Autorità Idrica Toscana

Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana

Deliberazione n. 20/2026 del 28 ottobre 2026

Oggetto:

Gestione GAIA S.p.a. – Aggiornamento della Carta dei Servizi a seguito delle modifiche della disciplina RQSII: approvazione della proposta della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord

Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana

Deliberazione n. 20/2026 del 28 ottobre 2026

Oggetto:	***Gestione GAIA S.p.a. – Aggiornamento della Carta dei Servizi a seguito delle modifiche della disciplina RQSII: approvazione della proposta della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord.***

L'anno 2026 (Duemilaventisei), il giorno 28, del mese di Ottobre, alle ore 15,08, convocato in riunione virtuale ai sensi dell'art. 13 dello Statuto, si è riunito il Consiglio Direttivo dell'Autorità Idrica Toscana, in seconda convocazione, essendo risultata deserta la riunione in prima convocazione.

Presiede l'adunanza il Presidente del Consiglio direttivo, **Luca Salvetti**.

Svolge le funzioni di segretario verbalizzante la responsabile del Servizio Supporto Organi Collegiali e Direzione, **Marisa d'Agostino**.

Al momento dell'adozione del presente provvedimento, iscritto al numero 7 dell'ordine del giorno della riunione, risultano presenti i componenti qui di seguito indicati:

COMUNE	Presente	Assente	Rappresentante
AREZZO	X		Assessore Federico Rossi
CAPRAIA E LIMITE	X		Sindaco Alessandro Giunti
CARRARA		X	
CASTIGLIONE D'ORCIA		X	
FIRENZE	X		Assessore Giovanni Bettarini
FOIANO DELLA CHIANA		X	
GROSSETO	X		Assessore Simona Rusconi
LIVORNO	X		Sindaco Luca Salvetti
PIOMBINO	X		Assessore Luigi Coppola
PISA	X		Sindaco Michele Conti
PISTOIA		X	
PRATO		X	
SAN ROMANO IN GARF.		X	
TOTALE PRESENTI	**7**		

Il Presidente, verificata la presenza del numero di componenti del Consiglio previsto dalla legge per poter validamente deliberare in seconda convocazione, dichiara aperta la discussione sull'argomento di cui all'oggetto.

- OMISSIS –

IL CONSIGLIO DIRETTIVO

Vista la legge regionale 28 dicembre 2011 n. 69 "Istituzione dell'autorità idrica toscana e delle autorità per il servizio di gestione integrata dei rifiuti urbani, Modifiche alle leggi regionali 25/1998, 61/2007, 20/2006, 30/2005, 91/1998, 35/2011 e 14/2007" (L.R. 69/2011) con la quale:

- è stata istituita l'Autorità Idrica Toscana (AIT) quale ente rappresentativo di tutti i Comuni appartenenti all'ambito territoriale ottimale comprendente l'intera circoscrizione territoriale regionale (art.3, comma 1);
- il territorio regionale è stato suddiviso in sei Conferenze territoriali ciascuna delle quali comprendente i Comuni già appartenenti alle ex AATO di cui alla L.R. 81/1995 (art.13, comma 1);

- ciascuna conferenza territoriale è composta dai sindaci, o loro delegati, dei comuni ricadenti nell'ambito territoriale di riferimento (art. 13, comma 3);

Rilevato in particolare che la L.R. 69/2011 prevede che:

- ai sensi dell'art. 8 l'Assemblea provvede "*alla formulazione di indirizzi generali al consiglio direttivo concernenti: (…) 3) il regolamento d'utenza e la carta del servizio che il gestore è tenuto ad adottare* (comma 1 lett. e);
- ai sensi dell'art. 14 comma 1 "*i sindaci di ciascuna conferenza territoriale, o i loro delegati, in riferimento al territorio di propria competenza, si riuniscono al fine di (…) b) formulare proposte al consiglio direttivo conformi agli indirizzi generali dell'assemblea per: (…) 3) il regolamento d'utenza e la carta del servizio che il gestore è tenuto ad adottare, nonché le relative modifiche*";
- ai sensi dell'art. 11bis comma 1 "*il consiglio direttivo, sulla base delle proposte presentate dalle conferenze territoriali (…) e nel rispetto degli indirizzi generali formulati dall'assemblea: (…) c) approva il regolamento d'utenza e la carta del servizio che il gestore è tenuto ad adottare nonché le relative modifiche*";
- ai sensi dell'art. 14 comma 2 e 3 "*il consiglio direttivo può non accogliere, o accogliere solo parzialmente, le proposte di cui al comma 1, lettera b), nel caso in cui esse non risultino conformi agli eventuali indirizzi forniti dall'assemblea o alla normativa vigente, assegnando un congruo termine al la conferenza territoriale per riformulare la proposta. Decorso inutilmente tale termine o in caso di reiterazione della proposta, il consiglio direttivo, con espressa motivazione, delibera autonomamente"* e "*Qualora le conferenze territoriali non provvedano a formulare le proposte di cui al comma 1, lettera b), il consiglio direttivo assegna loro un congruo termine, decorso il quale delibera autonomamente*";
- il Direttore Generale dell'Autorità provvede alla predisposizione degli atti da sottoporre all'approvazione dell'Assemblea e del Consiglio direttivo ai sensi dell'art. 10 comma 1 lett. h);
- sulla carta della qualità del servizio di cui all'art. 11 bis comma 1 lett. c) il Comitato regionale per la qualità del servizio è chiamato a formulare pareri preventivi, come specificato dalla deliberazione Consiglio Regionale 28 maggio 2013 n. 54, che altresì precisa che a detti pareri si applicano la disciplina e i termini di cui all'art. 16 della legge 241/1990;

Premesso altresì che con l'articolo 21, commi 13 e 19, del D.L. n. 201/11, sono state trasferite all'Autorità per l'energia elettrica e il gas (successivamente denominata Autorità per l'energia elettrica il gas ed il sistema idrico (AEEGSI), e, a partire dall'anno 2018, Autorità di Regolazione per Energia Reti e Ambiente (ARERA)) "*le funzioni di regolazione e controllo dei servizi idrici*", competenze previste dall'art. 10, comma 14, lett. d) ed e), del D.L. n. 70/11 e successivamente specificate con l'articolo 3 del D.P.C.M. 20 luglio 2012;

Ricordato che, a partire dal 2016, a seguito dell'approvazione da parte di ARERA, dei seguenti atti:

- Deliberazione 655/2015/R/idr: "Regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono" (RQSII);
- Deliberazione 664/2015/R/idr: "Approvazione del metodo tariffario idrico per il secondo periodo regolatorio MTI – 2";
- Deliberazione 217/2016/R/Idr "Avvio di procedimento per la valutazione di istanze in materia di qualità contrattuale e integrazione della RQSII";

- Deliberazione 218/2016/R/Idr "Regolazione del servizio di misura nell'ambito del servizio idrico integrato a livello nazionale" (TIMSII);
- Deliberazione 917/2017/R/idr "Regolazione della qualità tecnica del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQTI)";
- Delibera 311/2019/R/idr "Regolazione della morosità nel servizio idrico integrato" (REMSI);
- Delibera 547/2019/R/Idr "Aggiornamento e integrazione della disciplina in materia di qualità contrattuale del servizio idrico integrato ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono (RQSII)"
- Delibera 221/2020/R/Idr "Modifiche alla regolazione della morosità nel servizio idrico integrato, in attuazione delle disposizioni di cui all'articolo 1, comma 291, della Legge 27 dicembre 2019, n. 160";
- Delibera 609/2021/R/idr recante "Integrazione della disciplina in materia di misura del servizio idrico integrato (TIMSII)";
- Delibera 610/2021/R/idr recante "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";
- Delibera 637/2023/R7idr che ha approvato l'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 delle 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);

questa Autorità ha provveduto nel tempo ai richiesti adeguamenti delle Carte del servizio dei Gestori toscani alle suddette disposizioni, e da ultimo, con riferimento alla Carta del servizio del Gestore GAIA S.p.a., operante sul territorio della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord, con deliberazione del Consiglio direttivo direttivo n. 10/2024 del 28 ottobre 2024, su proposta della detta Conferenza territoriale;

Rilevato che con Delibera 579/2025/R/idr ARERA ha integrato e modificato la regolazione della qualità contrattuale del servizio idrico integrato;

Considerato che occorre dare seguito a quanto indicato da ARERA nella detta deliberazione 579/2025/R/idr;

Dato atto che, ai sensi della legge regionale istitutiva dell'AIT**,** compete a questo Consiglio, su proposta della Conferenza territoriale competente per territorio e nel rispetto degli eventuali indirizzi generali formulati dall'Assemblea dell'Autorità Idrica Toscana, l'approvazione delle modifiche alla Carta della qualità del servizio per il gestore GAIA S.p.a., operante sul territorio della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord;

Ricordata la nota inviata (ns. prot. 1682/2026 del 03/02/2026) alle Associazioni dei consumatori appartenenti al CRCU al fine di informarle delle modifiche da apportare alle Carte del servizio dei Gestori toscani in adempimento delle prescrizioni ARERA;

Dato atto che non si è proceduto all'invio della richiesta di parere preventivo al Comitato Regionale per la Qualità del Servizio in quanto il Comitato nominato con deliberazione del Consiglio regionale n. 95 del 22/12/2015, cessato con la fine della relativa legislatura, non è stato ad oggi ricostituito;

Richiamata la deliberazione della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord n. 3/2026 del 27 ottobre 2026, con la quale si propone a questo Consiglio l'approvazione, per il Gestore GAIA

S.p.a., le modifiche al testo della Carta dei Servizi, inserite nel testo allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato 2);

Vista la Relazione istruttoria illustrativa delle modifiche da apportare alla vigente Carta dei Servizi del Gestore in oggetto (Allegati n. 1_1 e 1_2) e il conseguente nuovo testo della Carta dei servizi, allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato 2);

Acquisito il parere di regolarità tecnica ai sensi dell'art. 25 dello Statuto dell'ente;

Udita la relazione del Direttore Generale di presentazione della proposta di cui all'oggetto;

Ritenuta la proposta meritevole di approvazione;

Vista la legge regionale 69/2011 e lo Statuto di questa Autorità

DELIBERA

1. Le premesse formano parte integrante e sostanziale del presente atto;
2. **Di accogliere** la proposta formulata dalla Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord con deliberazione n. 3/2026 del 27 ottobre 2026;
3. **Di approvare** conseguentemente con riferimento al Gestore GAIA S.p.a., operante nel territorio della Conferenza territoriale n. 1 Toscana Nord, le modifiche alla Carta dei Servizi, inserite nel testo allegato al presente provvedimento a formarne parte integrante e sostanziale (Allegato 2);
4. **Di disporre** che il nuovo testo della Carta dei servizi di cui al punto precedente entri in vigore a partire dal 1° novembre 2026;
5. **Di incaricare** il Direttore Generale di tutti gli adempimenti conseguenti al presente provvedimento e alla trasmissione della nuova Carta del servizio all'ARERA e a GAIA S.p.a. con la prescrizione a quest'ultima di dare la massima diffusione della stessa presso l'utenza;
6. **Di disporre** la trasmissione del presente provvedimento al Responsabile del procedimento di pubblicazione per la pubblicazione all'Albo Pretorio on-line dell'Autorità e, per le finalità di cui al D.Lgs. 33/2013, nel sito web dell'Autorità nella sezione "amministrazione trasparente" sotto sezione "disposizioni generali">"atti generali">"deliberazioni consiglio direttivo" e nella sezione "gli utenti">"famiglie">"regolamenti e carte del servizio".

****

Eseguita la votazione in forma palese, si hanno i seguenti risultati, accertati e proclamati dal Presidente:

- Astenuti --
- Presenti **7**
- Voti favorevoli **7**
- Voti contrari --

Il provvedimento risulta pertanto approvato all'unanimità dei presenti.

Letto, approvato e sottoscritto con firma digitale ai sensi dell'art. 24 del D.Lgs. 82/2005.

Il Segretario — Il Presidente

(Marisa d'Agostino) — (Luca Salvetti)