BIAGIO DE FILPO
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
04.11.2026 15:14:09 UTC

NICOLA DELL'ACQUA
AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE
04.11.2026 15:26:39 UTC

DELIBERAZIONE 3 NOVEMBRE 2026
410/2026/R/IDR

ACCOGLIMENTO DELL'ISTANZA DI DEROGA DAGLI OBBLIGHI RELATIVI AGLI ORARI DI APERTURA DEGLI SPORTELLI PROVINCIALI, PRESENTATA DALL'AUTORITÀ IDRICA TOSCANA, AI SENSI DELL'ARTICOLO 52.5 DELLA RQSII

L'AUTORITÀ DI REGOLAZIONE PER ENERGIA RETI E AMBIENTE

Nella 1406ª riunione del 3 novembre 2026

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 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 di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (di seguito: 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;
- la deliberazione dell'Autorità 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" (di seguito: deliberazione 579/2025/R/IDR);
- la deliberazione dell'Autorità 23 dicembre 2025, 582/2025/R/IDR, recante "Approvazione dei criteri per il primo aggiornamento biennale delle predisposizioni tariffarie del servizio idrico integrato, ai sensi del metodo tariffario per il quarto periodo regolatorio MTI-4";

- 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 dell'Autorità Idrica Toscana (di seguito, anche: AIT) del 2 settembre 2026, prot. Autorità 61932 del 2 settembre 2026, avente ad oggetto "Prot.N.0012133/2026 - Istanza di deroga dal rispetto degli obblighi concernenti l'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali per il gestore Publiacqua SPA" (di seguito: comunicazione del 2 settembre 2026).

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 servizio idrico integrato, mediante l'individuazione di tempi massimi e standard minimi di qualità, omogenei sul territorio nazionale, per le prestazioni contrattuali da assicurare all'utenza, individuando, altresì, gli indennizzi automatici da riconoscere all'utente, per tutte le prestazioni soggette a standard specifici di qualità;
- con la medesima deliberazione 655/2015/R/IDR, in considerazione della "*natura non commerciale dell'acqua"*, della forte connotazione territoriale del servizio nonché della necessità di garantire l'accesso al servizio medesimo a tutti gli utenti, 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;
  - l'obbligo per i gestori di 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;
  - che i medesimi gestori possano presentare all'Autorità, ai sensi del comma 52.2 della RQSII, 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;
- al fine di tenere conto delle diverse specificità locali segnalate, e in un'ottica di minimizzazione degli oneri di gestione, l'Autorità, con la deliberazione 217/2016/R/IDR, ha, altresì, disposto:
  - ai sensi del comma 52.5 della RQSII, che "*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;
  - che possano essere ricomprese nelle fattispecie di cui al precedente alinea 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.

CONSIDERATO CHE:

- successivamente, 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 omogeno 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;
- più di recente, con la deliberazione 579/2025/R/IDR, l'Autorità, anche in considerazione dell'esigenza di tutelare fasce di consumatori non digitalizzate e tenuto conto della facoltà già riconosciuta agli enti di governo dell'ambito di introdurre livelli migliorativi del servizio maggiormente calibrati sulle specificità delle comunità locali, da declinarsi in standard ulteriori o differenziati, ha:
  - confermato l'obbligo di rispetto dell'orario minimo di apertura degli sportelli provinciali secondo le prescrizioni minime del d.P.C.M. 29 aprile 1999;
  - integrato l'articolo 52 della RQSII, prevedendo al comma 52.7 che "[i]*l gestore è tenuto a garantire l'accesso libero agli sportelli provinciali durante tutto l'orario di apertura, pur potendo prevedere, a maggior tutela dell'utente finale, che siano accordati appuntamenti dedicati*.".

CONSIDERATO, INOLTRE, CHE:

- con comunicazione del 2 settembre 2026, l'Autorità Idrica Toscana, in qualità di Ente di governo dell'ambito territorialmente competente, ha trasmesso all'Autorità, d'intesa con il gestore Publiacqua 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;
- con la sopracitata comunicazione del 2 settembre 2026, l'Ente di governo dell'ambito in parola ha trasmesso, altresì, a supporto della menzionata istanza, copia della proposta di riorganizzazione dei servizi di sportello prodotta dal gestore Publiacqua S.p.A., nella quale viene rappresentato che:
  - "*con riferimento alla media del triennio 2023-2025 appena trascorso, Publiacqua ha rilevato una significativa diminuzione dell'afflusso giornaliero agli sportelli, compres*[a] *la giornata di sabato dove questa diminuzione è stata del 31%*";
  - "*Publiacqua (...) nel corso del tempo si è dotata di una pluralità di canali alternativi più efficienti dello sportello fisico quali, a titolo esemplificativo e non esaustivo, il numero verde per parlare con un operatore del call center (aperto anche il sabato mattina dalla 09.00 alle 13.00), canali digitali quali MyPubliacqua, Avatar basato su IA, sito web, sportello digitale al fine di svolgere tutte le pratiche* [legate alla gestione del rapporto contrattuale]";

- "*con la chiusura degli sportelli* [nella giornata del sabato] *è stata stimata una riduzione dei costi aziendali di circa 120.000 euro all'anno comprensivi dei costi operativi relativi al personale e ai costi accessori (diretti ed indiretti)"*.

CONSIDERATO, ANCHE, CHE:

- nell'incontro tenutosi in data 17 agosto 2026, le associazioni dei consumatori hanno reso parere favorevole alla predetta istanza di deroga, e, al fine di garantire il monitoraggio della soddisfazione degli utenti e un miglioramento continuo del servizio, hanno concordato, tra l'altro, previa sottoscrizione di apposita convenzione tra i soggetti interessati, di:
  - "[i]*stituire, entro il mese di marzo di ciascun anno, una sessione di analisi degli accessi e dei tempi di risposta di ciascun canale di comunicazione messo a disposizione nel precedente anno dal gestore per la trattazione delle istanze provenienti dai cittadini"*;
  - "[p]*revedere, dalla data di approvazione della deroga accordata da ARERA (...), la chiusura per la giornata del sabato degli sportelli provinciali, mantenendo inalterati gli altri orari*";
  - "[g]*arantire la massima capillarità e accessibilità dei servizi informativi, telematici e di supporto sul territorio, valorizzando l'esperienza e le reti di facilitazione digitale* [messe a disposizione dalle] *associazioni dei consumatori* [presenti sul territorio];
  - svolgere "*attività di informazione, orientamento e facilitazione digitale da svolgere presso i rispettivi sportelli disseminati sul territorio"*.

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 del gestore, 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 2 settembre 2026, 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, dall'Autorità Idrica Toscana

DELIBERA

1. di accogliere l'istanza di deroga avanzata, ai sensi del comma 52.5 della RQSII, dall'Autorità Idrica Toscana;
2. di pubblicare il presente provvedimento sul sito internet dell'Autorità www.arera.it.

3 novembre 2026

IL PRESIDENTE
Nicola Dell'Acqua