

→ **L'evento si svolgerà in videoconferenza** ←

SEMINARIO

SECONDA EDIZIONE

**Verifica di compliance sulla Qualità contrattuale
ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015
e sulla Qualità tecnica ex Delibera n. 917/2017/R/idr
del 27/12/2017**

MERCOLEDÌ 29 SETTEMBRE 2021

Orario: 09.00 - 13.30

RELATORI

Ing. Alberto Bernardini,

Espertodi regolazione nel Servizio Idrico Integrato - Partner AGENIA

Dr.ssa Irma Bertozzi,

Esperta di regolazione nel Servizio Idrico Integrato - Senior Consultant AGENIA

www.tiforma.it



Presentazione

Con la Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 (**Delibera 655/2015**) l'Autorità di Regolazione per Energia, Reti e Ambiente (ARERA) ha stabilito i criteri di regolazione della qualità contrattuale (RQSII) del Servizio Idrico Integrato (SII) 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 la Delibera n. 547/2019/R/idr del 17/12/2019 (**Delibera 547/2019**), l'ARERA ha proceduto all'aggiornamento della regolazione della RQSII, con particolare riferimento all'adeguamento delle modalità di registrazione di informazioni e dati ed all'introduzione di un meccanismo di incentivazione con premi e penalità (da attribuire in ragione delle performance conseguite dai gestori) volto ad incentivare il rispetto degli standard minimi individuati dalla RQSII e basato su due macro-indicatori (MC1 - "Avvio e cessazione del rapporto contrattuale" e MC2 - "Gestione del rapporto contrattuale e accessibilità del servizio").

Facendo seguito a quanto effettuato per i dati 2017 e 2018, ARERA ha provveduto a pubblicare i dati 2019 della Qualità contrattuale afferenti a 28 standard specifici e 14 standard generali - comunicati dai gestori del SII in attuazione di quanto previsto dall'art. 77 dell'Allegato A alla Delibera 655/2015 - e i valori dei macro-indicatori di qualità contrattuale individuati con la Delibera 547/2019.

In passato (cfr. Delibera n. 571/2018/R/idr del 13/11/2018) l'ARERA ha anche deliberato di avviare e concludere indagini conoscitive in merito alla corretta applicazione delle disposizioni in materia di qualità contrattuale del SII.

Con la Delibera n. 917/2017/R/idr del 27/12/2017 (**Delibera 917/2017**) l'ARERA ha introdotto nel SII la regolazione della qualità tecnica (RQTI) attraverso un modello di regolazione basato su un sistema di indicatori composto da prerequisiti, standard specifici e standard generali, a cui è associato un meccanismo incentivante.

Stante quanto sopra, per i Gestori risulta sempre più necessario fare il punto della situazione per cercare di individuare e minimizzare eventuali gap rispetto alle regole della RQSII e della RQTI, al fine di farsi trovare il più possibile preparati in caso di verifica ispettiva da parte dell'ARERA.

DESTINATARI

Il seminario è rivolto a Direttori, Responsabili e Funzionari Commerciali, Responsabili e Funzionari Regolazione, Responsabili e Funzionari Amministrativi, Responsabili e Funzionari Tecnici dei Gestori del servizio idrico integrato.



Segreteria organizzativa
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
P.IVA/C.F. 04633850484

Il programma e il modulo di iscrizione possono essere scaricati dal sito www.tiforma.it



VERIFICA DI COMPLIANCE SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE EX DELIBERA N. 655/2015/R/IDR DEL 23/12/2015 E SULLA QUALITÀ TECNICA EX DELIBERA N. 917/2017/R/IDR DEL 27/12/2017

Programma

**Ore 8.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

QUALITÀ CONTRATTUALE

- Inquadramento degli adempimenti previsti dall'ARERA in materia di Qualità contrattuale
- Modalità di predisposizione del dataset funzionale alla gestione dell'eventuale processo di verifica ispettiva da parte dell'ARERA
- Criteri di simulazione del processo di verifica di sistema e di verifica delle prestazioni nel rispetto degli standard specifici e generali definiti dalla RQSII
- 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
- Criteri di quantificazione di eventuali penalità a seguito dell'accertamento di prestazioni non valide o non conformi tra quelle oggetto di verifica
- Meccanismo di incentivazione basato sui macro-indicatori MC1 e MC2

QUALITÀ TECNICA

- Inquadramento generale della Qualità tecnica a seguito dell'emanazione del MTI-3
- Analisi in termini di RQTI delle delibere ARERA di approvazione tariffaria ai sensi del MTI-3 a confronto con l'aggiornamento biennale MTI-2, con focus su evoluzione dei macro-indicatori rispetto ai campioni esaminati
- Meccanismo di controllo della realizzazione degli investimenti ed effetti in termini di penalità per parziale realizzazione e mancato conseguimento degli obiettivi di Qualità tecnica/contrattuale
- Analisi metodologica sui riflessi operativi (obblighi di monitoraggio/registrazione, modalità e procedure di gestione generale dei dati, correttezza e completezza del dataset informativo minimo) e sull'approccio procedurale ai fini di eventuali attività ispettive da parte dell'ARERA
- Verifiche e possibili rischi correlati con l'inadeguata compliance in tema di RQTI (dati, procedure, etc.) e possibili azioni di mitigazione



MODALITÀ DI PARTECIPAZIONE

L'evento si svolgerà in videoconferenza attraverso lo strumento di comunicazione **ZOOM**; il link di accesso sarà disponibile sulla piattaforma didattica **Tiforma.academy**.

Le istruzioni operative dettagliate saranno fornite ai partecipanti qualche giorno prima dello svolgimento del seminario.



Segreteria organizzativa
Giulia Gelli
ggelli@tiforma.it

Ti Forma S.r.l.
Via Giovanni Paisiello, 8
50144 Firenze
Tel. 055-210755 (Tasto 2)
P.IVA/C.F. 04633850484

Il programma e il modulo di iscrizione possono essere scaricati dal sito www.tiforma.it



Informativa Clienti Formazione- Articoli 13 e 14 del Regolamento (UE) 2016/679
Privacy notice (o informativa essenziale)

Chi è il titolare del trattamento?	TI FORMA S.R.L.	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: info@tiforma.it
Chi è il responsabile della protezione dei dati?	DPO	dpo@tiforma.it
Chi sono i destinatari?	responsabili esterni del trattamento ed eventuali ulteriori titolari e/o contitolari	-istituti bancari per la gestione di incassi e pagamenti -società e studi legali per la tutela dei diritti contrattuali e/o che si occupano di recupero del credito -società di elaborazione dati e di servizi informatici (es. web hosting, data entry, gestione e manutenzione infrastrutture e servizi informatici, ecc.); -consulenti esterni per fini amministrativi -eventuali partners ai fini dello svolgimento di eventi organizzati insieme La comunicazione può avvenire anche nei confronti dell'amministrazione finanziaria, degli enti pubblici di vigilanza e controllo nei confronti dei quali il Titolare deve adempiere a specifici obblighi.
Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?		
I dati personali saranno trattati:	il trattamento avviene in base a:	Dati trattati:
per la gestione dell'ordine	contratto in essere	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per l'esecuzione e la gestione del rapporto contrattuale instaurato	adempimento di attività conseguenti al rapporto instaurato e regolamentate per il settore di mercato del titolare del trattamento	numero di telefono fisso e/o mobile e indirizzo telematico
per la fornitura del servizio acquistato		
per la fatturazione e il pagamento		
per l'attività di assistenza alla clientela sui servizi venduti e/o la trattazione dei reclami		
per l'adempimento di obblighi di legge dipendenti dal rapporto contrattuale	obblighi fiscali e contabili e di controllo dell'attività e dipendenti dalla normativa di settore; obblighi di monitoraggio e di vigilanza cui è sottoposta l'attività svolta dal titolare del trattamento	Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC
per la comunicazione a destinatari e/o terzi in dipendenza del rapporto contrattuale e degli obblighi che ne derivano	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
per la loro archiviazione e conservazione	obblighi di legge di natura contabile e fiscale o per l'esercizio dei diritti dipendenti dal contratto con il Titolare	
per l'adempimento degli obblighi di sicurezza informatica	legittimo interesse del titolare del trattamento o di terzi e destinatari	
Quali dati personali verranno trattati?		
<ul style="list-style-type: none"> o Ragione sociale azienda, partita IVA e/o codice fiscale, indirizzo fisico e telematico, numero di telefono, fax, PEC, posizione professionale, data e luogo di nascita, dati iscrizione all'ordine professionale 		

Ti informiamo che puoi esercitare in qualsiasi momento il diritto di reclamo all'Autorità competente e gli altri diritti previsti dagli artt. 15 e ss. del Regolamento Europeo (UE) 2016/679.

Per maggiori informazioni consulta l'informativa Clienti Formazione completa al seguente link <http://www.tiforma.it/privacy-e-cookie/informativa-completa-clienti-formazione/> o contattaci all'indirizzo mail info@tiforma.it