



CONFERENZA DELL'AUTORITÀ D'AMBITO

ATTO N. 437

OGGETTO:

Recepimento delle recenti disposizioni regolatorie emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA): approvazione delle conseguenti modifiche e integrazioni alla Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). Determinazioni ed eventuali deliberazioni conseguenti.

L'anno duemilaventisei addì tredici luglio, presso la sede dell'Autorità d'Ambito, convocata con avviso del 06/07/2026, protocollo n. 1172/2026, in ottemperanza dell'art. 9 della Convenzione per l'istituzione dell'Autorità d'Ambito n. 1 "Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese", alle ore quindici e diciassette minuti prosegue in videoconferenza la Conferenza dell'Autorità d'Ambito.

A seguito di appello nominale risultano presenti:

Ente rappresentato	Nominativo	% di rapprese ntanza	Presenti	Assenti
Provincia di Novara - Presidente	Marco Caccia	12,334	12,334	
Provincia del VCO – Vice Presidente	Giandomenico Albertella	12,666	12,666	
B.T.O. 1 Alta Agogna	Andrea Cerri	3,512	3,512	
B.T.O. 2 Bassa Agogna	Fabiano Trevisan	1,339	1,339	
B.T.O. 3 Bassa Valsesia	Lido Beltrame	3,828	3,828	
B.T.O. 4 Cusio	Alessandro Soldà	1,039	1,039	
B.T.O. 5 Lago Maggiore	Massimo Stilo	4,963	4,963	
B.T.O. 6 Media Agogna	Enrica Tacca - delegata	2,742	2,742	
B.T.O. 7 Media Valsesia	Ennio Prolo - delegato	3,667	3,667	
B.T.O. 8 Novara	Elisabetta Franzoni - delegata	7,215	7,215	
B.T.O. 9 Ovest Ticino	Franco Merli	8,470	8,470	
B.T.O. 10 Verbania	Massimo Manzini - delegato	2,216	2,216	
Unione Alta Ossola	Fausto Braitto - delegato	7,563	7,563	
Unione Valli dell'Ossola	Filippo Cigala Fulgosi - delegato	10,401	10,401	
Unione Media Ossola	Renzo Viscardi	2,885	2,885	
Unione Lago Maggiore	Gianmaria Minazzi - delegato	3,168	3,168	
Unione del Cusio e del Mottarone	Gabriele Falcioni - delegato	4,817	4,817	



Unione dei Due Laghi	Fabrizio Favino	0,656	0,656	
Unione Valle Strona e delle Quarne	Renzo Albertini	1,324		1,324
Unione Valgrande e del Lago di Mergozzo	Claudio Liera	2,596	2,596	
Unione Valle Vigizzo	Paolo Giovanola	2,599	2,599	
TOTALE		100,000	98,676	1,324

Partecipa il Direttore dell'Autorità d'Ambito, Ing. Paolo Cerruti.

Il Presidente della Conferenza Marco Caccia, constatato che risultano presenti i rappresentanti portatori di quote pari a 98,676/100,000, procede alla trattazione del seguente punto all'ordine del giorno:

Recepimento delle recenti disposizioni regolatorie emanate dall'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA): approvazione delle conseguenti modifiche e integrazioni alla Carta del Servizio Idrico Integrato (S.I.I.). Determinazioni ed eventuali deliberazioni conseguenti.

lasciando la parola al Direttore dell'Ente per la relazione.

Il Direttore prende la parola ed evidenzia l'obbligatorietà di adeguare la Carta dei Servizi vigente alle disposizioni nazionali necessarie emanate da ARERA.

In particolare, il Direttore richiama la delibera n. 579 del 2025 che, in ordine cronologico, rappresenta il provvedimento più recente. Tale delibera introduce significativi aggiornamenti in materia di:

- Tempistiche di risposta alle istanze degli utenti;
- Disciplina delle volture;
- Gestione dei reclami e relative tutele;
- Procedure e termini per la richiesta di rettifica delle fatturazioni.

Il Direttore precisa che tali parametri definiscono gli standard minimi di qualità contrattuale a tutela dei consumatori. L'aggiornamento del documento si configura quindi come un atto dovuto e necessario per garantire la certezza del diritto, definire i livelli di servizio e quantificare i ristori spettanti agli utenti in caso di disservizio.

Rispetto alla versione precedente (risalente al 2018), le modifiche sostanziali – al di là di un rinnovato impianto grafico – risiedono nei contenuti, allineati rigorosamente al quadro regolatorio nazionale. Per agevolare la trasparenza e la comprensione da parte della cittadinanza, i passaggi procedurali e temporali più complessi sono stati schematizzati in appositi "box di sintesi", studiati per rendere immediatamente chiari i doveri dei gestori e i corrispettivi diritti degli utenti.

Un focus centrale della nuova regolamentazione riguarda la digitalizzazione: i gestori saranno infatti tenuti a implementare e potenziare le procedure *web* per snellire e intensificare i canali di contatto con l'utenza. Viene comunque garantita la continuità dei canali tradizionali, quali lo sportello fisico e il *call center*. A questo proposito, il Direttore ribadisce l'obbligo per i gestori di garantire sempre il trasferimento della chiamata a un operatore umano, qualora siano attivi risponditori automatici.

Sul piano procedurale, la proposta di adeguamento è stata preventivamente sottoposta ai gestori del Servizio Idrico Integrato. All'esito della consultazione, non essendo emerse osservazioni accoglibili o coerenti con il quadro normativo di settore, il testo viene presentato nella sua formulazione definitiva.



Per facilitare la valutazione, il Direttore conclude segnalando di aver allegato una tabella sinottica comparativa che evidenzia le principali novità rispetto al testo previgente, confermando la propria disponibilità per eventuali chiarimenti.

Il Presidente, preso atto dell'esposizione, ringrazia il Direttore per l'illustrazione della proposta e, constatato che non vi sono richieste di chiarimento o interventi, pone il punto in votazione invitando i presenti, per ragioni di semplificazione organizzativa, a manifestare l'eventuale voto contrario o l'astensione.

LA CONFERENZA DELL'AUTORITÀ D'AMBITO

visto il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (cd. Codice dell'Ambiente), e successive modifiche e integrazioni, recante le *"Norme in materia ambientale"* e, in particolare, la Parte Terza, recante la disciplina del Servizio Idrico Integrato;

vista la Legge Regionale 24 maggio 2012 n. 7 *"Disposizioni in materia di servizio idrico integrato e di gestione integrata dei rifiuti urbani"*, che recepisce integralmente la L.R. 20 gennaio 1997 n. 13 *"Delimitazione degli ambiti territoriali ottimali per l'organizzazione del servizio idrico integrato e disciplina delle forme e dei modi di cooperazione tra gli Enti Locali ai sensi della legge 05/01/1994 n. 36 e successive modifiche ed integrazioni. Indirizzo e coordinamento dei soggetti istituzionali in materia di risorse idriche"*;

vista la Convenzione istitutiva regolante i rapporti tra gli Enti Locali ricadenti nell'A.T.O. n. 1 *"Verbano Cusio Ossola e Pianura Novarese"* per l'organizzazione del servizio idrico integrato;

Richiamato:

il decreto legislativo 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo) per quanto attiene alle tutele applicabili ai consumatori nei contratti di somministrazione di servizi di pubblica utilità;

il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 13 ottobre 2016, recante la *"Tariffa sociale del servizio idrico integrato"*, che fissa il quantitativo minimo vitale in 50 litri/abitante/giorno;

la deliberazione ARERA 23 dicembre 2015, 655/2015/R/idr, e successive modificazioni e integrazioni, con cui è stata approvata la *"Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"* (RQSII);

la deliberazione ARERA 16 luglio 2019, 311/2019/R/idr, e successive modificazioni, recante il *"Testo integrato corrispettivi morosità idrica"* (REMSI);

la deliberazione ARERA 21 dicembre 2021, 609/2021/R/idr, in materia di criteri di convergenza e aggiornamento della regolazione della morosità e della qualità contrattuale;

la deliberazione ARERA 28 dicembre 2023, 637/2023/R/idr, recante l'approvazione del Metodo Tariffario Idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-4) e le correlate disposizioni in materia di impegni di spesa e rimborsi per gli utenti;

la deliberazione ARERA 23 dicembre 2025, 579/2025/R/idr, recante *"Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono"*, la quale introduce significativi adeguamenti alle previsioni della RQSII e il necessario coordinamento con le evoluzioni del quadro normativo e le procedure di fatturazione e tutela (ivi comprese le richieste scritte di rettifica);

la vigente Carta del Servizio Idrico Integrato, approvata con provvedimento n. 352/2022 in data 12/07/2022 e n. 230 del 16/02/2017;

Considerato che



- la Carta dei Servizi rappresenta lo strumento fondamentale di trasparenza e certezza del diritto nei rapporti tra l'Ente gestore e l'utenza finale, definendo i livelli qualitativi commerciali, contrattuali e tecnici attesi per i servizi erogati, nonché le modalità di ristoro automatico in caso di mancato rispetto dei medesimi;
- ai sensi della citata deliberazione 655/2015/R/idr (RQSII), e dei successivi provvedimenti di aggiornamento emanati dall'Autorità, risulta necessario adeguare la Carta del Servizio agli standard minimi e specifici di qualità fissati a livello nazionale;
- l'evoluzione del quadro regolatorio da parte di ARERA – da ultimo consolidata con la deliberazione 579/2025/R/idr – ha introdotto modifiche sostanziali alla disciplina contrattuale ed ai tempi di risposta alle istanze degli utenti, ridefinendo puntualmente obblighi in materia di vulture, disattivazioni, reclami e, non da ultimo, i meccanismi procedurali e le tempistiche legati alle richieste di rettifica di fatturazione;
- si rende pertanto imprescindibile procedere all'allineamento del testo della vigente Carta del Servizio Idrico Integrato alle citate prescrizioni regolatorie inderogabili stabilite dall'Autorità di Regolazione, al fine di garantire l'omogeneità dei livelli di tutela e la conformità dell'azione gestionale;
- l'aggiornamento della Carta del Servizio in oggetto recepisce disposizioni, tempistiche e standard di qualità già emanati dall'Autorità di Regolazione (ARERA) e cogenti per il Gestore, configurandosi come mero atto di adeguamento a precetti normativi e regolatori sovraordinati e già pienamente efficaci su scala nazionale;
- di conseguenza, le tutele e gli obblighi ivi contenuti devono intendersi come immediatamente applicabili e operativi nel territorio d'ambito, senza soluzione di continuità rispetto alle scadenze originariamente fissate dall'Autorità medesima

Tenuto conto

- delle risultanze dell'istruttoria condotta dalle strutture tecniche di questo Ente di Governo dell'Ambito che hanno verificato la piena rispondenza della nuova bozza di Carta dei Servizi ai disposti normativi nazionali e alla regolazione pro tempore vigente di ARERA;
- dell'opportunità di procedere, contestualmente all'adeguamento normativo, all'approvazione formale del testo aggiornato affinché spieghi la sua piena efficacia nei confronti della totalità degli utenti del bacino territoriale di riferimento;

sentita la relazione del Direttore dell'Autorità d'Ambito, parte integrante delle premesse;

preso atto del parere favorevole rilasciato dal Comitato Esecutivo riunitosi in data odierna;

TUTTO CIÒ PREMESSO

ritenuto necessario ed opportuno dare attuazione alle disposizioni suddette;

acquisito il parere favorevole in ordine alla regolarità tecnica reso dal Direttore dell'Autorità d'Ambito ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000 e s.m.i.;

visto l'art. 134, comma 3, del citato Testo Unico;

DELIBERA

1. di approvare l'aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, nel testo allegato al presente provvedimento per farne parte integrante e sostanziale;



2. di stabilire l'immediata applicabilità ed efficacia della nuova Carta del Servizio dalla data di adozione del presente provvedimento. Il documento recepisce integralmente la regolazione pro tempore di ARERA e si intende automaticamente adeguato e modificato di diritto, ai sensi degli artt. 1339 e 1374 c.c., in virtù di successive norme imperative o deliberazioni dell'Autorità, anche in assenza di formale e contestuale modifica del testo;
3. di fare obbligo al Gestore di dare massima diffusione al documento approvato mediante pubblicazione sul proprio sito internet aziendale, invio di estratto informativo all'utenza in allegato alle prime fatturazioni utili e deposito presso tutti gli sportelli fisici dislocati sul territorio.
4. di disporre la trasmissione del presente provvedimento ai Gestori, alle Associazioni dei Consumatori ed a tutti gli Enti Locali appartenenti all'Autorità d'Ambito.

Allegati:

- *All. A - Carta del Servizio Idrico Integrato (aggiornamento 2025).*

Al momento del voto risultano presenti n. **20** Rappresentanti, pari a quote **98,676/100,000**

L'esito della votazione, espressa in forma palese, dà il seguente risultato:

- Favorevoli: n° **20** Rappresentanti, pari a quote **98,676/100,000**
- Contrari: n° **0** Rappresentanti, pari a quote **00,000/100,000**
- Astenuti: n° **0** Rappresentanti, pari a quote **00,000/100,000**

La proposta risulta **approvata all'unanimità**. Il Presidente ne proclama l'esito.

Il presente verbale viene letto e sottoscritto come segue.

IL DIRETTORE
DELL'AUTORITÀ
Atto Firmato Digitalmente
F.to : Paolo Cerruti

IL PRESIDENTE
DELL'AUTORITÀ
Atto Firmato Digitalmente
F.to : Marco Caccia

CERTIFICATO DI PUBBLICAZIONE

Copia della presente deliberazione è stata pubblicata in data 31/07/2026 all'Albo Pretorio dell'Autorità d'Ambito n. 1 Verbania Cusio Ossola e Pianura Novarese e vi resterà per 15 giorni consecutivi.



IL DIRETTORE DELL'AUTORITÀ
(Paolo Cerruti)

CERTIFICATO DI ESECUTIVITÀ

La presente deliberazione è divenuta esecutiva in data _____.

- ☒ Ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs. n. 267/2000 *(10 giorni dalla pubblicazione)*;
☐ Ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267/2000 *(immediata esecutività)*.

IL DIRETTORE DELL'AUTORITÀ
(Paolo Cerruti)

E' copia conforme all'originale firmato digitalmente, in carta semplice, per uso amministrativo.

Lì, _____

IL DIRETTORE DELL'AUTORITÀ
(Paolo Cerruti)