

CAMB/2026/10 del 30/03/2026

**AGENZIA TERRITORIALE DELL'EMILIA ROMAGNA PER I SERVIZI IDRICI E RIFIUTI
AREA SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

CONSIGLIO D'AMBITO

**OGGETTO: AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA ATERSIR PER LA
REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO**

IL PRESIDENTE
Caterina Bagni



CONSIGLIO D'AMBITO

Il giorno lunedì 30 marzo 2026 alle ore 15:00, il Consiglio d'Ambito si è riunito in modalità videoconferenza.

Sono presenti i Sig.ri:

N	RAPPRESENTANTE	CONSIGLIO LOCALE DI APPARTENENZA	CARICA	PRESENTE (P) ASSENTE (A)
1.	Bagni Caterina	Modena	Presidente	P
2.	Balboni Alessandro	Ferrara	Consigliere	A
3.	Bongiorni Matteo	Piacenza	Consigliere	A
4.	Montini Anna	Rimini	Consigliere	P
5.	Palli Valentina	Ravenna	Consigliere	P
6.	Petetta Giuseppe	Forlì Cesena	Consigliere	P
7.	Poluzzi Alessandro	Bologna	Consigliere	A
8.	Prandi Davide	Reggio Emilia	Consigliere	P
9.	Spina Aldo	Parma	Consigliere	A

OGGETTO: AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA ATERSIR PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Il Presidente Caterina Bagni assume la presidenza e, constatata la legalità della adunanza, dichiara aperta la seduta invitando il Consiglio a deliberare sull'oggetto sopra indicato.

Visti:

- la legge 14 novembre 1995 n.481 "Norme per la concorrenza e la regolazione dei servizi di pubblica utilità" che ha istituito AEEGSI ora ARERA;
- il decreto 201/2011, convertito nella legge n.214/2011, con cui sono state attribuite ad AEEGSSI le competenze in materia di regolazione e controllo dei servizi idrici;
- la L.R. 23/12/2011, n. 23 recante "Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente";
- il D.lgs. 3 aprile 2006, n. 152 recante "Norme in materia ambientale";
- lo Statuto dell'Agenda approvato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 5 del 14 maggio 2012 e aggiornato con deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 43 del 24 maggio



2019;

- l'art. 7 comma 5 lett. l) della L.R. dell'Emilia-Romagna n. 23/2011 s.m.i. che annovera tra le specifiche funzioni del Consiglio d'Ambito di questa Agenzia quella di " *approvare lo schema tipo della carta dei servizi, nonché la relativa adozione da parte dei gestori*";

considerato che:

- l'Agenzia con deliberazione di Consiglio d'Ambito n. 11 del 27 febbraio 2017 ha provveduto ad approvare le "Linee Guida ATERSIR per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato", dopo approfondito confronto con il Comitato Consultivo degli Utenti (CCU) e con Confservizi Emilia-Romagna, integrate con successive deliberazioni n.62 del 25 ottobre 2021 e n. 114 del 2 dicembre 2024;
- l'Autorità di Regolazione Energia, Reti e Ambiente (ARERA) adotta periodicamente nuovi atti di regolazione attinenti al rapporto contrattuale con gli utenti, questo porta ad un aggiornamento continuo delle carte del servizio da parte dei gestori;
- l'Agenzia pertanto periodicamente adegua le linee Guida ATERSIR per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato precedentemente approvate;

preso atto che ARERA con Deliberazione 579/2025/R/idr ha introdotto modifiche e integrazioni alla disciplina vigente in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato, in particolare sui seguenti temi:

- aggiornamento delle definizioni (in particolare: area personale, assistente vocale, TIMSII, reclamo scritto, Servizio Idrico Integrato) in coerenza con le nuove previsioni RQSII;
- adeguamento della disciplina di reclami e richieste scritte, con nuova classificazione delle richieste e indicazione dei contenuti minimi della risposta motivata, inclusi i riferimenti al Servizio Conciliazione ARERA;
- integrazione degli obblighi relativi allo sportello online e all'area personale (accessibilità anche da dispositivi mobili, possibilità di scaricare o ricevere copia delle comunicazioni inviate, mantenimento dell'accesso per un anno dopo la fattura di chiusura);
- aggiornamento della disciplina degli sportelli provinciali, con esplicita previsione dell'accesso libero per tutto l'orario di apertura;
- integrazione della disciplina dei servizi telefonici, con particolare riferimento ai servizi dotati di assistente vocale e alle modalità di calcolo degli indicatori TMA e LS;
- rafforzamento delle previsioni sul pronto intervento (art. 33 RQSII), riguardante anche gli aggiornamenti dei tracciati informativi per la registrazione delle chiamate e degli interventi, inclusi i riferimenti al codice identificativo unico di cui al TIMSII.

considerato che:





- tali aggiornamenti regolatori comportano la necessità di adeguare i contenuti delle Carte del servizio adottate dai gestori del servizio idrico integrato operanti nel territorio regionale;
- risulta pertanto necessario aggiornare le Linee Guida ATERSIR per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato al fine di recepire le novità introdotte dalla regolazione ARERA e assicurare uniformità applicativa da parte dei gestori;
- le associazioni dei consumatori che hanno sottoscritto il Protocollo di intesa tra Regione Emilia-Romagna, ATERSIR e associazioni di tutela dei consumatori e degli utenti nella materia dei servizi pubblici ambientali regolati da ATERSIR (CAMB 45 del 18 aprile 2024) sono state consultate in merito alle modifiche da apportare alla linea guida e si sono espresse con esito positivo nel corso della seduta del 12/03/2026;

ritenuto, pertanto, di procedere all'aggiornamento delle Linee Guida dell'Agenzia per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato;

visto altresì il D.lgs. 14 marzo 2013, n. 33 "Riordino della disciplina riguardante gli obblighi di pubblicità, trasparenza e diffusione di informazioni da parte delle pubbliche amministrazioni" e ss.mm.ii.;

visto il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49 comma 1, del D.Lgs. 18 agosto 2000 n. 267 e s.m.i.;

con voti favorevoli e unanimi espressi nei modi e forme di legge;

DELIBERA

1. di dare atto si rende necessario nel rispetto della deliberazione ARERA 579/2025/R/idr apportare alle Linee Guida ATERSIR per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato le seguenti modifiche, come meglio specificate nell'allegato A:

- aggiornamento delle definizioni (in particolare: area personale, assistente vocale, TIMSII, reclamo scritto, Servizio Idrico Integrato) in coerenza con le nuove previsioni RQSII;
- adeguamento della disciplina di reclami e richieste scritte, con nuova classificazione delle richieste e indicazione dei contenuti minimi della risposta motivata, inclusi i riferimenti al Servizio Conciliazione ARERA;
- integrazione degli obblighi relativi allo sportello online e all'area personale (accessibilità anche da dispositivi mobili, possibilità di scaricare o ricevere copia delle comunicazioni inviate, mantenimento dell'accesso per un anno dopo la fattura di chiusura);
- aggiornamento della disciplina degli sportelli provinciali, con esplicita previsione dell'accesso libero per tutto l'orario di apertura;



- integrazione della disciplina dei servizi telefonici, con particolare riferimento ai servizi dotati di assistente vocale e alle modalità di calcolo degli indicatori TMA e LS;
 - rafforzamento delle previsioni sul pronto intervento (art. 33 RQSII), inclusi i riferimenti al codice identificativo unico di cui al TMSII;
2. di approvare, per le motivazioni espresse in premessa, le Linee Guida ATERSIR per la redazione della Carta del Servizio Idrico Integrato (allegato B);
 3. di trasmettere il presente provvedimento agli uffici e ai gestori del servizio idrico in Emilia-Romagna per gli adempimenti connessi e conseguenti.

Si dichiara che sono parte integrante del presente atto gli allegati riportati a seguire ¹, archiviati come file separati dal testo della proposta sopra riportato:

1. CAMB-10-2026-All_1-All_A_CAMB_2026_elenco_modifiche.pdf.p7m
2. CAMB-10-2026-All_2-All_B_CAMB_2026_Linee_guida_CdSII.pdf.p7m



1 L'impronta degli allegati rappresentata nel timbro digitale QRCode in elenco è quella dei file pre-esistenti alla firma digitale con cui è stata sottoscritta la proposta

PARERE DI REGOLARITÀ TECNICA

PROPOSTA DI DELIBERA DI CONSIGLIO D'AMBITO N° 11 / 2026

OGGETTO: AGGIORNAMENTO DELLE LINEE GUIDA ATERSIR PER LA REDAZIONE DELLA CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO

Si esprime parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica, attestante la regolarità e la correttezza dell'azione amministrativa, della presente proposta di deliberazione, ai sensi degli articoli 49 comma 1 e 147 bis comma 1 del d.lgs. 18 agosto 2000 n. 267.

IL RESPONSABILE DI AREA
Firmato digitalmente da Marialuisa
Campani

Bologna, 27/03/2026



Letto, approvato e sottoscritto

Il Presidente
Caterina Bagni
Firmato digitalmente

Il Segretario verbalizzante
Elisabetta Montanari
Firmato digitalmente

RELAZIONE DI PUBBLICAZIONE

La suestesa deliberazione:

ai sensi dell'art. 124, D.Lgs. 18.08.2000, n. 267, viene oggi pubblicata all'Albo Pretorio per quindici giorni consecutivi (come da attestazione).

Bologna, 31/03/2026

