



Regione Lazio
Assessorato all'Ambiente
e Cooperazione tra i Popoli



Garante Regionale
del Servizio
Idrico Integrato



Consulta
degli Utenti
e dei Consumatori



Uso consapevole della risorsa idrica



CONSULTA REGIONALE DEGLI UTENTI E DEI CONSUMATORI

- ACU- ASSOCIAZIONE CONSUMATORI UTENTI** • Via di Casal Bruciato, 15 – 00159 Roma
- ADICONSUM** • Via Ludovico Muratori, 29 – 00184 Roma
- ADOC** • Via Cavour, 108 – 00184 Roma
- ADUC** • Via Monte delle Gioie, 13 – 00199 Roma
- ALTROCONSUMO** • P.zza Barberini, 5 – 00187 Roma
- ASSOCIAZIONE CASA DEL CONSUMATORE** • C/o Federcasalinghe – Corso d'Italia n°92 – 00198 Roma
- ASSOCIAZIONE CONTRIBUENTI ITALIANI – CONTRIBUENTI.IT DIREZIONE LAZIO** • Via Piave, 61 – 00187 Roma
- ASSOCIAZIONE DIRITTI DEI PEDONI ADP** • Via di S.Ambrogio, 4 – 00186 Roma
- ASSOUTENTI** • Via Stazione San Pietro, 57 – 00165 Roma
- CITTADINANZATTIVA** • Via Domenico Silveri, 10 – 00165 Roma
- CODICI** • Via Oderisi da Gubbio, 18 – 00146 Roma
- CONFCONSUMATORI** • Via Spalato, 11 – 00198 Roma
- COORDINAMENTO NAZIONALE CONSUMATORI E UTENTI - CO.N.I.A.C.U.T.** • Via Santa Maria Segreta, 7/9 – 20123 Milano
- DIDEIKON** • P.zza Barberini, 47 – 00187 Roma
- FEDERCONSUMATORI REGIONALE LAZIO** • Via Sebastiano Veniero, 8 – 00192 Roma
- FOCUS - CASA DEI DIRITTI SOCIALI** • Via dei Mille, 6 – 00185 Roma
- LEGA CONSUMATORI** • Via Prospero Alpino, 20 – 00145 Roma
- MOVIMENTO CONSUMATORI** • Via Tommaso Campanella, 41G – 00195 Roma
- MOVIMENTO DIFESA DEL CITTADINO** • Cirne Casilina, 26 – 00176 Roma
- UNC** • Via Dardanelli, 23 – 00195 Roma
- UNUSS** • Via Rianese, 145 – 00060 Riano (RM)

GARANTE REGIONALE DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

- Via Capitan Bavastro, 108 – 00154 Roma



Premessa

La realtà idrica attuale e le problematiche da essa derivanti rappresentano, in generale, una costante preoccupazione per tutti i paesi del globo.

Tutte le acque superficiali e sotterranee sono pubbliche e sono una risorsa che deve essere salvaguardata e utilizzata secondo criteri di solidarietà.

Gli usi delle acque sono indirizzati al risparmio ed al rinnovo per non pregiudicare il patrimonio idrico la vivibilità dell'ambiente l'agricoltura la fauna la flora acquatica e gli equilibri idrogeologici.

L'uso dell'acqua per il consumo umano è prioritario rispetto agli altri usi, che possono essere ammessi quando la risorsa è sufficiente e a condizione che non ledano la qualità dell'acqua.

La teorica abbondanza

Le caratteristiche geologiche del territorio italiano favoriscono l'accumulo di molta acqua piovana nel sottosuolo. Si stima una valutazione di circa 13 miliardi di metri cubi in depositi sotterranei, oltre ai 40 miliardi di metri cubi di acque di superficie.

Le acque per usi civili provengono in gran parte dalle falde, dato che l'acqua sotterranea, essendo generalmente più protetta dall'inquinamento, necessita quindi di minori trattamenti per renderla potabile.

Le perdite

Ad un'abbondante quantità di acqua di partenza corrispondono purtroppo abbondanti perdite della rete degli acquedotti. Gli acquedotti continuano a perdere in media circa il 40% dell'acqua che trasportano con punte che arrivano a superare il 50 – 70%. A parte le dispersioni fisiologiche, pari circa al 20%, la causa è da individuare nel cattivo stato delle reti ed anche nei furti e prelievi abusivi effettuati da industrie, agricoltori ed a volte perfino da singoli cittadini utenti.

La situazione attuale

La situazione idrogeologica italiana è particolarmente grave:

- l'incuria e, a volte, le errate gestioni della rete di distribuzione dell'acqua;
- la mancanza di adeguati bacini di accumulo che svolgano il compito di volano per la distribuzione dell'acqua per l'intero anno solare;



- sprechi dovuti alla mancanza di rispetto, da parte dei cittadini, verso la risorsa fondamentale per la vita che è l'acqua, ecc..

Tutto ciò ed altro generano la necessità di sensibilizzare sempre più in maniera capillare il cittadino/consumatore verso un corretto uso della risorsa idrica che contempra alla base di tutto il risparmio nell'ottica di un consumo razionale.

Lo scopo primario della presente guida informativa è quello di:

- rendere edotti oltre che informare i consumatori ed utenti sulle disposizioni di legge in materia di contenimento dei consumi idrici;
- diffondere le conoscenze relative ai sistemi e metodi atti al contenimento degli sprechi;
- rendere tutti i cittadini, principalmente i giovani, il più possibile consapevoli delle reali dimensioni della risorsa idrica;
- fornire un'informazione, il più possibile, di dettaglio, comprensibile e diretta al cittadino-consumatore sulle tecnologie che permettono l'uso efficiente della risorsa idrica con il relativo contenimento dei consumi.

Al fine di accrescere la sensibilità del cittadino-consumatore nella valutazione di una corretta utilizzazione della risorsa idrica, nell'assunzione di comportamenti tesi a determinare un'inversione di tendenza si afferma l'esigenza di diffondere un'adeguata comunicazione sul contenimento degli sprechi.

L'acqua appartiene a tutti gli abitanti della Terra in comune.

Il diritto all'acqua è inalienabile, individuale e collettivo.

L'acqua deve contribuire al rafforzamento della solidarietà fra i popoli, le comunità, i paesi, i generi, le generazioni.



Il Servizio Idrico Integrato (SII)

È l'insieme dei servizi pubblici di captazione, adduzione e distribuzione di acqua ad usi civili, di fognatura e di depurazione delle acque reflue, necessari alla popolazione residente nell'A.T.O (Ambito Territoriale Ottimale) ed affidato in concessione generalmente trentennale ad un Gestore unico. È un servizio economico di interesse generale ed è un servizio pubblico locale a rete in quanto la sua erogazione avviene attraverso una rete di distribuzione. I comuni e le Province provvedono alla gestione del SII mediante le forme previste dalla legge(art. 113 Dlgs n. 267/2000) che attualmente sono tre:

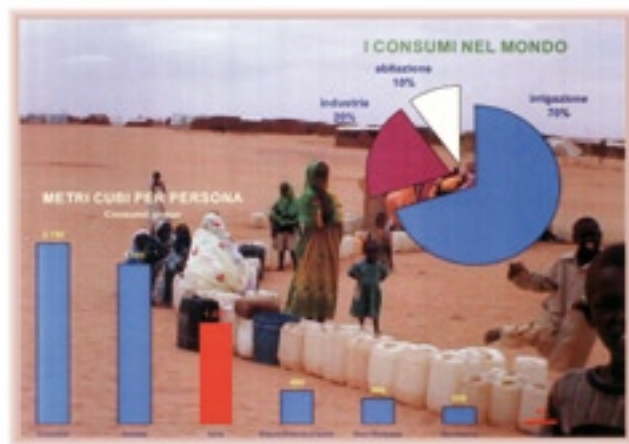
- società di capitali individuate con gara pubblica;
- società a capitale misto pubblico-privato in cui il socio privato viene scelto con gara pubblica;
- società a capitale interamente pubblico "in house" .

I servizi idrici sono organizzati sulla base di Ambiti Territoriali Ottimali (ATO) delimitati dalla Regione nel rispetto dei criteri previsti dalla legge.

Organismi di tutela in materia di contenimento dei consumi idrici

La Regione Lazio ha dato attuazione all'art. 21 della legge Galli (Legge Regionale n° 26 del 1998) prevedendo la costituzione di **organismi di tutela** quali:

- Garante regionale del Servizio Idrico Integrato;
- Consiglio Responsabili delle Segreterie Tecnico-operative;
- Consulta regionale degli utenti e dei consumatori;
- Organismi di Tutela degli Utenti e Consumatori (OTUC) a livello provinciale.



Cosa fanno

Garante regionale del Servizio Idrico Integrato

Svolge, in piena autonomia ed indipendenza di giudizio, attività di analisi e valutazione della qualità dei servizi forniti negli ambiti territoriali ottimali, formula proposte ed assume iniziative a tutela e garanzia degli interessi degli utenti ed in particolare:

- a) definisce indici di produttività per la valutazione economica dei servizi resi e parametri per il controllo delle politiche tariffarie praticate;
- b) esprime valutazioni in ordine alle problematiche attinenti il servizio idrico integrato su richiesta della Regione, degli enti locali, dei soggetti gestori dei servizi idrici, delle associazioni di tutela degli utenti e dei consumatori;
- c) redige, sulla base dell'analisi e del raffronto dei diversi aspetti tecnici, economici e funzionali che caratterizzano la gestione del servizio idrico integrato, con cadenza semestrale, il rapporto sulla gestione del servizio idrico integrato nella Regione Lazio.

Per lo svolgimento dei propri compiti il Garante è coadiuvato:

- a) dal consiglio dei responsabili delle segreterie tecnico-operative costituite negli ambiti territoriali ottimali in base alle convenzioni di cooperazione stipulate dagli enti locali ai sensi della l.r. 6/1996;
- b) dalla consulta degli utenti e dei consumatori.

Consiglio Responsabili delle Segreterie tecnico operative

- a) Opera un reciproco scambio di informazione e di esperienze nelle attività delle segreterie tecnico-operative e nelle problematiche dei relativi ambiti ottimali;
- b) analizza i risultati delle gestioni sulla base di indici di produttività per la valutazione economica dei servizi resi e delle politiche tariffarie praticate;
- c) confronta le metodologie di controllo sulla qualità del servizio idrico nonché di vigilanza sul rispetto delle convenzioni di gestione da parte dei gestori del servizio idrico integrato;
- d) verifica l'efficacia delle procedure per l'aggiornamento dei piani e dei programmi di intervento e per la loro attuazione.



Consulta degli utenti e dei consumatori

A **livello regionale** è composta dai rappresentanti delle formazioni associative degli utenti e:

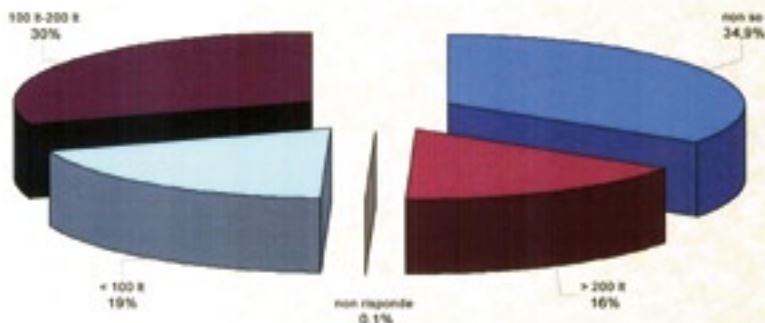
- acquisisce le valutazioni degli utenti sulla qualità dei servizi;
- promuove iniziative per la trasparenza e la semplicità nell'accesso ai servizi stessi;
- raccoglie informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti singoli o associati, in ordine alle modalità di erogazione del servizio ed alle tariffe applicate;
- formula proposte agli organismi di gestione e di controllo del servizio idrico integrato negli ambiti territoriali ottimali per la migliore tutela e garanzia degli utenti.

A **livello territoriale** gli OTUC esaminano e verificano tutti i reclami e le segnalazioni degli utenti che non risultano soddisfatte dalle iniziative assunte o dalle risposte fornite dai soggetti gestori e propongono alla provincia ed ai soggetti gestori le necessarie iniziative a tutela degli interessi degli utenti. Inoltre Forniscono alla consulta degli utenti e dei consumatori informazioni statistiche sui reclami, sulle istanze e sulle segnalazioni degli utenti, singoli o associati in ordine alle modalità di erogazione del servizio.

Contenimento dei consumi

Il contenimento dei consumi lo si ottiene attraverso *“un uso consapevole della risorsa idrica”* che partendo da, una più che mai concreta, pratica dell'utilizzo del concetto di risparmio idrico fino alla ricerca continua di nuove tecnologie che ci consentono, oltre ad un costante contenimento dei consumi, uno uso sempre più appropriato della risorsa acqua.

CONSUMI GIORNALIERI DELLE FAMIGLIE



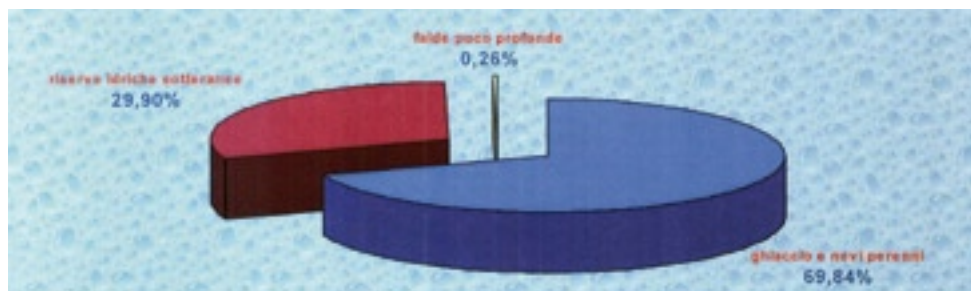
Indicazioni pratiche per il risparmio dei consumi idrici

- Non lasciare scorrere l'acqua del rubinetto inutilmente;
- chiudere il rubinetto dell'acqua mentre ci si lava i denti, ci si insapona sotto la doccia e preferire la doccia al bagno;
- evitare di lasciare scorrere inutilmente l'acqua o di aprire e chiudere il rubinetto;
- per farsi la barba si può usare un piccolo recipiente con un po' d'acqua e ci si può lavare il viso solo alla fine dell'operazione;
- si può usare l'acqua della pasta per lavare i piatti;
- lavare le verdure a bagno anziché sotto l'acqua corrente;
- acquistare elettrodomestici a risparmio d'acqua;
- utilizzare la lavastoviglie e/o la lavatrice a pieno carico anche se si dispone della possibilità del mezzo carico e comunque utilizzare programmi economizzatori;
- utilizzare lo scarico del w.c. che prevede il "piccolo scarico" e controllare il galleggiante per evitare perdite;
- lavare l'auto con il secchio e non con il getto della pompa;
- utilizzare acqua "riciclata" per innaffiare il giardino e/o piante;
- installare o sostituire i rompigitto dei rubinetti;
- realizzare l'impianto idraulico possibilmente con due sistemi: uno collegato all'acquedotto, l'altro alimentato con acqua piovana;
- controllare eventuali perdite.

Pensare al futuro

Come è noto, l'acqua dolce rappresenta solo il 2,5% del volume totale presente sulla Terra, di cui:

- il 69,84% è immagazzinato sotto forma di ghiaccio e nevi perenni;
- il 29,9% è rappresentato dalle riserve idriche sotterranee;
- solo lo 0,26% rappresenta la quantità di acqua immediatamente disponibile, presente nelle falde poco profonde.



Alcuni esempi di tecnologie per il risparmio idrico

- **Rubinetti.** Prevedere l'inserimento di frangigetto o miscelatori di aria acqua, con un risparmio atteso di circa il 50% del flusso. Esistono in commercio rubinetti già predisposti per il risparmio.
- **Doccia.** Prevedere l'utilizzo di telefoni a risparmio d'acqua, con un risparmio atteso di circa il 50% del flusso (10 litri/minuto invece di 20 litri/minuto).
- **Water.** Prevedere l'utilizzo di uno sciacquone o a tasto di stop, se si preme poco eroga di meno, o a doppio tasto e il risparmio varia dai modelli in commercio (dai 2,5 litri ai 9 litri/volta). Uno sciacquone normale prevede un utilizzo d'acqua di circa 12 litri/volta.
- **Lavatrici e lavastoviglie.** Porre l'opportuna attenzione nella scelta dei modelli di lavatrice e lavastoviglie che sono in commercio in quanto possono esserci differenze notevoli nel consumo di acqua che per le lavastoviglie si va da 16 - 17 a 23 -25 litri di acqua a lavaggio mentre per le lavatrici si va da circa 50 litri ad oltre 100 in alcuni particolari modelli.
È bene evidenziare che:
 - per le lavastoviglie un carico completo di stoviglie lavato a macchina richiede un minor consumo d'acqua rispetto allo stesso lavaggio fatto a mano;
 - per le lavatrici scegliendo il ciclo "economico" ed evitando i "mezzi carichi" si possono risparmiare acqua ed energia elettrica, in questo modo si risparmiano alcune migliaia di litri di acqua all'anno.
- **Riciclo acque piovane.** Si può utilizzare per il giardino, il lavaggio della macchina, la lavatrice ecc.. Si tratta di sistemi di cisterne che raccolgono l'acqua e la convogliano nelle tubazioni, possono essere a circolazione naturale, sfruttando la legge di gravità e sono collocate ai piani alti, oppure si prevede l'utilizzo di una pompa.
- **Sistemi sanitari sottovuoto.** Nel caso di condomini o agglomerati anche di modeste entità questo tipo di sistema di impianto, i cui costi sono abbastanza contenuti, si può consigliare perchè riduce notevolmente i consumi d'acqua, un WC sotto vuoto utilizza solo 1 litro di acqua contro i 12 - 15 litri di un WC tradizionale.



Effetto serra

Cause. Oltre alle deforestazioni, ai cambiamenti climatici, ecc. la più importante è la produzione di anidride carbonica (CO₂) derivante dagli insediamenti industriali e la produzione energetica. Pertanto è basilare una comune sensibilizzazione sul tema del risparmio energetico che deve essere incentivato con lo scopo di spezzare quel circolo vizioso inquinamenti-clima impazzito che sta minando la salute del pianeta.

Rimedi. Attuare un piano energetico che contempli:

- mini impianti fotovoltaici (al limite anche condominiali) per la produzione di energia non solo per riscaldamento o produzione di acqua calda ma anche energia elettrica per il funzionamento dei servizi condominiali (escludendo ovviamente gli ascensori);
- impianti eolici;
- impianti turbogas funzionanti con l'utilizzo delle biomasse (termovalorizzatori);
- impianti turbogas funzionanti a ciclo combinato, così definiti, in quanto utilizzano i gas discarico per produrre vapore tramite un'apposita caldaia (caldaia a recupero) per produrre vapore a bassa e media pressione con il grandissimo vantaggio che si ottengono, pur in presenza di notevoli potenze di produzione, rendimenti molto elevati che consentono effettivi risparmi energetici sia in termini di fossile utilizzato che di rilasci all'atmosfera;
- per i grandi impianti di produzione di energia elettrica esistenti attuare tutti quegli adeguamenti (ad esempio ripotenziamenti, utilizzo di preriscaldatori, ecc) con lo scopo di migliorare i rendimenti dagli attuali 32-38% ad oltre il 50%;
- dismettere, nel tempo, tutti quegli impianti che siano al di sotto dei 45-40% di rendimento.

Scarichi delle acque di risulta

- Utilizzare sempre detersivi biodegradabili;
- ridurre al minimo indispensabile l'utilizzo di prodotti chimici per la pulizia degli scarichi;
- effettuare periodici controlli dei sistemi fognanti, quali pozzetti, pozzetti sifonati, vasche di raccolta delle acque, tubazioni, ecc avendo quale scopo primario l'eliminazione di infiltrazioni che potrebbero danneggiare l'utilizzo di pozzi o comunque falde acquifere.



Gestione delle reti di distribuzione

È indispensabile puntare ad una gestione intelligente e multiuso della risorsa idrica. La gestione può essere pubblica, privata o mista, ma quello che conta sono soltanto i risultati in termini di efficienza, efficacia ed economicità. L'acqua è un bene pubblico primario.

È necessario, dunque, avviare ingenti investimenti nelle reti per diminuire le perdite, unitamente ad una seria lotta ai furti d'acqua, con l'aiuto anche di meccanismi tariffari che disincentivino gli sprechi.

Distribuzione dell'acqua

Problematiche derivanti dai sistemi di tariffazione dei consumi idrici

La questione acqua rientra nel grande tema della gestione dei servizi pubblici locali e dei beni della collettività

Nel tempo è prevalsa l'idea che fosse meglio affidarsi ad una gestione di tipo privatistico-aziendale nelle forme della S.p.a. mista, pubblica o privata, nell'intento di recuperare le inefficienze e gli sprechi di una gestione totalmente pubblica, con effetti positivi sulla tariffa e sulla qualità del servizio; questa idea è alla base della riforma introdotta dalla legge Galli.

Venendo meno gli effetti attesi dalla legge, si assiste ad un costante processo di revisione della normativa (D.lgs n. 152/2006).

Il nodo cruciale della gestione aziendalistica dell'acqua è rappresentato dalla articolazione della tariffa. La legge prevede che la tariffa permetta la copertura integrale dei costi dell'investimento e dell'esercizio, una remunerazione pari al 7% degli investimenti, ma non considera il fattore qualità.

La tariffa è riferita ai segmenti del servizio di acquedotto, depurazione e fognatura. Le tariffe e le relative articolazioni sono approvate dagli Enti Locali (ovvero dalla Conferenza dei Sindaci dei Presidenti dell'ATO) applicando il cosiddetto "Metodo Normalizzato" (Decreto Ministro Lavori Pubblici del 1° agosto 1996) come previsto dalla Legge Galli e, quindi, pubblicate sulla Gazzetta Ufficiale e/o sul Bollettino Ufficiale della Regione.

Nella modulazione della tariffa sono assicurate agevolazioni per consumi domestici essenziali e per i consumi di determinate categorie secondo prefissati scaglioni di reddito.

La tariffa è applicata dai Gestori nel rispetto della Convenzione di gestione e del disciplinare tecnico.





Carta dei Servizi

La Carta dei servizi rappresenta la regolamentazione del rapporto del Gestore con gli utenti e la garanzia dei livelli di servizio e, quale allegato alla Convenzione di Gestione, ne fa parte integrante.

Il rapporto tra il Gestore e gli utenti è inoltre regolato dal Regolamento di utenza nel quale sono dettagliatamente descritte tutte le modalità e condizioni tecniche, contrattuali ed economiche alle quali il Gestore è impegnato a fornire i servizi agli utenti che ne facciano richiesta, nonché le modalità di composizione dell'eventuale contenzioso.

Il regolamento di servizio è periodicamente aggiornato, in accordo tra le parti ed in coerenza con la carta.

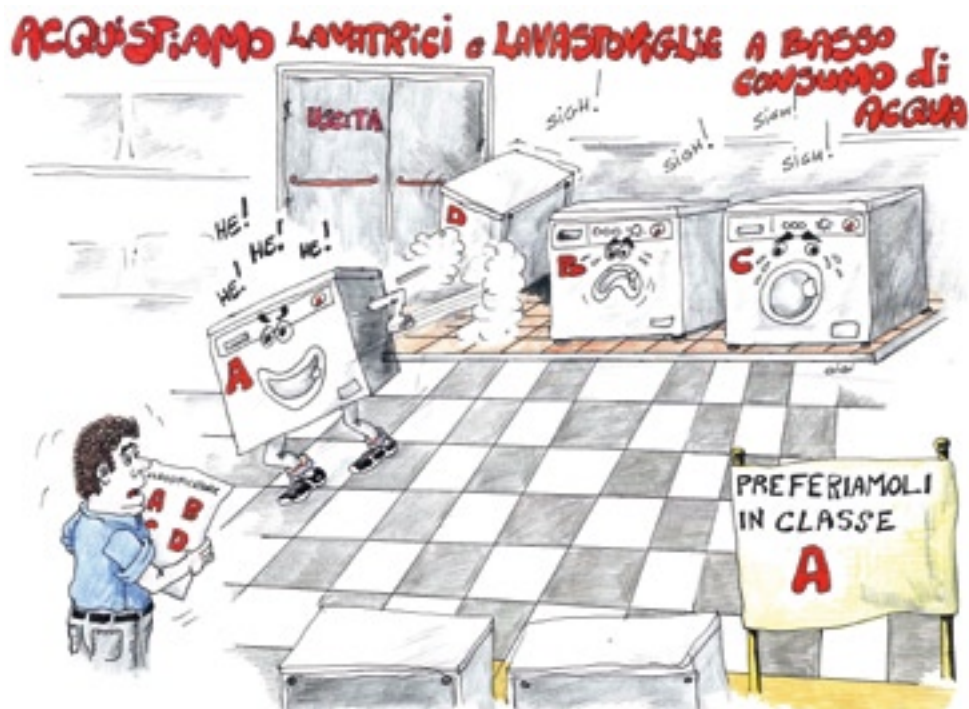
Nella Carta dei servizi sono illustrati in forma chiara le modalità, i criteri e i livelli di qualità dei servizi erogati che il Gestore si impegna a garantire, i rimborsi dovuti all'utente per le inosservanze di tali previsioni, i tempi di risposta scritta ai reclami nonché orari e modalità di relazione con il pubblico.



La Carta è redatta nel rispetto dei principi di cui:

- a) alla direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994 "Principi sull'erogazione dei servizi pubblici";
- b) al DPCM 19 maggio 1995 "Prima individuazione dei settori di erogazione dei servizi pubblici ai fini della emanazione degli schemi generali di riferimento di Carte dei Servizi Pubblici;
- c) alla Legge 11 luglio 1995 n. 273 "Conversione in legge, con modificazioni, del decreto legge 12 maggio 1995 n. 163, recante misure urgenti per la semplificazione dei procedimenti amministrativi e per il miglioramento dell'efficienza delle pubbliche amministrazioni";
- d) al DPCM 29 aprile 1999 "Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico integrato".

Per quanto attiene più specificamente alla qualità tecnica del servizio stesso (compresa anche la qualità dell'acqua distribuita), si fa riferimento ai criteri generali ed alle norme particolari contenute:



- e) nella Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- f) nel DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "Disposizioni in materia di risorse idriche";
- g) nel decreto del Ministro LLPP 8 gennaio 1997 n. 99 "Regolamento sui criteri e sul metodo in base ai quali valutare le perdite degli acquedotti e delle fognature";
- h) nel D.Lgs. 11 maggio 1999 n. 152 "disposizioni sulla tutela delle acque dall'inquinamento e recepimento della direttiva 91/271 CE concernente il trattamento delle acque reflue urbane e della direttiva 91/676 CE relativa alla protezione delle acque dall'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole" e successive modifiche(D.Lgs n. 152/2006);
- i) nel D.Lgs. 2 febbraio 2001 n. 31 "Attuazione della direttiva 98/83 CE relativa alla qualità delle acque destinate al consumo umano" contenente anche riferimenti transitori al DPR 24 maggio 1988, n. 236;
- j) nella Direttiva 2000/60 CE del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;



Il S.I.I. deve essere gestito nel rispetto dei seguenti principi:

- a) eguaglianza ed imparzialità di trattamento
- b) efficacia ed efficienza
- c) continuità del servizio
- d) cortesia, correttezza, comprensibilità, reciprocità nel rapporto con l'utenza.

La **"Carta dei Servizi"** è un contratto normativo, che impegna il gestore di servizi pubblici locali, nei confronti dei propri utenti, al rispetto di precisi standard di qualità, modalità e tempi di erogazione del servizio, gestione reclami, rimborsi etc..

La **"Carta dei Servizi"** determina un'erogazione del servizio in funzione degli utenti, prevedendo un confronto tra obiettivi e risultati e la definizione di precisi standard di prestazione. In tal modo il soggetto esercente si assume una serie di impegni giuridicamente rilevanti nei confronti degli utenti, ai quali è data la possibilità di pretendere il rispetto di tali impegni e di ottenere, nei casi in cui siano violati, un indennizzo.



Risoluzione Conflitti extragiudiziali/ Camera di Conciliazione

Tutti i consumatori che abbiano già inoltrato reclamo al gestore e non abbiano ricevuto risposta e/o non ritengono la risposta soddisfacente possono attivare la procedura di conciliazione paritetica, fatta salva la conciliazione in sede di Camera di Commercio.

La conciliazione è uno strumento che il consumatore può utilizzare per tutelare, gratuitamente, i propri diritti in modo rapido e certo. In pratica l'utente, anziché, procedere per le vie legali, può decidere di affidare la soluzione della controversia a due conciliatori, uno indicato dal gestore ed uno da un'associazione dei consumatori che aderisce alla procedura di conciliazione.





Progetto finanziato dalla Regione Lazio
Assessorato all'Ambiente e Cooperazione tra i Popoli

Coordinamento a cura dell'Associazione Contribuenti Italiani - Contribuenti.it