

4 Servizi a rete

Illuminazione Pubblica e Servizio Idrico Integrato

I servizi a rete sono erogati attraverso infrastrutture fisse interconnesse tra loro. L'illuminazione pubblica di strade, parchi e monumenti, il ciclo idrico integrato e la distribuzione dell'energia elettrica e del gas ne costituiscono esempi qualificanti.

Seguendo questo ordine, sono qui presentati:

- il servizio di illuminazione pubblica [par. 4.1], uno dei servizi pubblici per eccellenza, erogato all'intera collettività secondo modalità interamente soggette alla regolamentazione e al controllo dell'Amministrazione Capitolina;
- il servizio idrico integrato [par. 4.2], comprendente l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua per usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, soggetto alla attività di regolamentazione e controllo da parte dell'Autorità di regolazione per energia reti e ambiente (ARERA), e dell'Autorità di Ambito, nonché alla vigilanza a tutela degli interessi degli utenti da parte del Garante regionale.

I servizi di distribuzione di energia elettrica e di distribuzione di gas, sottoposti alla regolazione e al controllo dell'ARERA, saranno oggetto di un successivo e specifico approfondimento.

4.1. Illuminazione pubblica

Il servizio di illuminazione pubblica rappresenta il tipico "bene pubblico puro", soggetto a obblighi di continuità, sicurezza e universalità e non riconducibile a una domanda individuale. La forte connotazione locale del servizio, ha fatto sì che la struttura regolamentare nazionale sia molto essenziale, lasciando largo spazio ai comuni e agli accordi fra questi ed eventuali soggetti erogatori.

La pratica delle gare Consip per gli affidamenti costituisce tuttavia un precedente di riferimento nazionale sotto gli aspetti economici e della qualità del servizio offerto, tanto che le offerte di gara sono state utilizzate anche a Roma come parametro per i successivi interventi di revisione del contratto vigente, anche se solo nel secondo accordo si è tenuto conto dei ribassi medi di gara.

A Roma, il servizio di illuminazione pubblica è affidato in esclusiva ad Acea s.p.a. con DCC 29/1997, cui è seguita una concessione d'uso gratuito trentennale avente a oggetto i beni demaniali (approvata con DGC 897/1999, con decorrenza dal 1 gennaio 1998).

Fino a maggio 2013, Acea ha affidato il servizio alla controllata Acea Distribuzione (100% Acea), riorganizzando però in seguito l'attività e trasferendo il ramo di azienda ad Acea Illuminazione Pubblica (altra azienda totalmente di Acea), costituita nel 2010 e operativa fin dal 2011 per l'illuminazione stradale in altri comuni. Successivamente, in seguito alla riorganizzazione del gruppo stimolata dalle sollecitazioni dell'Autorità in merito alle politiche di unbundling nei settori dell'elettricità e del gas, il servizio è stato conferito alla nuova nata (2016) Areti (Figura 4.1).

Figura 4.1 Evoluzione della struttura regolamentare e avvicendamento delle società del gruppo Acea affidatarie del servizio di illuminazione pubblica

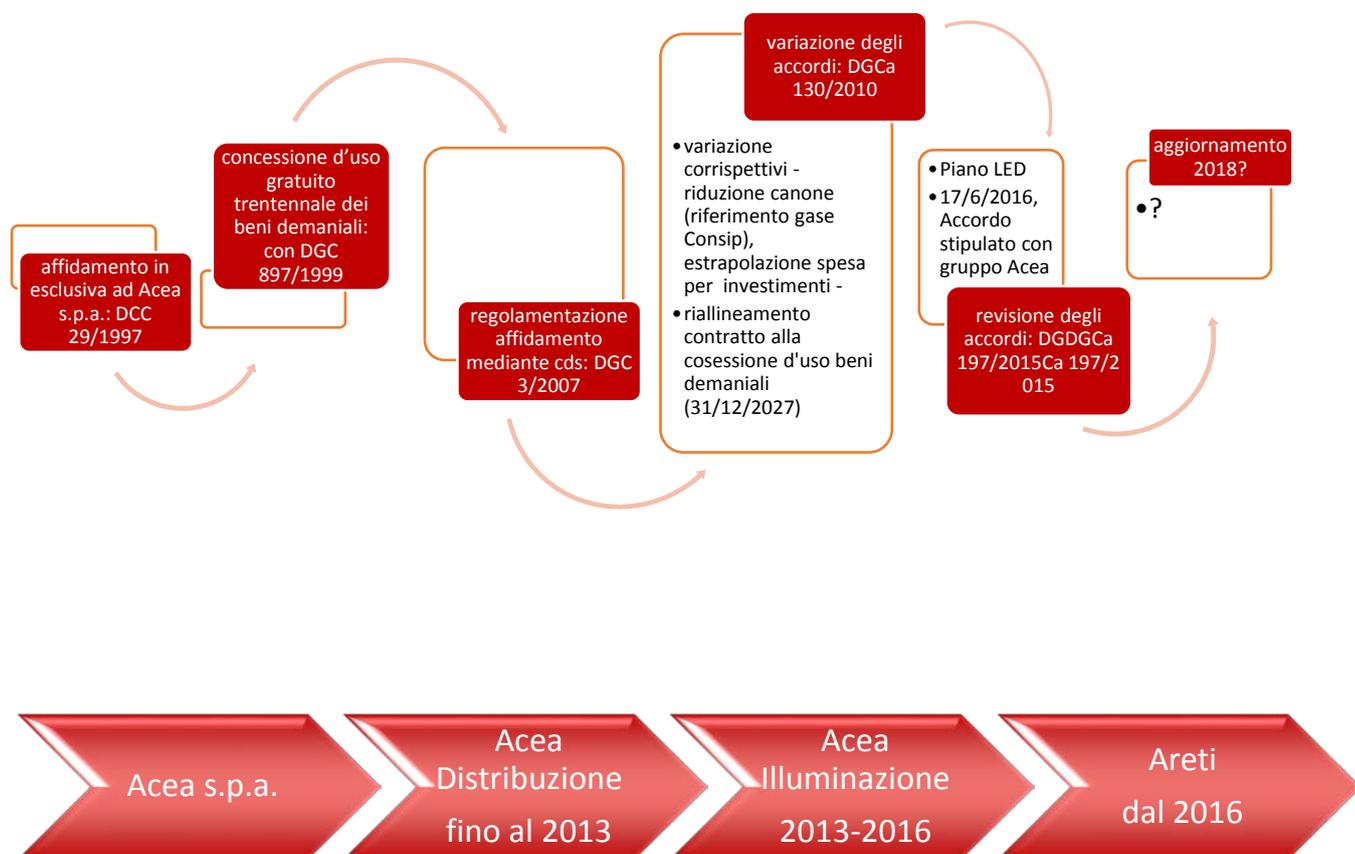


Tavola 4.1 Quadro economico-finanziario del gruppo Acea

(mln€)	nov-18	nov-17	variazione
ricavi consolidati	2.173,90	2.037,90	6,70%
EBITDA	685,2	625,8	9,50%
EBIT	381	291,3	30,80%
Risultato netto	214,8	152,6	40,80%
investimenti	413,2	368,9	12,00%
indebit. Finanziario	2631,1	2421,5	8,70%
capitale investito	4387,7	4.232,70	3,70%

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, RISULTATI 9M 2018.

Acea è una multiutility integrata quotata in borsa ad alto valore tecnologico di cui il Comune di Roma detiene il 51% del capitale azionario. Questa partecipazione costituisce per Roma un posizionamento strategico ad alto valore, determinato dalla funzione primaria di Acea in un ambito fondamentale per stabilire la qualità della vita sociale in contesto urbano, ovvero la gestione e lo sviluppo delle reti nei settori acqua, energia e ambiente. I parametri economico-finanziari del gruppo Acea ne definiscono il profilo di operatore primario in ambito nazionale (Tavola 4.1).

4.1.1 Il contratto di servizio

L'affidamento diretto ad Acea per l'illuminazione pubblica a Roma è regolamentato mediante un contratto di servizio approvato con [DGC 3/2007](#) (originariamente per il decennio 2005/2015) che stabilisce i seguenti aspetti:

- fornitura forfetaria di energia per l'alimentazione degli impianti;
- conduzione, esercizio e manutenzione ordinaria, accidentale e programmata degli impianti;
- innovazione e valorizzazione degli impianti;
- adeguamento degli impianti esistenti alla normativa vigente.

Fin da questo primo impianto contrattuale, l'aspetto meno trasparente (e ancora vigente) è la determinazione a forfait della spesa per l'energia, anacronistico nel contesto competitivo che caratterizza le grandi forniture per la pubblica amministrazione (specialmente in un periodo di bassi prezzi internazionali) e poco chiaro anche per quanto riguarda l'attribuzione dei benefici economici degli investimenti in efficienza energetica finanziati dal comune.

In seguito, gli accordi sono stati modificati con [DGCa 130/2010](#), provvedimento che ha variato i corrispettivi, riallineando contestualmente la durata del contratto fino alla scadenza della [concessione d'uso dei beni demaniali](#) (31 dicembre 2027). Dal punto di vista della spesa per l'amministrazione il nuovo accordo prevedeva un canone più basso, estrapolandone però la spesa per investimenti, che in precedenza era inclusa (Figura 4.1).

Un ulteriore atto di revisione degli accordi contrattuali è stato approvato con [DGCa 197/2015](#) e riguarda l'avvio del [Piano LED](#), un progetto di sostituzione di circa 189 mila lampade a vapori di sodio ad alta pressione con lampade a tecnologia LED, previsto nel Piano di rientro dal debito di Roma Capitale ([DGCa 194/2014](#)). Il risparmio energetico a regime è previsto essere significativo, così come il beneficio per la collettività, anche in attesa della nuova revisione degli accordi economici tra Roma Capitale e Acea, calendarizzata nel 2018.

4.1.2 Numeri, andamento dimensionale del servizio e sua efficacia

La crescita del servizio di illuminazione pubblica nel territorio di Roma Capitale si è confermata nel 2017 in linea con la tendenza del periodo 2010-17, peraltro con percentuali che ne evidenziano un impulso incrementale. Dal punto di vista dimensionale, infatti la lunghezza delle strade servite e la lunghezza della rete sono aumentate su base annuale rispettivamente dell'1,8% (6.281 km) e dell'1,4% (7.956 km), mentre la copertura ha raggiunto l'88,3% delle strade servite. Il numero totale delle lampade è aumentato dell'1,8% (224.480) e sempre dell'1,8% quello dei punti luce (199.077). L'aspetto più rilevante dell'ultimo anno riguarda tuttavia il netto miglioramento dell'efficacia del servizio in termini energetici, dovuto sostanzialmente allo stato di avanzamento del piano LED (Light Emitting Diode) che oltre ai previsti risparmi economici ha già procurato riduzione dei consumi energetici e della dispersione del flusso luminoso.

Si registrano pertanto:

- la sostanziale diminuzione del consumo energetico (-31,1%) per illuminazione pubblica, con consumo pro capite divenuto conforme ai valori europei (40,2 kWh, contro una media europea di 51 kWh¹), in forte anticipo rispetto alla tendenza italiana;
- la diminuzione considerevole del flusso luminoso totale (-27,6%), con ricadute benefiche sull'inquinamento luminoso;
- il miglioramento significativo del rendimento medio delle lampade installate (+20,8%).

¹ C. Cottarelli, C. Valdes, D. Bonata et al., *Illuminazione pubblica: spendiamo troppo*, Osservatorio CPI, 2018.

Figura 4.2 Numeri di sintesi del servizio illuminazione pubblica a Roma.



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

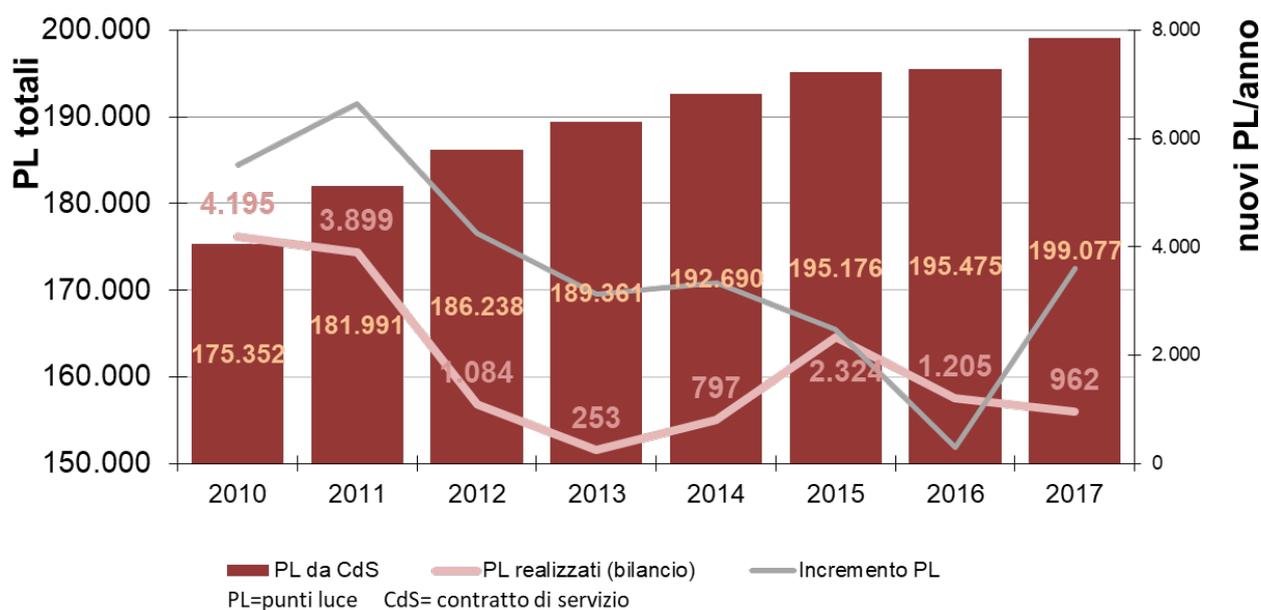
Tavola 4.2 Caratteristiche del servizio in Roma

Illuminazione pubblica a Roma	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2017/ 2016	Δ medio annuo (2011-2017)
Dimensione del servizio e delle infrastrutture									
Lunghezza strade servite (km)	5.834	5.959	6.032	6.107	6.156	6.165	6.281	1,9%	1,0%
Lunghezza rete (km)	7.509	7.619	7.695	7.759	7.835	7.844	7.956	1,4%	0,7%
Caratteristiche delle lampade e dei punti luce (PL)									
Totale lampade (n.)	205.952	211.103	214.359	217.688	220.174	220.474	224.480	1,8%	1,1%
PL da CdS (n.)	181.991	186.238	189.361	192.690	195.176	195.475	199.077	1,8%	1,2%
Nuove realizzazioni PL (n.)	3.899	1.084	253	797	1.767	1.205	962	-20,2%	-9,4%
Punti luce CdS/rete (pl/km)	24,24	24,44	24,61	24,83	24,91	24,92	25,02	0,4%	0,4%
Punti luce CdS/strade (pl/km)	31,19	31,25	31,39	31,55	31,71	31,71	31,70	0,0%	0,2%
Caratteristiche energetiche									
Flusso luminoso totale (klumen)	3.057.000	3.148.000	3.275.000	3.377.000	3.376.000	2.750.046	1.991.000	-27,6%	-4,4%
Flusso lum/PL (klumen/pl)	16,80	16,90	17,30	17,53	17,30	14,07	10,00	-28,9%	-5,1%
Energia impiegata stimata (MWh)	161.657	162.155	161.657	185.931	167.000	167.852	115.640	-31,1%	-3,6%
Flusso lum/energia (klumen/MWh)	18,91	19,41	20,26	20,56	20,22	16,38	17,22	5,1%	-1,1%
Flusso lum/potenza (lumen/W)	79	81	85	86	84,9	84,3	101,8	20,8%	3,6%
Potenza dedicata (kW)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	39.759	32.641,0	32.641,0	0,0%	n.d.
consumo specifico per lampada (kWh/lampada)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	758	761	515	-32,3%	n.d.
% strade illuminate (stima)	n.d.	n.d.	n.d.	n.d.	86,6	86,7	88,3		n.d.

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

Dopo il picco relativo del 2015, il numero delle nuove realizzazioni è tornato a declinare (Tavola 4.2) mentre sono aumentate in modo significativo le unità prese in carico. Nel 2017 gli interventi di efficientamento energetico/innovazione tecnologica hanno riguardato 88.100 corpi illuminanti a LED.

Figura 4.3 Numero di punti luce e nuove realizzazioni per illuminazione pubblica a Roma.



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

4.1.3 La spesa per illuminazione pubblica e il Piano LED

La spesa per il servizio di illuminazione pubblica ha avuto dal 2010, anno della prima revisione contrattuale (DCGa 130/2010), una tendenza sostanzialmente decrescente (anche considerando il fattore di disomogeneità in comparazione costituito dall'estrapolazione della spesa per investimenti dal canone di esercizio). Nel periodo 2010-17 la spesa totale è pertanto diminuita di un apprezzabile 46,7% (da 96,9 a 51,6 mln di euro, Tavola 4.3). È tuttavia con il pieno avvento del Piano LED che si può considerare in esercizio un efficientamento strutturale della spesa. In netto anticipo con le linee di indirizzo nazionali di settore per la riduzione della spesa pubblica corrente (Bilancio di previsione dello Stato 2018, l. 205/2017; Decreto MATTM 28 marzo 2018 per i criteri ambientali minimi dei servizi di illuminazione pubblica), l'amministrazione di Roma Capitale ha infatti pianificato questo intervento impiantistico di trasformazione tecnologica anche per corroborare il piano comunale di rientro dal debito.

Tavola 4.3 Spesa totale per illuminazione pubblica di Roma Capitale

Costi dell'Illuminazione pubblica a Roma	Effettivi				
	2013	2014	2015	2016	2017
Canone					
Gestione e Manutenzione	22.938.533	23.362.392	23.616.892	16.496.649	8.809.105
Energia	30.372.553	30.193.258	31.995.272	29.892.305	21.394.145
Totale Canone	53.311.086	54.275.650	55.612.163	46.388.955	30.203.250
Investimenti					
Ammodernamento impianti	4.949.920	-	-	3.302.400	10.935.706
Nuove realizzazioni	2.264.583	2.354.744	3.463.000	3.463.000	1.154.884
Totale Investimenti	7.214.503	2.354.744	3.463.000	6.765.400	12.090.590
Spesa Roma Capitale					
Canone + Iva	64.506.414	66.216.293	67.846.839	56.594.525	36.847.965
Investimenti + Iva	8.729.549	2.872.788	4.224.860	8.253.788	14.750.520
Totale Spesa Roma Capitale	73.235.963	69.089.081	72.071.699	64.848.313	51.598.485
Indicatori di spesa					
Costo gest e manut per PL (euro/pl)	121	121	121	84	44
Costo unitario energia (eurocent/kWh)	18,79	18,38	19,16	17,81	18,50
Costo medio nuovi PL (euro/pl)	725	707	1.393	2.874	1.201
Spesa lorda per abitante (euro)	25,58	24,13	25,16	22,57	17,96
Spesa energia per abitante (euro)	13,83	11,26	11,53	10,40	7,45

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO CONSOLIDATO SEMESTRALE, 2018.

A fronte di un investimento di circa 48 milioni di euro, il piano LED consente di accogliere in bilancio, oltre alla riduzione del canone per la manutenzione ordinaria e straordinaria degli impianti, un notevole risparmio sulla spesa per l'energia (circa del 50%, passando a regime a 15 milioni di euro circa di spesa dai circa 30 impegnati con la tecnologia precedente). Considerando un costo medio ponderato del capitale del 7%, parametro utilizzato da Acea per valutare e comunicare alla Consob gli effetti economici, patrimoniali e finanziari del Piano LED sul proprio bilancio, il risparmio attuale netto per il Comune di Roma si può stimare in circa 130 milioni di euro fino al termine della concessione (2027) rispetto alla situazione precedente, salvo ulteriori adeguamenti contrattuali.

Per quanto riguarda lo stato di avanzamento del Piano LED, avviato di fatto nella seconda parte del 2016 a valle dell'accordo siglato con Acea, durante il 2017 l'attività di installazione dei nuovi punti luce è stata condotta a ritmi serrati portando la dotazione complessiva a circa 160.000 unità. A fine 2017 l'amministrazione comunale ha anche approvato il piano di trasformazione a LED delle gallerie. Nel corso del primo semestre del 2018 sono state effettuate 6.383 trasformazioni (oltre alle circa 158.891 già completate fino al 2017) portando a completamento l'attività di trasformazione dei punti luce di tipo funzionale previsti dall'accordo. Il Piano prevedeva il termine delle attività entro la fine del mese di gennaio 2018. Tuttavia, a seguito della revisione della temperatura colore e dell'indice di resa cromatica effettuata dal Gruppo di lavoro congiunto SIMU-Sovrintendenza-Sapienza Università di Roma, le trasformazioni delle armature di tipo artistico e ornamentale hanno subito una riprogrammazione che ne ha posticipato la conclusione (è stata stabilita una tonalità più calda, 3600 K, rispetto a quella impiegata nelle zone periferiche, 4000 K; gli stessi LED sono già in utilizzo a Piazza San Pietro e al Foro Romano, con un risparmio energetico che sfiora il 70%). I rimanenti circa 17.000 punti luce, principalmente ubicati nell'area della città storica, sono previsti in trasformazione nel secondo semestre del 2018 (Figura 4.4). Come previsto dal Documento unico di programmazione (DUP) di Roma Capitale, a regime sarà garantito un risparmio energetico complessivo di circa il 55% e un risparmio economico di oltre 19 milioni di euro l'anno.

Figura 4.4 Progressione di sviluppo del Piano LED per l'illuminazione pubblica di Roma Capitale

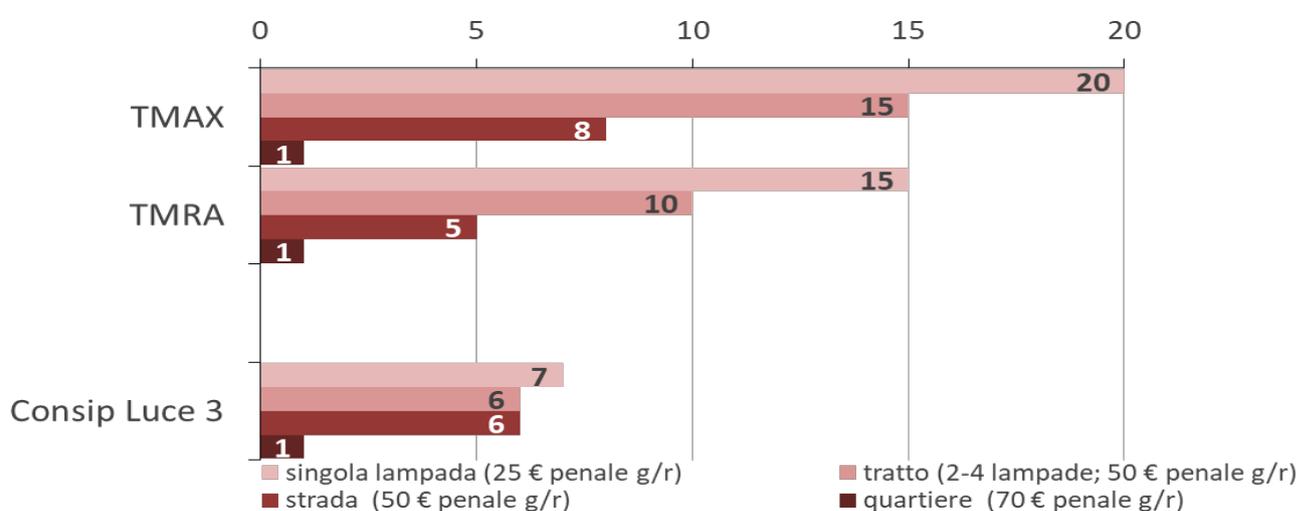


FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO CONSOLIDATO SEMESTRALE, 2018.

4.1.4 Qualità ed efficacia del servizio

In merito ai tempi di riparazione dei guasti, presi a partire dall'arrivo della segnalazione, gli standard di prestazione sono calcolati per quattro diverse tipologie di guasto (lampada singola, tratto di 2-4 lampade, strada al buio e quartiere al buio), per ognuna delle quali è previsto un Tempo medio di ripristino ammesso (TRMA) e un Tempo massimo riferito al singolo intervento (TMAX), superato il quale scatta un sistema di penali. Tale sistema è calibrato sulla penalizzazione di ogni ritardo che eccede TMAX, mentre la penalizzazione degli interventi effettuati con $TRMA < T_{di\ ripristino} < TMAX$ avviene soltanto nel caso in cui il tempo medio di ripristino complessivo della categoria (TRM, standard annuale) sia maggiore di TRMA (Figura 4.5).

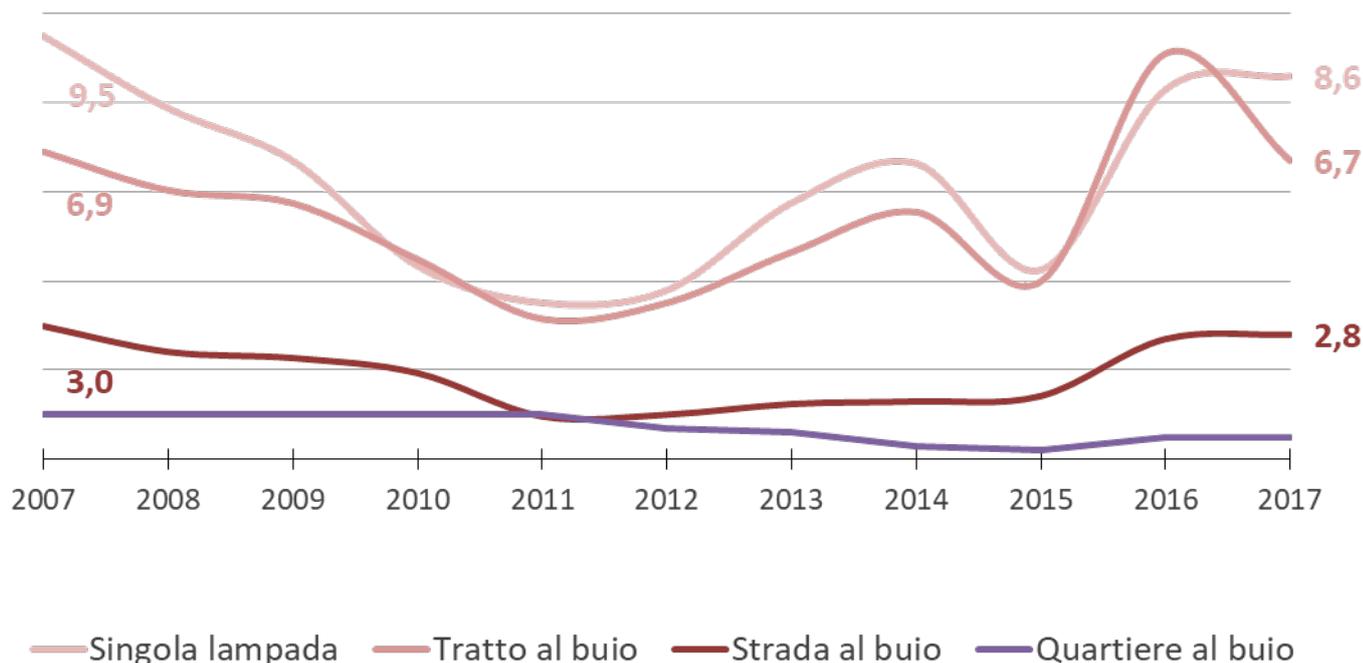
Figura 4.5 Tempi standard di riparazione guasti (giorni di lavorazione) previsti dal contratto di illuminazione pubblica fra Roma Capitale e Acea spa



(*) Il parametro Consip Luce 3 è fornito come riferimento; le penali sono esclusivamente riferite alle fattispecie del contratto Roma Capitale-Acea

FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DCG 3/2007.

Figura 4.6 Tempi effettivi medi di ripristino (TMR in giorni) del servizio in caso di guasto a Roma



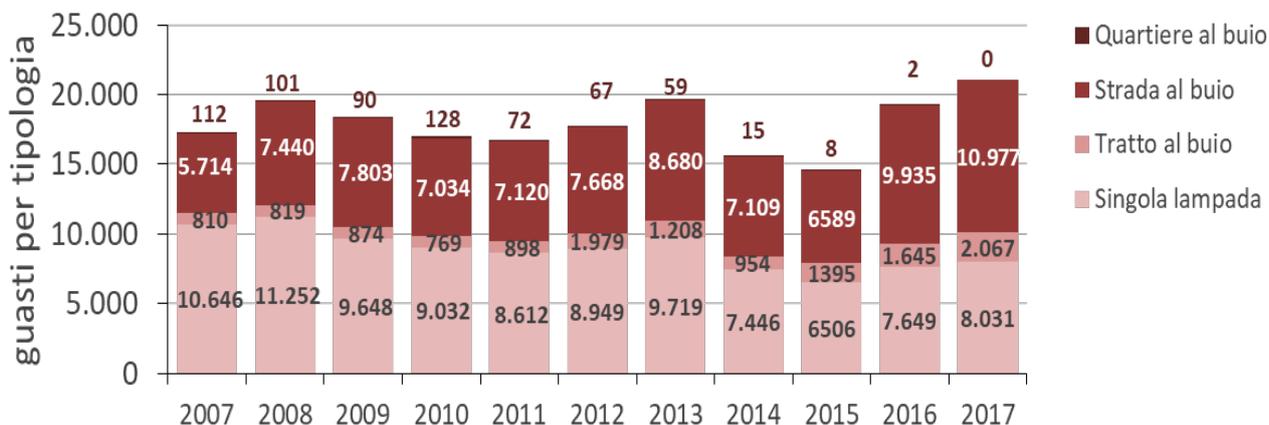
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

Nel corso del 2017 le prestazioni relative ai tempi medi di ripristino (TMR) della funzionalità degli impianti, segnalate da Acea per le diverse tipologie di guasto, sono state tendenzialmente in linea con i livelli di servizio registrati nel 2016 (con casi di miglioramento su alcune tipologie di guasto, Figura 4.6).

L'andamento del numero delle segnalazioni di guasto è risalito dal 2015 (anno di minimo assoluto) per raggiungere il massimo della serie storica dal 2007. Nel 2017 sono infatti pervenute 23.760 segnalazioni di guasto (eseguite entro l'anno al 94%): di maggiore incidenza la categoria "strada al buio" (46,2%), seguita da "singolo punto luce spento" (33,8%) e "tratto al buio" (8,7%); non si sono registrati casi di "quartiere al

buio", fattispecie caratterizzata da una progressiva tendenza di sostanziale diminuzione negli ultimi dieci anni (fig. 4.7). La serie della stima del numero delle lampade guaste totali, effettuata considerando il numero di guasti di categoria moltiplicato per i fattori 3, 10 e 100, rispettivamente per tratto, strada e quartiere al buio, segue un andamento analogo alle segnalazioni di guasto con un valore massimo di 124.000 raggiunto nel 2017.

Figura 4.7 Segnalazioni di guasto a Roma

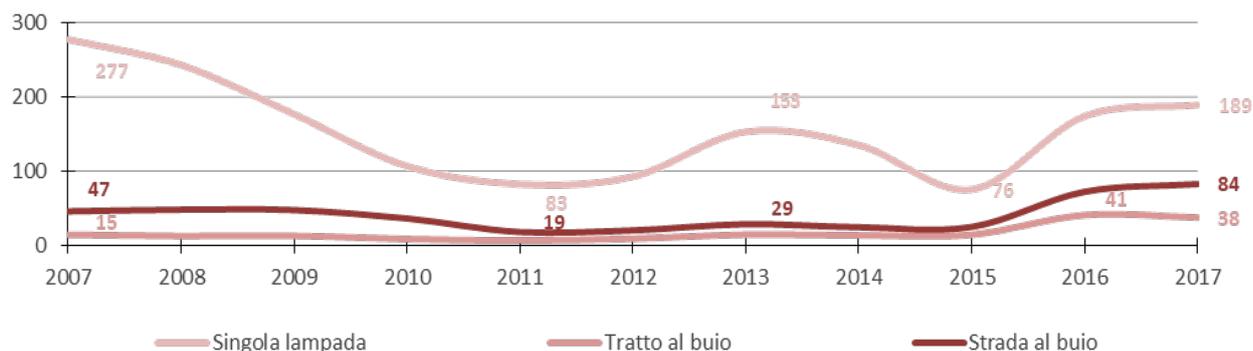


Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.



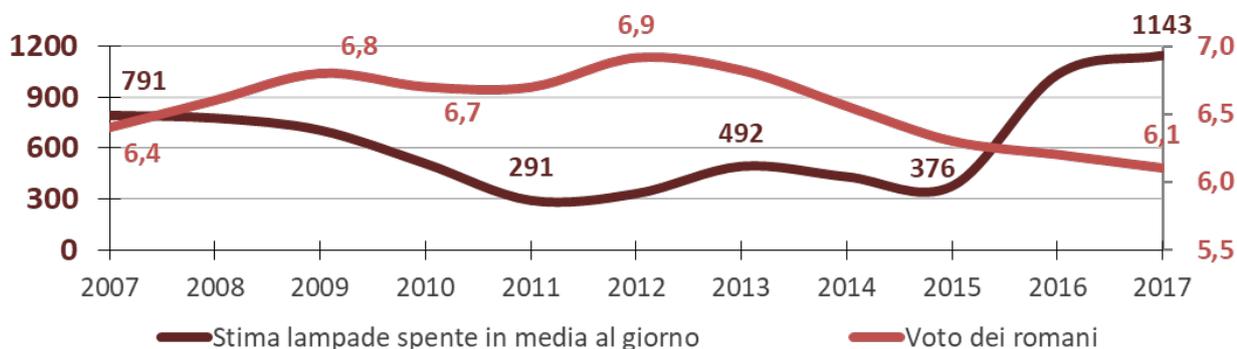
Per quanto riguarda una stima degli impianti spenti in media al giorno a Roma, parametro che incide in modo rilevante sul giudizio espresso dai cittadini sulla qualità del servizio e calcolato tenendo conto del numero annuo di guasti e dei tempi effettivi medi di ripristino del servizio, se ne rileva una crescita dal 2015, confermata nel 2017 soltanto per le categorie “singola lampada” e “strada al buio”.

Figura 4.8 Andamento del numero medio degli impianti spenti al giorno a Roma



FONTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

Figura 4.9 Andamento del grado di soddisfazione dei romani in merito al servizio di illuminazione pubblica a confronto del numero medio di lampade spente in media al giorno

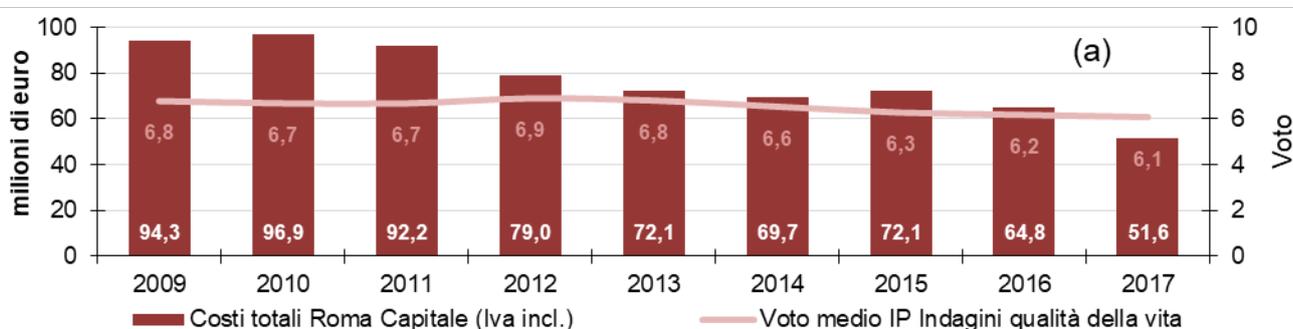


FORNTE: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017 E INDAGINE SULLA QUALITÀ DELLA VITA E DEI SS. PP. LL. A ROMA, VARI ANNI.

Il giudizio manifestato dai cittadini, rilevato nell'ambito dell'Indagine sulla qualità della vita e dei servizi pubblici locali a Roma, condotta annualmente dall'Agenzia, esprimendo un livello di sufficiente soddisfazione riflette pertanto l'andamento medio dei fuori servizio giornalieri, anche quando proiettati sulla singola lampada spenta in media al giorno (Figura 4.9).

Considerando i costi totali del servizio in relazione al grado di soddisfazione dei cittadini (Figura 4.10a) si può osservare che la generale tendenza a non apprezzare, in termini di maggiore gradimento del servizio, la riduzione progressiva di spesa si conferma anche nel 2017, anno di maggiore incidenza del risparmio quantomeno a parità di servizio erogato, se non migliorato in prestazioni grazie ai primi effetti del Piano LED. Peraltro, verificando l'efficacia della spesa in termini di qualità erogata attraverso il confronto (Figura 4.10b) tra la spesa netta per gestione, manutenzione e investimenti e la stima del numero di lampade spente in media al giorno nella Capitale (calcolata come descritto in precedenza), si evidenzia come fattore di criticità che l'aumento del numero degli impianti non funzionanti corrisponde in particolare negli ultimi due anni al contenimento dei costi.

Figura 4.10 Confronto tra i costi totali del servizio di illuminazione pubblica a Roma e il livello di soddisfazione dei cittadini (a), e tra i costi netti di gestione e il numero stimato di lampade fuori servizio (b)

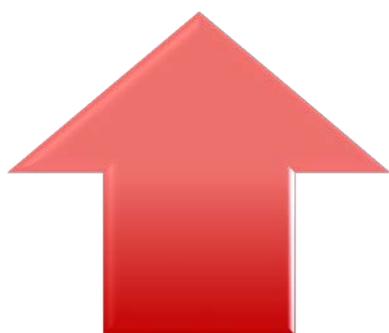




Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO CONSOLIDATO 2017 E CONSOLIDATO SEMESTRALE 2018, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

A compendio della valutazione dell'efficienza del servizio di illuminazione pubblica, è opportuno richiamare il confronto del costo medio per abitante tra le maggiori città italiane. Roma Capitale, anche considerando il costo dell'investimento nel Piano LED, ha visto diminuire negli ultimi due anni la spesa pro capite in modo consistente (18 euro nel 2017, spesa lorda per abitante), conseguendo un risultato più lusinghiero della media italiana (28,70 euro) e avvicinandosi alle prestazioni dei migliori Paesi europei², per es. Francia (20,30 euro), Regno Unito (14,20 euro) e Germania (5,80 euro). Già nel 2014, Roma Capitale si collocava leggermente al di sotto della media nazionale, quando altre città italiane con popolazione superiore ai 300.000 abitanti presentavano costi pro capite superiori: Firenze 45 euro, Napoli 42,30 euro, Milano 33,10 euro, Palermo 31,80 euro; soltanto Torino, Bari, Bologna e Genova garantivano risultati migliori, rispettivamente 25,90 euro, 19,90 euro, 19,50 euro e 18,80 euro (ASPL, Relazione annuale 2016).

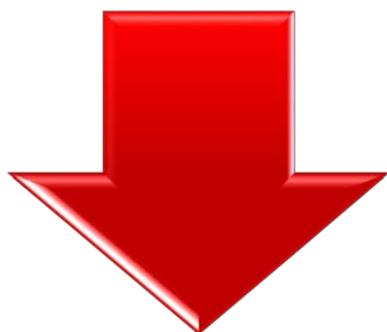
In estrema sintesi si può presentare un quadro riepilogativo del servizio di illuminazione pubblica in un prospetto che ne evidenzia punti di forza e aspetti critici



PUNTI DI FORZA

Tendenza al miglioramento di efficienza energetica, efficienza economica, prestazioni ambientali

Trasformazione tecnologica dei sistemi in funzione smart



ASPETTI CRITICI

Tendenza all'aumento dei guasti

Sistema di rilevazione della soddisfazione degli utenti da potenziare

Energia a forfait

² C. Cottarelli, C. Valdes, D. Bonata et al., *Illuminazione pubblica: spendiamo troppo*, Osservatorio CPI, 2018.

4.2. Servizio idrico integrato

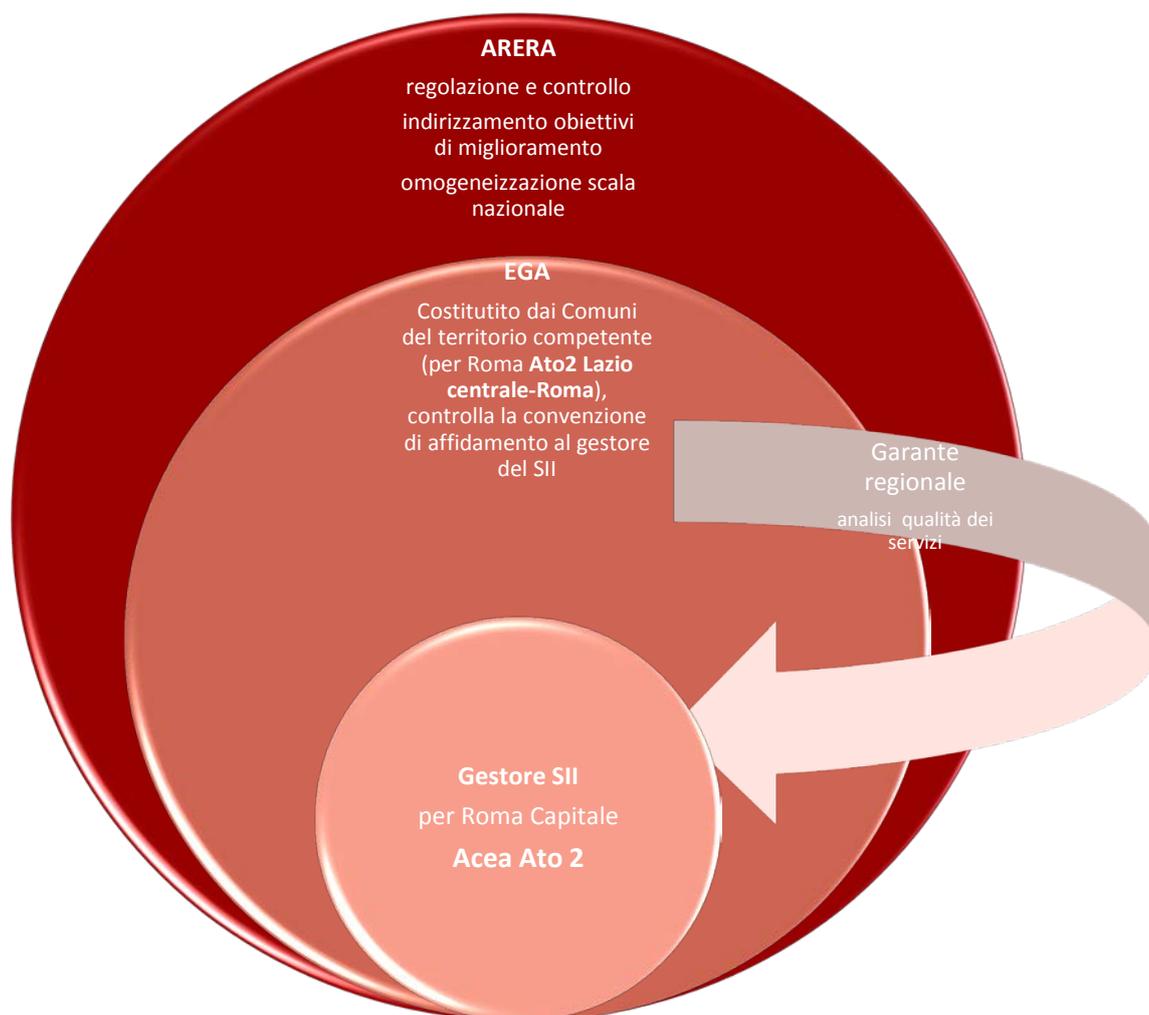
Tra gli altri servizi a rete regolati (energia elettrica e gas), il servizio idrico integrato (SII) presenta un sistema di governance multilivello con marcata articolazione di scala territoriale acquisita progressivamente nel corso degli ultimi venti anni a partire dalla riforma della Legge Galli (L. 5 gennaio 1994, n. 36). La ricerca dell'efficienza economica e dell'efficacia del servizio offerto, in un ambito nel quale è richiesta la massima tutela della risorsa gestita (acqua bene primario), secondo il rispetto dei criteri della sostenibilità ambientale (poi declinata anche nei termini della criticità climatica), ha orientato l'azione legislativa e di regolamentazione in forma di adattamento persistente per giungere alla struttura attuale. L'attribuzione dei poteri di regolazione e controllo all'Autorità per l'energia elettrica, il gas e il sistema idrico (AEEGSI ora ARERA, Agenzia di Regolazione per Energia Reti e Ambiente), avvenuta a seguito dell'esito del referendum (2011) che ha sancito l'esclusione della remunerazione in tariffa del capitale investito (in eccesso rispetto ai costi efficienti), ha introdotto un livello di governance ulteriore, rispetto a quello funzionale dell'Ente di governo di ambito (EGA, ex Autorità di ambito ottimale), attraverso il quale sono esercitate azioni di verifica e di indirizzo. A maggior tutela degli utenti del servizio idrico permane il ruolo e la funzione del Garante del servizio idrico, a scala regionale. In questo quadro regolatorio sono determinate le prerogative dei Gestori del servizio idrico, ovvero le aziende alle quali nell'ambito territoriale di riferimento sono affidate la gestione della filiera idrica e l'esercizio delle infrastrutture per l'erogazione del servizio (Figura 4.12).

Pertanto, la gestione del SII (che riguarda l'intero ciclo delle acque potabili e reflue dalla captazione della risorsa naturale alle sorgenti sino alla sua restituzione all'ambiente) è regolata da una Convenzione di gestione stipulata tra gestore ed EGA. A fine 2015 l'ARERA ha approvato i contenuti minimi essenziali della "Convenzione tipo" che regola, uniformemente a scala nazionale, i rapporti tra enti affidanti e gestori ([Delibera 656/15/R/idr](#)), secondo uno schema che tratta gli strumenti per il mantenimento dell'equilibrio economico finanziario delle gestioni, l'aggiornamento dei dati e delle informazioni alla base degli atti di programmazione richiesti dall'Autorità per l'approvazione della predisposizione tariffaria e le procedure di subentro, con conseguente corresponsione del valore di rimborso.

Con riferimento ai provvedimenti di aggiornamento introdotti da ARERA NEL 2017, si segnalano per impatto sul sistema idrico quelli relativi all'equilibrio tariffario³. Al fine di tutelare il diritto all'accesso all'acqua, i corrispettivi applicati agli utenti sono stati infatti agevolati attraverso due misure, il testo integrato corrispettivi servizi idrici (TICSI, [Delibera 665/2017/R/idr](#)) e il bonus sociale idrico (TIBSI, [Delibera 897/2017/R/idr](#)). Per quanto riguarda gli indirizzi dettati da ARERA sui livelli di qualità contrattuale e tecnica del servizio – nel primo caso i livelli minimi sono determinati secondo la [Delibera 655/2015](#) e relativo [Allegato RQSII \(Regolazione della qualità contrattuale del SII\)](#) – la regolazione della qualità tecnica, di più recente introduzione e condizionata dall'aggiornamento tariffario del biennio 2018-19, anche in prospettiva del dimensionamento previsionale degli investimenti, ha sollecitato Enti di governo e gestori dell'ambito a migliorare il controllo dello stato delle infrastrutture e i risultati della gestione.

³ ARERA, *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, 2018

Figura 4.11 Struttura multilivello della regolazione del servizio idrico integrato



4.2.1 Il SII a Roma

L'ATO 2 Lazio Centrale, il cui territorio coincide con quello di 112 comuni, rappresenta uno dei cinque ambiti territoriali ottimali (ATO) costituiti nel Lazio in cui rientra la gestione del servizio per Roma Capitale. L'ente di governo (EGA) dell'ATO 2 è costituito dalla Conferenza dei Sindaci di tutti i Comuni dell'ATO, a cui sono affidate le funzioni di indirizzo, programmazione, controllo e quelle tariffarie, queste ultime esercitate nei limiti posti da ARERA. All'interno dell'Autorità EGA opera la Segreteria Tecnico-Operativa (STO), un organo tecnico di supporto in materia di controllo della qualità del servizio e di gestione e vigilanza sull'attuazione della Convenzione.

Per quanto riguarda la costituzione e l'operatività dei governi di ambito nella Regione, la criticità relativa alla controversia costituzionale sorta con il Governo italiano in seguito alla decisione della Regione Lazio di uniformare i controlli del SII e del bacino idrografico, ha avuto nel 2018 ulteriori sviluppi normativi che hanno confermato l'assetto degli EGA *ex ante*.

Come si evince dalla Relazione semestrale ARERA al Parlamento ([368/2018/l/idr](#)): «La legge regionale n. 9 del 14 agosto 2017 prevede che la Giunta regionale, entro sessanta giorni dall'approvazione della legge e sentita la commissione consiliare competente, individui gli ambiti territoriali ottimali di bacino idrografico (ABI), anche di dimensione diversa da quella provinciale, tenendo conto delle esigenze di differenziazione territoriale e socioeconomica, di proporzionalità, adeguatezza ed efficienza rispetto alle caratteristiche del

servizio. La Giunta regionale ha adottato la Delibera 6 febbraio 2018, n.56, come modificata e integrata dalle Delibere 27 febbraio 2018 n.129 e 2 marzo 2018, n.152, con cui sono stati individuati sei ambiti territoriali in luogo dei cinque già esistenti ... Tuttavia è intervenuta la recente [Delibera di Giunta regionale 8 maggio 2018, n. 218](#) che ha sospeso l'efficacia dei predetti provvedimenti amministrativi, confermando "l'attuale assetto dell'organizzazione del SII regionale in cinque AATO regionali, così come definiti con L.R. 6/1996 e il relativo assetto gestionale dei cinque AATO regionali, così come nel tempo individuati in qualità di sottoscrittori delle apposite Convenzioni di gestione, fino alla loro naturale scadenza". Attualmente, quindi, in ciascun ATO, l'ente di governo dell'ambito è rappresentato dalla Conferenza dei sindaci e dei presidenti delle province».

Il gestore di ambito territoriale che opera il SII nell'ATO 2 Lazio centrale in cui ricade Roma, Acea ATO 2 s.p.a., in affidamento dal 1° gennaio 2003 in seguito alla firma della Convenzione di gestione, gestisce interamente il servizio in 79 Comuni⁴ su 88 che hanno aderito alla gestione unica; dei 112 comuni di questo ATO, 9 hanno deliberato di non aderire alla gestione unica (dei quali, come previsto dall'ex art. 148 del D.Lgs 152/2006, 8 in quanto caratterizzati da una popolazione inferiore a 1000 abitanti) e 15 non vi hanno ancora aderito. In termini di popolazione, Acea ATO2 serve il 96% della popolazione di ambito (3.728.358 persone).

Roma Capitale detiene direttamente una quota pari al 3,54% del capitale di Acea Ato 2.

Figura 4.12 I numeri del SII per la rete storica di Roma e Fiumicino

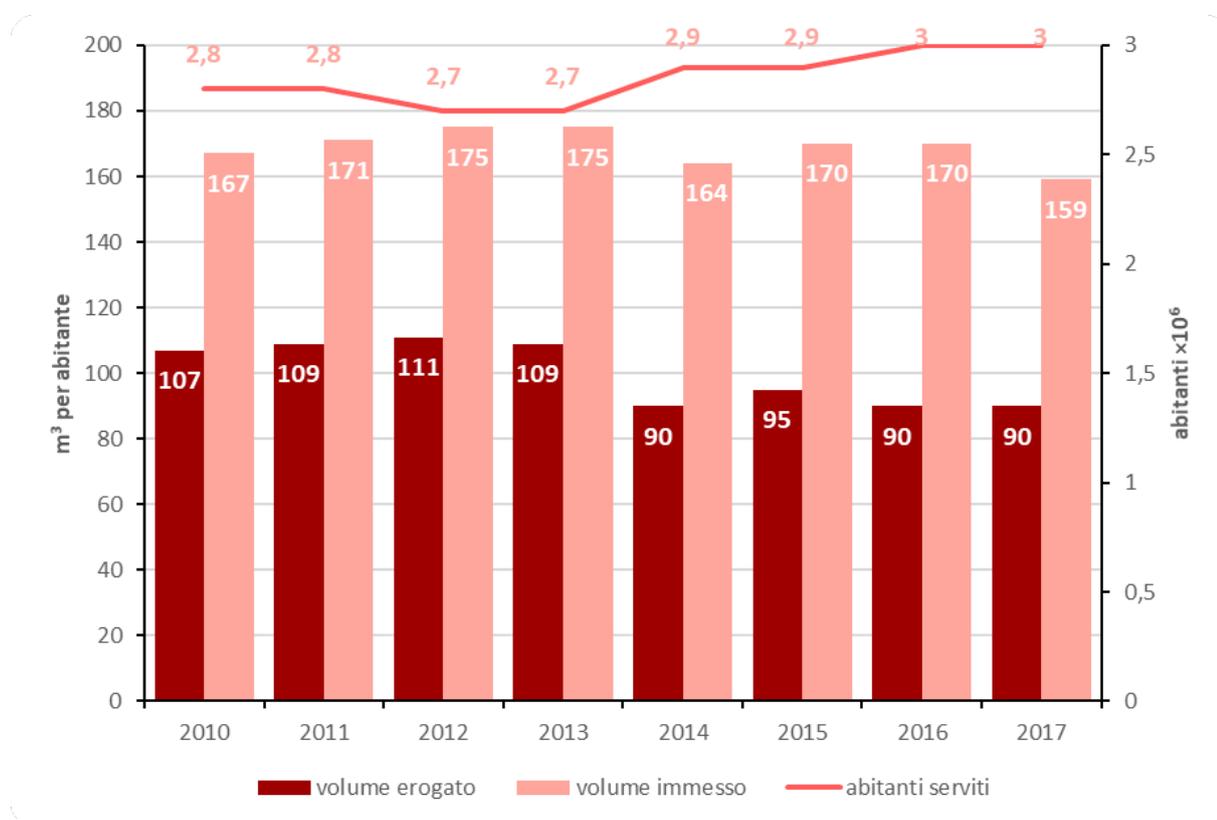


Acea Ato 2 si occupa per intero della distribuzione di acqua potabile (captazione, adduzione, distribuzione al dettaglio e all'ingrosso) oltre a garantire la fornitura del servizio di fognatura e depurazione. Si occupa inoltre dell'installazione e della gestione delle case dell'acqua e delle fontanelle comunali. Si ricorda che Acea ha avuto in affidamento la gestione del servizio acquedottistico nella Capitale sin dal 1937, il sistema di depurazione dal 1985 e dal 2002, con decorrenza 1° gennaio 2003, anche l'intero sistema fognario. La rete di Roma e Fiumicino viene pertanto definita "rete storica". Per quanto riguarda la distribuzione di acqua potabile sulla la rete storica di Roma e Fiumicino, nell'ultimo quinquennio sono via via diminuiti i volumi erogati per abitante; tale condizione riflette una maggiore attenzione nei consumi da parte degli utenti, ma

⁴ Relazione sullo stato dei trasferimenti dei servizi comunali dell'ATO 2 Lazio Centrale – Roma al SII, aggiornamento 24/10/2018

anche una misurazione più precisa dei volumi, in particolare di quelli erogati, effettuata dal gestore. Nel 2017 si rileva anche una significativa diminuzione dei volumi immessi a parità dei volumi erogati (Figura 4.13).

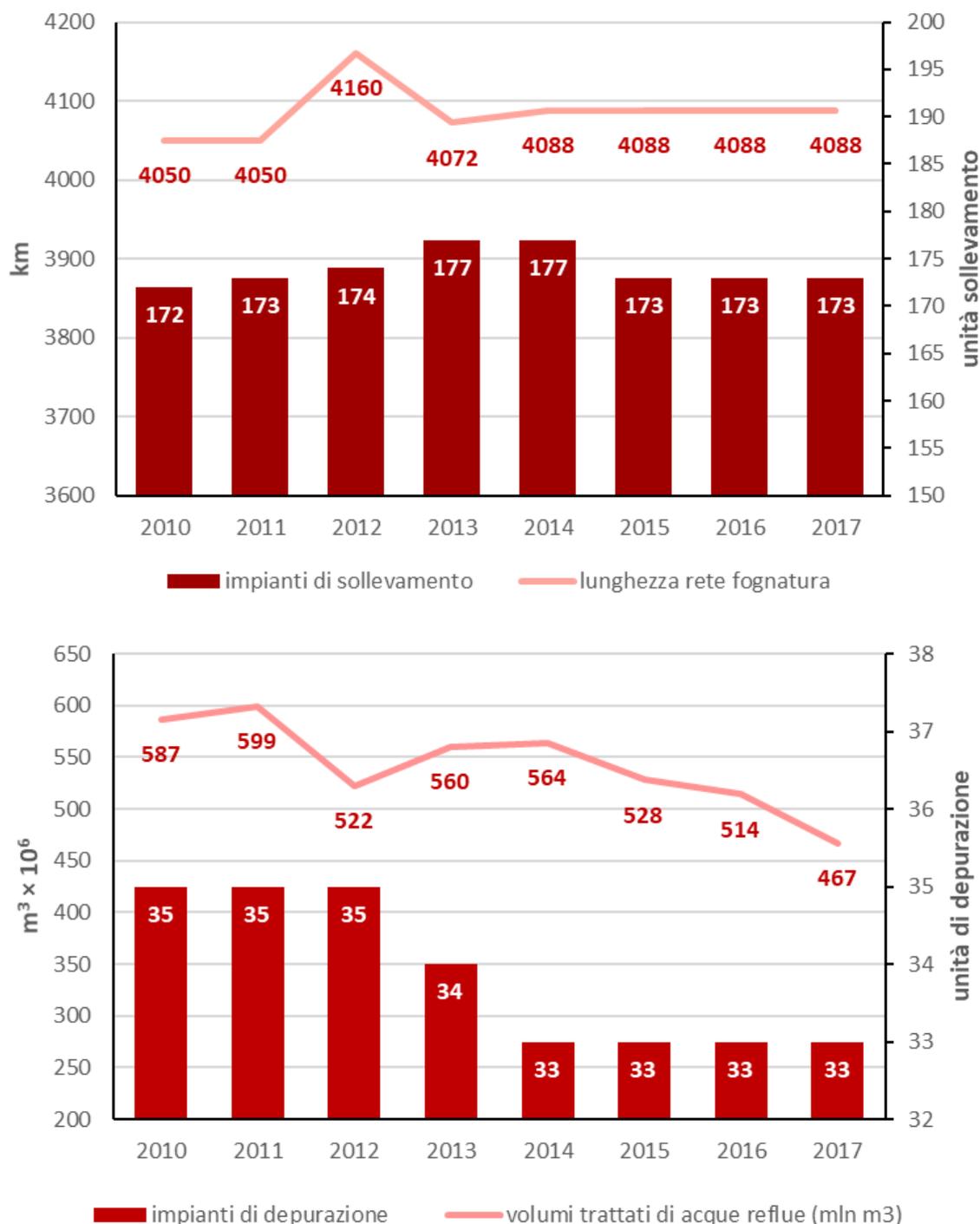
Figura 4.13 Volumi d'acqua e popolazione servita nella rete storica di Roma e Fiumicino



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

Il sistema di fognatura e depurazione ha mantenuto sostanzialmente la stessa dimensione. La lunghezza della rete di fognatura della rete storica è rimasta pressoché invariata nell'ultimo triennio, essendo peraltro aumentata nel biennio 2016-2017 la copertura percentuale dei servizi sia di fognatura che di depurazione sul totale delle utenze (rispettivamente 91,7% e 88,0% nel 2017 rispetto a 88,5% e 84,9% del 2015). Anche la dotazione degli impianti di sollevamento e di quelli di depurazione non ha avuto rilevanti scostamenti al cospetto di una riduzione apprezzabile dei volumi trattati di acque reflue (Figura 4.14). Quest'ultimo dato conferma la tendenza alla maggiore efficienza nel controllo e nell'utilizzazione della risorsa.

Figura 4.14 Dimensione dei sistemi di fognatura e depurazione



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

4.2.1 Le perdite idriche e gli investimenti nel SII di Roma, tendenze della qualità tecnica del servizio

L'urgenza della gestione sostenibile delle risorse idriche è emersa in modo drammatico durante la crisi dell'estate 2017, quando sono venuti meno in Italia circa 20 miliardi di metri cubi d'acqua potabile a confermare la vulnerabilità del Paese ai cambiamenti climatici; nei quattro più rilevanti bacini idrografici italiani (Po, Adige, Arno, Tevere), le portate medie annue hanno registrato un decremento notevole rispetto

alla media del trentennio di riferimento 1981-2010, con una riduzione media complessiva del 39,6%⁵. Diventa imprescindibile pertanto il miglioramento progressivo della gestione delle perdite idriche di acquedotto e distribuzione finalizzato alla riduzione della dispersione dell'acqua. In merito ARERA, dopo aver già standardizzato un modello di riferimento per determinare la confrontabilità dei dati tra operatori diversi e definirne le grandezze di stima procedurali ([DM 99/97](#)), ha sviluppato un criterio per promuovere il contenimento delle perdite, associato a un macro-indicatore (M1), all'interno della recente regolazione della qualità tecnica nel SII (RQTI, [Delibera 917/2017/R/idr](#)). Mantenendo la distinzione metodologica tra perdite reali (realmente attribuibili a guasti nei manufatti di rete) e perdite apparenti (attribuibili a errori di conteggio da parte degli strumenti di misura e a sottrazioni illecite di acqua dalle reti), il macro-indicatore M1 tiene conto sia delle perdite idriche lineari (individuata dall'indicatore M1a, come rapporto tra perdite idriche totali e lunghezza complessiva della rete di acquedotto), sia delle perdite percentuali (individuata dall'indicatore M1b, come rapporto tra perdite idriche totali e volume complessivo in ingresso nel sistema di acquedotto). Dati i valori della coppia M1a e M1b nell'ambito territoriale, si definiscono cinque possibili classi di appartenenza della gestione a ognuna delle quali è associato uno specifico e differenziato obiettivo annuale di miglioramento: dalle più virtuose (classe A) a quelle caratterizzate da perdite molto elevate (classe E), secondo lo schema⁶:

- classe A: M1a <15 e M1b <25%;
- classe B: 15 ≤ M1a <25 e 25% ≤ M1b <35%;
- classe C: 25 ≤ M1a <40 e 35% ≤ M1b <45%;
- classe D: 40 ≤ M1a <60 e 45% ≤ M1b <55%;
- classe E: M1a ≥60 e M1b ≥55%

Secondo i nuovi criteri di rilevazione, anche la misurazione delle perdite idriche nella rete storica di Roma ha subito una variazione che ne rende omogeneo il confronto in due serie distinte prima e dopo il 2014. I dati relativi all'ultimo triennio, più perfezionati per qualità di input, consegnano una tendenza in miglioramento (Tavola 4.5). La riduzione delle perdite reali del 14% su base annuale (41,3%, perdite reali nel 2017) è stata peraltro incrementale nel 2017, con media nel secondo semestre del 38,8% che si approssima alla media nazionale (38,5%, Figura 4.15). Su scala nazionale, è interessante rilevare con riferimento alle perdite idriche globali, che le gestioni in economia dichiarano percentuali inferiori rispetto alle gestioni specializzate, 39,2% contro 41,7%. Torna conveniente a questo proposito ricordare, richiamando gli aspetti metodologici di calcolo, che tra i gestori in economia la misurazione delle variabili è meno diffusa in confronto agli operatori specializzati. Il confronto con le principali aree metropolitane vede Roma ancora in ritardo, permanendo la maggiore complessità infrastrutturale in ragione delle dimensioni e della vetustà strutturale della rete.

Tavola 4.5 Perdite idriche globali e reali nella rete storica di Roma e Fiumicino

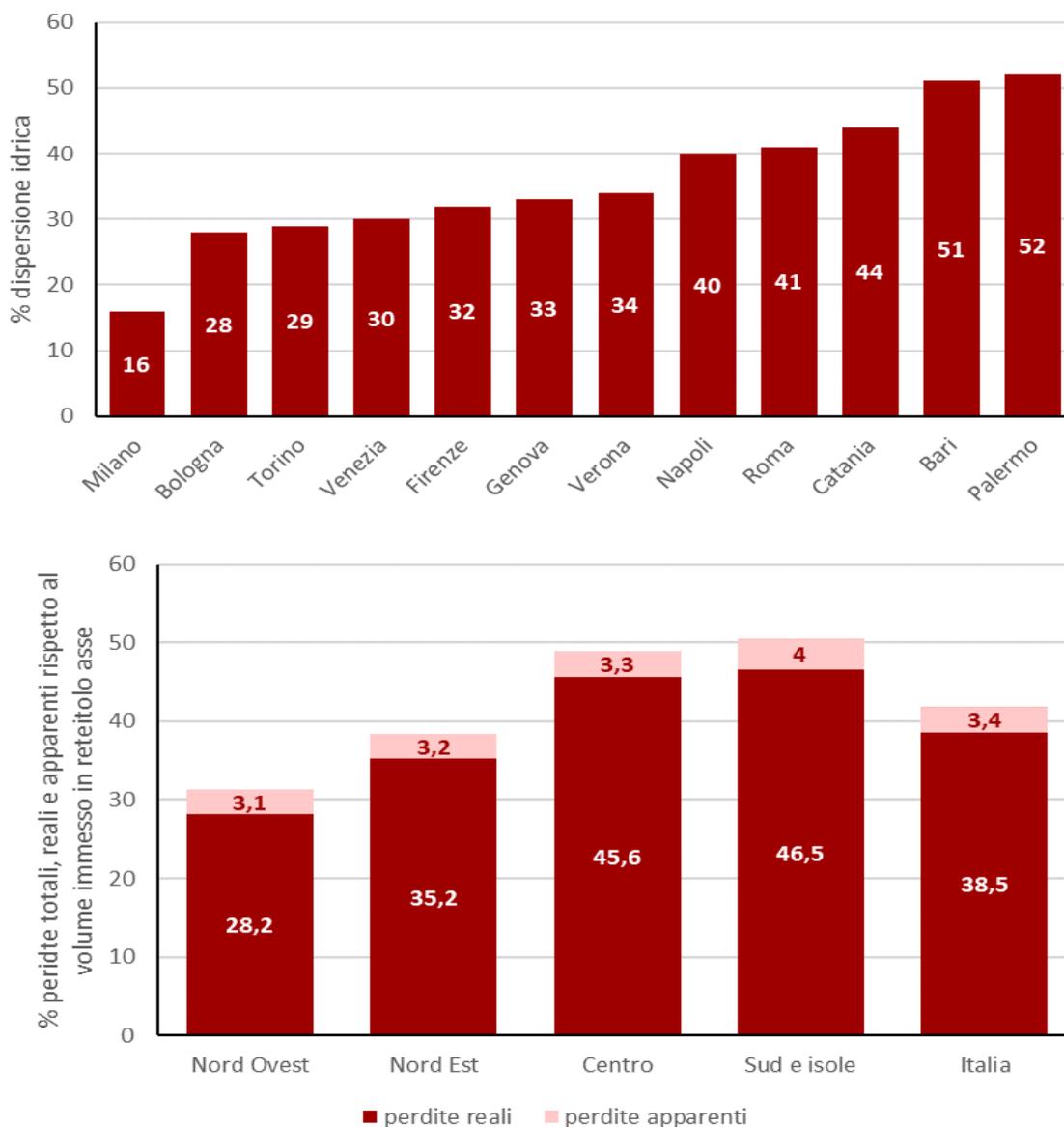
$m^3 \times 10^6$	2015	2016	2017	$\Delta\% 2017/2016$
acqua potabile immessa	493,2	510,1	477,4	-6,4
perdite globali	217,5	237,7	205,9	-13,4
grandezza A17 DM 99/97				
perdite reali	209,1	229,5	197,2	-14
grandezze A13+A15 come da DM 97/99				
% perdite reali su acqua immessa	42,4	45	41,3	

⁵ Focus Giornata mondiale dell'acqua, Istat, 22 marzo 2018

⁶ ARERA, *Relazione annuale sullo stato dei servizi e sull'attività svolta*, 2018

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ACEA, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

Figura 4.15 Confronto tra grandi città italiane per dispersione idrica, e dispersione idrica reale e apparente nelle macroaree regionali italiane



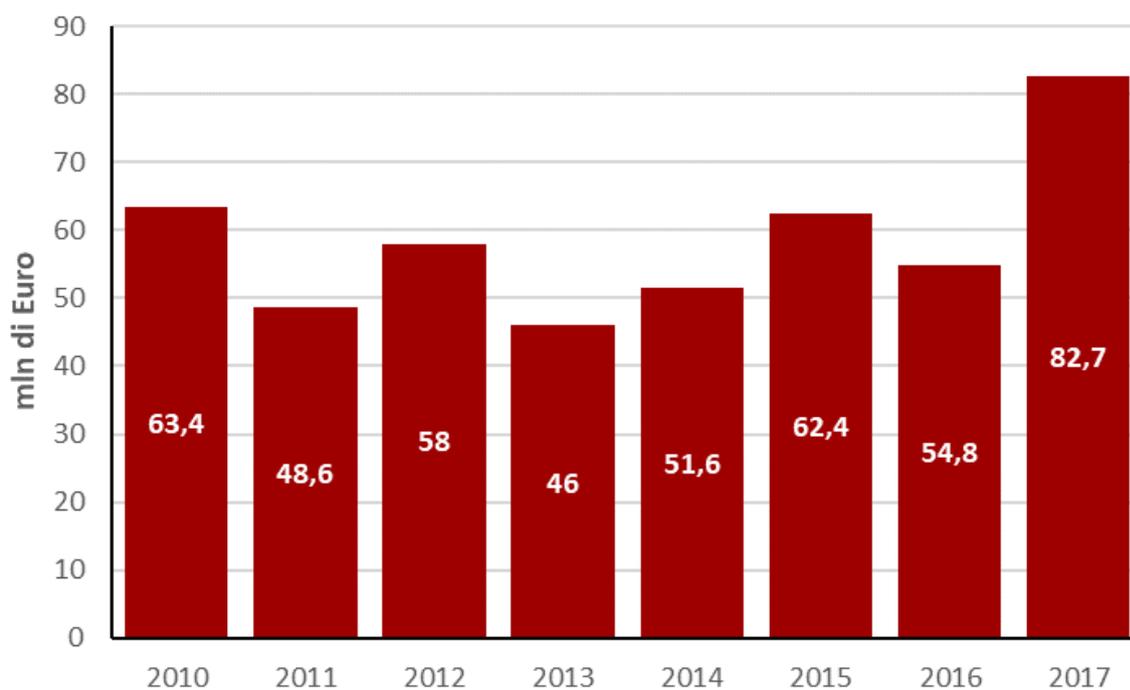
Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ARERA, RELAZIONE ANNUALE, 2018 E LEGAMBIENTE, ECOSISTEMA URBANO 2018.

Per quanto riguarda gli investimenti in lavori di manutenzione, ammodernamento e ampliamento della rete idrico-fognaria e della depurazione di Roma Capitale – che sono commisurati alle esigenze per le caratteristiche infrastrutturali, geomorfologiche e idrogeologiche dell’ATO, secondo quanto incorporato previsionalmente in tariffa dal gestore, e poi predisposto dall’EGA e validato da ARERA (vedi oltre) – se ne registra nel 2017 un aumento sensibile a 82,7 milioni (+51% su base annuale, Figura 4.16). Oltre agli investimenti erogati dal gestore di ambito (ACEA Ato2 s.p.a.), nello stesso anno vanno segnalati ulteriori 5,2 milioni di euro di finanziamenti per interventi infrastrutturali, alla scala di ambito territoriale ottimale, stanziati a seguito della dichiarazione di emergenza idrica regionale. A fronte degli investimenti di recente incremento per il miglioramento del servizio, la spesa media dei romani in bolletta, 314 Euro nel 2017, è



aumentata del 3,6% su base annuale (314 Euro), considerando una fascia di consumo di 192 m³/anno, e notevolmente di più su base decennale (Figura 4.17, a).

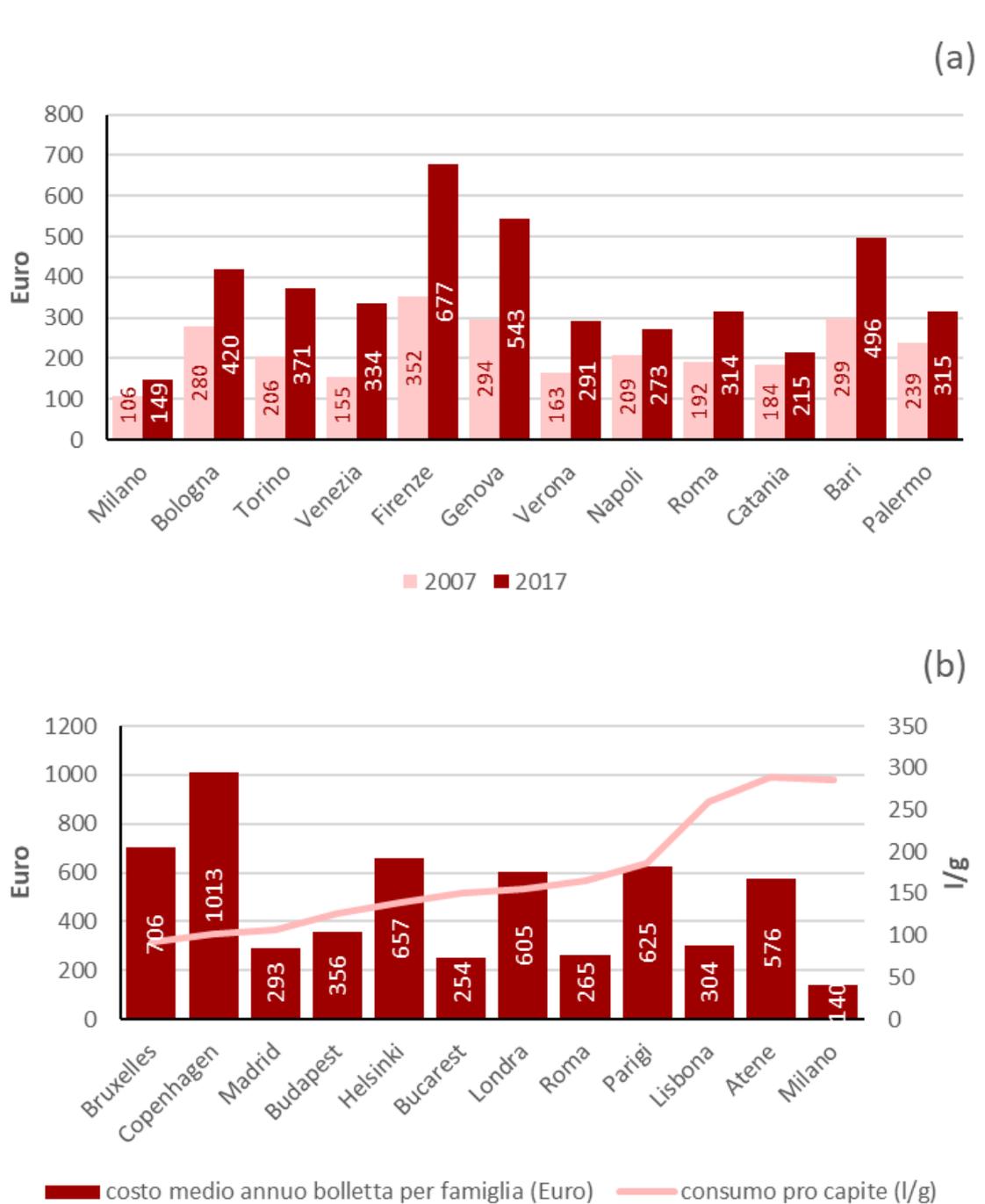
Figura 4.16 Investimenti realizzati da gestore di ambito nel Comune di Roma, finanziati con tariffa SII



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ATO2 LAZIO CENTRALE -ROMA.

Il confronto con altre grandi città italiane vede Roma in posizione intermedia, mentre se ne evince l'appartenenza alla fascia bassa dei costi per i nuclei familiari in relazione a una comparazione effettuata alla scala europea (Figura 4.17, b). Questo ultimo confronto economico con le principali città del continente è arricchito dalla comparazione del consumo pro capite che mette in evidenza una condizione di efficienza d'uso della risorsa ancora migliorabile, per quanto non disprezzabile a misura dei risultati di Lisbona, Atene e Milano.

Figura 4.17 Spesa annua per il SII in diverse città italiane, per un consumo di 192 m³/anno (a) e costo medio annuo della bolletta per famiglia in alcune città europee, con indicazione del consumo idrico pro capite (b)



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI CITTADINANZATTIVA, IL SII, OSSERVATORIO PREZZI E TARIFFE DI CITTADINANZA ATTIVA, 2018 (A) E SU DATI IWA, GWI, INTERNATIONAL STATISTICS FOR WATER SERVICES, 2016 (B).

4.2.2 Aspetti tariffari

Anche alla luce dell'esito del referendum (2011), che escludeva la remunerazione in tariffa del capitale investito (in eccesso rispetto ai costi efficienti), il regolatore ARERA ha introdotto per il secondo periodo regolatorio (2016-2019) un metodo, Metodo tariffario idrico (MTI-2, di cui alla Delibera 28 dicembre 2015, [664/2015/R/idr](#)), per confermare la relazione economica tra l'individuazione delle criticità infrastrutturali nei territori, l'identificazione degli obiettivi, la selezione degli interventi necessari e i riflessi in termini di entità dei corrispettivi. ARERA ha pertanto ricavato una matrice di schemi regolatori che permette di individuare il limite della variazione annuale da applicare al moltiplicatore tariffario, in funzione dei costi operativi per abitante, commisurati a quelli medi di settore nell'anno di riferimento (2014), e della previsione degli investimenti rispetto a una base di settore (RAB, Regulatory Asset Base). Tali schemi costituiscono il riferimento per i gestori nel fornire le informazioni di merito tariffario che sono poi validate con atto formale dagli EGA, integrandole ed eventualmente modificandole nel pertinente schema regolatorio (composto da programma degli interventi, Pdl, piano economico finanziario, PEF, e aggiornamento della Convenzione di gestione), e approvate infine previa attività istruttoria da ARERA. Per il periodo 2016-2019, L'Autorità ha deliberato al 31 maggio 2018 determinazioni tariffarie concernenti 577 gestioni per 41.694.701 abitanti (tra cui Acea Ato 2) che nel complesso permettono di quantificare per il 2017 a livello nazionale una variazione media dei corrispettivi applicati all'utenza del 3,40% rispetto all'anno precedente (+4,10% nel Sud e Isole, +3,86% nel Centro, +3,53% nel Nord Est e + 2,62% nel Nord Ovest). Interventi di aggiornamento sulla regolazione tariffaria con effetti negli anni successivi sono stati realizzati da ARERA con le Delibere 27 dicembre 2017, [917/2017/R/idr](#) e [918/2017/R/idr](#): la prima riguarda il recepimento negli schemi regolatori di obiettivi di qualità tecnica (distinti tra standard specifici, standard generali e prerequisiti) associati a un sistema incentivante e finalizzati al contenimento delle perdite di rete, al mantenimento della continuità del servizio, a un'adeguata qualità dell'acqua destinata al consumo umano, alla minimizzazione dell'impatto ambientale derivante dal convogliamento delle acque reflue e alla minimizzazione dell'impatto ambientale collegato al trattamento dei reflui; la seconda prevede l'introduzione di una componente (OpexQT) da riconoscere, dietro istanza motivata, al miglioramento incrementale di altri standard di qualità tecnica di servizio con un meccanismo su scala nazionale per la perequazione dei costi relativi all'erogazione del bonus sociale idrico.

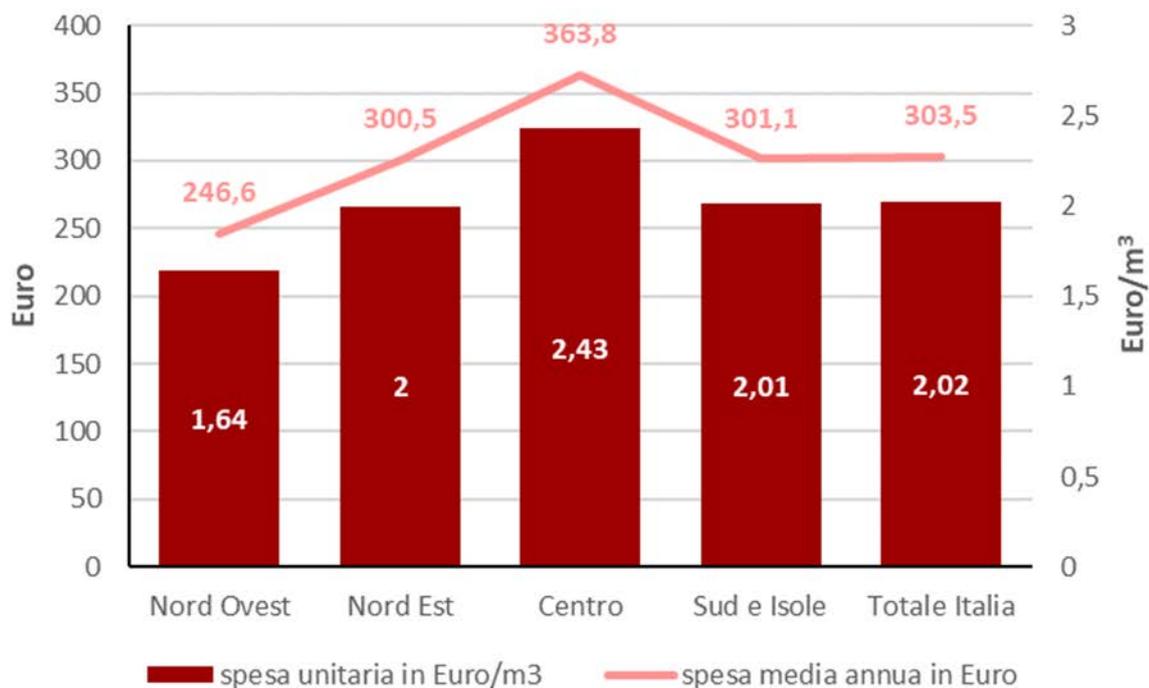
Per quanto riguarda questo ultimo fondamentale aspetto, che muove dalla necessità di tutela del diritto all'accesso universale all'acqua, ARERA ha inoltre varato due provvedimenti: la Delibera per la riforma dei corrispettivi applicati agli utenti (TICSI, 28 settembre 2017, [665/2017/R/idr](#), [Approvazione del testo integrato corrispettivi servizi idrici](#)), e la Delibera per la disciplina del bonus sociale idrico (TIBSI, 21 dicembre 2017, [897/2017/R/idr](#), [Testo integrato delle modalità applicative del bonus sociale idrico per la fornitura di acqua agli utenti domestici economicamente disagiati](#)).

Prima dell'entrata in vigore del TICSI, fino quindi al 2017, i corrispettivi praticati alle utenze domestiche residenti sono stati articolati in componenti fisse e variabili: un corrispettivo fisso, composto dalle quote fisse dei servizi di acquedotto, fognatura e depurazione, indipendente dal consumo ed espresso in euro l'anno; un corrispettivo variabile, proporzionale al consumo misurato in metri cubi, e configurato in quote (quota variabile delle tariffe del servizio di acquedotto, articolata in scaglioni di consumo ai quali applicare tariffe unitarie crescenti, quota variabile delle tariffe del servizio di fognatura, proporzionale al consumo e non modulata per scaglioni, quota variabile delle tariffe del servizio di depurazione, proporzionale al consumo e non modulata per scaglioni). Per la componente variabile del servizio di acquedotto, sono determinati 5 scaglioni di consumo: in media, la soglia di consumo massimo fatta rientrare nel primo scaglione è pari a 72 m³ (valore compreso tra un minimo di 20 m³ e un massimo di 150 m³), mentre la soglia inferiore di consumo relativa all'ultimo scaglione è pari a 313 m³ (compresa tra un valore minimo di 145 m³ e un valore massimo di 553 m³).

Per il 2017 si rileva una spesa media annua (comprensiva di IVA al 10%) a livello nazionale risulta pari a 303,5 euro/anno (ossia 2,02 Euro/m³ consumato), con un valore più contenuto nel Nord-Ovest (247 euro/anno) e più elevato nel Centro (364 Euro/anno, Figura 4.18). In forma comparativa è opportuno mettere in evidenza che la tariffa media applicata da Acea Ato 2 nel proprio ambito di riferimento, 1,49 Euro/m³, risulta inferiore al valore medio nazionale. Per consumi di 150 m³/anno, la spesa media di 303,5 euro si ripartisce nelle seguenti componenti: acquedotto (119,0 Euro, 39,2%), fognatura (38,9 euro, 12,8%), depurazione (88,4 euro, 29,1%), quota fissa (29,7 Euro, 9,8%), iva (27,6 euro, 9,1%).

Tornando alle agevolazioni tariffarie, dal 2018, la tariffa agevolata TICSI da applicare alla fascia di consumo annuo agevolato (individuato in modo da tener conto della quantità essenziale di acqua di 50 litri/abitante/giorno) viene calcolata detraendo dalla tariffa base l'agevolazione (espressa come percentuale della tariffa base medesima) che ciascun EGA è chiamato a determinare in un intervallo di valori compreso tra il 20% e il 50% della tariffa base (si stima che per il 2018 la tariffa agevolata media per le utenze domestiche residenti possa essere compresa tra 0,476 euro/m³ e 0,762 euro/m³). Inoltre, nello specifico degli utenti del servizio erogato da Acea Ato 2, i clienti in condizioni di disagio economico, facendone richiesta entro il 31 dicembre 2018, possono avere accesso a due forme di bonus idrico cumulabili. Il Bonus sociale idrico (Delibera [227/2018/R/idr](#)) al quale hanno diritto gli utenti diretti e indiretti del servizio di acquedotto che sono parte di nuclei familiari con le seguenti caratteristiche: indicatore ISEE non superiore a 8.107,5 Euro; indicatore ISEE non superiore a 20.000 Euro se con almeno 4 figli a carico (stimato con la fornitura gratuita di 18,25 m³/anno – 50 l/abitante/ giorno – per componente del nucleo familiare e valorizzati secondo tariffa agevolata dell'ATO pertinente. Il bonus idrico integrativo (già citata Delibera [897/2017/R/idr](#)) al quale hanno titolo gli utenti diretti titolari di una fornitura a uso domestico residente e gli utenti indiretti, utilizzatori nell'abitazione di residenza di una fornitura idrica intestata a una utenza condominiale che possiedono i seguenti requisiti: indicatore ISEE fino a € 13.787,45 e nucleo familiare fino a 3 componenti; indicatore ISEE fino a € 15.815,49 e nucleo familiare con 4 componenti; indicatore ISEE fino a € 17.923,48 e nucleo familiare con 5 o più componenti (stimato su 40m³, effettivamente consumati, valorizzati in merito a tariffa scaglione agevolato, tariffa di fognatura e tariffa di depurazione per ogni componente del nucleo familiare

Figura 4.18 Spesa media (iva inclusa) e spesa unitaria per il SII nel 2017, per consumi annuali di 150 m³



Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ARERA, RELAZIONE ANNUALE, 2018.

4.2.3 Qualità contrattuale del SII

L'introduzione dei livelli contrattuali minimi, omogenei sul territorio nazionale, effettuata da ARERA con la Delibera 655/2015/R/idr e il relativo Allegato RQSII (Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato), oltre ad aver consentito all'Autorità per la prima volta nel 2017 di effettuare un bilancio nazionale dei livelli di qualità contrattuale garantiti all'utenza, ha comportato per molti gestori del SII, tenuti fino a quel momento a garantire livelli di qualità definiti autonomamente (secondo lo schema previsto dal DPCM 29 aprile 1999), rilevanti modifiche organizzative e gestionali. Tali variazioni hanno condizionato inevitabilmente l'omogeneità delle serie storiche dei dati sulla qualità del servizio. Pertanto, si ritiene opportuno limitare la valutazione su Acea Ato 2 ai dati di performance annuali relativi al 2017, in conformità con i livelli specifici e generali di qualità, in vigore da luglio 2016 (Delibera [665/2015/R/idr](#)). È corretto ricordare che a livello nazionale soltanto Acea Ato 2 e altri due soggetti si sono visti accogliere dall'Autorità, al 31 marzo 2018, l'istanza dell'EGA competente per la proposta di livelli migliorativi degli standard minimi di qualità contrattuale definiti dalla Delibera 655/15 volta al riconoscimento di premi. Per Acea Ato 2, tali standard migliorativi riguardano 43 indicatori sui 47 stabiliti dalla Delibera, con un valore medio di miglioramento del 46,5% nel 2016 e del 38,3% negli anni successivi. Sempre come dettato dalla 665/2015, in osservanza della "Convenzione tipo" che regola i rapporti tra enti affidanti e gestori in modo uniforme sul territorio nazionale, la Carta del servizio idrico integrato riporta gli standard di qualità generali e specifici che il gestore è tenuto a rispettare verso l'utenza. Il rapporto con i clienti è, inoltre, disciplinato dal Regolamento d'utenza, anch'esso allegato alla Convenzione, che stabilisce le condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il gestore deve attenersi nell'erogazione dei servizi.

Per quanto riguarda le performance, come da norma comunicate alla Segreteria Tecnico Operativa dell'EGA Ato 2 Lazio centrale-Roma, nel 2017 Acea Ato 2 s.p.a. ha fatto registrare un parametro di rispetto medio degli standard dell'89% (livelli specifici e livelli generali di qualità), non molto distante dalla prestazione media a livello nazionale (94,9% per gli standard specifici e 89,5% per gli standard generali). A titolo puramente indicativo si riporta nella Tavola 4.6 il confronto della compliance per uno degli indicatori appartenenti alla categoria "livelli generali di qualità", il tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento, calcolata

per Acea Ato 2 rispetto alla media nazionale. In questo caso il cattivo risultato si può parzialmente giustificare a causa dell'aumento considerevole delle chiamate al centralino guasti imputabili all'emergenza gelo del mese di gennaio e all'emergenza idrica che ha caratterizzato l'estate 2017 in particolare nel territorio di competenza di Acea Ato 2. Anche gli indicatori relativi all'esecuzione dei lavori e degli allacci forniscono dati che definiscono criticità da migliorare.

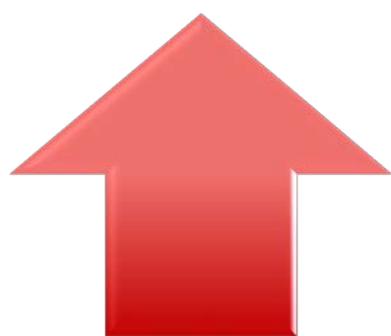
Tavola 4.6 Un indicatore di qualità previsto dal RQSII, confronto prestazione Acea Ato 2 rispetto al dato nazionale

Indicatore (standard generale)	Livello nazionale	Acea Ato 2 (Standard migliorativo)
Tempo di arrivo sul luogo di chiamata per pronto intervento	90% delle prestazioni entro 180 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore	90% delle prestazioni entro 120 minuti dalla conversazione telefonica con l'operatore
Totale prestazioni eseguite 2017	273783	2105
% entro lo standard	89,6	61,5

Fonte: ELABORAZIONE ASPL SU DATI ARERA, RELAZIONE ANNUALE, 2018, E ACEA ATO2, BILANCIO DI SOSTENIBILITÀ, 2017.

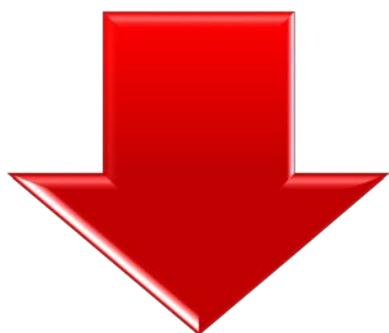
Risultati decisamente migliori sono stati conseguiti nei macroambiti: attivazione e disattivazione fornitura, call center, reclami, fatturazione, verifiche metrologiche e di pressione, sportelli, volture.

Infine, per quanto riguarda il meccanismo degli indennizzi automatici ai clienti per prestazioni fuori standard, previsti dalla Delibera 655/2015, nel 2017 è stata introdotta una variazione del valore unitario in funzione del ritardo nell'esecuzione della prestazione (30, 60 e 90 euro, rispettivamente se la prestazione sia eseguita in un tempo meno che doppio dello standard, in un tempo compreso tra il doppio e il triplo dello standard, oppure in un tempo triplo o più che triplo dello standard). Nel 2017, rispetto ai 5 milioni di Euro erogati a scala nazionale, Acea Ato 2 ha maturato indennizzi automatici verso clienti nel pari a circa 2,7 milioni di Euro, di cui la gran parte riferibile agli indicatori di fatturazione per i quali incide in maniera significativa l'elevato numero.



PUNTI DI FORZA

- Riduzione delle perdite idriche
- Consumo pro capite in via di efficientamento
- Maggiori investimenti per il miglioramento delle infrastrutture
- Modulazione tariffaria per la tutela delle fasce di popolazione in difficoltà economica



ASPETTI CRITICI

- Costi del servizio ancora più elevati della media nazionale
- Dispersioni idriche ancora superiori alla media nazionale
- Alcuni parametri di qualità contrattuale non linea con gli standard della Carta dei servizi e con i livelli minimi contrattuali previsti dall'Autorità