasmissione dei dati da parte del gestore nei tempi necessari a consentire le verifiche.

3. La promozione dell'accesso dei consumatori alle procedure di conciliazione

Nel corso dell'ultimo semestre 2026, ARERA ha pubblicato l'Avviso pubblico dedicato alla promozione dell'accesso dei consumatori alle procedure di conciliazione ADR nei settori elettrico, gas e idrico per il triennio 2026-2028, approvato con decreto del Ministero dell'Ambiente e della Sicurezza Energetica, nell'ambito dei programmi finanziati con il Fondo derivante dalle sanzioni irrogate dall'Autorità a favore dei consumatori. Detto progetto dispone di una dotazione finanziaria complessiva pari a 1.800.000 euro per il triennio 2026-2028 ed è finalizzato a rafforzare gli strumenti di tutela stragiudiziale dei consumatori, favorendo il ricorso alle procedure di risoluzione alternativa delle controversie (Alternative Dispute Resolution - ADR) anche nel settore del servizio idrico integrato.

Con questa iniziativa, ARERA ha inteso perseguire l'obiettivo di agevolare un più ampio accesso dei cittadini agli strumenti di composizione bonaria delle controversie, promuovendo il ruolo delle associazioni dei consumatori quali soggetti deputati ad assistere, rappresentare e supportare gratuitamente gli utenti nelle procedure conciliative svolte dinanzi agli organismi ADR iscritti nell'elenco istituito da ARERA. In tale prospettiva, Il Garante SII auspica che l'esercizio dei diritti dei consumatori divenga maggiormente effettivo, incentivando il ricorso a procedure rapide, gratuite ed alternative al contenzioso giudiziario, contribuendo al contempo a ridurre i tempi e i costi di risoluzione delle controversie tra utenti e operatori dei servizi regolati.

L'Avviso prevede il riconoscimento di un contributo forfetario pari a 75 euro per ciascuna procedura ADR conclusa con esito positivo, destinato esclusivamente alle associazioni rappresentative dei consumatori iscritte nell'elenco di cui all'articolo 137 del Codice del consumo. Il contributo è volto a sostenere l'attività di consulenza, assistenza e rappresentanza prestata gratuitamente dalle associazioni nei confronti dei consumatori durante l'intero procedimento conciliativo, valorizzandone il ruolo di interlocutori qualificati tra utenti e gestori dei servizi pubblici regolati.

L'accesso al contributo è subordinato al rispetto di una serie di requisiti sostanziali e procedurali, tra i quali assumono particolare rilievo: la gratuità della procedura ADR per il consumatore; lo svolgimento, anch'esso a titolo gratuito, dell'attività di assistenza e rappresentanza da parte dell'associazione, senza subordinazione al pagamento di quote associative o altri corrispettivi; l'obbligo di preventiva presentazione di un reclamo al Gestore, conclusosi con

risposta ritenuta insoddisfacente ovvero con mancata risposta entro i termini previsti dalla regolazione di settore; la conclusione della procedura con esito positivo entro i termini stabiliti dal regolamento di conciliazione; l'informazione preventiva resa al consumatore circa l'esistenza del contributo riconosciuto all'associazione e l'assenza di ulteriori finanziamenti pubblici o privati riferiti alla medesima procedura, salvo l'eventuale cofinanziamento privato espressamente disciplinato dall'Avviso.

Sotto il profilo attuativo, come comunicato da ARERA, il progetto è articolato in **tre** moduli annuali, ciascuno suddiviso in lotti quadrimestrali, nell'ambito dei quali le associazioni sono tenute a presentare la rendicontazione delle procedure concluse positivamente. L'Avviso disciplina in modo dettagliato le modalità di presentazione delle domande di contributo, la documentazione da allegare, le attestazioni richieste agli organismi ADR, nonché i termini entro i quali le richieste devono essere trasmesse alla Cassa per i Servizi Energetici e Ambientali (CSEA), soggetto incaricato della gestione amministrativa ed economica dell'intervento. Per le procedure svolte attraverso il Servizio Conciliazione istituito da ARERA è previsto un sistema semplificato di riconoscimento del contributo, basato sulle registrazioni automatiche della piattaforma telematica dedicata.

L'Avviso disciplina inoltre le modalità di erogazione delle risorse, prevedendo che i contributi siano corrisposti dalla CSEA, previa verifica della regolarità della documentazione e approvazione del Comitato di Gestione, entro sessanta giorni dalla scadenza dei termini di rendicontazione e fino all'esaurimento delle risorse disponibili. È altresì regolata l'ipotesi di cofinanziamento privato, stabilendone modalità di versamento, rendicontazione e concorso alla determinazione del contributo complessivamente spettante.

Infine, il provvedimento dedica specifica attenzione agli aspetti relativi alla protezione dei dati personali, al rispetto della normativa in materia di privacy e al sistema dei controlli. ARERA e CSEA sono infatti investite del potere di effettuare verifiche documentali e ispettive, anche avvalendosi del supporto operativo della Guardia di Finanza, al fine di accertare la corretta esecuzione delle attività finanziate, la veridicità delle dichiarazioni rese e la regolarità della rendicontazione. L'eventuale accertamento della mancanza dei requisiti previsti dall'Avviso o della non corrispondenza tra attività dichiarate e attività effettivamente svolte comporta la revoca totale o parziale del contributo e il recupero delle somme indebitamente percepite, maggiorate degli interessi dovuti.

4. Verso una nuova tutela regolatoria degli utenti in disagio economico

Nel mese di maggio 2026, ARERA ha avviato un procedimento volto a rafforzare il sistema di tutela dei clienti domestici che versano in condizioni di disagio economico, con particolare riferimento ai beneficiari dei bonus sociali anche con riferimento al servizio idrico.

L'iniziativa nasce quale risposta all'aggravarsi delle difficoltà economiche delle famiglie più vulnerabili, determinate dall'instabilità del contesto geopolitico internazionale e dal conseguente incremento dei prezzi dell'energia e dei servizi essenziali. L'obiettivo di ARERA è quello di prevedere un insieme sempre più organico di misure volte a rafforzare l'efficacia delle tutele già esistenti e ad estenderne l'ambito applicativo anche ai settori ambientali, con particolare riguardo ai servizi idrico e dei rifiuti.

Nell'ambito del procedimento saranno valutati, dunque, interventi diretti ad accrescere la consapevolezza dei consumatori nelle scelte contrattuali, a contenere gli oneri derivanti da ritardi nei pagamenti, a semplificare le modalità di riconoscimento ed erogazione dei bonus sociali e a rafforzare i meccanismi di vigilanza e di *enforcement* nei confronti degli operatori inadempienti.

Particolare attenzione sarà inoltre riservata agli utenti che, per ragioni di salute, utilizzano apparecchiature elettromedicali salvavita alimentate a energia elettrica, per i quali saranno esaminate specifiche misure finalizzate a garantire la continuità della fornitura e a ridurre il rischio di interruzioni del servizio.

Il percorso delineato dall'Autorità si caratterizza, inoltre, per un'impostazione fortemente partecipativa. È infatti previsto il coinvolgimento di tutti gli *stakeholder* interessati – associazioni dei consumatori, operatori dei settori regolati, gestori dei servizi e altri soggetti istituzionali – attraverso consultazioni pubbliche e tavoli tecnici, con l'obiettivo di acquisire osservazioni e proposte utili alla definizione delle future misure regolatorie. Tale approccio mira a garantire che gli interventi siano al tempo stesso efficaci nella tutela delle fasce più vulnerabili della popolazione e sostenibili sotto il profilo operativo ed economico per gli operatori dei servizi regolati.

Il procedimento dovrà concludersi entro il 31 dicembre 2026.

I. L'attuazione del SII nella regione Lazio

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.

L'assetto del sistema idrico nella regione Lazio continua a svilupparsi su distinti livelli istituzionali territoriali/locali:

- Livello regionale: per la costituzione degli enti di governo di ambito, sulla base di criteri di delimitazione che prevedevano una dimensione minima, comunque non inferiore a quella provinciale;
- Livello di Enti di governo dell'ambito: relativamente al perfezionamento dell'iter di affidamento del servizio idrico integrato;
- Livello di Enti locali: con riferimento alla partecipazione agli Enti di governo e riguardo alla necessità di favorire il trasferimento dell'uso delle infrastrutture al gestore di ambito a canoni di concessione nulli.

Tutti gli adempimenti menzionati hanno la finalità principale di individuare un assetto istituzionale locale dunque è costituito da un Ente di governo di ambito dotato delle necessarie competenze e professionalità, contrapposto a un gestore unico di ambito del servizio idrico integrato, a sua volta in grado di proporre e di realizzare programmi di intervento di ampio respiro, capace altresì di promuovere la necessaria capacità di investimento e, dunque, di miglioramento della qualità delle prestazioni erogate all'utenza.

I dati di riferimento sono estrapolati dalla relazione semestrale di ARERA, oltre che dalle informazioni pervenute dalle Segreterie tecniche operative delle Conferenze dei Sindaci dei singoli ATO.

Inoltre, il Garante SII ha monitorato l'andamento dei pool di cui alla Delibera ARERA n. 917/2017/IDR, verificando la partecipazione da parte dei Segretari tecnici operativi dei singoli ATO.

2. L'ente di governo dell'ambito e la gestione del SII in ATO I

Dalle informazioni acquisite dalle STO risulta che 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 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'ARERA per il superamento dei casi di inerzia; tuttavia, si rileva che le determinazioni tariffarie di competenza sono state, poi, trasmesse all'ARERA, oltre che al Garante del SII.

Per quanto concerne la gestione del servizio idrico integrato, esso è stato affidato fino all'11 marzo 2036 al gestore unico d'ambito Talete S.p.A. ma 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. (...)”*. In questo senso, il Garante SII continua a monitorare lo svolgimento - tramite INVITALIA quale centrale di committenza - dell'Avviso di gara a doppio oggetto per l'individuazione di un socio privato da inserire nella compagine sociale della Talete S.p.A.

Dal punto di vista del completamento del perimetro d'Ambito, il Gestore Talete S.p.A. ha provveduto alla presa in carico del S.I.I. dei tre Comuni residuali di Ischia di Castro, Castiglione in Teverina e Proceno, che ancora non ne avevano trasferito la gestione.

Si registra, tuttavia, ancora la presenza di due (2) soggetti che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente. Si tratta in particolare:

- Del Comune di Vasanello che gestisce il servizio in economia in quanto, nonostante la normativa vigente gli orientamenti giurisprudenziali consolidati e le specifiche pronunce

giudiziali, non ha proceduto con il trasferimento al Gestore unico Talete S.p.A. Per tale motivo, nei confronti del comune di Vasanello, la Regione Lazio con D.G.R. n. 870 del 2 ottobre 2025 ha deliberato di esercitare il potere sostitutivo per mancato adempimento dell'obbligo di trasferimento della gestione del servizio, con sollecito da parte dell'EGATO di attuare e completare il procedimento sostitutivo in argomento;

- Del Consorzio per l'Acquedotto del Medio Tirreno, riguardo al quale 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. Con la sentenza 16 febbraio 2023, n. 2777, il Tar Lazio ha affermato che il Consorzio non rientra, allo stato, nel novero dei soggetti salvaguardati: in questo senso, i giudici amministrativi hanno evidenziato, con riferimento all'applicabilità delle previsioni di cui all'art. 147 del d. lgs. n. 152/2006, comma 2-ter, che *“(...) tale disposizione, 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 (...)”*. Inoltre l'ente di governo precisa che: *“(...) 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 interambito secondo la normativa regionale ed in esecuzione della Sentenza n. 3629/2024 del Consiglio di Stato (Sezione IV)”*.

3. L'ente di governo dell'ambito e gestione del SII in ATO 2

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

Per quanto concerne la gestione del SII si evidenzia che, fino al 31 dicembre 2032, Acea ATO2 S.p.A. costituisce il gestore unico d'ambito.

A questo proposito, si segnala l'art.1, comma 479, della legge 30 dicembre 2025, n. 199, in base al quale *“(...) al fine di garantire l'equilibrio economico-finanziario della concessione e la realizzazione, entro i tempi e con le modalità previsti, delle opere di messa in sicurezza e di ammodernamento del sistema idrico del Peschiera (...)”* si prevede che *“(...) la durata della concessione del Servizio idrico integrato dell'ambito territoriale ottimale ATO 2 - Lazio Centrale Roma può essere rideterminata in proporzione al volume degli investimenti posti a carico del concessionario, occorrenti per la realizzazione delle predette opere e non assentiti al momento del rilascio della stessa. La rideterminazione della durata della concessione di cui al primo periodo non può, in ogni caso, eccedere i dieci anni (...)”*.

- 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.

3.1. l'Accordo BEI-Acea per l'ammodernamento delle infrastrutture nella Regione Lazio

La Banca europea per gli investimenti (BEI) ha approvato un pacchetto di finanziamenti da 450 milioni di euro a favore di Acea per sostenere la modernizzazione e il potenziamento delle infrastrutture idriche nella Regione Lazio.

Si tratta di una collaborazione che si è sviluppata nel corso di oltre due decenni: dal primo finanziamento nel 1999, sono stati sottoscritti 17 accordi per un valore complessivo di circa 2,6 miliardi di euro, a testimonianza di un impegno congiunto e duraturo nel promuovere lo sviluppo e la modernizzazione di infrastrutture essenziali e sostenibili.

Una prima *tranche* del finanziamento, pari a 200 milioni di euro, contribuirà ad avviare il programma di investimenti. Il finanziamento della BEI sostiene un ampio piano di investimenti che Acea realizzerà nel periodo 2027-2030, volto a migliorare i servizi di approvvigionamento, trattamento e distribuzione dell'acqua e la gestione delle acque reflue nelle aree servite nel Lazio.

Gli interventi includono il potenziamento delle reti, la riduzione delle perdite idriche, la digitalizzazione dei sistemi, il rafforzamento dell'interconnessione delle infrastrutture e lo sviluppo di soluzioni per il riutilizzo delle risorse idriche, al fine di aumentare l'efficienza complessiva e la resilienza ai cambiamenti climatici.

4. L'ente di governo dell'ambito e la gestione del SII in ATO 3

Tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito che, 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;

Per quanto concerne la gestione del SII, emerge il seguente quadro:

- l'avvenuto affidamento (fino al 31 dicembre 2045) al gestore unico d'ambito Acqua Pubblica Sabina S.p.A.;
- la presenza di una (1) gestione con affidamento assentito in conformità alla normativa pro tempore vigente (Comune di Pozzaglia Sabina). Con riferimento al Consorzio Media Sabina ed in aggiornamento rispetto alla situazione rappresentata nel semestre precedente, l'ente di governo evidenzia che "in esecuzione degli artt. 147 e 171 del D.Lgs 152/2006, il giorno 25 novembre 2025 è stato sottoscritto il Verbale di Consegna Definitivo, confermando la data di effettivo trasferimento della gestione al 1° gennaio 2026, con la corresponsione di un valore di subentro da parte di APS al Consorzio"
- relativamente ai comuni di Concerviano, Longone Sabino e Turania si precisa che essi gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente; tuttavia, da ultimo, sono stati sottoscritti i Verbali di Consegna Definitiva; per il comune di Longone Sabino sono attualmente in corso, da parte del gestore unico, le

attività di ricognizione presso le gestioni da acquisire, anche in esito al gravame degli usi civici su alcune infrastrutture del sistema idrico integrato.

4.1. Riorganizzazione amministrativa e contabile dell'Egato Ato 3

Nell'ambito dell'Ato 3, è stato affrontato il tema di conseguire una piena autonomia amministrativa e contabile dell'EGATO.

In particolare, la Conferenza dei Sindaci ha valutato che le quote di funzionamento dell'ATO 3 vengono rimosse attraverso il gestore del servizio idrico, anche se l'Ente non dispone ancora di una gestione finanziaria completamente autonoma. In questo senso, è stato richiamato anche il rilievo formulato in sede ispettiva dal Ministero dell'Economia e delle Finanze circa la necessità che l'Ente sia dotato di una propria personalità giuridica, di un autonomo conto di tesoreria e di una gestione indipendente delle entrate, delle spese, degli impegni e delle liquidazioni, distinta da quella della Provincia.

Nel corso del semestre è stato adottato il nuovo Regolamento di contabilità, quale strumento tecnico-amministrativo volto a consentire il raggiungimento di tale autonomia gestionale. È stato precisato che l'approvazione del regolamento non modifica né la governance dell'Ente né le competenze della Conferenza dei Sindaci o della Provincia, ma disciplina esclusivamente gli aspetti contabili e finanziari necessari al funzionamento di un ente dotato di piena autonomia amministrativa. Ovviamente, il regolamento è stato predisposto facendo riferimento ai principi contabili applicabili agli enti locali, opportunamente adattati alla specifica realtà dell'Ente di Governo dell'Ambito.

La Conferenza dei Sindaci ha affrontato, altresì, anche la necessità di completare il processo di adeguamento organizzativo, anche in considerazione delle possibili future evoluzioni dell'assetto del servizio idrico regionale sempre al fine del conseguimento di una piena autonomia giuridica e contabile rappresenta comunque un passaggio necessario indipendentemente da eventuali future modifiche istituzionali, in quanto consente all'Ente di operare nel rispetto della normativa vigente e di gestire direttamente le proprie funzioni amministrative e finanziarie.

5. L'ente di governo dell'ambito e la gestione del SII in ATO 4

Tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito. L'ARERA ha rilevato alcune 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'ARERA per il superamento dei casi di inerzia; tuttavia, si rileva che le determinazioni tariffarie di competenza sono state, poi, trasmesse all'ARERA e al Garante del SII.

Per quanto concerne la gestione, emerge il seguente quadro:

- Acqualatina S.p.A. gestisce il servizio idrico sino al 2 agosto 2032
- non si rinvencono soggetti che gestiscono il servizio in assenza di un titolo giuridico conforme alla disciplina pro tempore vigente.

6. L'ente di governo dell'ambito e la gestione del SII in ATO 5

Tutti i comuni ricadenti nell'ATO hanno aderito all'ente di governo dell'ambito, sebbene anche in questo caso ARERA abbia evidenziato di aver rinvenuto 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.

Per quanto concerne la gestione, rimane in vigore l'affidamento (fino al 26 giugno 2033) ad Acea ATO 5 S.p.A. mentre si registra ancora 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. Oltre a ciò, il Comune di Paliano 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 la Regione Lazio, con deliberazione di Giunta Regionale n. 871 del 2 ottobre 2025, ha esercitato i poteri sostitutivi nei confronti del citato Comune di Paliano per il trasferimento del SII ad Acea Ato 5 SpA, “(...) riportando anche indicazioni del iter procedurale della successiva adozione del decreto del Presidente di nomina del commissario ad acta per l’attuazione del provvedimento in merito (...)”.

7. L’attuazione del Pool di monitoraggio di cui alla Delibera ARERA n. 917/2017/R/IDR

Tutti gli ambiti territoriali sono stati coinvolti nell’attuazione della Delibera ARERA in materia di regolazione della qualità tecnica del Servizio Idrico Integrato (RQTI), con particolare riferimento alla Deliberazione n. 917/2017/R/idr, come successivamente modificata e integrata, nonché alla Deliberazione n. 637/2023/R/idr, come aggiornata dalla Deliberazione n. 582/2025/R/idr, che prevede – come ampiamente riportato nella parte prima del seguente rapporto - lo svolgimento delle verifiche sui dati di qualità tecnica mediante il sistema dei "pool" di Enti di Governo dell'Ambito, quale fase necessaria del procedimento di validazione dei dati trasmessi dai gestori.

Tutti i Segretari tecnici operativi degli ATO della Regione Lazio hanno partecipato al Pool, riscontrando in generale, come merso nelle riunioni convocate dal Garante SII, l’utilità della misura prevista dall’ARERA in termini di verifica delle modalità di attuazione della regolazione e le differenti prassi adottate.

I pool sono stati costituiti attraverso la stipula di una convenzione ai sensi dell’art. 15 della legge n. 241 del 1990 s.m.i., quale forma di collaborazione tra pubbliche amministrazioni per lo svolgimento coordinato di attività di interesse comune, nonché dell'articolo 30 del D.Lgs. 18 agosto 2000, n. 267 (TUEL), escluso dall’ambito di applicazione del Codice dei contratti pubblici ai sensi dell'articolo 5, comma 6, del D.Lgs. 31 marzo 2023, n. 36. Il Pool è stato composto da personale dipendente ovvero da esperti appositamente incaricati dagli Enti aderenti, in possesso delle competenze tecniche, amministrative e regolatorie necessarie allo svolgimento delle attività di verifica. Prima dell'avvio delle attività, ciascun componente rende le dichiarazioni di riservatezza e di insussistenza di cause di incompatibilità previste dalla regolazione ARERA.

L'organizzazione del Pool si è fondata e ha agito sulla base dei principi di indipendenza, imparzialità, collaborazione istituzionale, uniformità delle metodologie di verifica, trasparenza e

valorizzazione delle competenze professionali degli Enti partecipanti. A tal fine, le attività di verifica sono svolte da componenti diversi da quelli appartenenti all'Ente territorialmente competente rispetto ai dati oggetto di validazione, hanno garantito un sistema di controllo reciproco (*peer review*) finalizzato ad assicurare l'omogeneità delle verifiche e la confrontabilità dei risultati conseguiti.

Per l'espletamento delle proprie funzioni, il Pool ha operato attraverso gruppi di verifica costituiti secondo criteri di competenza tecnica ed equilibrio organizzativo. I gruppi procedono all'analisi della documentazione trasmessa dai gestori, effettuano gli approfondimenti istruttori ritenuti necessari, condividono gli esiti delle verifiche secondo metodologie uniformi e formulano le risultanze tecniche nel rispetto delle disposizioni emanate da ARERA.

Le attività del Pool hanno avuto carattere straordinario e aggiuntivo rispetto alle ordinarie funzioni istituzionali degli Enti aderenti. Ciascun Ente ha messo a disposizione le professionalità necessarie, mantenendo la piena titolarità del rapporto di lavoro con il personale impiegato e garantendone la copertura amministrativa, organizzativa e disciplinare.

Il coordinamento del Pool è stato affidato ad un Ente individuato tra quelli aderenti, cui spettano le funzioni di indirizzo operativo, convocazione delle riunioni, definizione del cronoprogramma delle attività, assegnazione delle verifiche, raccordo tra i componenti del gruppo di lavoro, monitoraggio dello stato di avanzamento delle attività e predisposizione della documentazione comune. Il coordinatore ha assicurato altresì il corretto flusso informativo tra gli Enti aderenti e promuove l'uniforme applicazione dei criteri di verifica stabiliti dalla regolazione ARERA. Le valutazioni tecniche, invece, sono state formulate collegialmente dai componenti del Pool sulla base della documentazione acquisita e delle verifiche svolte.

Gli esiti delle attività sono stati riportati in una relazione conclusiva redatta secondo il format predisposto da ARERA, che costituisce parte integrante del procedimento di validazione dei dati di qualità tecnica da parte dell'Ente territorialmente competente, ferma restando la possibilità di quest'ultimo di motivare eventuali difformità rispetto alle conclusioni formulate dal Pool, nei casi previsti dalla regolazione vigente.

I referenti individuati dagli Enti aderenti hanno svolto funzioni di supervisione dell'attuazione della convenzione, assicurano il monitoraggio delle attività e promuovono il costante coordinamento tra le amministrazioni partecipanti. Il personale impiegato nel Pool è stato tenuto al rispetto delle disposizioni in materia di sicurezza nei luoghi di lavoro, dei codici di

comportamento delle amministrazioni di appartenenza e degli obblighi di riservatezza previsti dalla normativa vigente e dalla disciplina regolatoria di settore

8. Conclusioni: criticità nel sistema gestionale del SII nella Regione Lazio

Nell'ambito degli ATO della Regione Lazio, certamente sta emergendo un quadro generale in cui il consolidamento degli assetti locali procede, anche se non senza criticità. In linea generale, considerando l'intero arco temporale coperto dai monitoraggi condotti dal Garante del Servizio Idrico Integrato l'integrazione del servizio ha evidenziato, anche se a macchia di leopardo, progressi negli adempimenti richiesti, con differenze non trascurabili.

Se in alcuni ATO risultano superate le principali criticità legate alla partecipazione dei Comuni agli EGA, come nel caso di ATO 4, dall'altro, permangono situazioni in cui tali enti non riescono a raggiungere un livello di effettiva operatività.

In un quadro più ampio, emerge inoltre una diffusa difficoltà da parte degli EGA sia nell'affidare il servizio idrico integrato al gestore unico, sia nel disciplinare e favorire le attività propedeutiche a un fisiologico avvicendamento tra operatori, come nel caso della Talete SPA in Ato I.

Ne deriva l'impressione che le disposizioni nazionali e la regolazione ARERA contribuiscano a consolidare condizioni certamente necessarie, ma non ancora sufficienti a garantire la piena attuazione di un adeguato assetto istituzionale locale.

Sulla base delle informazioni acquisite nell'ambito dell'attività di monitoraggio svolta attraverso le riunioni svolte con le Segreterie tecnico organizzative, il Garante SII, pur rilevando che il completamento di molti processi di adesione degli enti locali ai rispettivi enti di governo, allo stesso tempo, evidenzia il mancato superamento di una serie di gestioni che, pur prive dei requisiti necessari per essere autonome, continuano di fatto a operare sul territorio.

Per quanto riguarda il monitoraggio del rispetto delle prescrizioni attribuite alle Regioni, emerge la conferma di un sostanziale arresto del processo di razionalizzazione del numero degli ATO, che rimane stabile a 5.

È opportuno dunque rammentare che ad oggi nella Regione Lazio persistono le seguenti casistiche:

- 1) mancato affidamento sia del servizio idrico integrato, sia al gestore unico di ambito: si tratta della medesima situazione che si intendeva originariamente superare anche attraverso un'adeguata attività di monitoraggio. A colmare tali ritardi miravano anche alcune misure previste nell'ambito del PNRR, oltre alla disciplina di rafforzamento della *governance* richiamata in precedenza, che però hanno trovato applicazione solo parziale nei diversi contesti territoriali;
- 2) individuazione di gestori salvaguardati del servizio idrico integrato, ma non del gestore unico: non sono pochi gli ATO in cui gli affidamenti originariamente attribuiti a soggetti che non integravano i criteri dell'unicità, ma possedevano quelli della capacità gestionale e realizzativa, nonché quello di promuovere i previsti miglioramenti di qualità del servizio, stanno giungendo a scadenza (o sono scaduti da poco), ferme restando le deroghe espressamente previste per legge, che ad avviso del Garante del Servizio Idrico Integrato non appaiono tali da poter essere riferibili alla maggior parte degli operatori esistenti. La persistente mancata assegnazione della gestione del servizio idrico integrato a un gestore unico rischia di pregiudicare la capacità di questi territori di proseguire, ed eventualmente rafforzare, il trend di crescita degli investimenti e di miglioramento delle performance.
- 3) individuazione di gestioni autonome e persistenza di quelle che, pur non avendone conseguito la qualificazione, proseguono di fatto nelle attività: si tratta di processi di qualificazione gestionali avviati molti anni fa da singole amministrazioni locali che, sin dalla riforma introdotta oltre trent'anni fa, hanno ritenuto di possedere i requisiti necessari per non dover confluire nel gestore integrato. Tali processi avrebbero dovuto completarsi in corrispondenza delle scadenze previste nel corso del 2022. Risulta, invece, che siano tuttora in corso diverse verifiche istruttorie – in contrasto con la portata normativa dei citati provvedimenti legislativi – volte ad accertare i requisiti per la salvaguardia o rimesse al sindacato del giudice amministrativo, a seguito dei ricorsi presentati dai soggetti non riconosciuti come salvaguardati, decisione che in alcuni casi non è ancora intervenuta;
- 4) affidamento del servizio idrico integrato al gestore unico, a cui si accompagna un processo di consolidamento che coinvolge altri gestori che, transitoriamente, restano attivi sul territorio: l'affidamento al gestore unico può avvenire anche in contesti in cui sia necessario un arco di tempo congruo per poter procedere all'accorpamento delle gestioni preesistenti. Alcuni degli affidamenti più recenti prevedono infatti un periodo di coesistenza

tra nuovo gestore unico e gestori preesistenti. In tali circostanze, il monitoraggio si rende necessario per garantire il rispetto delle tempistiche e assicurare che gli obblighi regolatori e gli obiettivi di miglioramento delle performance siano chiaramente attribuiti alla nuova struttura gestionale; risulta necessario sottolineare che la presenza transitoria di altre gestioni può rispondere a meritevoli esigenze di mantenimento dei livelli prestazionali esistenti e di continuità dell'erogazione dei servizi all'utenza, a condizione che si tratti di un arco temporale minimo nel corso del quale vengano attivate tutte le misure necessarie.

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

I. I reclami

Nel corso del I° semestre 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	87
Richieste degli utenti/associazioni trasmesse dalla Regione Lazio	2
Richieste degli utenti ai Gestori e per conoscenza dal Garante SII	11
Reclami degli utenti pervenuti tramite Difensore Civico	4
Reclami degli utenti pervenuti tramite URP	2
Note Garante SII	42
Riscontri da parte dei Gestori e delle STO	
Riscontri dei Gestori diretti al Garante SII	42
Note e comunicazioni dello STO e dei comuni per conoscenza al Garante SII	10
Note e comunicazioni delle Sto e dei Comuni dirette al Garante SII	10

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, anche considerata la rilevanza del consumo pro capite di risorsa idrica.

Si segnala che, nel corso di questo Semestre, si è riscontrata una maggiore difficoltà di interlocuzione con il Gestore di Ato 4: a questo proposito il Garante SII ha sollecitato il Gestore a risolvere questa problematica attraverso la convocazione di una riunione nel mese di luglio 2026, a seguito della quale Acqualatina ha provveduto ad aprire un canale di comunicazione specifico e diretto con gli uffici del Garante SII e a fornire un referente diretto, mostrando una proficua collaborazione istituzionale a tutela degli utenti.

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 paragrafi 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 con 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. Ato I

2.1. Problematiche di acqua non potabile nei Comuni di Ronciglione e Caprarola

Nel corso del I° semestre 2026, il Garante SII, su sollecitazione di singoli utenti, nonché delle Associazioni dei consumatori, ha affrontato nuovamente la questione relativa alla non potabilità della risorsa idrica delle reti approvvigionate dal Lago di Vico nei Comuni di Ronciglione

e Caprarola: gli utenti alimentati da tali reti, infatti, dichiarano di essere costretti a sostenere gravosi oneri per l'approvvigionamento di acqua idonea al consumo umano, con conseguente riduzione dell'utilità effettivamente ricavabile dal servizio idrico erogato.

Nei territori alimentati dalle risorse del Lago di Vico, le criticità risultano ulteriormente aggravate dalla persistente presenza di fenomeni di contaminazione riconducibili alla proliferazione della *Planktothrix rubescens*, oggetto di costante monitoraggio da parte delle autorità competenti. Il Gestore Talete, che ha preso in carico le gestioni comunali del S.I.I. con decorrenza novembre 2024, sta cercando di risolvere tale annosa problematica attraverso un programma di interventi strutturali che riducano progressivamente la captazione dal Lago di Vico fino al completo abbandono a favore di fonti idropotabili alternative collegate all'escavazioni di nuovi pozzi.

Nelle more del completamento dei suddetti interventi straordinari, gli utenti alimentati da tali reti lamentano l'emissione di fatture recanti importi ritenuti particolarmente gravosi, nonché dalla mancata applicazione di riduzioni tariffarie in presenza di periodi di erogazione di acqua dichiarata non potabile.

Sotto il profilo giuridico, le segnalazioni richiamano l'orientamento consolidato della giurisprudenza di legittimità, secondo cui, in caso di disservizi nell'erogazione del servizio idrico ovvero di fornitura non conforme ai requisiti di qualità previsti dalla normativa vigente, l'utente può vantare il diritto alla riduzione del corrispettivo e, ricorrendone i presupposti, al risarcimento dei danni subiti (Cass. civ., Sez. I, 4 febbraio 2016, n. 2182). Analogamente, il D.Lgs. 23 febbraio 2023, n. 18, di recepimento della Direttiva (UE) 2020/2184 sulla qualità delle acque destinate al consumo umano, ha rafforzato gli obblighi del gestore lungo l'intera filiera del servizio, estendendo la responsabilità fino al punto di consegna all'utente e imponendo l'adozione di misure finalizzate a garantire la sicurezza e la qualità dell'acqua distribuita.

Le segnalazioni evidenziano, altresì, una presunta carenza informativa nelle fatture emesse dal gestore, nelle quali non risulterebbero puntualmente indicati i periodi, le località e le circostanze in cui il servizio è stato erogato con limitazioni conseguenti all'adozione di ordinanze di non potabilità emesse dalle competenti autorità sanitarie e comunali, sulla base delle analisi effettuate da ARPA Lazio.

Alla luce delle segnalazioni ricevute, il Garante SII ha ritenuto opportuno convocare l'Associazione dei consumatori, più operativa sul territorio, oltre ai rappresentanti delle Istituzioni locali, e richiamare l'attenzione del gestore sull'esigenza di assicurare la massima trasparenza nei

confronti dell'utenza, mediante una chiara evidenziazione nelle fatture dei periodi interessati da limitazioni di potabilità e la corretta applicazione delle disposizioni normative e regolatorie in materia di riduzione dei corrispettivi nei casi di servizio non conforme agli standard qualitativi previsti dall'ordinamento. Oltre a ciò, ha aggiornato le Associazioni dei consumatori, e per il loro tramite gli utenti, attraverso le interlocuzioni con la STO e il Gestore Talete, sugli investimenti che le amministrazioni pubbliche stanno facendo per risolvere le problematiche persistenti inerenti alla non potabilità della risorsa idrica in quelle zone. Nel merito di quanto previsto dalla normativa regolatoria, il Gestore Talete ha evidenziato che, nelle more degli interventi strutturali e risolutivi per l'abbandono completo della captazione dal lago di Vico, l'approvvigionamento idrico potabile alternativo ed immediato per gli utenti dei suddetti territori viene comunque assicurato attraverso le cassette dell'acqua. Nel Comune di Ronciglione, inoltre, resta sempre possibile l'approvvigionamento di acqua potabile da tutte le fontanelle pubbliche alimentate dal potabilizzatore in loc. Chianello, per cui non vige ordinanza di non potabilità.

2.2. Un caso di acque “grigie” nel Comune di Orte

Il Garante SII ha ricevuto alcune sollecitazioni in ambito dell'ATO I, in merito alla presenza di acqua di colorazione grigiastra, con tracce evidenti di terra e materiale solido in sospensione.

In base alle contestazioni sottoposte all'attenzione del Garante SII, detto evento ha determinato l'ingresso nella rete idrica domestica di liquame non potabile provocando le seguenti conseguenze immediate generali quali il blocco e danneggiamento della lavatrice domestica e del depuratore domestico, fuori uso di tutti i miscelatori (rubinetteria) presenti nell'abitazione e dello scarico WC, ma soprattutto l'impossibilità assoluta di utilizzo dell'acqua per qualsiasi scopo (igienico, alimentare, domestico).

A tal fine, gli utenti hanno eccepito:

- il mancato rispetto degli obblighi informativi verso l'utenza in caso di interruzione o alterazione del servizio idrico, sanciti dalla normativa regolatoria di settore (Delibera ARERA 917/2017/R/IDR, Carta dei Servizi della Talete S.p.A.) e dalle norme igienico-sanitarie (D.Lgs. 31/2001 e successive modificazioni in materia di qualità delle acque destinate al consumo umano);

– l'immissione non comunicata di sostanze estranee nella rete idrica destinata al consumo umano può astrattamente integrare le fattispecie di cui agli artt. 440 e 442 c.p. (adulterazione e commercio di sostanze alimentari nocive), o addirittura integrare l'ipotesi di cui all'art. 439 c.p. (avvelenamento di acque);

Gli utenti hanno richiesto altresì il danno materiale subito dagli elettrodomestici, dalla rubinetteria e dalle cassette WC, nonché il disagio abitativo conseguente all'impossibilità di utilizzo dell'acqua, espongono la Società Talete S.p.A. a responsabilità risarcitoria ex art. 2051 c.c. (responsabilità del custode) e ex artt. 1218 e ss. c.c. per inadempimento contrattuale.

In conclusione, gli utenti hanno richiesto di avviare con urgenza i necessari accertamenti tecnici e ispettivi per verificare la natura, l'origine e l'estensione della contaminazione della rete idrica che ha interessato la zona di Orte (VT), disponendo in via d'urgenza, il prelievo e l'analisi di campioni dell'acqua erogata per verificarne la conformità ai parametri di legge di cui al D.Lgs. 18/2023 (di recepimento della Direttiva UE 2020/2184) e accertare l'eventuale presenza di sostanze nocive per la salute umana; hanno richiesto inoltre di imporre alla Società Talete S.p.A. l'adozione immediata di adeguate misure di ripristino della rete idrica e di bonifica degli impianti privati danneggiati, con oneri a carico del gestore, garantendo altresì una tempestiva e adeguata informazione alla cittadinanza residente nel Comune di Orte circa l'evento occorso, le sue cause, le eventuali conseguenze per la salute e i comportamenti da adottare, anche mediante comunicazioni pubbliche e messa a disposizione gratuita di acqua potabile alternativa sino alla piena normalizzazione del servizio;

Il Garante SII ha acquisito agli atti le valutazioni della ASL che prontamente ha effettuato tutti i controlli di conformità delle acque di cui al D.Lgs n. 18 del 2003 s.m.i, riscontrandone la conformità ed escludendo contaminazioni chimiche e batteriologiche delle stesse, e convocato la società Talete SPA al fine di verificare le cause della problematica segnalata e provvedere con immediatezza alla risoluzione.

Il Gestore del SII ha esplicitato le circostanze tecniche che hanno determinato i temporanei disservizi lamentati, evidenziando che gli stessi si sono verificati nel contesto di interventi manutentivi urgenti, necessari e non procrastinabili, eseguiti sulla rete idrica di distribuzione principale dell'abitato al fine di garantire la continuità e la sicurezza nella gestione del servizio idrico integrato, rilevato dai singoli Comuni solo a partire dal 2023.

In particolare, il Gestore ha riferito di aver avviato una serie di lavori urgenti di riparazione della tubazione idrica indispensabile tubazione idrica di sollevamento che collega gli impianti di pompaggio del Campo Sportivo e del serbatoio Pompio, nel tratto sottostante il ponte Rio Paranza, a causa dell'accertato stato di ammaloramento di varie condotte che presentavano criticità strutturali tali da imporre un'immediata attività manutentiva per evitare guasti ben più gravi e interruzioni estese del servizio idrico. A tal fine, sono state eseguite le attività preparatorie necessarie alla sostituzione del tratto di condotta deteriorato, comprensive della predisposizione dell'area di cantiere e delle operazioni funzionali alla posa della nuova tubazione. Successivamente, si è reso necessario procedere alla temporanea disattivazione dell'impianto di pompaggio per consentire l'esecuzione dei raccordi idraulici della nuova linea. Ultime tali operazioni, le condotte sono state progressivamente rimessa in pressione. Il problema principale si è verificato con il cedimento dell'ultimo tratto di tubazione in direzione Orte Scalo, con il cedimento della linea durante la fase di pressurizzazione, con il cd. fenomeno del "colpo d'ariete" verificatosi durante la riattivazione dell'impianto di pompaggio, fenomeno tecnico che può verificarsi in occasione di manovre di arresto e di riavvio degli impianti.

Secondo il Gestore si è trattato di eventi che hanno provocato un abbassamento del livello del serbatoio con conseguenti fenomeni di torbidità dell'acqua distribuita nella rete del centro abitato, derivanti dal trascinarsi di sedimenti naturalmente presenti nelle condotte idriche e non già da fenomeni di contaminazione esterna o immissione di sostanze nocive nella rete acquedottistica e che comunque tale circostanza, come le altre sul territorio, si inserisce nel quadro delle criticità strutturali della rete preesistente emerse durante le attività manutentive straordinarie in corso.

Un'altra criticità segnalata ha riguardato il fermo dell'impianto "Campo Sportivo" a causa di un'avaria dell'impianto di sollevamento del tutto imprevedibile ma che rientra nella gestione quotidiana di un servizio complesso come quello idrico. Il conseguente abbassamento del livello del serbatoio ha determinato nuovi episodi di torbidità nella rete idrica, in particolare nelle utenze ubicate in Via Sasseta, zona caratterizzata dalla presenza di due tratti terminali di rete ("fine linea"), notoriamente più esposti a fenomeni di deposito e movimentazione di sedimenti in occasione di variazioni di pressione o temporanee alterazioni del normale regime di flusso.

Il Gestore ha quindi evidenziato che i fenomeni segnalati dall'utenza risultano strettamente connessi alla necessità di effettuare urgenti e improrogabili interventi manutentivi sulla rete idrica, resi indispensabili per garantire la continuità e la sicurezza del servizio pubblico, nonché alla

particolare vetustà e fragilità di alcuni tratti infrastrutturali emersa nel corso delle lavorazioni e che la Talete S.p.A. ha operato con tempestività e continuità al fine di contenere i disagi per l'utenza, attivando immediatamente le attività tecniche necessarie alla risoluzione delle criticità emerse.

Il Garante SII ha così richiesto che gli interventi proseguissero, mantenendo tuttavia l'impianto idrico costantemente monitorato dai tecnici al fine di garantire gli interventi di ripristino e di piena stabilizzazione della rete idrica interessata, prevedendo allorché si appurasse la responsabilità di danni causati a terzi, di indennizzare il danneggiato come previsto dalla Carta dei servizi di Ato 1.

3. Ato 2

3.1. Criticità varie nel servizio idrico del Comune di Albano

Il Garante SII ha ricevuto numerose sollecitazioni relative soprattutto all'area del Comune di Albano Laziale, in merito ad alcune problematiche a perdite di risorsa idrica e allo smaltimento delle stesse.

È stata segnalata una consistente perdita d'acqua, in particolare, nella frazione di Cecchina dal sottosuolo stradale. La situazione, oltre a determinare un significativo spreco di risorsa idrica, avrebbe potuto compromettere la stabilità del tratto stradale e delle abitazioni limitrofe. Pertanto, il Garante SII ha chiesto un sollecito intervento affinché venissero effettuate le necessarie verifiche e adottati i conseguenti provvedimenti.

Per quanto concerne alcune richieste di smaltimento delle acque reflue, il Garante ha sollecitato, in primo luogo, il Gestore a fornire informazioni ai fini dell'autorizzazione e/o del rinnovo dello scarico in Fossa Biologica, quali adempimenti prodromici poi alla richiesta di preventivazione fognaria presso Acea Ato2. E' emerso, tuttavia, che in alcuni casi i cd. allacci alla rete fognaria non fossero di competenza del Gestore in quanto non ancora presi in consegna dal medesimo. Il Regolamento del SII ATO 2, infatti, prevede che “(...) *La manutenzione ordinaria e straordinaria delle opere dell'allaccio fognario ricadenti su suolo pubblico è posta a carico del gestore esclusivamente nel caso di reti fognarie acquisite dal medesimo (...)*”. A tal fine, tuttavia, il Gestore, tramite il sollecito del Garante, ha fornito informazioni agli utenti per attivare le procedure presso gli uffici comunali competenti.

3.2. Riduzioni e interruzioni nella fornitura idrica nel comune di Grottaferrata

Il Garante ha ricevuto alcuni reclami relativi a riduzioni del flusso idrico nel Comune di Grottaferrata nei piani inferiori e totali interruzioni ai piani superiori con evidenti disagi per la popolazione.

In esito alle segnalazioni ricevute, lo scrivente Gestore in data 30/01/2026 ha eseguito un intervento di verifica puntuale della pressione al punto di consegna (contatore) dell'utenza in oggetto richiamata, rilevando, tuttavia, valori conformi alla piezometrica minima garantita per la zona.

Per quanto sopra, salvo guasti di rete imprevisti ed imprevedibili gestiti dal Gestore in adempimento alla Carta dei Servizi, ad oggi non riscontrati nel caso di specie, eventuali problematiche sulla fornitura non sarebbero riconducibili alla gestione di Acea ATO2 S.p.A.

Va segnalato che, in questi casi ACEA ha sempre fornito ai reclamanti adeguate informazioni riguardo la situazione esistente nel territorio di riferimento nonché le soluzioni espressamente previste all'art. B.I.I del Regolamento di Utenza, consistenti nella predisposizione, a cura e a spese degli utenti, di un impianto di sollevamento ed accumulo a valle del misuratore. In considerazione dell'altezza degli stabili e della configurazione degli impianti interni agli edifici, delle quote terreno e delle pressioni di esercizio della rete di zona, tenuto anche conto che potranno verificarsi eventuali abbassamenti di pressione riconducibili a circostanze non imputabili al gestore (eccessivi consumi, riduzione alle fonti di approvvigionamento per scarsa piovosità, etc.), potrebbe essere necessario che l'utente finale si doti a propria cura e spese di un impianto di sollevamento/accumulo a valle del misuratore, nel rispetto delle prescrizioni tecniche del gestore (discontinuità idrauliche, etc.).

3.3. Problematiche derivanti dai trasferimenti di gestione e rinnovamento della rete idrica nell'area del Comune di Formello

Sono ancora in corso problematiche inerenti i trasferimenti di gestione del Servizio Idrico Integrato del Comune di Formello. In tale occasione sono stati acquisiti i dati tecnici e commerciali relativi alle utenze esistenti, ma alcuni utenti si sono lamentati di non aver sottoscritto alcun contratto con il nuovo Gestore. Secondo Acea Ato 2, tuttavia, il rapporto contrattuale è

proseguito automaticamente in caso di subentro e anche la mancata stipula di un nuovo contratto non avrebbe determinato alcuna irregolarità.

Per quanto concerne alcune problematiche evidenziate dagli utenti, il Gestore ha effettivamente constatato che in taluni casi si è verificato un temporaneo disallineamento dei sistemi informatici che ha comportato il rinvio dell'emissione della fatturazione. Una volta superata tale anomalia, tuttavia, il Gestore ha precisato che sono state emesse fatture riepilogative comprendenti i consumi effettivamente rilevati attraverso il sistema di lettura installato sul misuratore.

La società ACEA ha evidenziato, in generale, che la circostanza della tardiva emissione della fattura non incide sulla validità della stessa, trattandosi di consumi realmente registrati e non precedentemente fatturati. È stato inoltre osservato che il corretto funzionamento del servizio idrico richiede la collaborazione dell'utente, il quale è tenuto anche a verificare periodicamente la propria posizione amministrativa. Secondo il Gestore, la mancata verifica della situazione contabile per un periodo prolungato non può incidere sulla legittimità della successiva richiesta di pagamento dei consumi effettuati.

Per tali ragioni il Gestore ha escluso che la propria attività fosse priva di valido titolo contrattuale ovvero che la fatturazione emessa potesse qualificarsi come illegittima.

Con riferimento, invece, alle contestazioni riguardanti la qualità dell'acqua distribuita nel Comune di Formello, il Gestore ha ribadito che, a decorrere dall'anno 2017, la fornitura del Comune di Formello, risulta alimentata dall'Acquedotto Peschiera-Le Capore e che, conseguentemente, le doglianze formulate in ordine alla qualità dell'acqua sono state ritenute infondate.

In merito ad alcune sospensioni per morosità, il Gestore ha sostenuto la piena legittimità del proprio operato, evidenziando che tutte le contestazioni presentate dall'utente erano già state esaminate e riscontrate e che non risultavano procedimenti amministrativi pendenti nei confronti del Gestore. Il Gestore ha ricostruito l'iter seguito prima della sospensione del servizio, evidenziando che, in conformità alla regolazione dell'Autorità competente, era stata inizialmente disposta la limitazione del flusso idrico e che soltanto in un momento successivo, persistendo l'inadempimento, si era proceduto alla sospensione della fornitura. È stato altresì precisato che gli interventi conseguenti alla morosità sono sempre preceduti dall'invio delle comunicazioni previste dalla normativa, comprendenti i solleciti di pagamento e la costituzione in mora, trasmessi agli

indirizzi di recapito comunicati dall'utente. Sulla base di tale documentazione il Gestore ha ritenuto integralmente rispettato il procedimento previsto dalla disciplina vigente.

Alla luce delle circostanze rappresentate, il Gestore ha escluso che nella vicenda fossero ravvisabili violazioni di diritti costituzionalmente garantiti o altre irregolarità nella gestione della pratica.

Ciò che più rileva è che, su sollecitazione del Garante SII, il Gestore Acea ATO 2 ha comunicato che è intervenuto nell'area del Comune di Formello con un'attività di bonifica dell'intera rete idrica dell'area interessata, finalizzata alla definitiva risoluzione delle criticità riscontrate dagli utenti nel 2026; il Gestore ha altresì comunicato che sono in corso ulteriori interventi di potenziamento e ammodernamento della rete idrica, in continuità con le opere già realizzate. In particolare, è prevista la posa di una nuova condotta, estesa per circa 2,5 km, da Via del Praticello Alto all'impianto idrico gestito dalla Società, con l'obiettivo di incrementare ulteriormente l'affidabilità della rete e la qualità del servizio erogato.

3.4. Riduzioni di pressioni di acqua ordinarie e straordinarie nel Comune di Lanuvio

Alcuni utenti hanno segnalato continue riduzioni delle pressioni dell'acqua nelle loro abitazioni, evidenziando quanto tali situazioni determinassero problematiche nella loro vita quotidiana.

Il Garante SII ha dunque sollecitato il Gestore ad intervenire su tali situazioni. Prontamente Acea ha effettuato un sopralluogo rilevando tuttavia di aver riscontrato valori di pressione conformi ai livelli piezometrici garantiti e di non aver rilevato anomalie, guasti o altre criticità riconducibili all'infrastruttura di distribuzione di propria competenza.

L'Acea ha evidenziato, inoltre, che le riduzioni di pressione lamentate si manifestano in fasce orarie caratterizzate da un'elevata concentrazione dei consumi idrici, circostanza che determinerebbe una fisiologica diminuzione della pressione disponibile a causa del contemporaneo incremento della domanda d'acqua. Secondo il Gestore, invece, tale fenomeno costituirebbe una dinamica ordinaria del funzionamento dei sistemi acquedottistici durante i periodi di massimo prelievo e non sarebbe riconducibile a disservizi o malfunzionamenti della rete di distribuzione.

4. Ato 3

4.1. Contratti ad “utenze inesistenti” e “condotte rimosse” post sisma nella zona del cratere del Comune di Amatrice

Nel Comune di Amatrice si evidenziano ancora una serie di criticità connesse alla terribile catastrofe del terremoto. Sono stati registrati casi nei quali a fronte di una richiesta di cessazione dell'utenza motivata dall'intervenuta impossibilità di utilizzare l'immobile servito dall'utenza; tuttavia, il Gestore ha continuato a mantenere amministrativamente l'utenza attiva.

Gli utenti hanno dunque richiesto di:

- cessare immediatamente ogni ulteriore richiesta di pagamento relativa all'utenza oggetto della comunicazione di disdetta;
- procedere alla definitiva chiusura del contratto e della relativa fornitura, dandone conferma scritta;
- restituire le somme eventualmente percepite e non dovute, già oggetto di precedente richiesta di rimborso, mediante accredito sul conto corrente.

Sul punto, il Gestore del SII ha replicato affermando di non aver ricevuto spesso la documentazione di disdetta e/o cessazione delle utenze dei cittadini della zona interessata ma che avrebbe provveduto a verificare.

A tal proposito, APS ha ribadito, ulteriormente, che in base alla Delibera ARERA n. 8/2025/R/COM – che dà attuazione a quanto previsto dalla Legge di Bilancio 2025 (Legge n. 207/24) – sussistono alcune misure di sostegno già in vigore per le popolazioni delle zone colpite dal sisma. La proroga riguarda:

- le esenzioni per le utenze e forniture site nelle cosiddette “zone rosse”, istituite mediante apposita ordinanza sindacale nel periodo compreso tra il 24 agosto 2016 e il 25 luglio 2018, nei Comuni del Centro Italia individuati dalla legge;
- le agevolazioni tariffarie per i titolari di utenze e forniture relative a immobili inagibili, localizzate nel Centro Italia e nei Comuni di Casamiciola Terme, Lacco Ameno e Forio, che entro il 30 aprile 2021 abbiano trasmesso agli uffici dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS territorialmente competenti la dichiarazione di inagibilità del fabbricato, della casa

di abitazione, dello studio professionale o dell'azienda, ovvero la permanenza dello stato di inagibilità già dichiarato.

Con la successiva Delibera n. 41/2026/R/COM, che ha integrato e aggiornato la precedente Delibera n. 3/2026/R/COM del 20/01/2026, l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA) ha disposto la proroga fino al 31 dicembre 2026 delle agevolazioni e delle esenzioni previste in favore delle popolazioni colpite dagli eventi sismici del 2016 e 2017 nel Centro Italia.

Secondo quanto stabilito, dal 1° aprile 2026 è entrato in vigore un nuovo meccanismo di proroga delle agevolazioni in base al quale:

- resta automatico per le forniture con consumi reali pari a zero nell'anno 2025;
- è necessaria, per le utenze con consumi superiori a zero, la presentazione al Gestore, entro il 31 luglio 2026, di un'autodichiarazione che attesti il permanere dello stato di inagibilità dell'immobile (per i soggetti titolari di utenze che lo abbiano già dichiarato entro il 30 aprile 2021, con relativa trasmissione agli uffici competenti dell'Agenzia delle Entrate e dell'INPS), o il permanere della zona rossa.

In merito alla questione inerente le condotte rimosse post sisma, il Gestore ha approfondito soprattutto una pratica inerente ad un allaccio al servizio idrico ad una nuova abitazione frutto di ricostruzione post sisma affermando, contrariamente a quanto sostenuto in particolare da un utente, che continua a sostenere che il Gestore debba realizzare, sulla sua strada privata, la condotta necessaria all'allaccio alla rete pubblica, richiamando l'art. 4, comma 8, del Regolamento del SII, proponendone tuttavia un'interpretazione estensiva e non conforme al suo tenore letterale. Il Gestore, nel caso in esame, ha precisato al Garante SII che quella di cui si discute da tempo “(...) non è una condotta pubblica su terreno privato e quindi non esiste alcuna servitù di acquedotto, trattandosi, invece, di un tratto di tubazione privata servente l'abitazione dell'utente, rimossa in occasione dei lavori effettuati post-sisma e quindi in alcun modo parte della competenza del Gestore del SII (...). La regolazione, infatti, stabilisce che il Gestore è responsabile del servizio di distribuzione idrica fino al limite della proprietà privata, dove deve essere installato il misuratore, e che interviene esclusivamente sulle opere esistenti ricadenti su suolo pubblico, aperto al pubblico ovvero su proprietà privata solo qualora si tratti di condotte pubbliche preesistenti già prese in gestione. Nel caso di specie, infatti, non esiste alcuna condotta pubblica insistente sulla proprietà privata, né alcuna servitù di acquedotto. È invece presente un tratto di tubazione privata a servizio esclusivo dell'abitazione dell'utente, rimosso in occasione degli interventi post-sisma e, pertanto,

del tutto estraneo alla sfera di competenza del Gestore del SII. Il Gestore ha infine sostenuto che anche l'esistenza della strada privata è priva di rilievo in quanto il regolamento del SII prevede espressamente che il misuratore sia collocato al confine tra la proprietà privata e quella pubblica; ne consegue che la realizzazione di una nuova condotta all'interno della proprietà privata per raggiungere l'abitazione dell'utente non rientrerebbe tra gli obblighi del Gestore.

4.2. Problematiche nei Comuni di Casaprota e Collelungo

Nel corso di questo I° Semestre 2026, il Garante SII ha ricevuto una serie di segnalazioni dai residenti dei Comuni di Casaprota e di Collelungo che lamentavano, soprattutto nel periodo estivo, ripetute e inattese interruzioni del flusso idrico. Gli utenti, tramite le Associazioni dei consumatori, hanno contestato tale grave disservizio in quanto particolarmente dannoso nei mesi più caldi della stagione estiva. La circostanza è apparsa ancora più grave in quanto tali interruzioni si sono verificate sempre senza alcun tempestivo preavviso da parte dell'azienda.

Gli utenti hanno altresì rappresentato di aver sempre prontamente segnalato al numero verde APS gli abbassamenti di pressione e la mancanza di acqua, senza tuttavia ricevere alcun riscontro alle segnalazioni individuali, né il Gestore SII appare aver mai ha reso pubbliche spiegazioni tecniche rivolte alla cittadinanza. Parimenti, non sono mai state comunicate eventuali interruzioni programmate né indicate le modalità di gestione consigliate per fronteggiare le previste carenze del servizio.

L'Associazione dei consumatori, in questo senso, ha evidenziato che il servizio di erogazione idrica costituisce un servizio pubblico essenziale e che la sua improvvisa e ingiustificata interruzione può integrare gli estremi del reato previsto dall'art. 340 del Codice Penale e che il comportamento di Acqua Pubblica Sabina era in contrasto con le disposizioni della propria Carta dei Servizi, che richiama il DPCM 29 aprile 1999, con particolare riferimento agli obblighi relativi alla continuità del servizio e alla predisposizione di un piano di emergenza per la gestione delle situazioni di crisi idrica dovute a scarsità della risorsa o a problemi di qualità.

4.3. Problematiche della risorsa idrica nel Comune di Collevécchio

Nel corso del I Semestre 2026, sono emerse una serie di problematiche afferenti al Comune di Collevécchio, riguardanti interruzioni del servizio idrico e concernenti la non potabilità.

In merito alle prime, il Garante del Servizio Idrico Integrato della Regione Lazio ha segnalato all'ATO 3 Rieti l'assenza del servizio per molti giorni in alcune abitazioni, invitando il Gestore a verificare la situazione e a fornire un tempestivo riscontro all'utente e ai soggetti interessati, trasmettendone conoscenza anche al Garante stesso.

Sotto altro profilo, il Garante è intervenuto su sollecitazione dell'Associazione di Federconsumatori, in merito alla non potabilità nella zona di Poggio Sommavilla a seguito di ordinanza del Sindaco, chiedendo allo stesso Garante SII di garantire tutte le informazioni alla cittadinanza.

5. Ato 4

5.1. Interruzioni del servizio idrico nel Comune di Nettuno

Alcuni cittadini residenti, riuniti nel Nuovo Comitato di Quartiere "Sandalò" del Comune di Nettuno, hanno presentato un formale reclamo in relazione ai gravi e reiterati disservizi nell'erogazione del servizio idrico da parte del gestore Acqualatina S.p.A.

Il Comitato ha rappresentato come le interruzioni della fornitura si protraessero ormai da diversi mesi, evidenziando un significativo peggioramento nel corso delle ultime settimane. In particolare, vengono segnalati frequenti abbassamenti della pressione e sospensioni complete dell'erogazione dell'acqua, talvolta superiori alle 48 ore consecutive, senza che i cittadini ricevano alcuna preventiva comunicazione da parte del gestore.

Secondo quanto esposto, il fenomeno, inizialmente circoscritto prevalentemente ai fine settimana del periodo estivo, avrebbe assunto carattere pressoché continuativo, interessando anche i giorni feriali e compromettendo la regolarità del servizio essenziale.

Il Comitato ha evidenziato, inoltre, le rilevanti ripercussioni che tali disservizi producono sulla popolazione residente, sottolineando come la prolungata assenza di acqua determini gravi criticità sotto il profilo igienico-sanitario e incida in maniera particolarmente significativa sulle

categorie più fragili, quali anziani, persone con disabilità, soggetti non autosufficienti e famiglie con bambini piccoli, per i quali risulta difficoltoso garantire le ordinarie esigenze di igiene personale e domestica nonché il trasporto di approvvigionamenti alternativi di acqua.

Alla luce di tali circostanze, il Comitato ha chiesto l'intervento del Garante affinché siano effettuate le opportune verifiche sull'operato del Gestore e siano adottate le iniziative necessarie a garantire il ripristino di un servizio idrico regolare e continuativo, riservandosi, in mancanza di riscontro, di tutelare i diritti dei cittadini nelle competenti sedi civili e penali.

Il Garante SII, a seguito della segnalazione, ha sollecitato il Gestore Acqualatina a riscontrare ai cittadini, il quale ha replicato come le criticità segnalate sono *“(...) riconducibili a fenomeni localizzati verificatisi in concomitanza con eccezionali incrementi della domanda idrica, che hanno determinato particolari sollecitazioni della rete e che la Società era prontamente intervenuta mediante le proprie strutture tecniche, ripristinando le ordinarie condizioni di esercizio (...)”*.

Il Gestore ha altresì aggiunto che era stato completato il revamping del campo pozzi di via del Genio Civile e che, al contempo, era stata avviata la progettazione di ulteriori interventi mirati a potenziare il servizio nelle aree di Sandalo/Zona dei Laghi (Nettuno) e della parte alta di Lavinio (Anzio), maggiormente esposte a criticità durante i periodi di massimo consumo.

5.2. Problematiche del servizio idrico integrato nei Comuni di Latina, Cisterna, Aprilia e Terracina

Il Garante SII, a fronte di continue richieste di intervento nei Comuni di Latina, Anzio, Cisterna, Aprilia e Terracina, sta approfondendo la questione con Acqualatina SPA e ha convocato una riunione nel mese di luglio 2026.

Molti utenti, infatti, hanno segnalato la persistente assenza di erogazione idrica nei Comuni di Latina, Terracina, Cisterna e Aprilia etc., evidenziando che il problema si protrae da anni senza essere risolto. Gli utenti hanno segnalato che l'intera zona sopprime alla mancanza del servizio mediante pozzi privati e che l'acqua della rete pubblica è disponibile solo nel periodo invernale con un peggioramento della situazione rispetto all'anno precedente, con totale assenza di acqua anche nei giorni feriali, contestando la richiesta del pagamento del tributo in assenza dell'effettiva erogazione del servizio e chiedendo un tempestivo riscontro.

Con riferimento al Comune di Latina, Acqualatina ha riferito al Garante SII che gli abbassamenti di pressione registrati nelle settimane precedenti sono riconducibili alle condizioni della principale infrastruttura adduttrice, in fase di dismissione. La società ha evidenziato che l'entrata in esercizio della nuova condotta DNI000 ha determinato un significativo miglioramento delle condizioni di erogazione su gran parte del territorio comunale.

Permangono tuttavia alcune criticità localizzate nelle aree di Borgo Grappa, Litoranea e Via Isonzo, per le quali sono in corso attività di monitoraggio e valutazioni tecniche finalizzate all'individuazione delle più idonee soluzioni infrastrutturali per migliorare le condizioni di esercizio della rete di distribuzione. La società ha confermato, infine, il proprio impegno nel proseguire le attività di monitoraggio, manutenzione e potenziamento delle infrastrutture al fine di garantire un progressivo miglioramento del servizio.

Sul Comune di Latina, la società Acqualatina si è impegnata ad effettuare ulteriori approfondimenti, mentre per quanto riguarda Aprilia e altre località turistiche della zona ha evidenziato che nel periodo estivo sussiste – ed è sempre esistito – un problema di sovraffollamento a fronte della scarsità dell'acqua.

5.3. Gravi criticità nel Comune di Anzio

Per quanto concerne il Comune di Anzio, le problematiche segnalate sono state ancora più evidenti. Alcuni utenti hanno rappresentato una situazione davvero difficile in cui sono costretti a fare la doccia alle 5 del mattino per avere un minimo di acqua e/o lavare i piatti solo quando l'acqua torna disponibile. A fronte di questo, è stato segnalato che gli stessi, paradossalmente, ricevono ripetuti messaggi di sollecito già pochi giorni dopo la scadenza delle bollette e continue e-mail di sollecito per i pagamenti, oltre a dover sostenere anche gli oneri aggiuntivi previsti per i ritardi nei pagamenti, nonostante il servizio venga erogato in modo gravemente discontinuo.

Si tratta di una situazione molto critica per i cittadini di questo Comune in quanto gli stessi sono costretti ad adattare la propria vita quotidiana ai continui disservizi; il Garante SII, dunque, ha convocato un Tavolo con il responsabile della STO e il Gestore il quale ha ribadito che è stata avviata la progettazione di ulteriori interventi mirati a potenziare il servizio nella parte alta di Lavinio (Anzio), maggiormente esposte a criticità durante i periodi di massimo consumo.

6. Ato 5

6.1. Problematiche inerenti ai subentri, lavori e riduzione del flusso idrico

Con riferimento alla provincia di Frosinone, sono state segnalate alcune criticità ricorrenti nella gestione del servizio idrico.

In particolare, per le richieste di subentro è emersa la necessità di richiedere un preventivo idrico, circostanza che determina un allungamento delle tempistiche e un aggravio procedurale per gli utenti che intendono procedere autonomamente.

È stato inoltre evidenziato che gli oneri relativi alle preventivazioni dei lavori sulla rete idrica e sul demanio sono integralmente posti a carico dell'utente finale.

Ulteriori criticità riguardano la gestione delle morosità, in quanto il flusso idrico viene limitato o sospeso nelle ore serali e notturne, con conseguenti disagi anche per gli utenti che, pur inadempienti, continuano a utilizzare l'utenza. Infine, è stato rappresentato che le possibilità di rateizzazione risultano limitate agli utenti in possesso di un ISEE rientrante nelle fasce più basse.

6.2. La cd. “bonifica di utenza”

Tra le problematiche emerse e sottoposte all'attenzione del Garante SII ha assunto particolare rilievo la cosiddetta procedura di "Bonifica Utenza" per motivi igienico-sanitari, prevista dal Regolamento del Servizio Idrico Integrato di Acea Ato 5.

Tale procedura è finalizzata alla ricollocazione del misuratore idrico al limite della proprietà privata, in sostituzione della precedente installazione all'interno dell'immobile o in posizione non accessibile.

L'intervento risponde a una duplice esigenza: da un lato garantire il rispetto delle prescrizioni di carattere igienico-sanitario, evitando possibili interferenze tra la rete pubblica e gli impianti privati; dall'altro assicurare al Gestore la piena accessibilità al punto di consegna per le attività di lettura, verifica, manutenzione, sostituzione del misuratore e gestione delle eventuali emergenze, senza necessità di accedere alla proprietà privata.

Il Regolamento disciplina espressamente tale fattispecie prevedendo, in caso di misuratore collocato all'interno della proprietà o in luogo non idoneo alle operazioni di controllo e

manutenzione, la facoltà del Gestore di procedere allo spostamento del contatore al confine della proprietà. Contestualmente, il Regolamento individua la ripartizione degli oneri tra Gestore e utente finale, stabilendo che le opere interne alla proprietà privata, comprese la realizzazione della nicchia o del manufatto di protezione e l'adeguamento dell'impianto interno, restano a carico dell'utente, mentre il riposizionamento del misuratore e del nuovo allaccio è disciplinato secondo le modalità previste dal Regolamento. Analoghe disposizioni trovano applicazione anche quando, in occasione di interventi di riparazione o di eliminazione di perdite idriche, risulti possibile ricollocare il misuratore al limite della proprietà, con l'obiettivo di uniformare progressivamente le installazioni agli standard di sicurezza, igiene e funzionalità del servizio.

L'applicazione della procedura, pur rispondendo a esigenze di interesse pubblico connesse alla sicurezza della rete e alla corretta gestione del servizio, può determinare oneri economici significativi a carico degli utenti, soprattutto nei casi in cui siano necessari interventi di adeguamento dell'impianto privato. Tale circostanza rende opportuno garantire una preventiva e puntuale informazione agli utenti circa le motivazioni tecniche dell'intervento, la ripartizione dei costi e le modalità di esecuzione delle opere, al fine di assicurare trasparenza, proporzionalità e uniformità nell'applicazione della disciplina regolamentare.

6.3. Disservizi idrici in zona Monte Ceraso del Comune di Frosinone

Presso l'ufficio del Garante SII sono giunte una serie di segnalazioni relative alla prolungata assenza di risorsa idrica presso alcune abitazioni site in Via Vicinale, località Monte Ceraso.

Il Garante SII ha dunque avviato un'istruttoria nei confronti del Gestore, chiedendo informazioni in merito. Dalle informazioni acquisite emerge che effettivamente in quell'area erano state registrate numerose segnalazioni di basse pressioni provenienti da altri utenti, che hanno determinato l'apertura di diversi ordini di lavoro, l'esecuzione di riparazioni sulla rete e l'attivazione di un servizio sostitutivo mediante autobotte.

Le prime riparazioni, tuttavia, non hanno consentito di eliminare definitivamente la criticità, rendendo necessari ulteriori interventi fino all'individuazione e alla riparazione anche di un danno occulto, intervento che il Gestore ha ritenuto risolutivo della problematica.

Il caso evidenzia l'importanza di una tempestiva registrazione delle segnalazioni da parte di tutti gli utenti interessati e della costante attività di monitoraggio della rete nei casi di fenomeni ricorrenti di bassa pressione, al fine di garantire un'efficace individuazione delle cause e una più rapida risoluzione dei disservizi.

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

1. Premessa

Nel corso del I° Semestre (28 febbraio 2026 – 30 agosto 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.

2. Le proposte di legge regionale nel settore del SII della Regione Lazio

Il Garante SII continua a dare supporto all'Assessorato dei lavori pubblici e del SII ai fini dell'approvazione della nuova legge di riorganizzazione del servizio idrico integrato nella regione Lazio. Il Garante SII sottolinea ancora una volta che si tratta di una legge che, per quanto concerne la partecipazione delle Associazioni dei consumatori ai processi decisionali, risulta essere all'avanguardia perché prevede una serie di strumenti di partecipazione che rafforzano la tutela degli utenti; e ciò a differenza di un'altra proposta di legge già iscritta al Consiglio regionale ma ferma da alcuni mesi, come già ampiamente relazionato nei precedenti Rapporti semestrali.

Ad ogni modo, il Garante SII ha sollecitato le Associazioni dei consumatori a farsi parte attiva anche dopo che la proposta di legge verrà iscritta per la discussione in Consiglio regionale.

3. I lavori della Consulta

Il Garante ha avviato i lavori della Consulta comunicando, oltre alla recente riforma legislativa del servizio idrico a livello regionale, che 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 la più sostanziale revisione del quadro della qualità contrattuale dal 2015 e anticipano l'assetto che entrerà in piena operatività dal 1° gennaio 2027.

L'intervento assume particolare rilievo per la Regione Lazio, caratterizzata 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.

In particolare, sono state affrontate, insieme alle Associazioni dei consumatori, una serie di tematiche di particolare rilevanza che di seguito illustrate.

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 riservato all'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. 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.

Inoltre, viene chiarita anche la figura dell'assistente vocale basato su intelligenza artificiale definendola quale “(...) 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 (...)”;

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 di riforme di notevole impatto per i Gestori che ancora 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.

Tuttavia, le Associazioni hanno altresì sottolineato l'importanza della “relazione umana” per i rapporti con gli utenti ai fini di una più efficace risoluzione delle problematiche, soprattutto per quanto concerne le fasce di popolazione più anziane.

3.2. Servizio telefonico e registrazione delle chiamate

ARERA ha aggiornato altresì i 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 reindirizzo 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.

Tuttavia, anche in questo caso le Associazioni hanno sottolineato l'importanza della “relazione umana” per i rapporti con gli utenti ai fini di una più efficace risoluzione delle problematiche, soprattutto per quanto concerne le fasce di popolazione più anziane.

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

Un'altra novità importante – di cui il Garante ha discusso con le Associazioni consumatori – riguarda l'estensione della nozione di “Reclamo”: in base alla nuova regolazione, infatti, saranno considerati tali tutte le contestazioni delle fatturazioni, aumentando così il livello di garanzia per

l'utente anche ai fini del riconoscimento degli indennizzi. 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 (...)”*;

In questo senso, 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 in particolare *“(...) 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.

Al tempo stesso, ARERA ha inteso chiarire 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. L'accettazione del preventivo

A maggiore tutela dell'utente, l'ARERA ha ritenuto di chiarire meglio 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 (...))*.

3.5. 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 la 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 (...)”*

3.6. 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.

Si tratta, secondo lo scrivente Garante di una misura di garanzia ulteriore a favore dei clienti del SII, rispetto alla quale ha sollecitato le Associazioni dei consumatori ad effettuare un'opera di sensibilizzazione verso la cittadinanza.

3.7. 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 necessarie per la determinazione del coefficiente C_a).

3.8. 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.

3.9. Domiciliazione bancaria e rateazione

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

3.10. I nuovi Macro-indicatori MCI e MC 2

Per ciascuno dei macro-indicatori 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.”;

Rispetto a tutte queste tematiche, le Associazioni hanno chiesto al Garante SII di istituire un tavolo congiunto di attuazione per la predisposizione delle modifiche delle Carte dei servizi e dei regolamenti degli utenti in tutti gli ATO.

4. La rimodulazione degli “sportelli al pubblico” in Ato 4

Nell'ambito delle attività di vigilanza sull'organizzazione del servizio di assistenza all'utenza svolte ai sensi della regolazione ARERA, l'Ufficio di Presidenza della Conferenza dei Sindaci di Ato 4 ha esaminato la proposta formulata dal Gestore relativa alla rimodulazione degli orari di apertura degli sportelli fisici, con riferimento alla disciplina dettata dalla deliberazione ARERA n. 34/2017/R/idr.

L'istruttoria è stata preceduta dalla verifica della conformità dell'organizzazione degli sportelli rispetto alle prescrizioni regolatorie e ha tenuto conto delle precedenti interlocuzioni con il Gestore, nonché dell'accertamento di una difformità organizzativa rilevata dall'Autorità e della precedente deliberazione con la quale era stata respinta una prima proposta di riorganizzazione, ritenuta non idonea a garantire un miglioramento del livello di servizio offerto agli utenti.

All'esito dell'istruttoria tecnica e della discussione svolta in sede di Ufficio di Presidenza, è stato ritenuto che la nuova articolazione degli orari potesse essere condivisa esclusivamente subordinandone l'efficacia all'introduzione di specifiche condizioni finalizzate a garantire il mantenimento di adeguati standard di tutela dell'utenza. In particolare, l'Ufficio di Presidenza ha stabilito che gli sportelli dovessero assicurare anche nella giornata di venerdì un presidio operativo dalle ore 8.30 alle ore 13.00 per la gestione delle situazioni di emergenza, con particolare riguardo alle attività necessarie a garantire la continuità del servizio e alle pratiche urgenti di riattivazione delle utenze sospese per morosità.

È stato inoltre disposto che, nelle giornate caratterizzate dall'apertura pomeridiana, gli sportelli fossero tenuti a completare la lavorazione di tutte le pratiche relative agli utenti che

avessero effettuato l'accesso e ritirato il numero “elimina code” entro l'orario di chiusura mattutina, evitando interruzioni del servizio nei confronti dell'utenza già presente.

Di seguito la tabella riassuntiva in merito alla proposta degli sportelli inviati all'OTUC.

Lunedì	8.30-13.00
Martedì	8.30-13.00 14.00-16.00
Mercoledì	8.30-13.00 14.00-16.00
Giovedì	8.30-13.00 14.00-16.00
Venerdì	Apertura per emergenze
Sabato	Chiusura
Totale ore settimanali	24

Con deliberazione n. 1 del 7 maggio 2026, l'Ufficio di Presidenza ha pertanto approvato la proposta di modifica degli orari di apertura degli sportelli, subordinatamente al rispetto delle suddette prescrizioni, ritenendo che la nuova organizzazione, pur rimodulando le fasce di apertura al pubblico, assicurasse un monte ore complessivo superiore a quello minimo previsto dalla regolazione ARERA e risultasse maggiormente coerente con le esigenze di efficienza organizzativa e di tutela degli utenti.

La deliberazione ha altresì disposto la trasmissione dell'atto all'OTUC, oltre che al sottoscritto Garante SII, per la presa d'atto e la condivisione, nonché la successiva sottoposizione della nuova organizzazione degli sportelli all'approvazione della Conferenza dei Sindaci, nel rispetto delle competenze attribuite agli organi dell'Ente di Governo d'Ambito

5. L'avvio dell'operatività dell'Otuc ATO I

Nel corso di questo semestre 2026, il Presidente della Provincia ha dato avvio ai lavori dell'OTUC, organismo previsto dalla normativa regionale con il compito di rappresentare gli interessi degli utenti del servizio idrico integrato e di favorire il dialogo tra cittadini, associazioni e gestore in Ato I. L'OTUC è infatti composto dai rappresentanti delle associazioni dei consumatori riconosciute e svolge funzioni di tutela dell'utenza, esaminando reclami e segnalazioni, promuovendo iniziative di conciliazione e contribuendo al miglioramento della qualità del servizio idrico integrato.

Il Presidente della Provincia ha ritenuto importante ricostituire e rendere nuovamente operativo questo organismo, perché rappresenta uno strumento prezioso a supporto del servizio idrico integrato e un punto di riferimento per gli utenti. L'OTUC consentirà, infatti, di raccogliere segnalazioni, criticità ed esigenze provenienti dal territorio, offrendo alle associazioni dei consumatori la possibilità di contribuire concretamente al miglioramento del servizio attraverso un rapporto di collaborazione con tutti i soggetti coinvolti.

In prima convocazione, l'Otuc si è insediato innanzitutto per deliberare la nomina del Presidente e del Vicepresidente dell'organismo. A seguito di ampia discussione, infatti, l'assemblea dei rappresentanti dell'OTUC, valorizzando i requisiti di professionalità e territorialità, ha nominato come Presidente il dott. Umberto Marchetti e come Vicepresidente il dott. Massimiliano Astarita, responsabile regionale dell'Associazione dei consumatori di Codici.

Il Garante SII – che sollecitava da tempo la ricostituzione di questo organismo – ha ringraziato il Presidente della provincia affermando che si tratta di un segnale tangibile dell'impegno nel rafforzare il dialogo con i cittadini, augurando buon lavoro a tutti al Presidente, al Vicepresidente e a tutti i componenti al fine di promuovere un sistema sempre più attento alla tutela degli utenti e alla qualità dei servizi offerti.

6. Aggiornamenti sulla riattivazione dell'OTUC Ato 2

Al momento della redazione del presente Rapporto risulta approvata la deliberazione n. 51 del 29 luglio 2026, con cui il Consiglio metropolitano della CMRC ha approvato all'unanimità il Regolamento di funzionamento dell'Organismo di Tutela degli Utenti e dei Consumatori (OTUC) dell'ATO 2 Lazio Centrale Roma ai sensi dell'Art. 11 L. R. 9 luglio 1998, n. 26.

2.PARTE V - PROPOSTE DEL GARANTE DEL SII

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

1.1. Istituzione della segreteria organizzativa del Garante SII

Nel corso del I° semestre 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 C1).

È emerso altresì che nell'ambito di tale segreteria dovrebbe essere assegnato un dirigente *ad hoc* per la gestione di un budget dedicato allo sviluppo di una serie di iniziative convergenti 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. 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 delle Finanze - di concerto con il 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 prevede altresì 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 SII, 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 somme liquidate a titolo di 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 Rapporti, 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.