



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico



Spett.le
Acea Ato 2 SpA
Inviata via e-mail:
reclami.ato2@pec.aceaspa.it
alla c.a.
claudia.atzori@aceaspa.it

e p.c.
Spett.le
Comune di Rocca di Papa
c.a. del Sindaco
Crestini Emanuele
Inviata via e-mail:
e.crestini@pec-comuneroccadipapa.it

Spett.le
ATO 2
Inviata via e-mail:
stoato2roma@pec.ato2roma.it

Egr. Sig.
Prefetto di Roma
Inviata via e-mail:
protocollo.prefrm@pec.interno.it

Spett.le
Stazione dei Carabinieri di Rocca di Papa
Inviata via e-mail:
trm24481@pec.carabinieri.it

0001327-16/01/2017
PROT. GENERALE / P

Milano, 13 gennaio 2017

Oggetto: segnalazione pervenuta da parte del Comune di Rocca di Papa avente ad oggetto criticità da parte del gestore nella comunicazione relativa alla interruzione della regolarità nella fornitura idrica, e nell'attivazione del servizio di approvvigionamento sostitutivo. Argomento: qualità del servizio.

Con la presente facciamo seguito alla comunicazione (Allegato 1) del Comune di Rocca di Papa, che riferisce il verificarsi dai primi giorni di gennaio di rilevanti criticità nella gestione del servizio idrico che avrebbero determinato rilevanti disagi per una importante fascia di utenza del Comune, tra cui bambini, malati ed anziani, oltre che per esercenti attività produttive.

Gli aspetti oggetto della segnalazione, al momento, sono disciplinati dal Regolamento di utenza e dalla Carta dei Servizi in vigore, che devono rispondere agli standard generali e specifici previsti dalla deliberazione del 23 dicembre 2015 n. 655/2015/R/idr contenente la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato. Entrambi i documenti formano parte

Milano piazza Cavour, 5
tel. (+39) 02 65565.1
fax (+39) 02 65565.266

Roma via dei Crociferi, 19
tel (+39) 06 697914.1
fax (+39) 06 697914.44

info@autorita.energia.it
www.autorita.energia.it



Autorità per l'energia elettrica il gas
e il sistema idrico

integrante della Convenzione di gestione sottoscritta dall'Ente affidante, che può pertanto contestarne la corretta applicazione.

Ciò premesso, si richiede al gestore di fornire le seguenti informazioni:

- verificare il merito del reclamo alla luce della normativa, del Regolamento di utenza e della Carta dei servizi in vigore;
- copia della eventuale risposta già fornita al Comune, specificando, qualora non indicato nella risposta medesima, le misure adottate per la soluzione delle criticità segnalate;
- precisare se al reclamo è stato fornito riscontro scritto e motivato nei termini previsti dalla deliberazione n. 655/2015/R/idr – RQSII, specificando pertanto se ricorrano i presupposti per riconoscere agli utenti rimasti coinvolti dai disservizi un indennizzo come da tabella del relativo Allegato A.

Le informazioni richieste dovranno pervenire a questi uffici, al Comune ed all'Ente d'ambito competente entro 20 giorni lavorativi dal ricevimento della presente.

Distinti saluti.

Direzione Consumatori, Conciliazioni e Arbitrati
Il Direttore
Roberto Malaman
RM/ab

Allegati: c.s.

Da: <e.crestini@pec-comuneroccadipapa.it>
A: protocollo.prefrm@pec.interno.it <acea.ato2@pec.aceaspa.it> vigilanza.aeegsi@pec.energia.it
<trm24481@pec.carabinieri.it>
Data: 11/01/2017 21:01
Oggetto: Diffida ad adempiere - richiesta di intervento urgente per il ripristino della fornitura idrica sul territorio comunale di Rocca di Papa
Allegati: Diffida disservizi idrici acea ato2.pdf

0001017-12/01/2017
PROT.GENERALE / A



COMUNE DI ROCCA DI PAPA
(Città Metropolitana di Roma Capitale)

Corso Costituente n° 26
C.A.P. 00040
Codice Fiscale 01238260580

Centralino (06) 9428611
Fax (06) 9499164
Partita IVA 0097547141004

Rocca di Papa, 11 gennaio 2016

Spett.le Prefetto di Roma
via Quattro Novembre,
119/a, 00187 Roma
protocollo.prefrm@pec.interno.it

ACEA ATO2
Piazzale Ostiense, Roma
acea.ato2@pec.aceaspa.it

AUTORITÀ PER L'ENERGIA
ELETTRICA IL GAS E IL
SISTEMA IDRICO
Direzione Osservatorio, Vigilanza
e Controlli
vigilanza.aegsi@pec.energia.it

e p.c. ALLA LOCALE STAZIONE DEI
CARABINIERI
trm24481@pec.carabinieri.it

OGGETTO: diffida ad adempiere - richiesta di intervento urgente per il ripristino della fornitura idrica sul territorio comunale di Rocca di Papa

Come noto, dai primi giorni di gennaio le temperature ambientali sul territorio laziale hanno subito un brusco calo. Nel caso del Comune di Rocca di Papa, la cui altitudine sul livello del mare arriva a 800 metri, questo calo è stato notevolmente accentuato, con picchi di -10 °C, tanto che si contano su tutta la rete idrica **numerose interruzioni del servizio** causate dal congelamento dell'acqua all'interno delle tubature, o dalla rottura dei contatori e la conseguente **interruzione del flusso idrico**.

Tale disservizio è stato tempestivamente segnalato ad ACEA ATO2, sia direttamente ai responsabili dell'azienda da parte degli uffici comunali, sia da numerosi utenti tramite il **numero verde 800 130 335** (peraltro inefficace nella tempestività della risposta e, spesso, in questi giorni **fuori uso**), ma ad oggi sono costretto a rilevare continue segnalazioni per la perdurante mancanza di acqua in intere zone del paese.

Per quanto precede, denuncio una situazione di disservizio continuo e una incapacità della società ACEA ATO2 nella gestione di questa emergenza idrica. Tale incapacità ha recato **notevolissimi disagi a migliaia di cittadini**, che sono da giorni senza acqua. In molti casi, questo implica anche l'impossibilità di far funzionare i sistemi di riscaldamento. Quindi, **interi fasce di popolazione sono rimaste senza acqua e senza riscaldamento**. In qualità di sindaco, denuncio questo stato di cose, che ha evidenti **implicazioni sulla salute** della popolazione di Rocca di Papa.

In particolare, segnalo l'assenza e/o la carenza di:

- un'adeguata e tempestiva comunicazione agli utenti e all'amministrazione comunale dell'interruzione del regolare flusso idrico. Questa **assenza di comunicazione** accentua ulteriormente il disagio dell'utenza, già grave di per sé, in particolare per i bambini, i malati e per gli anziani, questi ultimi spesso non accedono a Internet, nonché per gli esercenti delle attività produttive;
- un'attivazione tempestiva del servizio sostitutivo o di emergenza, da assicurare senza che l'amministrazione comunale debba reiterare continuamente la richiesta.

Denuncio altresì una violazione della Carta dei Servizi di cui codesta società si è dotata, che al punto 3.2.3 "Standard specifici", in relazione alla "tempestività nel ripristino del servizio in caso di guasto", garantisce il pronto intervento da 6 a 72 ore, a seconda dei vari casi.

Come è evidente, la Carta dei Servizi non è stata rispettata.

Richiamo, inoltre, l'attenzione del servizio dei controlli interni e dell'Autorità in indirizzo sull'operato gestionale degli apparati amministrativi e tecnici per verificarne la rispondenza ai livelli standard di qualità dei servizi offerti, richiesti dalla normativa nazionale e dalla medesima carta dei servizi.

Per quanto sopra evidenziato, e in modo da porre fine ai gravi disagi della popolazione e all'incombente emergenza sanitaria di igiene pubblica creata dalla perdurante mancanza di acqua, invito l'ACEA ATO2 a porre in essere ogni attività idonea a **ripristinare il servizio idrico** sul territorio di Rocca di Papa e le Autorità in indirizzo, per quanto di competenza, a **vigilare sulla regolarità del servizio reso**.

Distinti saluti,

il sindaco
f.to Emanuele Crestini