



COMUNE DI RIOLUNATO
PROVINCIA DI MODENA
CAP. 41020

DELIBERAZIONE DELLA GIUNTA COMUNALE

Adunanza del **22/04/2026**

Deliberazione n° **30**

OGGETTO: CARTA DEL SERVIZIO IDRICO INTEGRATO - AGGIORNAMENTO

L'Anno **duemilaventisei**, il giorno **ventidue** del mese di **aprile** alle ore **09:40** e seguenti, nella sala della Giunta Comunale, previa convocazione del Sindaco, si è riunita la Giunta Comunale, con l'intervento dei Signori:

NOMINATIVO	INCARICO	PRESENZA
Lorenzo Checchi	Sindaco	Presente
Ivan Manfredini	Assessore	Presente
Andrea Tonelli	Assessore	Assente Giustificato

Numero totale PRESENTI: **2** – ASSENTI: **1**

Presiede il Sindaco Lorenzo Checchi nella sua qualità di **PRESIDENTE** e partecipa il **SEGRETARIO** Balestrieri Elena che cura la redazione del presente verbale.

Previa verifica che il numero degli invitati è sufficiente, si passa alla trattazione degli affari all'ordine del giorno.

LA GIUNTA COMUNALE

Premesso che:

- con Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri 27.01.1994, "*Principi sull'erogazione dei servizi pubblici*", sono stati per la prima volta definiti nel nostro ordinamento i principi cui deve essere progressivamente uniformata l'erogazione dei servizi pubblici, anche se svolti in regime di concessione;
- il duplice obiettivo di tale Direttiva è stato quello di tutelare le esigenze dei cittadini che possono fruire di tali servizi e di garantire il rispetto delle esigenze di efficienza e imparzialità cui l'erogazione deve uniformarsi;
- con riferimento al servizio Idrico, nel solco della richiamata Direttiva e con le medesime finalità di fondo, è stata introdotta con D.P.C.M. del 29.04.1999 la Carta del servizio Idrico, alla cui adozione sono tenuti gli enti e le aziende che, a diverso titolo, gestiscono e forniscono il servizio Idrico;
- la Carta si pone quindi quale strumento principale che regola i rapporti tra l'ente erogatore e i cittadini utenti e che allo stesso tempo garantisce questi ultimi in relazione alle loro esigenze ed interessi;
- detto documento, finalizzato all'erogazione di un servizio a tutela dei diritti dei consumatori, in conformità ai principi di efficacia, efficienza, imparzialità e trasparenza, fissa anche i principi e i criteri per l'effettuazione del servizio che miri alla qualità, l'universalità e l'economicità delle prestazioni, nonché al miglioramento del rapporto tra utenti e fornitori dei servizi;
- con il decreto-legge n. 201/2011, convertito con modificazioni nella legge n. 214/2011, sono state attribuite all'Autorità per l'Energia Elettrica e il Gas (A.E.E.G. poi AEEGSI, oggi ARERA - Autorità per la Regolazione di Energia, Reti e Ambiente) le competenze in materia di regolazione e controllo dei servizi Idrici;

Visti:

- la Legge Regionale 23/12/2011, n. 23 recante "*Norme di organizzazione territoriale delle funzioni relative ai servizi pubblici locali dell'ambiente*";
- la Legge 5 gennaio 1994 n. 36 e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- il DPCM 4 marzo 1996 n. 47, "*Disposizioni in materia di risorse Idriche*";
- il 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*";
- il 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 dell'inquinamento provocato dai nitrati provenienti da fonti agricole*" e successive modifiche (D.Lgs n. 152/2006);
- il 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;
- la Direttiva 2000/60 Ce del 23 ottobre 2000 che istituisce un quadro per l'azione comunitaria in materia di acque;
- il D.lgs 6 settembre 2005, n. 206 (Codice del Consumo);
- Raccomandazione 98/257/CE e 2001/310/CE;
- le delibere ARERA (ex AEEGSI):
- n. 586/2012/R/IDR del 28 dicembre 2012 e s.m.i. "*Approvazione della prima Direttiva per la trasparenza dei documenti di fatturazione del Servizio Idrico Integrato*"
- n. 86/2013/R/IDR del 28 febbraio 2013 e s.m.i. "*Disciplina per il deposito cauzionale per il servizio Idrico integrato*";

- n. 655/2015/R/IDR del 23 dicembre 2015 e s.m.i. che ha approvato la *“Regolazione della qualità contrattuale del servizio Idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”* (RQSII);
- n. 218/2016/R/IDR del 5 maggio 2016 e s.m.i. che ha approvato *“Disposizioni per l'erogazione del servizio di misura del SII a livello nazionale”* (TIMSII);
- n. 665/2017/R/IDR del 28 settembre 2017 e s.m.i. che ha approvato il Testo integrato dei corrispettivi del servizio Idrico integrato (TICSI);
- n. 897/2017/R/IDR del 21 dicembre 2017 e s.m.i. che ha approvato il testo integrato del bonus sociale Idrico (TIBSI);
- n. 917/2017/R/IDR del 27 dicembre 2017 e s.m.i. che ha approvato la Regolamentazione della qualità tecnica del servizio Idrico integrato (RQTI);
- n. 142/2019/E/Idr e s.m.i. (modalità di attuazione nel settore Idrico del sistema di tutele per i reclami e le controversie dei clienti e utenti finali dei settori regolati);
- n. 311/2019/R/IDR del 16 luglio 2019 e s.m.i. che ha approvato *“Regolazione della morosità nel Servizio Idrico Integrato”* (REMSI);
- n. 547/2019/R/IDR del 17 dicembre 2019 e s.m.i. che ha approvato *“integrazione regolazione della qualità contrattuale del servizio Idrico integrato e disposizioni per il rafforzamento delle tutele a vantaggio degli utenti finali nei casi di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni”*.
- n. 221/2020/R/IDR del 16 giugno 2020 e s.m.i. che ha approvato *“Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio Idrico integrato, in attuazione della disposizione di cui all'articolo 1, comma 291, della legge 27 dicembre 2019, n. 160”*.
- n. 609/2021/R/IDR del 21 dicembre 2021 *“Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio Idrico integrato”* (TIMSII)
- n. 610/2021/R/Idr e s.m.i. (Integrazioni e modifiche alla deliberazione dell'Autorità 547/2019/R/Idr in materia di fatturazione di importi riferiti a consumi risalenti a più di due anni);
- n. 637/2023/R/IDR del 28/12/2023 *“Aggiornamento della disciplina in materia di regolazione della qualità tecnica del servizio Idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI), nonché modifiche all'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 586/2012/R/IDR e all'allegato A alla deliberazione dell'Autorità 655/2015/R/IDR (RQSII)”*;
- n. 579/2025/R/Idr del 23/12/2025 *“Aggiornamento della regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”*;

Considerato che:

- l'Agenzia (ATERSIR) 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 e 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;

Considerato che questa Amministrazione Comunale gestisce autonomamente il Servizio Idrico in quanto trattasi di una gestione diretta salvaguardata ai sensi dell'art. 147 comma 2-bis lett. a del D.lgs. 152/2006 come da Delibera di Consiglio d'Ambito n. 30 del 30 luglio 2015;

Vista la deliberazione di Giunta Comunale n. 16 del 07/03/2023 *“Approvazione Carta del Servizio Idrico Integrato”*, con la quale è stata approvata la Carta del Servizio;

Vista la deliberazione di Giunta Comunale n. 55 del 21/09/2024 “Carta del Servizio Idrico Integrato - aggiornamento”;

Preso atto che ARERA con Deliberazione 579/2025/R/Idr ha introdotto modifiche ed 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.

Preso atto che:

- ATERSIR ha aggiornato le Linee Guida 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 del gestore;
- in merito alle modifiche da apportare alla linea guida sono state consultate 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), le quali si sono espresse con esito positivo nel corso della seduta del 12/03/2026;

Richiamata la richiesta di aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato, inviata da Atersir a mezzo pec in data 18/04/2026 (prot. n. PG.AT/2026/0005542) e recepita al protocollo dell’Ente al n. 1527 del 18/04/2026, nella quale l’Agenzia chiede al Gestore del SII di aggiornare la Carta in conformità con gli ultimi aggiornamenti normativi forniti da ARERA;

Ritenuto, pertanto, di procedere all’aggiornamento della Carta del Servizio Idrico Integrato del comune di Riolunato, così come da normativa, oltre ad eventuali altre modifiche gestionali subentrate nel tempo;

Visto 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 lo schema della Carta del Servizio Idrico Integrato allegato al presente atto, del quale fa parte integrante e sostanziale, contenente le modifiche apportate;

Visto il D.Lgs. 18.08.2000, n. 267 “*Testo unico delle leggi sull’ordinamento degli enti locali*” e ss.mm.ii.;

Richiamate:

- la deliberazione C.C. n. 24 del 29/12/2025, esecutiva ai sensi di legge, con la quale è stata approvata la NADUPS 2026/2028

- la deliberazione C.C n. 26 del 29/12/2025, esecutiva ai sensi di legge, con la quale sono stati approvati il bilancio di previsione 2026/2028 e relativi allegati;
- la deliberazione G.C. n. 1 del 17/01/2026, esecutiva ai sensi di legge, con la quale è stato approvato il PEG 2026//2028;

Richiamato lo Statuto Comunale;

Visto il parere favorevole del Responsabile del Settore Tecnico, espresso in ordine alla regolarità tecnica, ai sensi dell'art. 49, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000, ed alla regolarità e correttezza amministrativa, ai sensi dell'art. 147-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000;

Visto il parere favorevole del Settore Finanziario, espresso in merito alla regolarità contabile, ai sensi degli artt. 49, comma 1, e 147-bis, comma 1, del D.Lgs. n. 267/2000;

Con il voto favorevole e unanime espresso a scrutinio palese mediante chiamata nominativa dai componenti presenti e votanti;

DELIBERA

- 1) **DI APPROVARE**, per le motivazioni esposte in premessa che si intendono integralmente riportate e trascritte, la "Carta del Servizio Idrico Integrato" con le modifiche apportate come da bozza allegata alla presente delibera, di cui costituisce parte integrante e sostanziale, con riserva di tutti gli atti connessi e conseguenti;
- 2) **DI DARE MANDATO** al Responsabile del Settore Tecnico di adottare tutti i provvedimenti del caso, ivi compreso l'invio di copia della presente deliberazione all'Ente di Governo D'Ambito;
- 3) **DI PUBBLICARE** sul sito istituzionale di questo Ente, nella sezione dedicata, sia tale provvedimento sia la carta del servizio allegata;
- 4) **DI DICHIARARE** il presente atto, previa unanime e separata votazione, immediatamente eseguibile ai sensi dell'art. 134, comma 4, del D.Lgs. n. 267 del 18 agosto 2000, stante l'urgenza di provvedere.

Del che si è redatto il presente verbale che, previa lettura e conferma, viene approvato e sottoscritto.

IL SINDACO

IL SEGRETARIO

Deliberazione dichiarata immediatamente eseguibile ai sensi dell' art. 134, comma 4, del D.Lgs. 267/2000 e.ss.mm.ii.

Deliberazione esecutiva ad ogni effetto di legge decorso il decimo giorno di pubblicazione, ai sensi dell'art. 134, comma 3, del D.Lgs n. 267/2000 e.ss.mm.ii.

IL SEGRETARIO

Documento informatico sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del DLgs 07/03/2005 n. 82 e s.m.i (CAD)., il quale sostituisce il documento cartaceo e la firma autografa. Il presente documento è conservato in originale nella banca dati del Comune di ai sensi dell'art. 3-bis del CAD.