



Regione Lazio

GARANTE REGIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Garante

Prot. 426/SPGIMV

Roma, 31/05/2023

CONSULTA DEGLI UTENTI E CONSUMATORI REGIONE LAZIO – SALA ANIENE 28 APRILE 2023

Dalle ore 11:00 del 28 aprile 2023, presso Regione Lazio, Sala Aniene, si svolge la Consulta S.I.I. Sono presenti, il Garante Avvocato Manuela Veronelli, il segretario Vincenza Baglione, i rappresentanti delle seguenti associazioni in presenza: Prof. Antonio Villano di Assoconfam Italia; Dott. Laudadio e Dott. Oiri di Konsumer

Da collegamento remoto: Ivan Marinelli per A.E.C.I. Lazio, Carmine Laurenzano per Codici Lazio, Campanella per Adusbef, Barbara D'Agostino per Confconsumatori Lazio, Fabrizio Ciliberto e Dario Giordano per UD.DI.CON, Daniele Mazzoli per ASS.CONNS.Italia, Carlo Piccolo per UGCONS, Mario Finzi per Assoutenti Lazio, Alberto Puddu per Cittadinanza Attiva Lazio, Beucci per Adiconsum, e Fabio Ginestra.

Il Dott. Cusumano di Codacons Lazio ha delegato il prof. Villano

- 1. Comunicazioni del Garante SII;**
- 2. Organizzazione e funzionamento degli Otuc;**
- 3. Esame bozza Carta dei Servizi ATO1;**
- 4. Varie ed eventuali**

Il Garante SII, Avvocato Manuela Veronelli, ringrazia i presenti, ed invia un saluto virtuale a coloro che sono in contatto da remoto.

Il Garante SII passa poi all'esame dell'ordine del giorno:

1. Comunicazioni del Garante SII;
2. Organizzazione e funzionamento degli Otuc;
3. Esame bozza Carta dei Servizi ATO1;
4. Varie ed eventuali

Il Garante SII nelle sue comunicazioni relaziona sulle attività che sta conducendo insieme alle STO sui passaggi di gestione e sulle problematiche principali emerse nelle precedenti Consulte anche con riferimenti ai Tavoli da convocare con ACEA ATO 2 attraversata da alcune modifiche nella *governance* che stanno rallentando l'andamento dei lavori.

Il problema principale che Associazioni e singoli utenti stanno sollevando al Garante S.I.I. in questi ultimi mesi riguarda le fatturazioni ancora non notificate ai cittadini a seguito del passaggio di gestione dai comuni, soprattutto in ATO 2.



Regione Lazio

GARANTE REGIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Garante

Sul tema prende la parola i rappresentanti dell'Associazione Konsumer per il Comune di Anguillara Sabazia rappresentando che il call center di Acea non riesce a fornire risposte certe per gli utenti e si evidenziano difficoltà nella lettura dei contatori che spesso risultano illeggibili.

Interviene il Garante S.I.I., sottolineando che il problema principale è la mancanza di comunicazione dei dati da parte del Comune uscente. Nella Delibera della Conferenza dei Sindaci di ATO 2 del 30 novembre 2022 pubblicata sull'Albo Pretorio, ad esempio sono riportati tutti i dati ricevuti dal Gestore entrante (e soprattutto quelli non ricevuti) nei passaggi di gestione.

Il Dott. Marinelli di A.E.C.I. Lazio sottolinea che i passaggi di gestione soprattutto all'inizio sono molto complessi ma sono sempre stati fatti; di alcuni utenti non si hanno neanche i contatti, i contatori non sono registrati, ecc. Questa fase dura anche 12 mesi per riuscire a trovare una situazione stabile: l'utente quindi deve avere pazienza, perché successivamente si troveranno le giuste soluzioni. Quindi, dice Marinelli, che in questa fase non bisogna preoccuparsi, solo gli utenti non ancora contrattualizzati devono chiedere ad Acea attraverso le indicazioni sul sito.

Le Associazioni chiedono al Garante S.I.I. di intervenire con il gestore per creare un canale *ad hoc* per gli utenti. Le Associazioni sottolineano infatti che la diatriba tra comune e gestore non deve essere a discapito degli utenti, con dati errati o quanto altro. Il prof. Villano dell'Associazione Assoconfam riferisce che c'è una mail per i reclami ma non è ad hoc sulle problematiche del passaggio di gestione. Il Dott. Finzi dell'Associazione Assoutenti ribadisce la necessità di questo canale ad hoc utile e sicuro per gli utenti. Alcune Associazioni tuttavia sottolineano che un canale dedicato all'utente per inviare le informazioni potrebbe però comportare ulteriori complessità e non una vera e propria semplificazione.

Risponde il Garante S.I.I. che il problema è stato affrontato più volte sia in sede di riunione con le STO che con i gestori ma sicuramente il Garante SII interverrà nuovamente come Presidente della Consulta attraverso la redazione di una nota scritta per avere indicazioni e modalità precise da Acea Ato 2 a difesa degli utenti, lasciando anche al Gestore di indicare modalità di risoluzione di queste specifiche problematiche.

Il secondo punto all'ordine del giorno riguarda gli Otuc:

Interviene Marinelli dell'Associazione A.E.C.I. Lazio per Otuc Ato 2, affermando di aver chiesto più volte la riattivazione dell'Otuc Ato 2 ma che il problema potrebbe essere quello di un mancato aggiornamento della legge regionale rispetto alla riforma delle città Metropolitane.

Il Garante S.I.I. chiede ai referenti delle diverse Associazioni se sono a conoscenza della funzionalità degli Otuc negli altri ATO e molte Associazioni rispondono in senso positivo.

Il terzo punto all'ordine del giorno riguarda la Carta dei Servizi di ATO1. Interviene il prof. Villano che spiega le sue osservazioni inviate precedentemente al Garante S.I.I.:

Punto 5.9 Letture in caso di assenza dell'utente: ove il contatore non sia accessibile, durante il normale ciclo di lettura, l'incaricato potrà lasciare una cartolina per l'autolettura o l'invito a prendere contatti con gli uffici preposti per consentire, previo appuntamento, la lettura del misuratore. Il gestore attiverà la procedura dell'autolettura da parte dell'utente. Qualora la lettura del contatore non fosse stata effettuata si procederà ad una fatturazione in acconto sulla base dei dati storici di consumo.6 (6 Del. 609/2021/R/IDR).



Regione Lazio

GARANTE REGIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Garante

Il Prof. Villano avanza un'osservazione: la delibera 609/2021/r/idr non c'entra nulla con le letture bisogna fare riferimento alla delibera 218/2016 Delibera 218/2016 all. A Obblighi di raccolta delle misure di utenza.

Punto 7.3 Il gestore è tenuto a effettuare: i) con riferimento ai punti di consegna dotati di misuratore non accessibile o parzialmente accessibile, un ulteriore tentativo di raccolta della misura, nel caso di almeno due tentativi di raccolta della misura falliti consecutivi e di assenza di autoletture validate a partire dal penultimo tentativo fallito, al più tardi nel mese successivo a quello in cui il secondo tentativo è stato effettuato, anche prendendo in considerazione fasce orarie diverse da quelle in cui è solitamente pianificato il passaggio del personale

Punto 5.10 Perdite Occulte Nel caso di nuove attivazioni, il consumo medio giornaliero è determinato sulla base della media della tipologia di utenza. Il Gestore prevedere i seguenti livelli di tutela per le utenze, nel caso si manifestino problematiche di perdite occulte:

a) tempistica per accedere nuovamente alla tutela, da parte di un singolo utente, non superiore a 3 anni dalla data di emissione della fattura in cui è stato rilevato il consumo anomalo;

b) applicazione della tutela anche per le fatture successive a quella in cui è stato rilevato il consumo anomalo per un periodo di almeno 3 mesi, al fine di consentire la riparazione del guasto; il problema principale è quello delle perdite occulte e la tipologia di utenza di utilizzo dell'acqua. E' necessario protrarre un po' i tempi se ci sono stati dei problemi sulle bollette: come ad esempio la mancata consegna delle bollette, ecc. Se si stabilisce il termine di 6 mesi in ATO 4 per riuscire a risolvere il problema, quindi i 3 mesi, come specificato in ATO 1, sembrano davvero pochi. Villano dice di aver fatto una richiesta all'Autorità per avere delle risposte precise sullo sgravio dovuto alla perdita, relativamente al periodo che viene preso in considerazione. La tipologia di utilizzo, quindi, è molto importante per conoscere nel dettaglio il consumo pregresso stimato.

Una ulteriore osservazione viene avanzata dal prof. Villano:

- 1) Non vi è traccia della tabella di consumo forfettario per tipologia di utenza
- 2) Per le tempistiche per accedere nuovamente alla tutela credo che possiamo proporre di ridurre a 2 anni,
- 3) applicazione della tutela anche per le fatture successive il periodo può essere elevato a 6 mesi

Interviene il Dott. Dario Giordano dell'Associazione UD.DI.CON con alcune osservazioni sulla Carta dei Servizi di Taletè:

- Capitolo 2.3 usi impropri della misura idrica. Lettera h. E'inesatto inserire qui le perdite occulte.
- 3.2.3. Standard specifici da adottare: chiedere a Taletè se vuole includere osservatori esterni altrimenti come si può superare il problema dell'autoreferenzialità?
- 2° paragrafo: forse qui si tratta di una verifica del misuratore senza smontaggio. Quali costi sono veramente applicabili a seguito di una verifica in loco? Chieder specifiche.
- 5.2 importi prescritti per consumi oltre due anni dove non è maturata la prescrizione: errore perché dopo i due anni è tutto prescritto.

Altre cose marginali e comunque ci invierà le osservazioni via mail in modo da poter poi informare il gestore.



Regione Lazio

GARANTE REGIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Garante

Sul tema della prescrizione delle fatture, in particolare, interviene il Garante S.I.I., considerandolo una conquista importante. Tuttavia, Marinelli dell'Associazione A.E.C.I. Lazio considera una diversa interpretazione della Carta dei servizi di Talete Ato 1: se una fattura è stata emessa nel 2022 su consumi precedenti ed ogni 5 anni viene richiesto il pagamento, la fattura è prescritta chiede a Dario Giordano Marinelli? Sembra che la prescrizione sia di 5 anni e non di 2 anni.

Dal febbraio 2020 le fatture dopo 2 anni sono prescritte, sottolinea Villano dell'Associazione Assoconfam: in alcuni casi la prescrizione non viene accolta, come ad esempio quando non può avvenire la lettura perchè il contatore è interno e/o raggiungibile. Marinelli dell'Associazione A.E.C.I. Lazio sottolinea che forse Talete faceva riferimento a quei casi in cui la lettura non sia possibile.

Interviene Dario Giordano della Associazione UD.DI.CON dice invece che non è così: sarà comunque Talete a dover dare delle spiegazioni.

Il Garante S.I.I. sottolinea che è importante chiedere dei chiarimenti sulle deroghe al gestore stesso.

In conclusione, la Consulta concorda che è necessario:

1. Rispetto ai passaggi di gestione, redigere una nota indirizzata ad Acea Ato 2 con riferimento al Comune di Anguillare, al fine garantire una maggiore tutela dell'utente;
2. In merito agli Otuc verificare presso le Sto di ciascun ATO l'istituzione e/o il funzionamento di detti organismi, oltre a fare alcuni approfondimenti in materia.
3. Rispetto alla Carta dei Servizi ATO 1 chiedere le integrazioni sollevate dalla Consulta.

Il Garante SII trattati tutti i punti all'ordine del giorno, chiede alle Associazioni di inviare eventuali ulteriori osservazioni sulla Carta di Ato 1, eventuali altri problematiche riscontrate e da risolvere, visto che a breve potrebbe richiedere un confronto con ARERA.

Alle 12:45 chiude la Consulta.

Il Garante
Avv. Manuela Veronelli

Il Segretario Verbalizzante
Vincenza Baglione