

Spett.le GORI S.p.A. – Gestione Ottimale Risorse Idriche

Pec: protocollo@cert.goriacqua.com;

reclami@cert.goriacqua.com

OGGETTO: Richiesta urgente di chiarimenti e immediati provvedimenti a seguito di sospensione del servizio idrico – Condotta DN 1300 Sarno-Boscotrecase – Periodo 18-21 settembre 2026

La scrivente U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori, Sede Regionale Campania, iscritta al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), opera sul territorio regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici, con particolare attenzione ai servizi essenziali. Con la presente comunicazione, la scrivente si rivolge formalmente a GORI S.p.A. in ragione del grave disservizio idrico che, a partire dalla serata di venerdì 18 settembre 2026, ha interessato numerose utenze nei comuni del territorio Sarnese-Vesuviano, come risulta dal comunicato stampa diramato dalla stessa GORI e dalle molteplici segnalazioni pervenute dai cittadini utenti.

1. PRESENTAZIONE DI U.DI.CON. E MOTIVO DELLA SEGNALAZIONE

La scrivente U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori, Sede Regionale Campania, iscritta al CNCU (Consiglio Nazionale dei Consumatori e degli Utenti), opera sul territorio regionale per la tutela dei diritti dei consumatori e degli utenti dei servizi pubblici, con particolare attenzione ai servizi essenziali. Con la presente comunicazione, la scrivente si rivolge formalmente a GORI S.p.A. in ragione del grave disservizio idrico che, a partire dalla serata di venerdì 18 settembre 2026, ha interessato numerose utenze nei comuni del territorio Sarnese-Vesuviano, come risulta dal comunicato stampa diramato dalla stessa GORI e dalle molteplici segnalazioni pervenute dai cittadini utenti.

2. DESCRIZIONE DELLA PROBLEMATICHE E SEGNALAZIONI DEGLI UTENTI

Dall'esame del comunicato stampa diffuso da GORI risulta che un guasto improvviso alla condotta adduttrice DN 1300 Sarno-Boscotrecase – infrastruttura strategica che alimenta il sistema idrico Sarnese-Vesuviano con una portata fino a 1.000 litri al secondo – ha

determinato, a partire dalla serata di venerdì 18 settembre 2026, una sospensione totale o parziale della fornitura idrica in un numero significativo di comuni. Risultano interessate da mancanze d'acqua e/o abbassamenti di pressione le utenze dei comuni di Boscoreale, Ercolano, Ottaviano, Pompei, San Giuseppe Vesuviano, San Marzano sul Sarno, Scafati, Striano, Terzigno, Torre del Greco, Trecase, Torre Annunziata e Boscotrecase. Alla data odierna, 21 settembre 2026 – a distanza di tre giorni dall'inizio del disservizio – numerosi utenti continuano a segnalare alla scrivente l'assenza totale di acqua o la presenza di pressione insufficiente nelle proprie abitazioni, rendendo di fatto impossibile il regolare svolgimento delle attività quotidiane e causando disagi particolarmente gravi alle fasce più vulnerabili della popolazione (anziani, disabili, nuclei con minori). Sebbene GORI abbia comunicato la predisposizione di un servizio idrico sostitutivo tramite autobotti e batterie di fontanine per alcuni comuni, tale misura risulta insufficiente a soddisfare adeguatamente il fabbisogno della generalità degli utenti colpiti.

3. RICHIESTA DI AGGIORNAMENTI CERTI SULLA RIATTIVAZIONE DEL SERVIZIO

Il comunicato stampa di GORI indicava come termine previsto per il completamento dei lavori le ore 20:00 di sabato 19 settembre 2026. Tuttavia, alla data del 21 settembre 2026, il servizio non risulta ancora pienamente ripristinato per tutte le utenze interessate. Ciò premesso, la scrivente chiede formalmente a GORI S.p.A.:

- di comunicare con urgenza e in modo trasparente lo stato attuale dei lavori di riparazione e il nuovo termine certo per il ripristino completo del servizio idrico in tutti i comuni interessati;
- di indicare se residuano criticità tecniche specifiche che impediscono il completo ripristino e quali misure straordinarie GORI intenda adottare per accelerare i tempi di intervento;
- di fornire aggiornamenti in tempo reale attraverso i canali ufficiali (sito goriacqua.com, Area Clienti MyGori, numero verde 800 218 270) con la massima frequenza, in modo da consentire agli utenti di organizzare adeguatamente le proprie necessità.

4. SOLLECITO DI INTERVENTI IMMEDIATI

La scrivente richiama i principi di continuità e adeguatezza del servizio idrico integrato, presidio essenziale per la tutela della salute pubblica e della vita quotidiana dei cittadini, sanciti dalla regolazione ARERA (Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente) in materia di qualità tecnica e contrattuale del servizio idrico integrato – con particolare riferimento alla deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR recante la "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato" (RQTI) e alla deliberazione ARERA 655/2015/R/IDR recante la "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico

SEDE REGIONALE: Via Parmenide n. 6 – 84131 Salerno (SA)

PEC: udicon.campania@pec.it; e-mail: regionecampania@udicon.org; tel. 089331938

integrato" (RQSII) e successive modifiche e integrazioni. In forza di tali disposizioni, il gestore è tenuto ad adottare ogni misura ragionevole per ridurre la durata dell'interruzione al tempo strettamente necessario. La scrivente sollecita pertanto GORI S.p.A. ad adottare con immediatezza:

- il potenziamento del servizio sostitutivo tramite autobotti, aumentando la frequenza dei rifornimenti e ampliando la copertura territoriale a tutti i comuni interessati, compresi quelli attualmente non coperti;
- l'attivazione di personale aggiuntivo e di ogni risorsa tecnica disponibile per accelerare il completamento dei lavori di riparazione;
- la predisposizione di misure specifiche di assistenza alle utenze vulnerabili (anziani, disabili, nuclei familiari con minori) nei comuni colpiti;
- la diffusione di comunicazioni chiare, tempestive e complete attraverso tutti i canali disponibili, incluse comunicazioni dirette agli utenti registrati all'Area Clienti MyGori e tramite il numero verde gratuito h24.

5. RICHIESTA DI CONFERMA SULL'INDENNIZZO AUTOMATICO

La scrivente chiede infine a GORI S.p.A. di confermare se, in relazione alla presente interruzione del servizio idrico – protrattasi dalla serata di venerdì 18 settembre 2026 fino alla data di ripristino completo – sia previsto il riconoscimento automatico di un indennizzo a favore delle utenze colpite, ai sensi della normativa ARERA vigente. In particolare, si richiama la disciplina degli indennizzi automatici prevista dalla Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato (RQTI, deliberazione ARERA 917/2017/R/IDR) per il mancato rispetto dei livelli specifici di qualità relativi alla continuità del servizio di acquedotto, nonché il meccanismo di corresponsione degli indennizzi automatici mediante detrazione dalla prima bolletta utile, secondo le modalità stabilite dalla regolazione ARERA. A tale riguardo si precisa che, ai sensi della regolazione vigente, la corresponsione dell'indennizzo automatico non esclude la possibilità per gli utenti di richiedere nelle opportune sedi il risarcimento dell'eventuale danno ulteriore subito. Si chiede pertanto di:

- confermare se l'indennizzo automatico sarà riconosciuto d'ufficio a tutte le utenze interessate, senza necessità di esplicita richiesta da parte dei singoli utenti;
- indicare i criteri e le modalità di calcolo dell'indennizzo applicabili al caso di specie;
- comunicare i tempi entro i quali l'indennizzo sarà accreditato in bolletta, nel rispetto del termine di 180 giorni civili dal termine dell'interruzione stabilito dalla normativa ARERA.

Si confida in un riscontro scritto urgente e dettagliato alla presente, da trasmettere alla scrivente entro e non oltre 5 giorni dalla ricezione della presente. In mancanza di risposta nei termini indicati, la scrivente si riserva di adire le competenti Autorità, ivi inclusa la segnalazione all'ARERA e all'Ente di Governo dell'Ambito territorialmente competente, nonché di intraprendere ogni ulteriore azione a tutela degli interessi collettivi degli utenti rappresentati.

Distinti saluti.

Salerno, 21 settembre 2026

U.Di.Con. – Unione per la Difesa dei Consumatori

Sede Regionale Campania

La Presidente Regionale

Avv. Anna Della Mura

SEDE REGIONALE: Via Parmenide n. 6 – 84131 Salerno (SA)

PEC: udicon.campania@pec.it; e-mail: regionecampania@udicon.org; tel. 089331938