

**SEMINARIO**

→ *L'evento si svolgerà in videoconferenza* ←

**Verifica di *compliance* sulla Qualità contrattuale  
ex Delibera n. 655/2015/R/idr del 23/12/2015 e ss.mm.ii.  
alla luce della recente Delibera ARERA 231/2022/R/com  
e del Comunicato GdF-ARERA del 11/05/2022**

**MERCOLEDÌ 6 LUGLIO 2022**

*Orario: 10.00 - 13.00*

**RELATORE**

**Dr.ssa Irma Bertozzi,**  
*Esperta di regolazione del servizio idrico - AGENIA*

[www.tiforma.it](http://www.tiforma.it)



## Presentazione e Obiettivi

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").

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 Comunicato del 11 maggio 2011 ARERA ha confermato la previsione di effettuare le prime ispezioni nel settore idrico sui parametri di qualità contrattuali dichiarati, già nel 2022, con riflessi sulle tariffe e sul riconoscimento di possibili incentivi o penali.**

**Con la Delibera 231/2022/R/com ARERA ha inoltre aggiornato le modalità di verifica dei dati di qualità commerciale** dei servizi di distribuzione, misura e vendita dell'energia elettrica e del gas naturale e di **qualità contrattuale del servizio idrico integrato**, al fine di incrementare l'efficacia dei controlli, ridurre i costi e uniformare le modalità di verifica tra i vari settori e servizi.

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, 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, Regolazione, Amministrativi dei Gestori del SII.



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](http://www.tiforma.it)



# VERIFICA DI COMPLIANCE SULLA QUALITÀ CONTRATTUALE EX DELIBERA N. 655/2015/R/IDR DEL 23/12/2015 E SS.MM.II. ALLA LUCE DELLA RECEDNTE DELIBERA 231/2022/R/COM E DEL COMUNICATO GDF-ARERA DEL 11/05/2022

## Programma

*\*Ore 9.30 - Verifica connessione e funzionalità strumenti di condivisione*

- 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
- 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

Domande



## 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](http://www.tiforma.it)



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

<b>Chi è il titolare del trattamento?</b>	<b>TI FORMA S.R.L.</b>	Indirizzo: Via Giovanni Paisiello, 8 - 50144 Firenze Tel. 055 210755 email: <a href="mailto:info@tiforma.it">info@tiforma.it</a>
<b>Chi è il responsabile della protezione dei dati?</b>	DPO	<a href="mailto:dpo@tiforma.it">dpo@tiforma.it</a>
<b>Chi sono i destinatari?</b>	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.
<b>Cosa sarà fatto dei tuoi dati personali?</b>		
<b>I dati personali saranno trattati:</b>	<b>il trattamento avviene in base a:</b>	<b>Dati trattati:</b>
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	
<b>Quali dati personali verranno trattati?</b>		
<ul style="list-style-type: none"> <li>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</li> </ul>		

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](mailto:info@tiforma.it)