Verifica di *compliance* sulla Qualità contrattuale ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e s.m.i.

Mercoledì
21 novembre 2018

Orario
10.00 - 14.00

Firenze
AC Hotel, *Via L. Bausi 5*

DESTINATARI

Direttori, Amministratori, Top management, Uffici: Regulatory, Legale, Commerciale, Finanza e Controllo, Internal Audit, Sistemi informativi, Tecnici dei Gestori del servizio idrico e degli Enti di Governo d'Ambito.

INTERVENTI A CURA DI:

Dr Giovanni Caucci e Ing. Alberto Bernardini
Esperti in regolamentazione del Servizio Idrico Integrato
Dr. Lorenzo Furia e Ing. Lucia Cecchi
Area Regolazione Autorità idrica Toscana

PRESENTAZIONE E OBIETTIVI

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 (**Delibera 655/2015** o **RQSII**) l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (**ARERA** già AEEGSI) ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale del Servizio Idrico Integrato (**S.I.I.**) ovvero di ciascuno dei singoli servizi che lo compongono, con l'obiettivo di rafforzare la tutela degli utenti finali e superare le difformità esistenti a livello territoriale.

Con riferimento ai livelli di servizio la RQSII ha definito 30 *standard specifici* (tempo massimo entro cui effettuare una prestazione individuale all'utente), 14 *standard generali* (percentuale minima di utenti ai quali garantire la prestazione richiesta entro un determinato tempo) e *molteplici obblighi di servizio* (disposizioni di servizio non rappresentate da indicatori e standard ma comunque da ri-spettare).

La RQSII stabilisce le modalità di controllo dei dati forniti dai Gestori in ottemperanza agli obblighi definiti dalla normativa per cui l'ARERA ha la facoltà di:

- eseguire controlli di vario tipo, anche a campione, per accertare la veridicità di tutti i dati ed informazioni comunicati dai Gestori ai fini del rispetto delle disposizioni della RQSII;
- effettuare, oltre a verifiche a campione, vere e proprie ispezioni presso i Gestori per verificare i dati sulla RQSII e, in caso di inadempienze, applicare penalità per mancata validità/conformità dei dati;
- avviare procedimenti per l'irrogazione di sanzioni - ex art. 2, co. 20, lettera c) della Legge n. 481/95 - per mancato adempimento degli obblighi di servizio previsti dalla RQSII, sulla ba-se degli elementi raccolti nei controlli.

In tale contesto agli EGA spetta il compito di verificare i maggiori costi operativi correlati alla qualità contrattuale, definire standard superiori o ulteriori rispetto a quelli dell'ARERA, eventualmente riconoscere delle premialità locali, e comunque monitorare il rispetto degli standard da parte dei Gestori.

A distanza di quasi tre anni dall'entrata in vigore della regolazione della qualità contrattuale nel S.I.I. risulta necessario fare il punto della situazione per cercare di individuare e miglio-rare eventuali gap di regolazione, anche al fine di farsi trovare il più possibile preparati in caso di verifica ispettiva da parte dell'ARERA.

Pertanto il presente seminario si rivolge agli EGA ed ai soggetti Gestori e si propone di fornire:

- un quadro d'assieme degli adempimenti previsti dall'ARERA in materia di Qualità contrattuale;
- le modalità di predisposizione del dataset funzionale alla gestione dell'eventuale processo di verifica ispettiva da parte dell'ARERA, ivi compresi gli elenchi estratti dal registro infor-matico di cui agli artt. 75 e 76 della RQSII;
- i criteri di simulazione del processo di verifica di sistema e di verifica delle prestazioni nel rispetto degli standard specifici e generali definiti dalla RQSII, con focus su possibili rilievi riscontrabili nei processi aziendali per come implementati dalla Società;
- la logica di verifica della corretta erogazione degli indennizzi automatici in caso di mancato rispetto di standard specifici ex art. 72 RQSII tra le prestazioni oggetto di verifica;
- i criteri di quantificazione di eventuali penalità a seguito dell'accertamento di prestazioni non valide o non conformi tra quelle oggetto di verifica;
- l'inquadramento del ruolo degli EGA nell'ambito degli adempimenti della Qualità contrattuale, in particolare relativamente alla attività di verifica della rendicontazione;
- descrizione di alcune best practices per quanto attiene il monitoraggio da parte degli EGA.

PROGRAMMA

Registrazione partecipanti a partire dalle ore 09.30

Dr. Giovanni Caucci – Ing. Alberto Bernardini

Inquadramento delle disposizioni sulla qualità contrattuale
- Quadro normativo di riferimento e relative implicazioni
- Standard e obblighi, con ambito e tempi di applicazione
- Monitoraggio, comunicazione e controllo dei dati
- Registrazione dei dati (Registro informatico)

Attività di verifica dei dati
- Tipologia dei dati da raccogliere e loro preparazione
- Modalità di compilazione delle tabelle ARERA
- Criticità emerse in questi anni dall'applicazione della RQSII

Verifica di *compliance*
- Inquadramento della verifica dei dati da parte dell'ARERA
- Modalità di analisi dei dati e delle informazioni desumibili dal registro informatico
- Criteri per la verifica della strutturazione ed adeguatezza del sistema
- Strutturazione e verifica dei dati in termini di validità e conformità
- Valutazione economica dell'eventuale gap di conformità, anche in termini di individuazione di un campione estratto casualmente e suddiviso per aree di indagine

Dr. Lorenzo Furia – Ing. Lucia Cecchi

Attività di validazione da parte degli EGA
- Modalità di verifica della conformità/coerenza dei dati
- Contenuto della relazione di validazione
- Criticità emerse in merito agli standard aggiuntivi e/o migliorativi
- Esempi di best practices

Considerazione finali

ti forma consulenza e formazione
AneA Associazione Nazionale Autorità e Enti di Ambito

SEGRETERIA ORGANIZZATIVA
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma
Via G. Paisiello 8, Firenze
Tel. 055/210755 (TASTO 2)
Fax 055/291715
P.IVA/C.F. 04633850484
www.tiforma.it