

Aggiornate le linee guida ATERSIR per la redazione della carta del servizio idrico integrato

Con **Deliberazione del Consiglio d'Ambito n. 10 del 30 marzo 2026** sono state apportate delle modifiche alle 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.

In particolare l'aggiornamento riguarda:

- le definizioni (in particolare: area personale, assistente vocale, TIMSII, reclamo scritto, Servizio Idrico Integrato) in coerenza con le nuove previsioni RQSII;
- l'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);
- la disciplina degli sportelli provinciali, con esplicita previsione dell'accesso libero per tutto l'orario di apertura;
- l'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;
- il rafforzamento delle previsioni sul pronto intervento (art. 33 RQSII), inclusi i riferimenti al codice identificativo unico di cui al TIMSII.

Per approfondimenti è possibile consultare l'allegato 1 alla delibera.

Fonte: Atersir