

DELIBERAZIONE 14 OTTOBRE 2025

448/2025/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DAL CONSIGLIO DI BACINO VERONESE, D'INTESA CON I GESTORI ACQUE VERONESI S.C.A.R.L. E AZIENDA GARDESANA SERVIZI S.P.A.

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1357^a riunione del 14 ottobre 2025

- Premesso che l'Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: Autorità) opera in regime di proroga ai sensi del decreto-legge 3 ottobre 2025, n. 145;
- ritenuto il presente provvedimento atto di ordinaria amministrazione.

VISTI:

- la direttiva 2000/60/CE del Parlamento Europeo e del Consiglio del 23 ottobre 2000, che istituisce un "Quadro per l'azione comunitaria in materia di acque";
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2007) 725 del 20 novembre 2007, recante "I servizi di interesse generale, compresi i servizi sociali di interesse generale: un nuovo impegno europeo";
- la comunicazione della Commissione al Parlamento Europeo, al Consiglio, al Comitato Economico e Sociale Europeo e al Comitato delle Regioni COM(2014) 177 del 19 marzo 2014, recante "Comunicazione relativa all'iniziativa dei cittadini europei «Acqua potabile e servizi igienico-sanitari: un diritto umano universale. L'acqua è un bene comune, non una merce»";
- la legge 14 novembre 1995, n. 481, come successivamente modificata e integrata (di seguito: legge 481/95);
- la legge 24 dicembre 2007, n. 244 (di seguito: legge 244/07) e, in particolare, l'articolo 2, comma 461, lettera a);
- il decreto-legge 13 maggio 2011, n. 70, come convertito nella legge 12 luglio 2011, n. 106 e, in particolare, l'articolo 10, commi 14 e 15;
- il decreto-legge 6 dicembre 2011, n. 201, come convertito nella legge 22 dicembre 2011, n. 214 (di seguito: decreto-legge 201/11) e, in particolare, l'articolo 21;
- il decreto-legge 12 settembre 2014, n. 133, convertito nella legge 11 novembre 2014, n. 164;
- il decreto-legge 17 ottobre 2024, n. 153, recante "Disposizioni urgenti per la tutela ambientale del Paese, la razionalizzazione dei procedimenti di valutazione e

autorizzazione ambientale, la promozione dell'economia circolare, l'attuazione di interventi in materia di bonifiche di siti contaminati e dissesto idrogeologico” come convertito nella legge 13 dicembre 2024, n. 191, e, in particolare, l'articolo 3, comma 1, lett. e) (che ha esplicitato il “riuso delle acque reflue” tra i servizi che costituiscono il servizio idrico integrato);

- il decreto legislativo 3 aprile 2006, n. 152 (di seguito: d.lgs. 152/06) e, in particolare, la Parte Terza;
- il decreto-legislativo 23 dicembre 2022, n. 201, recante “Riordino della disciplina dei servizi pubblici locali di rilevanza economica”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 4 marzo 1996, recante “Disposizioni in materia di risorse idriche”;
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 29 aprile 1999, recante lo “Schema generale di riferimento per la predisposizione della Carta del Servizio Idrico Integrato” (di seguito: d.P.C.M. 29 aprile 1999);
- il decreto del Presidente del Consiglio dei Ministri 20 luglio 2012 (di seguito: d.P.C.M. 20 luglio 2012), recante “Individuazione delle funzioni dell'Autorità per l'energia elettrica ed il gas attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici, ai sensi dell'articolo 21, comma 19 del decreto-legge del 6 dicembre 2011 n. 201, convertito, con modificazioni, dalla legge 22 dicembre 2011 n. 214”;
- la Direttiva del Presidente del Consiglio dei Ministri del 27 gennaio 1994, recante “Principi sull'erogazione dei servizi pubblici”;
- la deliberazione dell'Autorità del 27 marzo 2014, 142/2014/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la regolazione della qualità del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono”;
- la deliberazione dell'Autorità del 23 dicembre 2015, 655/2015/R/IDR (di seguito: deliberazione 655/2015/R/IDR) e il relativo Allegato A, recante “Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono” (di seguito: RQSII);
- la deliberazione dell'Autorità del 5 maggio 2016, 217/2016/R/IDR, recante “Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII” (di seguito: deliberazione 217/2016/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 17 dicembre 2019, 547/2019/R/IDR, recante “Integrazione della disciplina vigente in materia di 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” (di seguito: deliberazione 547/2019/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2023, 637/2023/R/IDR, recante “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)”;
- la deliberazione dell'Autorità 28 dicembre 2023, 639/2023/R/IDR, recante “Approvazione del metodo tariffario idrico per il quarto periodo regolatorio (MTI-

- 4)” e il relativo Allegato A;
- l’accordo della Conferenza Unificata del 26 settembre 2013, ai sensi dell'articolo 9, comma 2 del decreto legislativo 28 agosto 1997, n. 281;
 - la comunicazione del Consiglio di Bacino Veronese del 18 agosto 2025, prot. Autorità 57609 del 18 agosto 2025, avente ad oggetto “Prot. N.1542 del 18-08-2025 - Istanza di deroga dagli obblighi relativi agli orari di apertura degli sportelli dei gestori Acque Veronesi e Azienda Gardesana Servizi ai sensi del comma 52.5 dell'all. A alla delibera ARERA 655/2015/R/IDR” (di seguito: comunicazione del 18 agosto 2025).

CONSIDERATO CHE:

- l’articolo 21, commi 13 e 19, del decreto-legge 201/11 ha trasferito all’Autorità *“le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici, precisando che tali funzioni “vengono esercitate con i medesimi poteri attribuiti all’Autorità stessa dalla legge 14 novembre 1995, n. 481”;*
- l’articolo 2, comma 12, lettera h), della legge 481/95 stabilisce che l’Autorità *“emana le direttive concernenti la produzione e l'erogazione dei servizi da parte dei soggetti esercenti i servizi medesimi, definendo in particolare i livelli generali di qualità riferiti al complesso delle prestazioni e i livelli specifici di qualità riferiti alla singola prestazione da garantire all’utente (...)”;*
- il citato articolo 2, comma 37, della legge 481/95 prevede che *“le determinazioni dell’Autorità di cui al comma 12, lettera h), costituiscono modifica o integrazione del regolamento di servizio”* predisposto dal soggetto esercente il servizio;
- l’articolo 2, comma 12, lettera n), della legge 481/95 prevede che l’Autorità verifichi *“la congruità delle misure adottate dai soggetti esercenti il servizio al fine di assicurare la parità di trattamento tra gli utenti, garantire la continuità della prestazione dei servizi, verificare periodicamente la qualità e l'efficacia delle prestazioni all’uopo acquisendo anche la valutazione degli utenti, garantire ogni informazione circa le modalità di prestazione dei servizi e i relativi livelli qualitativi (...)”;*
- l’articolo 2, comma 461, della legge 244/07 dispone che gli enti locali siano tenuti a prevedere:
 - l’obbligo per il soggetto gestore di emanare una Carta dei servizi *“da redigere e pubblicizzare in conformità ad intese con le associazioni di tutela dei consumatori e con le associazioni imprenditoriali interessate”;*
 - un sistema di monitoraggio permanente del rispetto dei parametri fissati nel contratto di servizio e di quanto stabilito nelle Carte medesime, svolto sotto la diretta responsabilità dell’ente locale o dell’ente di governo dell’ambito;
- l’articolo 3, comma 1, del d.P.C.M. 20 luglio 2012 descrive puntualmente le funzioni attinenti alla regolazione e al controllo dei servizi idrici trasferite *ex lege* all’Autorità, in particolare specificando che la medesima:
 - “a) definisce i livelli minimi e gli obiettivi di qualità del servizio (...), per ogni singolo gestore e vigila sulle modalità di erogazione del servizio stesso (...)”;*

“l) tutela i diritti degli utenti, anche valutando reclami, istanze, segnalazioni, secondo quanto disposto dall'art. 2, comma 12, lettera m) della legge 14 novembre 1995, n. 481 e determinando ove possibile obblighi di indennizzo automatico in favore degli utenti stessi”.

CONSIDERATO CHE:

- con la deliberazione 655/2015/R/IDR e il relativo Allegato A, l'Autorità ha definito livelli specifici e generali di qualità contrattuale del SII, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza oltre alle modalità di registrazione delle prestazioni fornite dai gestori su richiesta dell'utenza medesima. L'Autorità ha altresì individuato gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità, e previsto l'introduzione di un meccanismo di penalità per le prestazioni di qualità stimate, ovvero riscontrate, non valide e non conformi;
- con la medesima deliberazione, in considerazione della *“natura non commerciale dell'acqua”*, della necessità di garantire l'accesso al servizio a tutti gli utenti assicurando il rispetto degli obblighi minimi di qualità previsti dal d.P.C.M. 29 aprile 1999 in materia di accessibilità al servizio e della forte connotazione territoriale del servizio stesso, l'Autorità ha disposto l'obbligo per i gestori di:
 - garantire, ai sensi del comma 52.1 della RQSII, la presenza sul territorio di almeno uno sportello per provincia, anche tenuto conto della facoltà degli enti di governo dell'ambito di presentare apposita istanza per un eventuale incremento dello standard, qualora ciò corrisponda alle esigenze della comunità locale;
 - prevedere, ai sensi del comma 52.3 della RQSII, un orario minimo di apertura degli sportelli fisici, ivi incluso il sabato, coerente con le previsioni del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
- l'Autorità, in considerazione delle forti disomogeneità tra i gestori interessati e delle diverse realtà territoriali, ha altresì disposto, ai sensi del comma 52.2 della RQSII, che il gestore possa presentare all'Autorità apposita istanza per l'esenzione dall'obbligo di apertura dello sportello provinciale per le province nelle quali sia presente meno del 5% delle utenze gestite;
- con la deliberazione 217/2016/R/IDR l'Autorità ha avviato il procedimento per la valutazione delle istanze di deroga ed esenzione che possono essere presentate ai sensi delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII;
- con la medesima deliberazione, al fine di tenere conto delle diverse specificità locali segnalate, in un'ottica di minimizzazione degli oneri di gestione, l'Autorità:
 - ha integrato l'articolo 52 dell'Allegato A alla deliberazione 655/2015/R/IDR, prevedendo che, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, *“gli Enti di governo dell'ambito competenti per il relativo territorio, poss[ano] presentare, d'intesa con il gestore e le Associazioni dei consumatori, motivata istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura dello*

sportello provinciale di cui ai precedenti commi 52.3 e 52.4”, assicurando comunque il rispetto degli standard di qualità sui tempi d’attesa secondo quanto previsto al comma 52.6;

- *ha altresì previsto che possano essere ricomprese nelle fattispecie di cui al precedente punto le istanze, opportunamente integrate per recepire l’accordo dell’ente di governo dell’ambito e delle associazioni dei consumatori, avanzate dai gestori che servono meno del 5% della popolazione, ovvero delle utenze provinciali;*
- *peraltro, con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR, l’Autorità ha previsto taluni standard di qualità contrattuale relativamente alla gestione dei servizi telefonici, prevedendo l’organizzazione degli stessi in call center che permettano la registrazione delle performance effettive;*
- *nello specifico, al comma 55.1, della RQSII, l’Autorità, nel disciplinare la qualità dei servizi telefonici, ha previsto che il gestore ha l’obbligo di:*
 - “a) disporre di un servizio telefonico di assistenza con uno o più numeri telefonici, di cui almeno uno deve essere un numero verde totalmente gratuito almeno per telefonate da rete fissa;*
 - b) garantire un orario di apertura del servizio telefonico di assistenza con presenza di operatori per un numero minimo settimanale di 35 ore;*
 - c) pubblicare nel proprio sito internet e nella Carta dei servizi e riportare nei documenti di fatturazione i numeri telefonici del servizio telefonico di assistenza con l’indicazione del tipo di chiamate alle quali sono dedicati nonché, almeno nel sito internet, dell’orario di apertura del servizio di cui alla precedente lettera b);*
 - d) dotarsi di call center (come definito all’Articolo 1) e rispettare gli standard generali di qualità dei servizi telefonici di cui all’articolo 57, all’articolo 58 e all’articolo 59”;*
- *più di recente, con la deliberazione 547/2019/R/IDR, l’Autorità, al fine di migliorare l’efficacia delle misure volte alla diffusione, alla fruibilità e alla qualità del servizio in modo omogeneo nelle diverse aree del territorio nazionale, ha integrato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato, introdotta con la sopracitata deliberazione 655/2015/R/IDR, senza tuttavia apportare modifiche alla disciplina in materia di accessibilità ai servizi di sportello e alle prescrizioni in tema di servizi telefonici.*

CONSIDERATO CHE:

- *con comunicazione del 18 agosto 2025, il Consiglio di Bacino Veronese, in qualità di Ente di governo dell’ambito territorialmente competente, ha trasmesso all’Autorità, d’intesa con i gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A., un’istanza di deroga, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dal rispetto degli obblighi relativi all’orario minimo di apertura degli sportelli provinciali;*
- *preliminarmente, con la sopracitata comunicazione del 18 agosto 2025, l’Ente di governo dell’ambito in parola ha ritenuto opportuno rappresentare che:*

- *“le due società di gestione attualmente garantiscono agli utenti la presenza di più sportelli diffusi all’interno del medesimo territorio provinciale: Acque Veronesi scarl, che gestisce l’area veronese costituita da 77 comuni, ha attivato 10 sportelli territoriali; Azienda Gardesana Servizi spa, che gestisce l’area del Garda costituita da 20 comuni, ha attivato 2 sportelli”;*
- *“sia Acque Veronesi scarl che Azienda Gardesana Servizi spa, nel corso degli ultimi anni, hanno implementato un sistema di servizi digitali e di assistenza da remoto (Call Center, pratiche online, Area Riservata Online) che garantiscono un’efficace interazione con gli utenti, assicurando qualità, tempestività e trasparenza”;*
- *“gli accessi registrati il venerdì pomeriggio e il sabato mattina presso gli sportelli fisici, distribuiti nel territorio provinciale, risultano residuali rispetto al numero totale degli accessi registrati nell’arco della intera settimana”.*

CONSIDERATO, INFINE, CHE:

- con la medesima comunicazione del 18 agosto 2025, il Consiglio di Bacino Veronese, nell’illustrare la proposta di riorganizzazione dei servizi di assistenza all’utenza formulata dai gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A., ha, inoltre, rappresentato che:
 - *“le due società, in un’ottica di contenimento dei costi operativi e di maggior flessibilità nella pianificazione delle risorse front-end, hanno previsto di garantire un profilo orario di apertura degli sportelli [provinciali] da lunedì a venerdì, garantendo, al contempo, un supporto da remoto da parte dei profili amministrativi, con possibilità di gestione simultanea da parte dell’ufficio centrale di eventuali problematiche e/o richieste lato utente”;*
 - *“la riarticolazione dell’orario degli sportelli fisici proposta dai due gestori verrà accompagnata [tra l’altro] dallo sviluppo del servizio di disbrigo pratiche direttamente tramite il call center che, attualmente, è garantito, da ciascuno dei due gestori, per 65 ore settimanali ovvero per 12 ore dal lunedì al venerdì e 5 ore il sabato”;*
 - nell’incontro tenutosi in data 3 luglio 2025, le associazioni dei consumatori e i rappresentanti del Comitato Consultivo degli Utenti dell’ATO Veronese hanno reso parere favorevole alla predetta proposta di deroga, raccomandando nondimeno, al fine di garantire il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e un miglioramento continuo del servizio, di: i) *“vigilare affinché i canali on line siano sempre attivi e accessibili”;* ii) *“investire il risparmio derivante dalla riorganizzazione degli sportelli nel potenziamento dei servizi all’utenza”;* iii) *“comunicare agli utenti, in maniera efficace, il mutamento degli orari degli sportelli”.*

RITENUTO CHE:

- sia necessario proseguire nell’obiettivo di promuovere l’applicazione della

regolazione recata dalla RQSII, in un quadro di efficacia e di contenimento degli oneri complessivi gravanti sugli utenti finali;

- sia opportuno, tenuto conto del livello di qualità raggiunto nell'erogazione del servizio garantito agli utenti, e in considerazione della formula organizzativa del servizio medesimo, cui è associato il contenimento dei costi operativi dei gestori, assicurare modalità applicative flessibili in tema di apertura degli sportelli fisici, che tengano in considerazione le specificità locali, anche alla luce dei cambiamenti registrati nelle preferenze e nelle abitudini degli utenti finali circa una maggiore familiarità con l'utilizzo dei servizi *online* erogati a distanza;
- in considerazione degli elementi forniti, da ultimo, con la richiamata comunicazione del 18 agosto 2025, sia opportuno:
 - accogliere l'istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dal Consiglio di Bacino Veronese, d'intesa con i gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A. e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
 - approvare la proposta relativa al nuovo orario di apertura degli sportelli provinciali avanzata dai gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A., comunque assicurando il rispetto degli standard di qualità sui tempi d'attesa secondo quanto previsto dal comma 52.6 della RQSII

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dal Consiglio di Bacino Veronese, d'intesa con i gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A. e le associazioni dei consumatori territorialmente competenti;
2. di approvare la proposta relativa al nuovo orario di apertura degli sportelli provinciali avanzata dai gestori Acque Veronesi s.c.a.r.l. e Azienda Gardesana Servizi S.p.A., comunque assicurando il rispetto degli standard di qualità sui tempi d'attesa secondo quanto previsto dal comma 52.6 della RQSII;
3. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

14 ottobre 2025

IL PRESIDENTE
Stefano Besseghini